



**GEBRÜDER FABIAN**

SCHROTT · METALLE

## Die digitale Kundenschnittstelle

Entsorger Circle, 03.12.2025





GEBRÜDER FABIAN  
SCHROTT · METALLE



## Thorsten Fabian, 50 J.

- Geschäftsführer, seit ~30 Jahren
- Fast 100 Jahre Firmengeschichte (familiengeführt)
- 3 Standorte, > 30 Mitarbeiter, > 30 Mio. € Umsatz
- Entsorgungsfachbetrieb, Schrotte & Metalle





GEBRÜDER FABIAN  
SCHROTT · METALLE

## Pascal Alich, 39 J.

- Software Engineer, Berater seit 20 Jahren
- Mitgründer und ehem. CTO Resourcify
- Seit 2 Jahren Mein Recycling – „Startup“
- 5 Mitarbeiter, 350 tsd. € Umsatz





## Digitalisierung – was motiviert uns?

- **Kreislaufwirtschaft:** Grundlage schaffen
- **Mehrwert:** Kunden mitnehmen
- **Wettbewerb:** Entsorger-Mittelstand stärken
- **Produktivität:** in Verwaltung und Prozessen

### GROSSER ENTSORGER (2017):

„Intern haben wir schon viel digitalisiert, aber irgendwie haben wir den Kunden vergessen.“



**GEBRÜDER FABIAN**  
SCHROTT · METALLE

## Kundenschnittstelle – digital?



Telefon



Persönlich



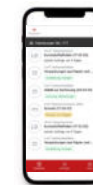
E-Mail



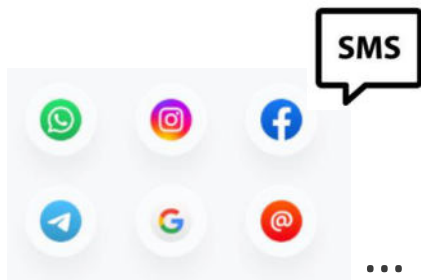
Website



Kundenportal



Bestell-App



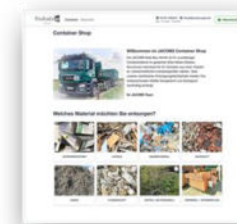
Messenger



QR-Codes / Sensoren



Fremdportale



Containershop

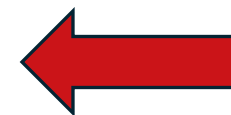


**Omni-Channel oder  
Omni-Chaos?**



## Wo stehen Sie auf der Digitalisierungs-Journey?

Stufe	Symptome
0) Analog-Betrieb	Papier, Ordner, Whiteboard, Fehler oder langsam
1) Digitaler Anfang	Telefon, Mail, Excel, Medienbrüche
2) ERP-Insel	Intern immer besser, aber nach außen analog
3) Multi-Channel-Chaos	Schnittstellen, Insellösungen, Mehrarbeit
4) Omni-Channel-Erfahrung	Skalierbarkeit, konstantes Kundenerlebnis, Effizienz
5) Der nahtlos-digitale Betrieb	Innovation, schnelle Umsetzung neuer Anforderungen



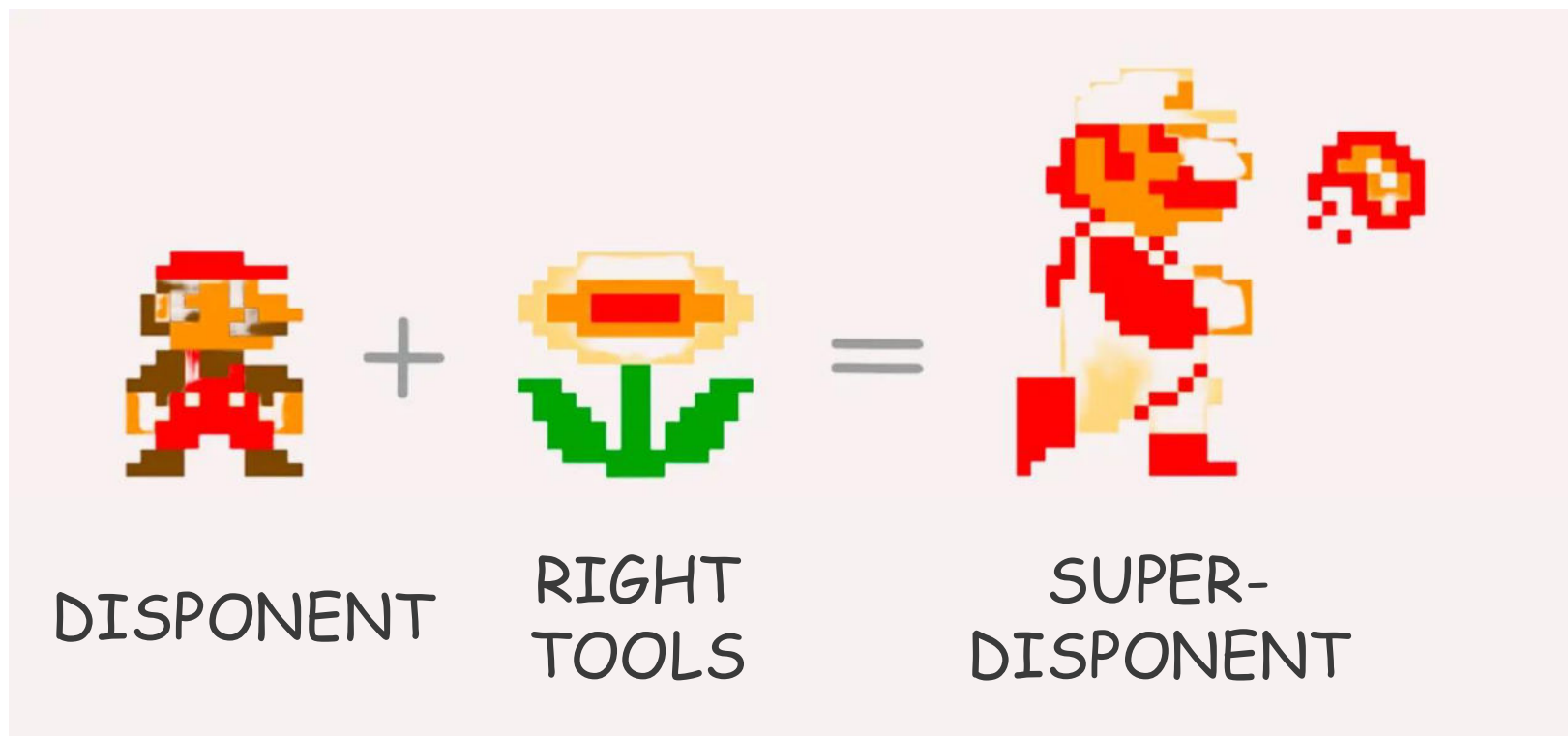


## Woran messen wir den Fortschritt?

- **Kundenerlebnis:** effizient, konsistent, nahtlos
- **Prozesse:** klar, automatisiert, effizient
- **Daten:** standardisiert
- **Systemlandschaft:** modern, vollintegriert, interoperabel
- **Geschäftsmodell:** Ökosystem, innovativ, flexibel

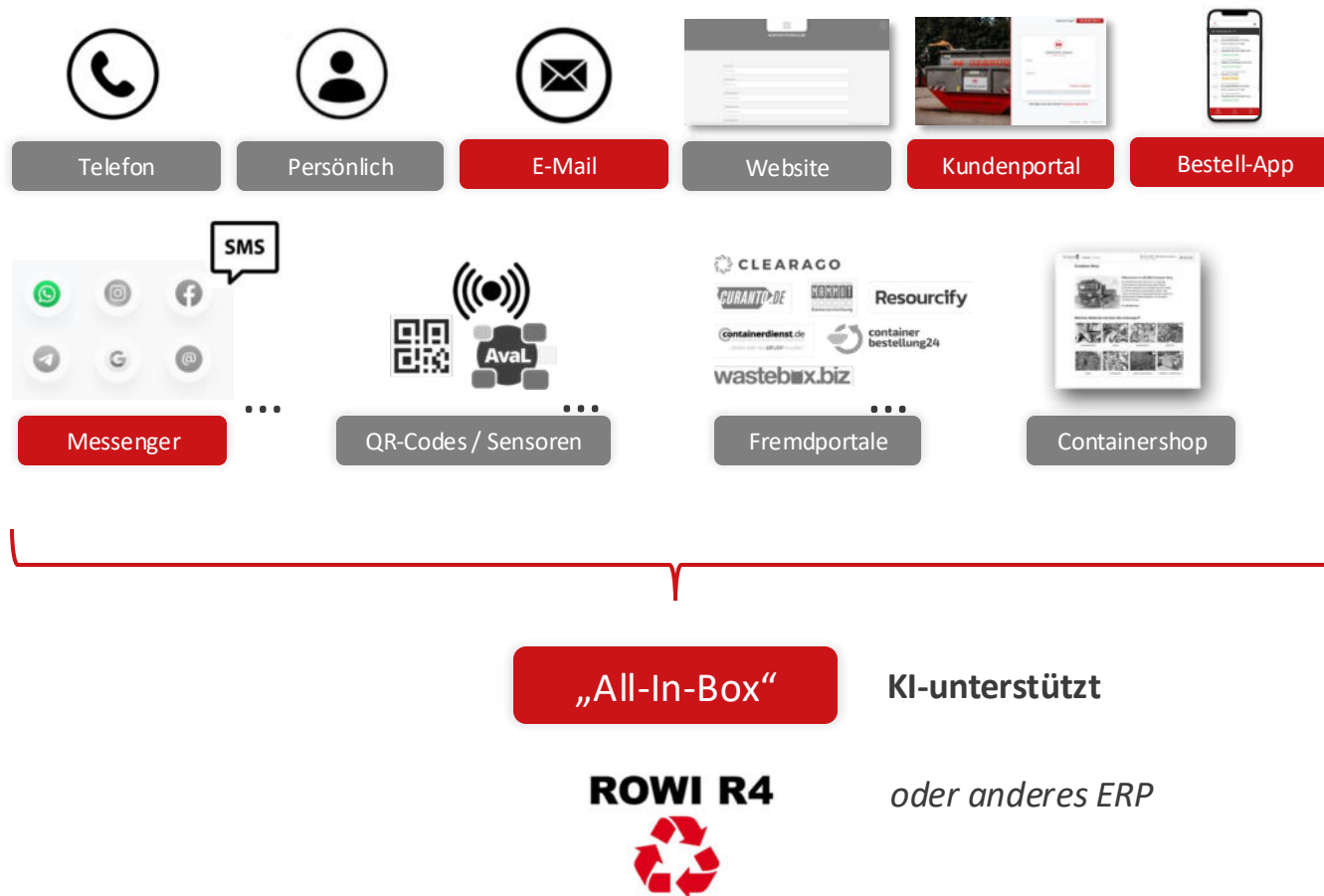


GEBRÜDER FABIAN  
SCHROTT · METALLE





## Der Ansatz



DEMO

### All-In-Box

Alle Kundennachrichten in einer Inbox!

Suche nach Kontakt, Firma oder Nachricht...

Alle Unterhaltungen | Alle Status

- SM** Schmidt, Mira Schrotthandel-lich 17:08  
Beauftragung: Tausch 36m³ für Mischschrott
- PA** Pascal Alich Altmetall- und Schrotthandel Alich GmbH 16:34  
Allgemeine Anfrage: Angebot Container
- DS** Daniel Scheu Itmadesimple 16:33  
Beauftragung: Tausch 7er für Aluminium-Konstruktal
- LM** Lück, Marion 16:00  
Beauftragung: Tausch 36m³ für Scherenschrott, leicht
- DS** Daniel Scheu Itmadesimple 15:54  
Beauftragung: Tausch 7er für Mischschrott
- PA** Pascal Alich Altmetall- und Schrotthandel Alich GmbH 15:46  
Anfrage: No Subject
- PA** Pascal Alich Itmadesimple 14:36

### Schmidt, Mira

Schrotthandel-lich

Forwarded message

Lieferschein F000123987.pdf  
82 KB

Vollständige & frühere E-Mails anzeigen (3)

17:08

#### Anliegen: Beauftragung

Auftragstyp	Tausch
Kunde	Altmetall- und Schrotthandel Alich GmbH ✓
Standort	Rödingsmarkt ✓
Kontakt	Frau Novak
Abfallart	Mischschrott (von Recyclinghöfen) ✓
Behältertyp	36 m³ Container ✓
Datum	Fr., 05.12.2025
Ext. Auftragsnr.	F000123987
Mitteilung	Anlage 204; Fahrzeug muss angemeldet werden – Helm und Schutzbrille tragen; Mo–Fr 6:30–12:30 und 13:30–14:30 Uhr; IMMER Z12; NUR UVV-BEHÄLTER STELLEN; 7m³ Mulde offen für Mischschrott fährt Logistikpartner zu Logistikpartner; ACHTUNG Chemieanlage; siehe Anhang Lieferschein F000123987.pdf

Bearbeiten | In ROWI R4 speichern

Automatisch ausgelesen (experimentell)