**helloTESS! als Basis für systemübergreifende IT-Landschaft**

**Kundenbindung via Kassensystem**

**Für Coffee Fellows beginnt das Rollout für seine erste Kundenbindungs-App. Um die Basis dafür zu schaffen und etwa 130 Filialen zu vernetzen entschied sich der Franchise-Anbieter für das Kassensystem helloTESS!.**

Die Kasse bietet im Gastro-Unternehmen eine Datenquelle, die es im Zeitalter der Digitalisierung zu nutzen gilt. Absatz- und Umsatzzahlen, Frequenzanalysen, Personalzuordnungen sowie Produktvergleiche, all dies ist mit modernen Kassensystemen möglich.

Der Franchise-Kette Coffee Fellows reichte das nicht. Das von Kathrin und Dr. Stefan Tewes 1999 gegründete Coffee-Shop-Unternehmen betreibt mittlerweile europaweit 240 Filialen. Ziel war es, die ca. 130 eigenständig geführten Franchise-Betriebe filialübergreifend digital abzubilden und auch ein Kundenbindungsprogramm einzuführen. „Wir wollten das Reporting unserer Filialen mit der Zentrale schon Jahre zuvor besser vernetzen, aber es scheiterte immer wieder an der bestehenden Infrastruktur“, sagt Dr. Stefan Tewes.

Ein weiterer Wunsch war die Entwicklung einer Mobile App, die Kundenbindungsprogramme sowie mobiles Bezahlen ermöglicht. Bevor man sie den Gästen zur Verfügung stellen konnte, musste auch ihre Anbindung an das Gesamtsystem reibungslos funktionieren. Alexander Lang, verantwortlich für die technische Integration, erklärt: „Der Markt bietet eine ganze Reihe fertiger Loyalty- oder Ordering-Lösungen an. Coffee Fellows ist es dabei wichtig stets unabhängig agieren zu können und sowohl die selbst entwickelten Lösungen als auch Drittanbieter-Systeme in das heterogene Umfeld der Kassensysteme integrieren zu können. Dank den offenen Schnittstellen von helloTESS! lässt sich das reibungslos realisieren und auch die Transaktionsdaten stehen in Echtzeit der Operative zur Verfügung.“

**Investitionssicher und nachhaltig digital aufgestellt**

Coffee Fellows arbeitete bis dato mit PC-basierten Kassen, in die Jahre zuvor investiert worden war. Mit ihnen ließ sich der Anspruch, das Unternehmen auch digital zukunftsfähig aufzustellen, jedoch nicht umsetzen. Nach reiflicher Überlegung entschied man sich dafür, alle Franchise-Partner auf das cloud basierte Kassensystem helloTESS! umzustellen. Mit helloTESS! lässt sich eine vernetzte, in sich greifende IT-Landschaft aufbauen. „Vernetzung ist Teil unserer Software-Architektur“, erklärt Hubert Domscheit, Geschäftsführer bei helloTESS!. Erweiterungen und Umstellungen von digitalen Prozessen sind aufgrund der offenen Programmierung jederzeit möglich. Für Coffee Fellows bedeutete dies Investitionssicherheit und eine völlig flexible Verwendung bestehender Daten. „Die offenen API-Schnittstellen der Programmierung ermöglichen es, dass unser Kunde jederzeit alle Daten aus helloTESS! exportieren und weiterverarbeiten kann. Mittels Business Intelligence erhält er dann genau diejenigen Auswertungen und Informationen, die er benötigt. Jeder unserer Kunden setzt dabei andere Schwerpunkte“, sagt Domscheit. Bei Coffee Fellows ist man von dieser Lösung begeistert. „Wir hätten uns früher für helloTESS! entscheiden sollen“, sagt der Geschäftsführer und Gründer von Coffee Fellows Dr. Stefan Tewes heute.

Die Franchise-Nehmer des Kaffee-Filialisten speisten auch vorher ihre Umsatzdaten auf den Server der Zentrale ein. Der Abgleich erfolgte jedoch stets im Nachgang, zumeist nachts. Die Daten aus den Filialen standen nicht jederzeit und auch nicht so umfassend zur Verfügung. Auch Feinheiten in der Filialverwaltung waren Coffee Fellows ein Anliegen: Die Coffee Fellows Franchisepartner sind eigenständige Unternehmer und sollen durch standardisierte, digitalisierte Prozesse in der Lage sein auch am POS eigenständig Änderungen vorzunehmen. Dank der neuen Infrastruktur und den damit verbundenen, offenen Schnittstellen, sind dem kaum Grenzen gesetzt.

**helloTESS! als Basis für Mobile App**

Erst auf der Basis dieser Vernetzung im gesamten Unternehmen ließ sich ein Kundenbindungsprogramm sinnvoll einsetzen. Die Mobile App, die sich bald jeder Coffee-Fellows-Fan auf sein Handy laden kann, hat Coffee Fellows selbst entwickelt. Ziel dieser App ist es zunächst, dem Kunden über ein digitales Konto einen Mehrwert zu bieten, sodass er sich beim nächsten Kaffee-Durst in der City wieder für den Kaffee-Anbieter entscheidet. Beispielsweise einen Gutschein für eine 10+1-Aktion– zehn kaufen, einen umsonst: Dank der neuen Infrastruktur lassen sich solche Aktionen mit den tatsächlichen Transaktionen sauber auswerten.

**Störungsfreier Bezahlvorgang**

Trotz Raffinesse muss auch der ganz normale Bezahlvorgang inklusive Datenabgleich via App einwandfrei funktionieren: „Für uns ist es ein wichtiges Servicemerkmal, dass unsere Gäste ohne Wartezeit bestellen und bezahlen können“, erklärt Dr. Stefan Tewes. Will ein Gast beispielsweise an der Kasse seine Bestellung abholen und gleichzeitig Punkte sammeln oder einen Gutschein einlösen, zeigt er dem Kartenleser per Smartphone seine Customer-ID. „An diesem „Touchpoint“ mit dem Kunden ist es wichtig, dass das schnell geht, der Servicemitarbeiter nicht auf das System warten muss und auch intuitiv weiß, was zu tun ist. Die dazu notwendigen Prozesse müssen vollautomatisch im Hintergrund laufen.“

„Für die Zukunft denken wir auch an In-App-Payment, bei dem der Kunde Guthaben auf seine App laden kann. Das wird aber erst der nächste Schritt in der Entwicklung sein“, stellt Alexander Lang in Aussicht. Mit helloTESS! ist eine solche Idee jederzeit ohne neue Investitionen in die Infrastruktur umsetzbar. „Wir sind sehr zufrieden. Die Kombination aus einer offenen Plattform in Verbindung mit einer iPad-Kasse, wie sie helloTESS! bietet, ist ideal für unsere Zwecke“, freut sich Dr. Stefan Tewes.

**Über Coffee Fellows**

Die Coffee Fellows GmbH wurde 1999 von Kathrin und Dr. Stefan Tewes gegründet. Nach englisch-amerikanischem Vorbild eröffnete in München auf der Leopoldstraße der erste Coffee Shop. Inzwischen führt das Unternehmen 240 Coffee-Shops in Deutschland und Europa unter der Marke Coffee Fellows, 130 davon an deutschen Tank & Rast-Standorten, sowie außerdem zwei Hotels. Als Systemzentrale arbeitet Coffee Fellows mit ca. 150 Franchise-Partnern zusammen. Kernprodukte sind hochwertige Kaffeespezialitäten sowie traditionell zubereitete Bagels. Zum Konzept gehört eine trendig-gemütliche Inneneinrichtung, die dem Slogan „Feel at Home“ gerecht wird.

**Über helloTESS!**

helloTESS! ist einer der führenden Anbieter von Kassensystemen in Deutschland. Es arbeitet cloudbasiert und ermöglicht maximale Flexibilität und Erweiterung durch eine offene, standardbasierte und dokumentierte Schnittstelle. Eine hohe Kundenzufriedenheit, maximale Kostentransparenz sowie niedrige Fehlerquoten bei der Integration im IT-Netzwerk machen das System so erfolgreich. Der Anbieter des iPad-Kassensystems ist die TESSERO GmbH mit Sitz in München.

**TESSERO GmbH**

**Hospitality Software Solutions**

Dachauer Straße 15a

80335 München

Telefon Zentrale: +49 89 416 127 570

www.helloTESS.com

Marketing & Communication Manager:

**Johannes Noack**

Mobil: +49 151 24508175

johannes.noack@hellotess.com