

cobra® Anwenderbericht

RIGK GmbH

Namhafte Unternehmen der Kunststoff- und Packmittel erzeugenden Industrie haben 1992 die RIGK GmbH gegründet. Die nachhaltige Verwertung von Kunststoffverpackungen und Kunststoffen gehört zum Kerngeschäft der RIGK. Das zurückgenommene Material wird sicher und umweltgerecht verwertet. Je nach Werkstoff werden Verpackungen und Kunststoffe werkstofflich recycelt oder energetisch nutzbar gemacht. RIGK führte 1998 ein Umweltmanagement-System ein, mit dem insbesondere die Abläufe sowie Regelungen zur Überwachung und Messung bei der Beschaffung und der regelmäßigen Kontrolle der Annahmestellen, Verwertungsbetriebe sowie Transporteure festgelegt wurden. Die Aufgaben wuchsen stetig und sind in den vergangenen Jahren immer komplexer geworden. Aus diesem Grund hat das Unternehmen sich für die Nutzung von cobra CRM PRO zur Abbildung aller wichtigen Prozesse entschieden.

In der Vergangenheit wurden alle Abläufe in unzähligen Excel-Tabellen dargestellt, was allerdings sehr zeitaufwändig und unübersichtlich war. Ständig musste peinlich genau darauf geachtet werden, ob tatsächlich die aktuelle Version geöffnet war. Das sollte sich ändern – mithilfe einer CRM-Software wollte man die Arbeit professionell gestalten. Da die Inhalte der Listen nicht nur in das CRM-System integriert werden sollten, sondern auch ein bestimmtes Layout beibehalten werden sollte, entschied man sich bei der RIGK GmbH für ein Upgrade von cobra CRM PLUS auf cobra CRM PRO, das alle Anforderungen erfüllen konnte. Um die einzelnen Systeme angemessen zu übertragen, wurde der cobra Solution Partner ComputerLine aus Frankfurt gebeten, die Einführung schrittweise vorzunehmen.

PAMIRA als Beispiel

Die Besonderheiten des CRM-Systems der RIGK GmbH soll beispielhaft anhand des Systems „PAMIRA“ vorgestellt werden. ComputerLine begleitete ein Jahr lang die Arbeitsabläufe im PAMIRA Team, um alle Abschnitte nachzuvollziehen und entsprechend in cobra umzusetzen. PAMIRA organisiert die Rücknahme und Verwertung von Pflanzenschutzmittelverpackungen. Da die

Rücknahme und das Recycling in Abhängigkeit der Stoffe separat voneinander erfolgen müssen, gibt es für jeden Stoff einen eigenen Kreislauf. „Derzeit sind es acht verschiedene Systeme bei der RIGK GmbH“, erklärt Claudia Schmitt, Assistentin für operative Systeme.

Die in unzähligen Excel-Listen enthaltenen Daten umfassten zahlreiche Informationen. Das begann mit den Sammelterminen, über Sammelstellen, zuständige Entsorger, Kontrolleure, Gewichte der im vorherigen Jahr abgegebenen und der diesjährigen zu erwartenden Verpackungen bis hin zum benötigten Material für den zuständigen Kontrolleur. Problematisch war insbesondere, dass die jährlich erstellten Tabellen im Aufbau teilweise stark voneinander abwichen, z.B. waren Spalten vertauscht oder fehlten vollständig. Das machte das Einpflegen in cobra aufwändiger, aber das Ergebnis war mehr als zufriedenstellend. „Über das Jahr haben wir ca. 40 Arbeitsschritte für jeden Kreislauf, die nun dank cobra sehr viel übersichtlicher gestaltet sind und einige Auswertungen werden uns nun abgenommen“, freut sich Sabine Kühhirt, Systembetreuung der PAMIRA.



„Dank cobra ist unsere Arbeit nun deutlich angenehmer und professioneller zu erledigen und wir sparen täglich wertvolle Zeit“

Sabine Kühhirt,
Systembetreuung PAMIRA

Im Überblick:

Die nachhaltige Verwertung von Kunststoffverpackungen und Kunststoffen gehört zum Kerngeschäft der RIGK. Das zurückgenommene Material wird sicher und umweltgerecht verwertet. Die Aufgaben wuchsen stetig und sind in den vergangenen Jahren immer komplexer geworden. Aus diesem Grund hat das Unternehmen sich für die Nutzung von cobra CRM PRO entschieden.

Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PRO
- cobra Geodata

Anzahl Anwender: 25

Nutzung:

Vollständige Vorgangsverwaltung



Bereits die Arbeitsschritte für die jährliche Sammlung wurden in einer Tabelle angelegt und werden nun darüber verwaltet. Für jeden Arbeitsablauf gibt es eine Frist, bis wann dieser erledigt sein muss. Des Weiteren sind der zuständige Betreuer sowie der Status des Vorgangs sofort ersichtlich, so dass ein schneller Überblick über den Planungsstand gewährleistet ist. Diese Tabelle ist Grundlage für einen Export in den Outlook-Kalender, damit auch andere Kollegen sehen können, welche Arbeiten als nächstes anstehen bzw. noch offen sind.

Beginn des jährlichen Ablaufs

Tatsächlich beginnt das Jahr für PAMIRA mit der im Herbst stattfindenden Sitzung mit dem Industrieverband Agrar e.V. (IVA). Aber bereits im Sommer startet die Planung der Sammeltermine des Folgejahres, die parallel zu den im Vorjahr geplanten, gerade aktuellen Terminen des laufenden Jahres stattfindet. Zu diesem Zweck werden zunächst alle bisherigen Sammelstellen angeschrieben, mit Hinweis auf die Termine des aktuellen Jahres und der Bitte, die Wunschtermine für das nächste Jahr zu melden. Die Antworten werden in einer entsprechenden Untertabelle in der cobra-Datenbank erfasst und zunächst als Wunschtermin markiert. Bevor diese gültig sind, müssen die Termine mit den Entsorgern abgestimmt werden, da diese

die Container stellen und die dort gesammelten Pflanzenschutzmittelverpackungen entsorgen müssen. Auch an Wochenenden und Feiertage wurde gedacht: Bei der Aufnahme der Wunschtermine meldet cobra sofort, wenn eines der Daten auf einen entsprechenden Tag fällt. So wird verhindert, dass aus Versehen ein Termin an einem Wochenende oder Feiertag gebucht wird, da die Änderung eines bereits veröffentlichten Termins einen enormen Arbeitsaufwand bei der Korrektur nach sich ziehen würde.

Auch neue Bewerbungen von Sammelstellen werden über das ganze Jahr hinweg aufgenommen und ausgewertet. Hierfür ist cobra Geodata ein nützliches Tool. Das Zusatzmodul von cobra stellt die in der Datenbank gespeicherten Adressen auf einer Landkarte dar. Die Mitarbeiter sehen so auf einen Blick, wie viele Sammelstellen es bereits in der näheren Umgebung gibt, wieviel dort gesammelt wurde und ob es sich lohnt, eine weitere einzurichten oder ob in dieser Gegend eine flächendeckende Sammlung bereits gewährleistet ist.

Die Informationen über Sammelstellen und -termine werden in Form eines Serienbriefes aus cobra heraus an Interessenten verschickt. Gleichzeitig lassen sich die Termine per Knopfdruck im Internet veröffentlichen, die entsprechenden Umweltämter werden informiert und auch Werbe- und Informationsmaterial für

Printmedien wird zur Verfügung gestellt. „Früher waren dies aufwändige Arbeitsschritte, jetzt reicht ein Klick“, verrät Frau Kühhirt. Da Fehler bei den Terminen mit hohen Kosten verbunden sind, ist die Zuverlässigkeit des gesamten Verfahrens äußerst wichtig, was dank cobra gewährleistet ist.

Eine detaillierte Vorbereitung ist essentiell

Auch der Versand der erforderlichen Sammelsäcke, die auf verschiedenen Kommunikationswegen angefordert werden können, wird nun über cobra mit wenigen Handgriffen geregelt. Die Daten werden direkt an das Versandlager weitergegeben. Auch dies ist ein wichtiger Schritt, denn nur so können die Verpackungen ordnungsgemäß vorgesammelt und zu einem späteren Zeitpunkt abgegeben und entsorgt werden. Aus demselben Grund ist eine Schulung der Kontrolleure und der Entsorger an jeder Sammelstelle von eminenter Bedeutung – diese werden für das folgende Frühjahr angesetzt und sind verpflichtend. Natürlich erfolgen auch hier die Planung und der Ablauf über das CRM-System. Eine Tabelle zeigt an, wann die Schulungen angeboten werden und über eine Untertabelle lassen sich die Teilnehmer ermitteln.

Zwischen April und November finden schließlich die Sammlungen statt. Die angeforderten Container werden fristgerecht aufgestellt und der Kontrolleur muss während des Einsammelns Protokoll über die abgegebenen Mengen führen und jedem Landwirt einen Durchschlag des Protokolls seiner abgegebenen Menge aushändigen. Die Originalprotokolle werden gescannt und mit der Sammelstelle verknüpft in der Datenbank abgelegt. Auch eine Qualitätskontrolle findet an jedem Sammelort statt. Dabei wird geprüft, ob alle Vorgaben eingehalten wurden. Auch das Ergebnis wird in der CRM-Software abgelegt und entsprechend verknüpft. So sind alle nötigen Nachweise für verschiedene Stellen mit wenigen Handgriffen parat.



Ein besonderes Highlight

Ein Sonderfall sind sogenannte „Vorsammler“, für die nun ebenfalls die Durchführung vereinfacht wurde. Sie kommen dann zum Zuge, wenn ein Händler Verpackungen von seinen Kunden vorsammelt und anschließend selbst zur Sammelstelle bringt. Der Vorsammler entsorgt die Pflanzenschutzmittelverpackungen mehrerer Landwirte – für diesen Vorgang schickt er zunächst ein sogenanntes „Meldefax“ an die RIGK GmbH. Auf diesem Weg meldet er die Entsorgung einer bestimmten Menge Verpackungsmaterial an. Früher hätte nun ein aufwändiger Ablauf begonnen, bei dem das Fax mit der Information über die nächste Sammelstelle an den Landwirt zurückgeschickt wurde. Anschließend wurde das Fax an den Entsorger weitergeleitet, damit auch dieser über die abzugebende Menge informiert wird, da er eine ausreichende Zahl Container zur Verfügung stellen muss. Schließlich wurde der Kontrolleur in Kenntnis gesetzt, da nur angemeldete Vorsammlungen angenommen werden. Das bedeutete für die Mitarbeiter des Unternehmens mehrere Papierstapel, je nachdem, welche Stelle ging und welche als nächstes folgte. Dank cobra steht nun eine übersichtliche Lösung bereit: Das Fax wird mit allen notwendigen

Daten, Adresse des Landwirts, Adresse der Sammelstelle, Sammeltermin und angemeldeter Menge an alle Betroffenen direkt aus cobra heraus versehen und versendet. Natürlich wird bei allen zugehörigen Parteien ein Kontakt angelegt, so dass jeder Mitarbeiter mit einem Klick informiert ist.

Zu guter Letzt...

Alles, was früher nur über mehrere Excel-Dateien möglich war, ist nun übersichtlich und beliebig skalierbar in cobra abgelegt. Die nötigen Daten können per Knopfdruck in einer Liste angezeigt werden, die vollständig dem gewünschten Layout entspricht. Doch nicht nur die erwähnten Arbeitsschritte werden über cobra abgebildet, sondern das gesamte Vorgehen der verschiedenen Kreisläufe lässt sich vollständig in cobra darstellen. Dazu gehören neben der Rechnungsstellung für Sonderleistungen auch die Auflistung der im vorherigen Jahr gesammelten Gewichte, oder auch die für eine Sammelstelle zuständigen Kontrolleure. Darüber hinaus können eingehende Beschwerden nun schnell und geordnet bearbeitet werden. „Dank cobra ist unsere Arbeit nun deutlich angenehmer und professioneller zu erledigen und wir sparen täglich wertvolle Zeit“, weiß Frau Kühhirt. Für die Zukunft ist

vorgesehen, den Ablauf entsprechend für andere Bereiche neben PAMIRA einzurichten. Dies wird noch einige Zeit in Anspruch nehmen, aber der Aufwand lohnt sich.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



RIGK GmbH

Friedrichstraße 6
65185 Wiesbaden
www.rigk.de
info@rigk.de

Betreuender cobra Partner:



Hasengasse 8
60311 Frankfurt
www.computerline-frankfurt.de
info@computerline-frankfurt.de