

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Digitale Zeiterfassung 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 9. Dezember 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

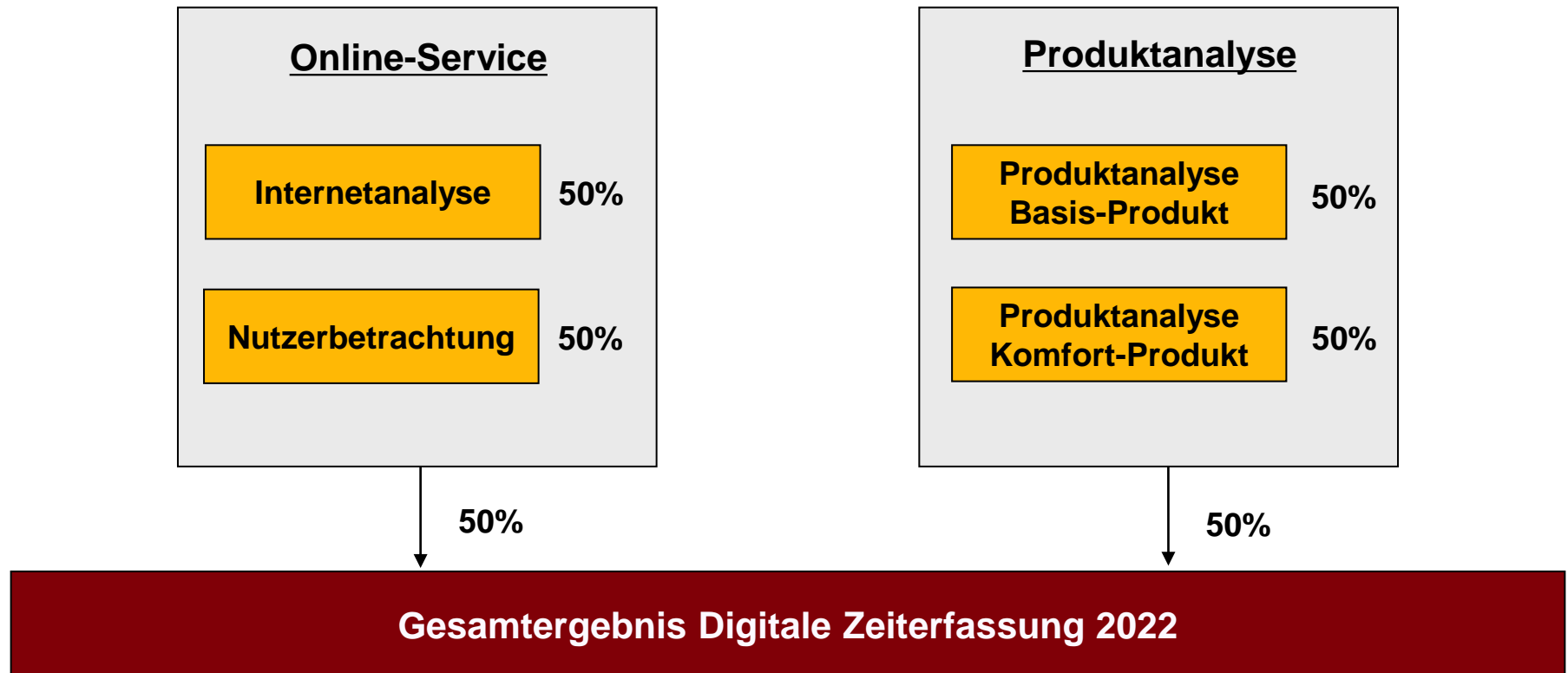
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	10
5. Stärken und Schwächen der Branche	12
Online-Service	13
Produktanalyse	14
6. Ergebnisse der Unternehmen	15
Online-Service	15
Produktanalyse	17
Produktanalyse Basis-Produkt	19
Produktanalyse Komfort-Produkt	20
7. Methodik	21
Anhang	29

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	Acht Anbieter von digitaler Zeiterfassung
Studienzeitraum	September bis Dezember 2022
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Online-Service und Produktanalyse
Online-Service	Insgesamt 88 Servicekontakte (11 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 8 detaillierte Internetanalysen der Websites (1 je Anbieter)■ 80 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
Produktanalyse	Umfassende Bewertung der günstigsten Tarife (Basis-Produkte) sowie der Tarife mit der höchsten Leistungsabdeckung (Komfort-Produkte) der Unternehmen in Hinblick auf die Vertragsbedingungen und den Funktionsumfang (Datenstand: 28. Oktober 2022).

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Digitale Zeiterfassung			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Timr	81,4	sehr gut
2	Clocko:do	76,8	gut
3	Timetac	72,3	gut
4	Timebuzzer	71,5	gut
5	Zep	69,0	befriedigend
6	Membra	66,9	befriedigend
7	Jephi	66,7	befriedigend
8	Teamspace	65,1	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	71,2	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Digitale Zeiterfassung			Online-Service		Produktanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Timr	81,4	2	75,0	1	87,7
2	Clocko:do	76,8	1	76,4	2	77,1
3	Timetac	72,3	3	74,9	5	69,7
4	Timebuzzer	71,5	5	69,3	3	73,6
5	Zep	69,0	6	68,5	6	69,4
6	Membra	66,9	7	65,8	7	68,0
7	Jephi	66,7	8	61,0	4	72,3
8	Teamspace	65,1	4	72,2	8	58,1
Branche (Mittelwert)		71,2	70,4		72,0	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	Timr	Clocko:do	Timetac
Online-Service	Clocko:do	Timr	Timetac
Produktanalyse	Timr	Clocko:do	Timebuzzer

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Mit dem Entschluss des Europäischen Gerichtshofs von 2019, welcher zukünftig die verpflichtende Arbeitszeiterfassung von Arbeitnehmenden vorsieht, rückte die Thematik der Zeiterfassung für viele Unternehmen in den Fokus.*

Dabei haben altbekannte Systeme wie Stempeluhren, Stundenzettel oder unüberschaubare Excel-Tabellen längst ausgedient und wurden durch vielfältige Softwares zur digitalen Arbeitszeiterfassungen ersetzt.** Ob im Büro, bei der mobilen Arbeit oder im Homeoffice, die modernen Programme erlauben standortübergreifend ein schnelles und flexibles Time Tracking und gewährleisten sowohl für Arbeitgebende als auch für Arbeitnehmende einen Schutz vor Arbeitszeitbetrug.***

Aus Unternehmenssicht stellt sich nicht nur die Frage, welcher Anbieter für digitale Zeiterfassung das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bietet, sondern zugleich auch mit der Servicequalität über den wichtigen Kontaktkanal Internet überzeugt. Ziel dieses Tests ist es, die Anbieter für digitale Zeiterfassung mit dem besten Online-Service und den attraktivsten Konditionen zu ermitteln.

* Vgl. nd.Aktuell (2022): Ab Herbst 2022 wird die Arbeitszeiterfassung zur Pflicht - Neues Bundesgesetz für bestimmte Branchen, online unter: <https://www.nd-aktuell.de/artikel/1165819.elektronische-zeiterfassung-ab-herbst-wird-die-arbeitszeiterfassung-zur-pflicht.html> (Abrufdatum: 29.08.2022)

** Vgl. Heise Medien (2022): Zeiterfassungssoftware im Vergleich: Mitarbeiter-Zeiterfassung online & per App - Arbeitszeiten erfassen und dokumentieren, online unter: <https://www.heise.de/download/specials/Zeiterfassungssysteme-im-Vergleich-Mitarbeiter-Zeiterfassung-online-per-App-6535626> (Abrufdatum: 29.08.2022)

*** Vgl. Businesson.de (2022): Warum ist Arbeitszeiterfassung wichtig und was sind die Vorteile digitaler Zeiterfassung?, online unter: <https://www.business-on.de/warum-ist-arbeitszeiterfassung-wichtig-und-was-sind-die-vorteile-digitaler-zeiterfassung.html> (Abrufdatum: 29.08.2022)

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Im Rahmen dieser Studie wurden Anbieter für digitale Zeiterfassung untersucht, die einen Firmensitz in einem deutschsprachigen EU-Land innehaben, in branchenrelevanten Quellen Erwähnung finden und aufgrund ihrer Kundenreferenzen eine hohe Relevanz für den deutschen Markt aufweisen.* In Abgrenzung zu umfangreichen Human-Resources-Programmen, welche die Zeiterfassung als Teilfunktion anbieten, wurden nur jene Anbieter berücksichtigt, die sich explizit auf digitale Lösungen zur Arbeitszeiterfassung fokussieren.

Die Untersuchung umfasste die folgenden acht Unternehmen (in alphabetischer Reihenfolge):

- Clocko:do
- Jephi
- Membra
- Teamspace
- Timebuzzer
- Timetac
- Timr
- Zep

* Vgl. Softwareabc24 oder Gruender.de online etwa unter: <https://trusted.de/zeiterfassungssysteme-tarif-vergleich> oder: <https://www.gruender.de/software-tools/zeiterfassungstools/>, oder: <https://www.softwareabc24.de/zeiterfassung-software/>, oder: <https://www.heise.de/download/specials/Zeiterfassungssysteme-im-Vergleich-Mitarbeiter-Zeiterfassung-online-per-App-6535626> (Abrufdatum jeweils 29.08.2022)

7. Methodik

Online-Service – Untersuchungskriterien

Online-Service		100,0%
Internetanalyse		50,0%
Nutzerbetrachtung		50,0%
Internetanalyse		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
Tabellarische Funktionsübersicht	2,0%	
Informationen zu Funktionen	3,0%	
Informationen zu angebotenen Produkten im Bereich Zeitmanagement	2,0%	
Informationen zur Nutzung in spezifischen Branchen	2,0%	
Informationen zu Schnittstellen/Partnerprogrammen	3,0%	
Preisübersicht	3,0%	
API-Dokumentation (Technisches Handbuch)	2,0%	
Informationen zur Rechtsgrundlage der Arbeitszeiterfassung	2,0%	
Informationen zu Datenschutz und Datensicherheit	2,0%	
Informationen zur Datenweitergabe an Dritte	2,0%	
Informationsvideo zur Software	2,0%	
Kostenlose Demoversion	2,0%	
Informationen zur produktbegleitenden App	2,0%	
Eigener Blog	2,0%	
Referenzen/Kundenstories	2,0%	
Kundenbereich mit Log-In	2,0%	
Anzahl Klicks bis zur Preisübersicht	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu Funktionsinformationen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zur API-Dokumentation	5,0%	

7. Methodik

Online-Service – Untersuchungskriterien

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		30,0%
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Website	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfereich	5,0%	
Kontaktinformationen		20,0%
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

7. Methodik

Online-Service – Untersuchungskriterien

Nutzerbetrachtung Internet		100,0%
Bedienungsfreundlichkeit		50,0%
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		50,0%
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Texte/Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

7. Methodik

Getestete Internetauftritte

Unternehmen	Internetseite
Clocko:do	www.clockodo.com/de
Jephi	www.jephi.de
Membra	www.membra-gmbh.de
Teamspace	www.teamspace.de
Timebuzzer	www.timebuzzer.com/de
Timetac	www.timetac.com/de
Timr	www.timr.com
Zep	www.zepclock.de

Erhebungszeitraum: 17. Oktober - 21. Oktober 2022

7. Methodik

Produktanalyse – Vorgehensweise

Im Rahmen der Produktanalyse wurden die Vertragsbedingungen der angebotenen Produkte sowie der darin enthaltenen Funktionsumfang analysiert. Es wurden jeweils die günstigsten Tarife (Basis-Produkt) und die Tarife mit der höchsten Leistungsabdeckung (Komfort-Produkt) separat betrachtet und bewertet.

Die Vertragsbedingungen eines jeden Produkts wurden stichtagsbezogen am 26. und 27. Oktober 2022 parallel auf den Websites der Anbieter für digitale Zeiterfassung ermittelt. Um eine Vergleichbarkeit der Daten zu gewährleisten, wurden bei allen Anbietern jeweils die monatlichen Kosten für einen aktiven Nutzer bei monatlicher Zahlung erhoben. Produktübergreifende Aktionen oder Angebote fanden keine Berücksichtigung.

Die Preise wurden auf Grundlage des Durchschnittspreises vergleichend analysiert und bewertet. Ausgehend vom Durchschnittspreis der Basis-Produkte (7,38 Euro) bzw. Komfort-Produkte (15,37 Euro) erhielten jene Produkte 100 Punkte, dessen angebotener Tarif mindestens halb so teuer war. Dahingegen erhielten Produkte, die doppelt so teuer wie der Durchschnittspreis oder teurer waren, 0 Punkte. Die Preise der weiteren Anbieter wurden relativ zu den beiden berechneten Extrempunkten bewertet. Im Rahmen der Analyse des Funktionsumfangs wurde bewertet, inwiefern die jeweiligen Tarife produktspezifische Leistungen beinhalteten und in welchem Umfang. Bei jedem Anbieter wurden die ermittelten Punktwerte schließlich gleichgewichtig zusammengeführt.

7. Methodik

Produktanalyse – Untersuchungskriterien

Produktanalyse	100,0%	
Vertragsbedingungen		30,0%
Monatliche Nutzungskosten (Euro)	20,0%	
Kündigungsfrist	5,0%	
Monatliches Zahlungsmodell	2,5%	
Jährliches Zahlungsmodell	2,5%	
Funktionsumfang		70,0%
Zeiterfassung	7,5%	
Pausenmanagement	7,5%	
Urlaubsmanagement	7,5%	
Mobile App	7,5%	
Check-in/Check-out	5,0%	
Projektzeiterfassung	5,0%	
Persönlicher Support	5,0%	
Mitarbeiterverwaltung	2,5%	
Rechnungsmanagement	2,5%	
Fahrtenbuch	2,5%	
Arbeitszeitübersicht	2,5%	
Krankheitsverwaltung	2,5%	
Rollenzuweisungen & Berechtigungen	2,5%	
Stopp-Uhr	2,0%	
Kundenmanagement	2,0%	
Terminbuchungssystem	2,0%	
Teamwork Tools	2,0%	
Persönliche Sollstunden	2,0%	

	Seite
A. Test-Erlebnisse	30
Positiv	30
Negativ	31
B. Produktanalyse	32
C. Allgemeine Methodik (Servicetests)	33
D. Klimaneutralität	35

C. Allgemeine Methodik

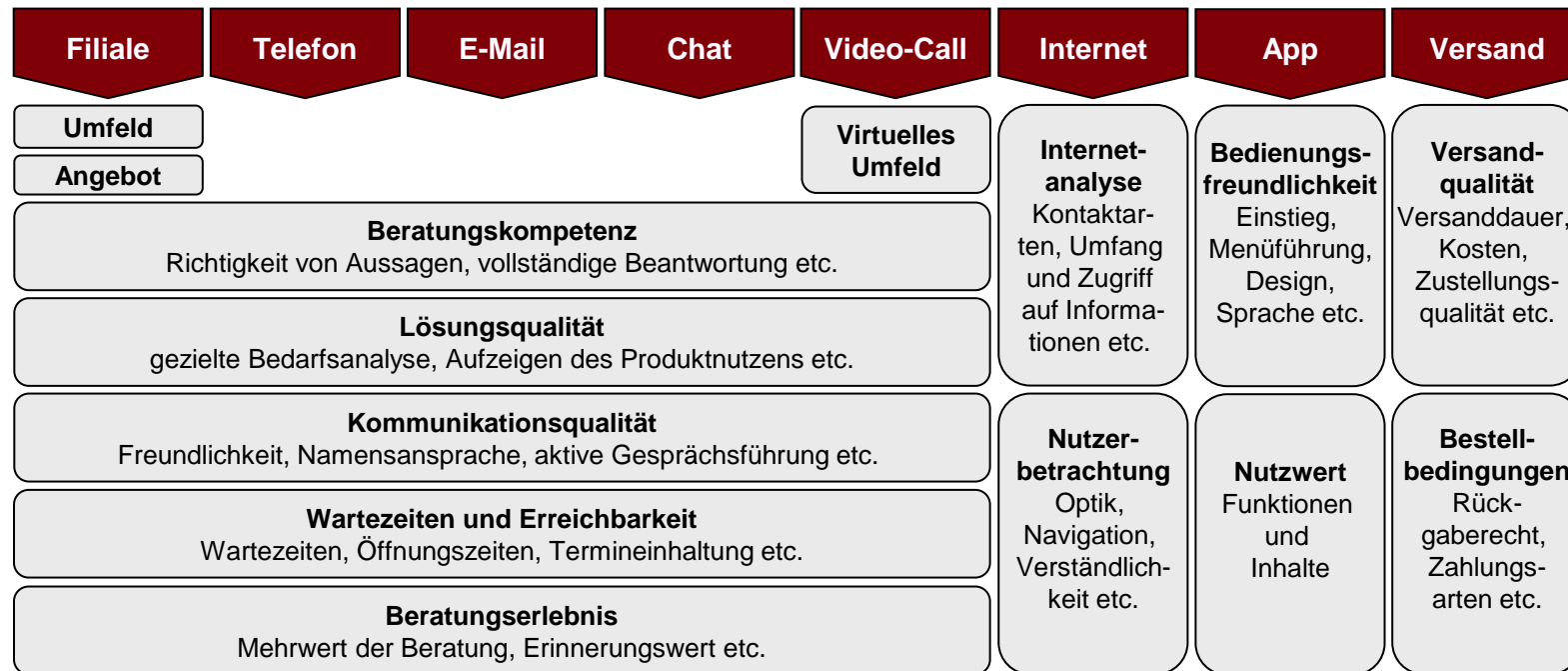
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

C. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



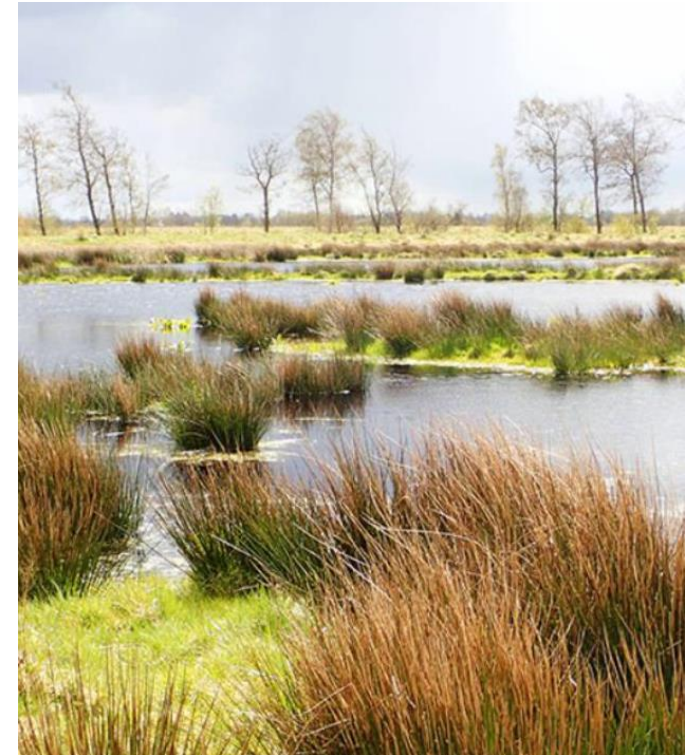
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

D. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein