

CASE STUDY | EUROSPINE & LOGIN Software

Von Excel zur digitalen Plattform:

Wie EUROSPINE mit SugarAI Mitglieder, Events und Education zentral vernetzt

Wie digitalisiert man eine internationale medizinische Fachgesellschaft mit tausenden Kontakten, komplexen Ausbildungsprogrammen, internationalen Events und unterschiedlichsten Community-Prozessen? Gemeinsam mit LOGIN Software hat EUROSPINE dafür eine zentrale Plattform auf Basis von SugarAI geschaffen, die Mitgliederverwaltung, Education, Events und Kommunikation intelligent miteinander verbindet. Heute bildet die Lösung das digitale Fundament für die gesamte Organisation - von der ersten Eventregistrierung bis zum abgeschlossenen Diplomprogramm.

EUROSPINE zählt heute zu den wichtigsten medizinischen Fachgesellschaften Europas im Bereich Wirbelsäulenmedizin. Die Organisation vereint Mediziner, Forscher und Spezialisten aus zahlreichen Ländern, organisiert internationale Kongresse, betreibt umfangreiche Weiterbildungs- und Diplomprogramme und koordiniert verschiedenste wissenschaftliche sowie organisatorische Aktivitäten innerhalb der Community.

Mit dem Wachstum der Organisation stiegen jedoch auch die Anforderungen an Prozesse, Datenmanagement und Kommunikation deutlich an. Immer mehr Informationen, Programme und Interaktionen mussten zentral verwaltet, nachvollziehbar dokumentiert und intelligent miteinander verknüpft werden.

Die Herausforderung dabei: EUROSPINE ist keine klassische Organisation mit einfachen Mitgliedsdaten. Zwischen Membership, internationalen Events, Education-Programmen, Zertifizierungen, Committees und Marketing entstehen täglich hochkomplexe Beziehungen und Prozesse, die langfristig skalierbar abgebildet werden müssen.

Mit der Entscheidung für SugarAI (ehemals SugarCRM) und LOGIN Software als Implementierungspartner begann deshalb Mitte 2023 ein umfassendes Transformationsprojekt mit einem klaren Ziel: eine zentrale digitale Plattform zu schaffen, die sämtliche personenbezogenen Prozesse innerhalb von EUROSPINE zusammenführt - vom ersten Eventkontakt bis zum abgeschlossenen Diplomprogramm.

Ausgangssituation: Systeme stießen an Grenzen

EUROSPINE ist weit mehr als eine klassische medizinische Fachgesellschaft. Die Organisation vereint über fünf Kernbereiche: Membership & Community, das jährliche Annual Meeting, Education & Training, Research sowie das Spine Tango-Qualitätsregister. Jeder dieser Bereiche bringt eigene Prozesse, eigene Personengruppen und eigene Datenanforderungen mit sich.

Das bisherige System war de facto kein CRM, sondern eine Membership-Management-Plattform, erklärt Felix Degeler, CRM-Projektleiter bei EUROSPINE. Es konnte die wachsende Komplexität nicht mehr abbilden - weder die Vielfalt der Personentypen noch die unterschiedlichen Interaktionen, die eine Person im Laufe der Zeit mit EUROSPINE haben kann.

Die Entscheidung: SugarAI und LOGIN Software

Nach einer eingehenden Evaluierung verschiedener CRM-Plattformen fiel die Entscheidung auf SugarAI – und als Implementierungspartner auf LOGIN Software. Ausschlaggebend war dabei nicht allein die technische Flexibilität der Plattform, sondern etwas, das in CRM-Projekten häufig unterschätzt wird: das Verständnis für die spezifischen Prozesse einer medizinischen Fachgesellschaft. LOGIN Software überzeugte insbesondere durch die bereits bestehende Zusammenarbeit mit vergleichbaren Fachgesellschaften aus dem wissenschaftlich-medizinischen Umfeld. Diese Branchenerfahrung und das damit verbundene Prozessverständnis stellten einen entscheidenden Vorteil dar.

Denn Mitgliedschaften, Zertifizierungen, internationale Kongresse, Education-Programme und Committee-Strukturen lassen sich nicht einfach in Standard-CRM-Felder pressen. Es braucht ein flexibles Datenmodell, individuelle Prozesse und maßgeschneiderte Schnittstellen. All das konnte SugarAI in Kombination mit dem Implementierungs-Know-how von LOGIN Software leisten.

Das Projekt startete Mitte 2023 und ging bereits Ende desselben Jahres live – ein für ein Vorhaben dieser Größe bemerkenswert kurzer Zeitraum. Seither wird die Plattform kontinuierlich erweitert.







„Eine medizinische Society funktioniert komplett anders als ein klassisches Unternehmen. Genau dieses Verständnis war für uns extrem wichtig. Deshalb fiel unsere Entscheidung auf LOGIN Software."
— Felix Degeler, Projektleiter EUROSPINE

Mehr als Mitgliederverwaltung

Der erste und grundlegende Baustein der neuen Plattform ist die Membership-Verwaltung. Doch EUROSPINE denkt Membership weiter als eine klassische Mitgliederliste. Die Organisation unterscheidet bewusst zwischen zwei Personentypen:

- ***Members:* Offizielle Mitglieder mit geprüften Voraussetzungen, bezahlten Beiträgen, Stimmrechten und einer Reihe exklusiver Vorteile: vergünstigte Eventgebühren, Zugang zu Research Grants, Webcast-Bibliothek, Brain & Spine Journal und mehr.**
- ***Contacts:* Ein deutlich größerer Kreis an Personen, die auf verschiedene Weisen mit EUROSPINE interagieren: als Newsletter-Abonnenten, als Eventbesucher, als Einreichende von Abstracts, als Teilnehmer von Ausbildungsprogrammen oder als Kursteilnehmende – ohne formelle Mitglieder zu sein.**

Durch SugarAI als zentrales System entstand erstmals ein vollständiges, strukturiertes Bild über beide Gruppen: Wer war beim Annual Meeting? Wer hat welche Module absolviert? Wer ist regelmäßiger Kongress-Teilnehmer und könnte eine Mitgliedschaft interessant finden? Diese Informationen sind die Grundlage für gezielte Kommunikation und Betreuung.

Auch die Abwicklung der Mitgliedsbeiträge läuft heute über SugarAI: Zahlungen werden über die Website entgegengenommen und per API an das CRM übertragen. Rechnungen werden automatisch erstellt und verschickt. Unterschiedliche Preislogiken – etwa günstigere Kongressgebühren für Mitglieder im Vergleich zu Nicht-Mitgliedern – sind systemseitig hinterlegt und werden automatisch berücksichtigt.

Das EUROSPINE Annual Meeting: Tausende Teilnehmer, ein System

Das EUROSPINE Annual Meeting ist das Flaggschiff-Event der Organisation: Der führende europäische Kongress für Wirbelsäulenchirurgie und Spine Care, mit Teilnehmenden aus ganz Europa und weit darüber hinaus. 2025 erreichte der Kongress in Kopenhagen mit 3.837 Teilnehmenden einen neuen Höchststand.

Heute läuft ein Großteil der Eventorganisation zentral über SugarAI: Registrierungen, Einladungen an Mitglieder und Kontakte, Teilnehmerverwaltung, Pre-Day-Courses, Zertifikate und Kommunikationsprozesse. Das System unterscheidet dabei automatisch, wer als Mitglied und wer als externer Kontakt registriert ist – mit entsprechend unterschiedlichen Preisen und Kommunikationslogiken.

Auch die Zusammenarbeit mit einem externen Eventdienstleister läuft über SugarAI. Per API-Anbindung an das Eventmanagement-Portal des PCOs greift der Dienstleister auf alle relevanten Daten zu: Anmeldungen, Verrechnungsinformationen, Teilnehmerstatus. Es gibt keine Medienbrüche mehr, keine manuellen Datenübertragungen, kein doppeltes Pflegen von Listen.

„Mit nur einem Login wird die persönliche EUROSPINE-Historie sichtbar – von vergangenen Kongressteilnahmen bis hin zu weiteren Aktivitäten."
— Felix Degeler, Projektleiter EUROSPINE

Education: Vom Excel-Sheet zur strukturierten Lernplattform

Der Bereich Education ist bei EUROSPINE einer der anspruchsvollsten - und gleichzeitig einer der Bereiche, bei dem der Fortschritt am deutlichsten spürbar ist. Bis vor Kurzem wurden viele Teile der EUROSPINE Education noch über Excel organisiert.

Das Education-Portfolio ist vielfältig: Es umfasst das Basic und Advanced Diploma, das EDISC-Programm (EUROSPINE Diploma in Interprofessional Spine Care), Spine Tuesday-Webinare, Fellowships und die EduWeek – eine intensive Weiterbildungswoche, die seit einigen Jahren in Straßburg stattfindet. Hinzu kommen Hands-on-Kurse, internationale Trainingsformate und Zertifizierungsprogramme.

All diese Programme wurden schrittweise vollständig in SugarAI integriert. Das Ergebnis: Eine zentrale Sicht auf absolvierte Module, erlangte Zertifikate, Eventteilnahmen und Ausbildungsstände - pro Person, über alle Programme hinweg. Was früher mühsam aus verschiedenen Quellen zusammengesucht werden musste, ist heute mit wenigen Klicks zugänglich.

Das Serviceportal: Eine Plattform, alle Informationen

Was alle diese Bereiche verbindet, ist das zentrale Mitglieder- und Serviceportal von EUROSPINE. Über Single-Sign-On (bereitgestellt durch Auth0 als zentrale Authentifizierungsplattform) können sich Mitglieder und Kontakte einloggen und auf ihre persönlichen Informationen zugreifen:

- **Absolvierte Education-Programme und Zertifikate**
- **Eventhistorie und Registrierungen**
- **Mitgliedschaftsstatus und persönliche Profildaten**
- **Einreichungen und Abstracts**

SugarAI fungiert dabei als die führende Datenbasis. Die EUROSPINE-Website greift über individuell entwickelte APIs direkt auf die Daten im CRM zu. Das Frontend wird dadurch personalisiert dargestellt, jede Person sieht genau die Inhalte und Informationen, die für sie relevant sind.

Neu hinzugekommen ist ein Survey-Modul, das LOGIN Software speziell für EUROSPINE entwickelt hat. Damit lassen sich Umfragen direkt mit bestehenden Personenprofilen im CRM verknüpfen. Für medizinische Fachgesellschaften ist diese Verbindung besonders wertvoll: Rückmeldungen können im Zusammenhang mit bereits vorhandenen Informationen betrachtet werden – etwa zu Mitgliedschaften, besuchten Veranstaltungen oder absolvierten Weiterbildungsprogrammen. So entsteht ein differenzierteres Bild der Interessen und Bedürfnisse innerhalb der Community. Die Ergebnisse lassen sich gezielter auswerten und für die Weiterentwicklung von Angeboten sowie für künftige Kommunikations- und Segmentierungsmaßnahmen nutzen. Das Modul zeigt damit auch, wie LOGIN Software die Standardplattform um individuell entwickelte Funktionen für die Anforderungen medizinischer Fachgesellschaften erweitert.

Kommunikation und Marketing: Zielgenau statt Gießkanne

Ein wesentlicher Mehrwert der neuen Plattform liegt in den Möglichkeiten für Kommunikation und Segmentierung. Sugar Market - die Marketing-Automation-Lösung, die gemeinsam mit SugarAI eingeführt wurde - nutzt die im CRM gespeicherten Daten direkt: Welche Events hat eine Person besucht? Welche Education-Module fehlen noch bis zum nächsten Diplom? Wer ist regelmäßiger Annual-Meeting-Teilnehmer? Wer könnte für eine Mitgliedschaft oder ein bestimmtes Programm interessant sein?

„Die direkte Verknüpfung zwischen CRM, Reporting und Marketing Automation war für uns ein absolutes Must-have."
— Felix Degeler, Projektleiter EUROSPINE

Marketingkampagnen können dadurch deutlich zielgerichteter, persönlicher und automatisiert ausgespielt werden. Auch organisatorische Informationen, wie Rollen, Committee-Mitgliedschaften, Funktionen innerhalb der Society, werden zentral in SugarAI verwaltet und fließen in die Kommunikationslogik ein.

„Es geht darum, eine klare, strukturierte und saubere Datenlage über die Person zu haben, damit wir gezielt kommunizieren können."
— Felix Degeler, Projektleiter EUROSPINE

Mehr als Technik: Eine Partnerschaft auf Augenhöhe

Neben den technischen Ergebnissen hebt Felix Degeler besonders die Qualität der Zusammenarbeit mit LOGIN Software hervor. In komplexen IT-Projekten ist das keine Selbstverständlichkeit.

„Die Reaktionszeit ist top, die Antworten sind top und das Hinterfragen hat genau das richtige Niveau."
— Felix Degeler, Projektleiter EUROSPINE

Besonders geschätzt wird dabei, dass Anforderungen nicht einfach eins zu eins umgesetzt werden, sondern LOGIN Software aktiv mitdenkt: Wenn ein Prozess effizienter oder systemseitig sinnvoller gestaltet werden kann, werden Verbesserungsvorschläge eingebracht. Entwickler, Projektleiter und CRM-Spezialisten arbeiten direkt miteinander – ohne lange Kommunikationswege, dafür mit schnellen Umsetzungszeiten.

Ausblick: SugarAI als digitales Rückgrat von EUROSPINE

Für EUROSPINE ist SugarAI heute weit mehr als ein klassisches CRM-System. Die Plattform entwickelt sich zum digitalen Backbone der gesamten Organisation – von Membership über Events und Education bis hin zu Kommunikation, Reporting und zukünftigen Bereichen wie Sponsoring-Prozessen.

Neue Anforderungen werden laufend ergänzt, bestehende Bereiche weiter ausgebaut. Die Entwicklung ist noch lange nicht abgeschlossen – und das ist ausdrücklich so geplant. Was 2023 als ambitioniertes CRM-Projekt begann, ist heute die zentrale Infrastruktur einer internationalen medizinischen Fachgesellschaft.



Auf einen Blick

EUROSPINE – The Spine Society of Europe

Typ	Europäische medizinische Fachgesellschaft / Non-Profit
Gründung	1998
Sitz	Zürich, Schweiz
Mitglieder	Mediziner & Forscher aus ganz Europa
Flaggschiff-Event	EUROSPINE Annual Meeting (jährlich, Rekordteilnahme 2025: 3837 Teilnehmer)
Website	www.eurospine.org

SugarCRM / SugarAI	
Typ	CRM- und Marketing-Automation-Plattform
Besonderheit	Hochflexibles Datenmodell, individuelle Module & APIs
Stärken	Membership, Event-Management, Education, Marketing Automation
Partner	LOGIN Software (zertifizierter Advanced Partner, 15+ Jahre Erfahrung)
Website	www.login-software.net

Eingesetzte Lösungen im Überblick	
Sugar Enterprise	Zentrales CRM als führende Datenbasis für alle Personen, Mitgliedschaften, Events, Education und Prozesse
Sugar Market	Marketing-Automation-Plattform für gezielte, segmentierte Kommunikation und Kampagnen
Rechnungsmodul	Verarbeitung von Mitgliedsbeiträgen und Gebühren inkl. Preislogik für Mitglieder vs. Nicht-Mitglieder
Survey-Modul (LOGIN)	Individuell entwickeltes Modul zur Verknüpfung von Umfragen mit Personenprofilen
Auth0 (SSO)	Zentrale Authentifizierungsplattform für Single Sign-On ins Mitglieder- und Serviceportal
Custom APIs	Maßgeschneiderte Schnittstellen zwischen Website, App, SugarAI, Auth0

Projektdaten	
Projektstart	Mitte 2023
Go-Live	Ende 2023
Aktive Anwender:innen	ca. 16 User (Stand: 2024, laufend wachsend)
Implementierungspartner	LOGIN Software (München / Wien)
Status	Produktiv und in kontinuierlicher Weiterentwicklung