

高寶：南國之城落棋子 培訓服務佈新局



隨著後危機時代的到來，全球經濟形勢日趨嚴峻。但德國高寶集團似乎跳脫了陰霾，在2010年、2011年都保持了持續良好的增長。據悉，2010年高寶的訂單額度較2009年增加了45%，全球銷售額更是高達12億歐元。

2011年11月，高寶在上海全印展上大獲全勝，完滿結束。但它並沒有在驕人的成績單上止步不前，而是更加

精心地豐滿自己的羽翼。2011年底，高寶進駐深圳力嘉創意印刷文化產業園（以下簡稱力嘉產業園），旨在建立高寶在中國乃至整個大中華區的培訓服務基地。這枚落定在南國之城的棋子，有著舉重若輕的作用。





說說這枚棋子

高寶是全球首家印刷機製造商，有著近兩百年的悠久歷史，但在國外知名品牌印機供應商中，卻是最晚進入亞太市場的一家。話雖如此，這並沒有影響高寶在亞太地區的作為，1992年進入中國市場後，它的市場佔有率和影響力迅速攀升，業績斐然。在高寶2010年的全年銷售額統計中，亞太地區佔比29.4%，已經首度超過歐洲地區，躍居第一。

作為全球性的銷售和服務公司，高寶的市場覆蓋歐洲、北美、非洲、拉丁美洲、亞太等地區。在亞太的馬來西亞、新加坡和大中華區都有自己的銷售和服務機構，從未委託給協力廠商，為的是給客戶提供更好的服務。高寶在中國共有北京、上海、東莞、香港、台灣五個分公司，在內地的二級、三級城市也設有服務站。「一直以來我們都堅持只要某一個地區內高寶設備比較集中，就在該處建立服務站，以保證第一時間為客戶提供服務。」高寶大中華區首席執行官岑寒如是說。據統計，高寶在大中華區共有113名服務、零備件和客服工程師，能夠為客戶提供24小時全年無間斷的服務。但不能回避的是，由於起步較晚，高寶還未能建立完善的培訓服務系統，這也是相關高層領導一直特別關注的著力點。

高寶在華南地區的服務系統相對成熟。其香港公司成立於2000年，隨後在廣州和香港均設立

了辦事處。隨著內地客戶的增多，為了提高服務品質和效率，2002年在東莞增設了服務站，而後發展成為高寶的機器翻新中心及培訓中心。這樣一來，廣州辦事處主要面對粵北地區的客戶，東莞服務站主要服務珠海等地區，香港辦事處主要服務香港本地和海外，但深圳和粵東地區則成了服務的缺口。正是這個缺口，以及迫在眉睫建立全國性培訓服務系統的想法，促成了高寶與力嘉產業園的攜手。

高寶與力嘉國際集團的緣分說起來也頗深，力嘉在發展過程中，採購了不少高寶的機器。2011年5月，力嘉建成創意印刷文化產業園，高寶率先在其中設立了展示攤位。而後，岑寒率隊再度到力嘉產業園參觀考察，優美的環境、良好的文化氛圍、潛在的商機及絕佳的地理位置，讓他們下定決心進駐產業園，租用400多平方米的場地，以期建成自己的培訓基地，彌補服務缺口，完善培訓服務系統，並將其影響力輻射至整個大中華區。

「我們希望在培訓服務基地全面實現整個流程的培訓和服務，相較之前的培訓中心增設內部培訓、跟蹤培訓、客戶培訓。」高寶的相關負責人這樣說。「內部培訓主要是提供給公司員工，其中分為兩個方面，一是技術方面，為不斷進入公司的新員工提供技術成長的平台；二是非技術方面，給員工更多的自我提升空間。客戶

培訓也包括兩個部分，第一部分是提高工人的操作能力，減少或者避免在機器操作方面出現問題，給客戶提供學習的機會，了解世界前沿的印刷技術和標準。第二部分是給客戶提供良好的保養培訓，降低機器的折舊損耗率和服務費用。」

堅定對未來的信心

「高寶對印刷行業非常有信心，也正是因為有信心，才來到深圳籌建這個培訓基地。」這是岑寒在簽約儀式發言中的結束語，不禁讓人為這份堅定和信心動容。2011年對印刷行業來講是多事之秋，從設備商到印刷企業，大家都在探索前行的道路，高寶在產品上也不斷地推陳出新。

2011全印展上，全新利必達 105 的首發儀式備受關注；作為今年德魯巴展會的預演，RA105 已經被成功地推廣至全球市場；維也納 IFRA 博覽會上，一款卓越性價比的新型報紙輪轉機贏得了三筆巨額訂單。此外，高寶在證券印刷、印鐵等優勢市場，也取得了領先地位，尤其是在印鐵領域，2011年高寶在中國市場大獲成功，交付並安裝了一系列 Metalsta、Mailaender 及塗布機，同時還贏得了許多新客戶 2012 年的訂單。

成功的背後，必然有很多原因。首先是高寶引以為傲的員工。「想做好的產品，必須要有好的員工，我們的員工，便是最大的資本。」岑寒這樣說。高寶自 1868 年起，便建立了職業學校，公司大部分工程師都是自己培養出來的。在印刷機製造行業，除了必備的專業知識外，經驗也不可或缺，高寶的員工一般都是在公司裡邊學習邊成長。

其次，不吝投資，包括在研發、廠房、設備等各個方面。最重要的一點是，在任何情況下，

據了解，鑒於對產業園的環境、配備都十分滿意，高寶也在考慮將以後每年的市場活動、產品發佈會、使用者聚會等活動放在這裡舉行。

高寶都不會減少研發投資，每年的研發經費都超過銷售總額的 4%，這在印機製造商中是較高的比值。「我們堅定不移地相信，有創新才有未來。」岑寒總結道。

再次是豐富的產品和過硬的品質，高寶的產品包括報紙膠印機、商業印刷機和單張紙印刷機。高寶一直是公認的報紙印刷技術先鋒，它的報紙膠印機中有單幅寬、雙倍幅寬、三倍幅寬、無水印刷等多種機型，其中無水印刷機是獨一無二的特色產品；16 頁至 80 頁的商業印刷機則提供給客戶多樣的性能水準和幅面選擇；高寶在單張紙膠印機市場上也表現出色，從小幅面 (360 × 520mm) 到超大幅面 (1,510 × 2,050mm) 應有盡有，可廣泛應用於商業、書刊、廣告和包裝印刷。

以上的諸多因素，再加上高寶周到、快捷的服務，它在市場上如此受歡迎，就不難理解了。隨著高寶進駐力嘉產業園，新培訓基地的建成，相信高寶會在服務品質和服務效率上有新的突破。新的一年已經到來，讓我們共同期待。■

一粒玉子落鵬城，
雄心大志展恢弘。
一心只為客戶想，
二零一二再啟程。