

Basel Area Business & Innovation ist eine Agentur für Standortpromotion und Innovationsförderung. Sie spricht und zieht ausländische Firmen auf Expansionskurs an, unterstützt innovative Unternehmen bei der Gründung und fördert Initiativen, um die Region als das Schweizer Wirtschafts- und Innovationszentrum der Zukunft zu etablieren.

 Verbände und Vereinigungen


 55 Mitarbeitende

 www.baselarea.swiss/de

Basel Area Business & Innovation

Basel Area Business & Innovation ist die Agentur für Standortpromotion und Innovationsförderung, die Unternehmen, Institutionen und Startups dabei unterstützt, in der Basel Area erfolgreich zu sein. Sie spricht und zieht ausländische Firmen auf Expansionskurs an, unterstützt innovative Unternehmen bei der Gründung und fördert wachstumsstarke Initiativen, um die Basel Area als das Schweizer Wirtschafts- und Innovationszentrum der Zukunft zu etablieren. Die Non-Profit-Organisation fokussiert sich auf die Entwicklung der führenden Industrien der Region wie Life Sciences, Gesundheitsbranche und Produktionstechnologie und betreibt den Switzerland Innovation Park Basel Area, wo die eigenen Accelerator-Programme beheimatet sind. Basel Area Business & Innovation bietet ihre Dienstleistungen im Auftrag der Kantone Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Jura an.

Zielsetzung

-  Einführung einer zentralen, automatisierten Lösung zur Ablösung vorhandener Sales- und Marketing-Tools.



01 Dynamics 365 Sales

02 Customer Insights - Journeys
(früher Dynamics 365 Marketing)

03 KingswaySoft

Ausgangslage:

Verstreute Daten und manueller Aufwand

Basel Area nutzte eine Vielzahl von Tools und Plattformen, um ihre Geschäftsabläufe zu unterstützen. Dazu gehörte beispielsweise Cobra CRM für das Management von Kundendaten, Events und Projekten. Magnolia diente als Content-Management-System, während HubSpot für E-Mail-Marketing, Landing Pages und Webformulare eingesetzt wurde.

Die begrenzten Integrationsmöglichkeiten dieser Tools führten dazu, dass Daten in verschiedenen Systemen verstreut und in unterschiedlichen Formaten vorlagen. Das erschwerte die Automatisierung von Prozessen und die Schaffung eines einheitlichen Überblicks über Geschäftsabläufe. Zusätzlich dazu mussten Mitarbeiter Daten manuell zwischen den verschiedenen Systemen übertragen, um Events zu organisieren, Projektmanagement durchzuführen und Dokumente zu verwalten.

Um die Effizienz zu steigern, entschied sich Basel Area, die bestehende IT-Landschaft mit einer neuen Lösung zu ersetzen, und wandte sich an fernao somnitec AG.

Lösung:

Dynamics 365 als All-in-One Plattform

Fernao somnitech AG implementierte für Basel Area eine neue Lösung auf der Dynamics 365 Suite und unterstützte bei der Datenmigration aus den bestehenden Systemen. Diese Lösung nutzt sowohl Dynamics 365 Sales als auch Dynamics 365 Marketing und bietet eine breite Palette von Funktionen für den Vertrieb und das Marketing, alles innerhalb einer einzigen Anwendung. Die Mitarbeiter von Basel Area können nun Kundeninformationen, Events, Leads und Projekte effizient handhaben, ohne zwischen verschiedenen Tools hin und her wechseln zu müssen.

„ Ein bedeutender Vorteil für uns ist, dass wir jetzt alles an einem Ort haben und nicht mehr zwischen verschiedenen Tools wechseln müssen. Alle unsere Sales-, Marketing- und Projektaktivitäten sind hier gebündelt. Das erleichtert nicht nur die Arbeit, sondern gibt uns auch einen klaren Überblick über unsere Geschäftsprozesse. “

Julia Kähl - Manager Digital Transformation & CRM bei Basel Area Business & Innovation



Transparenz durch zentrale Datenverwaltung

Die beiden Plattformen greifen auf eine gemeinsame zentrale Datenbank zu, in der Kunden-, Marketing- und Projektdaten, einheitlich organisiert und gespeichert sind. Dies hat einerseits den Vorteil, dass man einen umfassenden Überblick über den gesamten Weg eines potenziellen Kunden erhält – angefangen vom ersten Kontakt bis zur Umsetzung eines Projekts. Andererseits ermöglicht die zentrale Datenverwaltung autorisierten Benutzern, unabhängig von ihrer Abteilung oder Funktion, auf dieselben Informationen zuzugreifen. Das schafft Transparenz und erleichtert die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Teams.

Automatisierungsmöglichkeiten

Die neue Lösung bietet Basel Area viele Möglichkeiten zur Automatisierung. Damit können Projekt- und Marketingprozesse verbessert und der manuelle Arbeitsaufwand verringert werden. Bisher wurden folgende Bereiche automatisiert:

- **Event-Management:** Mitarbeiter nutzen ein Formular, um Details für ein geplantes Event einzugeben. Sobald das Formular ausgefüllt ist, wird automatisch eine Genehmigungsmail an Event-Manager verschickt. Diese erhalten dadurch eine Benachrichtigung und können das Event offiziell ins Event-Management-System eintragen. Dort haben sie die Möglichkeit, weitere Informationen hinzuzufügen, den Plan zu vervollständigen und den Fortschritt des Events im Auge zu behalten.
- **Lead-Workflow:** Mitarbeiter können festlegen, wann eine Verkaufschance als abgeschlossen gilt und in ein Projekt umgewandelt wird, indem sie bestimmte Kriterien und Regeln definieren. Die Informationen aus dieser Verkaufschance werden daraufhin genutzt, um automatisch den zugehörigen Account anzulegen.
- **Erstellung von Angeboten:** Benutzer können bestimmte Abschnitte oder Blöcke von Inhalten auswählen, die sie in ihrem Angebot haben möchten. Das System wird dann auf Grundlage dieser ausgewählten Inhalte automatisch ein Angebot generieren.

„ Die Migration von unseren alten Tools zu Dynamics 365 war eine grosse Veränderung, aber wir sind davon überzeugt, dass sich dies langfristig auszahlen wird. Wir sparen bereits jetzt wertvolle Arbeitsstunden, die wir zuvor mit manuellen Aufgaben verbracht haben.“

Saskia Cecchi - Head of Shared Services bei Basel Area Business & Innovation

Mehr Effizienz und motivierte Mitarbeiter

Die neue Lösung von Basel Area übertrifft die vorherige IT-Landschaft in mehreren Aspekten. Sie bietet eine verbesserte Performance, die sich in schnelleren Reaktionszeiten und einem reibungsloseren Betrieb niederschlägt. Die Automatisierung von Prozessen entlastet die Mitarbeiter von manuellen und zeitaufwändigen Aufgaben, was dazu führt, dass nun mehr Mitarbeiter das CRM aktiv nutzen.

Für die Zukunft gewappnet, bietet die Lösung auch die notwendige Flexibilität, um sich an sich ändernde Geschäftsanforderungen anzupassen. Sie ermöglicht das einfache Erstellen von neuen Prozessen, Workflows und Benutzeroberflächen. Zudem ist die Lösung skalierbar und lässt sich nahtlos in andere Systeme und Drittanbieter-Tools integrieren.