



DIE ZUKUNFT GESTALTEN

DIGITALE REVOLUTION IN MARKETING,
VERTRIEB UND SERVICE IM MASCHINENBAU

Ein strategisches Whitepaper für die digitale Transformation von B2B-Herstellern im DACH-Markt.

BUSINESS.
DATA.
TECHNOLOGY.

cintelllic.com

EXECUTIVE SUMMARY: DIE KRITISCHE WEICHENSTELLUNG

Der deutsche Maschinenbau steht vor einer kritischen Weichenstellung. Während China und die USA ihre Digitalisierungsvorsprünge weiter ausbauen, droht die DACH-Region den Anschluss zu verlieren. Die Zahlen sprechen eine klare Sprache: Nur 15% der deutschen Unternehmen nutzen bereits KI-Anwendungen im Vertrieb, obwohl 68% deren strategische Bedeutung erkennen.

Gleichzeitig wächst der B2B-E-Commerce-Markt in Deutschland mit beeindruckenden 11,7% jährlich auf mittlerweile 476 Milliarden Euro. Für Entscheider in Marketing, Vertrieb und Service bedeutet dies: Die Zeit des Zögerns ist vorbei.



15%

KI-Nutzung im Vertrieb
Deutsche Unternehmen mit KI-Anwendungen

68%

Strategische Bedeutung
Erkennen die Wichtigkeit von KI

476B€

B2B-E-Commerce
Marktvolumen in Deutschland

11.7%

Jährliches Wachstum
B2B-E-Commerce-Expansion

Wer heute nicht handelt, wird morgen nicht mehr wettbewerbsfähig sein. Dieses Whitepaper zeigt Ihnen den Weg zur erfolgreichen digitalen Transformation und liefert konkrete Handlungsempfehlungen für die Technologien der Zukunft.

THESE 1

DIE HYBRID-REVOLUTION – DIGITALE KANÄLE WERDEN ZUM NEUEN VERTRIEBSRÜCKGRAT



Die zentrale These: Bis 2027 werden über 80% aller B2B-Interaktionen digital vermittelt, während traditionelle Industriemessen an Bedeutung verlieren. Maschinenbauer, die nicht heute ihre digitalen Vertriebskanäle aufbauen, werden morgen keine relevanten Kunden mehr erreichen.

DIE DATENLAGE IST EINDEUTIG

Der Wandel im Kundenverhalten ist nicht mehr aufzuhalten. Aktuelle Studien zeigen, dass bereits heute 71% aller B2B-Geschäftskunden Self-Service-Funktionen bevorzugen und dass diese einen positiven Einfluss auf die Kundenloyalität haben. Gleichzeitig verzeichnen B2B-Marktplätze in Deutschland ein jährliches Wachstum von 17,5% – deutlich mehr als der E-Commerce-Gesamtmarkt mit 11%.

Digitale Kundenportale als Service-Hub

Unternehmen wie die eepos GmbH berichten von erwarteten 20 zusätzlichen Neukunden pro Jahr durch standardisierte CRM-Prozesse und digitale Kundenportale. Diese Portale bieten 24/7-Zugang zu Ersatzteillisten, 3D-Visualisierungen und Self-Service-Funktionen.

B2B-E-Commerce-Integration

Moderne Maschinenbauer erweitern ihre Geschäftsmodelle um E-Commerce-Plattformen, die komplexe Produktkonfigurationen und individuelle Angebotserstellung ermöglichen. Der Schlüssel liegt in der nahtlosen Integration zwischen Online-Kanälen und persönlicher Beratung.

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR DIE PRAXIS

01

Sofortige Maßnahmen

Implementieren Sie ein digitales Kundenportal mit Ersatzteil-Katalog und Maschinenpark-Übersicht

02

Mittelfristige Strategie

Entwickeln Sie eine E-Commerce-Plattform für standardisierte Produkte und Services

03

Langfristige Vision

Schaffen Sie ein vollständig integriertes Ökosystem aus digitalen und analogen Touchpoints

THESE 2

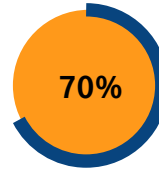
KI WIRD ZUM WETTBEWERBSVORTEIL – UNTERNEHMEN OHNE KI-STRATEGIE VERLIEREN DEN ANSCHLUSS



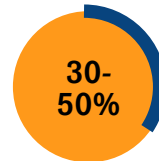
Die zentrale These: Künstliche Intelligenz ist nicht mehr nur ein „Nice-to-have“, sondern wird zum entscheidenden Differenzierungsfaktor. Unternehmen, die bis 2026 keine KI-gestützten Prozesse implementiert haben, werden von der Konkurrenz überholt.

DIE REVOLUTION IST BEREITS IM GANG

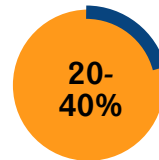
Die Zahlen sprechen für sich: 70% der Industrie-4.0-Vorreiter setzen bereits auf Predictive-Maintenance-Lösungen. Unternehmen berichten von ROI-Werten zwischen 200-450% bei Amortisationszeiten von nur 3-12 Monaten. Gleichzeitig können KI-gestützte Systeme Maschinenstillstände um 30-50% reduzieren und die Anlagenlebensdauer um 20-40% verlängern.



Industrie-4.0-Vorreiter
Setzen auf Predictive Maintenance



Stillstandsreduktion
Weniger Maschinenstillstände



Lebensdauererweiterung
Längere Anlagennutzung

KONKRETE ANWENDUNGSFELDER IM MASCHINENBAU



Predictive Maintenance als Gamechange

Siemens demonstriert mit seiner KI-gestützten Predictive-Maintenance-Lösung, wie Wartungsprozesse revolutioniert werden können. Durch kontinuierliche Maschinenüberwachung und frühzeitige Problemerkennung steigen nicht nur die Kosteneinsparungen, sondern auch die Maschinenverfügbarkeit dramatisch.



KI im CRM und Vertrieb

Moderne CRM-Systeme nutzen KI für Predictive Sales zur Vorhersage von Kundenabwanderung, automatisierte Lead-Scoring-Modelle, personalisierte Produktempfehlungen und intelligente Verkaufsprognosen.



Service-Transformation durch KI

Equipment-as-a-Service-Modelle (EaaS) werden erst durch KI-gestützte Überwachung wirtschaftlich darstellbar. Unternehmen wie Trumpf zeigen mit ihrem Pay-per-Part-Modell, wie neue Geschäftsmodelle entstehen.

DER WEG ZUR KI-INTEGRATION

01

Quick Wins

Identifikation relevanter Anwendungsfälle und Implementierung erster KI-Anwendungen in der Qualitätskontrolle und Prozessoptimierung

02

Skalierung

Ausweitung auf Predictive Maintenance und Service-Optimierung

03

Transformation

PSD2-Öffnungen erweitern Datenhorizont um Drittbank- und Vermögensdaten mit Einwilligung

THESE 3

SERVICE WIRD ZUM UMSATZTREIBER – FROM PRODUCT TO PLATFORM



Die zentrale These: Die Zukunft des Maschinenbaus liegt nicht im Verkauf von Maschinen, sondern in der Bereitstellung digitaler Service-Ökosysteme. Equipment-as-a-Service wird zum neuen Standard.

DER PARADIGMENWECHSEL IST UNAUFHALTSAM

Über 75% der Maschinenbauunternehmen stimmen den Kern-Vorteilen von EaaS-Geschäftsmodellen zu. Der Wandel von CapEx zu OpEx ermöglicht Kunden mehr Flexibilität, während Hersteller von kontinuierlichen Einnahmeströmen profitieren.

ERFOLGREICHE TRANSFORMATION IN DER PRAXIS

Heidelberg Druckmaschinen: Das Unternehmen transformiert sich erfolgreich vom Maschinenhersteller zum Service-Provider. Durch umfassende Service-Pakete und digitale Zusatzleistungen entstehen neue Umsatzströme.

Digitale Zwillinge als Enabler: Unternehmen wie Trumpf setzen digitale Zwillinge ein, um Fertigungsprozesse zu optimieren und den Energieverbrauch zu senken. Diese Technologie ermöglicht es, virtuelle Abbilder von Maschinen zu erstellen und deren Betrieb zu simulieren.

DIE SERVICE-REVOLUTION UMFASST VIER SÄULEN



Predictive Services

Vorausschauende Wartung und Optimierung



Digital Services

Fernwartung, Updates und Monitoring



Consulting Services

Prozessoptimierung und Effizienzsteigerung

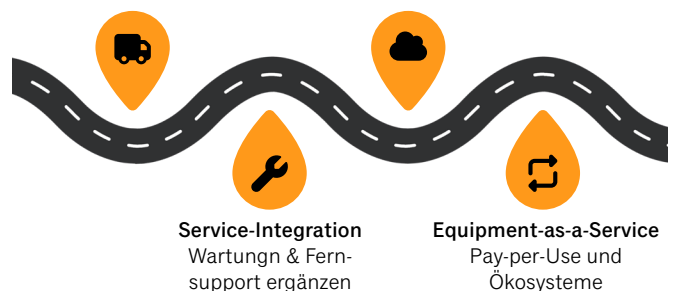


Financial Services

Flexible Finanzierungs- und Leasingmodelle

Produktverkauf
Einmaliger Verkauf
der Maschine

Plattform-Angebot
Digitale Services und
Datenplattform



TECHNOLOGIE-ROADMAP UND ROI: DER WEG ZUR DIGITALEN EXZELLENZ

VIER-PHASEN-IMPLEMENTIERUNG

Phase 1

Foundation

- CRM-Modernisierung: Auswahl und Implementierung einer cloud-basierten CRM-Lösung
- Marketing Automation: Einführung grundlegender Automatisierungsprozesse
- Digitales Kundenportal: Launch eines Self-Service-Portals für Bestandskunden

Phase 2

Integration

- Customer Data Platform: Implementierung einer CDP für 360-Grad-Kundensicht
- E-Commerce-Plattform: Launch einer B2B-E-Commerce-Lösung für Standardprodukte
- Predictive Maintenance: Pilotprojekt für vorausschauende Wartung

Phase 3

Innovation

- KI-Integration: Vollständige Integration von KI in Vertriebs- und Serviceprozesse
- Equipment-as-a-Service: Launch neuer servicebasierter Geschäftsmodelle
- Advanced Analytics: Implementierung fortgeschrittener Analysemethoden

Phase 4

Transformation

- Ökosystem-Plattform: Entwicklung einer umfassenden digitalen Plattform
- Partner-Integration: Einbindung von Partnern und Zulieferern
- Continuous Innovation: Etablierung kontinuierlicher Innovationsprozesse



ROI-BERECHNUNG: DIE INVESTITION RECHNET SICH

Marketing Automation

- Effizienzsteigerung: 20-30% weniger manueller Aufwand
- Lead-Qualität: 40% bessere Lead-to-Customer-Conversion
- ROI: Typischerweise 5:1 nach 12 Monaten

CRM-Modernisierung

- Produktivitätssteigerung: 15-25% im Vertrieb
- Forecast-Genauigkeit: Verbesserung um 20-30%
- Kundenzufriedenheit: Steigerung um 10-15%

Predictive Maintenance

- Kostenreduktion: 8-12% der jährlichen Wartungskosten
- Ausfallzeiten: Reduzierung um 30-50%
- ROI: 200-450% nach 3 Jahren

FALLSTUDIE: TRANSFORMATION EINES DEUTSCHEN MASCHINENBAUERS

Ein mittelständischer Spezialmaschinenhersteller aus Baden-Württemberg mit 450 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 85 Millionen Euro implementierte eine umfassende Digitalisierungsstrategie.

30% Neukunden-Steigerung Mehr Akquisition nach 18 Monaten	25% Kürzere Vertriebszyklen Reduzierung der Verkaufszeiten
40% Service-Margen Verbesserung der Profitabilität	280% Gesamt-ROI Return on Investment



FAZIT: DER ZEITPUNKT ZUM HANDELN IST JETZT

Die digitale Transformation im Maschinenbau ist kein Projekt mehr, sondern eine existentielle Notwendigkeit. Geschwindigkeit entscheidet: Wer 2026 nicht digital aufgestellt ist, wird den Anschluss verlieren. Integration ist alles, KI wird Standard, Service transformiert und Daten sind Gold. Die Reise zur digitalen Exzellenz beginnt mit dem ersten Schritt.

ZUSAMMENARBEIT MIT CINTELLIC

Unternehmen, die ihre digitale Revolution weiterentwickeln oder aufbauen möchten, finden in Cintellic einen erfahrenen Partner. Mit umfassender Expertise in den Bereichen CRM, CX, Künstliche Intelligenz, Personalisierung, Datenschutz und Nachhaltigkeit bietet Cintellic maßgeschneiderte Beratung und praktische Unterstützung. Von der Einführung innovativer Technologien bis hin zur Optimierung bestehender Prozesse begleitet Cintellic Unternehmen ganzheitlich und sorgt für nachhaltige Erfolge in der Kampagnenstrategie.

CINTELLIC steht bereit, um mit Ihnen diese neuen Horizonte zu erkunden. Treten Sie mit uns in Kontakt, um Ihre spezifischen Bedürfnisse und Möglichkeiten im Kundenmanagement zu besprechen. Gemeinsam können wir die richtigen Strategien entwickeln, um Ihr Unternehmen für die Zukunft des CRM zu rüsten.

von Frank Müller
CINTELLIC Consulting Group

ANSPRECHPARTNER



Dr. Jörg Reinnarth
Geschäftsführer
CINTELLIC Consulting Group

LinkedIn



Frank Müller
Director
CINTELLIC Consulting Group

LinkedIn

ÜBER CINTELLIC

Die 2010 gegründete CINTELLIC Consulting Group ist eine auf digitales Kundenmanagement spezialisierte Unternehmensberatung, die ihre Klienten vom ersten Konzept bis zur Umsetzung in der Praxis ganzheitlich begleitet. An den Standorten in Bonn, Frankfurt am Main und München arbeiten rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den Klienten zählen DAX-Konzerne, führende mittelständische Unternehmen und insbesondere zahlreiche sogenannte „Hidden Champions“ mit den Branchenschwerpunkten Banken und Versicherungen, Telekommunikation, IT, Medien, Unterhaltung, Handel, E-Commerce, Versorger und Logistik.

CINTELLIC zählt zu den führenden Consultants in Deutschland.



KONTAKT

Bequem per E-Mail an info@cintelllic.com

Oder besprechen Sie mit uns Ihr Anliegen persönlich via Online-Meeting / Rückruf.
[Online-Terminvereinbarung.](#)

KARRIERE BEI CINTELLIC

CINTELLIC befindet sich auf Wachstumskurs. Vielleicht mit Ihnen? Jetzt Stellenanzeigen entdecken und bewerben!

cintelllic.com/stellenangebote/