

Ergebnisbericht

Click & Chaos Consulting



Management Summary

Der IT-Systemhaus Benchmark Workshop hat erhebliche Automatisierungspotenziale in den Prozessen von Click & Chaos Consulting identifiziert, insbesondere in den Bereichen Verwaltung und Abrechnung. Der Vergleich mit anderen IT-Systemhäusern zeigt Optimierungsmöglichkeiten, die durch gezielte Maßnahmen erhebliche Einsparungen und Effizienzsteigerungen ermöglichen können:

Investitionsbedarf: Implementierungskosten von ca. 500.000 € mit einer Amortisationszeit von etwa 2 Jahren

Zusätzliche Vorteile: Bessere Datenkonsistenz, reduzierte Fehlerquote, höhere Kundenzufriedenheit und verbesserte Skalierbarkeit bei weiterem Wachstum

Die vorgeschlagenen Maßnahmen beinhalten Automatisierungslösungen für Rechnungsverarbeitung, Vertragsverwaltung und Zeiterfassung.

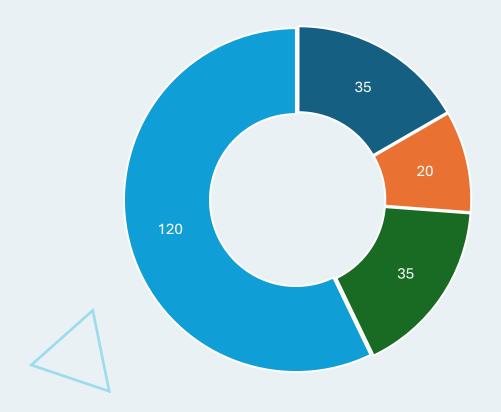
Mit einem klar strukturierten Umsetzungsplan können die Optimierungen schnell und ohne Unterbrechung des Tagesgeschäfts implementiert werden.





Ihr Einsparungspotential

Stunden pro Monat



- → **Gesamteinsparungen**: ca. 200 Stunden/Monat (2.400 Stunden/Jahr)
- → Entspricht einem höheren Profit von etwa
 250.000 € jährlich



■ Zeiterfassung ■ Eingangsrechnung ■ wiederkehrende Abrechnung ■ Helpdesk

Ist-Analyse



- Prozesse: Viele manuelle Abläufe, insbesondere in der Verwaltung (z. B. Rechnungsprüfung, Vertragsmanagement, Zeiterfassung und Abrechnung)
- Herausforderungen: Hoher Zeitaufwand für administrative Tätigkeiten und wiederholbare Aufgaben (z. B. Rechnungsprüfung), viele Excel-Listen, die gepflegt werden müssen, abteilungsübergreifender Informationsfluss muss verbessert werden, Kontrolle und Übersicht der Serviceverträge
- IT-Systeme: Nutzung von verschiedenen Tools, die nicht gut integriert sind
 - Rechnungsstellung: Microsoft Word
 - CRM: Pipedrive
 - Zeiterfassung: TimeTac
 - Helpdesk: OTRS
 - Ablage auf Netzlaufwerken in Ordnern, revisionssichere Ablage erfolgt auf Papierbasis
 - Eingangsrechnungen werden manuell erfasst und gebucht



Automatisierungspotential und Einsparungen

Automatisierte Eingangsrechnungsverarbeitung:

→ Einsparung von ca.
 21,67 h/Monat durch automatisierte
 Workflows

Zeiterfassung und Abrechnung

→ Einsparung von ca.35 h/Monat durchIntegration der Systeme

Vertragsverwaltung & wiederkehrende Abrechnung

→ Einsparung von ca. 35 h/Monat durch digitale Ablagesysteme und Automatisierung

Service & Helpdesk

→ Einsparung von ca. 120 h/Monat durch Automatisierung und zentrale Wissensdatenbank

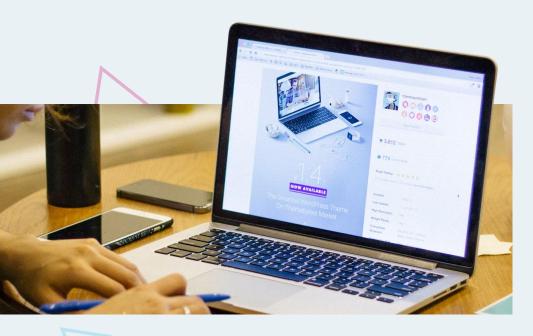
Gesamte Einsparungen:

- Zeit: ca. 201,67 Stunden/Monat (ca. 2.400 Stunden oder 300 Tage/Jahr)
- Kosten: Potenzial zur Einsparung von ca. 140.000 € jährlich (basierend auf Verwaltungsgehältern) +
 zusätzliche Gewinne von 9 T/Monat oder 108 T Euro/Jahr (110 Stunden Helpdesk * 70% = 77 h * 120 Euro
 VK) = ca. 250 T Euro p.a.





Benchmark-Analyse





Im Vergleich zu anderen IT-Systemhäusern ähnlicher Größe liegen die Verwaltungsaufwände über dem Durchschnitt



Automatisierungsgrad: ca. 25 %

→ Benchmark: ca. 80 % bei

vergleichbaren Unternehmen



Zeitaufwand für manuelle Prozesse:

ca. 30 Stunden/Woche

→ Benchmark: ca. 10 Stunden/Woche



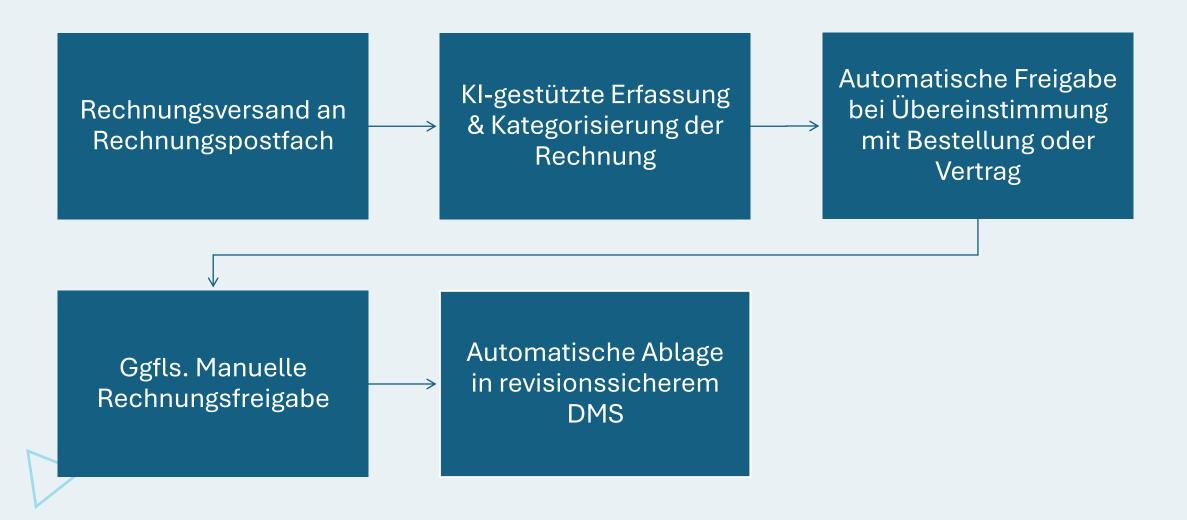
Best Practices aus der Branche

Automatisierter Rechnungseingang und -prüfung (OCR und Workflow-Management)

Automatisierung von Vertragsverwaltung und Abonnementabrechnung

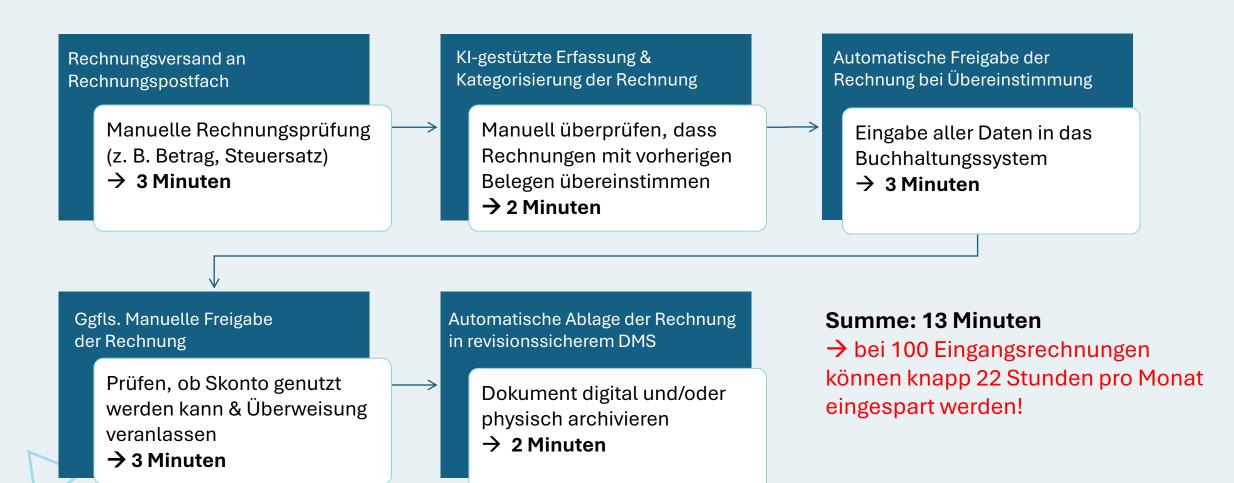
Integration von Zeiterfassung und Abrechnung in ein einheitliches System

Best Practices aus der Branche -Eingangsrechnungsverarbeitung

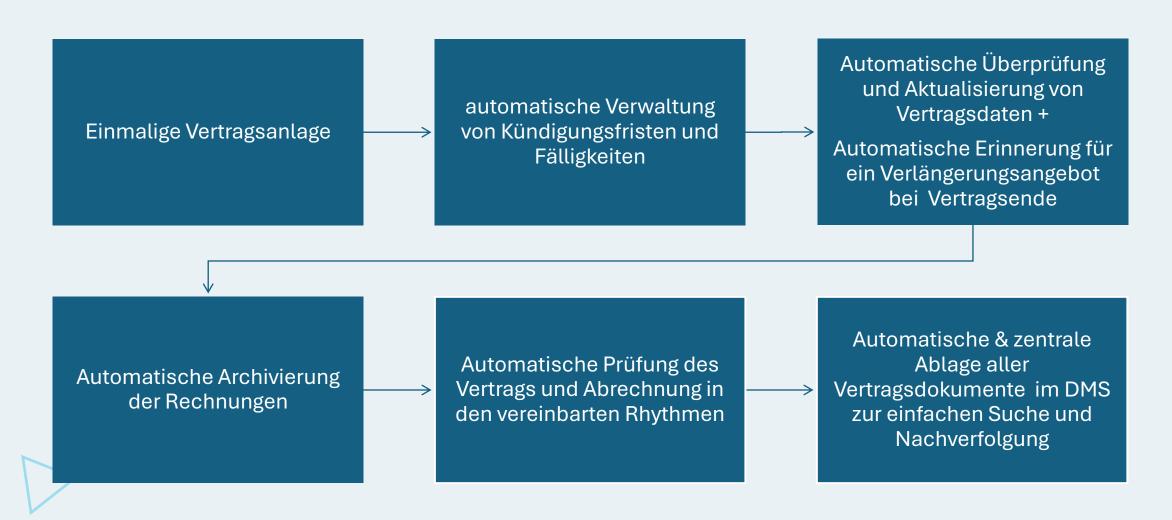




Aktueller Prozess bei der Click & Chaos Consulting GmbH Eingangsrechnungsverarbeitung –



Best Practices aus der Branche – wiederkehrende Abrechnung





Aktueller Prozess bei der Click & Chaos Consulting GmbH - wiederkehrende Abrechnung

Automatische Überprüfung & automatische Verwaltung von Einmalige Vertragsanlage Aktualisierung von Vertragsdaten + Kündigungsfristen und Fälligkeiten Automatische Erinnerung für ein Verlängerungsangebot bei Vertragsende Regelmäßige Überprüfung und Überprüfung der Vertragslaufzeiten, Eingabe der Vertragsdaten in Aktualisierung der Microsoft Office, Berechnung von Kündigungsfristen, Preisänderungen Vertragsdatenbank, Erstellung von Beträgen, Hinzufügen von Steuern und Sondervereinbarungen Erinnerungen → 2 Minuten → 2 Minuten → 3 Minuten Automatische & zentrale Ablage Automatische Prüfung des Vertrags & Automatische Archivierung der aller Vertragsdokumente im DMS zur Abrechnung in den vereinbarten Rechnungen einfachen Suche und Nachverfolgung Rhythmen Prüfung des bestehenden Vertrags, Ablage der Rechnung - Rechnung Archivierung der Rechnungen und Anpassung von Preisen oder archivieren (digital und/oder zugehörigen Vertragsdokumente Konditionen, Erstellung und Versand physisch) → 3 Minuten von Verlängerungsangeboten

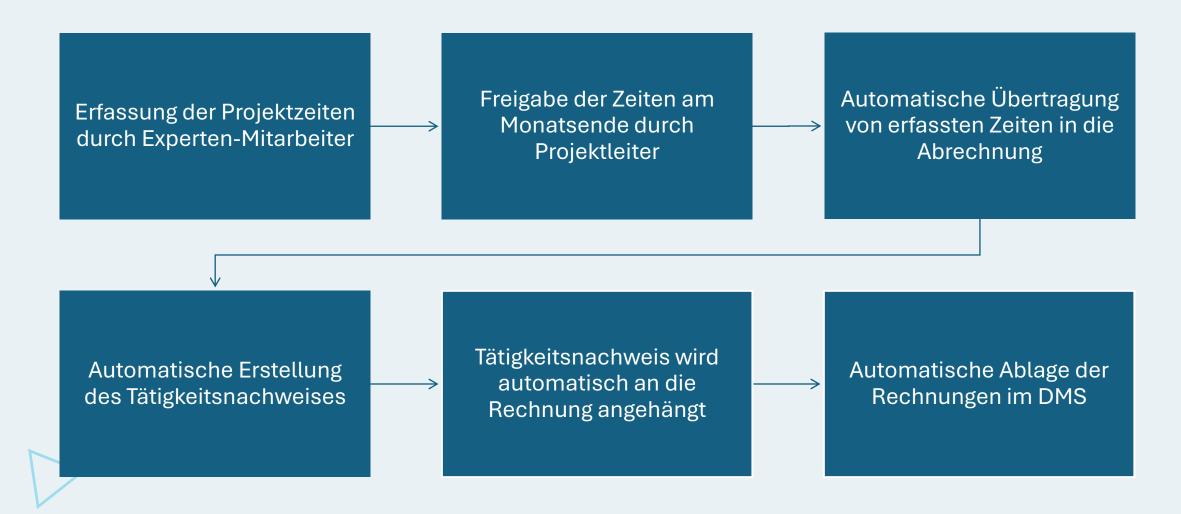
→ 2 Minuten

> Summe: 21 Minuten

bei 100 wiederkehrenden Rechnungen können 35 Stunden/Monat eingespart werden!

→ 10 Minuten

Best Practices aus der Branche -Zeiterfassung





Aktueller Prozess bei der Click & Chaos Consulting GmbH – Zeiterfassung

Automatische Übertragung von Erfassung der Projektzeiten Freigabe der Zeiten am erfassten Zeiten in die Abrechnung durch Experten-Mitarbeiter Monatsende durch Projektleiter Prüfen und Summieren der erfassten Zeiterfassungsdaten aus Tools oder Daten in Word eingeben und Excel exportieren, anpassen und Stunden (z. B. für verschiedene berechnen (z. B. Stunden, Sätze, konsolidieren Tätigkeiten, Mitarbeiter, Projekte) Steuern) → 3 Minuten → 2 Minuten → 3-5 Minuten Automatische Ablage der Rechnung Automatische Erstellung des Tätigkeitsnachweis wird automatisch im DMS Tätigkeitsnachweises an die Rechnung angehängt Ablage der Rechnung - Rechnung Tätigkeitsnachweis erstellen (z. B. Rechnung und Nachweise an den und zugehörige Dokumente aus Excel oder Zeiterfassungstools), Kunden per E-Mail oder Post senden archivieren (digital und/oder formatieren und anpassen (inkl. Anhangsprüfung) physisch → 2 Minuten → 1 Minute → 2 Minuten

→ Summe: 14 Minuten pro Rechnung

🗲 bei 150 Rechnungen können ca. 35 Stunden pro Monat eingespart werden

Best Practices aus der Branche – Helpdesk





Aktueller Prozess bei der Click & Chaos Consulting GmbH - Helpdesk

Automatische Extraktion relevanter Informationen & automatische Ticketerstellung

Extraktion relevanter Informationen (z. B. Kunde, Problem, Priorität) aus eingehenden Mails und Eingabe ins Ticketsystem

→ 3-5 Minuten / Ticket

Automatische Zuordnung neu eingehender Mails & Zuordnung zu bereits bestehenden Tickets

> Zuordnung weiterer eingehender E-Mails zum Ticket & Prüfung, ob neue E-Mails zu bestehenden Tickets gehören & deren Zuordnung

→ 5 Minuten / Ticket

Automatische Prüfung des Tickets & Kontrolle der Vertragsdaten

> Prüfung, ob das Ticket durch ein offenes Dienstleistungskontingent abgedeckt ist, manuelle Kontrolle der Vertragsdaten (z. B. Stundenkontingente, Restzeiten)

→ 3 Minuten / Ticket

 \rightarrow

Automatische Verrechnung mit Kontigenten

Verrechnung mit dem offenen Kontingent, Abzug der Stunden, Aktualisierung der Restkontingente

→ 2 Minuten

Zentrale Wissensdatenbank im Ticketsystem

Keine Wissensdatenbank vorhanden

→ 10 Minuten / Ticket

> Summe: 24 Minuten

→ bei 300 Tickets im Monat können ca. 120 Stunden pro Monat eingespart werden!

Zusätzliche Vorteile der Automatisierung (nicht finanziell):





Höhere
Datenkonsistenz
durch reduzierte
manuelle Eingaben



Bessere
Skalierbarkeit,
insbesondere bei
weiterem
Kundenwachstum



Schnellere Bearbeitung von Rechnungen und Projekten

- → Höherer Cashflow
- → höhere

Kundenzufriedenheit



Umsetzungsplan (Beispiel)

Kurzfristig (0–6 Monate):

Proof of Concept

Mittelfristig (6–12 Monate):

Einführung einheitliches und integriertes System zur Abrechnung, Vertragsverwaltung, Zeiterfassung und Helpdesk

Langfristig (12–18 Monate):

Ausbau der Schnittstellen zwischen ERP und anderen Tools und Weiterentwicklung in weiteren Projektphasen



Investitionsbedarf: ca. 500.000 € (Softwarelizenzen, Schulungen, Implementierung)

ROI: Amortisation innerhalb von ca. 2 Jahren