

Spotlight: Voß Edelstahlhandel GmbH & Co. KG

## Voß Gruppe Europa erweitert Servicepalette durch neue Online Tools

**Neue Wege geht das Unternehmen Voß Edelstahlhandel in Sachen Kundenservice. Die international tätige Firma mit Hauptsitz im niedersächsischen Neu Wulmstorf bietet ihren Kunden – die ausschließlich zur Handelsbranche gehören – eine weitere Interaktionsmöglichkeit: Eine mehrstufige Online-Tool-Box macht die Beschaffungsprozesse noch effizienter, transparenter und einfacher.**



Die beiden Geschäftsführer Thorsten Studemund (links) und Markus Fischer. Fotos (5): Voß Edelstahlhandel

Erneut zeigt sich Voß als Online-Pionier in seiner Branche. Es ist kaum ein Jahr zehnt her, da schlüpfte der Händler für Langprodukte aus Edelstahl, Aluminium und anderen Metallen schon einmal in eine Vorreiterrolle. Damals bot das Unternehmen seinen Kunden erstmals eine Online-Verbindung als neuen Kommunikations- und Vertriebskanal an. Die aktuelle Servicemöglichkeit, mit der Voß Edelstahlhandel nun unter der Webadresse <https://shop.voss-edelstahl.com> aufwartet, geht jedoch weit über einen gewöhnlichen Web-Shop hinaus: Ein bunter Strauß verschiedener Online-Tools bietet dem Kunden maßgeschneiderte Möglichkeiten, um seine Beschaffungsprozesse nach seinen persönlichen Vorstellungen zu gestalten.

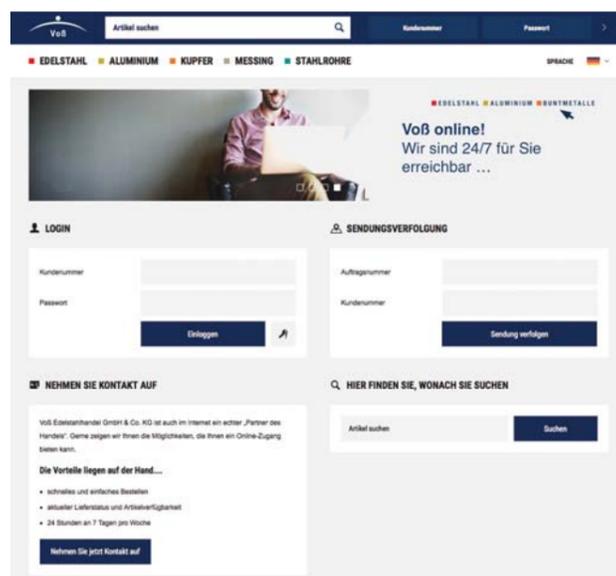
### Online-Pionier

Aus diesem Grund sprechen Markus Fischer und Thorsten Studemund, die die Unternehmensgeschäfte gemeinsam führen, lieber

von einer „zweiten Generation unserer Online-Tools“ als von einem Web-Shop: „Ein Web-Shop oder eine Plattform ist letztlich etwas, was dem Markt offen und damit allen angeboten wird – vom Händler über den Verarbei-

weg verbietet sich jedoch für uns, da die Voß-Gruppe heute als Europas größter Partner des Handels in dieser Branche ausschließlich Wiederverkäufer bedient“, konkretisiert der Geschäftsführer der Bereiche Finanzen und EDV.

Bereits früher konnten Kunden online Bestände und Preisvereinbarungen einsehen. Die neuen Tools bieten jedoch viel mehr Möglichkeiten, die weit darüber hinausgehen: Vergleichbar mit der Sendungsverfolgung bei Einschreiben, bietet ein Tool dem Kunden die Möglichkeit, den Status quo der bestellten Ware zu sehen. Auch die Anzeigen der Bestände der verschiedenen Voß-Lager werden nicht nur laufend aktualisiert, sondern zudem in Kombination mit den für die Kunden hinterlegten Preisen angezeigt. Ein weiteres Glanzlicht ist zweifellos die lernende Anwendung, mit der der Nutzer sich individuell Artikelbezeichnungen und -nummern erstellen kann, die dann auch vom System erkannt und ge-



Eine mehrstufige Online-Tool-Box macht die Beschaffungsprozesse noch effizienter, transparenter und einfacher.

ter bis hin zum Kundenkreis der Privatpersonen“, erklärt Fischer. „Dieser Vertriebs-

merkt werden. „Auf diese Weise kann der Kunde auf unserer Online-Seite mit



Leuchtende Schönheit: Voß-Lager in der Dämmerung.

seinen Artikelnummern oder Matchcodes arbeiten“, führt Fischer aus.

### Maßgeschneiderte Möglichkeiten

Eine ausgefeilte Suchfunktion mit schnell erfassbaren Abbildungen veranschaulicht die Produktsuche und hilft, Fehler bei der Auswahl zu vermeiden. Weitere Vorteile der neuen Tool-Box sind die direkte Online-Übermittlung von Anfragen und Bestellungen sowie die Online-Auftragsbestätigung in datenlesbaren Formen. Durch eine einfache Umwandlung können etwa Excel-Daten auf ein CSV-Format reduziert werden, wodurch die Integration in die Warenwirtschaft der Handelspartner ebenfalls vereinfacht werden kann. Zudem ermöglichen die Tools die Einsicht in Rechnungen, laufende oder abgeschlossene Aufträge und eine reibungslose Anforderung von Zertifikaten. „Selbst eine nachträgliche Anforderung stellt kein Problem dar“, weiß Fischer. Die Online-Lösung aus dem Hause Voß ist von Anfang an mehrsprachig und wird damit in allen vom Unterneh-

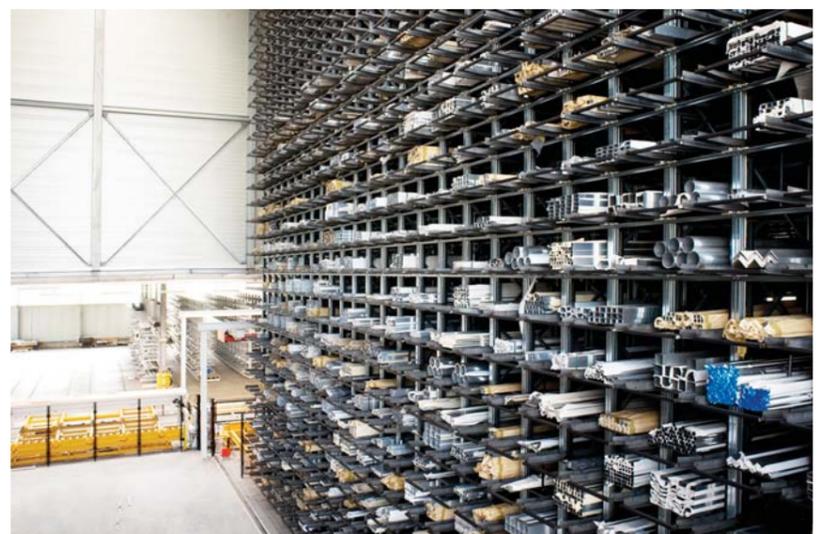
men betreuten europäischen Märkten nahezu zeitgleich an den Start gehen. So kann der Nutzer zwischen Deutsch, Englisch, Französisch und Polnisch wählen. Die geplanten Varianten in spanischer und portugiesischer Sprache befinden sich momentan in der Übersetzung.

### Tools der zweiten Generation

„Letztlich geben wir den Kunden mit unserer Online-Tool-Box eine Möglichkeit an die Hand, Bestellungen deutlich bequemer und effizienter zu gestalten“, sagt Fischer. Dabei können sich die Nutzer auch auf eine Auswahl der zur Verfügung stehenden Tools beschränken. Mit anderen Worten: Der Kunde kann sich nach dem Baukastenprinzip seine individuelle Tool-Box mit ausgesuchten Funktionen zusammenbauen lassen. Fischer: „Die Ansprüche an die Voß-Gruppe Europa sind sehr individuell. Daher erstellen wir die Online-Tools als Teil eines umfassenden Servicepakets gemeinsam mit den Kunden.“ Die brandneuen Online-Tools lassen sich in sechs Stufen



Lebendige Einblicke in ein Lager der Voß-Gruppe.



Produkte in rund 8.000 verschiedenen Abmessungen stehen für die Kunden bereit.

### IMPRESSUM

**Herausgeber**  
KCI GmbH  
Tiergartenstr. 64  
D-47533 Kleve  
Tel. + 49 2821 711 45 0  
Fax + 49 2821 711 45 69  
www.edelstahl-aktuell.de

**V.i.S.d.P.**  
Thijs Elshof  
t.elshof@kci-world.com

**Chefredaktion**  
Philipp Isenbart  
p.isenbart@kci-world.com

**Redaktion**  
Stephanie Gorgs  
Frank Wöbbeking  
Carina Hendricks  
Nicole Nagel  
Tel. +49 2821 711 45 52  
redaktion@kci-world.com

**Redaktion International**  
John Butterfield  
j.butterfield@kci-world.com

**Korrespondent USA**  
Candace Allison

**Korrespondent China**  
Xin Zheng

**Informationen/Anzeigen**  
Nicole Nagel  
Tel. +49 2821 711 45 55  
n.nagel@kci-world.com

Ulf Gerber  
Tel. +49 2821 711 45 50  
u.gerber@kci-world.com

**Abonnementsservice**  
Marita Heickmann  
Tel. +49 2821 711 45 40  
m.heickmann@kci-world.com

€ 239,- jährlich + MwSt.  
(10 Ausgaben)

Abonnements verlängern sich nach zwölf Monaten automatisch.

ISSN 1869-0149

**Druck**  
Grafischbüro DotDos

**Fotohinweise**  
Airbus, Behringer, Bosch, CERN, ESRF, Fine Tubes, Groschopp, Hüthig GmbH, IMPACT!, Outokumpu, KCI, Messe Düsseldorf, Constanze Tillmann, Primetals, Rolls Royce, Schmidt + Clemens GmbH + Co. KG, Schoeller Werk, Stahl-Zentrum, ArcelorMittal, Stern Edelstahl, VDM Metals, Voß Edelstahlhandel

Besuchen Sie uns auf:



Der Herausgeber und die Redaktion haben bei der Erstellung dieser Zeitung äußerste Sorgfalt walten lassen. Dennoch können der Herausgeber und die Autoren keinesfalls die Korrektheit oder Vollständigkeit aller Informationen garantieren. Deshalb übernehmen der Herausgeber und die Autoren keinerlei Haftung für Schäden infolge von Handlungen oder Entscheidungen, die auf Informationen aus dieser Ausgabe beruhen. Lesern dieser Ausgabe wird deshalb ausdrücklich empfohlen, sich nicht ausschließlich auf diese Informationen zu verlassen, sondern auch ihr professionelles Know-how und ihre Erfahrung einzubeziehen sowie die zu nutzenden Informationen zu überprüfen. KCI Publishing kann auch nicht die Korrektheit von Informationen garantieren, die von Unternehmen, Organisationen und Behörden erteilt werden. Der Herausgeber behält sich das Recht vor, Absätze zu kombinieren, zu verändern oder zu löschen. Der Herausgeber behält sich das Recht vor, (Teile von) Artikel(n) weiterzuverwerten und auf unterschiedliche Weise zu verbreiten.

Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte unterliegen dem Urheberrecht und den Gesetzen zum Schutz geistigen Eigentums sowie den entsprechenden internationalen Abkommen. Sie dürfen ohne die schriftliche Genehmigung des Herausgebers weder für private noch für Handelszwecke kopiert, verändert, ausgedruckt oder in anderen Medien – welcher Art auch immer – verwendet werden.





Bunte Produktpalette: Langprodukte aus Edelstahl, Aluminium und anderen Metallen. Foto: Voß Edelstahlhandel

für die Handelspartner zusammenstellen. „Ziel muss es dabei sein, durch die richtige Konfiguration unserer Tools einen Effizienz-Vorteil für unsere Kunden zu schaffen“, betont Fischer. „Schnellere Information sowie einfache und fehlerfreie Datenübermittlung führen zu weniger Rückfragen. Damit gewinnen unsere Kunden Zeit.“

### Effizienter, transparenter, einfacher

Schließlich ist der Faktor Zeit von wesentlicher Bedeutung, wie Fischer erklärt: „In unseren Lagern liegen Produkte in rund 8.000 verschiedenen Abmessungen. So können wir dem Kunden sofort die Ware anbieten, die er nicht täglich vorrätig hat.“ Damit der Zukaufprozess nicht unnötig viel Zeit kostet, muss er möglichst schnell ablaufen. Thorsten Studemund, in der Geschäftsführung zuständig für Vertrieb und Einkauf, verdeutlicht, dass die Online-Tool-Box kein Instrument zur Absatzsteigerung ist, sondern vor allem der Kundenbindung dient: „Indem wir einen Vertriebskanal erweitern haben, bieten wir neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit unseren Kunden an.“

### Service im Vordergrund

Studemund erklärt: „Die Voß-Gruppe hat sich inzwischen vom Edelstahlhändler zum Händlerversorgungszentrum für Langprodukte entwickelt. Bei uns bekommt man täglich in einer Paketlösung Produkte aus den Werkstoffbereichen Edelstahl, Aluminium, Metall und Stahl.“ Dann fügt er hinzu: „Unsere neuen Online-Tools werden es unseren Kunden im Tagesgeschäft einfacher machen, die heutigen Zukaufgeschäfte abzuwickeln.“ Trotz der offensichtlichen Vorteile der Online-Tool-Box hält Studemund eine ausschließliche Nutzung des neuen Vertriebskanals für

äußerst unwahrscheinlich: „Die Tools sind einer von vielen Vertriebswegen, die wir unserem Kunden anbieten. Der Kunde wird letztlich über die Art des Kontaktes entscheiden.“ Und der bevorzugt nicht selten auch andere Kontaktwege. „Gern stellen wir unseren kontinuierlich kaufenden Partnern das Gesamtpaket unserer Möglichkeiten zur Verfügung“, sagt Studemund. „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass wir mit echten Partnern den veränderten Marktgegebenheiten gemeinsam hervorragend folgen und sogar gemeinsam wachsen konnten.“

### Wichtiger Mosaikstein

„Wir ändern also nicht unser Geschäftsmodell, sondern erweitern es lediglich um einen Mosaikstein – wenngleich um einen sehr wichtigen“, macht Studemund klar. Er fährt fort: „Die Grundbausteine einer erfolgreichen Zusammenarbeit mit Händlern sind die Menschen, mit denen man arbeitet, ein interessantes Lagerprogramm, moderne Prozesse und nicht zuletzt eine funktionierende Logistik, die unsere Leistung im wahrsten Sinne des Wortes auf die Straße bringt.“

Das Unternehmen Voß Edelstahlhandel wurde 1979 in Neu Wulmstorf bei Hamburg von Uwe Voß gegründet. Heute verfügt die Voß-Gruppe Europa über elf Standorte, davon befinden sich fünf in Deutschland und sechs im europäischen Ausland, unter anderem in Moskau, Barcelona und Lyon. Der Händler für Langprodukte beschäftigt rund 200 Mitarbeiter, etwa die Hälfte davon in Deutschland. Die Voß-Gruppe erzielte im vergangenen Jahr einen Umsatz von gut 100 Millionen Euro und verkaufte knapp 40.000 Tonnen Edelstahl und Aluminium an Kunden in ganz Europa.

## Outokumpu: Richtfest der Erweiterung in Krefeld



Trafen den Nagel auf den Kopf: Wirtschaftsminister Garrelt Duin, Outokumpu-Betriebsratschef Ralf Heppenstiel, Krefelds Oberbürgermeister Frank Meyer und Dr. Oliver Picht, Vorstandsvorsitzender der Outokumpu Nirosta GmbH (v.l.n.r.). Foto: Outokumpu

Rund 108 Millionen Euro investiert Outokumpu derzeit in sein Werk in Krefeld. Das betonte der Edelstahlproduzent anlässlich des Richtfestes für die neue Haubenglüherei. Dr. Oliver Picht, Vorstandsvorsitzender der Outokumpu Nirosta GmbH, läutete gemeinsam mit Garrelt Duin, Minister für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand und Handwerk des Landes Nordrhein-Westfalen, und zahlreichen weiteren Gästen die finale Phase des Produktionsausbaus ein.

Für die finnische Outokumpu Gruppe ist das NiFO-Projekt (NIROSTA Ferrit-Optimierung) zum Ausbau der Fertigungskapazitäten für Ferrite in Krefeld nach eigenen Angaben ein entscheidender Schritt, um das Unternehmen auf einem seiner wichtigsten Märkte langfristig wettbewerbsfähig aufzustellen. „Bis Ende 2016

wollen wir unsere bisherige Produktion von Düsseldorf-Benrath nach Krefeld verlagern und auf die Fertigung mit modernsten Prozesstechnologien vorbereiten. Mit der gezielten Modernisierung unseres Anlagenparks wollen wir auch in Zukunft den höchsten Ansprüchen unserer Kunden an hochwertige Edelstahlgüten gerecht werden“, sagt Dr. Oliver Picht.

NRW-Wirtschaftsminister Garrelt Duin bekräftigt: „Die Stahlindustrie ist ein wichtiges Fundament der industriellen Wertschöpfungskette in Nordrhein-Westfalen. Der Stellenwert der Stahlindustrie strahlt weit über unser Bundesland nach Deutschland und Europa aus; sie ist unverzichtbar, um leistungsfähige und innovative Industrie in NRW zu sichern. Umso mehr freue ich mich über diese be-

deutende Investition in Krefeld, an deren Umsetzung fast ausschließlich heimische Unternehmen beteiligt sind.“

Outokumpu baut in Krefeld die Fertigung von ferritischen, rost-, säure- und hitzebeständigen Güten mit den Arbeitsschritten Haubenglühen, Beizen, Kaltwalzen, Blankglühen und Dressieren aus. Die neue, über 26 Meter hohe Halle der Haubenglüherei ist die sichtbarste Veränderung auf dem Werksgelände. „Zusätzlich bauen wir unsere Anlagen in zwei bestehenden Hallen zu einer sogenannten Beizlinie 1600 und einer Blankglühlinie 1600 um“, sagt Picht. „Beide sind rund 250 Meter lang und ermöglichen es uns, hochwertigste, hochglänzende Oberflächen zu produzieren.“ Mitte dieses Jahres soll die Produktion den Betrieb aufnehmen.



### Volle Kraft voraus

Hans-Jürgen Kerkhoff hat vielen in der deutschen Stahlindustrie aus der Seele gesprochen: „Die Branche ist in schweres Fahrwasser geraten“, so der Präsident der Wirtschaftsvereinigung Stahl. Die Rohstoffpreise sind im Keller, die Konjunktur schwächelt, hinzu kommen viele globale Krisen und die derzeitige Außenhandelsituation. Auf hohem Niveau ist lediglich der Wettbewerbsdruck. All das stimmt zwar. Doch darüber sollte nicht vergessen werden, dass es auch gute Nachrichten gibt, die Mut machen. So erwartet der BDI ein stabiles Wirtschaftswachstum von zwei Prozent. Acerinox sieht die Zeit gekommen, um mit mehreren hundert Millionen Euro in Europa und die USA zu investieren. Und auch Outokumpu investiert mehr als hundert Millionen Euro in sein Werk in Krefeld. Man werde sich von einem schwerfälligen Dampfer in eine lebendige Yacht umwandeln, sagte Dr. Oliver Picht, Vorstandsvorsitzender der Outokumpu Nirosta GmbH, anlässlich des Richtfestes für die neue Haubenglüherei in Krefeld. So ist auch schweres Fahrwasser schiffbar.

Philipp Isenbart

## QUALITÄT HAT STARKE WURZELN



Unser Beispiel\* zeigt die Montage einer Gasturbine. Für die Herstellung besonders belastbarer Komponenten nutzt man gerne unsere Profile.

### Beispiel 5: Maschinenbau

Nahezu alle Wirtschaftszweige hoch entwickelter Industrienationen schätzen unsere Standard- und Sonderprofile. Wegen ihrer Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten und ihrer Qualität. Und wegen unserer Erfahrung. Gebündelt als Wissen von 5 Generationen.



125 Years 1889-2014  
**BOLLINGHAUS**  
 STEEL

[www.boellinghaus.de](http://www.boellinghaus.de)

\* Weitere Beispiele finden Sie unter [www.boellinghaus.de/advertising](http://www.boellinghaus.de/advertising)

### Informationen

<https://shop.voss-edelstahl.com>

Ansprechpartner:

Voß Edelstahlhandel GmbH & Co. KG

Tel. + 49 (0) 40/70 01 65-0

Fax + 49 (0) 40/70 01 65-80

Weitere Informationen: [www.voss-edelstahl.com](http://www.voss-edelstahl.com)