

ITSM für IT-Systemhäuser und MSPs

Vom Insellösungs- Chaos zur integrierten Service-Plattform

Warum viele IT-Dienstleister immer wieder an denselben Stellen hängen bleiben. Und wie sich Ticketing, Abrechnung und Support mit einer KI-gestützten Plattform verbinden lassen.

Wo dein Service-Alltag Zeit kostet und wie du sie zurückholst

Aus der Praxis: NOBIX Group

13

Standorte arbeiten auf
einer gemeinsamen,
mandantenfähigen
Plattform

Mit der NEXOWARE Plattform

bis zu **50 %**

weniger
Telefonaufkommen im 1st-
Level mit Melvin

30 Min.

weniger Verwaltungszeit
pro Mitarbeitendem und
Tag, weil Daten nicht
mehr zwischen Systemen
übertragen werden

Links: Success Story der NOBIX Group, mehr dazu auf Seite 11. Rechts: Erfahrungswerte von NEXOWARE-Kunden, sie variieren je nach Ausgangslage.

Was dich in diesem eBook erwartet

HERAUSFORDERUNG

01	Executive Summary	3
02	Einleitung: Digitalisierung beginnt im eigenen Betrieb	4
03	Der Alltag: Wo Zeit und Marge verloren gehen	5
04	Weitere Baustellen: Insellösungen, Migration, Budget und Erwartungen	6

LÖSUNG

05	Warum sich die Lösung lohnt	7
06	Der Lösungsweg: Was eine ITSM-Plattform für Systemhäuser leisten muss	8
07	NEXOWARE als Plattform: Ein Datenbestand für alle Prozesse	9
08	NEXOWARE und KI: Entlastung im Tagesgeschäft	10

PRAXIS

09	Success Story: NOBIX Group	11
10	Fazit	12
11	Über NEXOWARE und Kontakt	13

Zwischen Kundenversprechen und eigener Systemlandschaft

IT-Systemhäuser und MSPs beraten ihre Kunden bei Digitalisierung und KI. Im eigenen Betrieb kämpfen sie oft mit genau den Symptomen, die sie bei ihren Kunden beheben.

- 1 Die Ausgangslage**
Verstreute Systeme, manuelle Abrechnung und Ticketprozesse, die von Zuruf und Excel-Listen abhängen, prägen den Alltag vieler IT-Dienstleister.
- 2 Die Folge: Wachstum verschärft das Problem**
Mit jedem Zukauf und jedem neuen Kunden kommt eine weitere Einheit mit eigenem Tool-Sammelsurium dazu. Der Abstimmungsaufwand wächst mit jedem Schritt.
- 3 Der Ansatz**
Eine Plattform aus ERP, ITSM, KI-Agenten und dem AI Voice Agent Melvin führt Ticketing, Abrechnung, Vertragsverwaltung und Support-Anfragen in einem System zusammen und automatisiert sie dort, wo es sinnvoll ist.

Das erfährst du in diesem eBook

- ✓ Welche Herausforderungen IT-Dienstleister am häufigsten nennen
- ✓ Warum sich ihre Lösung wirtschaftlich lohnt
- ✓ Wie eine integrierte Plattform den Weg konkret unterstützt
- ✓ Wie die NOBIX Group mehrere Gesellschaften auf eine Plattform bringt



**Wachstum vergrößert bestehende Prozessschwächen.
Mit jedem Zukauf ein Stück mehr.**

Wer anderen bei der Digitalisierung hilft, fängt bei sich selbst an

DIE DOPPELTE AUFGABE

„Erst im eigenen Betrieb, dann beim Kunden.“

Du begleitest deine Kunden bei der KI-Einführung. Gleichzeitig trittst du im eigenen Betrieb den Beweis an, dass die Transformation funktioniert. Erst dann empfiehlst du sie glaubwürdig weiter.

Drei Entwicklungen, die den Druck erhöhen



Über Jahre gewachsene Prozesse

Ein Ticketsystem hier, eine Warenwirtschaft dort, dazu Excel-Listen für Lizenzen und Wartungsverträge, um die sich meist eine einzelne Person kümmert. Das funktioniert, solange das Geschäft überschaubar bleibt.



Wachstum wird zum limitierenden Faktor

Ob organisch oder durch Zukäufe: Jede neue Gesellschaft bringt eigene Tools mit, jede Verbindung zwischen den Systemen ist Handarbeit. Neue Fachkräfte arbeiten sich in mehrere parallele Werkzeuge ein, bevor sie produktiv werden.



Kunden erwarten mehr

Kurze Reaktionszeiten, transparente Ticket- und Auftragsstatus und zunehmend auch der sinnvolle Einsatz von KI gehören für deine Kunden heute dazu.

Der Alltag: Wo Zeit und Marge verloren gehen

In Gesprächen mit Inhabern und Serviceleitungen von IT-Systemhäusern taucht ein Thema fast immer zuerst auf: der Aufwand manueller, sich wiederholender Arbeit. Über alle befragten Betriebe hinweg ist es mit deutlichem Abstand die am häufigsten genannte Herausforderung.

1 Abrechnung und Rechnungsstellung

Leistungen aus dem Ticketsystem werden von Hand in Buchhaltung oder ERP übertragen. Lizenzabrechnungen laufen über separate Tabellen, die jeden Monat neu abgeglichen werden.

2 Ticketing und Dispatching

Tickets werden nach Bauchgefühl oder Zuruf im Büro verteilt. Die Folge: Doppelarbeit, ungleiche Auslastung im Team und doppelt angelegte Tickets für dasselbe Problem.

3 Vertrags- und Lizenzverwaltung

Wartungsverträge und Lizenzen liegen in Excel-Listen. Verlängerungen laufen nicht automatisch, Kündigungsfristen werden übersehen, Fehler bleiben lange unentdeckt.

4 Doppelte Datenpflege

Wo Ticketsystem und ERP getrennt laufen, werden Kundendaten, Zeiten und Preise zweimal gepflegt. An jeder Schnittstelle entstehen Zeitaufwand und Fehlerrisiko.



Der Effekt ist kumulativ

Jede einzelne Aufgabe wirkt für sich klein. In Summe bindet sie einen erheblichen Teil der Kapazität von Service- und Backoffice-Teams. Diese Kapazität fehlt für Wachstum und Kundenbetreuung.



**Die Zeit geht in der Wiederholung verloren.
Jeden Tag, in jedem Ticket.**

Weitere Baustellen: Insellösungen, Migration, Budget und Erwartungen

Diese Muster stehen seltener an erster Stelle. Sie entscheiden aber ebenso häufig über Wachstum oder Stillstand.

Insellösungen und Medienbrüche

ERP, Ticketsystem, Zeiterfassung und Faktura laufen nebeneinander. An den Nahtstellen entstehen Medienbrüche, etwa wenn Kundendaten nicht automatisch in die Rechnung wandern.

Migrationsdruck bei Altsystemen

Ältere Ticket- oder ERP-Systeme geraten in den Feature-Freeze oder werden nicht mehr weiterentwickelt. Der Umstieg kommt, idealerweise bevor er erzwungen wird.

Budget- und Investitionsfragen

Kleinere Betriebe wägen Lizenzkosten, Einführungsaufwand und Nutzen genau ab. Den Ausschlag gibt oft die Sorge vor Nachlizenzierung oder langer Vertragsbindung.

Erwartungen an Erreichbarkeit

Kunden erwarten kurze Reaktionszeiten und 1st-Level-Support auch außerhalb der Kernarbeitszeit. Zusätzliches Personal soll dafür nicht aufgebaut werden.

Zurückhaltung bei KI

Nicht jeder Kunde und nicht jedes Teammitglied begegnet KI-gestützten Prozessen sofort offen. Die Sorge vor Kontrollverlust gehört von Anfang an in die Einführung.

Fehlende Transparenz

Ohne zentrale Übersicht zu Ticketstatus, Zeiterfassung oder Angebotsverlauf fragen Kunden und Kollegen regelmäßig manuell nach. Auch das kostet Zeit.



Jede Insellösung, die heute bleibt, wird beim nächsten Zukauf zum zusätzlichen Integrationsprojekt.

Warum sich die Lösung dieser Probleme lohnt

Einzeln wirken die Herausforderungen wie Kleinigkeiten. Zusammen entscheiden sie häufig darüber, ob ein IT-Dienstleister wächst oder an der eigenen Organisation hängen bleibt.

bis zu **50 %**

weniger manuelles
Telefonaufkommen im 1st-
Level mit dem AI Voice
Agent Melvin

30 Min.

weniger Verwaltungszeit pro
Mitarbeitendem und Tag,
weil Daten nicht mehr
zwischen Systemen
übertragen werden

1 Plattform

für Ticketing, ERP und
Abrechnung auf einer
gemeinsamen Datenbasis

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

Fünf Effekte, die sich in der Praxis immer wieder zeigen

- ✓ **Freigesetzte Kapazität:** mehr Zeit für wachstumswirksame Arbeit, weniger Verwaltungsaufwand.
- ✓ **Weniger Fehler** in Abrechnung und Vertragsverwaltung, mit direkter Wirkung auf die Marge.
- ✓ **Entlastung des Teams:** angesichts des Fachkräftemangels ein Faktor für Zufriedenheit und Mitarbeiterbindung.
- ✓ **Bessere Erreichbarkeit und Transparenz** für deine Kunden, mit Wirkung auf Zufriedenheit und Vertragsverlängerung.
- ✓ **Skalierbarkeit:** Wachstum durch Zukäufe oder neue Kunden, ohne dass der Verwaltungsaufwand proportional mitwächst.



Der wirtschaftliche Effekt zeigt sich in der Kapazität, die am Ende des Monats für Neues übrig bleibt.

Was eine ITSM-Plattform für Systemhäuser leisten muss

DIE ENTSCHEIDENDE FRAGE

„Löst die Plattform unsere Probleme dauerhaft?“

Bevor es um konkrete Werkzeuge geht, lohnt der Blick auf die Anforderungen. An diesen fünf Punkten misst du, ob eine Plattform die genannten Herausforderungen langfristig löst.

Fünf Anforderungen an eine ITSM-Plattform



Ein System für alle Prozesse

Ticketing, ERP, Abrechnung und Kundenkommunikation basieren auf denselben Daten. Jede Information wird genau einmal erfasst.



Automatisierung der Routinearbeit

Ticketkategorisierung, Abrechnungsdaten und Standardanfragen laufen automatisiert, überall dort, wo sich klare Muster erkennen lassen.



Ein lernendes System

Wissensdatenbank und Lösungsvorschläge werden mit jedem bearbeiteten Fall präziser und bleiben dauerhaft aktuell.



Mandantenfähigkeit und Offenheit

Neue Gesellschaften, Standorte oder Kunden kommen ohne Sonderlösung dazu. Zentrale Steuerung und lokale Eigenständigkeit laufen parallel.



Schrittweise Einführung

Du startest mit einzelnen Prozessen, sammelst Erfahrungen und baust schrittweise aus. Das nimmt auch der Skepsis im Team den Wind aus den Segeln.

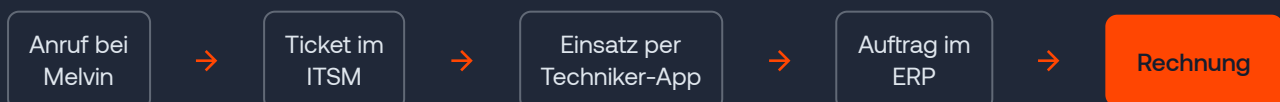
Ein Datenbestand für Ticket, Auftrag und Rechnung

Die NEXOWARE Plattform bringt die zentralen Bausteine eines IT-Dienstleisters unter einem Dach zusammen. Ticket, Angebot, ERP-Auftrag und Rechnung greifen auf denselben Datenbestand zu und werden an keiner Schnittstelle neu erfasst.



- 1 NEXOWARE c-entron ERP**
Bildet Aufträge, Abrechnung sowie Vertrags- und Lizenzverwaltung ab. Genau dort fällt heute die meiste Handarbeit an.
- 2 NEXOWARE ITSM**
Zentrales Ticketing mit intelligentem Dispatching, SLA-Überwachung, mobiler Techniker-App und Self-Service-Portal für deine Endkunden.
- 3 NEXOWARE Connect**
Die Middleware synchronisiert Daten in Echtzeit zwischen den Systemen, auch über mehrere Gesellschaften hinweg.

AUS VIER WERKZEUGEN WIRD EIN DATENSATZ



KI, die dein Team im Alltag entlastet

KI übernimmt innerhalb der Plattform wiederkehrende Arbeit und verschafft deinem Team Zeit für komplexere Aufgaben. Entscheidungen mit Kundenkontakt bleiben nachvollziehbar und werden vom Team bestätigt.



Melvin im 1st-Level-Support

Der AI Voice Agent nimmt Anrufe rund um die Uhr entgegen, prüft die Identität, erstellt Tickets und leitet Rückfragen weiter.



KI-Agenten in NEXOWARE ITSM

Vorkonfigurierte Agenten kategorisieren Tickets, formulieren Antwortvorschläge und bereiten Abrechnungsdaten auf.



Ein Ticketsystem, das mitlernt

Wiederkehrende Fälle werden erkannt, ähnliche frühere Lösungen vorgeschlagen. Dein Team bestätigt oder korrigiert, das System wird mit jedem Ticket präziser.

No-Code

Eigene Agenten mit dem AI Agent Designer

Agenten für deine spezifischen Abläufe richtest du selbst ein, ohne Entwickler-Ressourcen.

Schrittweise Einführung als Antwort auf Skepsis

👤 Erst unterstützend

Melvin und die Ticket-Agenten bereiten vor, dein Team entscheidet



⚡ Dann zunehmend automatisiert

Schritt für Schritt übernehmen die Agenten mehr Prozesse

Dieser stufenweise Rollout hat sich als der praktikable Weg erwiesen, Vorbehalte im Team und bei Kunden abzubauen.



Europäisches Hosting

Melvin läuft mit europäischem Hosting und im Einklang mit DSGVO und EU AI Act. Das zählt für Kunden, die KI am Telefon zunächst skeptisch sehen.



Schrittweise eingeführt, gewinnt KI das Vertrauen deines Teams.

Eine Plattform für eine wachsende Unternehmensgruppe

Die NOBIX Group ist ein bundesweit tätiger Managed Service Provider. Das Unternehmen betreut mittelständische Unternehmen und Behörden mit IT-Komplettlösungen und wächst gezielt auch durch Zukäufe.

~300

Mitarbeitende bei der
NOBIX Group

13

Standorte bundesweit

1

zentrale Plattform für alle
Gesellschaften

Die Herausforderung

Mehrere Akquisitionen hatten eine fragmentierte IT-Landschaft mit unterschiedlichen ERP-, Ticket- und Abrechnungssystemen hinterlassen. NOBIX brauchte eine einheitliche, mandantenfähige Plattform für alle Tochterunternehmen, mit nahtlosem Datenaustausch und Raum für weiteres Wachstum.

Die Lösung

NEXOWARE ITSM ist die Schaltzentrale für Ticketing, Leistungserfassung und die automatisierten Übergänge zur Abrechnung. Manuelle Schnittstellen und Medienbrüche zwischen den Gesellschaften gehen zurück. Zentrale Administration und lokale Eigenständigkeit laufen parallel.

„NEXOWARE bietet genau das, was eine wachsende Gruppe wie NOBIX braucht: eine Plattform, die mandantenfähig ist.“

Andreas Török, CEO, NOBIX Group

„Unsere Plattform ist dafür gebaut, IT-Dienstleister bei ihrer strategischen Expansion zu unterstützen.“

Dr. Oliver Mauss, CEO, NEXOWARE

Künftige Zukäufe integriert NOBIX ohne wachsende administrative Komplexität. Quelle: nexoware.com/blog

Die Lösung liegt im Zusammenspiel deiner Systeme

1

Die Probleme sind bekannt

Manuelle Abrechnung, verstreute Systeme und wachsende Kundenerwartungen begleiten die Branche seit Jahren. Neu ist der Druck: Fachkräftemangel, Konsolidierung und Kunden, die erwarten, dass du selbst beherrschst, was du empfiehlst.

2

Punktuelle Lösungen verschieben das Problem

Ein neues Ticketsystem hier, eine Automatisierung dort: Das schafft kurzfristig Erleichterung. Die Ursache bleibt bestehen.

3

Nachhaltig wirkt eine gemeinsame Datenbasis

Ticketing, ERP und Abrechnung arbeiten auf denselben Daten, ergänzt um KI dort, wo sie Routinearbeit abnimmt. Kontrolle und Nachvollziehbarkeit bleiben erhalten.



Hier setzt du an: vorhandene Daten und Prozesse zusammenführen.

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
Systemlandschaft sprechen.

Vereinbare ein Erstgespräch.

NEXOWARE GmbH
Einsteinstraße 59
89077 Ulm

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