

Klantgericht denken en doen brengt Coffee3 succes binnen MKB.

Oplossing van NORRIQ gebaseerd op Microsoft Dynamics NAV geeft servicemedewerkers vleugels.

Coffee3 is een totaal provider in warme drankenvoorziening.

Het in Udenhout gevestigde familiebedrijf - opgericht in 1976 - biedt met haar assortiment koffieautomaten en koffiemachines

en bijbehorende ingrediënten letterlijk "een warm welkom voor medewerkers en klanten". Met gerenommeerde merken als Fountain, illy, Nescafé en Redbeans kan een ieder genieten van een heerlijk kopje koffie, soep, thee en/of cacao. Ook Unilever's fenomeen Cup a Soup behoort tot het leveringsprogramma van Coffee3.

Coffee3 richt zich tot kleinere en grotere bedrijven binnen het MKB. Vooral binnen de automotive-, retail- en agrarische branche heeft Coffee3 een sterke positie verworven.

Ook veel sportcentra mag Coffee3 tot haar klantenkring rekenen, het Philips stadion (PSV) mag als trots voorbeeld genoemd worden.

Directeur Marc Bozon geeft aan waarom Coffee3 is uitgegroeid tot een toonaangevende speler binnen de vending branche.

"Allereerst is Coffee3 een fantastisch bedrijf met een hechte teamgeest. Met gevoel voor ondernemerschap en een dynamische en klantvriendelijke organisatie biedt Coffee3 gemak en genot voor personeel en medewerkers van bedrijven in het MKB. Een goede kop koffie of thee garandeert comfort, een moment van ontspanning. Binnen ons totaal concept voor warme drankenvoorziening staan kwaliteit, betrouwbaarheid en persoonlijke aandacht centraal. Coffee3 legt focus op innovatie en wil onderscheidend zijn binnen de branche om continuïteit en groei te bewerkstelligen. Dit alles in het belang van Coffee3 als ook voor onze klanten. Ons team van servicemedewerkers speelt hierin een cruciale rol. Na levering en installatie van het gekozen apparaat zorgen zij naast onderhoud ook voor advies en levering van ingrediënten".



Dankzij frequent contact met klanten vormt het team mede ons imago naar buiten. Het is dus van essentieel belang dat alles goed verloopt. Na een bezoek zorgen servicemedewerkers met regelmaat voor de juiste feedback richting onze organisatie, bijvoorbeeld voor aanvullende diensten of gewenst contact.

Andersom kan er vanuit de organisatie aan de servicemedewerker een laatste update worden geven over specifieke aandachtspunten voor het bezoek. Op elk signaal wordt actie ondernomen. Zo genieten onze klanten de terecht aandacht en waardering".



Samenvatting

Land:	Nederland
Branche:	Vending; verhuur en verkoop van machines t.b.v. voeding, dranken en ingrediënten
Opdrachtgever:	Coffee3

Profiel Coffee 3

Totaal provider in koffieautomaten en koffiemachines. Levert machines van merken als Redbeans, Nescafé, illy en Fountain alsmede de gewenste ingrediënten. Pleegt service en onderhoud middels een goed team van servicemedewerkers. Coffee3 is een actieve en toonaangevende speler binnen de vending branche. Dankzij goed ondernemerschap en het vermogen om zich te onderscheiden is Coffee3 zeer succesvol binnen het MKB segment.

Uitdaging

Op continu basis proactief meedenken op IT gebied ten einde klantgerichtheid van Coffee3 te waarborgen en waar mogelijk continu te optimaliseren.

Oplossing

NORRIQ ontwikkelde ondermeer een tailormade oplossing binnen het aanwezige Microsoft Dynamics NAV systeem om efficiëncy t.b.v. interactieve communicatie tussen Coffee3 en haar servicemedewerkers te vergroten.

Voordelen

- Servicewerkzaamheden kunnen actueel vanuit bestaande service overeenkomsten aan medewerkers worden gecommuniceerd, real time, papierloos, foutloos.
- Additionele bestellingen kunnen ten tijde van servicewerkzaamheden worden ingevoerd in NAV.
- Factuur inzake bestellingen en onderhoudswerkzaamheden kan direct door de servicemedewerker worden aangemaakt en overhandigd. De snelheid van handelen voorkomt misverstanden, beperkt administratieve handelingen, spaart porti en genereert een gezonde cashflow.
- Dankzij de goede interactie kan Coffee3 uiterst klantgericht handelen en wordt loyaliteit bevordert.

Oplossing van NORRIQ gebaseerd op Microsoft Dynamics NAV draagt substantieel bij aan klantgericht ondernemen.

“Om te communiceren zijn onze servicemedewerkers onder meer uitgerust met Dolphins handheld terminals. Zo ontvangen zij routes en onderhoudswerkzaamheden. NORRIQ is onze partner in software oplossingen en heeft met de IT oplossing van Microsoft Dynamics NAV een perfecte bijdrage geleverd aan onze bedrijfsfilosofie van klantgericht denken en doen”, aldus Marc Bozon. “De servicewerkzaamheden worden geautomatiseerd aangemaakt vanuit de overeengekomen servicecontracten. De factuur wordt op basis van het servicecontract en/of aanvullende orders voor bijvoorbeeld ingrediënten direct bij de klant opgemaakt, uitgedraaid en overhandigd. Deze verkooporders worden direct in NAV geboekt. De duurzame oplossing voorkomt dankzij snelheid van handelen eventuele vragen over bestellingen of werkzaamheden, beperkt administratieve handelingen tot een minimum en garandeert tevens een goede cashflow.

In de nabije toekomst zullen meer klantgerichte oplossingen binnen onze IT infrastructuur een belangrijke rol gaan spelen, daarvan ben ik overtuigd. De wijze van samenwerking met NORRIQ bevalt buitengewoon. Pro actief meedenken op hun vakgebied, intelligente oplossingen aandragen en realiseren gekoppeld aan snelle service staan hoog in het vaandel. Er is een goede match”.

Informatie

Voor meer informatie over deze business case kunt u contact opnemen met NORRIQ Nederland B.V.

NORRIQ Nederland • Lorentzlaan 5 • 3401 MX IJsselstein • info@norriq.nl • www.norriq.nl • Tel: 030 68 68 860

Belgium

Denmark

Iceland

The Netherlands