

ERP für IT-Systemhäuser und MSPs

Wo dein ERP dich Marge kostet und wie du sie zurückholst

Warum generische ERP-Systeme an Ticketabrechnung, CSP-Lizenzen und Managed-Service-Verträgen scheitern. Und was ein ERP leisten muss, das für IT-Systemhäuser gebaut ist.

Das Problem

240+

nicht fakturierte
Technikerstunden deckte
ein Systemhaus bei einer
internen Datenanalyse auf



Mit NEXOWARE c-entron ERP

5x

schnellere
Vertragsabrechnung

12 bis 15

Minuten mehr
abrechenbare Zeit pro
Techniker und Tag

Links: Ergebnis einer internen Datenanalyse eines Systemhauses, mehr dazu auf Seite 4. Rechts: Erfahrungswerte von NEXOWARE-Kunden, sie variieren je nach Ausgangslage.

Was dich in diesem eBook erwartet

HERAUSFORDERUNG

01	Executive Summary	3
02	Pain Points: Der Alltag im Systemhaus	4
03	Weitere Baustellen: Kosten, Migration und Insellösungen	5
04	Warum Systemhäuser ein spezialisiertes ERP brauchen	6

LÖSUNG

05	Der Plattform-Vorteil: ERP, ITSM und Shop zusammengedacht	7
06	Welchen Beitrag KI im ERP-Alltag leistet	8
07	Die Lösung: NEXOWARE c-entron ERP	9
08	NEXOWARE c-entron ERP und KI im Detail	10

ENTSCHEIDUNG

09	Checkliste: Die richtige ERP-Wahl	11
10	Fazit	12
11	Über NEXOWARE und Kontakt	13

Deine Marge entsteht zwischen Ticket und Rechnung

In Vorgesprächen mit IT-Systemhäusern und Managed Service Providern ist das ERP-System das am häufigsten diskutierte Thema, noch vor Ticketing und Support.

1

Die Ausgangslage

Viele Betriebe verwalten Angebote, Verträge und Rechnungen in Software, die für Handel oder klassische Produktion gebaut wurde. Ticketzeiten, CSP-Lizenzen, Pauschalen und Projektanteile laufen daneben in Excel-Listen oder manuellen Zusatzschritten.

2

Die Folge: Marge geht verloren

Jede Technikerstunde, die nicht sauber aus dem Ticket in die Rechnung wandert, jede Lizenzänderung ohne automatische Nachführung und jeder manuell verlängerte Vertrag ist ein kleiner Verlust. Über ein Jahr und ein ganzes Team summiert sich das spürbar.

3

Der Ansatz

Ein ERP, das die Abrechnungslogik von Systemhäusern kennt, mit ITSM und Shop verbunden ist und KI dort einsetzt, wo sie Verwaltungsarbeit abnimmt. Die letzte Rechnungsfreigabe bleibt bei deinem Team.

Das erfährst du in diesem eBook

- ✓ Welche ERP-Herausforderungen Systemhäuser am häufigsten nennen
- ✓ Warum generische Systeme strukturell an Grenzen stoßen
- ✓ Welchen Unterschied eine Plattform mit ITSM und Shop macht
- ✓ Welchen konkreten Beitrag KI im ERP-Alltag leistet



Ein ERP, das deine Branche nicht kennt,
kostet dich Marge. Jeden Monat aufs Neue.

Der Alltag: Wo Marge im Klein-Klein verschwindet

Über alle ausgewerteten Vorgespräche hinweg ist ein Thema am häufigsten präsent: der manuelle Aufwand rund um Abrechnung, Ticketing und Vertragsverwaltung im ERP. Vier Ausprägungen wiederholen sich besonders oft.

1 Abrechnung aus Ticketdaten

Technikerzeiten werden von Hand aus dem Ticketsystem in Angebot oder Rechnung übertragen. Mit jedem manuellen Schritt steigt das Risiko, dass erbrachte Leistung unentdeckt bleibt.

2 CSP- und Lizenzabrechnung

CSP-Lizenzen ändern sich monatlich in Nutzerzahl und Tarif. Ohne automatische Anbindung an den Distributor pflegt jemand diese Änderungen von Hand nach. Ein wiederkehrender, fehleranfälliger Aufwand.

3 Vertrags- und Wartungsverwaltung

Wartungsverträge und Pauschalen laufen ohne automatische Verlängerung. Kündigungsfristen werden übersehen, Preisanpassungen bleiben aus. Fehler fallen oft erst spät auf.

4 Doppelte Datenpflege

Wo ERP und Ticketsystem getrennt laufen, werden Zeiten, Kundendaten und Preise zweimal erfasst. Genau an dieser Schnittstelle geht Marge verloren.

240+

abrechenbare, aber nicht fakturierte Technikerstunden

deckte ein Systemhaus bei einer internen Datenanalyse auf. Jede Lücke wirkt für sich klein. In Summe rechnen Systemhäuser genau hier regelmäßig bereits erbrachte Leistung nicht ab.



Jede Technikerstunde, die nicht automatisch in die Rechnung wandert, ist erbracht und nie bezahlt.

Weitere Baustellen: Kosten, Migration und Insellösungen

Diese Muster stehen seltener an erster Stelle. Sie entscheiden aber ebenso häufig darüber, ob ein ERP-Wechsel überhaupt angegangen wird.

Insellösungen

ERP und Ticketsystem laufen nebeneinander. Getrennte Kundenstämme, doppelte Stammdaten und manuelle Übergaben sind die Folge, oft über Jahre gewachsen.

Migrationsdruck bei Altsystemen

Excel-Warenwirtschaft, zweckentfremdetes CRM oder ein ERP mit neuem Hersteller: Der Umstieg kommt, oft mit tausenden Verträgen und SEPA-Datensätzen.

Budget- und Einstiegshürden

Gerade kleinere Betriebe wägen Setup und Lizenzkosten genau ab. Den Ausschlag gibt oft die Sorge vor Nachlizenzierung oder langer Vertragsbindung.

MSP-Abrechnungslogik

5-Minuten-Takte, Hotline-Kontingente, Sätze für Techniker und Azubis: Standard-ERP bildet diese Logik nur mit manuellem Aufwand ab.

Zurückhaltung bei KI

KI-Rechnungsprüfung klingt für manche Teams nach Kontrollverlust. Ohne klare Antwort, wer am Ende freigibt, stockt die Einführung.

Fehlende Transparenz

Excel-Listen ersetzen das Frühwarnsystem. Budgetüberschreitungen bei Projekten fallen oft erst auf, wenn sie eingetreten sind.

AUS DER PRAXIS

Vor einer ISO-9001-Zertifizierung musste ein Systemhaus zuerst seine ERP- und Ticketsysteme vereinheitlichen. Fragmentierte Systeme mit doppelten Datenbeständen erfüllten die Anforderungen an nachvollziehbare Prozesse nicht.

Warum Systemhäuser ein spezialisiertes ERP brauchen

DER HÄUFIGSTE ERSTE EINWAND

„Wir nutzen doch schon ein ERP.“

Der Einwand ist berechtigt. Die entscheidende Frage lautet: Bildet das System das Geschäftsmodell eines IT-Dienstleisters tatsächlich ab?

Fünf Anforderungen an ein ERP für Systemhäuser



Ticketleistung nativ abrechnen

Rechnungspositionen und Ticketzeiten sind von Grund auf verbunden. Excel und Copy-and-Paste entfallen.



CSP- und Lizenzmodelle als Kernprozess

Monatlich wechselnde Nutzerzahlen und Tarifstufen fließen automatisch in die Abrechnung ein.



Projekt-, Pauschal- und Zeitabrechnung parallel

Managed-Service-Pauschalen, Projektabrechnung und klassische Zeiterfassung laufen gleichzeitig sauber im System.



Verträge und Verlängerungen als Automatismus

Wartungsverträge, Kündigungsfristen und Preisanpassungen überwacht das System selbst.

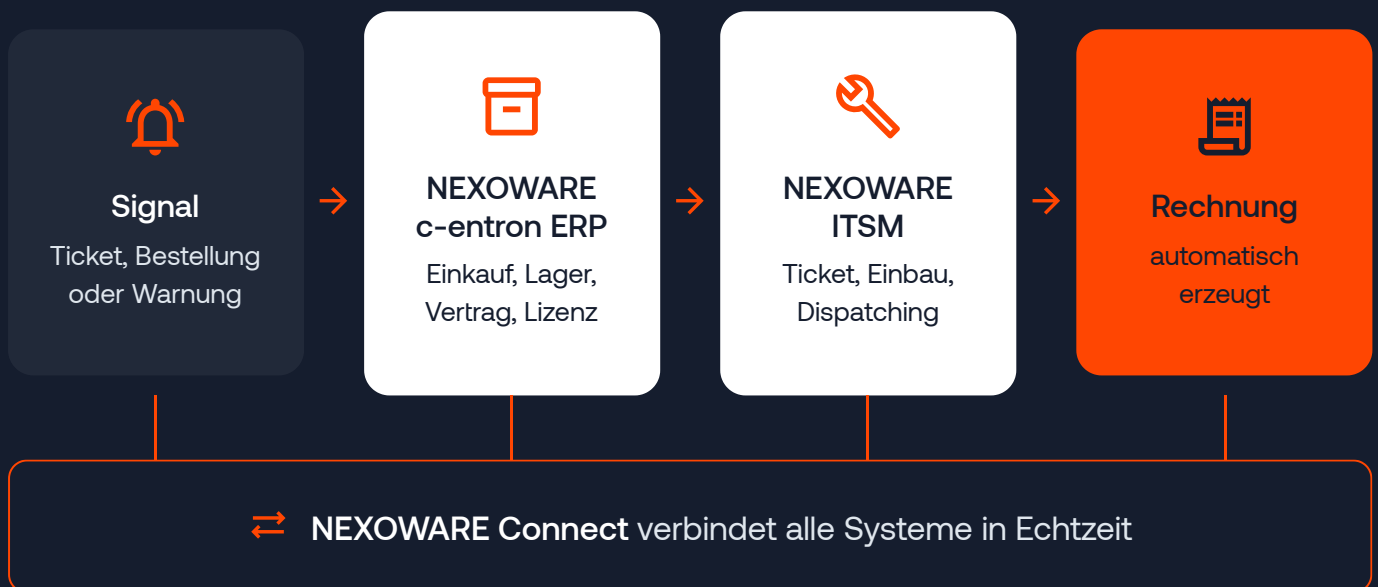


Offen für Ticketsystem und weitere Kanäle

Eine echte Schnittstelle zum Ticketsystem, über die Daten ohne manuelle Nacharbeit fließen. So entsteht keine neue Insellösung.

Der Vorteil einer Plattform: ERP, ITSM und Shop zusammengedacht

Ein spezialisiertes ERP löst bereits einen Großteil der Abrechnungsprobleme. Die volle Wirkung entfaltet es im Zusammenspiel mit dem Ticketsystem, in dem Leistung entsteht, und dem Bestellkanal, über den deine Kunden Hard- und Software beziehen.



1

NEXOWARE Connect

Die Middleware macht aus einem Ereignis in einem System automatisch die korrekte Buchung im anderen.

2

Ein gemeinsamer Datenbestand

Kundendaten, Preise und Verträge existieren genau einmal. ERP, Ticketsystem und Shop nutzen sie gemeinsam.

3

Der Shop als Vertriebskanal

Bestellungen aus dem NEXOWARE Shop fließen direkt in den ERP-Einkauf. Deine Kunden bleiben eng an dich gebunden.

Welchen Beitrag KI im ERP-Alltag leistet

KI übernimmt im ERP wiederkehrende Verwaltungsarbeit: vom Angebot über Rechnungstexte bis zur Auswertung deiner Daten.



KI-gestützte Angebotserstellung

Textbausteine und Echtzeit-Distributorpreise verkürzen jedes Angebot spürbar. Bei mehreren Angeboten pro Woche summiert sich das schnell.



Rechnungstexte und Vertragsabrechnung

Ticketberichte werden zu kundenfreundlichen Rechnungstexten. CSP-Lizenzen fließen automatisiert in Stapelabrechnungen.



Instant-Dashboards per Frage

Du fragst in natürlicher Sprache, etwa nach Kunden mit der höchsten offenen Servicezeit, und erhältst die Auswertung in Sekunden.

20 Minuten

Eigene Agenten per No-Code

Mit dem AI Agent Designer läuft dein erster produktiver Agent üblicherweise nach rund 20 Minuten.

Vorkonfigurierte Autonomie



Läuft vollautomatisch

Kommunikationsprozesse und wiederkehrende Verwaltungsarbeit



Bleibt beim Menschen

Rechnungsfreigabe und alle Prozesse mit finanzieller Tragweite



Datenhoheit

KI-Modelle laufen innerhalb Europas, auf Wunsch mit eigenem Modell oder On-Premise. Systemhäuser fragen danach zunehmend aktiv.

Ein ERP, das die Sprache des Systemhauses spricht

NEXOWARE c-entron ERP begleitet den gesamten kaufmännischen Prozess in einer Lösung: von der ersten Anfrage über Angebot, Auftrag und Vertrag bis zur finalen Rechnung. Ticketabrechnung, CSP-Lizenzen und Managed-Service-Pauschalen sind Kernprozesse.

5 Min.

schneller pro Angebot im Durchschnitt, durch Echtzeit-Distributorpreise und KI-Textbausteine

bis zu **8** Std.

Zeitersparnis im Monat bei der Vertragsabrechnung, durch Templates und Stapelabrechnung

12 bis **15**

Minuten mehr abrechenbare Zeit pro Techniker und Tag, durch automatisierte Zeiterfassung

Erfahrungswerte von NEXOWARE-Kunden. Sie variieren je nach Ausgangslage.

Kernfunktionen

- ✓ CRM und Angebote mit Echtzeit-Distributorpreisen
- ✓ Vertrags- und Lizenzverwaltung mit automatischen Verlängerungen
- ✓ Anbindung an Ticketing und Zeiterfassung
- ✓ Automatisierte Abrechnung
- ✓ Buchhaltung mit SEPA- und EDI-Anbindung
- ✓ Mehrlager-Verwaltung
- ✓ Echtzeit-Controlling mit Frühwarnsystem für Projektbudgets

Vom Angebot bis zur Rechnung automatisiert

Die KI-Funktionen sind fest in die kaufmännischen Kernprozesse eingebettet, vom ersten Angebot bis zur letzten Rechnungsfreigabe.



01 · ANGEBOT

KI-Textbausteine und Cross-Selling

- Artikelbeschreibungen entstehen auf Knopfdruck
- Passendes Zubehör wird automatisch vorgeschlagen

02 · ABRECHNUNG

Fünfmal schnellere Vertragsabrechnung

- Templates, Stapelabrechnung und CSP-Lizenzdaten
- Vollautomatische SEPA-Lastschriftläufe



03 · ANALYSE

KI-Ad-hoc-Analysen und Frühwarnsystem

- Instant-Dashboard aus der kompletten Tickethistorie
- Warnung, bevor Projektbudgets überschritten werden

04 · AGENTEN

AI Agent Designer für eigene Prozesse

- Invoice Agent und Ticket Agent arbeiten mit echten ERP-Daten
- Weitere Agenten per No-Code, ohne Entwickler



05 · FREIGABE

Die Kontrolle bleibt bei deinem Team

- KI schlägt Texte vor und plausibilisiert Daten
- Jede Rechnung gibt ein Mensch final frei

Checkliste: Die richtige ERP-Wahl für dein Systemhaus

Neun Fragen, die du klären solltest, bevor du dich für ein neues ERP-System entscheidest.



ABRECHNUNG UND VERTRÄGE

- ☐ Bildet das System Ticketabrechnung nativ ab, ohne manuellen Export oder Zwischenschritt?
- ☐ Verwaltet und verlängert das System CSP-Lizenzen und wiederkehrende Verträge automatisch?
- ☐ Kannst du je nach Kunde flexibel zwischen Projekt-, Pauschal- und Zeitabrechnung wechseln?



INTEGRATION UND DATENFLUSS

- ☐ Gibt es eine echte Schnittstelle zum Ticketsystem, über die Daten ohne Nacharbeit fließen?
- ☐ Ist die Plattform offen für B2B-Shop oder Prozess-Automation, ohne neue Insellösungen?
- ☐ Siehst du Margen und Projektstatus in Echtzeit, ohne eigene Excel-Liste?



KI UND ZUKUNFTSFÄHIGKEIT

- ☐ Welche KI-Funktionen sind fest integriert, und wo bleibt die finale Entscheidung beim Menschen?
- ☐ Wie sieht der Migrationspfad aus deinem bestehenden System aus, und welche Unterstützung gibt es?
- ☐ Wo werden die Daten verarbeitet, und wer kontrolliert die eingesetzten KI-Modelle?

Das ERP entscheidet im Hintergrund mit, ob Wachstum profitabel bleibt

1

Die Probleme sind bekannt

Manuelle Abrechnung, nicht abgebildete CSP-Lizenzen und Insellösungen begleiten die Branche seit Jahren. Generische ERP-Systeme wurden für andere Geschäftsmodelle gebaut.

2

Einzelmaßnahmen verschieben das Problem

Ein neues Modul hier, eine Excel-Vorlage dort: Das verschafft kurzfristig Luft. Die Ursache bleibt bestehen.

3

Nachhaltig wirkt ein verbundenes ERP

Es kennt deine Abrechnungslogik, verbindet sich mit Ticketsystem und Shop und setzt KI dort ein, wo sie Aufwand abnimmt.

Wo liegt dein größter Hebel?

Ein ehrlicher Blick auf deine ERP-Landschaft zeigt meist schnell, wo du ansetzen solltest.



Ticketabrechnung



Lizenzverwaltung



Verbindung der Systeme



Hier setzt du an: Abrechnung, Ticketing und Vertrag sprechen endlich eine gemeinsame Sprache.

Die KI-Agenten Plattform für IT-Systemhäuser & MSPs

NEXOWARE vereint ERP, ITSM, E-Commerce und Prozess-Automation auf einer Plattform, vernetzt und durch KI-Agenten unterstützt.

100+

Mitarbeitende

1.600+

Kunden im DACH-Raum

4

Standorte in Deutschland

 Ulm  Hannover  Karlsruhe  Parsberg

Lass uns über deine ERP- und Abrechnungsprozesse sprechen.

Vereinbare ein Erstgespräch.

NEXOWARE GmbH
Einsteinstraße 59
89077 Ulm

Telefon: +49 731 140399-0
E-Mail: info@nexoware.com
Web: nexoware.com