



## Eckhart Hilgenstock

Meisenweg 27  
D-22926 Ahrensburg

Telefon: +49 4102 498 999 0

Mobil: +49 176 103 209 28

heh@hilgenstock-hamburg.de

www.hilgenstock-hamburg.de



## Herausforderungen zu Wachstum machen. AGIL. DIGITAL. SALES.

Als **INTERIM EXECUTIVE** (EBS) mit ausgewiesener Digitalkompetenz, als international erfahrener **BERATER** oder **COACH**, agil und mit Feingefühl, bringe ich Struktur und Rhythmus in Ihr Geschäft:

- Verkauf effizienter gestalten, Auftragseingang steigern und Kundenerlebnis verbessern
- Digitale Transformation leiten und Mitarbeiter zur Veränderung und zum Erfolg führen
- Komplexe Projekte erfolgreich gestalten sowie Prozesse und Business Rhythmus strukturieren

Damit sichere ich Ihren Geschäftserfolg.

### Erfahrungsüberblick

- 30 Jahre Führungserfahrung
- Unternehmensführung, Turnaround, Marketing und Vertrieb: klassisch und digital
- Aufbau neuer digitaler Geschäftsmodelle, Strukturen und Prozesse
- Interim Manager des Jahres 2012 (AIMP), Interim Executive (EBS), Diplom-Betriebswirt (FH)
- Top Interim Manager, Manager Magazin 2021, Top Interim Manager Digital, Capital 2022, Top Interim Manager Harvard Business Review 2023, Top 100 Interim BVMID
- Zertifizierter Aufsichts- und Beirat (Steinbeis Augsburg Business School)
- Zertifizierter Business und systemischer Coach (V.I.E.L.), SCRUM Master, Digital Disruption (University of Cambridge), KI (Handelsblatt)
- Auslandserfahrung: Ägypten, Dänemark, England, Frankreich, Indien, Italien, Kanada, Malaysia, Niederlande, Nigeria, Nordamerika, Österreich, Schweiz, Südkorea und Türkei
- Branchenerfahrung: Automotive, Bauwirtschaft, Beratung, Chemie, Dienstleistung, Handel, Health Care, IT, IT Consulting, Konsumgüter, Maschinenbau, Pharma, Telekommunikation

## Ausgewählte Mandate

**Auftrag:** ORGANISATION FÜR WACHSTUM VORBEREITEN  
**Rolle:** Interim Projekt Berater Sales Europa  
**Auftraggeber:** B2B E-Commerce Handel von IT-Hardware in der Kreislaufwirtschaft, 70 Mitarbeitende  
**Ergebnisse:**

- Training für Sales, CRM Salesforce und Technik definiert und durchgeführt
- Dashboards für alle Sales Rollen mit dem Fokus auf Kundenaktivität, Sales Pipeline und Auftragseingang erstellt, neuen Sales Prozess eingeführt
- Wöchentlicher Business Rhythmus und Mitarbeiter-Fördergespräche
- Roadmap für eine skalierbare Sales Organisation definiert
- Sales Operations Model definiert und implementiert
- Beratung bei Personalentscheidungen, Sales Management restrukturiert und Rollen neu besetzt

---

**Auftrag:** SALES PERFORMANCE STEIGERN  
**Rolle:** Interim Projekt Berater Vertrieb  
**Auftraggeber:** IAB Reinraum-Produkte GmbH, 30 Mitarbeitende  
**Ergebnisse:**

- Restrukturierung des Vertriebs, Kundensegmentierung, Einführung von Key Account Management, Steigerung des Rohertrags
- Einstellung von fünf Vertriebsmitarbeitern
- E-Shop stabilisiert, zwei IT Mitarbeiter eingestellt, KI Konzept und Design für Kundenanfragen und Bestellungen
- Pipeline Management und Sales Prozess eingeführt, Pipeline aufgebaut

---

**Auftrag:** STABILISIEREN  
**Rolle:** Head of Sales & Marketing  
**Auftraggeber:** Novatec GmbH, Software Engineering und IT Consulting, 300 Mitarbeitende  
**Ergebnisse:**

- Integration Sales & Marketing
- Umsatz stabilisiert nach Weggang Vertriebsleiter und Geschäftsführer. Auftragseingangsziel 2022 übererfüllt
- Meilenstein orientierten Sales Prozess und CRM (Microsoft Dynamics) eingeführt, Steigerung der Conversion Rate
- 18 Monate Sales Plan, KPIs implementiert, 5 Mitarbeitende eingestellt
- Vision und Strategie mit den Eigentümern überarbeitet, begonnen Synergien zu schaffen und Produktionsengpässe (Staffing und Partnermanagement) zu beseitigen. Produktportfolio neu geordnet, Neuorganisation Delivery
- Manufacturing Kampagne ausgeführt, Novatec im Manufacturing Markt platziert

---

Auftrag: **PERFORMANCE MANAGEMENT WÄHREND REORGANISATION**  
Rolle: **Sales Transformation**  
Auftraggeber: Digital Beratung Telekom Deutschland, T-Systems Multimedia Solutions GmbH, 1.600 Mitarbeiter, > 100 Abteilungen mit Sales Mitarbeitern  
Ergebnisse:

- Beratung bei der Definition und Implementierung einer neuen Sales Organisation. Rollendefinition und -einführung
- Performance Management von 12 Mitarbeitern, drei Auflösungsverträge, Versetzung von 9 Mitarbeitern
- Definieren, implementieren und besetzen der neuen Rolle Customer Success Manager
- Implementieren von Umsatz steigernden Maßnahmen, Beitrag zur Übererfüllung des Auftragseingangsbudgets, Forecast Automatisierung mit CRM

---

Auftrag: **TURNAROUND ZU WACHSTUM**  
Rolle: **Geschäftsführer Deutschland**  
Auftraggeber: Führendes Schweizer Familienunternehmen Kühlschmierstofflösungen, Blaser Swisslube, weltweit 600 Mitarbeiter  
Ergebnisse:

- Marktanteile gewonnen, EBIT und Umsätze entgegen dem Markttrend (-9%) stabilisiert
- Zwei neue Kühlschmierstoffe eingeführt und in den ersten sechs Monaten TEUR 500 Umsatz erzielt
- Intern aufgeräumt. Fünf Arbeitsgerichtsprozesse abgewendet. Konsequente CRM-Nutzung etabliert
- Zustimmung des Verwaltungsrats zum fünf Jahres Businessplan
- Verkaufserfolg und Kundennähe durch die Trennung von Kundendienst und Verkauf, Service Level Agreements, acht neuen Mitarbeitern und der Implementation dreier Kunden zentrierter Regionen gesteigert

---

Auftrag: **ETABLIEREN DER EUROPÄISCHEN VERKAUFSLEITER ROLLE UND STEIGERUNG DES AUFTRAGSEINGANGS**  
Rolle: **Head of Services Sales EMEA, teilweise angestellt**  
Auftraggeber: Führender Softwarehersteller digitales Marketing, Adobe Systems EMEA ca. 2.000 Mitarbeiter in Europa, weltweit > 18.000 Mitarbeiter  
Ergebnisse:

- Organisatorische Rollentrennung von Verkauf und Beratung (Delivery), neues Rollenkonzept zur Skalierung
- Vergrößerung der europäischen Verkaufsorganisation auf 65 Mitarbeiter, in 2018 20 neue Mitarbeiter in Europa und Indien eingestellt
- Auftragseingang durch Sales Methode, neue Boni und einen effizienten Business Rhythmus auf > 100M EUR gesteigert.
- Integration der indischen Mitarbeiter und Implementation der neuen Rolle Solution Architekt
- Business Plan 2019 als Balanced Scorecard definiert

---

- Digitale Transformation mit globalen Kunden im Steering Committee geleitet

---

Auftrag: **COACHING DES WEGES ZUM TRUSTED ADVISOR FÜR DIGITALISIERUNG**  
Rolle: **Sales Coach**  
Auftraggeber: Telekom Deutschland  
Ergebnis: Fortschritte aller Key Account Manager (KAMs) des Sales Teams auf dem Weg zum Trusted Advisor für Digitalisierung / Next Generation Sales (laut Feedback des regionalen Vertriebsleiters, der KAMs und der Kunden sowie aufgrund der Beobachtungen in Kundensituationen)

---

Auftrag: **MULTIKANAL KONZEPT AUFBAUEN**  
Rolle: **Projektleiter E-Business Europa, an den Vorstandsvorsitzenden berichtend**  
Auftraggeber: Handel, Berner SE, ca. 9.000 Mitarbeiter in Europa, Umsatz > 1,5 Mrd. EUR  
Ergebnisse:

- Verbesserung der E-Shops in 14 Ländern und Erhöhen der Verkaufsabschlüsse (Conversion Rate), Performance Marketing
- Definition einer E-Commerce und E-Marken Strategie
- Kritisches Projekt PIM (Produktinformationsmanagement) stabilisiert
- Kunden aus den Bereichen Handwerk inkl. Küchen und Automotive

---

Auftrag: **FÜHREN UND REORGANISIEREN DES VERTRIEBS**  
Rolle: **Vertriebsleiter Deutschland**  
Auftraggeber: führender Anbieter von integrierter Krankenhauslogistik, Swisslog AG  
2.000 Mitarbeiter, 70 davon in Deutschland  
Ergebnisse:

- Dreijahresplan zur systematischen Geschäfts- und Vertriebsentwicklung
- Definition einer regionalen Verkaufsorganisation, weg vom Produktverkauf hin zum Lösungsverkauf: EINE Region – EIN Team
- Einführung eines Meilenstein-orientierten Verkaufsprozesses, der die Anzahl gewonnener Aufträge erhöhte und die Zeit bis zum Abschluss im Durchschnitt um sechs Wochen verkürzte. Automatisierung des Forecasts durch Salesforce CRM
- wichtige Ausschreibungen wurden gewonnen, mit technisch innovativen und preislich attraktiven Angeboten
- Erreichen des Umsatzziels und Stabilisieren der Umsatzprognose

---

Auftrag: **LIEFERFÄHIGKEIT IN KRISE HERSTELLEN**  
Rolle: **Business Manager General Motors Deutschland**  
Auftraggeber: CRM Service Provider, MMIT, Amsterdam  
Business Process Outsourcing digitales Marketing + After Sales  
100 Mitarbeiter  
Ergebnisse:

- Qualität und Kundenzufriedenheit erhöht
- Operativen Durchsatz (Lieferleistung) gesteigert
- erste Service-Prozesse etabliert, Service Level Agreement eingeführt
- stabilen Business Rhythmus und Governance Modell implementiert
- Abschluss der Outsourcing Verträge

---

Auftrag:	<b>SICHERSTELLEN DER AUSLIEFERUNG BEAUFTRAGTER APPARATE</b>
Rolle:	<b>Technische Leitung / COO (Forschung &amp; Entwicklung, Engineering, Materialwirtschaft, Projektleitung, Automatisierung, Fertigung, Montage, Dokumentation)</b>
Auftraggeber:	Unternehmen aus dem Apparatebau, Rühr- und Mischtechnik, EKATO SYSTEMS 120 Mitarbeiter, weltweiter Verkauf und weltweite Lieferung
Ergebnisse:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zeitgerechte Abnahme aller beauftragter Anlagen und Gleitringdichtungen</li><li>▪ signifikanter Beitrag zur Erzielung eines positiven EBT's (nach deutlich negativer Prognose), Verdoppelung der Produktionsmenge, Material Einsatz Quote um 6% gesenkt</li><li>▪ Definition einer Balanced Scorecard</li><li>▪ Kerngeschäftsprozess implementiert</li></ul>

## Ausgewählte Festanstellungen

2003 - 2009	<b>Microsoft</b>
Position:	<b>Sales Director Services (Beratung, Support) Deutschland Business Development Manager Deutschland</b>
Ergebnisse:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Restrukturieren Service Organisation und Durchsetzen eines effizienten Business Rhythmus, stabile Umsatzplanung und -vorhersage</li><li>▪ CRM/ERP Beratung etabliert und &gt;\$5M Umsatz durchgesetzt</li><li>▪ Vier kritische Projekte verantwortet, neu konzipiert und installiert</li><li>▪ Durchschnittliche Umsatzsteigerung von 18% p.a., &gt;\$200M Umsatz</li><li>▪ Innovative Services entworfen, implementiert, Umsatzsteigerung \$10M</li></ul>
Position:	<b>General Manager EMEA Sales Global Accounts, Redmond, Washington</b>
Ergebnisse:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Umsatzvorgabe &gt; \$400M übertroffen</li><li>▪ Kundenzufriedenheit um 15% gesteigert</li><li>▪ Kundenorientierte Service Levels für Tochtergesellschaften installiert</li><li>▪ 25 Design Wins geleitet (Referenzen für neue Technologien)</li></ul>

---

1994 - 2003	<b>Lotus Development GmbH / IBM Deutschland GmbH</b>
Position:	<b>Managing Director D-A-CH</b>
Ergebnisse:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Einführung eines neuen Business-Modells und Restrukturierung der IT-Beratung, Rightsizing von 250 auf 150 Berater</li><li>▪ Mitarbeiter eingestellt und Verkauf etabliert</li><li>▪ Aufbau einer Balanced Scorecard unterstützte die Kommunikation mit den Mitarbeitern und die Steuerung der Restrukturierung</li><li>▪ Zielerreichung, Break Even mit neuem Kundensegment und neuen Services nach acht Monaten; Kontinuierliche Umsatz- und Gewinnsteigerung</li></ul>

---

## Auszug Referenzen

Gerne stelle ich den Kontakt zu den Referenzgebern her. Eine Kontaktaufnahme geschieht bitte erst nach vorheriger Rücksprache.

- Eigentümer B2B E-Commerce Handel von IT in der Kreislaufwirtschaft
- Geschäftsführer und HR Direktor T-Systems Multimedia Solutions GmbH
- CSO Blaser Swisslube AG, Geschäftsführer Blaser Deutschland
- Geschäftsführer EKATO Rühr- und Mischtechnik GmbH

---

## Aus- und Weiterbildung

- Zertifizierung zum Aufsichts- und Beirat an der Steinbeis Augsburg Business School
- Zertifizierung zum »Interim Executive« an der Universität für Wirtschaft und Recht, European Business School, Executive Education, Oestrich-Winkel
- Zertifizierung zum Business-Coach sowie zum systemischen Coach bei V.I.E.L. & dvct, Hamburg
- Digital Disruption University of Cambridge
- ChatGPT & Co. Handelsblatt Management Campus
- SCRUM Master, Adobe Systems
- Programm »Managerial Effectiveness« am Malik Management Zentrum St. Gallen
- Studium der Wirtschaftswissenschaften Fachhochschule Mainz II, Dipl.-Betriebswirt (FH)
- Industriekaufmann und Programmierer Hoechst AG, Frankfurt-Höchst

---

## Mitgliedschaften

- Dachgesellschaft Deutsches Interim Management (DDIM)
- Diplomatic Council (Uno reg.)

---

## Auszeichnungen

- Interim Manager des Jahres 2012 (AIMP)
- Top Interim Manager, Manager Magazin 2021
- Top Interim Manager Digital, Capital 2022
- Top Interim Manager Harvard Business Review 2023
- Top 100 Interim 2024 (BVMID)

## Ausgewählte Publikationen

- KI-Einsatz im Unternehmen, DC Publishing, Print ISBN: 978-3-98674-114-3
- Marketing- und Sales-Intelligenz, Maschinen- und Anlagenbau, DC Publishing, Print ISBN: 978-3-98674-020-7, E-Book ISBN 978-3-98674-021-4
- Business Transformation, Reihe von Interim Managern lernen, DC Publishing, Print ISBN: 978-3-98674-009-2, E-Book ISBN 978-3-98674-010-8
- Digitale Welt, Digitale Vermarktungsstrategien in einem nachhaltigkeitsbewussten B2B-Umfeld, 17. Februar 2023
- Digitale Welt, künstliche Intelligenz im B2B Vertrieb – Mensch und Maschine: ein Dream-Team? 1. April 2022
- Süddeutsche Zeitung: Digitalisierung beginnt im Kopf – Mehr Unternehmergeist bei der digitalen Transformation, 13. September 2022