Genial digital

Acht Jahre e-aperam

2016 führte Aperam seine Online-Plattform e-aperam ein. Acht Jahre später ist nun ein guter Zeitpunkt, eine Zwischenbilanz ihres Erfolgs zu ziehen und Perspektiven für ihre Weiterentwicklung aufzuzeigen.

Für die meisten Menschen sind E-Shops inzwischen fester Bestandteil ihrer privaten Alltagsgeschäfte, im Handel haben sie sich bis hinein ins Kleingewerbe schnell und gleichsam von selbst durchgesetzt. Im B2B-Bereich ist die Implementierung ungleich komplexer, zumal wenn über Länder und Kontinente hinweg die Liefer- und Produktionsketten von Großunternehmen eingebunden sind - und das auf Lieferanten- ebenso wie auf Kundenseite. Im Falle von e-aperam umfasst das System immerhin 40 Länder.

„Unsere Aufträge kommen inzwischen fast zur Hälfte auf elektronischem Wege herein, speziell bei Standardprodukten," berichtet Dirk Hientzsch, Head of Sales - Distribution / First Transformation bei Aperam Stainless Services & Solutions Germany, „nicht allein Lagerware ist online abrufbar, sondern auch der Werksverkauf ist in das System integriert. Eingehende Bestellungen gehen unmittelbar in die Produktionsplanung der verschiedenen Produktionsstätten ein. Online können Kunden verfolgen, wann das bestellte Produkt voraussichtlich das Werk verlassen wird."

Intuitiv und benutzerfreundlich

Die Benutzeroberfläche von e-aperam bildet die Geschäftsvorgänge sachlogisch ab, so dass sich die Software intuitiv bedienen lässt. Im Dokumentenmanagent finden sich Aufträge und Auftrags-

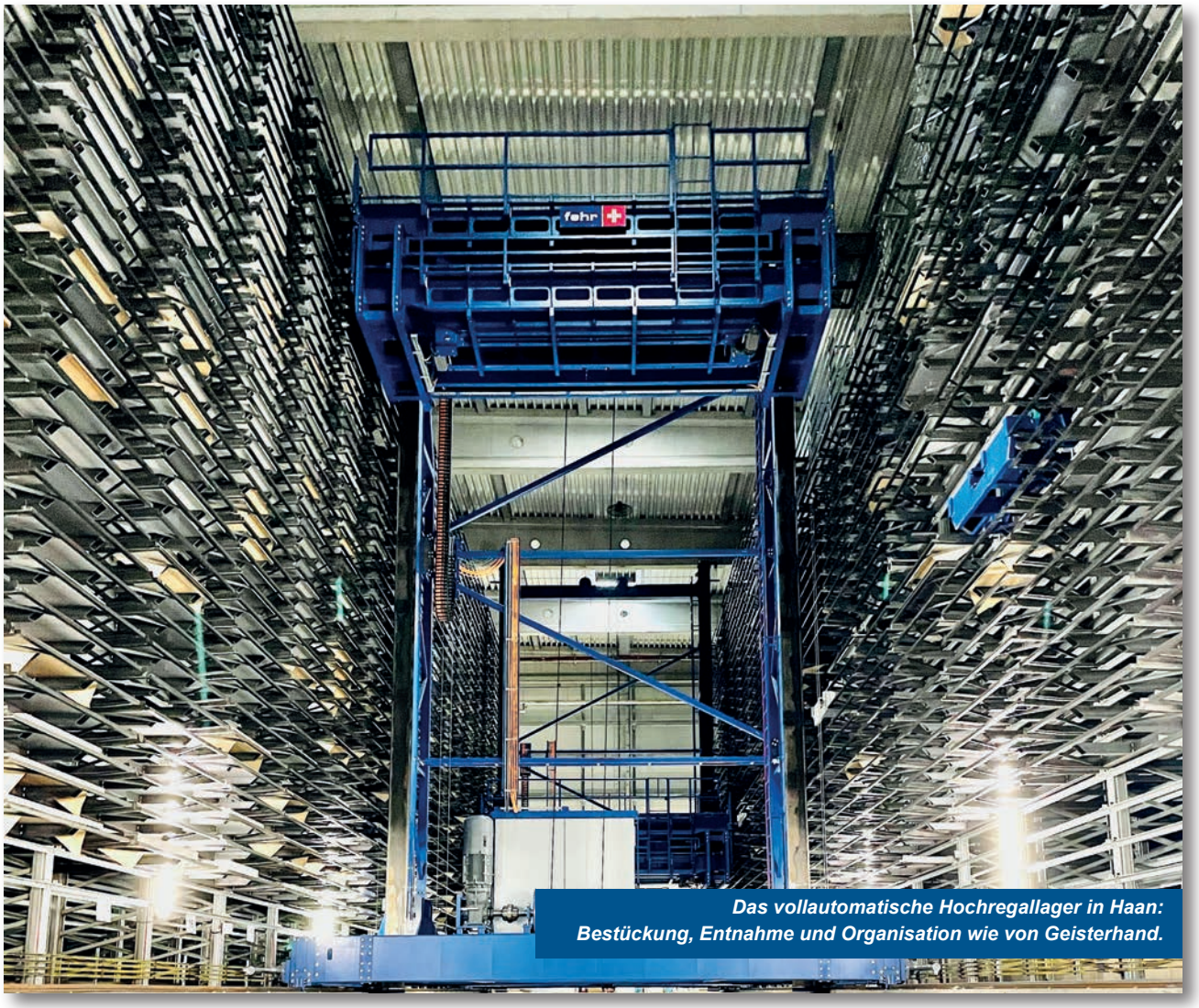


bestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen unmittelbar wieder und können auch automatisch per E-Mail empfangen werden. Zertifikate stehen bereits im Vorfeld der Lieferung zum Herunterladen bereit.

Angebote lassen sich über E-Quote erstellen und für eventuelle Rückmeldungen steht das Quality Tool zur Verfügung. Sollte es einmal zu Beanstandungen kommen, können diese direkt über das Claims-Tool geltend gemacht werden. Alle Neuigkeiten beim Sachstand werden unmittelbar an den Kunden kommuniziert und im System erfasst.

Im Contract-Tool können Kunden vertraglich vereinbarte Mengen bedarfsgerecht abrufen. Zu jedem dieser Features bietet E-Chat die Möglichkeit zu spontanen Nachfragen.

Für das Vertriebsteam umfasst e-aperam obendrein das Customer Relations Management (CRM). Hierin geht auch die Korrespondenz mit Kunden ein, so dass unabhängig von der persönlichen Anwesenheit eines Kundenberaters auch dessen Vertretung jederzeit umfassend über die laufenden Vorgänge auf dem aktuellen Stand ist.



Das vollautomatische Hochregallager in Haan: Bestückung, Entnahme und Organisation wie von Geisterhand.

Ausgereiftes System mit Erweiterungspotential

Ein Teil der Kunden - vor allem Großabnehmer - haben e-aperam auf dem Weg des elektronischen Datenaustauschs (Electronic Data Interchange, EDI) mit ihren eigenen Anwendungsprogrammen verknüpft. Hierfür ist eine unternehmensspezifische Programmierung erforderlich, weswegen diese Option vor allem bei industriellen Großabnehmern verbreitet ist.

Letícia Monteiro Silva, Product Owner, ist Metallurgin und E-Business-Spezialistin. Sie ist dafür verantwortlich, eine Verbindung zwischen dem Entwicklungsteam und allen Beteiligten herzustellen und sicherzustellen, dass die Produktvision mit den Kundenbedürfnissen und den Geschäftszielen übereinstimmt. Durch ständige Kommunikation und Feedback wird das Projekt regelmäßig angepasst und verbessert, um den gelieferten Wert zu maximieren. Letztendlich ist es unser Ziel, ein Produkt zu liefern, das nicht nur die Erwartungen der Benutzer erfüllt, sondern auch die Zufriedenheit der Kunden fördert.

Die Entwicklung ist noch nicht an ihrem Endpunkt angelangt. Guy Bourgois, Head of e-aperam, gibt einen Vorgeschmack auf die anstehenden Verfeinerungen: „e-aperam ist eindeutig eine Erfolgsgeschichte für Aperam. Die Rückmeldungen von Kunden und der Vertriebsorganisation sind positiv und ermutigend. Die Roadmap umfasst eine Mischung aus Funktionen und Diensten, die den Kunden direkt zugutekommen und zur Erweiterung des Vertriebsnetzes beitragen, aber auch interne Funktionen, die Prozesse in Vertrieb, Verwaltung und Lieferkette verbessern, um am Ende den Service für unsere Kunden auszubauen."

Hier geht aber Sorgfalt vor Schnelligkeit. Außerdem habe wir einige weitere, länderspezifische Erweiterungen im Rohr, mit denen wir uns an spezielle nationale Marktgepflogenheiten anpassen können."

Bereits im System angelegt ist ein Projektmanagement-Tool. Gerade im Zusammenhang mit der Energie- und Mobilitätswende betreibt Aperam neue Gemeinschaftsentwicklungen mit Kunden etwa in den Bereichen Automobil- und Umwelttechnik. Bei diesen Megatrends ist nichtrostender Stahl - ebenso wie Elektroband - eine technologietragende Werkstoffgruppe.

Mehr Raum für das persönliche Gespräch

Die Digitalisierung der Geschäftsabläufe dürfte auch Personal eingespart haben, oder? „Nein, keineswegs," korrigiert Hientzsch, „die Zahl unserer Vertriebsmitarbeiter haben wir nicht verringert. Vielmehr haben wir sie von Routinetätigkeiten entlastet und ihnen mehr Raum für Akquisition und Kundenberatung verschafft. Schließlich haben wir auch Produkte im Programm, die viele potenzielle Abnehmer noch gar nicht auf dem Schirm haben. Dazu gehören zum Beispiel unsere sogenannten CMP-Bleche, das sind Bleche im Dickenbereich bis 12,7 mm, die vom Coil geschnitten - also nicht einzeln gewalzt - werden. Oder Flachstab, ebenfalls aus Coilmaterial. Diese Lösungen müssen wir aktiv an die Anwenderschaft herantragen, um technisch und wirtschaftlich vorteilhafte Einsatzmöglichkeiten zu identifizieren."

Zudem nutzt Aperam die freigewordene Beratungskapazität dazu, seine neue Duplex-Initiative im Markt umzusetzen. Das Trio von klassischem DX2205 (EN 1.4462), "Light Duplex" DX2304 (EN 1.4362) und hauseigenem "Lean Duplex" DX2202 (1.4062) wird nun durch die hochlaufende Produktion von DX2101 (EN 1.4162) zum Quartett ausgeweitet. Für diese Produktgruppe gilt es, Anwendungsfelder abzuklopfen, speziell im Anlagenbau und bei tragenden Teilen im Bauwesen.

Chancenreich und CO_2-arm

Gesprächsbedarf erwächst auch aus der jüngst zu verzeichnenden verstärkten Nachfrage nach besonders CO_2-arm hergestelltem nichtrostendem Stahl. Ausgelöst wurde sie durch die Anforderung speziell bei öffentlichen Aufträgen, die CO_2-Bilanz der eingesetzten Werkstoffe offenzulegen. Bei Aperams nichtrostenden Stählen aus europäischer Produktion beträgt der Altmetall-Anteil im Durchschnitt aller Sorten nach jüngst veröffentlichten Zahlen 88 %. Bei der im vergangenen Herbst 2023 eingeführten Aperam infinite™-Serie liegt er sogar bei bis zu 98 %.

Ob neue Produktformen, neue Sorten oder neue Umweltanforderungen: Alle diese Themen erzeugen Gesprächsbedarf. Gleichzeitig geben sie Aperam Gelegenheit, sich zu differenzieren. Dafür schafft e-aperam den nötigen Raum und ist somit mehr als nur ein Tool für die administrative Vereinfachung. Die Zwischenbilanz lässt sich also auf die Formel bringen: Weniger ist mehr - nämlich weniger Papierkram, mehr Kundendialog. ■