

manrolan  
曼羅蘭(中國)有限公司

## 了解客戶需要

專訪曼羅蘭大中華區  
董事長賀文先生

自本年一月初，接任曼羅蘭大中華區董事長一職的賀文先生 (Mr. Kurt Herrmann)，經過 5 個月來的適應和造訪主要客戶後，對曼羅蘭於大中華的業務充滿信心，而對印刷業的未來前景亦抱樂觀態度。本刊編輯於 5 月初，為賀文先生做了一個專訪，進一步了解賀文先生在履新後的感想和對印刷業未來的評估。

**編：**本刊編輯

**賀：**賀文先生

**編：**自閣下今年初出任曼羅蘭大中華區董事長以來，有何體會？

**賀：**我自上任以來便積極與客戶會面，以了解他們的需要。我非常感謝客戶與我坦誠相告他們面對的挑戰。眾所周知，近幾年，印刷行業經營困難，競爭激烈，成本不斷上升，我希望透過探訪他們，了解他們需要，然後讓曼羅蘭提供切合他們所需的解決方案，排除障礙，並提升競爭力，以爭取更多訂單。非常慶幸有一支優秀的團隊，他們勤奮專業，往往過了下班時間，仍努力不懈地為客戶解決問題，提供專業服務。這種敬業樂業的精神，是我們獲得客戶信賴的基石。

**編：**曼羅蘭大中華在未來的業務發展和市場策略如何？

**賀：**包裝印刷這個範疇是曼羅蘭的強項，我們會加強這方面的發展，增加研發資源，以應對包裝印刷市場的變化。中國

的包裝印刷市場龐大，無論高檔商品或是一般消費品，對包裝需求殷切，我們將擴大這方面的市場份額。而我們的市場策略將以如何幫助印刷廠商有效地解決不同的困難為出發點，以如何幫助客戶最終取得可持續的盈利能力為目的。為此，曼羅蘭將會繼續為客戶在增加盈利及降低成本等主要兩個方面提供世界一流的創新技術和增值印刷解決方案，並同時提供包括 printcom 普德康印刷材料，printservices 印刷技術支援和 printnetwork 印刷系統在內的全方位服務，以幫助中國印刷廠商從容輕鬆地戰勝層出不窮的新挑戰，從而取得可持續的穩定發展。

**編：**現在，客戶在購買設備時除了考量設備本身外，售後服務也不可忽視。曼羅蘭給客戶帶來怎樣的解決方案和服務呢？

**賀：**我發覺這個行業有個有趣的現象，就是印刷廠家願意付出巨資購買先進的印刷器材，但對後續的維修保養等售後服務，則有所忽視。其實，器材能否持續地運行暢順，有系統地去維護各部件至關重要。專業的售後服務方案必不可少。曼羅蘭的 printservices 印刷技術支援，能提供一對一的顧問服務、量身訂做的融資模式、專業的個案處理、快速的回應，確保系統達致最高的使用度和印刷品質、透過個性化的服務和升級套餐，保持廠家的競爭優勢、而由 TeleSupport 客戶服務中心和 TelePresence" 達

利通”遠端遙控診斷系統組成的獨特服務網路，為廠家迅速地解決印刷疑難。

**編：**近幾年數碼印刷技術愈趨成熟，這對柯式印刷機有一定的沖擊，閣下對此有何見解？

**賀：**近年來數碼印刷雖有長足的發展，但現時仍以商業及短版印刷為主，暫不太影響柯式印刷的市場，而包裝印刷領域仍是柯式的天下，但曼羅蘭亦會密切注視數碼印刷這方面的趨勢。我們的柯式印刷機亦可配置噴墨系統，以增加生產效益。我們也不排除與數碼印刷器材供應商合作的可能，那要視乎往後的發展。

**編：**現今印刷市場競爭激烈，印刷廠家應如何應對？閣下給他們有何建議？

**賀：**我理解到印刷廠家面對著不同的挑戰和難題。競爭帶來價格下調的壓力，問題是“底處未算底”，企業無可能做蝕本生意的，合理的回報是企業生存和持續發展的必要條件。我認為“差異化”是致勝關鍵。能提供別人沒有的技術和服務，以及比對手有更高的印刷質素和更能節省成本及提高生產效率，是現今企業需著重的課題。此外，能給客戶整體的解決方案，是維繫客戶忠誠度的要素。

**編：**閣下對全球印刷業的未來，有何高見？

**賀：**無可否認，全球印刷市場正在萎縮，但印刷始終是民生必需品，有需求就有市場。雖然，書刊及商業印刷因受電子媒體的衝擊，影響較大，但包裝印刷卻未受影響，並隨著發展中國家的成長而得益。然而，如何與客戶建立良好的關係，並提供切合客戶所需的增值服務，更是印刷廠家需關注的事。

### 關於曼羅蘭平張印刷系統有限公司

曼羅蘭平張印刷系統有限公司是一家世界領先的平張印刷機製造商。公司於 1871 年在德國成立，是全球歷史最悠久的印刷機製造商之一。目前，曼羅蘭在全球 40 多個國家設有自己的子公司，並成為卓越品質和最高可靠性的代名詞，為全球客戶提供從端到端的全方位印刷解決方案。曼羅蘭平張印刷系統有限公司是蘭利控股有限公司的全資子公司，蘭利控股有限公司是一家私人擁有的英國工程集團。

