

# Standarddrucksachen im Vergleich

Die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien und der Nachrichtensender N24 haben zehn Onlinedruckereien getestet und stellten beim Vergleich Preise, Konditionen und die Produktqualität in den Mittelpunkt. Wir veröffentlichen an dieser Stelle einen Teil der Studie.

Hohe Qualität, einfache Gestaltung, schnelle Lieferung – und das bei günstigen Preisen. Mit diesen Versprechen empfehlen sich Online-Druckereien. Doch wie sieht die Praxis aus? Die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien (DtGV) hat in Kooperation mit dem Fernsehsender N24 zehn große Online-Druckereien getestet (siehe Tabelle). Gegenstand der Untersuchung waren zwei Stichproben pro Anbieter. Die Kriterien untergliederte die DtGV in fünf Haupttestbereiche, wobei jede Frage entsprechend ihrer Bedeutung gewichtet wurde:

- Preise und Konditionen: Wie hoch sind die Preise? Welche zusätzlichen Konditionen werden angeboten? (25% des Gesamtwertes)
- Nutzerkomfort und Internetauftritt: Wie gut ist die Übersichtlichkeit? Wie einfach verläuft der Bestellvorgang? (15% des Gesamtwertes)
- Angebotsvielfalt: Wie breit ist das Produktangebot? (20% des Gesamtwertes)
- Kundendienst: Wurden die Testkunden freundlich und zukunftsorientiert behandelt? Erfolgte eine umfassende und kompetente Beratung? (15% des Gesamtwertes)
- Produktqualität: Wie gut sind Druck und Verarbeitung der bestellten Produkte? (25% des Gesamtwertes)

Preise und Konditionen, Nutzerkomfort und Internetauftritt sowie Angebotsvielfalt wurden laut den Initia-

toren durch Experten analysiert. Der Kundendienst und die Produktqualität seien durch qualifizierte und verdeckte Tester bewertet worden.

## Große Schwankungen

Für die Preisanalyse wurden die Preise für 1.000 Visitenkarten, 1.000 Flyer, 100 Plakate und 100 Postkarten sowie Versandkosten bei jedem Anbieter verglichen. Obwohl die Produktauswahl und die für die Preisfragen verwendeten individuellen Druckparameter zum Standardangebot einer Druckerei gehören sollten, waren laut der DtGV die Tester erstaunt, dass nicht alle Produkte in der gewünschten Auflage oder den entsprechenden Formaten überall verfügbar waren.

Ebenfalls bemerkenswert sei die große Varianz beim Preis einzelner Produkte. Während beim günstigsten Angebot für 1.000 Visitenkarten 18,45 Euro fällig wurden, kosteten diese beim teuersten Anbieter 39,99 Euro. Bei der Preisanalyse der Druckangebote für Plakate schwankte der Preis zwischen 184,34 Euro und 321,30 Euro. Nur ein Anbieter im Test hat Versandkosten für eine Lieferung als »Standardversand« erhoben. Für den Kunden entfällt somit das Kalkulieren mit zusätzlichen versteckten Kosten über eine Versandgebühr weitestgehend. Das zusätzliche Angebot von Bonusprogrammen oder Preisgarantien konnte nur bei 20% beziehungsweise 30% der Druckereien ermittelt werden.

Sieger in der Kategorie Preise & Konditionen wurde Wir-machen-Druck mit der Note »sehr gut« (1,3), knapp gefolgt von Cewe-Print und Saxoprint, die beide ein »sehr gut« (1,4) in dieser Kategorie erhielten.

## Guter Nutzerkomfort

Im Mittel wiesen alle Anbieter im Test einen guten Nutzerkomfort auf und konnten mit ihrem Internetauftritt überzeugen. Auf allen Anbieterseiten war sofort ersichtlich, wie Produkte des Anbieters bestellt werden konnten. Auch das Anlegen eines Kundenkontos und die Möglichkeit zum Abruf der eigenen Bestellhistorie wurden von allen angeboten.

Deutliche Unterschiede zwischen den Anbietern zeigten sich im Hinblick auf Gestaltungstipps oder die Möglichkeit, mit vorgefertigten Design-Vorlagen für Visitenkarten oder Flyern zu arbeiten. Bei weniger als der Hälfte aller getesteten Druckereien (40%) fanden sich solche Hilfestellungen. Hier besteht laut DtGV deutliches Optimierungspotenzial. Bei neun von zehn Anbietern konnte ein Papiermuster-Buch bestellt werden. Erfreulich war, dass dieses sogar in knapp 80% der Fälle kostenlos war.

In der Kategorie Nutzerkomfort & Internetauftritt konnte Saxoprint als Erstplatzierte mit der Note »sehr gut« (1,3) überzeugen, gefolgt von Cewe-Print (»sehr gut«; 1,3) und Wir-machen-Druck (»sehr gut«; 1,5)

## Breite Angebotsvielfalt

Auch wenn die in den Preisfragen genutzten spezifischen Anforderungen bei den Druckparametern nur von sechs der zehn Online-Druckereien vollständig bedient werden konnten, sind die gängigsten Druck-Erzeugnisse bei allen Anbietern uneingeschränkt vorhanden, erklären die Initiatoren. Flyer, Broschüren, Visitenkarten und Briefpapier konnten überall bestellt werden.

Mit Einschränkungen in der Auswahl der Druckerei müsse man als Kunde allerdings rechnen, wenn man von diesem Sortiment abweichen möchte. Individuell bedruckte Verpackungen waren nur im Sortiment von 30% aller Anbieter vorhanden, bedruckbare CD/DVD-Hüllen boten 50% der Unternehmen an. Exoten, wie den Dosendruck, boten nur zwei Online-Druckereien an.

Das breiteste Angebotspektrum im Test haben Saxoprint (»sehr gut«; 1,1), flyeralarm (»sehr gut«; 1,2) sowie Primus-Online-Druck und Wir-machen-Druck (beide »sehr gut«; 1,3) angeboten.

## Deutlicher Verbesserungsbedarf

E-Mail-Anfragen an den Kundendienst wurden in nur 58% aller Fälle beantwortet. Ein Anbieter im Test reagierte nach Aussage der DtGV gar nicht auf E-Mail-Anfragen, bei einem zweiten Anbieter wurde eine von zehn E-Mails beantwortet. Dieses Ergebnis sei bedauerlich. Auch

## TESTURTEIL ONLINE-DRUCKEREIEN

Anbieter	Internetadresse	Ergebnis	Note
flyeralarm GmbH	www.flyeralarm.de	90,53%	1,6
Cewe-Print GmbH	www.cewe-print.de	90,42%	1,6
Druckerei Wir machen Druck GmbH	www.wir-machen-druck.de	86,42%	1,9
Saxoprint GmbH	www.saxoprint.de	85,70%	2,0
unitedprint.com Deutschland GmbH	www.unitedprint.de	84,64%	2,0
Printgroup GmbH & Co. KG	www.flyerpilot.de	81,99%	2,2
Onlineprinters GmbH	www.diedruckerei.de	80,75%	2,3
Farheap GmbH Germany	www.overnightprints.de	79,09%	2,4
Primus international printing GmbH	www.primus-onlinedruck.de	78,25%	2,4
Vistaprint B.V.	www.vistaprint.de	71,13%	2,9

Nach welchen Kriterien die Druckereien ausgewählt wurden, ist uns nicht bekannt. Dass die Wertung unter dem Strich aber so unterschiedlich ausgefallen ist, erstaunt schon ein wenig. Aber beim Test ging es eben nicht nur um die Druckqualität, sondern auch um den Service rund um die bestellten Drucksachen.

bei den Anfragen, die beantwortet wurden, bestünde Bedarf zur Nachbesserung. In nur 67% wurden die Anfragen umfassend beantwortet. Nur 73% der Antworten erweckten den Eindruck, dass der Sachbearbeiter tatsächlich ein Interesse am Anliegen des Anfragenden hatte.

Auf telefonische Kundendienstanfragen reagierten die Anbieter deutlich häufiger (92%). Allerdings wurden hier die Wartezeiten am Telefon bemängelt: In nur knapp 45% aller Fälle konnte innerhalb von 30 Sekunden ein Ansprechpartner erreicht werden. Den mit Abstand besten

Kundendienst bot Overnightprints und erreichte in dieser Teilkategorie die Note »sehr gut« (1,4), gefolgt von flyeralarm (»gut«; 2,3) und Cewe-Print (»gut«; 2,5).

**Sehr gute Produktqualität**

Zur Beurteilung der Produktqualität wurden von jedem Anbieter im Test Visitenkarten und Flyer bestellt. Gewertet wurden die korrekte Produktgröße (Zuschnitt), die Ausrichtung des Drucks auf dem Papier und der gleichmäßige flächige Farbauftrag auf dem Druckprodukt. Insbesondere beim Bilderdruck wurde darauf geachtet, dass diese klar und deutlich erkennbar waren.

Fünf der zehn Anbieter (flyeralarm, Flyerpilot, Overnightprints, Primus-Online-Druck und Unitedprint) erreichten die maximale Punktzahl und erhielten die Note »sehr gut« (1,0). Alle weiteren Anbieter erhielten die Note »gut«. Hier erkannten

die Tester vor allem Schwächen in der Qualität des Billdrucks.

**Testsieger: flyeralarm**

Insgesamt bewerteten die Tester flyeralarm mit dem besten Ergebnis und der Note »gut« (1,6). Der Gesamtsieger ist durch Bruchteile von Prozentpunkten beim Ergebnis begründet. Knapp dahinter, ebenfalls »gut« (1,6) wurde das Angebot von Cewe-Print beurteilt. Den dritten Platz konnte sich Wir-machen-Druck mit der Note »gut« (1,9) sichern.

Die Detailergebnisse der Studie sind gegen eine Gebühr von 650 Euro zzgl. MwSt. bei DtGV (info@dtgv.de) erhältlich.



# Herr Rossini macht gern Gewinn.

Er war unter den Ersten, die sich vom Film verabschiedeten, als CTP aufkam und er konnte seinen Gewinn dadurch steigern, dass er seinen Wettbewerbern den entscheidenden Schritt voraus war.

Jetzt legt Herr Rossini einmal mehr nach.

Er hat festgestellt, dass die prozessfreie **Kodak Sonora** XP Platte die Auflagenbeständigkeit, Bebilderungsgeschwindigkeit und Druckfähigkeiten herkömmlich verarbeiteter Platten bietet und ihm ermöglicht, die hochqualitativen Print-Produkte zu liefern, die seine Kunden erwarten ... ohne die Abfälle und den ganzen Ärger der traditionellen Plattenverarbeitung.

Geben Sie weniger für die Plattenherstellung aus  
STELLEN SIE UM AUF PROZESSFREI

Erfahren Sie mehr unter  
[kodak.com/go/sonora](http://kodak.com/go/sonora)

**SHIFT** TO PROCESS FREE  
and spend less on making plates



**Kodak**