



# Mit PSO zu erhöhter Kundenzufriedenheit

Warum sehen Drucksachen je nach Druckerei anders aus? Abhilfe schafft die Zertifizierung nach PSO ProzessStandard Offsetdruck

Was für »normale 4c-Drucke« gilt, wirkt sich für Hausfarben im Rahmen von CI-Vorgaben besonders negativ aus und führt in den meisten Fällen sogar zu Reklamationen. Solche Beanstandungen sind unangenehm für den Druckereibetrieb (Nachdruck, Neudruck, Preisnachlass, Verhandlungen), aber ebenso für den Printbuyer. Er muss sich mit Problemen auseinandersetzen, die im Normalfall nie zur Diskussion stünden, würde der Drucker seine Arbeit nach Standards absolvieren und seine Produktion unter Kontrolle halten. Die Frage also: Wie kommt der Einkäufer zu einem entspannteren Umgang mit seinen Drucksachenlieferanten?

## Wo hat der Kunde das Sagen?

In der Druckindustrie wird jeder Druckauftrag als Einzelproduktion behandelt – in den meisten Fällen zumindest. Arbeitsmittel und Verbrauchsmaterialien werden so ausgewählt, dass der Kunde ein individuelles Produkt bekommt. Dabei werden all zu oft die technischen Aspekte der drucktechnischen Reproduktion missachtet und im Vorhergehen verhindert, dass die Produktion reibungslos ablaufen kann. Man

lässt sogar den Kunden entscheiden, welches Papier verwendet werden soll.

In keiner anderen Industrie schreibt der Kunde vor, welche Werkstoffe benutzt werden, was für ein Blech für ein Auto, welche Zutaten in die Nudel gehören oder welches Holz für ein Stück Möbel verwendet werden soll (Ausnahme eben nur beim Handwerker). Die Druckindustrie nennt sich aber Industrie, weil die Produktionsmittel zweifelsohne für industrielle Produktionen ausgerichtet sind. Diese Technik ist entsprechend kostenintensiv, so dass nur wenige mit dem Investitionsrhythmus mithalten können. Trotzdem werden diese teuren Einrichtungen oft handwerklich eingesetzt, um der Fülle an Sonderwünschen der Kundschaft gerecht zu werden.

Deshalb ist es fast unmöglich, Reproduzierbarkeit und Kontinuität in der Produktion zu sichern. Auch hier die Frage: Wie kann Abhilfe geschaffen werden?

## PSO als Grundlage für eine kontrollierte Produktion

Die Lösung ist PSO für den Bogen- und Rotationsdruck im Offsetverfahren. PSO bedeutet ProzessStandard Offsetdruck und erklärt, wie die Reproduktionskette anhand von Zielvorgaben aus der ISO-Normierung

Drucksacheneinkäufer sind oft mit dem Problem konfrontiert, dass die Druckprodukte verschiedener Druckereien farblich unterschiedlich aussehen. Auch Nachdrucke oder verschiedene Druckerzeugnisse aus ein und derselben Druckerei weisen oft sehr starke Farbschwankungen auf. Dagegen können in erster Linie Druckereien etwas tun.

Von Guy Flüeli,  
Ugra, St. Gallen





Der validierte Proof liefert dem Kunden eine farbverbindliche Vorhersage des Druckresultates. Der Drucker kann anhand dieses Andruckes seine Produktion falls nötig noch feinabstimmen.



PSO ermöglicht auch, dass Druckresultate aus verschiedene Druckproduktionen und Druckverfahren visuell gleich aussehen (wie beispielsweise im Digitaldruck).

standardisiert werden kann und wie somit reproduzierbare Ergebnisse nach der ISO-Norm 12647-2 möglich werden. PSO bringt den Reproduktionsprozess von der Datenkreation über die Datenannahme, die Arbeit am Bildschirm, die Proof-Herstellung, die Plattenkopie bis zum fertigen Druck samt Standardbeleuchtung auf ein standardisiertes Niveau – mit Zielwerten und Toleranzen nach ISO-Normen für jeden einzelnen der Produktionsschritte. PSO macht es möglich, dass eine Druckerei ihren gesamten Workflow beherrscht, ihre Endergebnisse voraussagen kann und ihre Produktion unter Kontrolle bekommt. Sie kann jederzeit über die Produktion Auskunft geben, kann Fehlleistungen und Probleme orten, bevor sie auftreten und Schäden anrichten. Mit PSO wird die Technik beherrscht und ist nicht mehr nur ein Mittel, um zu einem Produkt zu gelangen. PSO basiert auf der Messung von Farbe und der Steuerung der Resultate durch dynamisches Eingreifen in der Farbproduktion.

**Heute, morgen, ständig**

Viele Druckereien sind felsenfest davon überzeugt, dass sie standardisiert nach PSO produzieren. In Wirklichkeit beherrschen sie jedoch nur

Teile der Reproduktionskette, keinesfalls aber den ganzen Prozess. So ist es heute nicht schwer, einen Proof nach ISO-Norm 12647-7 herzustellen: alle Proofsysteme arbeiten nach dieser Norm. Sind aber die Farbeinstellungen und die gewählten Profile wirklich das, was für das Ergebnis im Druck benötigt wird? Oder es werden Farbanpassungen am Bildschirm durchgeführt, indem man sich auf das Farbempfinden verlässt. Aber zeigt der Monitor die Farben wirklich, wie sie in der ISO-Norm 12646 definiert sind? Nur eine Überprüfung des gesamten Workflows durch eine neutrale Institution liefert den Beweis, dass die Druckerei nach den Vorgaben arbeitet. Und das nicht nur heute, sondern morgen, nächste Woche, in drei Monaten oder ständig, weil die Produktion definiert, dokumentiert und organisiert wurde und unter ständiger Kontrolle steht.

**PSO-Zertifikat als Beweis für gelebte Qualität**

Die Ugra führt PSO-Zertifizierungen durch. Das Zertifikat beweist, dass nach ISO-Norm 12647-2 produziert wird. Wichtiger ist jedoch: das Zertifikat beweist durch eine strenge Kontrolle während eines eintägigen Audits, dass der Workflow diese Ergebnisse auf Zeit sichert.

- Das Personal wird geschult, um eine verbesserte interne Kommunikation unter den Abteilungen sowie extern mit der Kundschaft und den Lieferanten zu erreichen.
- Leistungsfähigkeit und Produktivität werden erhöht, indem das Vertrauen in die Technik, aber auch in die Arbeit der Arbeitskollegen gestärkt wird.
- Anlagen und Produktionsmittel werden bis zur Grenze des Machbaren ausgenutzt.
- Die Denkweise im Unternehmen bezieht sich nicht mehr nur auf einen spezifischen Teilaspekt, sondern auf die gesamte Produktion.
- Durch Kontrolle und Steuerung wird Wiederholbarkeit, Kontinuität und Stabilität in der Produktion völlig normal und nicht mehr dem Zufall überlassen.

Die PSO-Zertifizierung der Ugra wird weltweit angeboten und auch als solche anerkannt. Durch die klare und unmissverständliche Definition der Anforderungen und die einheitliche Auditvorgabe und -bewertung wird eine sehr hohe Bedeutung des Zertifikates erreicht. Die Zertifizierung findet großen Anklang in ganz Europa, aber auch in Asien, Australien und Russland, um den Beweis zu erbringen, dass die grafische Industrie in jedem Land bereit ist, im globalen Markt mitzumischen.

**Vorteile für den Printbuyer bei der Auftragsvergabe**

Der Gewinn für die Druckerei ist also gewaltig. Allein schon die Vorbereitung zur Zertifizierung, die Standardisierung sämtlicher Produktionsschritte und vor allem die genaue

**Ihr kompetenter Partner für  
Kosten- und Leistungsmanagement, Betriebsorganisation und Branchen-Software**

Benno Vogler

**Beratung**

**Projektbegleitung**

**Kalkulation**

**CH-5442 Fislisbach  
Tannhübel 355  
Telefon +41 56 610 07 77  
Fax +41 56 610 07 75  
vogler.benno@bluewin.ch**



Mit PSO sind bei jedem Arbeitsschritt alle Parameter klar festgehalten. Für den visuellen Vergleich zwischen zwei Druckprodukten ist auch das korrekte Umgebungslicht in einer ISO-Norm definiert.



Beim PSO-Audit werden die Organisation des Workflows und speziell die Arbeitsanweisungen genau analysiert. Die Wiederholbarkeit der Abläufe muss sichergestellt sein.

Beschreibung der Abläufe bringt die Produktion auf ein bis dato nicht gekanntes Niveau. Darüber hinaus liegen für den Kunden Schlüsselgewinne auf der Hand.

Er kann seinem Drucker vertrauen und das Ergebnis beim Endprodukt voraussehen. Die Überraschung »Es ist eigentlich nicht das, was ich mir vorgestellt habe« gehört plötzlich der Vergangenheit an. Er wird aber auch keine Rabatte mehr rausholen können. Dafür erspart er sich Reklamationen und eine problemlose Beziehung entsteht.

In einer längeren Kunde/Drucker-Beziehung sind Elemente wie Wiederholbarkeit und Kontinuität zwischen verschiedenen Aufträgen selbstverständlich. Auch bei Wiederholungsaufträgen und auch, wenn Aufträge auf verschiedene Druckereien verteilt werden, gibt es kaum mehr ernste Probleme. Die Ergebnisse sind visuell vergleichbar und farbmetrisch in engen Toleranzen. Der Kunde erkennt auf einen Blick das Erscheinungsbild aus dem definierten CI des Unternehmens.

Auch wenn verschiedene Druckverfahren für die drucktechnische Produktion seiner Aufträge zur Anwendung kommen, wird er keine sichtbaren Unterschiede feststellen.

Auch hier kann er seinem Drucker vertrauen: er wird die Technik sinnvoll einsetzen. In diesem Zusammenhang kann der Offsetdruck heute mit dem Digitaldruck verglichen werden. Dies bedingt allerdings die Beherrschbarkeit der Prozesse nach PSO. Lesen Sie dazu auch unseren Beitrag über die Kasimir Meyer AG auf Seite 24, die Offset- und Digitaldruck nach PSO zertifiziert hat.

#### Ansprechpartner Kunde

Viele Kunden arbeiten mit Agenturen eng zusammen und vertrauen ihnen die Datenerstellung an. Diese wiederum sind die Ansprechpartner der Druckereien. Mit PSO wird sich die Kommunikation mit dem Datenhersteller verbessern und vereinheitlichen. Die Druckerei kann deklarieren, welche Daten sie benötigt und klare Anweisungen für die Datenerstellung empfehlen. Die Ansprechpartner in den Agenturen sind meistens ausgebildete Berufsleute: Nach einer Vorstufen-Ausbildung in der grafischen Industrie wandern sie oft in Werbeagenturen oder Industrie-Unternehmen.

#### Und nicht zuletzt die Ökologie

Einkäufer wie Lieferanten sind heute gezwungen, sich in ihrem Handeln durch ökologische Gedanken leiten

zu lassen. Nicht nur in den Produkten muss Ökologie die Wahl der Bestandteile diktieren, sondern auch bei der Herstellung. Der Umgang mit Ressourcen schonenden Produktionsmitteln ist erstes Gebot.

Mit PSO reduzieren sich die Einrichtzeiten auf ein Minimum, was sich sehr positiv auf den Materialverbrauch auswirkt. Papier- und Farbverbrauch, aber auch Energie- und Wasserverbrauch sind von einem in jeder Hinsicht beherrschten Produktionsablauf positiv beeinflusst.

Weniger Reklamationen verhindern die Ersatzproduktionen fehlerhafter Aufträge und verbessern die ökologische Bilanz massiv. Denn welchen Wert haben alle ökologischen Labels wie FSC, klimaneutrales Drucken oder ISO 14001, wenn durch fehlende Prozessbeherrschung immer wieder Neuauflagen und Ersatzdrucke produziert werden müssen? Und das für eine Arbeit, die im Normalfall problemlos und anstandslos durch die Produktion laufen müsste.

PSO ist folglich Voraussetzung, bevor man sich über ökologische Maßnahmen Gedanken machen sollte. Eine Fehlproduktion kann die mühsame ökologische Arbeit von einem ganzen Jahr zu Nichte machen.

Dass dieser Aspekt auch für den Kunden von Bedeutung sein sollte, liegt auf der Hand. Der Kunde ist derjenige, der in den meisten Fällen

die Impulse und den nötigen Druck für einen ökologischen Umgang mit den Ressourcen beim Lieferanten ausüben kann. Der Printbuyer will ja seinerseits auch gegenüber seinen Kunden das Bild einer Firma abgeben, das mit ausgesprochener Sorge zur Umwelt agiert.

#### Keine Modeerscheinung

PSO ist also keine Mode-Erscheinung. Alle Industriepartner haben viel zu gewinnen, wenn sie sich mit dem Thema ernsthaft und umfangreich befassen: die Druckerei, weil sie ihren Prozess beherrscht, aber auch der Drucksacheneinkäufer. Er wird sich den Einkauf vereinfachen, indem er PSO-zertifizierte Betriebe berücksichtigt und eine Garantie für ISO-konforme Produkte bekommt.

Weitere Informationen: Direkt bei der Ugra, bei den Arbeitgeberverbänden VSD oder Viscom oder direkt bei PSO-zertifizierten Dienstleistern (die Liste der Schweizer Betriebe, die nach der PSO-Standardisierung zertifiziert sind, ist auf der Ugra-Homepage im Bereich Zertifizierungen zu finden.

- [www.ugra.ch](http://www.ugra.ch)
- [www.ugra.ch/swiss4color.phtml](http://www.ugra.ch/swiss4color.phtml)
- [www.ugra.ch/zertifizierungen.phtml](http://www.ugra.ch/zertifizierungen.phtml)

