

# 服务超越客户预期 永立行业潮头

——访Edmund Optics公司总裁兼首席运营官Samuel Sadoulet先生

作者：本刊记者



Edmund Optics公司总裁兼首席运营官Samuel Sadoulet先生

爱特蒙特光学 (Edmund Optics, EO) 是一家全球知名的光学与光电子元件供应商，在过去的70多年中，其始终以业内首选供应商的角色在行业中保持着领先地位。2014年伊始，EO任命公司首席运营官 Samuel Sadoulet 先生为公司新总裁，他将进一步增强公司服务，致力于提供超越客户预期的服务，带领EO继续迈向新的目标。

## 一位全球化的现代公民

Samuel 于1997年加入爱特蒙特光学，曾经担任过技术、运营和管理等不同的职务。他拥有美国罗彻斯特大学理学学士学位和美国亚利桑那大学理学硕士学位。最近，他又获得了欧洲工商管理学院（法国）的MBA学位，这将使拥有雄厚技术与工程基础的他具备更加科学的商业与管理技能。此外，Samuel 还是美国光学学会（OSA）、国际光学工程学会（SPIE）和国际自动化图像协会（AIA）的会员。

一年多前，Samuel 刚刚被任命为公司的首席运营官，升任新总裁后，他将继续担任首席运营官一职，领导公司的技术、全球工程与生产运营。公司首席执行官 Robert Edmund 和董事会都认为 Samuel 是领导公司运营的正确人选，他将进一步致力于客户服务，领导EO在不断变化的全球市场环境中走向新的未来。Robert Edmund 形容 Samuel 为“一位全球化的现代公民”，他花了很多时间前往世界各地拜访客户，加之其在销售、技术开发及生产方面丰富的工作经验，使得他能更加深入地理解客户需求。“随着EO在全球业务的增长，特别是在亚洲市场，需要我们所有的人都是‘世界公民’，要能够理解客户所在市场的需求和应用，这样才能确保通过我们的业务和技术能力，为客户提供超出他们预期的产品和服务。” Samuel 说道。

Samuel 接着表示：“作为公司的总裁兼首席运营官，我的工作就是带领EO全球的高层管理团队，进一步促进‘我们作为世界首选的光学和成像元件供应商’的愿景。我的工作重点将聚焦在业务增长方面，特别是确保我们能时刻聆听客户的需求。我本人的工程知识背景以及在工程和制造岗位上多年的工作经验，使我对整个行业有着独到的见解，这将帮助我理解客户的技术需求，紧跟行业的发展趋势。”

## 在满足客户需求的基础上超越客户预期

1942年 Norman Edmund 老先生创建EO公司的时候，就十分强调满足客户预期的重要性。70多年来，EO始终秉承着“以客户为中心、客户是最重要的资产”的发展理念，这一点也让EO的员工感到非常自豪。

EO的产品多元化，种类繁多。EO正在服务两种独特的客户类型：小批量/产品需求种类繁多的（high-mix）的科研客户，以及大批量/产品需求种类较少（low-mix）的制造业客户。此外，EO还特别关注那些刚刚启动业务的客户，这些客户一开始通常需要各种各样的现成产品，但是随着业务的发展，这些客户接下来便会进入批量生产阶段，发展成为大批量制造客户。EO希望成为创新者的合作伙伴：帮助他们实现从实验室到生产车间的过渡，其能够为客户提供从设计工程师到解决方案工程师的重要支持资源，帮助客户完成这种过渡。

EO拥有世界上最大的光学和成像元件库存，并且拥有广泛的专家和技术人员来管理每星期收到的来自全球数十个国家的成千上万的订单。EO在新加坡、中国和日本设有生产工厂，满足客户的大批量制造业务需求，这其中包括现有产品和客户定制的产品。EO每年会根据客户的具体要求生产数以百万计的光学元件。

Samuel 表示：“我们将竭尽全力与客户保持愉快的合作关系。事实上，现在我们的目标不仅仅是满足客户的预期。我将继续致力于寻找方法来超越客户的预期，在未来

赢得客户的信任和信心。”

“除了与客户保持愉快的合作关系外，我们还要确保走在行业、技术和发展趋势的前列，这样我们才能在未来继续为我们的客户提供服务。EO 的产品涵盖从光源到传感器的众多品种，这让我们能密切洞察行业的发展趋势。随着激光器越来越广泛地应用于生活的各个方面，我们将继续向客户学习，因为他们在激光技术应用方面拥有广泛的经验。从商业角度来看，在整个产品开发周期中，客户的期望往往会发生快速的变化。我们希望与客户合作，满足他们从早期的原型一直到批量生产的所有需求，而且我们知道客户在每个阶段所面临的技术和商业挑战。我们的目标是可靠地提供超越客户预期的高品质光学元件。”

### 新策略与市场发展

作为公司的新总裁，Samuel 表示他会致力于发展 EO 的全球领导地位。“我们的脑海中始终保持着全球化的概念，我们将尽可能地靠近客户。随后我们将综合来自各个不同地区的客户需求及最佳方案，并且在行之有效的时

在全球各地加以实施。” Samuel 说道。

亚洲市场对光学和光电子元件不断增长的需求，远远超过了美国和欧洲的传统市场。亚洲市场的发展潜力将成为 EO 业务的一个重要部分。这里已经不仅仅是制造基地，中国及亚洲其他国家已经涌现出了大量的创新。Samuel 表示：“亚洲目前正涌现出越来越多的研究和新兴技术，客户用我们的产品所做的工作，给我带来的惊讶和兴奋从未停止过。亚洲客户的原型批量采购快速增长，并且来自大学和研究实验室的新订单也在快速增长。我们正在亚洲扩大工程团队，以为我们在中国、日本和韩国等国家不断增长的客户提供服务。”

Samuel 指出，未来他希望带领 EO 继续扩大全球视野和领导力，他认为这是保持公司业绩持续增长的关键。他最后总结道：“Robert Edmund 一直说，EO 成功的秘诀是‘更多光学元件、更多的技术和更多的服务。’我坚定地支持这一说法，并且会继续推进与客户的业务关系，因为针对客户的这些‘更多’一直闪耀在我的脑海。”

### 采用全局快门CMOS的120万像素和200万像素Blackfly相机

Point Grey 的 Blackfly 系列超紧凑 PoE GigE Vision 相机家族再添两款采用先进的全局快门 CMOS 技术的新产品，能够对运动物体进行鲜明、无失真成像，这一点对于工厂自动化或道路收费等应用而言至关重要。

BFLY-PGE-12A2 相机采用 Aptina 最新的 AR0134 CMOS 传感器，能以 50FPS 的帧率拍摄分辨率为 120 万像素的图像。AR0134 采用 Aptina 最新的 3.75 微米全局快门像素技术，能提供卓越的低光性能和超过 70% 的量子效率。该传感器 1/3" 的感光芯片，能使模拟相机用户无需改变光学元件就能轻松转换到数码相机，同时提供更高的分辨率和更快的帧率。

BFLY-PGE-20E4 相机采用 e2v 最新的 EV76C570 传感器，芯片感光尺寸 1/1.8"，能以 47FPS 的帧率拍摄分辨率为 200 万像素的图像。高分辨率的 EV76C570 是 e2v 高灵敏度全局快门 CMOS 传感器 Sapphire 家族中的最新产品。Sapphire 家族中还包括用于 Point Grey 其他相机中的 130 万像素的 EV76S60 传感器。

Point Grey, [www.ptgrey.com](http://www.ptgrey.com)

### 16k/3.5μm线扫描相机专用的XENON-SAPPHIRE线阵镜头

使用 16k/3.5μm 线扫描相机时，由于像元尺寸极小，非常难找到一款从那个中心到边缘视场都可以达到如此解析度的镜头，XENON-SAPPHIRE 系列线阵镜头为此提供了最佳选择。该系列包括几款镜头，覆盖不同的放大倍率。镜头靶面 62mm，拓展靶面可以达到 82mm，可以同时应用于 12k 和 16k 的相机上。

主要特征：

- 16k/3.5μm 线扫专用镜头；
- 可用于 12k/5μm 的镜头，在一些应用中甚至可以拓展到 16k/5μm；
- 在 400~1000nm 波段具有极高的分辨率；
- 该系列镜头覆盖了 0.02x~1.75x 的倍率范围，满足不同应用需求；
- 坚固的机械结构适用于严苛的工业应用环境；
- 带有调焦结构和光圈调节可锁定。

Schneider Optics, [www.schneideroptics.com](http://www.schneideroptics.com)

