

## HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

### **Was kaufe ich?**

Auf dem Webportal [comservio.com](http://comservio.com) kaufen Sie folgendes

- eine nicht exklusive, zeitlich und örtlich unbeschränkte Nutzung eines Layouts
- die Erstellung eines Druck PDFs
- 5 kostenfreie Prüf-PDFs
- Zugang zu Hunderten von Top-Vorlagen
- Zugang zur comServio Foto-Datenbank
- Eigener Arbeitsbereich
- Sicherung Ihrer Layouts durch regelmäßiges Backup
- 24/7-Verfügbarkeit, unabhängig von Bürozeiten
- 15% Rabatt bei Kauf von Bildern bei [clipdealer.de](http://clipdealer.de), wenn Sie als Gutscheincode „comServio“ angeben.

### **Wann bezahle ich?**

Bezahlt wird erst, wenn Sie sich entscheiden, von Ihrem Entwurf eine finale Druckdatei zu erstellen. Zur vorherigen Prüfung stehen Ihnen bis zu fünf freie Prüf-PDFs zur Verfügung. Falls Ihnen das nicht ausreicht, können Sie weitere Prüf-PDFs hinzukaufen (siehe Preisliste). Sie erhalten von unserem System eine Meldung wenn Sie Ihr letztes Prüf-PDF schreiben.

### **Muss ich für die Registrierung bezahlen?**

Nein, auf dem comServio Portal ist die Registrierung kostenfrei.

### **Warum muss ich mich registrieren?**

Durch die Registrierung erstellen Sie einen eigenen Arbeitsbereich (IHRE PRODUKTE), in dem Sie Ihre Entwürfe ablegen, um sie später zu jeder Zeit und vom jeden Ort bearbeiten zu können. In dem mit Ihren Zugangsdaten und einem Passwort geschützten Arbeitsbereich können Sie alle Vorlagen testen, Bilder und Logos hochladen, Ihre Werbematerialien gestalten, Prüf-PDFs erstellen, um darüber mit anderen Kollegen/Kunden zu sprechen, sowie das Druck-PDF zu erstellen und zu archivieren. Das Druck-PDF können Sie jederzeit und von jedem Ort ausdrucken. Gespeicherte Dateien können auch weiter bearbeitet werden, z.B. um ein Logo, eine Telefonnummer oder Adresse zu verändern. Wenn Sie allerdings wieder ein Druck-PDF erzeugen, müssen Sie die Vorlage erneut bezahlen.

### **Gibt es ein Abo oder versteckte Kosten?**

Nein, auf dem comServio Portal gibt es kein Abo oder versteckte Kosten.

### **Wo befindet sich der Server von comServio?**

Der Server von comServio steht in einem Hochsicherheits-Rechenzentrum in Deutschland und unterliegt dem deutschen Datenschutz-Gesetz.

### **Wie viele Design-/Mustervorlagen darf ich gestalten, ohne zu bezahlen?**

Alle Vorlagen stehen zum kostenfreien Gestalten zur Verfügung. Hinweise und eine Anleitung zur Gestaltung Ihres Produktes finden Sie in unserem Design Guide.

### **Kann ich einen Entwurf in meinem Arbeitsbereich löschen?**

Ja, solange Sie kein Prüf-PDF oder Druck-PDF von diesem Layout erstellt haben.

### **Wie erstelle ich ein Prüf-PDF?**

In zwei einfachen Schritten erstellen Sie Ihr Prüf-PDF:

1. Schritt: Gewünschtes Layout markieren,
2. Schritt: Symbol „Prüf-PDF erstellen“ anklicken.

*Hinweis: Automatisch wird Ihr Prüf-PDF in einem neuen Browserfenster angezeigt. Falls das nicht geschieht überprüfen Sie bitte den Pop-Up Blocker Ihres Browsers*

### **Mein Prüf-PDF wird nach Erstellen nicht im Browser angezeigt. Wird es trotzdem erstellt?**

Ja. Sie finden es in „Ihre Produkte“ im Ordner „Ihre Prüf-PDFs“.

### **Wo finde ich mein Prüf-PDF?**

Ihr Prüf-PDF finden Sie in „Ihre Produkte“. Zuerst markieren Sie Ihr gewünschtes Layout. Anschließend klicken Sie auf das Symbol „Ihre Prüf-PDFs“. Es öffnet sich ein Fenster mit der Liste Ihrer bereits erstellten Prüf-PDFs. Hier können Sie jederzeit Ihre Prüf-PDFs herunterladen.

### **Wie erstelle ich ein Druck-PDF?**

Um ein Druck-PDF zu erstellen müssen Sie vorher bezahlen. Anschließend können Sie in zwei einfachen Schritten Ihr Druck-PDF erstellen. Gehen Sie in „Ihre Produkte“:

1. Schritt: Gewünschtes Layout markieren,
2. Schritt: Symbol „Druck-PDF erstellen“ anklicken

### **Wo finde ich mein Druck-PDF?**

Ihr Druck-PDF finden Sie in „Ihre Produkte“. Zuerst markieren Sie Ihr gewünschtes Layout. Anschließend klicken Sie auf das Symbol „Ihre Druck-PDFs“. Es öffnet sich ein Fenster mit der Liste der bereits erstellten Druck-PDFs. Hier können Sie jederzeit Ihre Druck-PDFs herunterladen.

### **Kann ich bei comServio auch online meinen Druck in Auftrag geben und was kostet das?**

Ja. Zuerst erstellen Sie von Ihrem gewünschten Layout ein Druck-PDF. Anschließend markieren Sie Ihr Layout und wählen dann „Druckerei“ an. Jetzt öffnet sich unser Druckkalkulator. Damit können Sie nun Ihr Produkt kalkulieren wie Auflagenhöhe, Versandart usw. ermitteln. Nutzen Sie die Funktion Ihre Kalkulation als PDF herunterzuladen. Angaben zu Formaten und Papier finden Sie unter dem Menü Druckerei. Hier steht Ihnen auch im PDF-Format eine Übersicht zur Verfügung. (Druckerei > Das Wichtigste > Druckprodukte)

### **Muss ich bei comServio drucken?**

Unser Druckangebot ist ein Service für unsere Kunden. Wir arbeiten mit festen Druckpartner zusammen u.a. mit dem Druckhaus Colour Connection GmbH in Frankfurt. Deshalb können wir in Frankfurt zur Messe „Just in time“ liefern.

Mit dem comServio Druck-PDF können Sie aber auch zu einer anderen Druckerei Ihrer Wahl gehen und dort Ihre Produkte produzieren lassen.

*Tipp: Bitte beachten Sie, dass der Beschnitt bei den Druckereien variiert. Online Druckereien arbeiten mit 2mm Beschnitt, jedoch werden 3mm ebenso verarbeitet.*

*Und vielleicht erhalten Sie einen Hinweis der Onlinedruckerei, dass Ihre Daten im RGB-Farbmodus sind. Dadurch kann es zu leichten Farbveränderungen beim Druck kommen.*

### **Kann ich die von mir erstellten Dateien auf meinem PC speichern?**

Ja, Sie können die erzeugten Dateien, also sowohl die Prüf-PDF's als auch das Druck-PDF auf Ihre PC herunterladen und speichern. Drucken können Sie die Dateien dann auf Ihrem Drucker im Büro, im Copyshop oder in einer Druckerei Ihrer Wahl drucken.

### **Kann ich die erstellte Datei verändern und wiederverwenden?**

Als registrierter Kunde haben Sie jederzeit und von jedem Ort aus Zugriff auf Ihre archivierten Dateien. Sie können die Dateien verändern, erneut drucken oder löschen.

### **Was ist ein Prüf-PDF?**

Das Prüf-PDF (auch Screen/Vorschau-PDF genannt) ist eine PDF-Datei, die für die Darstellung am Monitor erstellt wird. Deshalb besitzt das Prüf-PDF eine geringe Auflösung von 72 dpi. Es ist ausschließlich für den Ausdruck an ihrem heimischen Laser/Tintenstrahldrucker geeignet.

### **Was ist ein Druck-PDF?**

Das Druck-PDF (auch Print/Druck-optimiertes PDF genannt) ist eine PDF-Datei, die für den professionellen Offset-Druck erstellt wird. Deshalb besitzt das Druck-PDF die hohe Auflösung von 300 dpi und kann in jeder Druckerei problemlos gedruckt werden. Es ist mit Schnittmarken versehen.

### **Brauche ich eine gesonderte Software auf meinem PC?**

Nein. Bei comServio gestalten Sie online. **Sie benötigen lediglich einen Internet-Browser mit Adobe Flash Player Plugin ab Version 9.** Dieser ist aber meist schon auf Ihrem Rechner vorinstalliert. Die oft gestellte Frage „Wie kann ich meine Flyer selber machen?“ beantwortet unsere „Design-Hilfe“. Sie müssen dafür kein gelernter Grafiker sein.

### **Online gestalten: Wie schwierig ist das?**

Unsere Online-Gestaltungssoftware ist intuitiv und für Laien gemacht, damit Sie sich schnell zu Recht finden. Sie wollen beispielsweise einen Flyer selbst erstellen? Kein Problem: eine Vorlage auswählen, einfach einen Bereich anklicken, Farbe verändern, Texte und Bilder hinzufügen.

*Unser Tipp: Halten Sie sich an die Gestaltung unserer Vorlagen. Diese sind von Designern layoutet und alle Gestaltungselemente sind aufeinander abgestimmt. So sparen Sie Zeit! Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche wie die Qualität Ihrer Texte, die Auswahl der richtigen Farbe und ausdrucksstarker Bilder. Mehr darüber erfahren Sie in unserer Demo-Tour und unserer Design-Hilfe.*

### **Muss ich für die Bilder bezahlen?**

Sie können sofort unser Bildarchiv für Ihre Layouts nutzen. Wir stellen Ihnen völlig kostenlos eine Auswahl von Profifotos der angesehenen Bildagentur clipdealer.de zur Verfügung. *Tipp: Wenn Sie weitere Bilder bei clipdealer.de erwerben wollen, erhalten Sie 10% Rabatt auf den Kaufpreis, wenn Sie als Gutscheincode „cs243“ angeben. Dieses Angebot gilt für alle Kunden, die ihre Layouts mit unserer Online-Gestaltungssoftware erstellen.*

### **Kann ich jedes Bild hochladen?**

Nein, damit Ihre Bilder im Offset Druck gut dargestellt werden, gibt es folgende technische Anforderungen:

1. Die Auflösung (dpi) ihres Bildes muss ausreichend sein (Damit Ihre Bilder in guter Qualität gedruckt werden, überprüft unsere Design-Software die Qualität der eingefügten Bilddateien und gibt einen Warnhinweis (Low Resolution), wenn die Auflösung für den Druck zu gering ist.)
2. wir empfehlen bei Bildern und Logos 300dpi. Die Bilder sollten jedoch kleiner als 3 MB sein
3. Unsere Software unterstützt folgende Bildformate: jpg, gif und png. Mehr dazu finden Sie in unserer „Design-Hilfe“

### **Was bedeutet dpi?**

Die Abkürzung „dpi“ steht für „dot per inch“, also Bildpunkte pro Zoll. Das ist ein gebräuchliches Maß für die Bildauflösung. Grundsätzlich für den Offset-Druck sind 300 dpi nötig. Produkte wie unser Roll-Up dagegen kommen mit einer Auflösung von 100 dpi aus.

### **Wer druckt und wie kommen meine Druckaufträge dahin?**

Sie können selber entscheiden wer Ihre Unterlagen druckt. Auf Wunsch können Sie über unser Portal Ihren Druckauftrag an unseren Druckpartner Colour Connection vergeben.

Colour Connection ist für die Produktion und den Versand verantwortlich. Selbstverständlich sind wir dafür Ihr Ansprechpartner:

### **Wie drucke ich ein Roll-Up?**

Grundsätzlich layouten Sie bei unserem Roll-Up genauso wie bei einem Flyer. Ein Roll-Up sollte mit wenigen, aber ausdrucksstarken Textaussagen auskommen.

*Tipp: Weniger ist mehr! Vertrauen Sie auf die Kraft der Bilder und der Farben.*

Bei Bildern und Logo achten Sie bitte darauf, keine Ausschnitte oder Vergrößerungen zu verwenden. (dadurch wird die Auflösung der Bilder reduziert) Bitte beachten Sie, dass ein Teil der Leinwand im integrierten Fuß verbleibt. Deshalb sind die unteren 25 cm im aufgestellten Zustand nicht sichtbar. In der Vorlage werden Sie darauf hingewiesen.

### **Wie kann ich eine bestimmte Farbe für meine Gestaltung auswählen?**

Unsere Software gibt alle Farben im Hexadezimalcode an. (Hexadezimalcode ist eine besondere Schreibweise, die einen bestimmten Farbwert im RGB-Farbmodus beschreibt). Sie haben folgende Möglichkeiten:

- 1. Sie haben eine bestimmte Farbe**, die in Ihrem Unternehmen verwendet wird. Dafür steht Ihnen unsere Umrechnungstabelle (unter „Druckerei“ > „Umrechnungstabelle Farben PDF“) zur Verfügung. Hier können Sie aus Ihrem cmyk-Wert den Hexidezimalwert ermitteln. Geben Sie in das Zahlenfeld der Farbpalette diesen Wert ein und bestätigen Sie mit der „Return-Taste“. Oder Sie benutzen im Internet unter <http://www.rechnr.de/farbenrechner> den komfortablen Farbumrechner.
- 2. Sie haben eine Farbe aus der Farbpalette ausgewählt, die Ihnen gefällt.** Bitte notieren Sie sich den angezeigten Zahlencode. Das erleichtert Ihre Arbeit und Sie stellen damit sicher, in Ihrem Layout immer dieselbe Farbe einzusetzen.

### **Warum kann ich beim Gestalten manchmal bestimmte Bereiche nicht anwählen!**

Bitte benutzen Sie die Zoom-Funktion. Linien- und weitere Gestaltungselemente sind manchmal erst in hoher Vergrößerung anwählbar. Hilfreich ist auch, sich mit dem Bereichswerkzeug (Pfeiltasten links unter den „Seiten“-Pfeiltasten) durch die Vorlage zu klicken. Sie zeigt jeden Bereich an, der veränderbar ist.

### **Ich möchte Texte aus Word einfügen. Geht das?**

Ja, Sie können Texte aus ihrem PC Programm kopieren und in Ihre Vorlage einfügen. Jedoch müssen Sie unbedingt vorher alle Formatierungen löschen. Bitte gehen Sie folgendermaßen vor: Kopieren Sie zuerst Ihren Text aus Word in den Editor Ihres PCs ein. Diesen finden Sie unter: Start > Alle Programme > Zubehör > Editor. In einem nächsten Schritt kopieren sie den Text dann aus dem Editor in Ihre Vorlage.