



Drucker unter Druck

Die klassische Druckerei versus Online-Druck-Discounter

Der SCOUT im Interview mit Heiko Mazur, Geschäftsführer der Buch- und Offsetdruckerei Häuser KG

SCOUT: Was zeichnet heute eine zeitgemäße Druckerei aus? Druckereien gibt es doch wie Sand am Meer.

Mazur: Das ist richtig! Alleine in Köln tummeln sich ca. 300 Druckereien. Vom kleinen Einmannbetrieb bis hin zu Betrieben mit über 100 Mitarbeitern. Da ist es gerade für die kleinen Druckereien schwer, sich zu behaupten. Die Kunden erwarten für Fragestellungen eine Reaktionszeit von wenigen Stunden. Wer das nicht liefern kann, hat es schwer. Gerade weil die Arbeitszeiten der Druckerei meist um 6 Uhr beginnen, die Kunden wie Werbeagenturen aber erst gegen 9 Uhr wach werden, dafür aber noch nach 20 Uhr Fragen beantwortet haben wollen. Diesen Zeitraum gilt es abzudecken. Wir stellen selber fest, daß unser Onlinesystem vorwiegend abends zum Kalkulieren genutzt wird und tagsüber bestellt wird. Das kann eine klassische Druckerei nicht bieten, da in den seltensten Fällen ein Kundenberater um 22 Uhr noch Anfragen beantwortet. Wir bieten den Kunden beides. Das Onlinegeschäft, bei dem der Kunde rund um die Uhr kalkulieren, Preise vergleichen und bestellen kann, sowie mittels unserer Hilfetext-Antworten auf häufig gestellte Fragen direkt Antwort erhält, sowie den klassischen Vertrieb mit individueller Beratung und Betreuung. Hier sind wir aber, wie die meisten anderen Druckereien, zeitlich eingeschränkt. Dafür sind die Antworten und auch die Beratung qualifizierter. Wir haben Kunden, die sich scheuen zu einer Werbeagentur zu gehen und sich lieber direkt vom Produzenten beraten lassen. Mit diesen entwickeln wir dann ein individuelles Printprodukt von der Gestaltung, der Materialauswahl bis hin zu Veredelungs- und Verarbeitungsvarianten. So bekommen unsere Kunden genau das, was sie möchten und was auch in ihr Budget passt. Bei der Online-Schiene wissen die Kunden bereits vorher, was sie möchten. Zur Einhaltung ihrer Budgets haben sie allerdings auch hier viele Möglichkeiten, da sie selber ausprobieren können, was was kostet und was letztlich zu ihnen passt. Wir erleben es nicht selten, daß teilweise 20 bis 30 Kalkulationen durchgeführt werden, bis das richtige Produkt

gefunden ist. Davor scheuen sich wiederum viele Kunden bei einer klassischen Druckerei.

SCOUT: Warum sind Onlinedrucker so günstig und worauf muss der Kunde verzichten?

Mazur: Onlinedruckereien an sich sind nicht günstiger als klassische Druckereien. Die Kosten für Maschinen und Papier sind die gleichen, wie bei klassischen Druckereien. Allerdings werden die Maschinen besser ausgenutzt. Hierdurch entstehen die Preisvorteile für den Kunden. 4-farbige Visitenkarten z.B. werden in einer klassischen Druckerei auf einer DIN A3 Druckmaschine alleine gedruckt. Hierbei entsteht ein Platten-

**BEKOMMEN SIE DIE
GLEICHE QUALITÄT AUF
DEM GLEICHEN PAPIER,
ALS WENN SIE KLASSISCH
BESTELLEN UND SICH
BERATEN LASSEN**

satz und ca. 500 Bogen Papierabfall. Bei einer Onlinedruckerei werden in der gleichen Zeit auf dem gleichen Plattensatz mit 500 Bogen Papierabfall aber 30 verschiedene Karten gedruckt. **So verteilen sich diese Fixkosten auf 30 Kundenaufträge und nicht nur auf einen.** Dies bringt den teilweise riesigen Preisvorteil.

Verzichten müssen Kunden bei einer Onlinedruckerei eigentlich nur auf die ausführliche, fachliche Beratung und die Entwicklung ihres Printproduktes. Besitzen Kunden eine fertige PDF-Datei und bestellen online, bekommen sie die gleiche Qualität auf dem gleichen Papier, als wenn sie klassisch bestellen und sich beraten lassen. Klar, es werden nicht alle

Papiersorten, die man einsetzen könnte, online angeboten, sondern nur eine Auswahl, die wir als beste Materialien bezeichnen. Als Beispiel, es gibt etwa 30 verschiedene mattgestrichene Bilderdruckpapiersorten. Legt man alle nebeneinander sehen selbst Fachleute nicht immer die Unterschiede. Aus diesem Grund haben wir das Bilderdruckpapier ausgewählt, auf dem es unserer Meinung nach die besten Ergebnisse gibt. Dieses verkaufen wir über die Onlineschiene und empfehlen es auch unseren klassischen Kunden.

Kunden, die einen Druckpartner suchen, sollten darauf achten, daß man auch bei einer Onlinedruckerei mal jemanden persönlich erreicht. Es gibt immer mal etwas, was schief geht und da ist es wichtig jemand persönlich zu erreichen, der auch kompetent unterstützen kann. Das ist bei weitem nicht bei allen Anbietern gegeben.

Bei Fragen erhalten auch unsere Online-Kunden stets telefonische Unterstützung von einem kompetenten Kundenberater. Dies hebt uns das entscheidende Quäntchen von der breiten Masse ab und hat dafür gesorgt, daß wir heute unter den Top 8 der Onlinedruckereien sind.

SCOUT: Was ist das Hauptgeschäft bei „Onlinedruckern“?

Mazur: Unser Hauptgeschäft ist der Druck von Visitenkarten, Briefbogen, Briefumschlägen, Flyern und Foldern. Hier wirkt sich die Sammelformproduktion und damit die Kosteneinsparung durch Teilung der Fixkosten am meisten aus. Viele Kunden, besonders Agenturen und Geschäftskunden möchten allerdings all ihre Druckaufträge, auch spezielle, welche schwer oder gar nicht über die standardisierte Online-Schiene zu realisieren sind, bei ein und derselben Druckerei abwickeln, bei der sie wissen, was sie an Qualität und Service erwarten können. Besonders gleichbleibend gute Qualität ist entscheidend, wenn sich ein Kunde für eine Druckerei entschieden hat und dort viele Aufträge über längere Zeiträume platzieren möchte. Theoretisch könnte der Kunde auch eine Auflage von 10 Stück bestellen, aber wir haben die Untergrenze auf 100 Exemplare festgelegt, da der Preisunterschied auch bei Broschüren zwischen 10 und 100 nur wenige Euro beträgt. Bei Visitenkarten bieten wir sogar erst ab 250 Karten an. Diese kosten dann 16,83 Euro (zum Vergleich 500 Karten kosten 18,54 Euro). Hier machen kleinere Auflagen keinen Sinn.



SCOUT: Sie bieten beide Varianten an, den traditionellen Druckereiservice und den „Onlinedruck“. Warum? Worin unterscheiden sich die Kunden? Ist die „Onlinedruckerei nur ein Trend oder bereits etablierte Realität“?

Mazur: Ja, wir bieten beides an. Man kann die Kunden auch nicht trennen und sagen, diese Kunden bestellen so, andere wiederum so. Es vermischt sich und das ist unsere Stärke. Wir haben viele Kunden, die ihre Visitenkarten und Briefbogen über den Onlineshop bestellen und die beratungsintensiven Drucksachen wie z.B. Geschäftsberichte mit Veredelung oder Broschüren in 10 Sprachen, klassisch über unsere Kundenberater abwickeln. Dies sorgt auch dafür, daß die Berater viel mehr Zeit für die Kunden haben, da sie sich nicht mit den

Standard-Drucksachen beschäftigen müssen. Ich denke, daß in der Zukunft der große Teil

des Printvolumens über Onlinedruckereien abgewickelt wird. Aber

nicht immer vom Endkunden direkt sondern vermehrt von Druckereien

vor Ort, die die Beratung übernehmen und der persönliche

Ansprechpartner vor Ort sind. Gedruckt wird dann online, so daß

der Drucker vor Ort nicht mehr Produzent sondern Händler

ist. Je eher die kleinen Druckereien hierin ihre

Chance sehen, umso eher werden diese die nächsten Jahre

überleben. Wir haben sehr viele Druckereien als Kunden, von denen

wir hören, wie schön es ist nicht mehr selber

zu produzieren. Große Aufträge haben den Betrieb von kleinen Druckereien teilweise tagelang lahm gelegt und der Inhaber konnte sich um keinen Kunden kümmern. Jetzt wird der

Auftrag online übertragen und einige Tage später geliefert und der Inhaber kann in der Zwischenzeit weitere Kundenaufträge generieren. Der Win-Win-Schlüssel für beide Seiten liegt in der Zusammenarbeit und nicht im Konkurrieren.

SCOUT: Wie wichtig ist die Standortnähe, ein 24 Std. Service, Eigen-Marketing und die persönliche Kundenbetreuung?

Mazur: Der Standort spielt im Onlinegeschäft keine Rolle mehr. Das Einzige, was wichtig ist, daß ein großer Logistiker im Umkreis von 30 km ansässig ist. Auf diese Weise können alle Sendungen innerhalb von einer Nacht zum Kunden transportiert werden. Ich bin ein Gegner des 24 Stunden-Lieferservices. Einige unserer Marktbegleiter bieten eine Lieferung am



anderen Morgen bei einer Bestellung bis 16 Uhr am Vortag an. „Eine Drucksache braucht 24 Stunden bis zur vollständigen Trocknung“, gilt nun mal heute wie gestern. Wer Qualität möchte, muss dem Produkt auch etwas Zeit geben.

Marketing wird in den meisten Druckereien noch sehr stiefkindlich behandelt. Viele haben eine Imagebroschüre, die eher aussieht wie ein Hausprospekt eines Maschinenherstellers und nicht eines Beratungsunternehmens für Drucksachen.

Für die Kundenbetreuung setzen wir vermehrt auf Mediengestalter. Diese haben zwar nicht immer umfassende Kenntnisse

als erste Anlaufstation. Geht es dann um druck- und weiterverarbeitungstechnische Detailfragen, wird an einen entsprechend erfahrenen Kundenberater weitergeleitet.



Heiko Mazur

Geschäftsführer der Buch- und Offsetdruckerei Häuser KG, DruckDiscount24.de

HIER EIGNET SICH EIN CALL-CENTER MIT AUSGEBILDETEN UND GESCHULTEN MEDIENGESTALTERN ALS ERSTE ANLAUFSTATION

der Produktionsfeinheiten, aber viele Kunden möchten selber kreativ werden und brauchen dann Hilfe bei der Gestaltung. Das ideale Service- und Beratungsteam ist daher eine Mischung aus drei Mediengestaltungsberatern und einem Druck- und Weiterverarbeitungsberater. Oft erfolgt gerade die Beratung bei der Dateierstellung telefonisch. Hier eignet sich ein Callcenter mit ausgebildeten und geschulten Mediengestaltern

Gekonnt gedruckt – im 160er-Raster mit modernster Technik und altbewährten Techniken

Mit einer beeindruckenden Firmen- und Erfolgsgeschichte von mittlerweile 88 Jahren kann die Kölner Buch- und Offsetdruckerei Häuser KG aufwarten. Unter den über 300 Druckereien, die allein in und um Köln ansässig sind, dürfte sie diese bemerkenswerte Tatsache einzigartig machen. Bereits 1922 legte Otto Häuser den Grundstein für das Unternehmen, welches inzwischen zur größten Druckerei Kölns gewachsen ist.

Senior-Geschäftsführer und Inhaber Günter Mazur bringt es auf stolze 45 Jahre Erfahrung in den Bereichen Druck- und Buchbindekunst. Sein Wissen um altbewährte Techniken und Methoden kommt der Druckqualität und damit den Kunden zugute.

Im Jahr 2000 übernimmt Heiko Mazur den Posten des zweiten Geschäftsführers. Früh erkennt er die Chancen des aufkommenden E-Commerce-Trends. Indem er das fundierte Fachwissen seines Vaters, Günter Mazur, mit seiner eigenen Affinität zu Technik und neuen Medien paart, legt er den Grundstein für das zweite Standbein der Häuser KG – den Online-Printshop „DruckDiscount24.de“.

Nach einer umfangreichen Entwicklungs- und Testphase geht der Internet-Druckshop im November 2003 online. Innerhalb der Druckbranche übernimmt die Häuser KG damit eine Vorreiterrolle, was E-Druckshops betrifft.

Übersichtlich und intuitiv bedienbar, macht es der Internet-Bestellshop auch

unerfahrenen Usern einfach, sich online ihr maßgeschneidertes Produkt zu konfigurieren und zu bestellen. Die fertigen Produkte werden neutral verpackt und versandkostenfrei (deutschlandweit) nach Hause oder an die gewünschte Adresse geliefert. Anders als bei vielen Mitbewerbern werden alle Druckerzeugnisse komplett im eigenen Haus produziert. Sie unterliegen daher den strengen Richtlinien und Kontrollen der „Häuser KG“-Qualitätsstandards nach DIN ISO 12647-2.

Die Häuser KG und ihr Online-Shop haben mittlerweile über 55.000 Kunden europaweit. „DruckDiscount24.de“ zählt zu den „Top-10“-Online-Druckereien in Deutschland und wächst kontinuierlich weiter.

Klimaneutral gedruckt

Seit Juli druckt die Häuser KG auf Wunsch auch klimaneutral. Dabei werden die CO₂-Emissionen, die während der Produktion eines Druckproduktes zwangsläufig anfallen, genau berechnet und durch den Erwerb von Emissionszertifikaten ausgeglichen.

Der Ausgleich erfolgt, indem die entstandenen Emissionen durch die Investition in Klimaschutzprojekte kompensiert werden. Somit wird das CO₂-Gleichgewicht der Atmosphäre nicht verändert. Mit dem Marktführer ClimatePartner hat sich die Häuser KG für einen starken und erfahrenen Partner entschieden. Die Häuser KG ist eine der ersten Druckereien in Nordrhein-Westfalen, die ihren Kunden diesen Service bietet. Kunden, die sich für einen klimaneutralen Druck entscheiden, engagieren sich aktiv und auf bezahlbare Weise für den Umweltschutz.

Zertifiziert gedruckt

Die Kunden von „DruckDiscount24.de“ bestellen ihre Printprodukte ab sofort in einem „Trusted Shops“-zertifizierten Online-Shop. „Das Vertrauen unserer Kunden ist für uns das Wichtigste!“, so Heiko Mazur. „Um unseren Online-Kunden jetzt auch mit Brief und (Güte-)Siegel zu versichern, dass sie uns vertrauen können, haben wir uns freiwillig dem aufwendigen „Trusted Shops“-Zertifizierungsverfahren unterzogen – mit Erfolg.“, erklärt er diesen Schritt.

Während des Zertifizierungsverfahrens müssen sich die Anwärter umfassenden Sicherheitstests unterziehen. Die Prüfung orientiert sich am nationalen und europäischen Recht sowie an den Forderungen der Verbraucherschützer. Das „Trusted Shops“-Gütesiegel garantiert, dass der Online-Shop die über 100 strengen Einzelkriterien erfüllt, die notwendig sind, um die „Trusted Shops“-Zertifizierung zu erhalten.

Venloer Str. 1271 · 50829 Köln Internet: www.haeuserkg.de
Tel. +49 (0)2 21 / 95 65 03-0 E-Mail: info@haeuserkg.de

www.druckdiscount24.de