



Thomas Grossen

Warum der Transaktionsdruck in der Schweiz immer noch einen hohen Stellenwert hat

Die [Trendcommerce Group](#) verarbeitet im Durchschnitt täglich 300'000 Transaktionen – mit Spitzenwerten bis zu einer Million. Lesen Sie in unserem Gastblog von CEO Thomas Grossen, warum der [Transaktionsdruck](#) in der Schweiz immer noch einen hohen Stellenwert hat und warum Trendcommerce zu einem wichtigen Partner für Müller Martini geworden ist.

Wir verarbeiten für verschiedene Kunden – Banken, Versicherungen, Detailhändler, Kommunikations- und Energieunternehmen, Verwaltungen, Digitalisierungsdienstleister – eine breite Palette an [Regelkommunikation](#) und Transaktionsdaten aus unterschiedlichsten Liefersystemen. Meistens handelt es sich um sogenannte Batchverarbeitungen, die ein- oder mehrmals täglich an uns übermittelt werden. Dabei kann es sich um sehr unterschiedliche Inhalte und Ausprägungen handeln, das Format ist jedoch hauptsächlich auf A4 beschränkt. Darunter fallen Rechnungen, Verträge, Korrespondenzen, Kontoauszüge und vieles mehr. Dank der eingesetzten Technologie – wir verfügen über modernste Digitaldruck-Maschinen – können die Dokumente vollfarbig gedruckt und nachher in C4- oder C5-Couverts abgepackt werden. Die Verarbeitung ist aber nicht nur auf den Druck ausgelegt, sondern umfasst auch die Ausgabe per E-Mail oder als Archivdatei zurück in die Kundensysteme.

Grosses Wachstumspotenzial für personalisiertes Direkt-Marketing

Bei der Datenannahme managen wir die unterschiedlichsten Datenströme. Die meisten Daten sind bereits formatiert und werden vollständig gelayoutet angeliefert. Andere Daten wiederum erhalten wir als sogenannte Rohdaten, die wir selber layouts und formatieren. Für einen unserer grössten Kunden fügen wir den Transaktionsdaten zusätzlich auch hochpersonalisierte Werbeelemente mit bei – eine typische Transpromo-Anwendung. Bezüglich personalisiertes Direkt-Marketing sehe ich für die Zukunft ohnehin ein grosses Wachstumspotenzial. In Kombination mit der Regelkommunikation kann der Kunde bis zum Point of Sale begleitet und ein Response an den Auftraggeber generiert werden. Dieses Chancenpotenzial sollte man meiner Ansicht nach in Zukunft unbedingt besser nutzen.

Bis zu einer Million Transaktionen pro Tag

Beim Transaktionsdruck stellt sich uns eine ganze Reihe von Herausforderungen. Zum einen muss man sehr grosse Datenmengen verarbeiten können. Im Durchschnitt sind es täglich 300'000 Transaktionen, die als Output verarbeitet werden. Die Spitzenwerte liegen jedoch – vor allem am Monats- oder Jahresende – bei knapp einer Million Output. Dann arbeiten wir im 24-Stunden-Modus, während an normalen Tagen anderthalb Schichten im Einsatz stehen.

Zum andern ist eine adäquate Überwachung wichtig – will heissen: Unsere Prozesse müssen eine 100-prozentig korrekte Verarbeitung sicherstellen. Deshalb leben unsere rund 70 Mitarbeitenden in den verschiedensten Berufen (Drucker/Logistiker/IT-Spezialisten/Service-Manager/Projektleiter) ein fundiertes Qualitätsdenken. Natürlich spielen auch die eingesetzten Technologien eine wichtige Rolle. Und nicht zuletzt mündet der gesamte Prozess in eine gesicherte, datenschutzkonforme, auditierte und testierte Gesamtumgebung, die es ermöglicht, dass auch hochsensible Daten verarbeitet werden können.

Von Digital zu Analog

Auch wenn wir digitale Daten verarbeiten und digital drucken, so haben wir am Ende der Kette meist eine analoge Komponente. Denn der weitaus grösste Teil unseres Transaktionsvolumens endet in adressiertem, von der Post zugestelltem Briefvolumen. Das sind in der Schweiz insgesamt rund 1,6 Milliarden Sendungen pro Jahr. Seit Jahren geht das Volumen um rund 5 Prozent zurück. Wir haben aber auch Kunden mit einem jährlichen Volumenrückgang von 25 Prozent.

Eine grosse Rolle spielt dabei die Digitalisierung. Aber auch ein Systemwechsel in der Datenverarbeitung bei Kunden kann grosse Veränderungen im Mengengerüst auslösen. Dass der Rückgang nicht höher ist, hat viel mit zwei Schweiz-spezifischen Besonderheiten zu tun. Erstens ist in unserem Land die Digitalisierung längst nicht so weit fortgeschritten wie beispielsweise in den skandinavischen oder baltischen Staaten. Zweitens ist die Schweiz praktisch das einzige Land, in dem QR-Rechnungen en masse genutzt werden.

So pilgern bei uns am Ende jedes Monats immer noch Tausende auf die Post, um Zahlungen zu tätigen. Mit Blick auf die tiefe jährliche Wechselquote bei Krankenkassen kommt rasch der Verdacht auf, dass die Schweizer(innen) eher träge, sehr loyal und nicht besonders kosten sensitiv sind. In diesen Kontext passt auch, dass die Userquote für E-Banking bei Banken seit Jahren zwischen 35 und 65 Prozent verharrt. Einen digitalen Dammbbruch würde meines Erachtens die Einführung einer E-ID für die Schweiz bringen.



Seit sechs Jahren Partner von Müller Martini

Da der digitale Rollendruck unsere Spezialität ist, arbeiten wir seit über sechs Jahren auch mit Müller Martini zusammen. 2016 präsentierte Müller Martini auf der drupa sein neues digitales Buchproduktions-System SigmaLine II und brauchte für die Vorbereitungen in Zofingen und die Demos in Düsseldorf natürlich mehrere vorgedruckte Rollen. Da wir neben unserem Werk im sankt-gallischen Gossau ein zweites in Aarau – nur 20 Kilometer vom Müller Martini-Hauptsitz in Zofingen – haben, lag eine Partnerschaft auf der Hand. Weil sich der Auftrag als überaus anspruchsvoll erwies, machten wir ein Update auf unserer Canon ColorStream 6900 so, dass wir eine unterschiedliche Drucklänge verarbeiten konnten. Denn die besondere Herausforderung für uns lag darin, dass wir für unsere Kunden normalerweise «nur» Fertigprodukte im A4-Format drucken, für Müller Martini jedoch Rollen mit unterschiedlichen Überlängenformaten liefern.



Aus Rollen werden personalisierte Malbüchlein

Seither produzieren wir personalisierte Malbüchlein in 30 verschiedenen Varianten mit 16, 20, 24, 28 und 32 Seiten Umfang mit unterschiedlichen Drucklängen als acht Seiten (einmal quergefalzt) und zwölf Seiten (zweimal quergefalzt). Oft ist Christoph Müller, Leiter des Müller Martini Print Finishing Centers (PFC) in Zofingen, bei uns im Unternehmen, damit die von ihm ausgeschossenen Daten und PDF-Files korrekt auf unsere Druckmaschine übernommen werden. Die aus dem Connex LineControl stammenden PDF-Files enthalten diverse Steuer-

codes, Bedienerinformationen und Druckrichtungspfeile, die so in unserem Tagesgeschäft nicht vorkommen.

Diese Produkte werden seit der drupa 2016 für Kunden-Demos auf dem digitalen Sammelhefter im PFC verarbeitet. Mit der Zeit kam ein neues Produkt, ein 16, 24 und 28 Seiten umfassendes Notizbuch im Format A4 und 200 mm x 200 mm hinzu, so dass Müller Martini seinen Kunden die volle Variabilität in der Weiterverarbeitung digital gedruckter Produkte zeigen kann.

Eine Rolle enthält rund zehn Kilometer Papier, und pro Demo – die jeweils knapp drei Minuten dauert – braucht Christoph Müller rund 450 Meter Papier. Eine Rolle befindet sich üblicherweise in der Maschine, eine zweite steht als Reserve bereit.

Und seit Kurzem drucken wir auch Rollen für die neue SigmaLine Compact, damit Müller Martini für die Kunden-Demos auf dem Vorsatzborgeanleger, Klebebinder Vareo PRO mit der Scan & Print-Einheit sowie Dreischneider InfiniTrim Softcover- und Hardcover-Bücher fertigen kann. Für uns ist dies neben unserem Kerngeschäft eine überaus spannende Herausforderung.

Ihr
Thomas Grossen,
CEO Trendcommerce Group