

Bunte Vielfalt

Online-Druckereien können nicht nur Standard, sondern überzeugen auch beim Druck von Sonderfarben



Studie

Die besten Online-Druckereien

Es ist ein Milliardengeschäft mit zweistelligen Wachstumsraten: Online-Druckereien überzeugen mit großer Produktpalette, günstigen Preisen und schneller Lieferung. DEUTSCHLAND TEST kürt auf Basis von Kundenurteilen die besten Anbieter

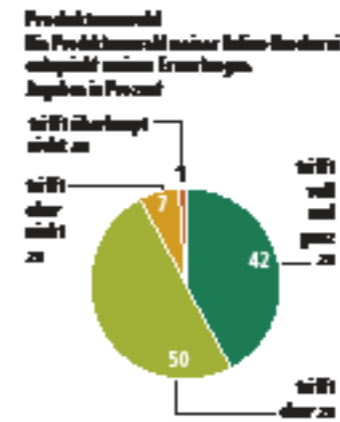
Es ist kinderleicht und bequem: einfach die Dateien über ein praktisches Online-Formular auf den Server hochladen, die Auflage eingeben und einige Zusatzoptionen wie Bindung, Papierqualität, Druckfarben oder Beschichtungen wählen. Je nach Auftrag werden Briefbögen, Einladungskarten, Broschüren, Plakate, Vereinszeitschriften oder Kalender schon nach kurzer Zeit bei der Wunschadresse angeliefert.

Online-Druckereien arbeiten schnell und günstig – und auch die Qualität stimmt bei den meisten Anbietern. Bezahlt wird per Kreditkarte, PayPal, Nachnahme oder auf Rechnung. In einem hart umkämpften Markt kann sich kein digitaler Printer dauerhaft Fehldrucke leisten.

Während die Konsolidierung in der Druckindustrie noch nicht beendet ist, feiern Online-Druckereien seit Jahren zweistellige Wachstumsraten. Ihr Erfolgsgeheimnis ist ohne Frage die Digitalisierung der Prozesskette: „Sie reicht von der Auftragsannahme über den Start der Druckmaschinen und die

Große Bandbreite

92 Prozent Zustimmung: Kein Bereich wurde besser bewertet als die Produktauswahl der Online-Druckereien. Von den im Ranking vertretenen Anbietern erhielten overnightprints.de, wir-machen-druck.de und cewe-print.de das meiste Lob.



Quelle: ServiceValue

Weiterverarbeitung bis zum fertigen Produkt“, sagt Bettina Knappe vom Bundesverband Druck und Medien (BVDM) in Berlin.

Auch wenn die Prozesse standardisiert sind, bleibt viel Platz für individuelle Kundenwünsche. Die exotische Veredelung von Druckwerken mit Reliefflack oder Hologrammfolie bringt kaum einen Printer in Bedrängnis. Und insbesondere die größeren Online-Druckereien können praktisch jedes Medium bedrucken: von Kissen und Stühlen über Textilien bis zu Glasflaschen oder Tassen.

Und welche Online-Druckerei macht nun den besten Job? Seit drei Jahren fragt DEUTSCHLAND TEST in einer breit angelegten Studie diejenigen, die es wissen müssen: die Kunden. Aus mehr als 1750 Urteilen hat das Analyse- und Beratungshaus Service-Value ein Gesamtbild der Branche erstellt – und die besten Online-Druckereien ermittelt.

Die gute Nachricht: Die getesteten Online-Druckereien haben ihre Leistungen verbessert. In der Gesamt- ▶

Der Test

Welche Online-Druckerei ist die beste? Darüber gibt zum dritten Mal ein gemeinsamer Leistungs-Check von DEUTSCHLAND TEST, dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschafts-magazin FOCUS-MONEY Aufschluss. In einer bundesweiten Studie haben im Juli und August 1231 Befragte ihr Urteil zu 21 führenden Online-Druckereien in Deutschland abgegeben. Die Studienteilnehmer wurden in einem Online-Panel zu 21 relevanten Service- und Leistungsmerkmalen befragt, die folgenden Themenfeldern zugeordnet sind:

- **Produktleistung**
- **Kommunikation**
- **Kundenservice**
- **Preis-Leistungs-Verhältnis**

Die Panelisten durften bis zu drei Online-Druckereien bewerten, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren. Insgesamt wertete ServiceValue 1759 Urtei-



Das Ergebnis

Insgesamt 21 Online-Druckereien wurden einem Leistungstest unterzogen. Zwölf Anbieter erhielten von ihren Kunden eine überdurchschnittliche Bewertung und zogen damit ins Ranking der Besten ein.

le systematisch aus: Zunächst errechneten die Kölner Experten für alle Leistungs- und Servicemerkmalen einen Indexwert auf einer Skala von 0 bis 100. Innerhalb der vier Kategorien Produktleistung, Kommunikation, Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis wurde aus den zugeordneten Items ein ungewichteter Durchschnittswert gebildet.

Mindestens die Note „Gut“ erhalten Anbieter, die über dem Durchschnittswert liegen. Anbieter, die besser als der Durchschnitt

Anbieter/Internet-Adresse	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	76,8
vistaprint.de	Sehr Gut	75,7
cewe-print.de	Sehr Gut	75,5
flyeralarm.de	Sehr Gut	75,0
saxoprint.de	Sehr Gut	74,7
diedruckerei.de	Sehr Gut	74,5
overnightprints.de	Gut	73,8
viaprinto.de	Gut	73,0
druckdiscount24.de	Gut	72,2
druckportal.de	Gut	72,1
primus-print.de	Gut	72,0
druckshop-24.de	Gut	71,8

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

dieser Gruppe abschneiden, erhalten die Note „Sehr Gut“. Für das Gesamtranking (siehe Tabelle) wurden die Ergebnisse aus den vier Themenfeldern gleich gewichtet zusammengeführt. Das Ranking listet nur Anbieter mit einer überdurchschnittlichen Leistung auf.

wertung erreichten sie durchschnittlich 71,7 von 100 möglichen Zufriedenheitspunkten – gegenüber 2017 immerhin ein leichtes Plus von 0,3 Zählern.

Die Detailanalyse der Studienergebnisse zeigt aber auch einen weiteren Trend: Es sind insbesondere die Besten, die die Branche auf ein höheres Niveau hieven. Von der Produktleistung über die Kommunikation bis hin zum Kundenservice: In allen Teilkategorien wurden die Top-Anbieter von ihren Kunden besser benotet als im Vorjahr.

Das gilt auch für das Preis-Leistungs-Verhältnis – obwohl hier die Durchschnittsbewertung im Vorjahresvergleich von 70,9 auf 70,7 Zufriedenheitspunkte gesunken ist. Damit schneidet diese Kategorie im Urteil der Kunden am schwächsten ab. 2017 trug noch der Kundenservice die rote Laterne.

Hier hat die Branche aber offenbar dazugelernt – die durchschnittliche Zufriedenheit beim Kundenservice ist gegenüber dem Vorjahr um beachtliche 0,6 auf 71,2 Punkte gestiegen. Insbesondere Neukunden, die mit Druckereien keinerlei Erfahrungen haben, suchen den direkten Kontakt zu den Mitarbeitern. Die Anbieter tun deshalb gut daran, ihren Kunden kompetente



Hohe Qualität
Die Druckergebnisse der meisten Online-Druckereien bereiten ihren Kunden viel Freude

Ansprechpartner zur Seite zu stellen. Das gilt umso mehr, wenn Probleme mit dem Druckauftrag auftreten. In solchen Situationen können Online-Druckereien besonders punkten und die Kundenbeziehung festigen.

Das meiste Lob erhielten die Anbieter wie schon 2017 in der Kategorie Produktleistung. Auch in der Kategorie Kommunikation agieren die digitalen Printer überdurchschnittlich gut und haben sich weiter verbessert.

Die hohe Leistungsdichte der Top-Anbieter spiegelt sich in den Rankings der Studie wider. Von den sechs digitalen Printern, die auf Basis der Kundenurteile mit der Gesamtnote „Sehr Gut“ ausgezeichnet wurden, erhielten fünf Online-Druckereien auch in allen Teilkategorien Bestbewertungen: wir-machen-druck.de, vistaprint.de, cewe-print.de, flyeralarm.de und saxoprint.de. ■

PETER LINDEMANN

Produktleistung

Noch eine Schippe draufgelegt – auch in diesem Jahr ist die Produktleistung die Paradedisziplin der Online-Druckereien. Doch zunehmend trennt sich die Spreu vom Weizen: Während die Anbieter, die ins Ranking eingezogen sind, durchschnittlich besser von ihren Kunden benotet wurden als 2017, verliert das hintere Feld den Anschluss. Die Bewertungsspanne zwischen Kategoriensieger wir-machen-druck.de und dem schlechtesten Anbieter ist von 10,9

auf 13,1 Indexpunkte angestiegen.

Besonders stark präsentiert sich die Branche bei der Produktauswahl. Bei keinem anderen Leistungs- und Servicemerkmal haben die digitalen Printer bessere Noten eingefahren. Das Feld führt hier overnightprints.de an.

Viel wichtiger für die Kundenbindung sind aber möglichst kurze Produktions- und Lieferzeiten. Hier äußern sich 84 Prozent der Studienteilnehmer zwar positiv zu ihrem Anbieter – es gibt aber auch mehr Enttäuschungen als bei anderen Items. Den besten Job aus Kundensicht machen hier saxoprint.de, wie-machen-druck.de und cewe-print.de.



Anbieter/Internet-Adresse	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	79,6
vistaprint.de	Sehr Gut	79,0
cewe-print.de	Sehr Gut	78,2
flyeralarm.de	Sehr Gut	76,9
diedruckerei.de	Sehr Gut	76,8
saxoprint.de	Sehr Gut	76,6
overnightprints.de	Sehr Gut	76,2
primus-print.de	Gut	75,3
viaprinto.de	Gut	75,1
druckshop-24.de	Gut	73,3
druckdiscount24.de	Gut	73,1
druckportal.de	Gut	73,0

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Leistungs- und Servicemerkmale

- Produktauswahl
- Produktpassungen
- Individuelle Lösungen
- Vorlagenbereitstellung
- Druckqualität
- Produktions- und Lieferzeiten

Kommunikation

Gut, wenn Kunden sich rasch auf der Website der Online-Druckerei ihres Vertrauens zurechtfinden und schnell auf die erforderlichen Informationen zugreifen können. Eine reibungslose Kommunikation vereinfacht und beschleunigt die Prozesse. Die besten Online-Druckereien machen auch in dieser Kategorie

Leistungs- und Servicemerkmale

- Verständlichkeit der Datenblätter
- Übersichtlichkeit der Website
- Informationsumfang
- Verbindlichkeit von Aussagen

eine gute Figur: Durchschnitts- und Spitzenbewertung haben sich im Vorjahresvergleich verbessert.

Die besten Noten erzielten die Anbieter für ihre übersichtlichen Websites: vistaprint.de, wir-machen-druck.de und flyeralarm.de haben hier die Nase vorn. Am wichtigsten für die Kundenbindung sind aber verbindliche Aussagen. Besonders zuverlässig: diedruckerei.de, cewe-print.de und saxoprint.de



Anbieter/Internet-Adresse	Bewertung	Punkte
vistaprint.de	Sehr Gut	76,3
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	76,2
cewe-print.de	Sehr Gut	75,8
diedruckerei.de	Sehr Gut	75,5
overnightprints.de	Sehr Gut	75,2
saxoprint.de	Sehr Gut	75,0
flyeralarm.de	Sehr Gut	74,7
viaprinto.de	Gut	73,2
druckdiscount24.de	Gut	72,7
druckportal.de	Gut	72,2
druckshop-24.de	Gut	71,9

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Kundenservice

Auch weitgehend standardisierte Prozesse, die online abgewickelt werden, schließen einen direkten Kundenkontakt nicht aus. Gerade wenn Probleme etwa beim Hochladen

Leistungs- und Servicemerkmale

- Attraktive Produktmuster
- Hilfreiche Datenarchivierung
- Hilfe bei Problemen
- Schnelle Anliegenbearbeitung
- Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter

der Daten oder Fragen zu Farbprofilen und Formaten auftauchen, sind bei den Online-Druckereien direkte Ansprechpartner gefordert. Besonders wichtig ist für Kunden deren Kompetenz. Bei diesem Item tun sich diedruckerei.de, saxoprint.de und wir-machen-druck.de besonders hervor.

Allerdings sollten aus Kundensicht Anliegen schneller bearbeitet werden. Das hängt auch mit der Erreichbarkeit der Mitarbeiter zusammen, die noch spürbar verbessert werden könnte.



Anbieter/Internet-Adresse	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	75,3
cewe-print.de	Sehr Gut	74,9
saxoprint.de	Sehr Gut	74,3
diedruckerei.de	Sehr Gut	74,2
vistaprint.de	Sehr Gut	74,1
flyeralarm.de	Sehr Gut	73,6
druckdiscount24.de	Gut	71,9
druckportal.de	Gut	71,7
printcarrier.com/de	Gut	71,6
viaprinto.de	Gut	71,4
primus-print.de	Gut	71,3

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Preis-Leistungs-Verhältnis

Digitale Prozesse sparen Zeit und Geld – davon profitieren auch die Kunden der Online-Druckereien. Und tatsächlich: Die Noten für das Item Preis-Leistungs-Verhältnis sind recht gut. Nur bei fünf von insgesamt 21 abgefragten Leistungs- und Servicemerkmale fallen die Bewertungen durchschnittlich besser aus. Wir-machen-druck.de und saxoprint.de schneiden in diesem Punkt am besten ab.

Leistungs- und Servicemerkmale

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Sonderangebote/Aktionen
- Zusatzleistungen
- Kostentransparenz

Nach wie vor haben die Anbieter in Fragen der Kostentransparenz Luft nach oben. Wir-machen-druck.de, flyeralarm.de und cewe-print.de zeigen, was möglich ist. Auch mit ihren Sonderangeboten und Aktionen überzeugen die Drucker längst nicht alle Kunden. Allerdings spielt das für die Kundenbindung auch nur eine untergeordnete Rolle. Langfristig punkten lässt sich dagegen mit Zusatzleistungen wie Perforationslinien oder einem Datencheck. Am stärksten verinnerlicht haben das overnight-prints.de, flyer-alarm.de und vistaprint.de.



Anbieter/Internet-Adresse	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	75,9
flyeralarm.de	Sehr Gut	74,8
vistaprint.de	Sehr Gut	73,5
cewe-print.de	Sehr Gut	73,2
saxoprint.de	Sehr Gut	73,1
overnightprints.de	Sehr Gut	73,0
viaprinto.de	Gut	72,2
druckportal.de	Gut	71,4
diedruckerei.de	Gut	71,4
druckshop-24.de	Gut	71,2
druckdiscount24.de	Gut	71,1

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut