

# DEUTSCHLAND TEST: Online-Druckereien 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-  
Auswertungen für 21 Online-Druckereien

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juli / August 2018
<b>Stichprobe</b>	1.231 Kunden mit 1.759 Urteilen zu 21 Online-Druckereien (Bewertung von bis zu 3 Online-Druckereien, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</li> </ul> <p>Detailergebnisse für 21 Online-Druckereien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cewe-print.de</li> <li>• diedruckerei.de</li> <li>• druckdiscount24.de</li> <li>• druckportal.de</li> <li>• druckshop-24.de</li> <li>• firstprint.de</li> <li>• flyeralarm.de</li> <li>• flyerheaven.de</li> <li>• flyermaschine.de</li> <li>• flyerpilot.de</li> <li>• jadedruck.de</li> <li>• laser-line.de</li> <li>• online-druck.biz</li> <li>• overnightprints.de</li> <li>• primus-print.de</li> <li>• printcarrier.com/de</li> <li>• rainbowprint.de</li> <li>• saxoprint.de</li> <li>• viaprinto.de</li> <li>• vistaprint.de</li> <li>• wir-machen-druck.de</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	237 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Produktleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktauswahl</li> <li>• Produktpassungen</li> <li>• Individuelle Lösungen</li> <li>• Vorlagenbereitstellung</li> <li>• Druckqualität</li> <li>• Produktions- und Lieferzeiten</li> </ul>
<b>Kommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständlichkeit der Datenblätter</li> <li>• Übersichtlichkeit der Website</li> <li>• Informationsumfang</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attraktive Produktmuster</li> <li>• Hilfreiche Datenarchivierung</li> <li>• Hilfe bei Problemen</li> <li>• Schnelle Anliegenbearbeitung</li> <li>• Erreichbarkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Kompetenz der Mitarbeiter</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Sonderangebote / Aktionen</li> <li>• Zusatzleistungen</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Online-Druckereien (I)

GESAMTURTEIL		Produktleistung		Kommunikation	
sehr gut	wir-machen-druck.de	sehr gut	wir-machen-druck.de	sehr gut	vistaprint.de
sehr gut	vistaprint.de	sehr gut	vistaprint.de	sehr gut	wir-machen-druck.de
sehr gut	cewe-print.de	sehr gut	cewe-print.de	sehr gut	cewe-print.de
sehr gut	flyeralarm.de	sehr gut	flyeralarm.de	sehr gut	diedruckerei.de
sehr gut	saxoprint.de	sehr gut	diedruckerei.de	sehr gut	overnightprints.de
sehr gut	diedruckerei.de	sehr gut	saxoprint.de	sehr gut	saxoprint.de
gut	overnightprints.de	sehr gut	overnightprints.de	sehr gut	flyeralarm.de
gut	viaprinto.de	gut	primus-print.de	gut	viaprinto.de
gut	druckdiscount24.de	gut	viaprinto.de	gut	druckdiscount24.de
gut	druckportal.de	gut	druckshop-24.de	gut	druckportal.de
gut	primus-print.de	gut	druckdiscount24.de	gut	druckshop-24.de
gut	druckshop-24.de	gut	druckportal.de		rainbowprint.de
	printcarrier.com/de		rainbowprint.de		primus-print.de
	rainbowprint.de		printcarrier.com/de		flyerheaven.de
	flyerheaven.de		firstprint.de		flyermaschine.de
	online-druck.biz		flyerpilot.de		printcarrier.com/de
	firstprint.de		flyerheaven.de		jadedruck.de
	flyerpilot.de		jadedruck.de		online-druck.biz
	flyermaschine.de		online-druck.biz		firstprint.de
	jadedruck.de		laser-line.de		flyerpilot.de
	laser-line.de		flyermaschine.de		laser-line.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

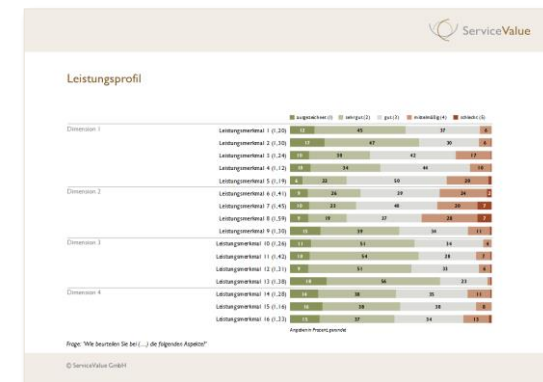
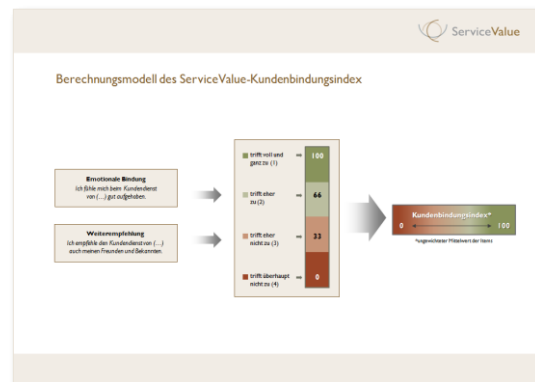
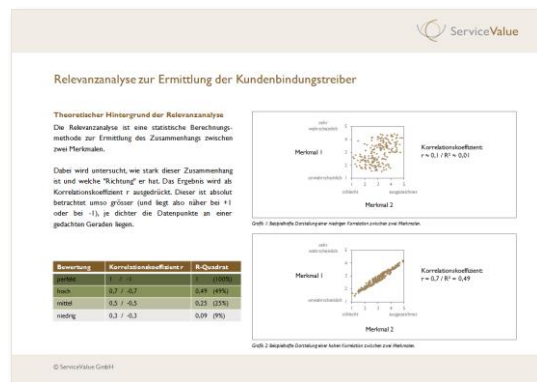
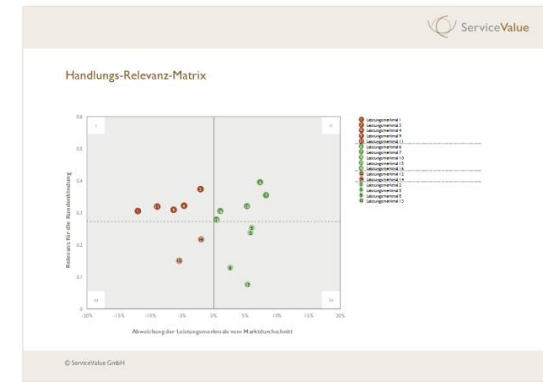
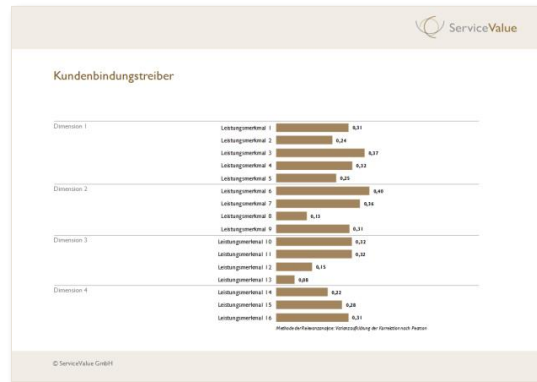
## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Online-Druckereien (II)

Kundenservice	
sehr gut	wir-machen-druck.de
sehr gut	cewe-print.de
sehr gut	saxoprint.de
sehr gut	diedruckerei.de
sehr gut	vistaprint.de
sehr gut	flyeralarm.de
gut	druckdiscount24.de
gut	druckportal.de
gut	printcarrier.com/de
gut	viaprinto.de
gut	primus-print.de
	overnightprints.de
	druckshop-24.de
	online-druck.biz
	rainbowprint.de
	firstprint.de
	flyerheaven.de
	flyermaschine.de
	flyerpilot.de
	laser-line.de
	jadedruck.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	wir-machen-druck.de
sehr gut	flyeralarm.de
sehr gut	vistaprint.de
sehr gut	cewe-print.de
sehr gut	saxoprint.de
sehr gut	overnightprints.de
gut	viaprinto.de
gut	druckportal.de
gut	diedruckerei.de
gut	druckshop-24.de
gut	druckdiscount24.de
	primus-print.de
	printcarrier.com/de
	flyerheaven.de
	rainbowprint.de
	laser-line.de
	online-druck.biz
	firstprint.de
	flyerpilot.de
	flyermaschine.de
	jadedruck.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

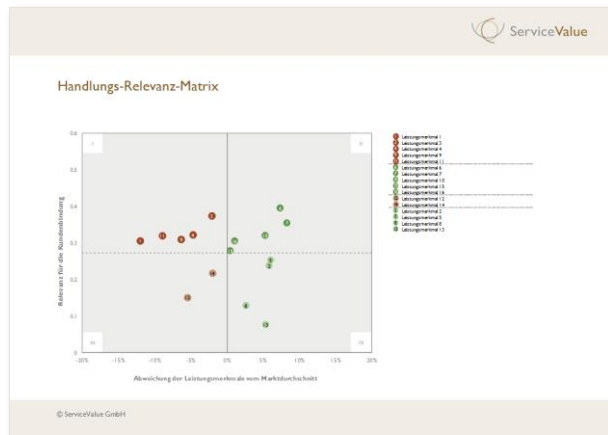
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



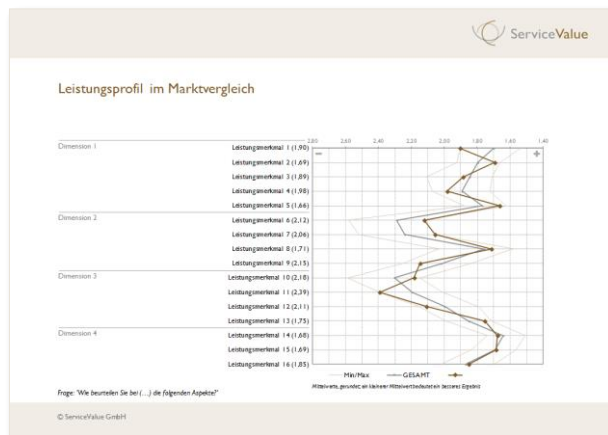
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

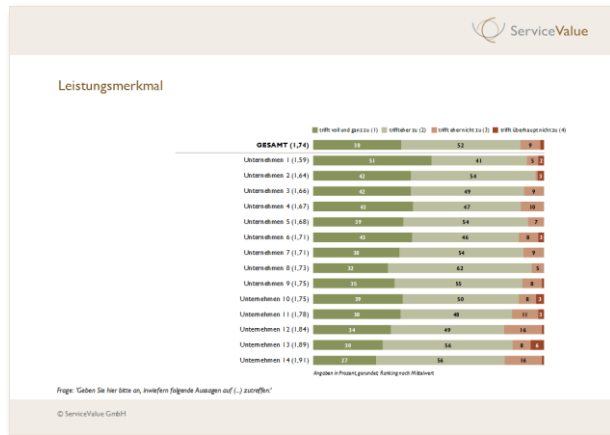


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter



## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Online-Druckereien 2018“ (Einzelexemplar, 237 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Online-Druckereien 2018“ (Einzelexemplar, 237 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

## Impressum / Kontakt

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / VRD - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)