

FDI — Das Wort zum Print — Gedankenspiele von Nils Gustorff, FDI-Mitglied und Buchbinder

(Teil 2) »Der Faktor Hektik!«

Produktpräsentation. Location und Eventagentur: seit einem Jahr gebucht. Prospekt: »... muss was ganz Besonderes werden, alles hochwertig, pfiffig, topp Qualität!«

Besprechung Agentur-Druckerei zehn Tage vor dem großen Termin («... wieso terminlich heikel?? Wir haben's Ihnen doch schon vor drei Monaten angekündigt!«).

»Also: Ganz hochwertig. Besondere Materialien, besondere Haptik, Feinstpapier, Relieflack, Klappen, ankleben, Transparent dazwischen. – Daten? – Können wir erst vier Tage vor Termin liefern, aber Endtermin steht, planen Sie per Kurier nach Düsseldorf! - ? – Wie, die Musterfertigung mit Originalmaterialien und Versuchen auf Sonderpapier dauert vier Tage?! – Das klappt doch terminlich gar nicht!! – Also dann: Endtermin steht: Samstag! Daten kommen

Montag, da haben Sie doch sechs Tage! – Ja, Daten Montagnachmittag. Druck Dienstag / Mittwoch. Donnerstag dann Verarbeitung / Versand. Das muss doch reichen!! – ?? – Na, dann nehmen wir als Umschlag besser 250g Offsetkarton, auf Sonderlack können wir verzichten, Inhalt ohne Transparent, Umschlag ohne Klappen. Aber denken Sie daran: Topp Qualität und per Kurier nach Düsseldorf!!!«

Das kennen wir alle: Wir fangen mit Eifer auf, was irgendjemand, der den Gesamtprozess nicht annähernd erahnt, womöglich wochenlang liegengelassen hat. Urlaub, Krankheit, Dienstreise, Überlastung, Entscheidungsschwäche, ... Die Gründe sind vielfältig und alle menschlich. Gelingen kann es aber schließlich nur deswegen, weil die Letzten in der Kette mit übermenschlichem Einsatz die vorangegangenen Defizite auffan-

gen. Und natürlich erwartet man topp Qualität. Aber erst dann, bevor offenbar nicht.

Dieses Auffangen von desolaten Abläufen und Versäumnissen im Vorfeld verstehen die Drucker und Weiterverarbeiter zumeist als ihre tägliche gute Tat, die sie als echte Dienst-Leister ausweist. Und damit haben sie Recht!

Doch die finanzielle Seite aller dabei steigenden Fehlerwahrscheinlichkeiten drückt die gesamte Branche ebenso gewaltig wie Strukturwandel und Preisverfall: Wie oft wurde schon neu produziert, weil Fehler passiert sind oder marginale Produktdetails zu Fehlern hochgespielt wurden! – Ausnahmslos Fehler, die nicht passiert wären, wenn für eine notwendige Nachfrage oder Abstimmung der Beteiligten oder für Kontrolle überhaupt Zeit gewesen wäre.

Der Spruch »Wo Menschen arbeiten, passieren Fehler« ist zwar nicht falsch, erfordert aber den zwingenden Nachsatz », und wo die pure Hektik die Abläufe bestimmt, da passieren dreimal mehr Fehler!«. **Wenn wir im Kundengespräch nicht nur über Termine und Preise, sondern über zuverlässige Prozesse sprechen, kann dieser gefährliche, aber tabuisierte Kostenblock gemeinsam gemangt werden. Wenn wir defensiv darüber schweigen, bleibt das Thema ein Tabu und dieses unterschätzte Kostenpotenzial ungenutzt!**

In einer Serie möchten wir Ihnen dieses Thema »Ein Wort zu Print« von den verschiedensten Seiten beleuchten

Teil 1: Ich liebe Bücher, DD Nr.32

Teil 2: Der Faktor Hektik

Teil 3: Mutter-Print-Kur, DD Nr.34

Teil 4: Warum ist der Wald unser Thema, DD Nr.35

Teil 5: Heißt Hightech immer höher-schneller-weiter?, DD Nr.36