

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Anbieter Online-Buchhaltung 2023

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

Guter Service der Anbieter-Websites, Interessenten-Hotlines insgesamt mangelhaft – Testsieger ist Lexoffice

Hamburg, 05.07.2023 – Das Hantieren mit Rechnungen, Belegen, Buchungen und deren Zuordnung – für Selbständige und Kleinunternehmer ist dies oft ein lästiges Übel. Erleichterung verspricht eine Online-Buchhaltung, die Schluss macht mit der Zettelwirtschaft und als cloudbasierte Lösungen weitere Vorteile erschließen. Zahlreiche Produkte stehen hier zur Auswahl. Aber welche Anbieter bieten einen guten Service, um Interessenten den Einstieg zu erleichtern? In einer Studie im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das Deutsche Institut für Service-Qualität zwölf Anbieter im Bereich Online-Buchhaltung getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Interessenten-Service mit Schwächen

Die Anbieter verbessern ihre Serviceleistungen gegenüber der Vorstudie leicht, verbleiben aber auf einem befriedigenden Niveau (aktuell: 64,1 Punkte, 2021: 62,6 Punkte). Vier Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“ und drei weitere zeigen einen befriedigenden Service. Gleich fünf Software-Anbieter kommen allerdings nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Zumeist die erste und wichtigste Anlaufstelle für Interessenten und Kunden sind die Internetauftritte der Software-Anbieter. Erfreulich: Im Bereich Online-Service schneidet die Branche im Schnitt mit einem guten Ergebnis ab. Viele Websites überzeugen mit umfangreichen produktspezifischen Informationen. Funktionen und Preise der angebotenen Tools werden stets aufgeführt, ebenso die spezifischen Vorteile der Online-Buchhaltung. Zudem sind die Informationen verständlich aufbereitet. Manko: Die Kontaktmöglichkeiten sind teils eingeschränkt; Lücken gibt es insbesondere beim Kontaktformular und einem deutlichen Hinweis auf eine Hotline-Rufnummer.

Telefonischer Service: „mangelhaft“

Gravierende Defizite deckt die Studie an den Hotlines auf: Fünf der zwölf getesteten Anbieter sind im Testzeitraum telefonisch gar nicht oder nur schwer erreichbar. Auch die meisten anderen Unternehmen machen es den Anrufern nicht leicht: Nicht selten sind mehrere Anrufversuche nötig und längere Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme (im Schnitt: über eine Minute) sind eher die Regel als die Ausnahme. Die anschließenden Beratungen verlaufen zudem oft wenig individuell. Immerhin befriedigend schneidet der Service per E-Mail ab. Anfragen werden häufig fachkundig und relativ zügig binnen weniger Stunden beantwortet. Allerdings sind die Auskünfte oft lückenhaft.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Alle Unternehmen bieten eine kostenlose Testversion ihrer Buchhaltungslösung an. Es ist somit möglich und sinnvoll, vor der Entscheidung verschiedene Produkte auszuprobieren und zu vergleichen.“

Ranking der servicebesten Anbieter

Lexoffice geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen überzeugt u. a. mit dem besten telefonischen Service: Anruferinnen und Anrufer erhalten sehr fachkundige, meist

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende

Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

vollständige und auch verständliche Auskünfte; den Mitarbeitenden gelingt es häufig, das Interessenten-Anliegen einfach zu lösen. Zudem treten sie überaus freundlich und motiviert auf. Auch der Online-Service erzielt ein gutes Resultat. So bietet die Website umfangreiche themenspezifische Informationen, etwa zu Live-Webinaren oder zur Nutzung der Software durch Steuerberater.

Rang zwei belegt Billomat (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen leistet den besten Online-Service: Die bedienungsfreundliche Internetseite verfügt über einen hohen Informationswert und liefert zahlreiche spezielle Hinweise, etwa eine Branchenübersicht für den Software-Einsatz oder zur Anwendung durch Vereine. Fachbegriffe werden in einem Lexikon erläutert und die Inhalte sind sehr verständlich aufbereitet. Bei Anfragen per E-Mail fallen die strukturierten sowie inhaltlich konsistente Auskünfte positiv auf.

Den dritten Rang nimmt Sage 50 ein. Der Anbieter erzielt ebenfalls ein gutes Gesamtergebnis. An der Hotline beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kompetent, inhaltlich gut nachvollziehbar und sehr freundlich. Neben einem insgesamt guten Service per E-Mail punktet auch die Website mit sehr vielen Produktinformationen, zum Beispiel auch zu Haftungsfragen, sowie vergleichsweise umfangreichen Kontaktinformationen.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Buchhaltungsbutler, Fastbill, Freefibu, Invoiz, Kontolino, Papierkram, Reviso, Sevdesk und Wiso Mein Büro Web.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Software-Anbieter mit Online-Buchhaltungslösungen für Privatpersonen, Selbstständige sowie kleine und mittlere Unternehmen (KMU). Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer, einer detaillierten Internetanalyse sowie jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) ermittelt. Zwei Unternehmen boten im Testzeitraum keine Interessenten-Hotline an. Es flossen 352 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
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.