

从互联网思维看中国民族品牌的传播路径

——以新北洋公司为例

刘吉冬

一、新北洋公司当前的发展优势

（一）技术自主创新

山东新北洋信息技术股份有限公司（简称“新北洋”）通过自主创新的方式，掌握了核心打印技术和制造技术，形成规模化生产，成为国内专用打印机行业的产品设计商和供应商。作为打印机行业的第一民族品牌，新北洋自主研发了关键件设计的核心技术和制造技术、电气控制技术、结构设计技术、应用软件技术、节能环保技术和测试技术，每年申报专利 100 项以上，其中发明专利 50% 以上，每年取得计算机软件著作权及软件登记证书 10 项以上。同时，新北洋拥有产品可靠性、环境、机械、安全、电磁兼容、有害物质等全方位检测能力，遵循相关国际标准建立了贯穿设计开发、供应链管理、客户服务的完备管理体系，所有产品均按国际相应指令与认证要求设计、生产。领先国内水平的打印技术使该企业一直保持着强劲的发展势头。

新北洋一直延续的是“市场需求拉动与技术创新推动相结合”的企业发展模式，建立了与之相适应的研发组织架构和管理体系。为了能够更好地洞察客户的需求，创造出更大的产品价值，新北洋启动了研发机构全球化的模式。在新北洋总部所在地威海成立了“国家认定企业技术中心”和“专用打印技术及集成国家地方联合工程实验室”，是国内专业打印机领域规模最大的研发团队。2011 年，新北洋在深圳成立了自己的研发中心，并将研发中心逐步扩展到了北京、上海以及北美等地。

新北洋的市场定位非常明确，它坚持“三高”的原则，即重点发展中高端、高附加值、高成长性的集成产品。针对技术创新能力和技术水平，新北洋制定了“前期消化吸收，中期技术跟随，不断积累创新人才和创新能力，在局部实现突破和领先，最终实现产品技术全面自主创新”的发展战略。

（二）营销网络规模化

在国内打印机行业当中，新北洋的销售总量一直居高不下，长期服务于我国铁路、高速公路、邮政、税务等行业用户，在国内外拥有丰富的客户资源，是专用打印扫描领域市场占有率最高的中国企业。在市场占有率方面，新北洋热打印头市场占有率世界

排名第三;接触式图像传感器市场占有率国内排名第一,世界排名第五;专用打印扫描产品中国企业综合市场占有率第一,在国内市场处于领先地位。新北洋在铁路客票市场的占有率超过 60%,是高铁和城际铁路专用磁编码客票打印机的唯一供应商。

新北洋定位准确,形成国内外营销网络体系,核心经销商 30 余家,二级分销商 300 余家,并与中国建设银行、农业银行、邮政、电信、联通、移动、国家电网等国内知名企业建立了长期合作关系。正因为长期服务于铁路、公路、邮政、银行、彩票等行业,新北洋在业界树立了良好的口碑。新北洋不仅在国内有着稳定的用户资源,在国外也建立了覆盖欧洲、美洲、亚太等世界各大区的营销服务网络,与 WINCOR、NCR、BPS、IBM 等国际名牌企业建立了长期战略合作关系,使产品和品牌以更快的步伐与国际接轨。

(三) 强烈的社会责任意识

一个成熟的企业,应该是一个“无边界”的企业。企业只有顺应时代发展,才不至于被淘汰。新北洋借助一流的创新平台和创新人才队伍,依托强大的自主研发能力,实现了部分技术世界领先的目标。除了依靠先进的技术优势,新北洋还依靠成熟的企业服务理念和市场营销方式成功赢得了中国市场。在国有打印机行业,新北洋表达了“立足客户价值”“快速满足客户需求”的开发与服务理念。它的成功秘诀在于牢牢把握住市场前景,从用户的需求出发,将用户的需求融入产品之中,为用户提供高品质的产品和服务,使用户获得较好的用户体验,从而在精神层面对新北洋产生强烈的信任和依赖。

新北洋立足于“满足客户需求”的研发理念,有着较强的时效意识。新北洋在全球设立了快速便捷的“3 + 1”服务保障体系,为全球用户提供在线、及时的本土化服务。3 级服务网络是指以威海总部运维服务部呼叫中心、维修中心、备件中心为基础,连接国内一、二线城市的区域客服中心以及 30 余家代理商,以及国外以荷兰、美国、巴西为主的三个区域主经销商。1 即一支为行业大客户配备的专属服务队伍,在总部调配下为行业客户提供规模化的工程实施及多元化的技术支持和售后服务。成熟的销售通道让用户真切感受到新北洋服务的全面和周到。

新北洋有着强烈的社会责任意识。新北洋瞄准市场,以节能降耗、绿色环保为设计理念,采用了热打印、接触式图像传感器等技术,在全球率先成功开发出 BST - 2008 系列身份证卡专用复印机。据新北洋现任副总经理董述恂介绍,之所以研发身份证专用复印机 BST - 2008E/ER,是接受了某通信公司的建议。因通信公司营业厅在办理电话开户等通信业务时需进行实名制登记,且需提供身份证正反两面的复印件,这就需要用 A4 纸复印两次,既浪费纸张又耽误时间。这种静电复印方式,使得每年的复印费高出两亿多元。为了更好地承担企业社会责任,不断提升企业的核心竞争力,解决当前打印行业出现的问题,新北洋开发出身份证卡专用复印机,实现了一次性单、双面复印,从放入证件到完成复印操作,不需要任何按键辅助,总耗时不超过 8 秒。该产

品具有使用轻松、便捷、环保等特性,很快得到了使用者的青睐和专家同行的认可,因此共申请专利13项,其中发明专利7项(含国际发明专利2项)。新北洋为通信公司推出的低成本整合复印、高效复印输出、个性化Logo打印相结合的专业机型和应用方案,在提高效率、降低成本的同时,使复印件的使用得到了有效的管理。

二、新北洋公司面临的现实挑战

新北洋作为专业打印机公司,一直致力于生产和销售与大型打印机相关的终端设备。提到打印机,人们很容易想到惠普、爱普生,正如提到手机,人们很容易想到苹果、三星一样。作为中国的本土品牌,如何面对国外知名品牌带来的市场压力?打印机市场还有多大空间留给国内知名品牌?民族品牌如何与国际品牌展开竞争,寻得自己的一席之地?这正是民族品牌当前最为棘手的问题。新北洋拥有国有和民营的双重身份,受到当地(威海)以及国家的高度重视和支持,在铁路、银行等国有控股领域占有绝对的优先供应权,呈垄断之势。借助中国产品运输成本低等优势条件,新北洋的软件产品广泛应用于通信、医疗、金融、电力、彩票、交通、食品安全、公共事业服务等行业和领域,在国外也设有自己的营销机构。但是这种优势会随着中国开放程度的加大而逐渐削弱。一个国家越开放,对国有品牌的保护就越少,用户的黏着度也会随之降低,寡头竞争便会越激烈。随着物联网、智能化时代的到来,依托政府平台的绝对优势不再明显,新北洋必然面临着技术更新以及企业转型等更为严峻的挑战。

(一)3D打印机对原有打印行业的挑战

新北洋的扫印扫描技术一直紧逼国际水平,这与它处在黄金时代,拥有高超的技术、优越的地理位置等要素是分不开的。技术的进步推动着打印扫描行业的快速发展,尤其是3D技术的出现,对传统打印扫描行业有着巨大的冲击。3D技术不是对传统技术的改良,而是一次跨越性的根本性变革。3D打印机不仅仅是一个复制工具,而具有实现复制和再造的双重功用。它是由名为恩里科·迪尼的发明家设计出来的。它的原理是:把数据和原料放进3D打印机,机器就可以按照程序把产品创造出来。3D打印机不仅可以打印一个完整的机器零件,也可以打印一幢完整的建筑等。高超技术的出现必然带来市场的骚动,行业面临大调整,部分企业甚至面临倒闭的危险。如何与先进技术同步,与市场接轨,是打印扫描行业当前关注的重点。当前3D技术运用的领域还不够广泛,技术还不够成熟,处于尝试阶段,但它的市场价值是不可估量的。3D技术摒弃了传统简单、粗糙的复制技术,是一种全新的技术,即再造技术。相比传统的印刷技术,3D技术的出现带来的物质财富呈几何级数增长,远远超过了过去的任何一个时代。

(二)无纸化作业的思想理念

随着互联网时代的到来,无纸化作业的思想观念已深入人心。各大商场、饭店等

卖场为降低使用成本,纷纷改用电子化产品,这必然对打印机行业造成极大的冲击。新北洋只有改变旧有的思维习惯,主动适应当前时代的需要,才能获取更大的生存空间。很显然,打印市场面临的问题之一是出现大型打印机向智能小型化打印机的转变。也就是说,当前打印技术还有许多开发空间,或者说打印扫描市场还存在很大的市场空白。例如,随着人们生活水平的不断提高,家用打印机主要用来满足家庭的装修设计、学生功课、课外读物等方面的打印需求,家庭小型打印机很快成为新兴的市场增长点。新北洋只有不断提高打印扫描技术,改进产品的外形与结构,才能满足不同用户的需求。

当前国内许多行业,尤其是打印机行业,受到国外企业的冲击相当大。当前占有市场份额最大的要数惠普等大品牌,国内打印企业要想在激烈的竞争市场中占有一席之地,就需要发挥国内人口多、地域集中等优势,赢得多数人的好口碑。尽管新北洋是国内打印机行业的佼佼者,但也同样面临出路问题。新北洋的产品定位明确,主要研发大、中型设备技术和终端,市场目标主要是高铁、银行等大型企业,用户需求量大。新北洋亟须突破技术和市场的局限,推动产品技术全面发展,形成“长尾效应”。在互联网时代,需要将“分享”的文化理念融入市场营销当中。抓住用户最好的方式便是充分借助已有用户资源做免费的口头宣传。由于我国各方面技术发展速度还远远赶不上西方国家,实现无纸化作业的理想前景还有很长的一段路要走。

三、新北洋公司的未来发展方向

(一)从人际网、物联网到智能化

3D打印技术的出现,无纸化作业的发展前景,为打印扫描技术提供了发展的方向。新北洋拥有过硬的传统打印技术、高用户黏着度,如何在残酷的现实面前异军突起?国家出于保护民族品牌不受外来品牌影响的考虑,给予新北洋一系列优厚待遇,使其拥有全国银行业、铁路业、金融业等行业内大企业丰富的用户资源。然而,落后的传统做法行不通该怎么办?

中国人向来认为“一山难容二虎”,认为竞争对手不可能做朋友。物联网时代的到来打破了传统的人际网,极大地提高了产品的供货效率,以及价值折损的速度。智能化时代的到来,为打印机行业的发展走向提供了新的思路 and 方向。遍布全国的服务网络,能够实现对产品的及时配送和跟踪服务。在物联网时代,单靠一己之力无法实现效率最大化,需要和其他服务商合作,形成集成经济,实现效率最大化。很多大型企业的设备终端比较笨重,在空间占有及拆卸方面存在着极大的不便利,因此,简约风格应成为打印扫描企业追求的目标。无纸化作业方式给打印机原有市场带来巨大的冲击,打印机在不久的将来会消失吗?如果全民使用网络电子产品,打印机该何去何从?我们已生活在无边界的世界里,企业也将慢慢淡化产品这一概念,3D打印机将带来各

行各行业的大融合,打印扫描行业也将迎来新的发展机遇。

（二）从产品思维到用户思维

新北洋产品具有清新的外观、贴心的设计和可靠的品质保证,其中,BTP - M 270 突出了“立足客户价值”“快速满足客户需求”的开发与服务理念。新北洋以丰富的产品线为基础,为广大客户提供快速定制开发、快速供货、快速技术支持和服务的超值体验。

“没有成功的企业,只有时代的企业”。在互联网时代,网络即当前最大的营销平台,它的本质就是去中心、去权力、去边缘化。要想在庞大的互联网市场中寻求新的发展契机,就需要改变固有的传统思维,从以产品为主的概念思维向用户思维转变。新北洋在多年与银行部门打交道的过程中,发现银行业存在硬币人工处理工作量极大,缺乏配套的清点包装设备,以及硬币与纸币兑换难等问题,推出了包括硬纸币兑换一体机,硬币取款机、硬币存款机,硬币分类包装机,以及硬币与现金、银行卡兑换方式等在内的一整套解决方案,有效解决了目前硬币流通中存在的发放和回收困难的问题,方便大众存取及兑换硬币,切实提高了银行业的办公效率。

无纸化作业是必然趋势。新北洋针对用户的使用习惯,推出了快速便捷的自动填单机。它采用针孔摄像头和广角摄像头覆盖客户、操作区域,采用双球面防窥视保证客户填单过程信息安全,并针对不同银行客户需要,提供 ODM、OEM 等多项服务。自助填单机的外形,如台式、桌式和立式等,也可满足不同应用场景的需要。产品的设计思路来源于用户的体验,企业应对用户的需求进行资源整合,从而形成新的生产思路和营销模式,发展全新的体验经济。用户的时间、认知、价值、智力、社会价值、体验、资金等可以成为产品营销的切入点。用户永远是对的。企业要以用户为是,不仅要满足于用户需求,还要创造用户需求。在互联网时代,只有拥有一流的专业技术、一流的媒体推广平台、敏锐的用户洞察力,才能真正赢得市场,真正实现从规模经济向集成经济转变。