

KI im Manufacturing:

Welche Use Cases Entscheider wirklich priorisieren

Im Rahmen unseres Manufacturing Roundtable haben 20 Entscheider aus Vertrieb, Marketing und Service die wichtigsten KI-Anwendungsfälle für ihr Unternehmen identifiziert, bewertet und einem Realitätscheck unterzogen. Das Ergebnis: klare Prioritäten, hoher Praxisbezug und schnelle Hebel.



20
Entscheider
aus mittlerem
Management



Manufacturing
Fokus auf Industrie-
unternehmen



3 Bereiche
Vertrieb, Marketing
und Service



1 Ziel
Die relevantesten und
realisierbaren KI-Use Cases
identifizieren

Unser Vorgehen



Die Top 4 KI Use Cases im Manufacturing

Bewertet nach Gesamtscore* (Realitätscheck)

| | | | |
|---|--|------|---|
| 1 | Zusammenfassung relevanter Key Facts zum Kunden KI bündelt Informationen aus unterschiedlichen Quellen und stellt die wichtigsten Fakten für Vertrieb und Service prägnant bereit. | 18,6 | Typische Technologien Document AI Knowledge Graph CRM Integration Generative AI |
| 2 | Unterstützung bei offenen Kundenfragen KI unterstützt Mitarbeitende mit passenden Informationen, Antwortvorschlägen und Zugriff auf relevantes Wissen. | 16,5 | Typische Technologien Knowledge AI RAG Copilot LLM |
| 3 | Einfache Kundenanfragen beantworten Standardanfragen zu Lieferstatus, Bestellungen oder Ersatzteilen werden automatisiert und rund um die Uhr beantwortet. | 16,0 | Typische Technologien Chatbot / Voicebot NLP Agenten Automation |
| 4 | Kundensegmentierung bzw. Kategorisierung KI identifiziert Kundentypen, Potenziale und Prioritäten für gezielte Vertriebs- und Marketingmaßnahmen. | 15,9 | Typische Technologien Analytics AI Clustering Machine Learning Customer 360 |

* Gesamtscore nach Realitätscheck (Realisierbarkeit doppelt gewichtet)

Was auffällt

- ✓ Die priorisierten Use Cases sind stark kunden- und serviceorientiert.
- ✓ Hohe Relevanz haben Use Cases mit schneller Umsetzbarkeit und sichtbarem Nutzen.
- ✓ Bestehende Daten und Informationen bieten den größten Hebel – nicht neue Datenprojekte.
- ✓ KI wird vor allem als intelligente Assistenz verstanden, nicht als vollständige Automatisierung.

Was Unternehmen dafür brauchen



Datenbasis
Strukturierte und unstrukturierte Daten aus CRM, ERP, Service, Produkten und Dokumenten.



KI-Komponenten
Document AI, Voice AI, Agents, Copilots und LLMs passend zum jeweiligen Anwendungsfall.



Integration
Nahtlose Anbindung an bestehende Systeme wie CRM, ERP und Serviceplattformen.



Governance
Klare Prozesse, Verantwortlichkeiten und Qualitätsstandards für sicheren KI-Einsatz.



Der größte KI-Hebel im Manufacturing liegt heute in der intelligenten Unterstützung kundenbezogener Prozesse – mit Fokus auf Relevanz, Umsetzbarkeit und messbarem Nutzen.

Lassen Sie uns gemeinsam Ihre KI-Potenziale heben.



Ihr Ansprechpartner:
Christian Behr
christian.behr@entero.de
+49 160 97748 616

