

# Mirando de tú a tú en Asia

## De olho na Ásia

Los Centros de Servicio Técnico al Cliente de SCHOTT están demostrando ser unos motores del desarrollo competitivos. La exitosa introducción de vidrios de cobertura para paneles táctiles es sólo un ejemplo.

Os Centros de Suporte Técnico ao Cliente da SCHOTT estão demonstrando ser determinantes para o desenvolvimento competitivo. A introdução bem-sucedida de vidros de cobertura para painéis sensíveis ao toque é apenas um exemplo.

Los teléfonos móviles con pantalla táctil son el último grito y no sólo en Asia. Gracias al desarrollo de productos en Suzhou, China, SCHOTT ofrece ahora un nuevo vidrio de cobertura para esta aplicación (foto de la Dcha.).

Os celulares com telas sensíveis ao toque (touch screen) são a última novidade e não apenas na Ásia. Graças ao desenvolvimento de produtos em Suzhou, China, a SCHOTT oferece agora um novo vidro de revestimento para essa aplicação (foto à direita).

THILO HORVATITSCH

**S**in duda, los teléfonos móviles no son una moda pasajera, pero el ciclo de vida de los modelos a menudo no supera los 6 meses. Más sorprendente resulta que, para su fabricación, los componentes utilizados en estos aparatos de vida efímera recorran muchos países distintos. Las cadenas de suministro a menudo cubren media Asia, la principal región productora de

**S**em dúvida, os celulares não são uma moda passageira, mas o ciclo de vida dos modelos muitas vezes não superam seis meses. O mais surpreendente é que, para sua fabricação, os componentes utilizados nesses apare-

lhos de curta duração percorrem muitos países diferentes. As cadeias de suprimentos frequentemente cobrem metade da Ásia, região líder na produção de eletrônicos de consumo. Os módulos individuais são completados



Foto: SCHOTT/A\_Sell

electrónica de consumo. Los conjuntos individuales que los componen pasan de un procesador al siguiente para su compleción. Dada la brevedad de los ciclos de producto en la industria de la telefonía móvil, el tiempo disponible es reducido.

Esto convierte el desarrollo de aplicaciones y productos en un verdadero reto, especialmente para las compañías tecnológicas con sedes principales y centros de producción no radicados en Asia. Lutz Grübel puede dar fe de ello: “Cuando se trata de temas técnicos, esta industria no piensa en términos de semanas, sino de días. Por esta razón, una asistencia local cualificada es imprescindible,” comenta, el Vice President de Sales & Marketing de la BU Aplicaciones Domésticas en Asia de SCHOTT. Los Centros de Servicio Técnico al Cliente (CTSCs) de SCHOTT en Asia están asumiendo progresivamente este papel clave para la asistencia técnica y el desarrollo de aplicaciones, en contacto directo con los clientes. Su oferta de servicios incluye análisis de laboratorio, mediciones, elaboración de prototipos, desarrollo de aplicaciones y el establecimiento de contactos con centros de investigaciones y empresas de toda Asia. El primer CTSC, en Suzhou (China), viene ofreciendo este servicio desde la primavera de 2007. Desde entonces se le han unido sedes en Minakuchi, Japón, y más recientemente, Seúl, Corea del Sur. El cualificado equipo CTSC de ingenieros, científicos y técnicos suma ahora aprox. 40 empleados fijos y autónomos.

Las tecnologías ópticas desarrolladas y utilizadas por SCHOTT se están convirtiendo en referencias en innovación en

em estágios até serem enviados de um processador a outro e, devido aos curtos ciclos de produto na indústria de telefonía móvil, não há muito tempo disponível para este processo.

Isso torna o desenvolvimento de aplicações e produtos um verdadeiro desafio, especialmente para empresas de tecnologia com sedes e plantas de produção não estabelecidas na Ásia. Lutz Grübel pode atestar isto: “quando se trata de questões técnicas, a indústria não pensa em termos de semanas, mas de dias. Por esta razão, um local de assistência qualificado é essencial”, afirma o vice-presidente de Vendas e Marketing da Unidade de Negócios Aplicações Domésticas da SCHOTT na Ásia.

Os Centros de Suporte Técnico ao Cliente (CTSCs) da SCHOTT na Ásia estão gradualmente assumindo este papel fundamental para a assistência técnica e desenvolvimento de aplicações, em contato direto com os clientes. Sua oferta de serviços inclui análise

de laboratório, medições, prototipagem, desenvolvimento de aplicações e estabelecimento de contatos com centros de pesquisa e empresas de toda a Ásia. O primeiro CTSC, em Suzhou (China), vem oferecendo este serviço desde o primeiro trimestre de 2007. Desde então, estabeleceram-se sedes em Minakuchi, Japão e, mais recentemente, em Seúl, Coreia do Sul. A qualificada equipe de engenheiros, cientistas e técnicos do CTSC soma agora cerca de 40 colaboradores fixos e autônomos – e vem aumentando.

As tecnologias ópticas desenvolvidas e utilizadas pela SCHOTT estão se convertendo em inovação em muitos setores da indústria. Segundo a associação comercial Spectaris, o mercado de produtos com base em tecnologias ópticas representava, há dois anos, mais de 210 milhões de euros e espera-se um aumento para 439 milhões até 2015. O potencial reside principalmente em eletrônicos de consumo e em tecnologia da informação, onde a Ásia >



muchos campos de la industria. Según la asociación comercial Spectaris, el mercado de productos basados en tecnologías ópticas suponía, hace un par de años, más de 210 millardos de € y se espera que crezca hasta 2015 a 439 millardos. El potencial reside principalmente en la electrónica de consumo y la TI. En este sentido, China, un país que ha evolucionado de ser el taller de países como Japón, Corea y Taiwán a convertirse en una región generadora de desarrollos tecnológicos, ofrece muchas oportunidades. Con la mayor competencia en Asia, las responsabilidades e importancia de los CTSCs, que colaboran estrechamente con los Dptos. de Ventas y con los clientes, no han dejado de aumentar.

Este hecho puede ilustrarse con un interesante gran proyecto: la comercialización de SCHOTT LAS80, un nuevo vidrio de cobertura extraordinariamente resistente a la rayadura y a la rotura para aplicaciones de panel táctil (ver el cuadro de texto informativo). Este vidrio litio-aluminosilicato, utilizado ya para parabrisas de alta resistencia en trenes de alta velocidad, se está produciendo ahora también en calidad de vidrio delgado. La sede alemana de Jena posee todo el know how en fusión y fabricación requerido. “Sin embargo, el desarrollo de aplicaciones nunca hubiera sido posible sin nuestros Centros de Servicio Técnico al Cliente en Asia,” apunta Lutz Grübel, que dirige el programa de comercialización de SCHOTT LAS80.

El equipo CTSC fue determinante para definir los requerimientos del procesado de SCHOTT LAS80, así como para la presentación de muestras y la formación técnica. Se trataba de adaptar los parámetros de procesado de este material a los equi-

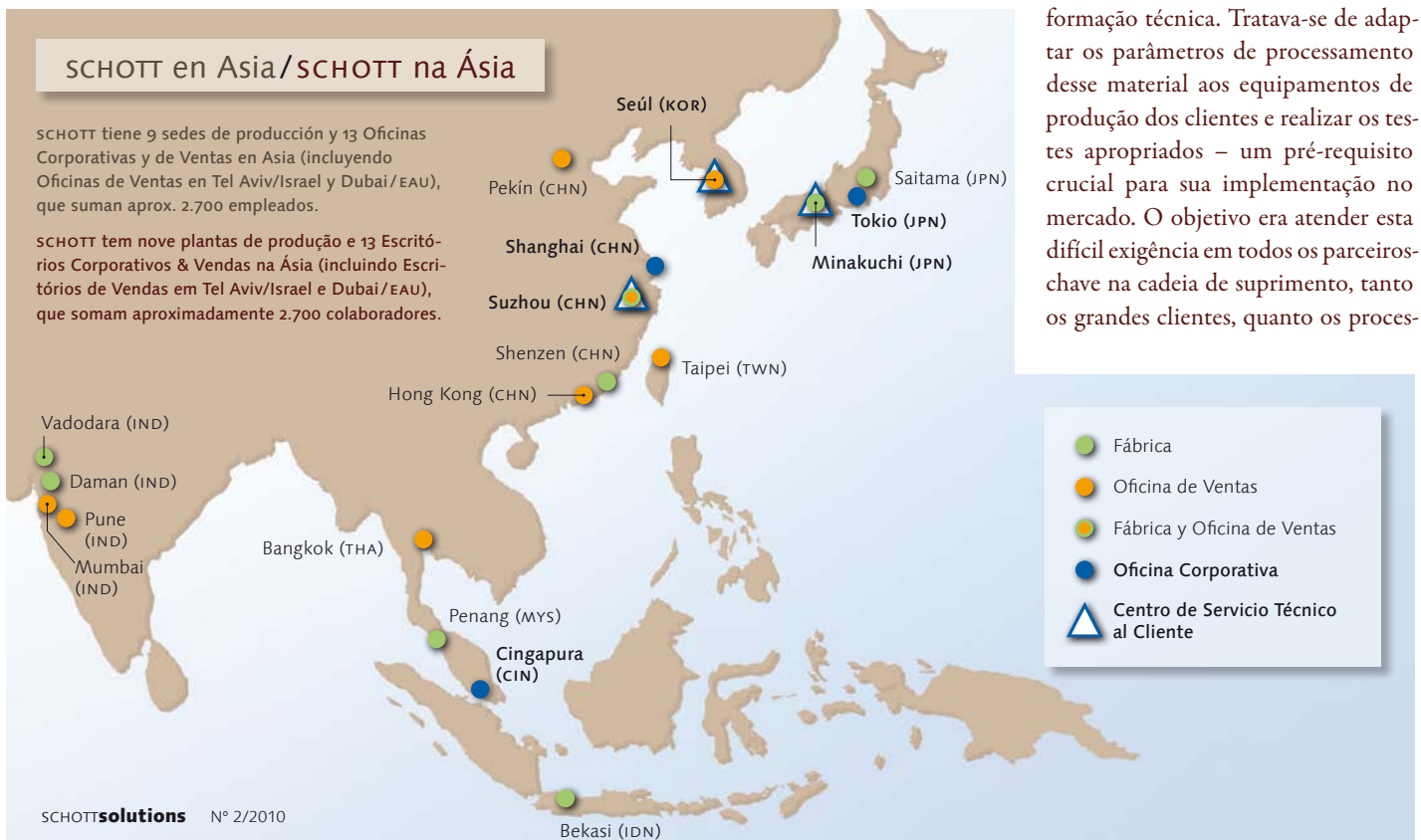
é lider. Nesse sentido, China – país que evoluiu de simples oficina de países como Japão, Coreia e Taiwan a região geradora de progressos tecnológicos – oferece muitas oportunidades. Com o aumento da concorrência na Ásia, as responsabilidades e importância dos CTSCs, que colaboram estreitamente com os departamentos de vendas e com os clientes, também não param de crescer.

Este feito pode ser ilustrado com um grande e interessante projeto: a comercialização do SCHOTT LAS80, um novo vidro de revestimento extremamente resistente a arranhões e rupturas para aplicações de painel sensível ao toque (ver o quadro de texto informativo). Este vidro de aluminossilicato de lítio, utilizado para para-brisas altamente resistentes em trens de alta velocidade, agora está sendo produzido também como vidro fino. A sede alemã de Jena detém todo o conhecimento técnico necessário para derretimento e produção. “Entretanto, o desenvolvimento de aplicações jamais seria possível sem nossos Centros de



Foto : SCHOTT/R. Weitnauer

Suporte ao Cliente CTSCs na Ásia”, explica Lutz Grübel, que dirige o plano de marketing do SCHOTT LAS80. A equipe do CTSC foi fundamental para definir os requisitos de processamento do SCHOTT LAS80, assim como para a apresentação de amostras e para a formação técnica. Tratava-se de adaptar os parâmetros de processamento desse material aos equipamentos de produção dos clientes e realizar os testes apropriados – um pré-requisito crucial para sua implementação no mercado. O objetivo era atender esta difícil exigência em todos os parceiros-chave na cadeia de suprimento, tanto os grandes clientes, quanto os proces-





El vidrio litio-aluminosilicato SCHOTT LAS80 presenta una elevada resistencia química y mecánica, así como una excelente calidad de superficie.

O vidro de aluminossilicato de lítio SCHOTT LAS80 apresenta uma elevada resistência química e mecânica e uma superfície de excelente qualidade.

pos de producción de los clientes y de realizar los tests apropiados – un prerequisite decisivo para su implantación técnica en el mercado. El objetivo era materializar esta difícil exigencia en todos los actores clave de la cadena de suministro, tanto los clientes principales, como los procesadores y los proveedores de Corea, China y Taiwán. “Disponemos para ello de sistemas técnicos de medición y know how en aplicaciones sin comparación dentro del Consorcio,” comenta el Dr. José Zimmer, Vice President SCHOTT Asia y responsable de los CTSCs.

Este know how contribuyó mucho al éxito de las aplicaciones. La comercialización de SCHOTT LAS80 entre fabricantes asiáticos de teléfonos móviles está en marcha. El inicio de la producción a gran escala está programado para la primavera de 2011. Para SCHOTT representa un negocio prometedor, porque la demanda de pantallas táctiles es cada vez mayor. Los ingresos globales por las ventas de módulos de pantalla táctil ya crecieron en 2009 hasta los 4,3 millardos de dólares US. La empresa de estudios de mercado DisplaySearch prevé que las ventas aumenten un 18% anual, hasta los 14 millardos de dólares US en 2016.

Los CTSCs de SCHOTT seguirán creciendo al compás de estos desarrollos. “Ahora trabajamos para casi todas las BUs de SCHOTT y tenemos previsto intensificar aún más el desarrollo de aplicaciones y productos en campos específicos. Para conseguirlo contrataremos a nuevo personal en determinadas áreas,” señala José Zimmer. Para Lutz Grubel esta es la vía para el éxito: “Los comentarios de nuestros clientes de Asia demuestran que las ventas no son el único área que se beneficia del trabajo con los CTSCs. Muchos de ellos se sorprenden de la rapidez con la que somos capaces de reaccionar a nivel tecnológico.” <|

[alexandra.geithe@schott.com](mailto:alexandra.geithe@schott.com)

sadores e fornecedores na Coreia, China e Taiwan. “Nós temos sistemas técnicos de medição e conhecimento em aplicações sem precedentes dentro do grupo”, assegura o Dr. José Zimmer, vice-presidente da SCHOTT Ásia e responsável pelos CTSC.

Este conhecimento contribuiu muito para o sucesso das aplicações. A comercialização do SCHOTT LAS80 juntamente com conhecidos fabricantes asiáticos de celulares está em alta. O início da produção em larga escala foi programado para o primeiro trimestre de 2011. Para a SCHOTT isso representa um negócio promissor, porque a demanda por telas sensíveis ao toque está cada vez maior. As receitas globais de vendas de módulos de telas sensíveis ao toque já cresceram US\$ 4,3 bilhões em 2009. A empresa de pesquisa de mercado DisplaySearch espe-

ra que as vendas aumentem 18% ao ano, e cheguem a US\$ 14 bilhões em 2016.

Os CSTCs da SCHOTT continuam crescendo no ritmo desses desenvolvimentos. “Agora trabalhamos para quase todas as Unidades de Negócios da SCHOTT e planejamos intensificar ainda mais o desenvolvimento de aplicações e produtos em campos específicos. Para isso, contrataremos novos colaboradores em determinadas áreas”, garante José Zimmer. Para Lutz Grubel, este é o caminho para o sucesso: “o feedback de nossos clientes da Ásia demonstra que as vendas não são a única área a se beneficiar do trabalho com os CTSCs. Muitos deles estão surpresos com a rapidez com que podemos reagir no âmbito tecnologia”. De olho na concorrência local. <|

[alexandra.geithe@schott.com](mailto:alexandra.geithe@schott.com)

#### VIDRIO ATRACTIVO PARA PANELES TÁCTILES

SCHOTT LAS80 es un vidrio litio-aluminosilicato con muchas cualidades como vidrio de cobertura en los paneles táctiles de “smart phones”, teléfonos móviles, videoconsolas portátiles, lectores de libros electrónicos, cámaras, videocámaras, ordenadores portátiles y monitores. Se fabrica con el proceso de microflotado, presenta una elevada resistencia química y una calidad de la superficie sobresaliente. SCHOTT LAS80 es reforzado químicamente con nitrato de potasio, entre otras sustancias, para dotar su superficie de una resistencia a la rotura extraordinaria, de hasta 5 veces la del vidrio plano convencional. Su baja temperatura de transformación resulta ventajosa para fabricar de forma eficiente geometrías de vidrio 3D mediante tecnologías de conformación en caliente. Esto abre posibilidades para nuevos diseños en teléfonos móviles y rebaja los costes de fabricación. <|

#### VIDRO ATRATIVO PARA PAINÉIS SENSÍVEIS AO TOQUE

O SCHOTT LAS80 é um vidro de aluminossilicato de lítio com muitas qualidades como um vidro de revestimento nos painéis sensíveis ao toque de smart phones, celulares, videogames portáteis, e-readers, câmeras, câmeras filmadoras, notebooks e monitores. É fabricado com o processo de microfiltração, apresenta uma alta resistência química e excelente qualidade de superfície. O SCHOTT LAS80 é reforçado quimicamente com nitrato de potássio, entre outras substâncias, para conferir à sua superfície uma extraordinária resistência à ruptura, até 5 vezes maior do que o vidro plano convencional. Sua baixa temperatura de transformação é vantajosa para produzir de forma eficiente geometrías de vidro 3D por meio de tecnologias de conformação a quente. Isso abre possibilidades para novos projetos de celulares e reduz os custos de fabricação. <|