

Die im Jahr 2005 gegründete Firma RETRALOG GmbH bietet Abfall- & Reststoff-Erzeuger sowie der weiterverarbeitenden und energieerzeugenden Industrie ganzheitliche Dienstleistungen von Transport- und Logistik-Aufgaben über Notifizierung und Zollabfertigung bis hin zum Ein- bzw. Verkauf von Ne-Metallen und Stahlschrott. Mit der RENO GmbH - Recycling Nord spezialisierte sich das Unternehmen zudem auf Entsorgungsaktivitäten. Beide Unternehmen bewegen im Bereich Spedition, Entsorgung und Metallhandel bei einem Umsatz von 16 Mio. € jährlich etwa 350.000 Tonnen.

Mit Abfall auf Erfolgskurs

Die professionelle und nachhaltige Entsorgung von Abfall und Reststoffen gewinnt in der westlichen Welt zunehmende Priorität und wird als Verantwortung für nachfolgende Generationen wahrgenommen. Kein Wunder, dass in Unternehmen, die diese Verantwortung heute ernst nehmen, enorme Wachstumspotenziale schlummern. So erforderte auch das schnelle Wachstum von RETRALOG und RENO Unterstützung für strukturiertes Adress- und Kontaktmanagement inklusive Vertriebssteuerung, Auswertung und effizienter Ablauforganisation.

CRM muss gelebt werden können

Olaf Glaubitz, Marketingberater der Firma MARKETINGADVISORS GmbH brachte seinen Kunden RETRALOG mit dem cobra Partner Fluctus-IT aus Hamburg zusammen. „Als Marketingberater lege ich besonderen Wert darauf, dass das CRM-System auch tatsächlich im Unternehmen „gelebt“ wird. Nur so lassen sich die angestrebten Ziele für das Marketing und die Vertriebsarbeit realisieren. Grundlage hierfür ist die Frage, ob sich die heutigen Vertriebsprozesse und Bedürfnisse in der CRM-Lösung abbilden lassen und weitere

Funktionalitäten die Vertriebsprozesse zukünftig vereinfachen können. Gemeinsam mit der Geschäftsführung von RETRALOG habe ich diese Faktoren deshalb sorgfältig geprüft. cobra konnte diese Anforderungen von allen betrachteten Systemen am besten abbilden.“

So erarbeitete Fluctus IT, autorisierter cobra Partner aus Hamburg, im Anschluss an die Beratung durch Olaf Glaubitz gemeinsam mit der Geschäftsleitung eine Lösung, die das Unternehmen mit CRM-Funktionalitäten auf höchstem Niveau sicher in die Zukunft führen sollte.

Datencontainer cobra

Schnell war klar, dass cobra CRM PRO der zentrale „Container“ für die vielen Daten werden sollte, die bei RETRALOG vorgehalten werden. Denn wie so oft wuchsen mit den Jahren nicht nur Kunden, Interessenten und Aufträge sondern auch verschiedene, meist mitarbeiterspezifische Datenbanken, um die vielfältigen Informationen vorzuhalten. Diese Daten sollten nun für alle Mitarbeiter zugänglich gemacht werden – um Transparenz zu schaffen und die Arbeit im Team dauerhaft zu erleichtern. So wurden im ersten Schritt der

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

RETRALOG®
RESTSTOFFENTSORGUNG & LOGISTIK

RETRALOG GmbH

Schiffertorsstraße 2

21682 Stade

Telefon: +49 (0) 4141 77637-0

info@retralog.de

www.retralog.de



„Durch die Recherchefunktionen in cobra, können wir nun verschiedenste Arten von Adressdaten ermitteln, um gezielte Aktionen durchzuführen und Marktbereiche auf ihr Potenzial hin zu analysieren.“

*Olaf Retemeyer,
Geschäftsführer RETRALOG GmbH*

Im Überblick

RETRALOG ist ein international tätiges Unternehmen im Bereich Schrotthandel, Transport und Logistik.

Eingesetzte Lösung:
cobra CRM PRO

Anzahl Anwender: 6

Einsatzbereich:
Vertrieb und Marketing

Betreuer der cobra Partner:

Fluctus IT GmbH

Fluctus-IT GmbH

Tempowerkring 6

21079 Hamburg

Telefon 040 79012-400

Telefax 040 79012-401

info@fluctus-it.com

www.fluctus-it.com



Umsetzung zunächst die Daten konsolidiert, d.h. aus den unterschiedlichen Quellen in eine zentrale Datenbank zusammengeführt.

Ergonomie und Integration

Eine zentrale Aufgabenstellung des CRM-Projekts war die ergonomische Bedienung der Software. Die optimale Integration in die Microsoft Office Welt sowie die Anbindung an die Telefonanlage war damit ein Muss. Durch den enorm flexiblen Ansichten- und Maskeneditor in cobra wurden die Masken auf die Bedürfnisse der einzelnen Teams von Retralog zugeschnitten. Diese Individualisierung brachte durch die aufgabenspezifische Darstellung von Informationen hohe Akzeptanz bei den Nutzern, da dadurch das Wesentliche vom einzelnen Mitarbeiter viel schneller erfasst werden kann.

Recherche, Aktionen und Analyse

Die individuelle Ausrichtung der Software an die Abläufe im Unternehmen brachte insbesondere für Vertrieb und Marketing einen echten Effizienzgewinn. Denn ab sofort können Analysen schnell und einfach auf-

gesetzt und Vertriebsaktionen gezielt geplant und reibungslos durchgeführt werden. Olaf Retemeyer, Geschäftsführer von RETRALOG ist begeistert: „Durch die Recherchefunktionen in cobra können wir nun verschiedenste Arten von Adressdaten ermitteln, um gezielte Aktionen durchzuführen und Marktbereiche auf ihr Potenzial hin zu analysieren.“

Zusätzliche Unterstützung für das Marketingteam bringen cobra Kampagnen. Anhand der mit Fluctus IT erarbeiteten Workflows werden individuell geplante Marketingaktionen systematisch im Team abgearbeitet. Die Geschäftsleitung behält dabei jederzeit den Überblick über den aktuellen Stand und Erfolg jeder einzelnen Kampagne.

CRM-Erfolg mit starkem Partner

„Für mich ist es wichtig, mich mit meinem Berater wohlfühlen. In diesem Falle Fluctus IT. Die Zusammenarbeit gefällt mir, weil Fluctus immer wieder kreative Ansätze und Ideen hat, die unseren Überlegungen zugute kommen. Da spürt man das langjährige Know-how und die Kenntnisse von Unternehmensprozes-

sen. Und das erwarte ich auch“, resümiert Retemeyer.

„Die strategische Beratung ist eine unserer Stärken und war beim „CRM-Projekt Retralog“ besonders wichtig. Denn allem voran wurden Unternehmensziele und Prozesse analysiert und definiert. Erst im Anschluss erfolgte die darauf zugeschnittene Software-Installation und Anpassung, denn Software ist schließlich nur das Mittel zum Zweck. In Zusammenarbeit mit Herrn Retemeyer und seinem sympathischen Team ist so eine komplexe aber einfach zu bedienende Lösung entstanden“, so Andreas Peters, Geschäftsführer der Fluctus IT GmbH.

Blick in die Zukunft

Geschäftsführer Olaf Retemeyer ist begeistert. Aber mit dem Wissen, dass cobra CRM PRO weitaus mehr zu bieten hat, ist ihm der aktuelle Softwarestand noch nicht genug. Das Arbeiten mit cobra Vertriebsprojekten und die Verwendung des automatischen Benachrichtigungssystems für bestimmte Ereignisse stehen als nächstes auf seiner CRM-To-do-Liste.