

PRÄAMBEL ZERTIFIZIERTE QUALITÄT MIT SIEGEL

Speziell für Betreiber von Online-Druck-Shops gibt es jetzt das Gütesiegel »s@fer-shopping: Online-Print«, das erste branchenspezifische »s@fer-shopping« Siegel. Die Essener praeambel.com prüft als unabhängiger Dienstleister und exklusiver Prüfpartner des TÜV-Süd Website, Prozesse, Support und Druckqualität von Shops und bietet darüber hinaus Unterstützung beim Projekt-Management.

Von ROLF TIPPNER

Die Zahl der Shops im Internet wächst kontinuierlich. Allein in Deutschland gibt es etwa 40.000! Neben den großen Allroundanbietern haben sich viele spezialisierte Shops etabliert. Dennoch haben die meisten Shops eines gemeinsam: Sie handeln mit Produkten und fokussieren sich auf die Verbraucher (B2C). In diesem Markt ist der Preis meist das Entscheidungskriterium – wird doch vielfach ein und dasselbe Produkt von vielen verschiedenen Shops angeboten.

Anders ist das bei Online-Anbietern, die nach Kundenanforderungen produzieren. Ganz besonders beim Online-Druck, bei dem etwa 95% des Umsatzes aus dem Geschäftskundenumfeld kommen und sich Online-Portale und Closed-Shops in etwa die Waage halten. In diesem Marktumfeld sind neben den üblichen Kriterien für Online-Shops Kriterien wie Prozess- und Datensicherheit, Zuverlässigkeit, Qualität und Service entscheidend.

Eine wesentliche Voraussetzung für den Online-Kauf ist Vertrauen. Dies lässt sich aufgrund eigener Erfahrungen selbst aufbauen. Hilfreich sind im E-Commerce aber auch etablierte Gütesiegel, die einem Kunden Sicherheit und Seriosität des jeweiligen Anbieters signalisieren. Zusammen mit Kundenbewertungen stellen sie eine Vertrauensbasis dar, die trotz der Preisaffinität bei gut 50% der Kun-

den für einen Kaufabschluss relevant sind.

Für den Online-Druck sind die meisten dieser Gütesiegel allerdings nicht ausreichend. Schließlich sind Online-Drucksachen keine Fertigware, sondern unterliegen einem komplexen Produktionsprozess.

»s@fer-shopping Online-Print«

2001 hat der TÜV Süd das Online-Prüfsiegel »s@fer-shopping« eingeführt. Dabei wird den Shops nach intensiver Prüfung die Vertrauenswürdigkeit bestätigt. Aufgrund der zunehmenden Bedeutung von Online-Print wurde vom TÜV Süd und Bernd Zipper, CEO der zipcon consulting GmbH, das branchenorientierte Prüfsiegel »s@fer-shopping Online-Print« etabliert.

Für die Zertifizierung müssen die Shop-Betreiber eine Prüfung durchlaufen, in der das Web-Angebot hin-

sichtlich Bedienbarkeit, Informationsangebot und Transparenz beurteilt wird, im Online-Servercheck werden die Funktionssicherheit der Webapplikation sowie der Datenschutz geprüft, die Bewertung der Online-Druck-Prozesse untersucht die Schritte von der Produktkonfiguration über die Druckdatenbereitstellung, die Produktionsdatenkontrolle und die Druckqualität bis hin zu Versand und Reklamationsbearbeitung. Im abschließenden Audit vor Ort blicken die Experten quasi stellvertretend für die Kunden hinter die Kulissen, bei dem Datenschutz und Datensicherheit genauso geprüft werden wie die Steuerung der Produktion und des Kundenservice.

Erste Zertifizierung

Als einer der Marktführer im Online-Druck wurde die Cewe-Print GmbH aus Oldenburg soeben nach den um-

fangreichen Prüfbedingungen zertifiziert und als erste deutsche Online-Druckerei überhaupt mit dem Gütesiegel »s@fer-shopping Online-Print« ausgezeichnet. Das Unternehmen hat damit eine Vorreiterrolle übernommen, sieht darin aber auch ein wichtiges Differenzierungsmerkmal im stark wachsenden Online-Druck-Markt. Das TÜV-Siegel erleichtert Kunden nunmehr die Wahl für den besten Druckpartner.

Der TÜV Süd garantiert für cewe-print.de nunmehr höchste Qualität und sichere Bestellprozesse. Vorausgegangen waren ein umfangreicher Prüfprozess und ein Vor-Ort-Audit durch unabhängige Experten.

Hilfestellung

Allerdings tun sich viele Unternehmen erfahrungsgemäß schwer, die Projektleitung für ein solches Audit mit eigenen Ressourcen zu realisieren – oftmals wegen fehlender Kapazitäten durch die Dominanz des Tagesgeschäfts. Als externer Partner bietet praeambel.com, ein Unternehmen der zipcon-Gruppe, die Durchführung solcher Projekte an. Als Dienstleister sind die praeambel-Analysten übrigens auch als exklusiver Prüfpartner des TÜV Süd an der Zertifizierung beteiligt.

Auf Basis des Prüfkonzepts von praeambel.com wurde der bestehende s@fer-shopping-Anforderungskatalog um 40 spezifische Kriterien erweitert. Damit ist »s@fer-shopping Online-Print« das umfangreichste



Zertifikatsübergabe am 25. Januar 2016 (von links): Arndt Bessing, Geschäftsführer cewe-print.de, Ulrich Wolzenburg, Analyst/Auditor praeambel.com, Jörg Hammermeister, Marketing Manager cewe-print.de, Marko Hoffmann, TÜV Süd Sec-IT GmbH, Leitung Team Neue Medien.



Online-Print ist an sich schon eine hoch komplexe Aufgabenstellung. Der Printprozess ist dabei nur einer von vielen Komponenten, die den Erfolg eines Online-Print-Portals ausmachen. Andere Elemente wie in der Grafik links stehen aber nicht irgendwo in der zweiten Reihe, sondern sind genau so wichtig wie jedes andere auch. Herauszufinden, welches dieser Elemente möglicherweise schwächelt, ist das Ziel der praeambel.com.

liche Zwischenberichte nach den jeweiligen Prüfzyklen.

Prozess-Optimierung

Hier bietet das praeambel Team eine professionelle Begleitung für den gesamten Projektzeitraum. Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Essener sind neutral, verfügen über die fachliche Expertise, kennen die erforderlichen Maßnahmen, können sich unabhängig vom Produktionsalltag um die notwendigen Schritte kümmern und den Kunden bei Bedarf den Kontakt zu weiteren Experten aus ihrem Partnernetzwerk vermitteln.

Ob es dem Online-Drucker nun um eine Standortbestimmung und Prozess-Optimierung oder um eine vollwertige Zertifizierung geht, ist zunächst einmal unerheblich, zumal für Betreiber von geschlossenen Kundenportalen ein Prüfsiegel möglicherweise weniger relevant ist. Sie können aber dennoch auf die gleichen Prüfleistungen wie bei der Kooperation mit dem TÜV Süd zurückgreifen.

Damit wird ein ganzheitliches Dienstleistungskonzept rund um die Prozess- und Qualitätssicherung für den Online-Druck offeriert, das in dieser Form sicherlich ein Alleinstellungsmerkmal ist.

- www.cewe-print.de
- www.praeambel.com

und aussagefähigste Qualitätssiegel im Online-Druck-Business.

Das Prüfprogramm ist modular aufgebaut und kann an unterschiedliche Unternehmensbedürfnisse und -größen angepasst werden. Ziel ist es, Online-Druckern durch eine differenzierte Betrachtungsweise aus Kunden- und Expertensicht ein objektives Bild des eigenen Online-Druck-Portals zu geben und Schwachstellen samt Verbesserungspotenzial zu erkennen. Dafür greifen die Analysten auf langjährige und umfangreiche Erfahrung aus Online-Business und Druck zurück.

In detaillierten Analysen wird der gesamte Bestell- und Lieferprozess betrachtet. Unter anderem werden die Frontend- und Backend-Prozesse der Shops unter die Lupe genommen. Dabei wird auch die Sichtbarkeit im Internet mit eigenen SEO-Analysen untersucht. Neben dem klassischen Online-Sales-Prozess werden Schlüs-

selkriterien wie Produktkonfiguration, Druckdatenbereitstellung und -kontrolle, Bestell-, Produktions- und Lieferprozesse sowie der druckspezifische Support bewertet. Die Prüfung der Druckqualität erfolgt anhand anonymen, auf der Basis von PSO (ISO 12647) entwickelter Testformen.

Analyse-Tools

Die Analysen können in unterschiedlicher Form durchgeführt werden.

Beim sogenannten MysteryShopping wird dem Kunden ein ganzheitliches und objektives Bild seines eigenen Online-Portals vermittelt. Anders als durch interne Mitarbeiter ermöglichen die anonymen »MysteryShopper« dabei eine ungefilterte Analyse der beschriebenen Prozess-Schritte und Qualitätskriterien.

Dasselbe Prüfprogramm kann auch in einem Onsite-Audit erfolgen. Hierbei müssen Zielsetzung und Inhalte

der Prüfung im Unternehmen vorab offen kommuniziert werden, um ein objektives Ergebnis zu erzielen. Eine weitere Möglichkeit bietet die Langzeitanalyse. Anders als beim MysteryShopping, bei dem eine Shop-Analyse durchgeführt wird, liegt der Fokus hier auf vorab definierten Kriterien, die über einen festgelegten Zeitraum in bestimmten Zyklen intensiv beobachtet werden.

Als weiteres Prüfmodul bietet praeambel einen IT-Sicherheitscheck an. Hierbei wird mit dem Schwerpunkt Datenschutz von Kundendaten und der Produktionsdatensicherheit die IT-Infrastruktur geprüft. Für viele Auftraggeber im B2B sind das entscheidende Faktoren.

Bei allen Prüfprogrammen werden die Ergebnisse detailliert dokumentiert und bei eventuell identifizierten Schwächen entsprechende Optimierungsempfehlungen gegeben. Bei der Langzeitanalyse erfolgen zusätz-

Wir schlagen den Bogen

KONZEPT, DESIGN, WERBUNG, REALISIERUNG

arcus design hat sich als kleine und flexible Agentur auf die Produktion von Zeitschriften spezialisiert, ohne das übrige Spektrum an Kreativleistungen zu vernachlässigen: Wir schlagen den Bogen von der Idee über das Layout und den Text bis zur Umsetzung als Drucksache oder als Auftritt im Internet.

arcus design & verlag oHG
Ahornweg 20
D-56814 Fankel/Mosel
+49 (0) 26 71 - 38 36

