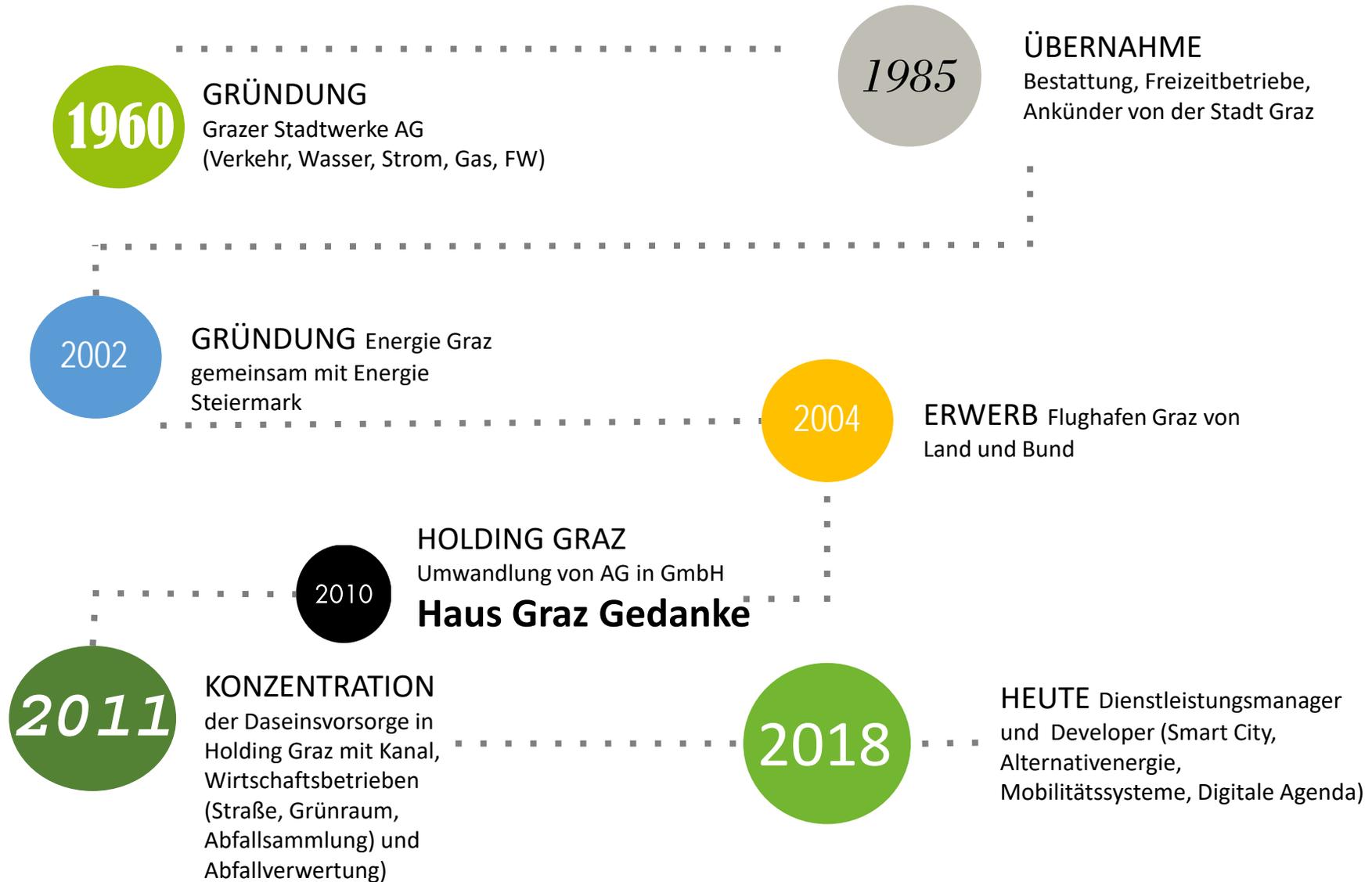
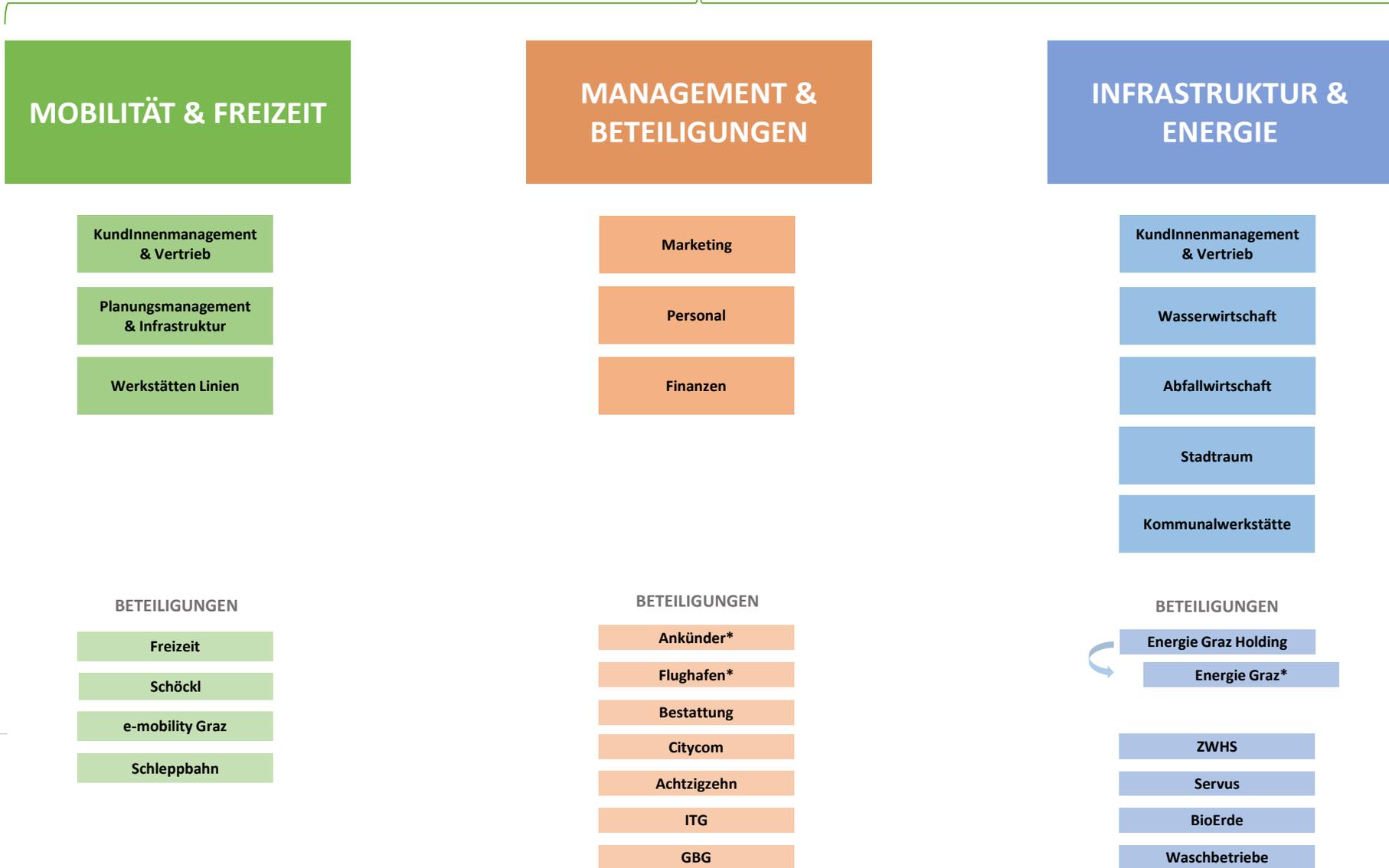


Holding Graz und Haus Graz





- ■ ■ Sparte
- Managementbereich
- ■ Spartenbereich
- ■ ■ Beteiligung
- * Teilkonzern

Wie es dazu KAM

KAM-Service auf Basis MS Dynamics CRM inkl. APP

Hier werden alle KundInnenanliegen *persönlich*



per E-Mail



per App



oder per Anruf



entgegengenommen, dokumentiert und

an die zuständigen Teams zur Bearbeitung weitergeleitet



KAM uns besser machen

bearbeitete Anliegen

| | |
|---|--------|
| 2015: in KAM-Service gesamt | 16.643 |
| 2016: Infrastruktur & Energie | 35.800 |
| 2016: Mobilität & Freizeit | 9.830 |
| 2017: Infrastruktur & Energie | 37.117 |
| 2017: Mobilität & Freizeit | 34.382 |
| Prognose 2018: Infrastruktur & Energie – Q3: 27.677 | 38.000 |
| Prognose 2018: Mobilität & Freizeit– Q3: 18.987 | 26.000 |

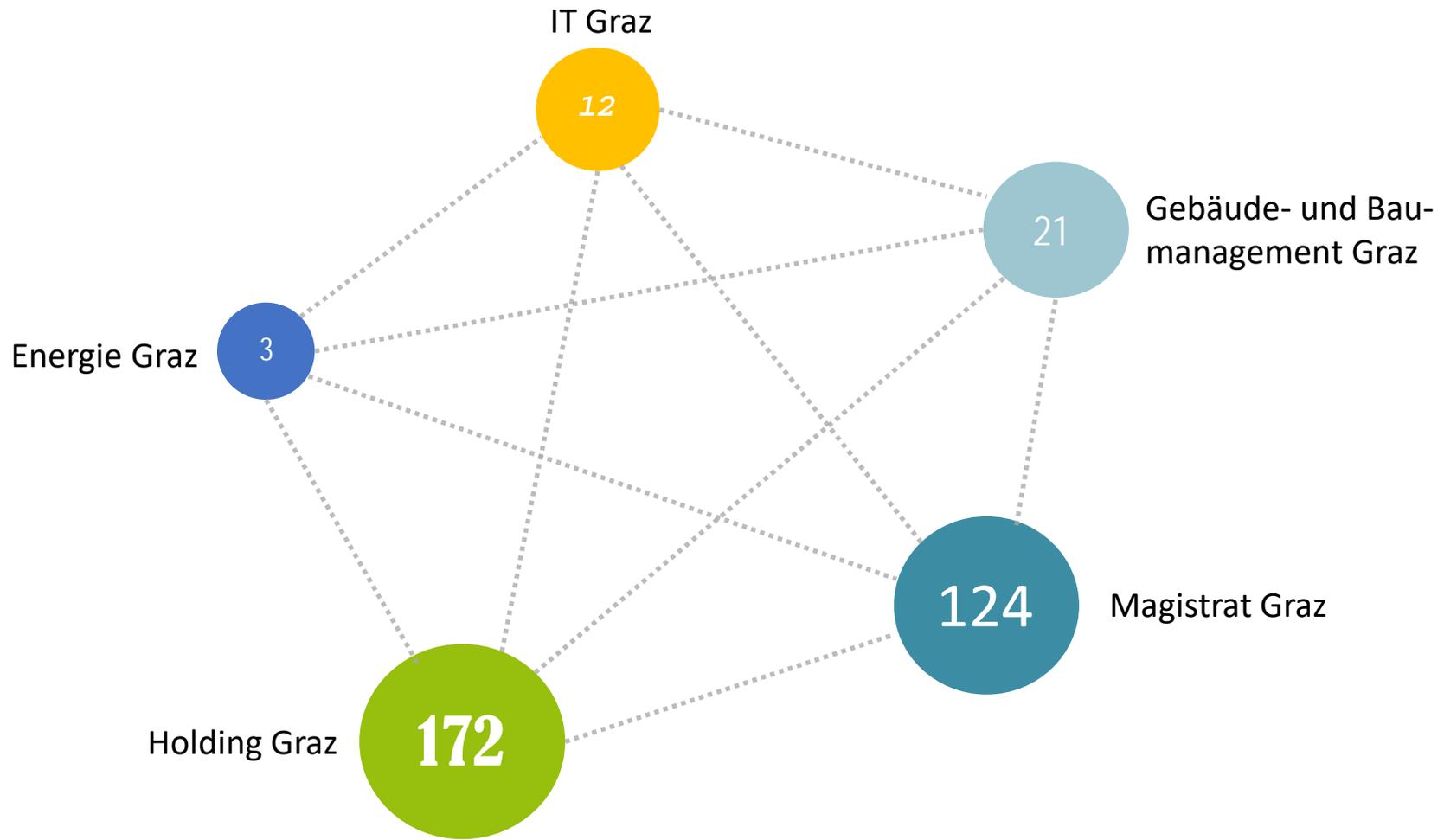
180.000

erfasste Anliegen nur Holding Graz

von 1.4.2015 bis 30.09.2018



KAMunity 332 Benutzerinnen und Benutzer im Haus Graz





Die Rolle der Key-User im Haus Graz

... können sich an der Weiterentwicklung inhaltlich beteiligen

... sind die Schnittstelle zwischen ihrer Unternehmenseinheit und dem Product Owner

... sind dafür verantwortlich, dass alle Infos zu KAM in Ihrer Organisation verfügbar sind

... sie vereinbaren für neue KAM-User Schulungen, oder schulen sie selbst

... sie melden Fehler in der Anwendung an das Team software-support

... nach vertiefenden Schulungen können sie Teams und Betreffe selbst verwalten

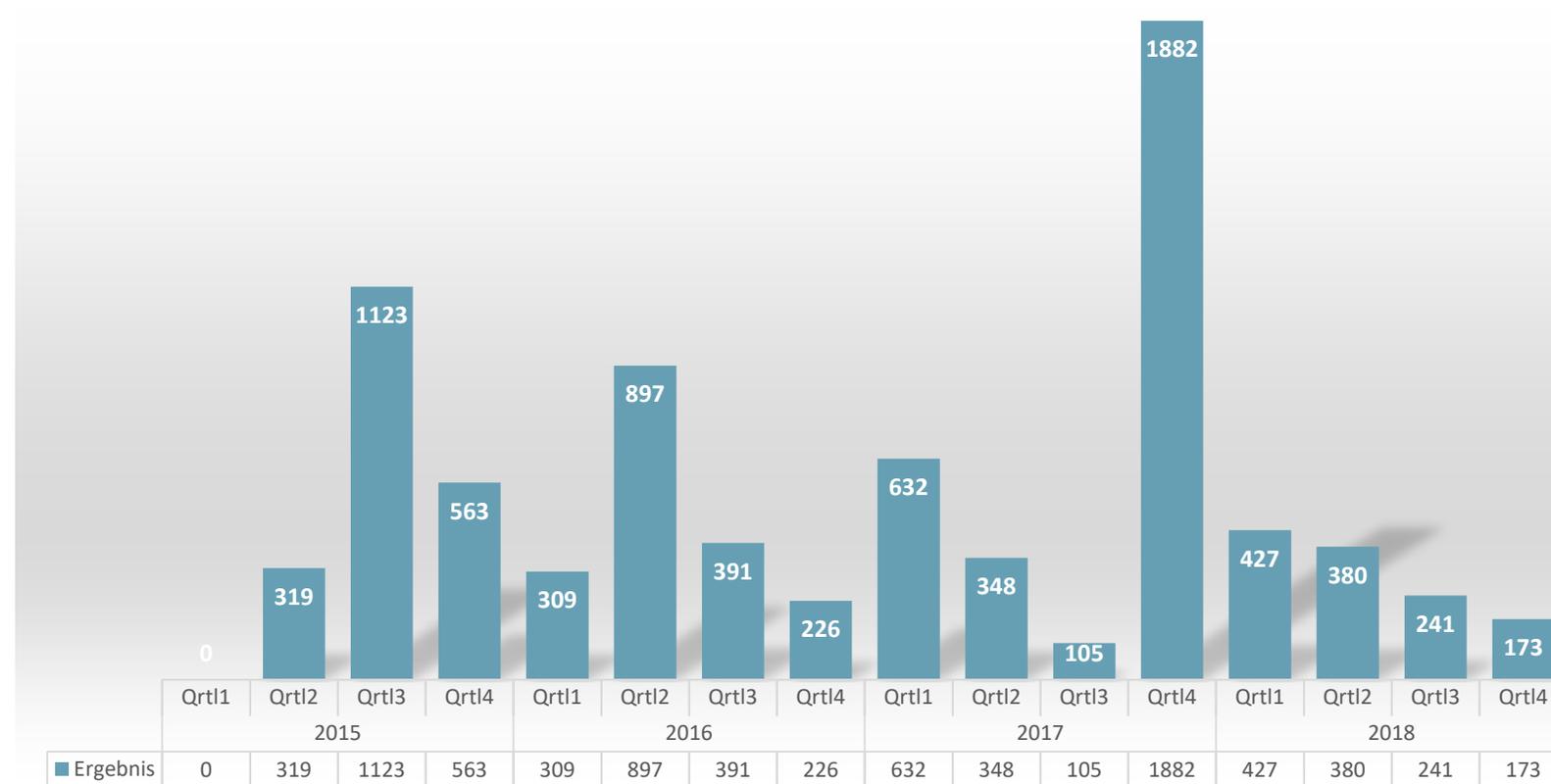
SCHAU 
AUF GRAZ





KAM funktionieren

Bis 4.11.2018



8.062 Downloads seit 18 Mai 2015



4.863 Registrierungen seit 18 Mai 2015



Quote = 60%

1.273 Downloads seit 1 Jänner 2018



1.001 Registrierungen seit 1 Jänner 2018



Quote = 79%



Kategorien über die App



KAM Vorteile bringen

Release-Planung 2019



Admin-Mode

Auftragsmanagement und Qualitätssicherung
direkt über die App für Personal

Gamification / Socializing

Auftragsmanagement und Qualitätssicherung
direkt über die App für Kunden

Anschließen an bestehende
Anliegen

Automatisierter Lösprozess

für Anliegen nach Vorgaben ID Compliance

Feedback

zur Qualität der Bearbeitung (Like)

Video-Tutorials

Integration der Lernvideos in KAM

Neues Screendesign

Usabilityverbesserung

Eskalationsprozess

zu SLA-Management

Neue Kategorie in der App

Erweiterung mit Trinkbrunnen

KAM

Die Basis für KundInnenanliegenmanagement
im Haus Graz