



Servicewüste Lohnabrechnung?

STELLUNGNAHMEN. Warum sind so viele Kunden unzufrieden mit dem Service ihrer Abrechnungsprogramme? Anbieter nennen die Gründe und Lösungsmöglichkeiten.

Von **Katharina Schmitt** (Red.)

Große Unzufriedenheit herrscht aufseiten der Anwender mit den Serviceleistungen ihres Gehaltsabrechnungsprogramms, so die Ergebnisse der Umfrage von Exact Software (siehe Seite 58 f.). Doch woran liegt das? Und lässt sich das ändern? Keiner kann diese Fragen wohl besser beantworten als diejenigen, die den Service selbst anbieten – also fragten wir

verschiedene Hersteller von Lohn- und Gehaltssoftware direkt.

Forderung nach mehr Service steigt

Einen Grund für die Unzufriedenheit vieler Kunden sieht Andreas Kiefer, Geschäftsführer von ADP, im weit verbreiteten Irrglauben, dass das billigste Angebot den besten Service beinhalten könne. „Man kann Kunden nicht oft genug darauf hinweisen, genau die Angebote zu prüfen. Oftmals sind diese

aufgrund aggressiver Preisgestaltung mit nur halbherzigen Servicepaketen ausgestattet. Abstriche bei Software und Service stellen sich dann bei gesetzlich vorgeschriebenen Updates oder Wartungen heraus. Vor allem kleinere Anbieter können die gesetzlichen Anforderungen aufgrund der Komplexität und Häufigkeit oft nicht mehr rechtzeitig und vollständig liefern. Oftmals fehlt es dann zusätzlich an Flexibilität, schneller Servicebereitschaft und Interimsma-



„Gesetzgebung, Technologie und Datenmanagement erfordern Experten an der Seite qualifizierter Mitarbeiter.“

Prof. Andreas Kiefer, Geschäftsführer von ADP

nagement, wenn zum Beispiel der Abrechner krankheitsbedingt ausfällt. Da sind Know-how und qualifizierte Teams nicht greifbar. Die Forderung nach mehr Service seitens der Kunden wird aber in Zukunft zunehmen: Rahmenbedingungen, Gesetzgebung, Technologie, Datenmanagement, Compliance und vieles mehr erfordern schon heute mehr denn je qualifizierte Mitarbeiter, die wiederum Experten an ihrer Seite brauchen, um effiziente Prozesse und präzise Lösungen sicherzustellen. Hier werden die Anforderungen an Service, Technologie und Datenschutz sehr viel deutlicher zunehmen. Die steigende Bedeutung der Mitarbeiter und Fachkräfte, das Meldewesen, Datenmanagement und HCM geben hier den Takt vor. Guter Service für die Unternehmen findet sich dann in flexibler Ausgestaltung eines Full-Service-Angebots. Nach unserer Erfahrung sind die Kunden damit sehr zufrieden.“

Rundum-Sorglos-Pakete gewünscht

„Das Arbeitsfeld Lohn- und Gehaltsabrechnung stellt sehr hohe Anforderungen an die Software und deren Anwender, unter anderem weil sich die ohnehin schon komplexen gesetzlichen Rahmenbedingungen sehr häufig ändern. Anwender wünschen sich hier von ihrem Softwareanbieter möglichst ein

Rundum-Sorglos-Paket aus Software, Hotline und Schulung“, sagt Franz Stein, Prokurist und Leiter Produktmanagement und Support bei Agenda. Diese Dienstleistungen sind seiner Ansicht nach deshalb mittlerweile das wichtigste Entscheidungskriterium bei der Auswahl des Anbieters: „Ziel des Softwareanbieters muss sein, den Anwender bestmöglich zu entlasten, einer-



„Anwender erwarten zunehmend Schulungen. Das ist für Anbieter Herausforderung und Chance zugleich.“

Franz Stein, Leiter Produktmanagement und Support bei Agenda

seits mit einer funktionalen und einfach zu bedienenden Softwarelösung, andererseits mit qualifiziertem Support und Schulungen. Gerade die Bedeutung dieser Services hat in den vergangenen Jahren stark zugenommen. Diese Herausforderung haben viele Anbieter erkannt, wobei es bei der Umsetzung noch deutliche Unterschiede gibt. Bei Fragen erwarten Anwender schnelle Unterstützung von ihrem Softwareanbieter. Voraussetzung hierfür ist eine gut erreichbare Hotline, die qualifiziert und

sofort Auskunft geben kann. Bei Agenda setzen wir beispielsweise für die Hotline ausschließlich Steuerfachleute mit Praxiserfahrung ein. Daneben erwarten Anwender von ihrem Softwareanbieter zunehmend Schulungen. Das ist Herausforderung und Chance zugleich: Der Softwareanbieter besitzt das Know-how, über rechtliche Änderungen zu informieren und gleichzeitig auf deren praktische Umsetzung in der Software hinzuweisen. Unsere Erfahrung ist, dass Anwender solche Angebote wie beispielsweise die Agenda-Online-Seminare dankend annehmen.“

Investition in Personal nötig

Guter Kundenservice als personalintensiver Veränderungsprozess kann

nur professionellen und dienstleistungsorientierten Softwareherstellern gelingen, die in Personal investieren und gemeinsam mit ihrer Kundenbasis ein Beratungs- und Seminarkonzept entwickeln können, meint Raphaela Rose, Vertriebsleiterin bei SP Data. „Personalabrechnungssoftware gehört zu den änderungsintensivsten Systemen in Deutschland. Blicken wir mit verklärtem Blick zurück: wie rund war die Welt, als die Gesetzesänderungen in der Jahresmitte und zum Jahresende in die Software implementiert wurden. Willkommen in der Gegenwart: „Elena“ integriert und gleich darauf werden wir von der Dame verlassen; den Sepa-Tisch gedeckt und der Besuch verschiebt den Termin... Die Mitarbeiter in der Entgeltabrechnung benötigen heute mehr Know-how als der Chefin lieb ist, gleichzeitig werden vom Softwarehaus



„Guter Kundenservice kann nur dem gelingen, der mit den Kunden gemeinsam ein Beratungskonzept entwickelt.“

Raphaela Rose, Vertriebsleiterin, SP Data GmbH & Co. KG

intensive Beratung und automatisierte Prozesse erwartet. Beim Herstellerservice, der früher unter der Bezeichnung Hotline im Wartungsvertrag verankert war, geht es nicht mehr um die Eingabe in die Software, sondern um fachlichen Background. Software für komplizierte Abrechnungsverfahren muss automatische Workflows in Gang setzen, verläss-

den Softwarehersteller – mit Firmen aus der gleichen und aus anderen Branchen und lassen Sie sich vom Anbieter Referenzlisten mit kooperativen Anwendern geben, die nicht als Aushängeschild dienen, sondern die man auch kontaktieren darf und kann. Es gibt bei den Herstellern von Entgeltabrechnungssoftware – genauso wie bei vielen

er überzeugt: „Schlechter Service muss nicht sein. Allerdings können Anbieter – auch wir – im Bereich Entgelt oft nur reagieren. Nicht umsonst haben wir unseren Kunden bereits 2012 einen Update-Manager zur Verfügung gestellt, der Anpassungen an kurzfristige gesetzliche Anforderungen sofort verfügbar macht. Damit konnten wir die durchschnittliche Bearbeitungszeit (von der Meldung bis zur Auslieferung) von 27 Kalendertagen auf 7,4 Kalendertage reduzieren. Ich verstehe den Ärger vieler Abrechner: Auf der einen Seite stehen elektronische Meldeverfahren, die nicht ausgereift sind und immer wieder Fehler produzieren. Auf der anderen Seite sind die Mitarbeiter, die ihr Gehalt korrekt und pünktlich erhalten sollen. Funktioniert das nicht, steht der Abrechner in der Schusslinie. Da hilft eigentlich nur ein Kundenservice, der dieses Dilemma begreift und auch fachlich schnell unterstützen kann. Die Ergebnisse der Exact-Studie können wir uneingeschränkt bestätigen. Viele unserer Kunden sind beispielsweise zu uns gewechselt, weil sie mit dem Service ihres Anbieters nicht zufrieden waren.



„Mein Rat zur Auswahl: Lassen Sie sich Referenzlisten mit Anwendern geben, die Sie kontaktieren können.“

Hans-Joachim Sterrer, SBS Software GmbH

lich und vor allem anwenderfreundlich sein. Exemplarisch haben wir deshalb unsere neue Produktgeneration vor der Freigabe von Kunden testen lassen. Wichtig war uns das Meldeverfahren für Steuer- und Sozialversicherung inklusive Rückmeldungen im automatisierten Meldecenter. Handarbeit überfordert hier den Anwender. Wir sind erstaunt, wie häufig in diesem Zusammenhang immer noch die antiquierten Themen von getrennten Meldeszenarien auf den Tisch kommen.“

Qualität hat ihren Preis

Ein schnelles, anwendergerechtes Updateverhalten sowie ausreichend und gut geschultes Personal gibt es nicht zu Dumpingpreisen – darauf verweist Hans-Joachim Sterrer von SBS Software. „Auch beim Kauf von Entgeltabrechnungssoftware gilt: Qualität hat „einen“, nämlich „ihren“ Preis. Auch wenn teuer nicht immer gut ist, wer der Ansicht ist, beim Kauf auf das billigste Pferd setzen zu müssen, kann schnell als Letzter über die Ziellinie gehen. Die beste Empfehlung, die ich Interessenten von Gehaltsabrechnungssoftware geben kann, ist die: Sprechen Sie – unabhängig von der Produktinformation durch

anderen Dienstleistungsanbietern – die sogenannten Versprecher. Das heißt im Vorfeld wird, was die Leistungsfähigkeit der Software und den Service rund um das Produkt betrifft wie Beratung und Betreuung oder Updates, das Blaue vom Himmel versprochen. Sobald der Kaufvertrag jedoch unter Dach und Fach ist, zeigt sich die nackte Realität. Beispiele



„Abrechner stehen oft in der Schusslinie. Sie brauchen einen Service, der das begreift und schnell unterstützt.“

Dr. Ralf Gräßler, Geschäftsführender Gesellschafter der Veda GmbH

sind lediglich ein bis zwei Updates im Jahr, Zusatzkosten für die telefonische Betreuung und schlecht geschultes Personal.“

Verständnis für Ärger der Anwender

Erschwerte Bedingungen für Softwareanbieter durch die Komplexität und Kurzfristigkeit der Gesetzgebung sieht auch Ralf Gräßler, Geschäftsführender Gesellschafter von Veda. Dennoch ist

Sie suchen nicht nur Softwarespezialisten, sondern einen Anbieter, der bei der Optimierung der gesamten administrativen Prozesskette hilft. Oft ist hier Outsourcing die richtige Lösung. Entweder im „Application Service Provider“, durch Zugriff auf jederzeit aktuelle Software, aber auch im Teil- oder Fullservice lagern immer mehr Kunden ihr Meldewesen oder die gesamte Personalabrechnung aus.“ ■



Von Deutschlands Personalexperten zum Champion gekürt.

Setzen Sie auf die Nummer 1: Verlässliche, speziell für die Personalarbeit aufbereitete Inhalte, erstklassige Arbeitshilfen und die einfache Bedienung haben überzeugt! Personalexperten deutscher Unternehmen haben entschieden und die Haufe Personal Office Familie zum Marktführer bei Personalfragen gekürt.

Jetzt informieren:

www.haufe.de/personal-office

HAUFE.