

Fotobuch
Ein Album mit den schönsten Bildern der Kinder darf in keiner Familie fehlen



Studie

Die besten Online-Druckereien

Sie bringen zu Papier, was der Kunde wünscht: **Online-Druckereien sind schnell, professionell und vielseitig.** Doch die Auswahl ist groß. DEUTSCHLAND TEST hat die Besten der Branche ermittelt

Foto: Adobe Stock

Not macht erfinderisch. Clevere Online-Druckereien haben in Zeiten von Corona ihr Sortiment angepasst. Sie bieten jetzt auch Mund-Nasen-Masken mit frei erstellbaren Motiven und Labels an. Pfliffige Ideen und Produktinnovationen haben in der Web-to-Print-Branche Tradition. Eine echte Erfolgsstory sind die vor 15 Jahren erstmals angebotenen Fotobücher. Das Prinzip: einfach die digitalen Lieblingsfotos vom letzten Urlaub, Geburtstag oder der Hochzeitsfeier in die Cloud des Anbieters übermitteln, Layout wählen, gewünschten Text eingeben und Bestellung abschicken. Nach wenigen Tagen erhält man dann einen persönlichen Erinnerungsband in Hochglanzqualität – bis heute ein beliebter Geschenkeklassiker.

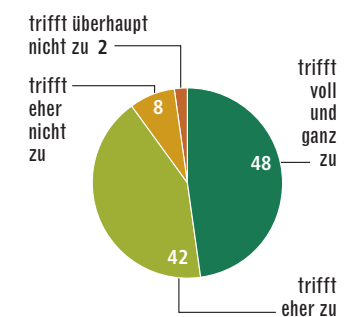
Längst können Online-Druckereien mehr als nur Bücher, Briefe, Poster und Broschüren bedrucken. Inzwischen lassen sich Wunschvorlagen – ob Digitalfoto oder selbst kreierte Motive – auf allen möglichen Alltagsgegenständen verewigen, etwa Weingläser, Sonnenbrillen, Handy-Hüllen, Luftballons oder T-Shirts.

Druck von allen Seiten

Online-Druckereien sind fast schon kleine Krämerläden – mit allerlei Produkten, die man nach Belieben labeln und beschriften kann. 90 Prozent der Befragten sind von dieser Vielfalt begeistert. Im Einzelvergleich vorn: wir-machen-druck.de und druckdiscount24.de.

Produktauswahl

Meine Online-Druckerei bietet eine Vielzahl von Druckerzeugnissen an. Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Dabei gilt: Je größer die Gesamtmenge, desto geringer der Stückpreis. Zur Kundenklientel zählen sowohl Privatpersonen als auch Gewerbetreibende.

Groß ist nicht nur die Auswahl an bedruckbaren Artikeln und Accessoires – auch bei der Anbietersuche haben Kunden die Qual der Wahl. Neben großen Anbietern wie cewe-print.de, vistaprint.de oder onlineprinters.de buhlen auch zahlreiche kleinere Druckereien um die Gunst der digitalaffinen Kunden.

Wer aber kann in der Praxis am meisten überzeugen? Wie zufrieden sind die Kunden mit den Services der Printer? Diese Fragen beantwortet DEUTSCHLAND TEST in Zusammenarbeit mit FOCUS-MONEY und dem Kölner Analyseinstitut ServiceValue. Auch in diesem Jahr kam die Branche wieder auf den Kundenprüfstand – dabei wurden mit 27 Firmen so viele Anbieter berücksichtigt wie nie zuvor. Insgesamt haben die Experten dabei mehr als 2200 Kundenurteile ausgewertet, um die besten Online-Druckereien herauszufiltern. ▶

Der Test

Welche Online-Druckerei ist die beste? Darüber gibt zum fünften 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 1524 Befragte ihr Urteil zu 27 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.



Das Ergebnis

Insgesamt wurden 27 Online-Druckereien einem Leistungstest unterzogen. Davon erhielten 13 Anbieter von ihren Kunden eine überdurchschnittlich gute Bewertung und zogen ins Ranking der Besten ein.

Insgesamt wertete ServiceValue 2216 Urteile systematisch aus: Zunächst errechneten die Kölner Experten für alle Leistungs- und Servicemerkmale 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“ erhielten Anbieter, die über dem Durchschnittswert liegen. Anbieter, die besser als der Durchschnitt

Anbieter/Domain (www.)	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	78,0
vistaprint.de	Sehr Gut	76,5
cewe-print.de	Sehr Gut	76,3
onlineprinters.de	Sehr Gut	75,6
flyeralarm.com/de	Sehr Gut	75,3
saxoprint.de	Sehr Gut	75,1
druckdiscount24.de	Sehr Gut	74,2
printworld.com/de	Gut	74,0
overnightprints.de	Gut	72,7
viaprinto.de	Gut	72,5
easyprint.com/de	Gut	71,5
online-druck.biz	Gut	71,3
druckshop-24.de	Gut	71,1

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

dieser Gruppe abschneiden, erhielten die Note „Sehr Gut“. Für das Gesamt-Ranking (siehe Tabelle oben) wurden die Ergebnisse aus den vier Themenfeldern gleichgewichtet zusammengeführt. Das Ranking zeigt nur die überdurchschnittlichen Anbieter.

Der Blick auf die Durchschnittswerte zeigt: Im Vorjahresvergleich hat die Branche leicht eingebüßt – sowohl beim Gesamtergebnis als auch in drei von vier Teilkategorien. Ein ganz anderes Bild liefern die Top-Anbieter. Sie haben in allen vier Kategorien kräftig zugelegt. Entsprechend größer ist jetzt der Abstand zu den Schlusslichtern. Vor allem in der Kategorie „Kommunikation“ trennt sich in diesem Jahr die Spreu besonders stark vom Weizen. Hier wurden unter anderem Skills wie Übersichtlichkeit und Informationsumfang der Web-Seite bewertet. Die Anbieter wir-machen-druck.de und vistaprint.de führen das Ranking an.



Maßarbeit

Gestochen scharfe Hochglanzbilder für den Hausgebrauch – das Prinzip der Online-Drucker

Auch in der Kategorie „Produktleistung“ performen die Top-Anbieter auf gewohnt hohem Niveau. Honoriert wurden vor allem die Vielfalt der Produkte und die individuellen Konfigurationsmöglichkeiten. Auch das Druckergebnis kommt gut an. Nur eine Minderheit der Befragten bemängelt zu lange Produktions- und Wartezeiten.

Der Bereich „Kundenservice“ ist mit insgesamt sieben Fragen besonders umfangreich. Ob die Attraktivität der Produktmuster, der Online-Support oder die Bewertung der Mitarbeiter:

DEUTSCHLAND TEST gibt ein detailliertes Bild vom Service der Druckbranche. 15 Anbieter stehen mit „Sehr Gut“ oder „Gut“ hervor.

Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist auch in diesem Jahr wieder die Kategorie mit dem niedrigsten Mittelwert. Top-Anbieter wie wir-machen-druck.de haben sich dagegen klar verbessert. Den größten Sprung nach vorn machte hier onlineprinters.de (ehemals diedruckerei.de): plus 2,6 Punkte.

Fazit: Sieben Online-Druckereien können sich über die Gesamtnote „Sehr Gut“ freuen. Fünf von ihnen erhielten in allen vier Teilkategorien eine sehr gute Note – Gesamtsieger wir-machen-druck.de sogar jeweils mit der höchsten Punktzahl. Einen ausgezeichneten Einstand legte printworld.com hin. Zum ersten Mal in der Studie berücksichtigt und gleich mit der Note „Gut“ gekrönt. ■

SABRINA JUNGE

Kundenservice

Digitaldruck ist bequem – aber kein Selbstläufer. Das gilt vor allem für Neulinge, die den Dienst zum ersten Mal ausprobieren. Sie müssen sich zunächst mit dem Bestellprozedere vertraut machen und sich durch die vielen Konfigurations- und Einstellungsvariationen kämpfen. Da kommen mitunter Fragen auf. Anbieter sollten hier zuverlässig mit Rat und Tat zur Seite stehen – nebenbei erhöhen sie damit auch die Kundenbindung.

Leistungs- und Servicemerkmale

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

Saxoprint.de und wir-machen-druck.de sind hier besonders stark aufgestellt. Geht es um konkrete Fragen zur Datenarchivierung, machen online-druck.biz und vistaprint.de laut Kundenmeinung den besten Job. Unterm Strich hapert es bei einigen Anbietern an der Schnelligkeit der Kundenservices. Saxoprint.de hat hier klar die Nase vorn. Wer größere Druckaufträge plant, möchte gegebenenfalls erst mal ein Muster begutachten – auch das gehört zu einem hervorragenden Kundenservice. 90 Prozent der Befragten haben hier ausschließlich gute Erfahrungen gemacht. Fazit: überzeugende Branchenperformance, sogar eine leichte Steigerung gegenüber 2019.



Anbieter/Domain (www.)	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	76,9
cewe-print.de	Sehr Gut	76,5
saxoprint.de	Sehr Gut	76,5
vistaprint.de	Sehr Gut	76,1
onlineprinters.de	Sehr Gut	76,0
druckdiscount24.de	Sehr Gut	75,5
flyeralarm.com/de	Sehr Gut	73,9
printworld.com/de	Gut	73,5
viaprinto.de	Gut	73,0
overnightprints.de	Gut	72,0
easyprint.com/de	Gut	71,7
primus-print.de	Gut	71,5
online-druck.biz	Gut	71,4
druckshop-24.de	Gut	71,3
print24.com/de	Gut	71,0

Foto: Adobe Stock

Produktleistung

Dann nennt man überzeugende Kernkompetenz: Nirgendwo schneidet die Branche besser ab als in der Kategorie Produktleistung. 90 Prozent der befragten Kunden loben das große Web-to-Print-Sortiment ihres Anbieters. Gute Noten gab es außerdem für

Leistungs- und Servicemerkmale

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

die individuellen Gestaltungsmöglichkeiten. Vor allem saxoprint.de, wir-machen-druck.de und vistaprint.de ernten dafür viel Lob.

Selbstverständlich muss am Ende auch die Qualität der Druckerzeugnisse stimmen. Umso erfreulicher, dass die Printergebnisse laut Befragung überwiegend den Erwartungen der Nutzer entsprechen. Bei vistaprint.de ist die Kundenmeinung nahezu einhellig: 99 Prozent positives Feedback.



Anbieter/Domain (www.)	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	79,4
vistaprint.de	Sehr Gut	79,3
cewe-print.de	Sehr Gut	78,1
flyeralarm.com/de	Sehr Gut	77,6
onlineprinters.de	Sehr Gut	75,9
saxoprint.de	Sehr Gut	75,8
printworld.com/de	Gut	74,4
druckdiscount24.de	Gut	73,9
viaprinto.de	Gut	73,4
overnightprints.de	Gut	73,2
easyprint.com/de	Gut	72,7
primus-print.de	Gut	72,3

Kommunikation

Bei Druckaufträgen kommt es immer auch auf Details an. Eine falsche Auskunft oder eine missverständlich formulierte Info – und der Kunde erhält am Ende nicht das, was er eigentlich wollte. Dann ist die Empörung groß. Schon eine übersichtliche und geordnete Web-Seite kann Reklamationen vorbeugen. Hier sind manche Anbieter besser aufgestellt als andere. Laut Kundenbewertung überzeugen vor allem vistaprint.de., wir-machen-

druck.de und flyeralarm.com/de mit einem übersichtlichen Web-Auftritt. Mit zielgenauen Informationen glänzen printworld.com/de und cewe-print.de. Auch „Fachchinesisch“ kommt nicht gut an. Vorbildlich: Bei Gesamtsieger wir-machen-druck.de sind die Datenblätter hingegen leicht verständlich. Das bestätigen knapp 90 Prozent der Kunden. Überdurchschnittlich viel Lob gab es auch für die Zuverlässigkeit bzw. Verbindlichkeit der Aussagen. Lediglich cewe-print.de erreichte hier einen besseren Einzel-Score.

Leistungs- und Servicemerkmale

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



Anbieter/Domain (www.)	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	77,6
vistaprint.de	Sehr Gut	77,1
cewe-print.de	Sehr Gut	76,8
printworld.com/de	Sehr Gut	76,3
flyeralarm.com/de	Sehr Gut	75,4
onlineprinters.de	Sehr Gut	75,1
saxoprint.de	Sehr Gut	74,6
online-druck.biz	Gut	73,2
druckdiscount24.de	Gut	73,1
overnightprints.de	Gut	72,7
easyprint.com/de	Gut	72,2
viaprinto.de	Gut	72,0
rainbowprint.de	Gut	71,8
primus-print.de	Gut	71,1
druckshop-24.de	Gut	71,1

Preis-Leistungs-Verhältnis

Keine Frage: Online-Druckereien haben die Printbranche mit ihrem Direktvertriebsmodell revolutioniert. Und dank des intensiven Wettbewerbs bleiben die Preise auch weiterhin günstig. Tatsächlich loben in diesem Jahr wieder 86 Prozent der befragten Kunden das gute Preis-Leistungs-Verhältnis. Wir-machen-druck.de und onlineprinters.de

schneiden in diesem Item am besten ab. Eine gute Preispolitik umfasst zudem Kostentransparenz – einen der wichtigsten Kundenbindungsfaktoren. Auch hier liegt wir-machen-druck.de in der Kundengunst vorn, dahinter folgt Konkurrent cewe-print.de. Beide Anbieter verdienten sich in dieser Kategorie die Bestnote „Sehr Gut“ und bestätigten damit ihren Vorjahreserfolg – Gleiches gelang flyeralarm.de und vistaprint.de.

Leistungs- und Servicemerkmale

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



Anbieter/Domain (www.)	Bewertung	Punkte
wir-machen-druck.de	Sehr Gut	78,1
onlineprinters.de	Sehr Gut	75,3
flyeralarm.com/de	Sehr Gut	74,6
druckdiscount24.de	Sehr Gut	74,1
cewe-print.de	Sehr Gut	73,9
saxoprint.de	Sehr Gut	73,6
vistaprint.de	Sehr Gut	73,6
overnightprints.de	Gut	72,8
printworld.com/de	Gut	71,9
viaprinto.de	Gut	71,6
druckshop-24.de	Gut	70,9
printcarrier.com/de	Gut	70,7

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