

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Anbieter Online-Buchhaltung 2021

Interessenten-Hotlines schwach, Websites der Anbieter oft gute Infoquelle – Testsieger ist Lexoffice

Hamburg, 21.07.2021 – Alljährlich ist die Einkommensteuervoranmeldung oder -erklärung für viele Selbstständige wie Privatleute ein lästiges Übel. Erleichterung verspricht eine cloudbasierte Online-Buchhaltung, die Schluss macht mit der Zettelwirtschaft. Zahlreiche Produkte finden sich am Markt, doch welche Anbieter erleichtern Interessenten den Einstieg mit einem guten Service? In einer Studie hat das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 13 Anbieter im Bereich Online-Buchhaltung getestet. Die Bilanz fällt teilweise ernüchternd aus (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Service für Interessenten mit Schwächen

Insgesamt erzielen die getesteten Anbieter nur ein befriedigendes Ergebnis. Immerhin drei Unternehmen können sich das Qualitätsurteil „gut“ sichern, vier weitere zeigen einen befriedigenden Service. Dagegen kommen gleich sechs Software-Anbieter nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Die Interessenten-Hotlines sind nur selten eine gute Option: Bei vier von 13 Anbietern sind alle Anrufversuche im Testzeitraum erfolglos, bei einem kommen weniger als die Hälfte der Telefonate zustande und ein weiteres Unternehmen bietet gar keine entsprechende Hotline an. Etwas besser sieht es bei der Beantwortung von E-Mails aus: Fachlich geben sich die Berater hier keine Blöße. Allerdings mangelte es häufig an Individualität und jede zweite Auskunft bleibt zu oberflächlich.

Informative Websites

Aus Nutzersicht bieten die bedienungsfreundlichen Internetauftritte eine intuitive Navigation und verständliche Inhalte. Beim Informationsgehalt zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Anbietern, vor allem in puncto Kontaktdaten. Auf allen Websites wird aber über Produktfunktionen und Preise sowie Schnittstellen bzw. Integrationsmöglichkeiten informiert. Auch eine kostenlose Testversion ist Standardangebot eines jedes Anbieters.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Fast erwartbar liefern die Anbieter vor allem online ein gute Kundenorientierung. Vor dem Kauf bietet es sich immer an, die Produkte anhand der kostenlos verfügbaren Demoversionen zu vergleichen.“

Die servicebesten Anbieter von Online-Buchhaltungslösungen

Testsieger ist Lexoffice mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter profiliert sich mit dem besten Online-Service für Interessenten. Die Website bietet aus Nutzersicht sehr umfangreiche und verständliche Inhalte und verfügt auch aus Expertensicht über einen hohen Informationswert im themenrelevanten Bereich der Online-Buchhaltung, etwa branchenspezifische Hinweise der Produkthanwendung und Informationen zu Partnerprogrammen. Am Telefon kommen sämtliche Gespräche im ersten Anrufversuch zustande und die Mitarbeiter beraten meist strukturiert.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Wiso Mein Büro Web (Qualitätsurteil: „gut“). Die Berater antworten am Telefon vergleichsweise häufig bedarfsgerecht und zeigen eine relativ hohe Lösungsqualität. Der gute Online-Service basiert auf einem informativen Internetauftritt, der bei themenspezifischen Informationen wie auch bei Basics, etwa einem Glossar mit der Erklärung wichtiger Fachbegriffe oder einem FAQ-Bereich, gut aufgestellt ist.

Auf Platz drei positioniert sich Datev, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die Website punktet unter anderem mit einer hilfreichen Funktionsübersicht und einer direkten Kontaktmöglichkeit per Chat. Am Telefon beraten die freundlichen Servicemitarbeiter zudem fachlich stets korrekt.

Weitere Anbieter im Test: Billomat, Buchhaltungsbutler, Collmex, Debitoor, Fastbill, Invoiz, Papierkram, Reviso, Sage 50 und Sevdesk.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 13 Software-Anbieter mit Online-Buchhaltungslösungen für Privatpersonen, Selbstständige sowie kleine und mittlere Unternehmen (KMU). Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer, einer detaillierten Internetanalyse sowie je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) ermittelt. Ein Unternehmen bot im Testzeitraum keine Interessenten-Hotline an. Es flossen insgesamt 393 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.