

CP Group GmbH

## Beim Kaffee mit dem Kunden ist das Tablet dabei

**coffee plus**

Die Leidenschaft für Qualität hat die CP Group GmbH zum Spezialanbieter für Kaffeevollautomaten und Wasserspender im Businessbereich gemacht. Neueste Technik und bester Service sind die Säulen, auf die sich der Erfolg des Osnabrücker Unternehmens stützt. Die maximale Kundenzufriedenheit durch Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Flexibilität ist dabei das oberste Ziel der CP Group.

**Land:**  
Deutschland

**Branche:**  
Retail

**Produkte:**  
Microsoft Dynamics 365

**Wenn der Kaffeeautomat im Büro nicht funktioniert, werden selbst genügsame Kollegen zu Cholerikern. Das zu vermeiden gehört zum Geschäft der CP Group GmbH. Der Geschäftszeit „coffee plus“ des Unternehmens ist auf den Vertrieb gewerblicher Kaffeevollautomaten spezialisiert. Um den zumeist kleinen und mittelständischen Kunden aus Deutschland und Österreich den besten Service zu bieten, führte das Unternehmen zum Vertriebsstart eine CRM-Software ein. So sind Servicetechniker, Kundenberater und Vertrieb immer bestens informiert.**

Mit Microsoft Dynamics 365 haben wir einen ganzheitlichen Blick auf alle Interessenten und Kunden und können die gesamte Customer Journey bis ins Detail jederzeit nachvollziehen. Damit ist CRM-Dynamics 365 für uns ein essenzielles Instrument, um unseren Kunden mit Rat und Tat zur Seite stehen zu können.

Dr. Marc Beimforde  
Geschäftsführender Gesellschafter  
CP Group GmbH

Bei „coffee plus“ steht der Vertrieb von gewerblichen Kaffeevollautomaten, deren Produkten und Zubehör im Fokus. Besonderen Wert legt das Unternehmen jedoch auf eine hohe Erreichbarkeit für Kunden und Interessenten, sowie Schnelligkeit, Komfort und Flexibilität in Service und Beratung. Wichtigster Erfolgsfaktor ist somit eine konsequente Kundenorientierung. Vertriebsmitarbeiter, Servicetechniker und Kundenberater sollten daher ab dem ersten Tag auf umfangreiche Informationen und eine effiziente Kommunikationsstruktur zurückgreifen können.

### **Schnelligkeit, Komfort und Flexibilität in Service und Beratung**

Außerdem sollte die Möglichkeit geschaffen werden, dass die Kaffeevollautomaten bei Bedarf, automatisiert tagesaktuelle Daten über Füllstände und Verbräuche (Telemetrie-Daten) an das NAV-System der CP Group übermitteln – eine Funktionalität mit der bereits einige Modelle standardmäßig ausgestattet sind. Für Kunden, die diese Technologie nutzen möchten, können so automatisiert Nachlieferungsaufträge generiert, benötigte (Zubehör-)Artikel bedarfsgerecht und versandoptimiert versendet sowie Service-Verträge berechnet werden.

## Kundenreferenz: Microsoft Dynamics 365

---

Mitte 2015 suchte das Handelsunternehmen daher nach einer passenden CRM-Software, die einfach zu bedienen ist, bereits im Lösungsstandard einen Großteil der Anforderungen erfüllt und eng mit dem vorhandenen ERP-System Microsoft Dynamics NAV zusammenarbeitet. Punkte, die die Gesamtlösung Microsoft Dynamics 365 am besten erfüllen konnte. Der Zuschlag für die Projektumsetzung ging – wie schon zuvor bei Microsoft Dynamics NAV – an TSO-DATA aus Osnabrück. „Für uns war das die optimale Lösung. Schließlich kannten wir TSO-DATA und wussten, was auf uns zukommt. Entscheidend war die Tatsache, dass sich TSO-DATA mit beiden Systemen hervorragend auskennt. Das hat speziell bei der Systemintegration und dem Aufbau programmübergreifender Prozesse enorme Vorteile“, blickt Daniel Brüggemann, E-Commerce und IT-Leiter bei der CP Group GmbH, zurück.

### **Mobiles CRM für Vertrieb und Kundenservice**

Bei der Implementierung entschied sich das Projektteam für eine agile Vorgehensweise: Zentrale Geschäftsprozesse wurden in Workshops skizziert und zeitnah umgesetzt, während das Projektteam parallel dazu bereits den nächsten Prozess unter die Lupe nahm. „Die enge Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen half uns, die Anforderungen zu verstehen und darauf aufbauend die Prozesse zu gestalten“, unterstreicht Steffen Hackmann, Projektleiter bei TSO-DATA. Neben der Kunden- und Interessentenverwaltung stand vor allem die mobile Unterstützung der Mitarbeiter im Außendienst im Fokus. TSO-DATA entwickelte ein für die CP Group GmbH individuelles Konzept, in dem die Anforderungen an CRM in Hinblick auf die Mobilität mit anschließender Verbindung zum bestehenden ERP-System Dynamics NAV berücksichtigt worden sind.

Um alle vertriebs- und servicerelevanten Informationen auf Smartphones und Tablets bereitzustellen, ergänzte das Projektteam Microsoft Dynamics 365 um die Resco Mobile CRM App. Alle Mitarbeiter im Außendienst können so mit ihren mobilen Geräten unabhängig von Betriebssystem und Hersteller auf das CRM-System zugreifen und mit der App online sowie offline arbeiten. Der Mitarbeiter im Vertrieb hat die Möglichkeit seine Verkaufschancen direkt in der App zu erfassen, Neukunden anzulegen und direkt zu bearbeiten. Auch die Dokumentation von individuellen Kundenwünschen oder passgenauen Angeboten findet mobil via App statt. Servicemitarbeiter pflegen ihre Montage- und Installationsarbeiten direkt über die App ins System ein und profitieren von einer mobilen Ersatzteilverwaltung sowie einer mobilen Arbeitszeiterfassung. Alle kundenbezogenen Informationen werden anschließend direkt in das ERP-System übernommen und die Abrechnung kann durchgeführt werden.

### **Zufriedene Kunden dank Dynamics 365**

Seit August 2015 arbeiten die Mitarbeiter in Deutschland und Österreich mit CRM. Für Dr. Marc Beimforde gehört die Transparenz zu den wichtigsten Eigenschaften dieser mobilen CRM-Software: „Der Kunde steht bei uns mit seinen Anliegen und Wünschen stets im Mittelpunkt – dank CRM-Dynamics 365 haben wir es leichter, diesem hohen Anspruch dauerhaft gerecht zu werden. Wir haben einen ganzheitlichen Blick auf alle Interessenten und Kunden und können die gesamte Customer Journey bis ins Detail jederzeit nachvollziehen. Damit ist CRM-Dynamics 365 für uns ein essenzielles Instrument, um unseren Kunden mit Rat und Tat zur Seite stehen zu können.“ Das umfassende Kundenwissen will die CP Group GmbH nutzen, um Produkte und Dienstleistungen bestmöglich auf individuelle Kundenbedürfnisse zuzuschneiden. Gleichzeitig gelang es, zentrale Prozesse im Vertrieb und Service möglichst effizient zu gestalten. So werden beispielsweise Anfragen von Kunden oder Interessenten per mobiler App direkt an den Vertrieb weitergeleitet. Ziel ist es, den „Papierkram“ auf ein Minimum zu reduzieren und möglichst schnell und flexibel zu sein.

Angesichts der raschen Erfolge und der großen Akzeptanz dieser Softwarelösung denkt man bei dem Osnabrücker Handelsbetrieb bereits an die ersten Folgeprojekte: So könnten beispielsweise zusätzliche Marketing-Systeme eingebunden werden, um die Multi-Channel-Strategie weiter voranzubringen und den Kunden möglichst individuell zu betreuen.

**Weitere Referenzen finden Sie unter: [www.microsoft.de/kundenreferenzen](http://www.microsoft.de/kundenreferenzen)**

**Microsoft Deutschland GmbH**

Walter-Gropius-Str. 5  
80807 München  
Telefon: +49-89-3176-0  
Email: [info@microsoft.de](mailto:info@microsoft.de)  
[www.microsoft.de](http://www.microsoft.de)

Microsoft ist der weltweit führende Hersteller von Standardsoftware, Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Größen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Sicherheit und Zuverlässigkeit, Innovation und Integration sowie Offenheit und Interoperabilität stehen bei der Entwicklung der Microsoft-Produkte im Mittelpunkt.

**TSO-DATA GmbH**

Preußenweg 10  
49076 Osnabrück  
Telefon +49-541-1395-0  
Email: [info@tso.de](mailto:info@tso.de)  
[www.tso.de](http://www.tso.de)

Die TSO-DATA GmbH ist IT-Spezialist und Microsoft Dynamics Partner mit Sitz in Osnabrück und Nürnberg. Über 130 Mitarbeiter realisieren weltweit komplexe IT-Projekte und entwickeln Unternehmenslösungen mit Dynamics 365, Dynamics NAV TARGIT Business Intelligence, Microsoft SharePoint und IT-Infrastruktur Services.