



Quelle: CLIB - Cluster Industrielle
Biotechnologie e.V.



Unternehmen:
CLIB - Cluster Industrielle
Biotechnologie e.V.

Mitarbeiter:
10

Standort:
Düsseldorf

Branche:
Netzwerk, Biotechnologie

Webseite:
www.clib-cluster.de

Netzwerken mit System – einfach und effizient

Die Einführung von HubSpot CRM als Tool, um Menschen zu verbinden

Einleitung

Der Cluster Industrielle Biotechnologie e.V. (CLIB) ist ein internationales Open-Innovation-Cluster verschiedenster Mitglieder. Das erklärte Ziel des Vereins ist es, die Interessen seiner Mitglieder zu vertreten und die industrielle Biotechnologie in nachhaltigen Prozessen zu fördern. Zentrales Kerngeschäft: das Netzwerken. Dabei sieht sich CLIB nach eigener Aussage zu gleichen Teilen als Scout, als Katalysator, als Architekt, Berater, Übersetzer zwischen Industrien und Partnern und als Weltenbummler. In strukturierten Netzwerkprozessen, die in Forschungsk Kooperationen, Foren und Round-Table-Gesprächen organisiert sind, wird Verbindung geschaffen. Über Wertschöpfungsketten, Branchen und Disziplinen hinweg sollen der Austausch von Ideen und das Entstehen neuer Forschungs- und Geschäftsprojekte verschiedenster Partner im Bereich Biotechnology gefördert werden.

Beteiligte Hersteller:

HubSpot, Aircall

Eingesetzte Produkte:

HubSpot CRM - Marketing Hub.
Aircall Essential, Wordpress &
Theeventscalender (Plugin)

Projektzeitraum:

02 - 07/2022

Alles mit dem einen großen Ziel: starke Partner zusammenzubringen, um Nachhaltigkeit in all ihren Dimensionen zu fördern. Der eigene Claim „Networking biotechnology – creating sustainability“ unterstreicht die Mission von CLIB anschaulich.

Die Herausforderung

CLIB wünschte sich eine Optimierung und Modernisierung des im Einsatz befindlichen CRM-Systems, da bestimmte Prozesse im Marketing- und Veranstaltungsmanagement sowie der Mitgliederverwaltung nicht intuitiv und nutzerfreundlich gestaltet werden konnten. Speziell Verbesserungen in Bezug auf das Marketing waren ausdrücklich erwünscht: Die Netzwerkkommunikation ist wie beschrieben eine der Kernkompetenzen von CLIB. Aus diesem Grund war das Augenmerk auf volle Funktionalität und das Schaffen von übergreifenden Arbeitsprozessen zur optimalen Kommunikation essenziell. Es bestand außerdem der Wunsch, Elemente des Veranstaltungsmanagement in das genutzte Tool einzubinden. Ein Managen und Koordinieren von anstehenden Events im direkten CRM-Workflow unter unmittelbarer Anbindung aller Ressourcen und Informationen sollte die internen Arbeitsweisen erleichtern und effektiver machen. Ebenfalls galt es, das bestehende Datenqualitätsmanagement zu überarbeiten: Durch intelligente Workflows, die Mitarbeitenden mithilfe von Automatisierungen wiederkehrende Aufgaben abnehmen, sollte mehr Raum geschaffen werden für das, was CLIB auszeichnet: das Vernetzen von Organisationen, Industrien und Menschen.

Die Lösung

Die Durchführung des Projekts erfolgte nach dem bewährten MEBS-Projektvorgehensmodell: Als erster Schritt wurde ein gemeinsamer Workshop geplant und abgehalten, um den Ist-Zustand der aktuellen Systemumgebung festzustellen. Herausforderungen und Einschränkungen, die mit der zu diesem Zeitpunkt herrschenden pandemischen Lage einher gingen, wurden gemeinsam angegangen und so gelöst, dass ein Treffen in Präsenz trotzdem möglich gemacht wurde. Das Projektteam bestand aus Medialine-Accountmanager Peter Hümmer, technischem Consultant Marco Arzt, Herrn Dennis Herzberg, Clustermanager und Geschäftsstellenleiter bei CLIB sowie Herrn Dr. Markus Müller, Projektleiter. Nach eingehenden Beratungen über die am Markt verfügbaren Lösungen kristallisierte sich das CRM-System von HubSpot als passend heraus. Gerade der modulare Aufbau von HubSpot durch hinzubuchbare Arbeitsbereiche, den sogenannten „Hubs“, versprach die gewünschte Flexibilität bei gleichzeitiger hoher Konnektivität.

Nach einer gemeinsamen Migrationsplanung wurde die Modellierung der Datenbank auf Basis der Erkenntnisse des Workshops vorgenommen. Anschließend erfolgten die Migration und das Onboarding der Key User, inklusive einer Prüfung der transferierten Datensätze auf Vollständigkeit. In weiteren Schritten wurden E-Mail-Versanddomains und zentrale Postfächer verknüpft sowie eine Anbindung an Wordpress-Website hergestellt. Ein Plugin zur nahtlosen Übergabe von Daten zwischen Website und HubSpot erleichtert hier die Arbeit enorm.



Quelle: CLIB - Cluster Industrielle
Biotechnologie e.V.

Dennis Herzberg, Cluster Manager & Geschäftsstellenleiter,
CLIB - Cluster Industrielle
Biotechnologie e.V., Düsseldorf

»Gemeinsam mit Medialine haben wir erfolgreich und effizient das CRM HubSpot für unser Netzwerk etablieren und in unsere Arbeitsabläufe integrieren können. Die Flexibilität und die umfangreichen Marketing-Fähigkeiten von HubSpot haben uns überzeugt und die Effizienz und Nachverfolgbarkeit unserer Aktivitäten deutlich verbessert. Die Zusammenarbeit mit Medialine gestaltete sich dabei stets angenehm und auf unsere individuellen Bedürfnisse und Fragestellungen angepasst. Insgesamt führte dies zu einer schnellen Umsetzung des Projekts.«

Insbesondere der genutzte Marketing Hub erfüllt die Erwartungen von CLIB. Egal ob interne wie externe Vernetzung, intuitive Anwendbarkeit für die Benutzenden oder die Möglichkeit, das System bei Bedarf flexibel erweitern zu können – HubSpot CRM bietet auf vielen Ebenen Lösungen, die weiterbringen.

Der nächste Schritt des Projektvorgehensmodells sah Spezifikation vor: Hier werden eventuelle, im Prozess entstehende neue Anforderungen benannt und angegangen. Um Kommunikationswege noch einfacher und intuitiver zu gestalten, wurde zusätzlich eine nahtlos in HubSpot integrierte Telefonlösung benötigt. Nach der Qualifizierung diverser Lösungen und deren Anbindungsmöglichkeiten entschied sich das Projektteam für die Lösung Aircall. Auch dessen Implementierung verlief reibungslos und zur vollsten Zufriedenheit von CLIB: Die Beschaffung neuer Telefonnummern erfolgte direkt über Aircall, welche dann an die entsprechenden neuen Nutzenden zugewiesen wurden. Eine anschließende Verteilung der Softphones auf Clients und die Anbindung an HubSpot CRM war ebenso wenig ein Problem wie die vollautomatisierte Übergabe von Anrufinformationen und Gesprächsnotizen von Aircall an HubSpot CRM.

Nach einer intensiven Prüfung und Freigabe der Migrationsumgebung im CRM-System erfolgte schließlich das Onboarding der restlichen Belegschaft, die seither produktiv und effizient mit dem Tool arbeitet. Nach dem „Go-Live“ konnten die angelegten Prozesse und Automatisierungen, sogenannte „Workflows“, innerhalb des CRMs angepasst und weiter optimiert werden, sodass CLIB sukzessiv effizienter agieren kann.

Das Ergebnis

Die Migration in HubSpot CRM konnte vollumfänglich und zur vollsten Zufriedenheit von CLIB umgesetzt werden. Die Integration der Lösung ermöglicht es CLIB, eine neue Art und Tiefe der Kommunikation mit ihren Mitgliedern zu pflegen. Ob über die direkte Anbindung der Website, verschiedene Möglichkeiten des Schriftverkehrs oder die vollintegrierte Telefonlösung: Die Wege der Kontaktaufnahme und Vernetzung erfüllen nun alle gewünschten Standards. Perspektivisch soll HubSpot auch noch für weitere Anwendungsgebiete eingesetzt werden: Über den ebenfalls zur Verfügung stehenden Service Hub sollen repetitive Aufgaben in der Mitgliederverwaltung des Netzwerks automatisiert und dadurch effizienter gestaltet werden.

Medialine AG

Als Full-Service-Systemhaus stehen wir für maßgeschneiderte Lösungen für den Mittelstand und Konzerne. Wir unterstützen Ihr Unternehmen auf ganzer Linie – von der Anforderungsanalyse, Ideensammlung und Konzeptentwicklung über die Ausarbeitung und Umsetzung der passenden IT-Strategie bis hin zu regelmäßigem technischem Support und Workshops für Ihre Mitarbeiter. Durch die bundesweite Ausrichtung profitieren die Kunden von einem engen Netz von Vertriebs- und Technikressourcen, mit der eine optimale Servicebetreuung vor Ort ermöglicht wird.

Kontakt
Medialine EuroTrade AG
Breitlerstraße 43
55566 Bad Sobernheim

Tel.: +49 6751 85378 0
welcome@medialine.ag