



Vielfalt Die Anbieter haben unzählige Farben und Formate im Programm

DEUTSCHLAND TEST

Studie 2021

Die besten Online-Druckereien

Mit ein paar Klicks zur perfekten Einladung oder Broschüre: **Die Print-Profis liefern preiswert professionelle Produkte.** DEUTSCHLAND TEST hat erneut analysiert, welche Anbieter bei den Kunden besonders punkten

Langsam geht es wieder los: Runde Geburtstage werden nachgefeiert, vereinzelt trauen sich Paare, ihre wegen Corona verschobene Hochzeitsfeier in Angriff zu nehmen. Vorausgesetzt, die Infektionszahlen bleiben unter Kontrolle, könnten die zweite Jahreshälfte und vor allem das kommende Jahr die Rückkehr der großen privaten Feiern einläuten – und damit auch das Geschäft der Online-Druckereien mit Einladungen wieder merklich ankurbeln.

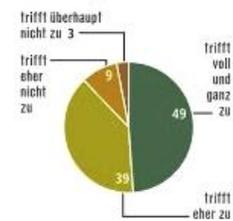
Mehr noch als die Privatkunden sind es aber die Geschäftskunden, die das Business der Online-Druckereien am Laufen halten. Und da gab es durchaus pandemiebedingte Wachstumssegmente: So nutzten viele Geschäfte und Restaurants auf lokaler Ebene unadressierter Werbesendungen, um Neukunden zum Beispiel über ihre Lieferservices zu informieren. Sie taten sich damit umso leichter, als eine neue Schnittstelle zwischen Deutscher Post und den Online-Druckereien die Abwicklung enorm verbessert. Dank automatisierter Prozesse können die digitalen Printprofis

Feste Verbindung

Sieben von acht Kunden fühlen sich nach eigenen Angaben bei ihrem Anbieter gut aufgehoben. Dies signalisiert eine recht hohe emotionale Bindung zur Online-Druckerei ihrer Wahl. Cewe-print kommt sogar ganz ohne negative Bewertungen aus.

Emotionale Bindung

„Ich fühle mich bei meiner Online-Druckerei gut aufgehoben.“
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue (2021)

ihren Kunden nun den Komplettservice aus einer Hand bieten – inklusive Versand.

Für die Auftraggeber bedeutet das auch ein Plus an Kostentransparenz – ein bestimmender Faktor für die Kundenbindung. Doch welche Online-Druckereien bewerten die Kunden insgesamt besonders gut? Das wollte DEUTSCHLAND TEST in diesem Jahr zum mittlerweile sechsten Mal wissen und hat dazu mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY eine umfangreiche Kundenbefragung durchgeführt. Dabei stieg die Zahl der bewerteten Unternehmen gegenüber dem Vorjahr um drei auf nunmehr insgesamt 30 Online-Druckereien. Der Markt wird unübersichtlicher – umso hilfreicher ist eine Studie, deren Ergebnisse die Erfahrungen der Kunden widerspiegelt.

„Alles in allem kann die Branche ihr recht hohes Niveau von 2020 weitgehend halten“, bilanziert ServiceValue-Geschäftsführer Claus Dethloff. Allerdings sei die ohnehin relativ weite

Der Test

Welche Online-Druckerei ist top? Darüber gibt zum sechsten Mal ein gemeinsamer Leistungscheck von DEUTSCHLAND TEST, dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY Aufschluss. In einer bundesweiten Studie haben im Juli und August 1790 Befragte ihr Urteil zu 30 Online-Druckereien in Deutschland abgegeben. Die Studienteilnehmer wurden in einem Online-Panel zu 21 relevanten Service- und Leistungsmerkmalen befragt, die folgenden Themenfeldern zugeordnet sind:

- (1) Kundenservice
- (2) Produktleistung
- (3) Kommunikation
- (4) 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 2585 Urteile systematisch aus: Zunächst errechneten die



Das Ergebnis

Insgesamt 30 Online-Druckereien wurden einem Leistungstest unterzogen. 16 Unternehmen erhielten von ihren Kunden eine überdurchschnittliche Bewertung und zogen ins Ranking der Besten ein.

Kölner Experten für alle Service- und Leistungsmerkmale 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 ungegewichteter Durchschnittswert gebildet.

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

Gut“. Für das Gesamt-Ranking wurden die vier Themenfelder gleich gewichtet.

Anbieter	Bewertung	Punkte
Wir-machen-druck.de	Sehr Gut	77,8
Cewe-print.de	Sehr Gut	76,9
Vistaprint.de	Sehr Gut	76,9
Onlineprinters.de	Sehr Gut	75,7
Flyeralarm.com/de	Sehr Gut	75,2
Dieumwelt-druckerei.de	Sehr Gut	74,5
Saxoprint.de	Sehr Gut	74,5
Druckdiscount24.de	Sehr Gut	74,2
Viaprinto.de	Sehr Gut	74,1
Printworld.com/de	Gut	73,4
Druckshop-24.de	Gut	73,1
Overnightprints.de	Gut	72,4
Online-druck.biz	Gut	72,1
Print24.com/de	Gut	71,4
Easyprint.com/de	Gut	71,0
Druckportal.de	Gut	70,9

Quelle: ServiceValue (2021); 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Spanne zwischen den Spitzenreitern und den Schlusslichtern noch ein wenig weiter auseinandergelassen. Im Klartext: Die Vorjahres-Schwächsten haben im Kundenurteil noch einmal Federn lassen müssen. Zeit ist Geld: Es sind vor allem „Produktions- und Lieferzeiten“ (Kategorie Produktleistung) und „Schnelle Anliegenbearbeitung“ (Kundenservice), bei denen es zu Ausreißern nach unten kam. „Hier kann es sich für einzelne Anbieter lohnen, zusätzliche Anstrengungen zu unternehmen,

Kontrolle
Jenseits aller digitalen Prozesse ist der Check der Druckqualität ein wesentlicher Faktor für die Kundenzufriedenheit – schließlich soll das Produkt gut aussehen



Kundenservice

Die Service-Erwartungen an Online-Anbieter mögen nicht hoch sein. Trotzdem gehört die Kategorie zu den schwächeren – das Item „Schnelle Anliegenbearbeitung“ trägt kategoriübergreifend sogar die rote Laterne. Am ehesten kann hier Vistaprint.de überzeugen. Klar, bei einem Online-Druckauftrag sitzt der Kunde

zunächst am PC und ist auf sich gestellt. Umso wichtiger ist „Hilfe bei Problemen“. Wir-machen-druck.de sichert sich hier ebenso die Top-Position wie bei „Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter“ – und damit den Gesamtsieg in der Kategorie. Dieumweltdruckerei.de liefert nach Ansicht der Kunden besonders attraktive Produktmuster. Vistaprint.de ist bei der „Hilfreichen Datenarchivierung“ führend – ein wichtiger Punkt, um die Erstellung des Druckauftrags möglichst barrierefrei zu organisieren. Mitarbeiter zu kontaktieren, fiel Kunden bei Druckdiscount24.de leicht.

Service- und Leistungsmerkmale

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



Anbieter	Bewertung	Punkte
Wir-machen-druck.de	Sehr Gut	77,0
Vistaprint.de	Sehr Gut	76,0
Cewe-print.de	Sehr Gut	75,5
Saxoprint.de	Sehr Gut	75,4
Druckdiscount24.de	Sehr Gut	74,5
Onlineprinters.de	Sehr Gut	74,4
Flyeralarm.com/de	Sehr Gut	74,2
Viaprinto.de	Sehr Gut	73,8
Dieumweltdruckerei.de	Gut	73,3
Druckshop-24.de	Gut	72,7
Printworld.com/de	Gut	72,3
Online-druck.biz	Gut	72,1
Druckportal.de	Gut	71,6
Easyprint.com/de	Gut	70,9
Overnightprints.de	Gut	70,7

Produktleistung

Format, Papierqualität, Verarbeitung: Das Produktportfolio der Online-Druckereien hält offenbar alles bereit, was das Kundenherz begehrt. Bei der Produktauswahl heisst die Branche die höchste Durchschnittsnote aller Service- und Leistungsmerkmale ein. Top schneiden hier Dieumweltdruckerei.de und Wir-machen-druck.de ab. Immerhin jeder

fünfte Befragte vermisst von seinem Anbieter individuelle Lösungen – Kunden von Cewe-print.de sind hier am zufriedensten. Insgesamt sehen die Kunden Nachholbedarf bei der Vorlagenbereitstellung. Onlineprinters.de taugt auf diesem Gebiet als Vorbild.

Bei den Produktions- und Lieferzeiten punktet Onlineprinters.de ebenfalls, in Sachen Produktpassungen und Druckqualität hat erneut Cewe-print.de die Nase vorn. Die Oldenburger kommen denn auch in der Gesamtwertung der Kategorie auf den zweiten Platz – dicht hinter Spitzenreiter Wir-machen-druck.de.

Service- und Leistungsmerkmale

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



Anbieter	Bewertung	Punkte
Wir-machen-druck.de	Sehr Gut	79,1
Cewe-print.de	Sehr Gut	78,6
Vistaprint.de	Sehr Gut	77,4
Onlineprinters.de	Sehr Gut	77,0
Flyeralarm.com/de	Sehr Gut	76,7
Dieumweltdruckerei.de	Sehr Gut	76,6
Saxoprint.de	Sehr Gut	75,3
Druckdiscount24.de	Gut	74,8
Printworld.com/de	Gut	74,5
Viaprinto.de	Gut	74,1
Druckshop-24.de	Gut	73,7
Overnightprints.de	Gut	73,0
Online-druck.biz	Gut	72,6
Printplanet.de	Gut	72,1
Easyprint.com/de	Gut	72,1
Druckportal.de	Gut	71,7

Quelle: ServiceValue (2021), 0 bis 100 Punkte mögliche Bewertung; über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Foto: stock.adobe.com

um die Performance zu verbessern“, rät Dethloff.

Auf der anderen Seite gelang Spitzenreiter Wir-machen-druck.de das bemerkenswerte Kunststück, wie im Vorjahr in allen vier Kategorien ganz vorn zu landen – beim Preis-Leistungs-Verhältnis konnten die Wettbewerber den Abstand allerdings deutlich verringern.

Insgesamt schafften es 16 Unternehmen ins Ranking, drei mehr als im Vorjahr. 2020 „Gut“, stieg Viaprinto.de in die Top-Gruppe der mit „Sehr Gut“

bewerteten Unternehmen auf. Newcomer Dieumweltdruckerei.de schaffte es sogar auf Anhieb ins Spitzensegment. Recyclingpapier, Biofarben, Ökostrom, klimaneutrale Produktion: „Das Thema Nachhaltigkeit ist offensichtlich bei den Kunden angekommen und wird entsprechend anerkannt“, sagt Studienleiter Dethloff.

Der Preis ist eben nicht das einzige Kriterium – auch wenn die Online-Druckereien mit ihren schlanken Prozessen gerade auf diesem Gebiet den

Markt mächtig aufgemischt haben. Trotz des hohen Konkurrenzdrucks werden sich Geschäfts- und Privatkunden aber wohl auf steigende Preise einstellen müssen: Der Bundesverband der deutschen Druckindustrie vermeldet nicht nur eine erfreuliche Entwicklung des Geschäftsklimas für die Branche, sondern warnt auch vor Materialknappheit und steigenden Kosten bei Lieferanten – die Pandemiefolgen lassen grüben. ■

HANNS-STEFAN GROSCH

Kommunikation

Kommunikation läuft im Online-Printgeschäft in erster Linie über die Website der Unternehmen. Dort müssen alle relevanten Informationen verfügbar sein. Über alle Service- und Leistungsmerkmale in der Kategorie hinweg ist nahezu jeder fünfte Kunde nicht zufrieden. Verständliche Datenblätter sind wichtig, um bei der Vorbereitung des Druckauftrags alles richtig zu machen – Dieumwelt-druckerei.de bekommt hier von den Kunden die besten Noten. Eine übersichtliche Website attestieren die Kunden vor allem Vistaprint.de, während der Informationsumfang bei Wir-machen-druck.de stimmt. Bei Cewe-print.de haben die Kunden den Eindruck, dass Versprechen eingehalten werden.

Service- und Leistungsmerkmale

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

Insgesamt liefert sich die Branchenspitze auf dem Gebiet Kommunikation ein Kopf-an-Kopf-Rennen, bei dem am Ende Wir-machen-druck.de knapp vorn liegt.



Anbieter	Bewertung	Punkte
Wir-machen-druck.de	Sehr Gut	78,1
Vistaprint.de	Sehr Gut	77,9
Cewe-print.de	Sehr Gut	77,6
Onlineprinters.de	Sehr Gut	76,3
Dieumweltdruckerei.de	Sehr Gut	75,9
Flyeralarm.com/de	Sehr Gut	75,1
Printworld.com/de	Sehr Gut	74,9
Druckshop-24.de	Gut	74,1
Saxoprint.de	Gut	73,9
Overnightprints.de	Gut	73,7
Viaprinto.de	Gut	73,5
Druckdiscount24.de	Gut	73,0
Print24.com/de	Gut	73,0
Online-druck.biz	Gut	72,8
Rainbowprint.de	Gut	70,8

Preis-Leistungs-Verhältnis

Kostenvorteile durch Direktvertrieb, schlanke Prozesse, geschmeidige Produktionsabwicklung: So machen die Online-Druckereien ihren konventionellen Pendants in puncto Preisgestaltung das Leben schwer. Der harte Wettbewerb tut ein Übriges.

Tatsächlich urteilen 83 Prozent der Kunden, ihre Online-Druckerei biete ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Ganz vorn liegt bei diesem Leistungsmerkmal Wir-machen-druck.de. Attraktive Sonderangebote und

Aktionen nehmen die Kunden am ehesten bei Onlineprinters.de wahr, während Viaprinto.de und Vistaprint.de mit Zusatzleistungen wie Gestaltung und Datenkontrolle punkten. Jeder fünfte Kunde vermisst bei seinem Anbieter Kostentransparenz. Am besten schneiden hier noch Cewe-print.de und Wir-machen-druck.de ab. Im Durchschnitt zeigt sich die Branche in dieser Kategorie gegenüber dem Vorjahr stabil, allerdings haben führende Unternehmen leichte Einbußen hinnehmen müssen. Höhere Rohstoffkosten an Kunden weiterzugeben, könnte da ein Balanceakt werden.

Service- und Leistungsmerkmale

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



Anbieter	Bewertung	Punkte
Wir-machen-druck.de	Sehr Gut	76,9
Vistaprint.de	Sehr Gut	76,2
Cewe-print.de	Sehr Gut	75,9
Onlineprinters.de	Sehr Gut	75,2
Flyeralarm.com/de	Sehr Gut	74,9
Viaprinto.de	Sehr Gut	74,8
Druckdiscount24.de	Sehr Gut	74,6
Saxoprint.de	Sehr Gut	73,4
Dieumweltdruckerei.de	Gut	72,3
Overnightprints.de	Gut	72,1
Druckshop-24.de	Gut	71,8
Printworld.com/de	Gut	71,8
Print24.com/de	Gut	71,4
Online-Druck.biz	Gut	70,9
Easyprint.com/de	Gut	70,5
Printnow.de	Gut	70,5
Rainbowprint.de	Gut	70,4

Quelle: ServiceValue (2021), 0 bis 100 Punkte mögliche Bewertung; über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut