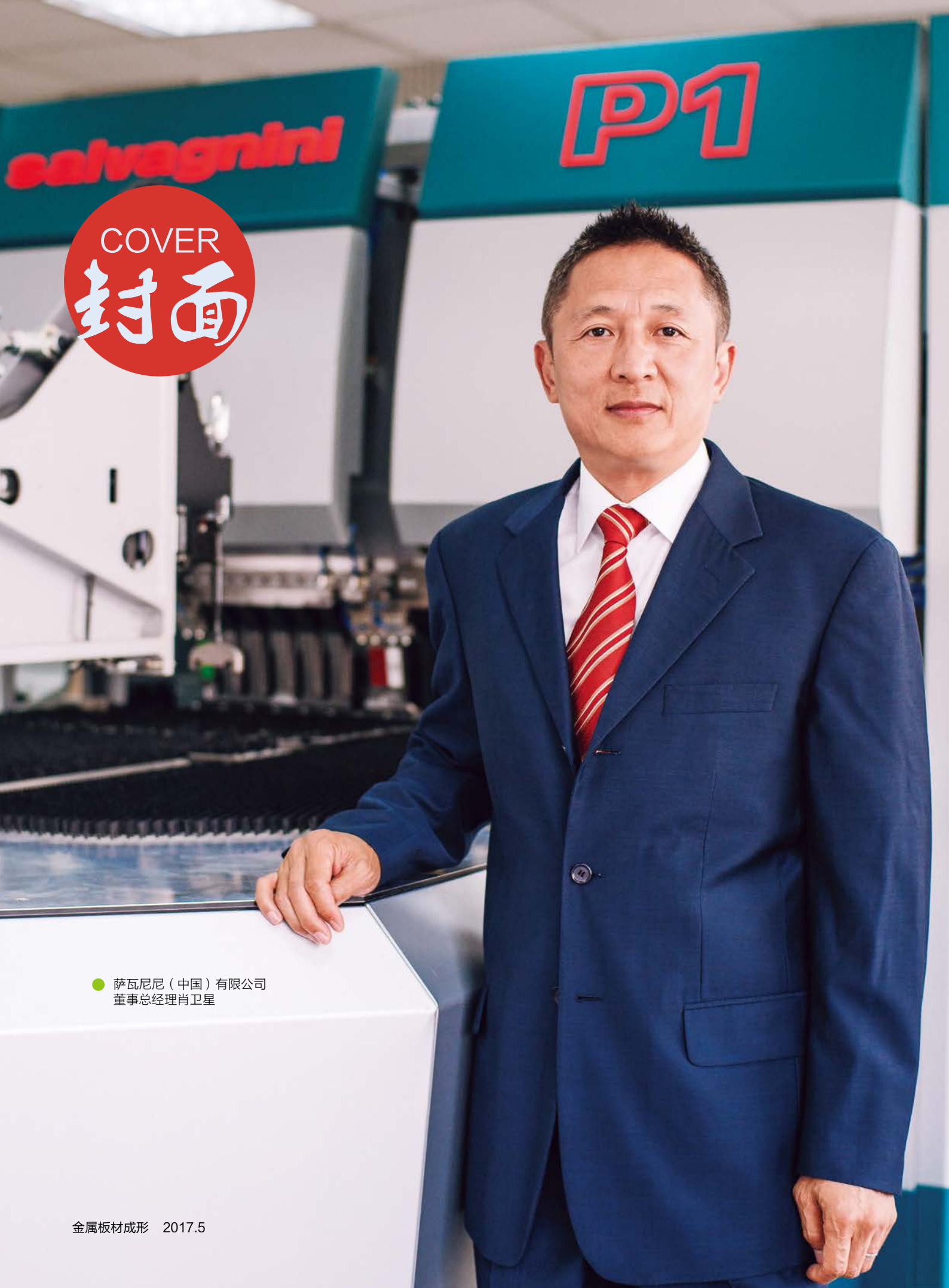
COVER
封面



● 萨瓦尼尼（中国）有限公司
董事总经理肖卫星

肖卫星：不断增强为客户服务的能力

文 | 李建、王思杰

截止到 2017 年初，经营钣金柔性生产设备的萨瓦尼尼公司已经在中国销售了 200 台折弯中心。公司自 1963 年成立以来，定位于为客户提供高端钣金柔性生产线，1977 年，公司开始生产柔性装备；1979 年，公司发明了第一条柔性生产线，从那时开始，萨瓦尼尼就专注于生产高端柔性生产线。

公司在全球拥有五大生产基地（意大利维琴查、意大利那波里、奥地利林茨、美国汉密尔顿等），23 家全资分公司（意大利、德国、法国、英国、西班牙、奥地利、瑞典、俄罗斯、美国、墨西哥、巴西、中国、日本、韩国、印度、马来西亚等）负责销售和服务。其中，在中国拥有 4 大办事处（上海、北京、广州、成都）和多家经销商，业务覆盖面尤为广阔。

目前，萨瓦尼尼作为高端柔性装备的制造商已经被全球客户广泛认可。

萨瓦尼尼的产品主要有以下三大系列：1）独家的拥有全球专利的多边折弯中心；2）冲剪复合中心；3）光纤激光切割机和机器人折弯单元。拳头产品多边折弯中心和柔性生产线在行业内独领风骚，同样萨瓦尼尼的激光、机器人折弯单元也定位于高端，如光纤激光切割机可实现无人化自动生产（自动上料、下料、分拣、堆垛、处理废料框等）解决方案。

在中国拥有 4 大分支机构 构建起完善的售后服务体系

萨瓦尼尼早在 20 多年前就通过代理的形式进入中国，对中国的客户进行产品销售和服务。萨瓦尼尼（中国）有限公司于 2000 年在上海成立，之后伴随着 4 大办事处、展示厅、备品备件中心的成立，萨瓦尼尼开启了全面服务中国的历程。

中国与欧美之间商业习惯和制造业文化的差异曾是一道壁垒。例如，在欧洲或美国，用户大多具备相应的加工技术知识，以此为前提来进行事先磋商。而不少中国企业虽然有资金和意愿，但缺乏技术和经验，因此更多依赖于设备制造商。萨瓦尼尼（中国）有限公司董事总经理肖卫星表示，设备制造商“具备生产产品的能力，却没有量产的经验”。萨瓦尼尼中

国通过努力达成了两者之间的平衡，而解决这一难题的，正是该公司组建和引以为自豪的应用技术团队。

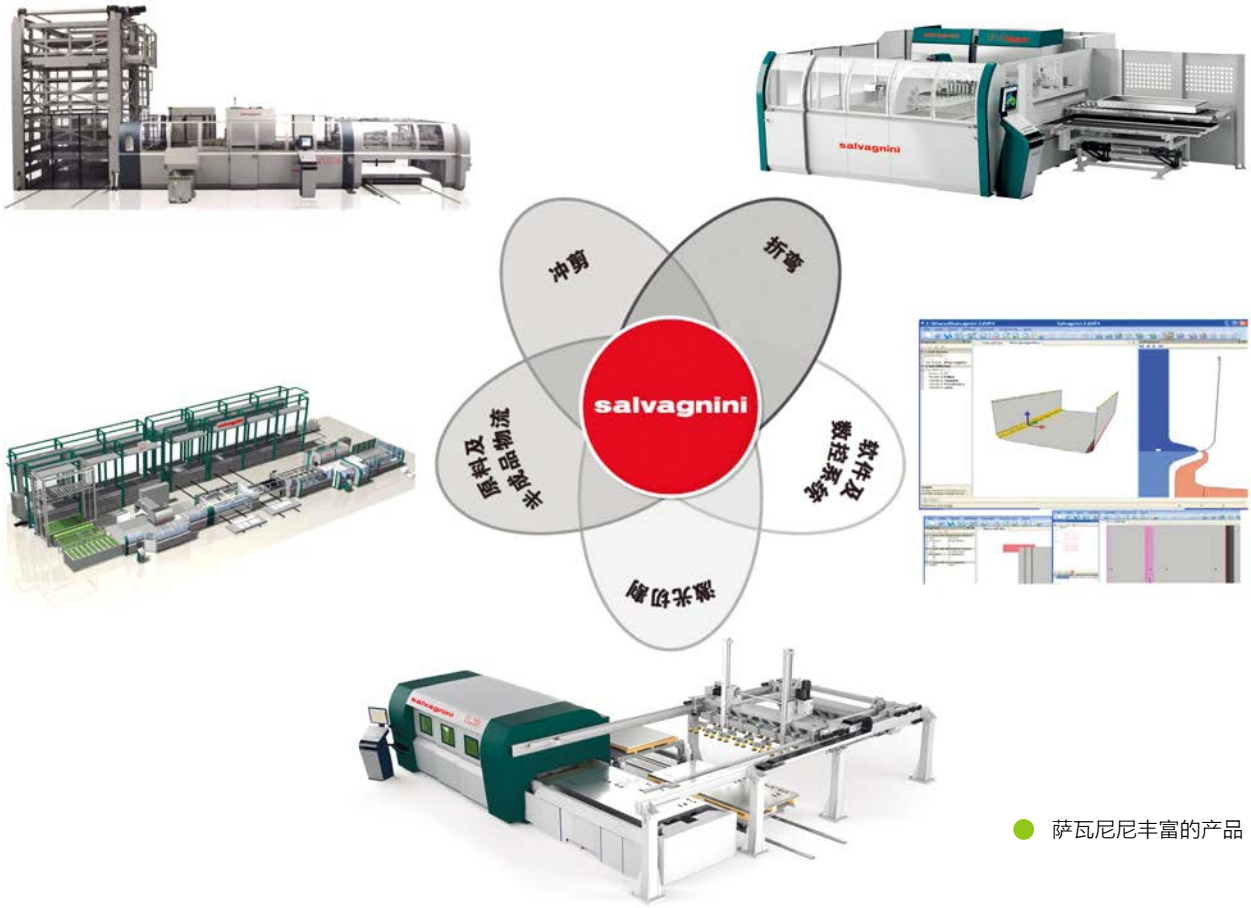
萨瓦尼尼总部在销售之外还设有技术部，负责设备销售之后的安装、维护等售后服务。萨瓦尼尼中国传承了总部的这项特色，即使是面对刚开始营业、还没有任何收益的客户，也非常重视技术服务这一附加价值。

优势在于“应用服务能力”

萨瓦尼尼中国销售的产品种类也比较丰富。单设备方面，不仅仅能提供标准的折弯机、激光切割机以及自动化单元；还能提供萨瓦尼尼最具全球竞争力的柔性生产线、冲剪复合机、折弯单元。

萨瓦尼尼的产品的生产全部采用欧盟标准，欧洲制造，保障了产品的品质。肖卫星说：“萨瓦尼尼销售的设备，高品质是必要前提。”不过萨瓦尼尼中国在发展过程中，也不拘泥于全部欧洲制造，为了满足中国客户不断增强的需求，提供具有卓越竞争力的料库，萨瓦尼尼和深圳怡丰自动化科技有限公司共同研发，采用欧盟标准制造，专为萨瓦尼尼中国客户提供料库产品。讲到这里，肖卫星还阐述了为何萨瓦尼尼早在 2005 年就开始提供料库原因和过程。

肖卫星说：“随着钣金加工行业的发展，客户对产品的质量要求越来越高，但是产品的批量越来越小，品种越来越多，也就意味着对材料的品种要求越来越多，对企业产生了管理原材料的压力，原材料的堆放和取用要求越来越高。很多客户希望利用料库进行管理原材料，实现智能化生产。但在得知萨瓦尼尼欧洲料库的价格和进口关税、增值税等成本之后，绝大多数企业望而却步。面对这一现实情况，肖卫星和萨瓦尼尼总部多次沟通，决定在中国寻找合作伙伴生产和制造料库，通过与 12 家料库生产企业接触和洽谈，最终与深圳怡丰自动化科技有限公司签署了战略合作伙伴协议



萨瓦尼尼丰富的产品

（基于怡丰目前的料库和萨瓦尼尼合作研发，由萨瓦尼尼监制并由萨瓦尼尼全权负责）进行自动化料库的生产，最终满足了客户的需求。”

怡丰公司生产的料库，成本与欧洲相比下降了不止50%，切实为中国客户提供了物美价廉的产品，提升了生产效率。这个产品推向市场，立即得到了有需求客户的大量采购，2005 年到 2017 年萨瓦尼尼累积销售了 40 套料库，为客户带来巨大的经济效益。

萨瓦尼尼在中国取得了快速发展，但是公司的优势并不局限于此。其真正的特长在于优秀的“解决方案能力”。肖卫星强调说：“萨瓦尼尼不只是销售商品，还为客户提供包括人才培训、新产品开发以及智能化在内的整体解决方案。尽管这样做很费时间和金钱，但很值得，如果不坚持这样做，不断提高客户满意度——不就成为一句空话了吗？”

这四五年来，以提高生产效率为目的的自动化或半自动化需求逐年上升，以智能生产为标杆的制造和管理方式逐步扩大。萨瓦尼尼的优势全面爆发，萨瓦尼尼自公司成立以来，就擅长为客户提供自动化解决方案，近年来更是开发了“工业 4.0”版的工厂管理软件，来满足客户日益增加的信息化、自动化需求。

应对市场变化必须具备应变能力

当下中国经济进入了“新常态”，这也给制造业带来了影响。萨瓦尼尼的主要客户集中在高端客户，然而高端客户装备的需求总是有限的，那么如何增加与客户的黏度成为萨瓦尼尼当前最重要的课题。萨瓦尼尼通过组建应用工程师团队，帮助客户开发新的产品、解决加工难题、提升管理水平，甚至帮助客户进行人才的培养和训练，全面升级了与客户的关系，拓展了服务能力。

在中国制造业竞争白热化和要求越来越高的背景下，客

户对于具有竞争力的设备，需求越来越高。萨瓦尼尼的产品在全球应用到多达 159 个行业，目前已经服务中国 50 多个行业，包括开关柜、电梯、超市货架、汽车喷房、金属幕墙、金属天花、商用厨房、商用空调、冷藏设备、ATM 机、售货机、闸机、消防、医疗、工具箱柜、钣金分包商、灯具、门业、钢家具等等，另外还有众多极具潜力的行业还未开发，而且那些行业的客户也已经发展成熟，对于高端装备的需求与日俱增，如何满足这些行业的顶尖客户的需求，是萨瓦尼尼中国未来市场开发的重点。

在提到萨瓦尼尼应用行业时，肖卫星特别强调：“作为萨瓦尼尼人，我们非常开心地看到萨瓦尼尼在这些领域得到了客户的高度赞扬。萨瓦尼尼作为金属板材加工设备领域的高端产品，它的目的不仅仅是具有艺术欣赏价值，它更能为客户创造价值，生产极具竞争力的产品。”

正是针对市场的变化，做出相应的销售策略，萨瓦尼尼近年来的销售形势也非常好。肖卫星认为，未来在萨瓦尼尼公司，销售人员自不必说，工程师也必须具备满足客户需求的能力。工程师通常的工作内容是安装和维修，工作量的多少存在一定波动。肖卫星介绍说，工程师会利用空闲时间，“针对有附加价值的软件技术等，为客户提供整体解决方案”。可以说这是工程师团队特有的解决方案能力。今后工程师的作用不仅是与销售人员同行，而是让工程师单独去拜访各个大客户，听取客户的心声，了解客户的困难，通过为客户解决难题，以此挖掘出新的需求。

同时，萨瓦尼尼还注重信息收集。肖卫星举例说：“市场坚挺的电气行业出现了充电桩的发展动向，我们也必须参与其中。”

肖卫星分析说：“中国是全球竞争最为激烈的市场。市场形势千变万化，不及时做出反应的话，等到市场状况已经发生变化就太迟了。因此，即使是为了实现小小的收益，也必须重视，提升附加价值。仅仅局限于销售装备的话，是无法不断提高客户满意度的。”

只有不断收集信息，才能为客户提供恰到好处的方案。

正如达尔文的名言“适者生存”所说，在制造业瞬息万变的形势下，只有具备预见力的企业才能生存。萨瓦尼尼中国优秀的应用服务能力，无疑将成为制造企业应对各种变化的一臂之力。

在软实力方面一直维持高水准

“国家兴旺的根本在于制造业。企业兴旺的根本在于人。”肖卫星希望每一位萨瓦尼尼的员工都能成长为行业内的顶尖人才。公司会为员工提供前往意大利、奥地利等地与意大利总部团队以及客户进行技术交流和研修的机会，并聘请专业培训顾问对员工进行相关培训。目前萨瓦尼尼中国有意大利工程师常驻上海，进行萨瓦尼尼中国的技术和应用培训。

在内部软实力上，萨瓦尼尼一直在努力。在对外上，萨瓦尼尼更是绞尽脑汁。萨瓦尼尼目前在国内，拥有完善的客户服务体系，对客户的反应及其迅速，并在国内建有备品备件库，拥有 1200 万的现货，随时响应客户的需求。

在客户服务现场、服务过程中，包括服务人员的住宿、服装等等，萨瓦尼尼公司都详细的规定与之相匹配，以打造萨瓦尼尼的名片，维持高水准的声誉。

MFC 采访手记

在采访过程中，肖卫星先生谈到与萨瓦尼尼的结缘，讲到自己曾在西门子和通用电气任职高管，前后与萨瓦尼尼的高层进行了长达一年的交流。期间，萨瓦尼尼从生活、人生规划、对待事物的态度等多个方面，与他进行了长期的前期沟通，也正是由于这种负责任的沟通，导致后续全面的放权，使得肖卫星可以按照自己的销售策略和方法实施萨瓦尼尼中国的销售战略，实现销售额的不断增长。

正是因为萨瓦尼尼强烈的责任感以及客户对萨瓦尼尼的信任，才拥有今天萨瓦尼尼中国第 200 台多边折弯中心的发布。MFC