

Mehrwert für Kunden schaffen

Digitalisierung unterstützt Nachhaltigkeit, Qualität und Kundennähe bei Altana

Als global tätiges Unternehmen der Spezialchemie entwickelt Altana innovative Technologien, Lösungen und Produkte mit klarem Kundenfokus. Diese Position will das Unternehmen langfristig stärken und ausbauen. Hierbei spielt das Thema digitale Transformation eine zentrale Rolle. Stefan Gürtzgen befragte für dieses Interview im Rahmen der CHEManager-Serie über die Digitalisierungsstrategien namhafter Chemie- und Pharmaunternehmen den Chief Digitalization Officer (CDO) von Altana, Axel Vogelbruch. Er erläutert, welche Technologien für ihn dabei vor dem Hintergrund der stetig wachsenden Kunden- und Marktanforderungen von besonderer Bedeutung sind.

CHEManager: Herr Vogelbruch, pauschal gefragt: Welche Bedeutung hat die Digitalisierung für die zukünftige Ausrichtung Ihres Unternehmens? Worauf kommt es in der Spezialchemie an?

Axel Vogelbruch: Als Spezialchemiekonzern sind wir Lösungsanbieter für unsere Kunden. In der Zukunft wird es noch mehr darum gehen, schnell effiziente, nachhaltige und qualitativ hochwertige Lösungen zu finden und dabei gleichzeitig sich verändernde regulatorische Anforderungen zu berücksichtigen und resiliente Lieferketten aufzubauen. Diese Themen miteinander zu orchestrieren kann nur basierend auf Daten und deren digitaler Nutzung gewährleistet werden. Dazu müssen verschiedenste Kanäle bespielt und Prozesse durch verlässliches und schnelles Wissensmanagement unterstützt werden. Bei Altana werden beispielsweise die Webseiten stetig erweitert – unter anderem um Kundenportale. Diese sind im hohen Maße kundenorientiert entwickelt. Sie ermöglichen Selfservices 24/7, einfache Musterbestellungen oder Anfragen an unsere Experten.

erhoben und darauffolgend digital zwischen beteiligten Parteien sicher ausgetauscht werden. Die digitale Bearbeitung und Bereitstellung werden den Service und Nutzen für unsere Kunden weiter verbessern.

Sie haben den Einsatz von künstlicher Intelligenz genannt. Wie befassen Sie sich mit diesem Thema, und gibt es noch andere innovative Technologien, die Sie näher betrachten?

A. Vogelbruch: Den Mehrwert, den der Einsatz von künstlicher Intelligenz für uns und unsere Kunden liefern kann, prüfen wir sehr genau. Die Einsatzmöglichkeiten sind dabei vielfältig und schaffen Potenziale im gesamten Unternehmen. Zu nennen sind beispielhaft die Qualitätssicherung in der Produktion und die Analyse von Laborergebnissen aus der Forschung und Anwendungstechnik. Andere Technologien wiederum haben speziellere Einsatzzwecke wie Virtual Reality oder Augmented Reality. In diesen Bereichen haben wir ebenfalls erste Anwendungen im Einsatz. Neben der Darstellung des Unternehmens auf Messen mit



Wir wollen die digitale Zusammenarbeit mit unseren Kunden intensivieren.

Axel Vogelbruch,
Chief Digitalization Officer, Altana

Was sind für Sie die wesentlichen Elemente dieses Transformationsprozesses?

A. Vogelbruch: Die Grundbausteine, um den digitalen Transformationsprozess voranzutreiben, sind echte Kundenzentriertheit, effiziente Datennutzung und nachhaltiges Change Management. Nur so kann Transformation als ein Prozess wirklich vorangetrieben werden. Als Unternehmen haben wir das Ziel, innovative Lösungen zu entwickeln, die Produkte des täglichen Lebens besser und nachhaltiger machen. Dieses Ziel können wir aber nur gemeinsam mit unseren Kunden erreichen. Nur wenn wir unsere Kunden verstehen, sie in unsere Entwicklungen einbeziehen und ihr kontinuierliches Feedback in unsere Prozesse integrieren, werden wir Produkte entwickeln, die Mehrwert schaffen.

Stichwort Datennutzung: Wie gehen Sie da vor?

A. Vogelbruch: Die Basis dafür ist, dass wir Daten und deren Qualität und Verfügbarkeit sicherstellen. Dazu müssen beide Aspekte bereits im Prozessdesign, bei der Stammdaten-Governance und der Verwendung der Standardsoftware mitgedacht werden. Denn Daten müssen über Prozesse valide und stetig erzeugt und anschließend verlässlich

ausgewertet und analysiert werden können. Dies geschieht heute nicht mehr in Datensilos, sondern in Ende-zu-Ende-Prozessen über interne und externe Systemgrenzen hinweg. Als Beispiel sind hier das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz und die Kalkulation des CO₂-Fußabdrucks zu nennen. Für die Bereitstellung der notwendigen Daten müssen mehrere Systeme miteinander verknüpft werden. Dazu zählen Cloud Services für einzelne Funktionen, Plattformen, Kunden- und Lieferantensysteme und Systeme von Behörden.

In den kommenden Jahren wird daher sicherlich erhöhter Ausbildungsbedarf existieren, um die Organisation auf diese Herausforderungen hin auszurichten. Daher ist es unerlässlich, die Organisation sowie die Mitarbeitenden beispielsweise durch Schulungen zu unterstützen und beim Veränderungsprozess zu begleiten. Das Change Management bezieht sich dabei auf die Art und Weise, Prozesse zu gestalten und zu harmonisieren, Daten zu erheben und zu verarbeiten und zu analysieren. Es geht darum, gemeinsam die bestmögliche Lösung im Rahmen der

eingesetzten Software zu finden, um die digitalen Möglichkeiten gewinnbringend nutzen zu können.

Welche Ziele haben Sie in puncto Digitalisierung für die Zukunft?

A. Vogelbruch: Wir wollen die digitale Zusammenarbeit mit unseren Kunden weiter intensivieren. Es ist das klare Ziel, unser digitales Serviceangebot auszubauen und aufzuwerten. Dies erlaubt unseren Kunden, die Marktanforderungen besser, schneller, nachhaltiger, transparenter und unter sich ständig ändernden Rahmenbedingungen sicher und regelkonform umsetzen zu können. Insbesondere die Verknüpfung zu den Messgeräten des Altana Geschäftsbereichs Byk birgt beispielsweise Potenzial im Hinblick auf Qualitätssicherung und Kooperation mit unseren Kunden, dies auch zum Beispiel anonymisiert mithilfe der Blockchain-Technologie. So könnte eine künstliche Intelligenz Produktempfehlungen basierend auf einer Anforderungsbeschreibung geben. Darauf aufbauend wird eine einfache Musterbestellung erzeugt, die anschließend unter Hinzunahme unserer Messgeräte und Augmented Reality gemeinsam überprüft und kontrolliert wird.

www.altana.com

Es geht darum, die digitalen Möglichkeiten gewinnbringend nutzen zu können.

Sie sehen, die Digitalisierung hat für uns eine sehr große Bedeutung. Das zeigt sich auch durch unsere weiteren Investitionen in diesem Umfeld. Zu nennen sind hier insbesondere die High-Throughput-Screening-Anlage, die Einführung eines elektronischen Labor-Notebooks sowie Produktinformationsmanagements. Dies sind, zusammen mit ERP- und CRM-Systemen, genau die digitalen Bausteine, die miteinander verknüpft werden müssen. Ergänzend hinzu kommen dann noch Datenanalyse-Systeme und umfangreicher Einsatz von künstlicher Intelligenz.

Was sind für Sie die wichtigsten Treiber der Digitalisierung?

A. Vogelbruch: Die größten Treiber sind sicherlich das Wissensmanagement in der Forschung und Anwendungstechnik und die einfache sowie schnelle Verfügbarkeit dieses Wissens im Unternehmen. Was bedeutet das konkret: Wir müssen unser Know-how immer weiter in unsere digitalen Kanäle integrieren, um noch gezielter Produktempfehlungen aussprechen zu können oder einen schnelleren Zugang zu unseren Experten herzustellen.

Ebenso wird es in der Zukunft wichtig sein, Zusatzinformationen zu unseren Produkten und Services bereitzustellen – beispielsweise zu regulatorischen Anforderungen wie dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, dem CO₂-Fußabdruck und zur Verfügbarkeit der Produkte. Dies sind nur einige Anforderungen des Marktes. Diese Daten können nur mit digitalen Hilfsmitteln im Rahmen von Prozessen und IT-Systemen

VR-Unterstützung, ist insbesondere die AR-Technologie für die interne Kommunikation, Trainings, Experten-Support und visuelle Betrachtung von Experimenten im Einsatz. Davon profitieren auch unsere Kunden. Denn der Einsatz von AR bringt uns effizient mit unseren Kunden zusammen und hilft so unter anderem dabei, auch über weite Distanzen hinweg, schnell gemeinsam Lösungen zu entwickeln.

Können Sie einige Beispiele nennen, wo und wie Sie Ihre Digitalstrategie bereits erfolgreich umgesetzt haben?

A. Vogelbruch: Digitale Transformation ist ein sehr dynamischer und kontinuierlicher Prozess. Das erfordert einerseits ein gewisses Maß an Flexibilität, andererseits aber auch eine klare Fokussierung auf relevante Themen. Für uns steht neben dem Aufbau eines Digital Core insbesondere die digitale Kundeninteraktion, die Nutzung der Daten aus den verschiedenen Systemen und die Transformation hin zu Ende-zu-Ende-Prozessen im Vordergrund. Konkret bedeutet das: Um Kundenbedürfnisse digital noch besser erfüllen zu können, haben wir beispielsweise die Webseiten unter den Customer-Experience-Gesichtspunkten verbessert. Dazu wurden Hintergrundsysteme angeschlossen und die Architektur angepasst. Zudem testen wir in Pilotprojekten den Einsatz von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen. Grundsätzlich haben wir die Systemvoraussetzungen so gestaltet, dass wir weitere Initiativen einfach integrieren und vernetzt umsetzen können.



Die High-Throughput-Screening-Anlage ist einer der digitalen Bausteine, die Altana nutzt, um Produktentwicklungen zu beschleunigen.

WILEY

ENABLING DISCOVERY | POWERING EDUCATION | SHAPING WORKFORCES

DIGITALE CHEMIEINDUSTRIE:
Anforderungen Chemie 4.0,
Praxisbeispiele und Perspektiven

Carsten Suntrup (Hrsg.)



Hardcover | 404 Seiten | € 69.90
ISBN: 9783527349715
September 2022

Umfassend und praxisnah bietet dieses Buch alles Wissenswerte zum Thema Digitalisierung in der chemischen Industrie. Führende Fachleute aus Industrie, Hochschule und Consulting geben Informationen aus erster Hand und machen durch Praxisbeispiele die Thematik greifbar.

www.wiley-vch.de

