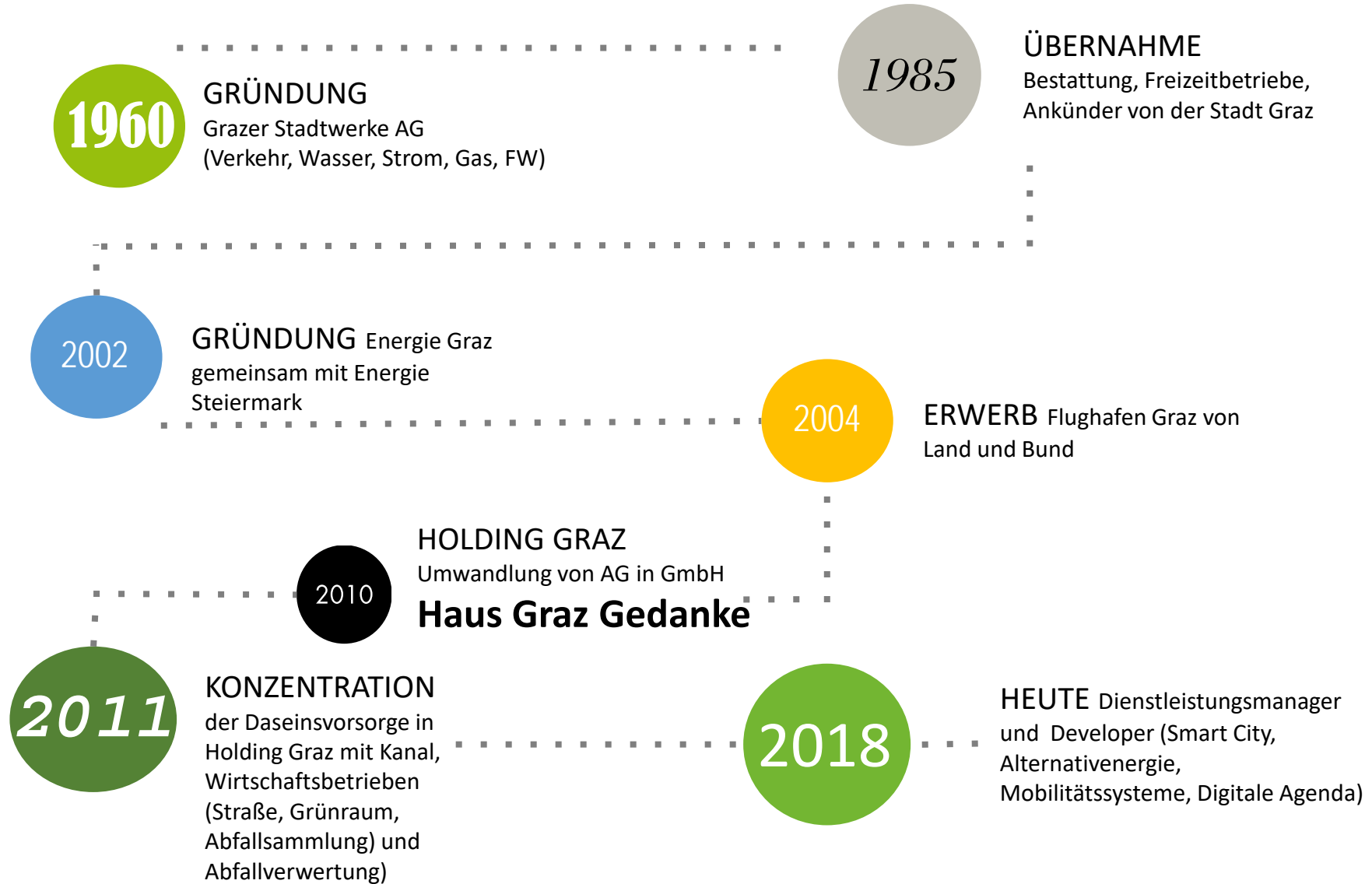


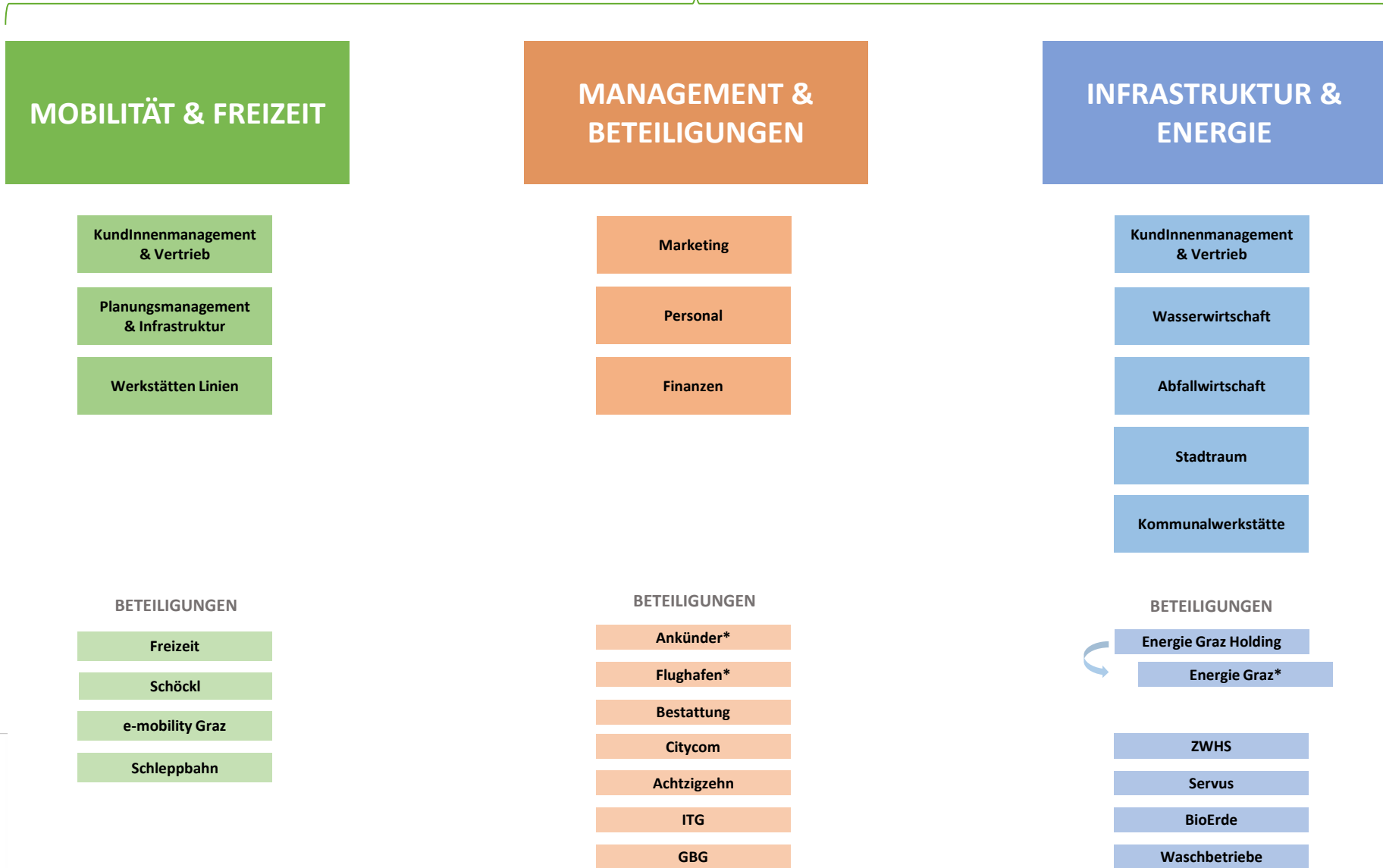
**KAM, sah und siegte**



KundInnenAnliegenManagement - Schau auf Graz

# 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 |

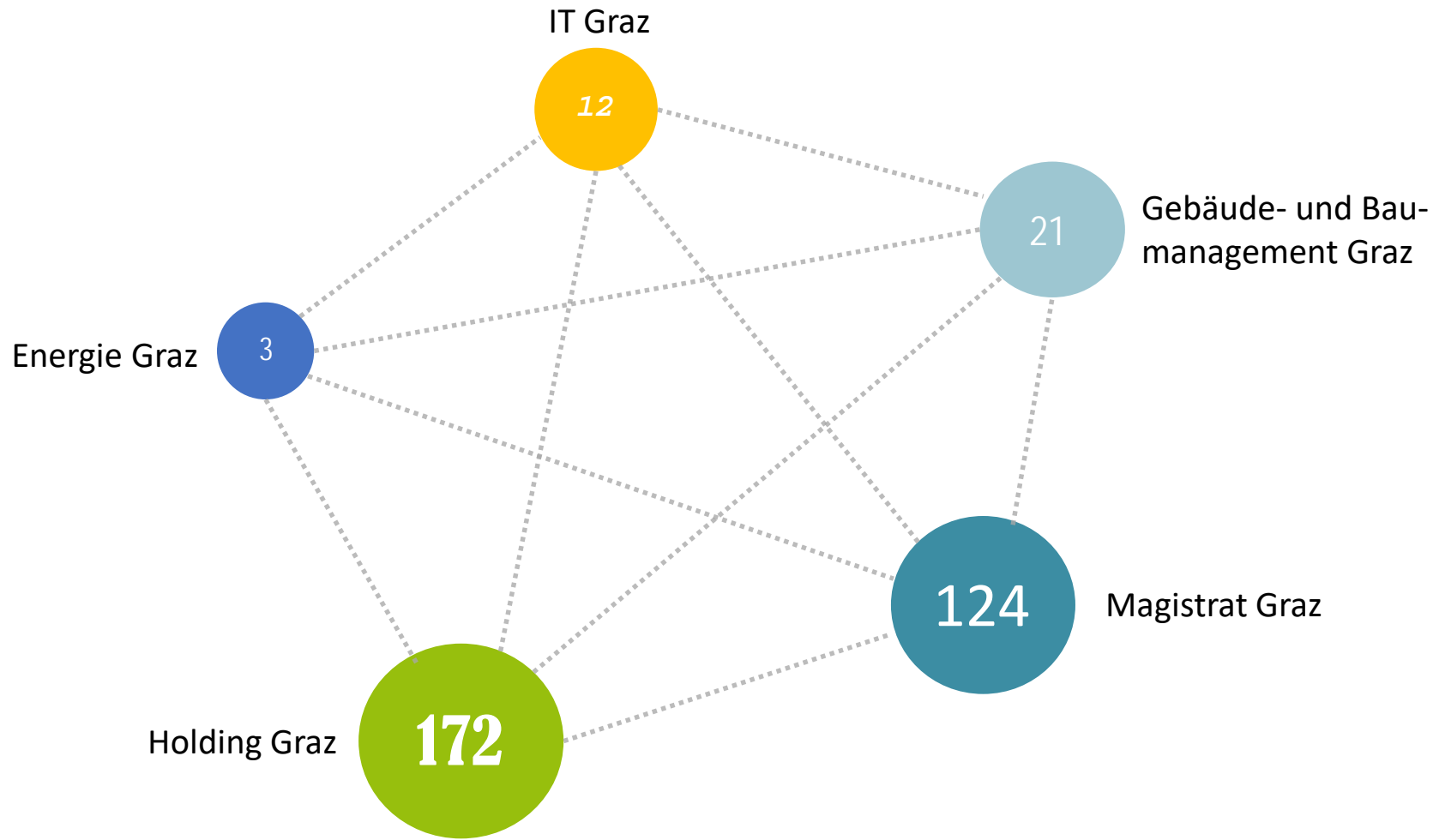
**180.000**

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

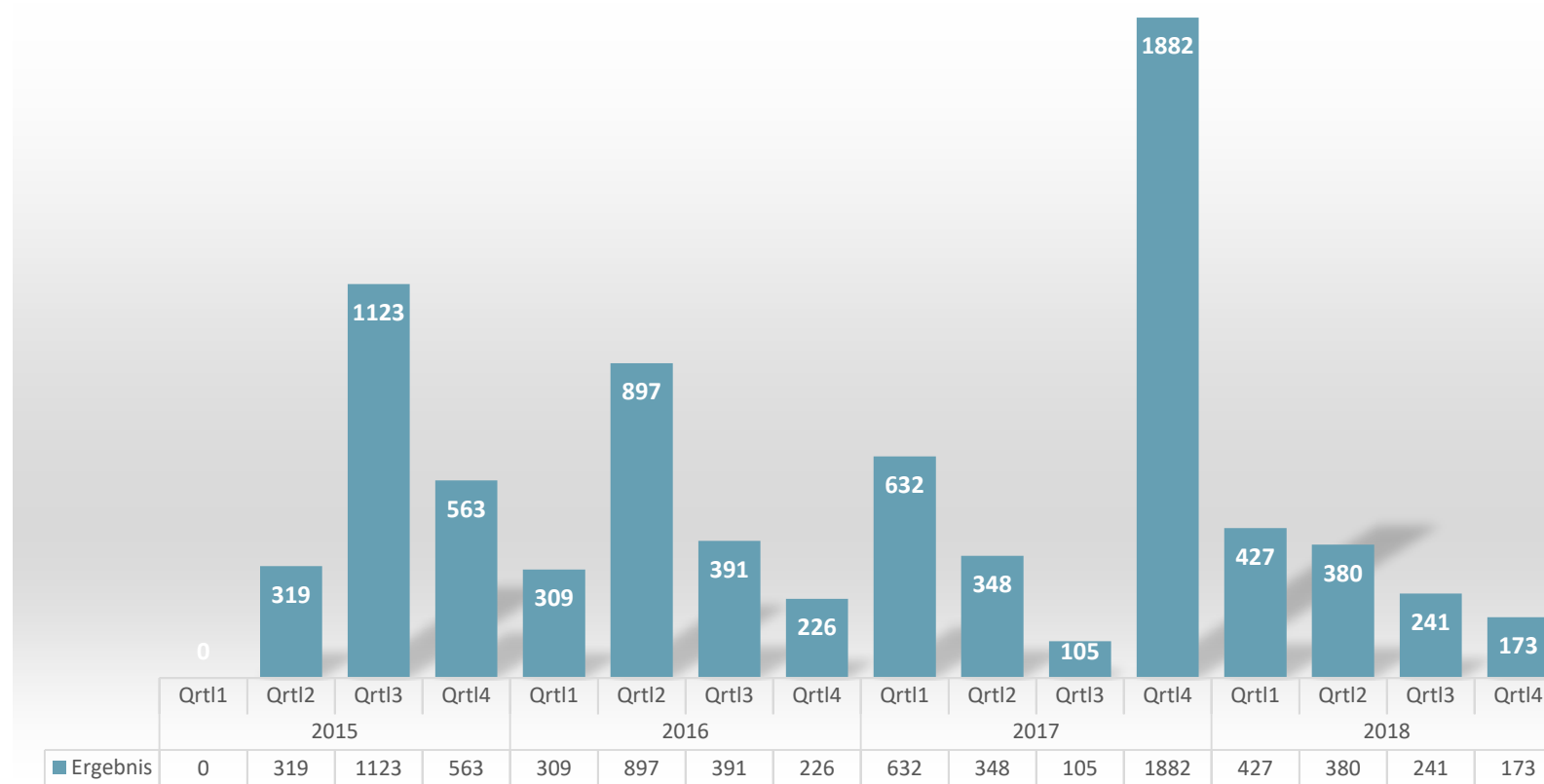


SCHAU   
AUF GRAZ



# 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