

專訪一 山特維克可樂滿 大中華區總經理 李貽善先生

許志輝

工研院機械所
業務經理



「山特維克可樂滿」乍看這個名稱或許您會覺得又長又特別，一般我們已習慣台灣的公司稱謂，當然會覺得不同。其實「山特維克可樂滿」在台灣註冊的公司名稱就是「台灣山特維克股份有限公司」，隸屬於「山特維克集團」，是世界最大的金屬切削刀具製造與供應商。

「山特維克可樂滿」成立於 1942 年，隸屬於山特維克集團，公司總部位於瑞典山特維肯(Sandviken)，在瑞典基默(Gimo)擁有世界最大的硬質合金刀片製造廠。「山特維克可樂滿」在全球擁有 8,000 多名員工，在 130 多個國家和地區設有代表機構，在 20 多個國家建有效率中心，並在 6 個國家成立應用中心。除此之外，更分別在荷蘭、美國和新加坡成立中央配送中以確保準確、迅速地將產品送交到客戶手中。

「山特維克可樂滿」是世界最大的金屬切削刀具製造與供應商，產品線相當完整，25,000 餘種產



山特維克可樂滿

大中華區總經理 李貽善 先生

品涵蓋了車削、銑削、孔加工等各個金屬加工應用領域。而且「山特維克可樂滿」是一家非常注重新產品開發的創新價值型公司，研發投入為業內平均水準的兩倍，目前擁有 600 多項有效專利。同時更以非常積極而活躍的 CoroPak 的形式，每年在春秋兩季向市場推出 2,500 餘種新產品。

「山特維克可樂滿」於 1985 年正式進入中國，公司註冊於上海，總部位於北京。經過二十五年的發展，山特維克可樂滿大中華區的服務網路已相當完善，共設有分公司

及辦事處 30 處，為遍及全中國各地的機械加工企業提供產品和服務。同時山特維克可樂滿在上海另建有「效率中心」和「應用中心」，在天津、廣州和西安建有「培訓中心」，訂製刀具方案設計中心和訂製刀具生產廠皆位於河北廊坊。

看到這裡相信讀者已對「山特維克可樂滿」有

了相當的認識，對於這樣注重創新，積極而又活躍的公司有著什麼樣的企業文化，以及領導人以什麼樣的經營理念及管理風格來創造如此表現優異的成績呢？這裡面有相當多值得我們學習的地方。

經營理念

初與「山特維克可樂滿」大中華區總經理李貽善先生見面，親切而快速的掌握談話重點令人印象深刻，本身為馬來西亞華僑，言談中不時透出中華文化的哲理。業務出身擅長行銷，但談起技術專業卻毫不含糊，對於「山特維克可樂滿」在整個大中華地區的經營規劃藍圖了然於胸。

談到「山特維克可樂滿」的經營理念，李總特別提到，「山特維克可樂滿」最注重的核心價值就是為客戶創造價值，因此公司的經營理念就是為服務客戶而產生的，他提出幾個要點，也就是現在「山特維克可樂滿」勵行不渝的目標：

- 為客戶提高生產效率，幫助客戶提昇自身競爭力
- 與客戶結成密切的夥伴關係
- 向客戶傳遞知識與經驗
- 為客戶創造價值

「唯有幫客戶創造出價值，我們本身才會有存在的價值。」，李總以強調的語氣說著。

以「分享」服務客戶

要如何才能為客戶提供有價值的服務，李總特別提到「山特維克可樂滿學院」的設立。「我們提供完善的客戶培訓體系，特別設立有「效率中心」和「培訓中心」，利用這樣的訓練體系提供客戶從初級到高級和各項專題刀具培訓系列課程，同時還可以針對用戶實際生產情況的現場來進行培訓，不但如此，「山特維克可樂滿學院」還不斷地開發新的課程，在技術上領先開發」。

對於「山特維克可樂滿學院」所能提供的知識型服務，李總感到相當驕傲，因為他表示，「山特

維克可樂滿」的刀具工程師團隊有著平均 10 年以上的機械加工相關工作經驗，擁有豐富的應用知識和行業經驗，能夠為廣大用戶提供完整的技術解決方案，經由「山特維克可樂滿學院」不但能將這些知識與經驗分享給客戶，另外在客戶遇到技術上難以解決的問題時，「山特維克可樂滿」的專業工程師還能及時的提供快速、優質的服務來為客戶解決問題。

為客戶創造價值

「山特維克可樂滿」並不是只賣產品給客戶而已

— 李貽善

「當用戶投資新機床進行生產規劃的時候，我們的工藝工程師能夠與客戶一分析加工流程，計算工序時間，並提供優化的刀具方案，從而保證順利的驗收與投產，大大縮短用戶的機床投資回報週期。」李總特別指出。他表示，「山特維克可樂滿」位於上海的「效率中心」與「應用中心」不僅為用戶提供培訓，還能與用戶共同進行切削實驗，探討高效加工方法。

「山特維克可樂滿」並不是只賣產品給客戶就算完成交易了，而是著重於如何為客戶創造價值，與客戶成為夥伴關係，共同創造最大利益，這才是「山特維克可樂滿」追求的最高目標。在為客戶創造價值的同時，「山特維克可樂滿」也為自己創造了精益求精的機會。

高工藝、高品質、高效率

在產品的設計及產銷供應上，「山特維克可樂滿」根據用戶實際的工藝和效率需求，量身設計和生產訂製刀具，以高工藝、高品質的刀具供應客戶需求。

全球統一的訂製刀具數據庫在地化的設計和生產，實現了快速、穩定和可靠的交貨。新加坡亞太中央配送中心每天將刀具產品通過空運交付台



灣與中國地區的用戶，2009年在除台灣與上海入關口岸之外，又開通了北京入關口岸。為提供更快速的回應與更優質的服務，在台灣與中國亦分別成立了 0800 與 800 的客戶服務熱線隨時為客戶查詢訂單和交貨情況。

『山特維克可樂滿』大中華區還有著更多的服務項目，例如：在線採購系統、刀具管理軟體與自動售貨機、刀具重磨、刀片回收...等等，全部都是為了快速服務客戶而設計，充份的展現打造全方位服務的企圖心。

取之於社會，用之於社會

「山特維克可樂滿」非常注重企業社會責任。於大陸自 2004 年第一屆全國**數控**技能大賽起，便一直是決賽的獨家刀具贊助商。另外還參與「**數控**」教材的編寫，並與大陸各高等院校和職業技校開展了多方面的合作，希望以此為中國數控教育水準的提高和數控人才的培養作出貢獻。

持續的回饋社會並且贊助相關專業技術人才培育是「山特維克可樂滿」的一貫政策，尤其是技術人才的培育影響產業發展深遠。2009 年全世界經濟活動均受金融海嘯衝擊，在衰退的影響下裁員或停止晉用人員相當普遍，但「山特維克可樂滿」大中華區不但業績仍舊維持成長，在員工人數方面還逆勢成長，不但讓專業人才專才適用，提供的就業機會也為社會貢獻了一份穩定的力量。

以前瞻經營未來

就如同在與客戶共同在產品設計初期時即投入的策略，未來「山特維克可樂滿」的經營決不會只滿足於現有技術，保持「創新」、「服務」、「效率」將會是不變的原則。在技術上不但要保持領先，同時還要創新開發。「不創新就是被淘汰。」李總認真的表示。

在訪談中筆者當然要為「山特維克可樂滿」在台灣客戶提出問題，由於台灣工具機產值已在全世界佔有一席之地，同時在大陸設立生產基地也有一定的規模，對於「山特維克可樂滿」來說是相當重要的客戶，對台灣的客戶群「山特維克可樂滿」將提供什麼樣的服務品質？對這個問題李總表示，雖然目前在台灣尚未設立類似大陸的培訓中心，不過整體服務的內容與品質是一樣的。未來將利用配合大陸的培訓資源以及專業人才為台灣的客戶解決技術上的問題，在沒有實體的訓練中心下，能以同樣的服務品質服務台灣的客戶，共創雙贏的未來。