

Wachstum von 50 auf einige tausend Mitarbeiter mit Salesforce und factory42 - rasantes Wachstum erfordert kompetente Begleitung



Branche:

e-Commerce & Consumer Brands

Kerngeschäft:

Social-Shopping Anbieter

Standorte:

Berlin

Salesforce.com für 10000+ Anwender auf der ganzen Welt: Die factory 42 unterstützt Groupon beim Aufbau und Betrieb einer Cloud-basierten globalen Vertriebs-Infrastruktur.

Die Firma Groupon wurde im November 2008 von Andrew Mason in Chicago gegründet und ist heute international in fast 50 Ländern vertreten. Die Idee des Unternehmens, das sich selbst als Social-Shopping-Anbieter bezeichnet, ist schnell erklärt:

Auf dem Groupon-Portal können Gewerbetreibende Gutschein-Aktionen durchführen, die über die unterschiedlichsten Kommunikationskanäle wie soziale Netzwerke und Web 2.0-Portale aber auch klassische Werbung verbreitet werden.

In Deutschland startete CityDeal.de bereits im Dezember 2009 und wurde dann im Mai 2010 von Groupon übernommen.



„Zum damaligen Zeitpunkt war es gar nicht so einfach, in Deutschland jemanden zu finden, an den man sich mit dieser Aufgabenstellung wenden konnte“, bestätigt Manuel Fritsch, Salesforce.com und Produkt Manager bei Groupon. „Letztendlich entschieden wir uns auch in diesem Bereich für den ‚Marktführer‘, denn factory42 war damals eines der wenigen Unternehmen in Deutschland, die über dieses Knowhow und entsprechende Projekterfahrung verfügten.“

Als IT-Lösung für die Vertriebsaktivitäten des Unternehmens im Kontakt zu den Groupon-Partnern, also den Unternehmen, die „Deals“ bei Groupon einstellen, setzte CityDeal von Anfang an auf die CRM-on-Demand-Lösung von salesforce.com und die Integrationsexpertise des Münchener salesforce.com-Partners factory42 GmbH. factory42 unterstützte durch Training, Coaching und bei der Implementierung von Salesforce.

Umgang mit rasantem Wachstum

Innerhalb weniger Monate ist das Unternehmen durch internationales Wachstum auf einige tausend Mitarbeiter gewachsen - Dank skalierbarer Cloud Plattform und standardisierter Prozesse konnte die IT mit diesem extremen Wachstum mithalten.

2010 fusionierte die CityDeal mit der US-amerikanischen Groupon. Auch Groupon setzte bereits auf Salesforce, so dass die Integration der IT-Systeme verhältnismässig einfach möglich war. Auf den rasanten Aufbau von Ländergesellschaften zur Anfangszeit folgte dann in den Jahren 2011 und 2012 eine umfangreiche Vertikalisierung des Angebots.

Heute liegt der Fokus der Vertriebsaktivitäten darauf, eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen. Nachdem die Entscheidung für die Software-Lösung gefallen war, machte sich Groupon/CityDeal in einem zweiten Schritt dann auf die Suche nach einem Salesforce-Berater mit Entwicklungs-Know-How in Deutschland.

Denn neben der Implementierung der Standardlösung und einzelner Salesforce Add-ons, benötigte das Unternehmen von Anfang an auch speziell auf ihr Business Modell abgestimmte Erweiterungen sowie mit wachsender Mitarbeiterzahl auch zunehmend Optimierungen in Bezug auf Usability und Prozessautomatisierung. Dabei setzte das Unternehmen auf Eigenentwicklungen unter Verwendung der Salesforce Plattform force.com.

factory42 - Herausforderung angenommen

In einem ersten Schritt ging es aber erst einmal darum, die salesforce.com-Lösung bei CityDeal/ Groupon zu implementieren. Insbesondere für die Bereiche Deal- und Vertragsmanagement waren doch einige Anpassungen bei der Salesforce-Lösung notwendig.

Darüber hinaus musste die Lösung kontinuierlich an die

rasch wachsende Anzahl zusätzlicher Teams und Mitarbeiter angepasst werden. Innerhalb von nur drei Jahren wuchs Groupon nach eigenen Angaben von „0 auf mehr als 10.000 Mitarbeiter“ was natürlich besondere Herausforderungen an die Implementierungsgeschwindigkeit und Skalierbarkeit der Salesforce-Anwendung stellte.

Außerdem unterstützte factory42 CityDeal/Groupon dabei, eigenes Know-How in den Bereichen Projektmanagement und Administration von Salesforce sowie Entwicklung von zusätzlichen Anwendungen und entsprechenden Schnittstellen aufzubauen.

„factory42 stellte uns dazu spezielle Services bereit, damit andere, beispielsweise für die Bereiche Business Intelligence, Finance oder Partner-Evaluierung von uns selbst entwickelte Systeme auf einfache Weise von außen die in Salesforce verfügbaren Funktionen und Daten nutzen können“ erläutert Manuel Fritsch die Aufgabenteilung.

Groupon steht nun auf eigenen Füßen

Mittlerweile wird die reine Administration des Salesforce-System komplett durch eigene Ressourcen von Groupon übernommen. Auch beim Support und beim Projektmanagement setzt das Unternehmen bereits auf interne Mitarbeiter.

Und auch die Integration mit dem Salesforce-System der amerikanischen Muttergesellschaft wird gerade umgesetzt. Die Tatsache, dass die Groupon-Kollegen in den USA ebenfalls mit Salesforce arbeiten, erwies sich dabei natürlich als Glücksfall und reduzierte den Migrationsaufwand auf ein Minimum.

Manuel Fritsch bestätigt: „Der Schwerpunkt der Beratungsleistung durch factory42 liegt mittlerweile in der projektbezogenen Beratung und Unterstützung bei der Entwicklung eigener Lösungen auf der Salesforce Plattform. Und dabei profitieren wir noch heute von der Entscheidung, sowohl bei der Wahl der Plattform als auch bei der Wahl des Implementierungspartners auf den ‚Marktführer‘ gesetzt zu haben.“

Über die factory42

factory 42 – CRM und Digitales Marketing

factory42 ist ein international tätiger Spezialist für CRM (Customer Relationship Management) und Digitales Marketing mit Büros in München, Berlin und Düsseldorf.

factory42 hilft Unternehmen durch Beratung, Einführung und Betrieb von Cloud Technologien basierend auf Salesforce alle kundenorientierten Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service zu optimieren und ihre Geschäftsziele schneller zu erreichen.

Als Salesforce Partner entwickeln wir Cloud Lösungen auf Basis der Plattform und realisieren internationale Projekte für den Mittelstand und viele bekannte Marken. Dazu haben wir eine pragmatische Methodik und einen prozessorientierten Beratungsansatz entwickelt, der die Geschäftsziele unserer Kunden im Fokus hat.

Wir unterstützen Sie bei der digitalen Transformation Ihres Unternehmens



**Sie möchten mehr zum Thema erfahren?
Kontaktieren Sie einen unserer Experten**



Michael Frohn
Geschäftsführer