



Da werden Sie richtig geholfen

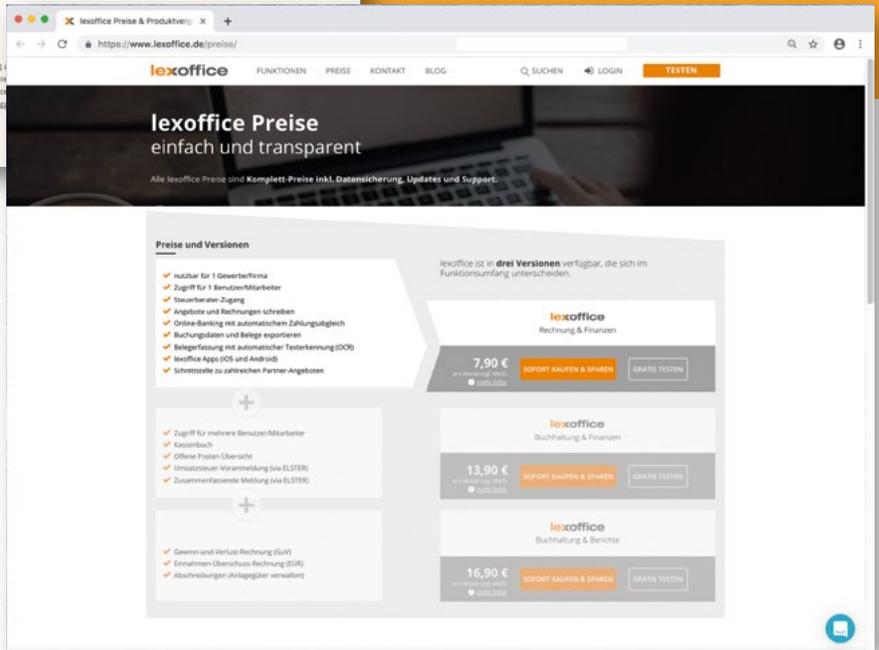
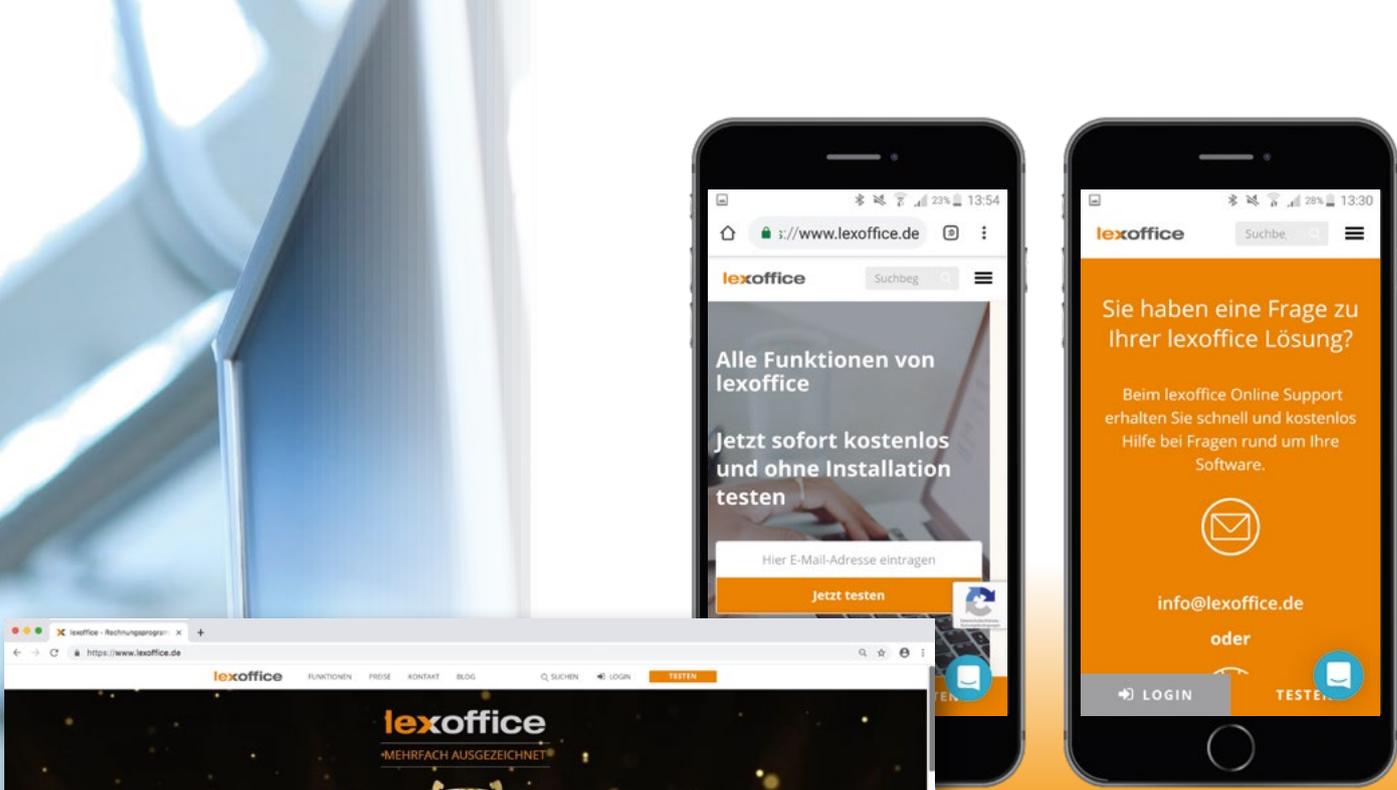
Bereits mehrmals wurde die Online-Unternehmenssoftware Lexoffice von Spezialisten getestet und ausgezeichnet. Doch FACTS wollte herausfinden, wie Lexware, der Anbieter des Programms, Anwender und Interessenten unterstützt. So nahm die Redaktion sowohl die Website als auch das Help Center unter die Lupe und führte schließlich Mystery Calls durch, um die Güte der Hotline sowie die Kompetenz und die Serviceorientierung ihrer Mitarbeiter zu ermitteln.

Auch Kleinunternehmen und Selbstständige kommen nicht an dem Thema Buchhaltung vorbei. Zwar nehmen die meisten die Dienste eines Steuerberaters in Anspruch. Nichtsdestotrotz gilt es, eine sorgfältige Vorarbeit zu leisten – für viele eine knifflige Aufgabe, die ihnen nicht selten heftige Kopfschmerzen bereitet.

Doch es gibt Abhilfe in Form von speziellen Programmen. Die von Fachzeitschriften mehr-

fach ausgezeichnete Online-Unternehmenssoftware Lexoffice von Lexware ist ein solches Tool und macht einiges möglich. Ob es darum geht, Angebote zu verfassen, Rechnungen zu schreiben, Kunden zu verwalten oder eine Steuererklärung vorzubereiten, stehen Anwendern alle Funktionen in einem Programm zur Verfügung. Buchhaltungskennnisse oder umfangreiche Schulungen sind gar nicht notwendig, da sich das Programm intuitiv benutzen lässt.

So anwenderfreundlich eine solche Onlinesoftware sein mag, gibt es dennoch Benutzer, die zusätzliche Informationen über die Angaben hinaus, die der Anbieter auf seiner Website bereitstellt, benötigen. Etwa Menschen, die sich selbstständig machen wollen und sich bisher noch nie mit Buchführung auseinandersetzen mussten, sind oft sehr unsicher und möchten im Vorfeld bestimmte Punkte klären – am besten im Dialog



SCHNELL UND EINFACH:
Sowohl auf dem Desktop als auch per Smartphone funktioniert die Navigation auf der Lexoffice-Website reibungslos.

mit jemandem, der ihre Fragen direkt beantworten kann. Aus diesem Grund kommt bei Onlinetools der Hotline stets eine besondere Bedeutung zu.

FACTS wollte wissen, inwiefern Lexware bei der Nutzung von Lexoffice den Anwendern mit Rat und Tat zur Seite steht. Dafür nahm die Redaktion die Website und das Help Center unter die Lupe. Schließlich wurden Mystery Calls durchgeführt, um die Qualität der Hotline zu ermitteln.

BESUCHERFREUNDLICHE SEITE

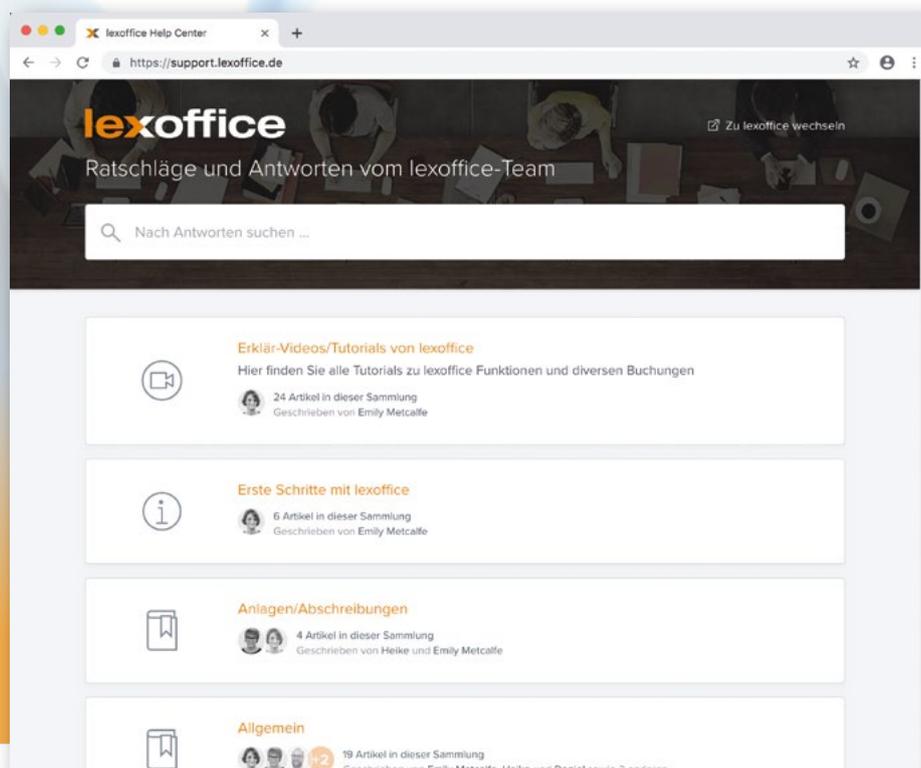
Auf den ersten Blick macht die farblich angenehm gestaltete Lexoffice-Website einen sehr aufgeräumten Eindruck – und dieser täuscht nicht: Die FACTS-Redakteure fanden sofort alles, wonach sie suchten. Auf dem Desktop wie auch auf dem Smartphone kamen sie gleichermaßen gut zurecht, denn

mit „Funktionen“, „Preise“ und „Kontakt“ ist alles Wichtige direkt sichtbar und die Navigation ist sofort klar.

Großes Lob galt im Test der Rubrik „Funktionen“. Hier sind alle Möglichkeiten, die Lexoffice bietet, alphabetisch von A bis Z aufgelistet. Neben Ergebnissen auf gezielte Suchanfragen erhält der Besucher auch Vorschläge dazu, welche Optionen die unternehmerischen Tätigkeiten noch erleichtern könnten – dazu zählen etwa die Anbindung an

Paypal, das Kontaktmanagement, die Texterkennung bei gescannten oder mit dem Smartphone fotografierten Quittungen, der direkte Datenimport und vieles mehr. Es kommt noch besser: Zu den einzelnen Punkten gibt es gut strukturierte Informationen in Form von Text, Bild und Video, ergänzt um FAQs, die ebenfalls wirklich weiterhelfen: Selbst wer neu in das Thema Unternehmenssoftware einsteigt, wird nach der Lektüre klüger sein. Etwa buchhalterische Sachverhalte und Fachbegriffe wer- ▶

HELP CENTER:
Dahinter verbirgt
sich eine richtig gut
durchdachte
Wissensdatenbank.



den konsequent erläutert; Fachleute müssen nachsichtig darüber hinweglesen und sich darauf konzentrieren, wie Lexoffice in den einzelnen Punkten unterstützen kann, doch die eigentlichen Nutzer der Software – Freiberufler und solche, die es werden wollen – kommen voll auf ihre Kosten.

Mit den Grundpreisen hält Lexware nicht hinter dem Berg. Es gibt eine Übersicht zu den drei Varianten mit allen Details zu dem, was sie bieten und worin sie sich unterscheiden. Dies gilt auch für Zusatzprodukte wie beispielsweise „Zeiterfassung“ oder „Reisekosten“, die von Lexoffice in Zusammenarbeit mit Partnern angeboten werden.

Ergänzt wird die Website um einen Blog mit fast täglich neuen Artikeln, die informativen und/oder unterhaltsamen Charakter haben und immer einen Bezug zu den Themen Buchhaltung, Finanzen und Steuerberatung aufweisen. Wer wissen möchte, warum manchmal 19 und manchmal sieben Prozent Umsatzsteuer fällig sind, wird es hier erfahren, ebenso aktuelle Änderungen zu Steuerrechten und -pflichten.

Unter „Kontakt“ findet man das „Lexoffice Help Center“. Dahinter verbirgt sich eine richtig gut durchdachte Wissensdatenbank. Die Beiträge sind übersichtlich nach Themen angeordnet, wobei man sieht, wie viele und welche Arten von Berichten man beim Anwählen erwarten kann. Hier wird jeder fündig, der nach allgemeinen Informationen zur Buchhal-

tung oder zur Software sucht, aber auch, wer konkrete Fragen hat wie „Woran erkenne ich, dass die Übertragung an Datev funktioniert hat?“. Steuerrelevante Fristen, Regeln und Gesetze, die man einhalten beziehungsweise befolgen muss, sind ebenfalls dabei. Das Help Center erfüllt seinen Zweck also sowohl bei sämtlichen Fragen rund um Lexoffice als auch, wenn man mit seinem buchhalterischen Latein am Ende ist. Die FACTS-Redakteure halten das Help Center für so hilfreich, dass sie meinen, ihm gebühre ein Hauptmenü-Reiter.

KEINE WARTESCHLEIFE

Wer sich nicht gern über Texte oder Videos informiert, hat die Möglichkeit, zum Telefonhörer zu greifen und die Hotline von Lexoffice anzurufen. Genau das hat FACTS ebenfalls getan und geprüft, ob die Unterstützung dort genauso fundiert ist wie die durch die Website.

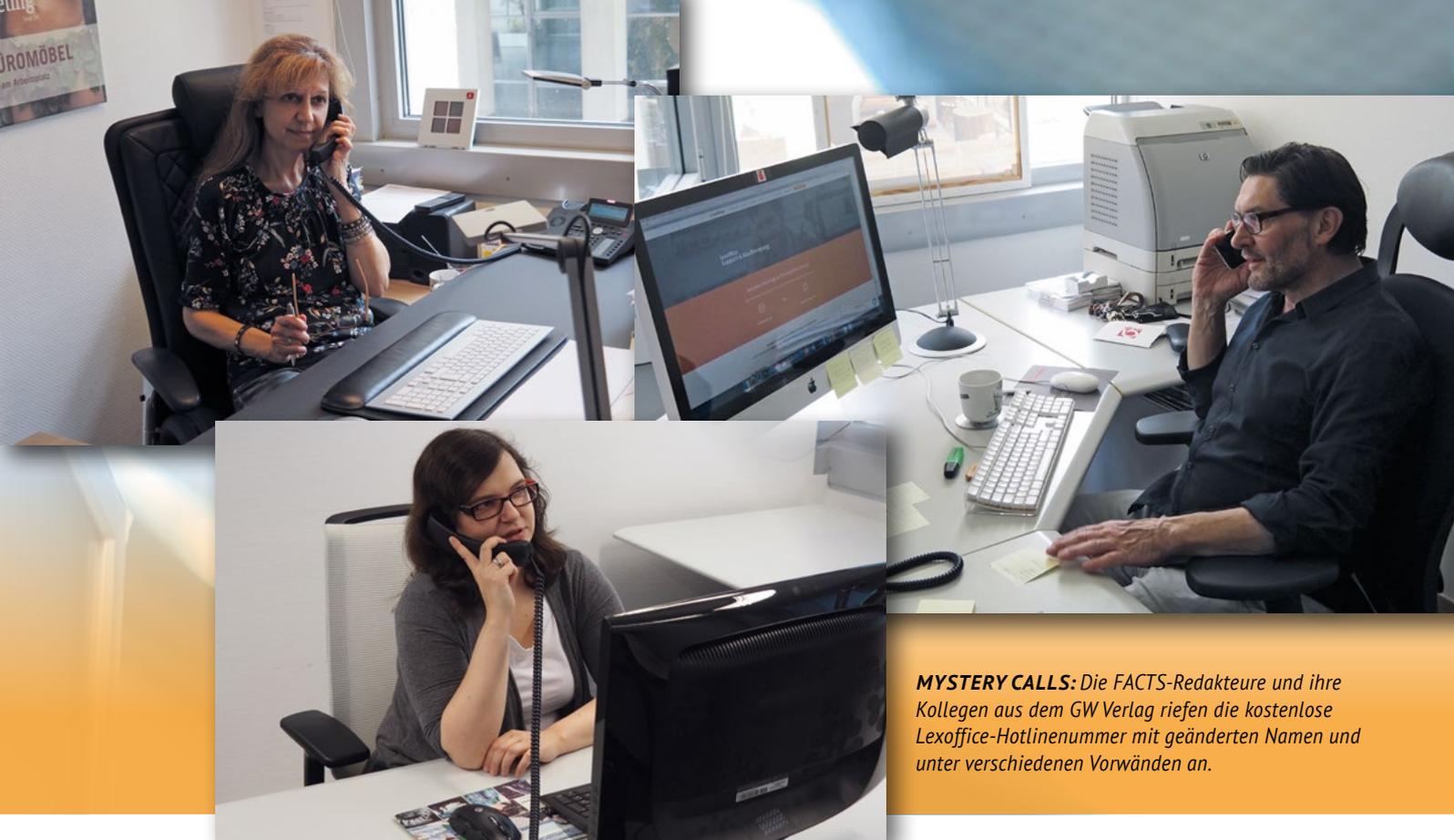
So riefen die FACTS-Redakteure die kostenlose Servicenummer an – mit geänderten Namen und unter verschiedenen Vorwänden, versteht sich. Als Angehörige unterschiedlicher Branchen berichteten sie zunächst über ihre angebliche Situation und ihr Vorhaben. So erzählten einige, sie machten sich selbstständig und kennten sich mit Buchführung überhaupt nicht aus, ein anderer suchte nach einer neuen Buchhaltungssoftware, dem Dritten ziehe der Steuerberater weg und er brauche eine Lösung, die fremde Hilfe entbehrlich

machte. Auch fragte jemand nach den Unterschieden von Lexware-Produkten, die auf den ersten Blick demselben Zweck dienen. Ein weiterer nahm die DSGVO zum Anlass, jetzt endlich konforme Bedingungen bei den Kundendaten zu schaffen. Ein Kollege, der tatsächlich über Lexoffice-Kenntnisse verfügt, war in der Lage, aus eigener Erfahrung Fragen vorzubringen.

Angenehm fanden alle Testpersonen auf jeden Fall, dass es keine lange Warteschleife gab: Nach maximal 20 Sekunden waren alle Anrufer mit einem der durchweg freundlichen und gedulden Mitarbeiter verbunden, meistens ging es wesentlich schneller.

Die Fragen der FACTS-Redakteure waren stets sehr konkret und bezogen sich beispielsweise auf verschiedene Betriebssysteme, auf Details zu Add-ons, auf den Unterschied zwischen den Lexware-Lösungen „Buchhaltung“ und „Lexoffice“ oder auf die Sicherheit bei der mobilen Nutzung beziehungsweise der Cloud. Die Erfahrungen mit der Beratung waren durchgängig positiv.

Einer der Anrufer stellte sich so an – dies wurde natürlich unter den Testern vorab vereinbart –, dass man als Hotline-Mitarbeiter die Geduld hätte verlieren können. Doch nichts dergleichen geschah. Die zuvorkommende Beraterin am anderen Ende der Leitung blieb gelassen, hörte sich die umständlichen Erläuterungen des etwas komplizierten Interessenten an, ohne ihn zu unterbre-



MYSTERY CALLS: Die FACTS-Redakteure und ihre Kollegen aus dem GW Verlag riefen die kostenlose Lexoffice-Hotlinenummer mit geänderten Namen und unter verschiedenen Vorwänden an.

chen, und erteilte ihm die gewünschten detaillierten Informationen.

Besonders lobenswert: Über eine Antwort hinaus gaben die Hotline-Mitarbeiter Tipps zur Verbesserung der Prozesse, wobei sie einen ausgesprochen kompetenten Eindruck machten und der Schilderung von Sachverhalten aufmerksam zuhörten. Lediglich in einem Fall geriet eine Beraterin an ihre Kompetenzgrenzen. Sehr schnell stellte sie jedoch den

Anruf zu einem Kollegen durch, der zur gestellten Frage eine Antwort wusste.

In keinem Fall gewann ein Tester den Eindruck, dass die Person am anderen Ende ihm etwas „aufschwätzen“ wollte. Wenn es um einen sachlichen Rat ging, bekam man genau diesen. Und wenn eine Kaufberatung gewünscht war, gab es Auskunft zu Vor- und Nachteilen einer bestimmten Produktvariante sowie Hinweise auf Sonderangebote –

wie etwa die Möglichkeit für Start-ups und Existenzgründer, die Vollversion für ein ganzes Jahr kostenfrei zu nutzen – sowie auf kundenfreundliche Kündigungsfristen. Ebenso wenig fühlte sich einer der Redakteure „abgefertigt“, sondern es kamen alle zu dem Schluss, dass sie bei Lexware mit jeder Frage sehr ernst genommen und gründlich beraten wurden.

Graziella Mimic/Anja Knies ■

fazit

Bei der preisgekrönten Software stimmt auch das Drumherum: Auf der Website findet man zahlreiche Informationen, die gut aufbereitet sind und sich an Nutzer richten, denen das Buchhalten nicht in die Wiege gelegt wurde. Das gut gestaltete und nutzerfreundlich strukturierte Help Center bietet multimediale Unterstützung in allen Nutzeranliegen und schließlich steht eine freundliche Hotline bereit, über die Interessierte und Ratlose auf alle ihre Fragen eine ausführliche Antwort bekommen. Die gebotene Serviceorientierung ist beachtlich, insbesondere angesichts dessen, dass es sich bei Lexoffice um ein niedrigpreisiges Produkt handelt.

Produkt: Lexoffice
Beschreibung: Unternehmenssoftware
Anbieter: Lexware
Preis: ab 7,90 Euro exkl. MwSt.
Kontakt: www.lexoffice.de
Telefon: 0800-3000777

BEURTEILUNG WEBSITE/HELP CENTER

Optische Gestaltung:	★★★★★★
Übersichtlichkeit und Navigation:	★★★★★★
Nützlichkeit der Inhalte:	★★★★★★
Ergebnis:	sehr gut

BEURTEILUNG HOTLINE

Erreichbarkeit:	★★★★★★
Freundlichkeit und Serviceorientierung der Mitarbeiter:	★★★★★★
Kompetenz der Mitarbeiter:	★★★★★★
Ergebnis:	sehr gut

