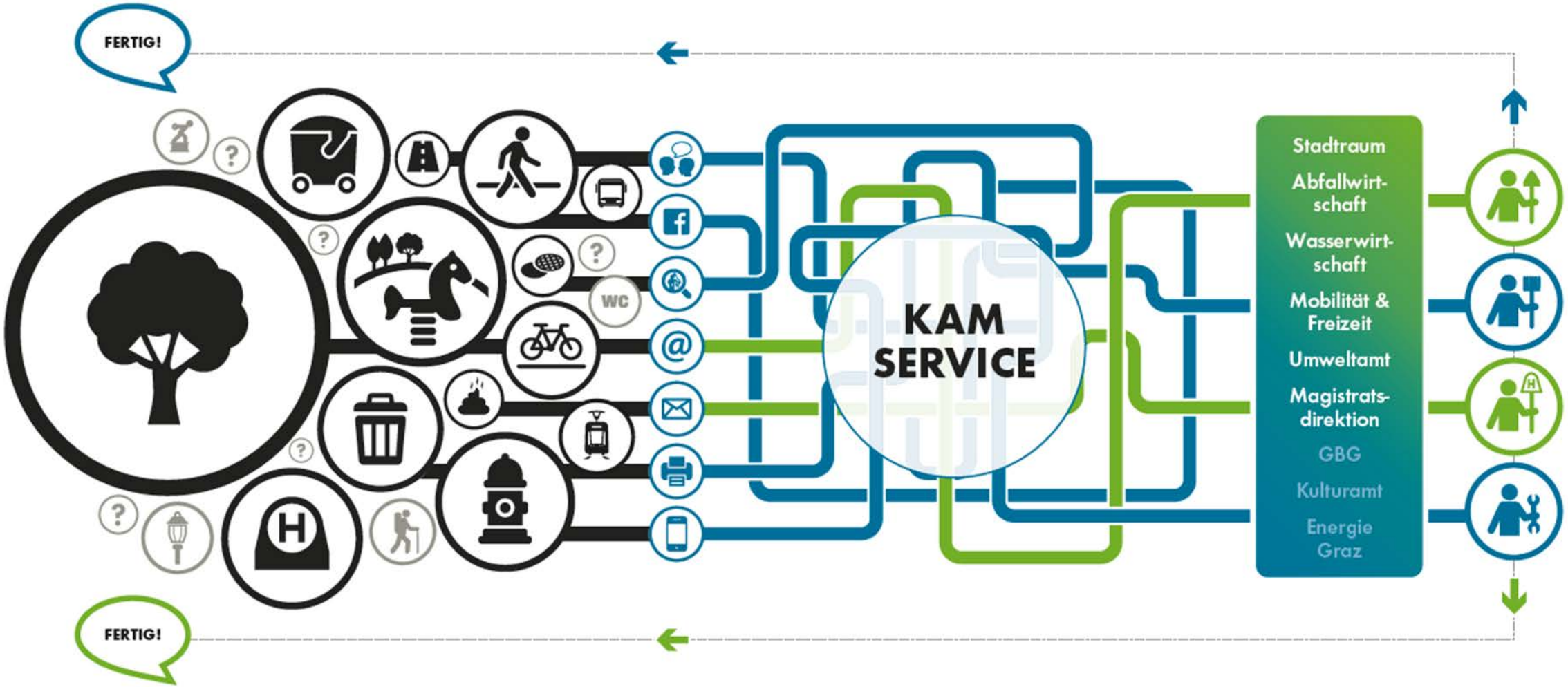


KundInnenanliegen (KA) gemeinsam lösen

KAM Together, 03.10.2017 | Paul Droneberger, Bernd Stadlhofer

Unsere Herausforderungen …

Organisationsänderungen – Kunde/Bürgerin – Steuer/Gebühr/Preis

Digitale Transformation – Verstehen, Entwickeln, Umsetzen

Kommunikationskultur – Informationsflut (Formulare, Mails, APP …)

Kundinnenanliegen mit Informations- Beschwerde- und Vertriebscharakter

Unsere Ziele …

Datenbank mit dezentralen Zugriffs- und leichten Schnittstellenmöglichkeiten

Effizientes und effektives System zur Bearbeitung und Dokumentation von KA

Kommunikationskanäle bündeln und Bearbeitung der KA nachvollziehbar machen

Gemeinsame Sicht auf KA (Innerhalb und außerhalb der Organisationen)

Transparentes Organisationswissen für KA (Graz verständlich)

Qualitätsmanagementgrundlagen für operative Bereiche und KundInnen schaffen

Lösungen mit Mehrwert

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

„Managen kann man, was man messen kann“

2015: bearbeitete Anliegen in KAM-Service gesamt	16.643
2016: bearbeitete Anliegen Infrastruktur & Energie	31.581
2016: bearbeitete Anliegen Mobilität & Freizeit	9.830
1.1.-31.8.2017: bearbeitete Anliegen Infrastruktur & Energie	26.213
1.1.-31.8.2017: bearbeitete Anliegen Mobilität & Freizeit	23.718

„Managen kann man, was man messen kann“

Stadtraum

Top 10 Kategorien von 1.4.2015 – 31.8.2017

Fahrbahn/Rinnsal verschmutzt	513
Gehsteig verschmutzt	440
Papierkorb überfüllt	378
Sammelstelle verschmutzt	254
Sammelstelle überfüllt	188
Baumeinfassung/Grünstreifen verschmutzt	150
Spielplatz/Park/Sitzbänke verschmutzt	145
Haltestelle verschmutzt	139
Radweg verschmutzt	120
Baustellen	100

„Managen kann man, was man messen kann“

Abfallwirtschaft

Top 10 Kategorien von 1.4.2015 – 31.8.2017

Recyclingcenter	2935
Restmüll - Auskunft	2750
Bio - Auskunft	1350
Restmüll - Änderung	1154
Restmüll - Behälter nicht entleert	1070
Altpapier - Auskunft	741
Grünschnitt - Abholung	643
Restmüll - Entleerungsplan	554
Bio - Beschädigung	543
Containerservice	542

„Managen kann man, was man messen kann“

Wasserwirtschaft - Trinkwasser

Top 10 Kategorien von 1.4.2015 – 31.8.2017

SEPA-Lastschrift	3239
Namensänderung	2508
Ablesung	1999
Rechnung	1627
Postadresse	1185
Ummeldung	1116
Mahnwesen	1003
Buchungen, Konto	848
Zahlschein	834
Rückzahlungen	760

„Managen kann man, was man messen kann“

Mobilität

Top 10 Kategorien von 1.4.2015 – 31.8.2017

Auskunft Tarif	8427
Auskunft Fahrplan	7384
Fundsache	2694
Verkehr - Bus	2248
Servicestellen - Mobilitätszentrum	2000
Fahrscheinkontrollen	1931
Servicestellen - Team Servicequalität	1781
Verkehr - Straßenbahn	1538
tim	1139
Ersatzverkehr	345

108.000

erfasste Anliegen

von 1.4.2015 bis 31.8.2017

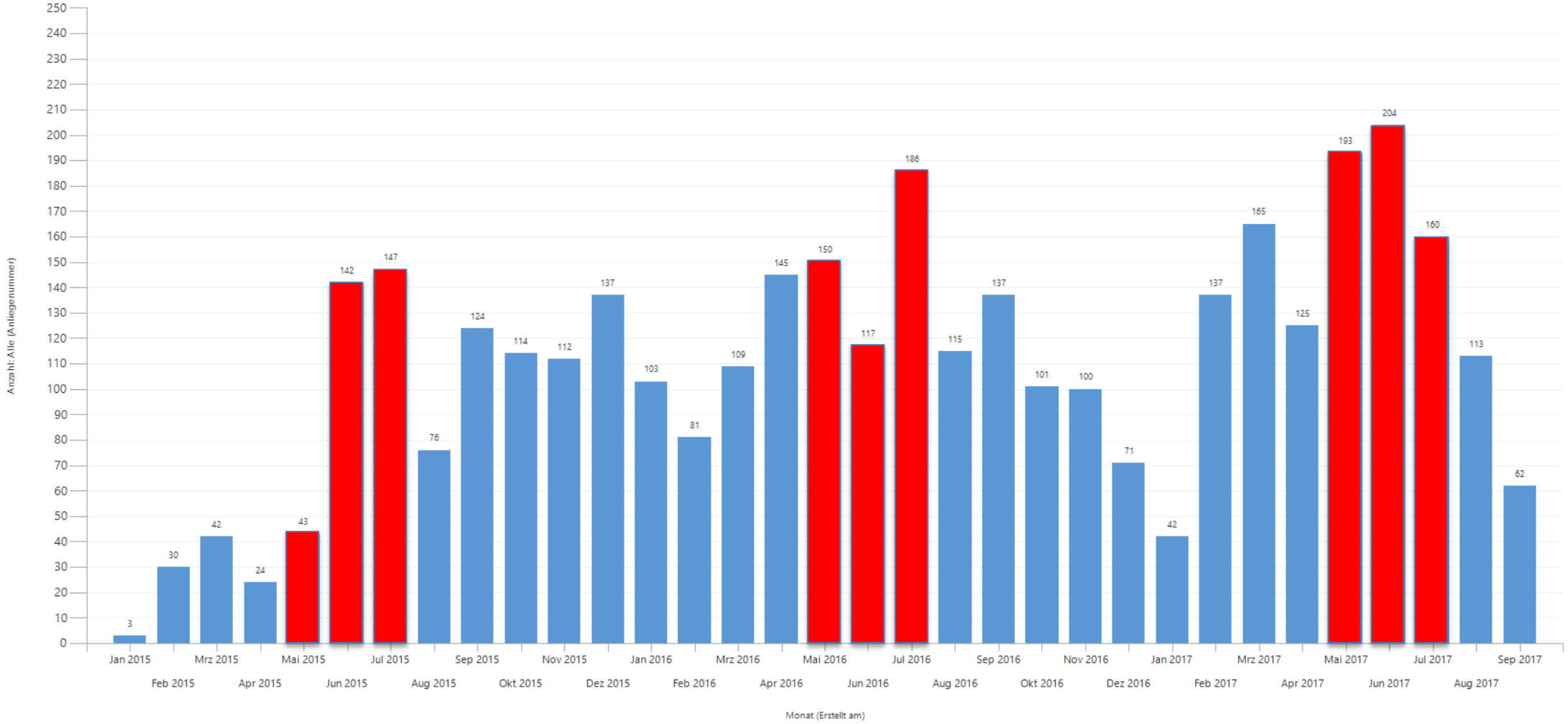
„Managen kann man, was man messen kann“

Anzahl Anliegen über App nach Bezirken

von 1.4.2015 – 31.8.2017

Gries	523
Lend	413
Jakomini	233
Geidorf	186
St. Leonhard	176
Innere Stadt	139
Eggenberg	99
Straßgang	77
Andritz	75
Puntigam	65
Waltendorf	47
Mariatrost	44
Wetzelsdorf	44
Gösting	39
Liebenau	28
Ries	23
St. Peter	22

Anliegenerstellungstrend über App



KAM-Service 2.0 umgesetzt 2016

- Integration von AW, Stadtraum, WW und Linien abgeschlossen
- Basis für Qualitätsmanagement geschaffen
- KAM-Service auch über MS Outlook bearbeitbar
- Automatisierungsgrad mittels Anliegen-App und Anliegentitel erhöht
- Dialogfunktion in den Anliegen der App realisiert
- Telefonclient integriert (CTI)
- Newsletter Tool verfügbar gemacht

KAM-Service Erfolg im April 2017

Mit drei Preisen ausgezeichnet - DANKE!

KAM-Service User Bestand

	2016: **112**	09/2017: **116**
Holding Graz Infrastruktur und Energie	80	83
Holding Graz Mobilität und Freizeit	15	15
Holding Graz Marketing	3	3
Stadt Graz Umweltamt	8	8
Stadt Graz Magistratsdirektion	2	2
Informationstechnik Graz	4	5

KAM-Service NEUE User

Ab Oktober 2017: **+106**

Gebäude und Baumanagement (GBG)	18
Stadt Graz Servicestellen	34
Stadt Graz Sozialamt	42
Stadt Graz Straßenamt	4
Stadt Graz Sportamt	2
Stadt Graz Stadtvermessungsamt	1
Energie Graz	2
Holding Graz Vorstand	2
Holding Graz Personal	1

Gesamt: **222**

KAM-Service 3.0 – Herausforderungen

Schulungen für über 220 User durchführen

Wissensdatenbank als Basis für Servicestellen und Customer Care befüllen

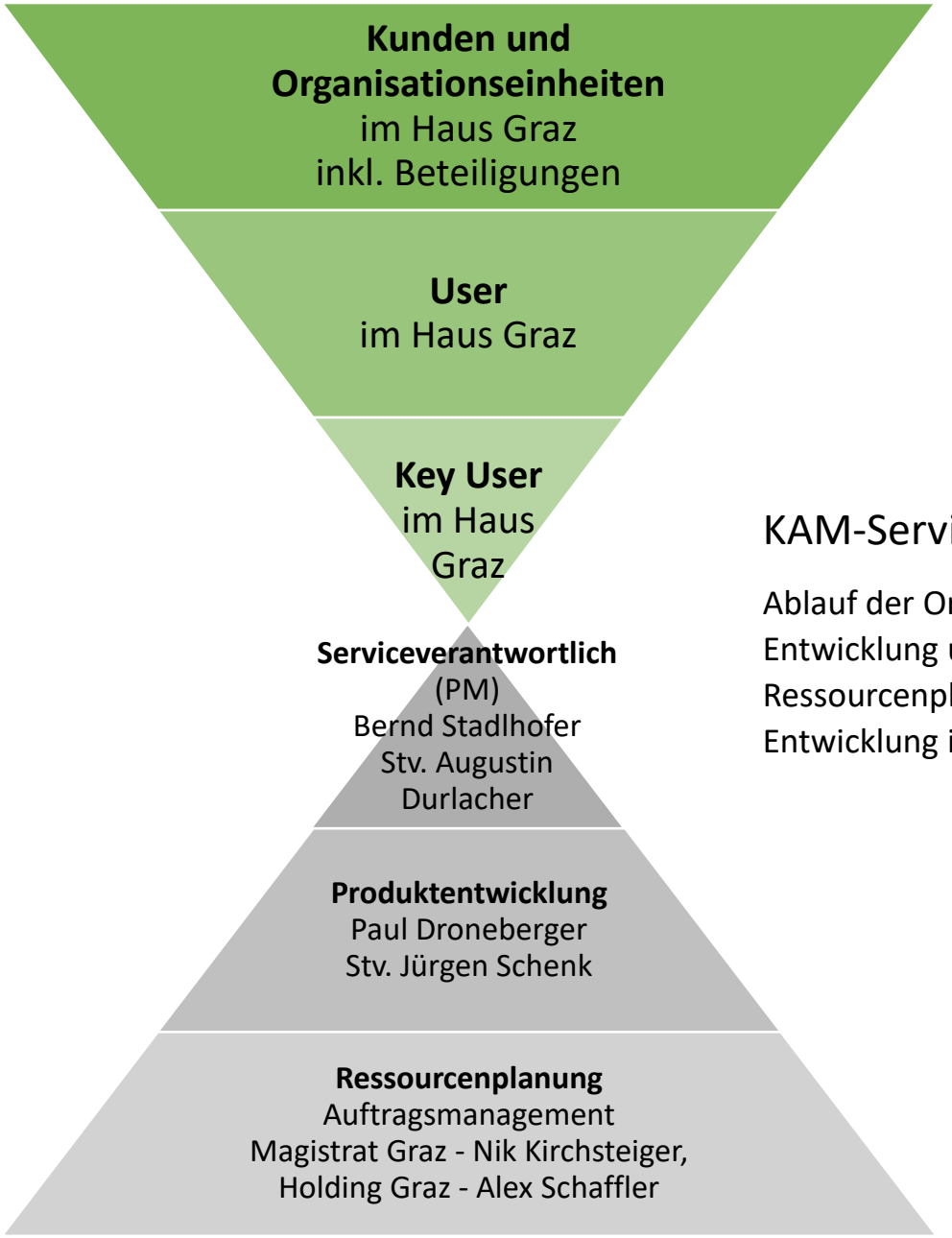
36 neue Betreffe für GBG, EGG, Sportamt und Straßenamt veröffentlichen

Darstellung aller offenen Anliegen ermöglichen

Aufteilen der Anliegen-Typen (Vertriebs-, Auskunfts-, Beschwerdecharakter)

Objektbezug bei Anliegen herstellen (Sammelstelle, WC, Denkmal, usw.)

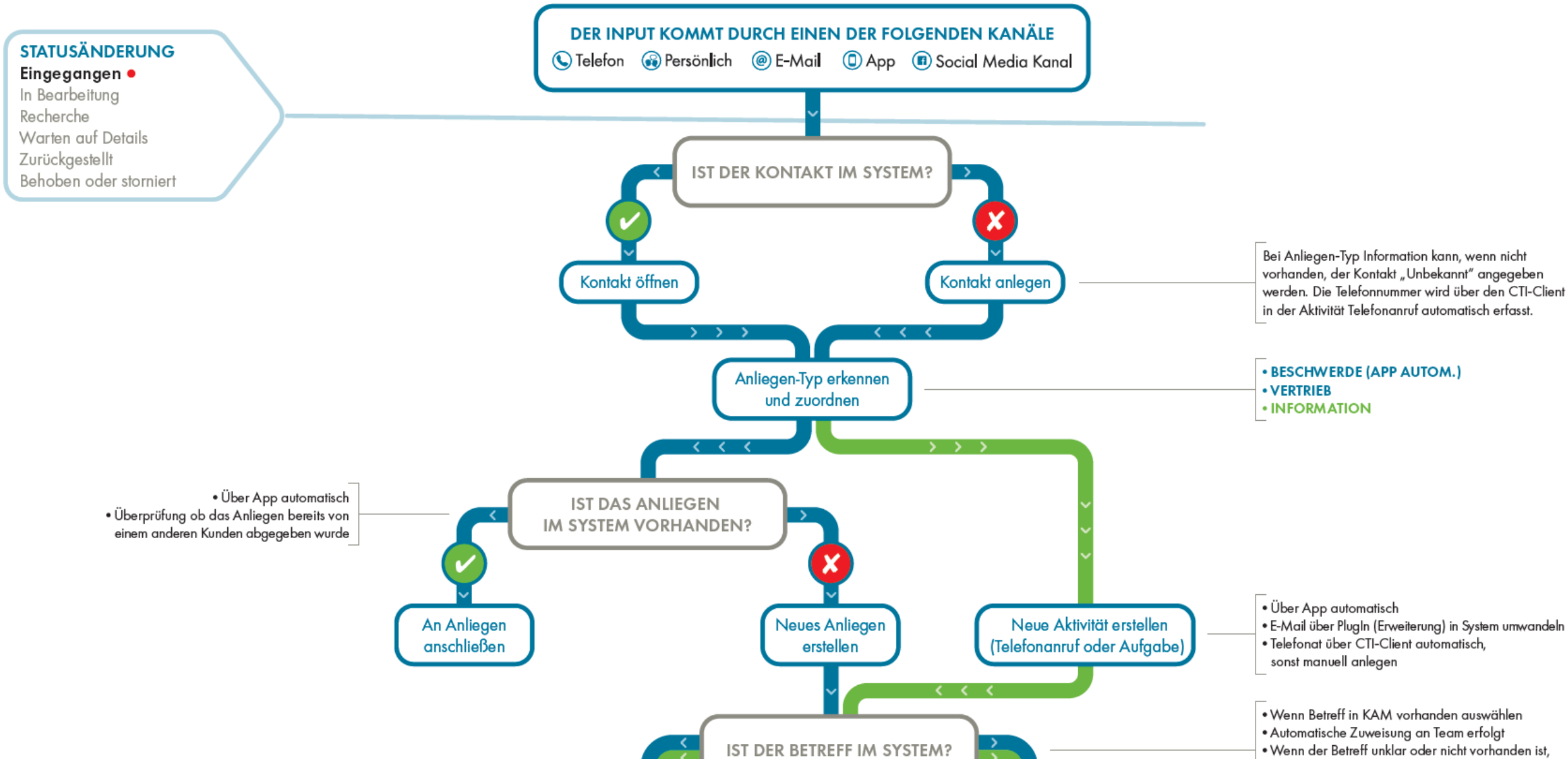
App Release und neuer Name im Herbst 2017



KAM-Service Produktmanagement

Ablauf der Organisation von Anforderung zu Entwicklung und retour von Ressourcenplanung zu Ausrollen der Entwicklung in den Organisationen

Der Prozess


STATUSÄNDERUNG
Eingegangen
In Bearbeitung
Recherche
Warten auf Details
Zurückgestellt
Behoben oder storniert
DER INPUT KOMMT DURCH EINEN DER FOLGENDEN KANÄLE
Telefon
Persönlich
E-Mail
App
Social Media Kanal
IST DER KONTAKT IM SYSTEM?
Kontakt öffnen
Kontakt anlegen
Bei Anliegen-Typ Information kann, wenn nicht vorhanden, der Kontakt „Unbekannt" angegeben werden. Die Telefonnummer wird über den CTI-Client in der Aktivität Telefonanruf automatisch erfasst.
Anliegen-Typ erkennen und zuordnen
• BESCHWERDE (APP AUTOM.)
• VERTRIEB
• INFORMATION
• Über App automatisch
• Überprüfung ob das Anliegen bereits von einem anderen Kunden abgegeben wurde
IST DAS ANLIEGEN IM SYSTEM VORHANDEN?
An Anliegen anschließen
Neues Anliegen erstellen
Neue Aktivität erstellen (Telefonanruf oder Aufgabe)
• Über App automatisch
• E-Mail über PlugIn (Erweiterung) in System umwandeln
• Telefonat über CTI-Client automatisch, sonst manuell anlegen
IST DER BETREFF IM SYSTEM?
• Wenn Betreff in KAM vorhanden auswählen
• Automatische Zuweisung an Team erfolgt
• Wenn der Betreff unklar oder nicht vorhanden ist,

SCHAU AUF GRAZ

Welche Kategorien hatten wir schon

Fahrbahn und Rinnsal
Defekt
Verschmutzt

Baumeinfassung und Grünstreifen
Defekt
Verschmutzt

Fahrradabstellplatz
Verschmutzt

Gehsteig
Defekt
Verschmutzt

Papierkorb (Mistkübel)
Defekt
Überfüllt

Radweg
Verschmutzt

Haltestelle
Verschmutzt

Parks und Spielplätze
Defekt
Verschmutzt

Sammelstelle
Defekt
Überfüllt
Verschmutzt

Diese Kategorien kommen am 15. Oktober dazu

Schrottfahrrad
Defekt

WC Beleuchtung
Defekt

WC Gebäudeteil innen
Defekt
Graffiti
Verschmutzt

Straßenbeleuchtung
Zu dunkel
Blendet
Defekt

Anstrahlung / Anleuchtung
Defekt

WC Papier / Seife
Defekt
Unvollständig/fehlt

Verkehrsspiegel
Defekt
Verschmutzt

Verkehrszeichen
Defekt
Verschmutzt

Bäume, Büsche, Wiesen
Ungepflegt

WC Gebäudeteil außen
Defekt
Graffiti
Verschmutzt

Sportplatz
Defekt
Graffiti
Verschmutzt

Toilette / Waschbecken
Defekt
Verschmutzt
Unvollständig/fehlt

Diese Kategorien kommen noch bis Jahresende 2017 dazu

Denkmal
Defekt
Graffiti
Verschmutzt

Haltestelle
Defekt
Verschmutzt
Unvollständig/fehlt

Elektronische Abfahrtsanzeige
Defekt
Verschmutzt

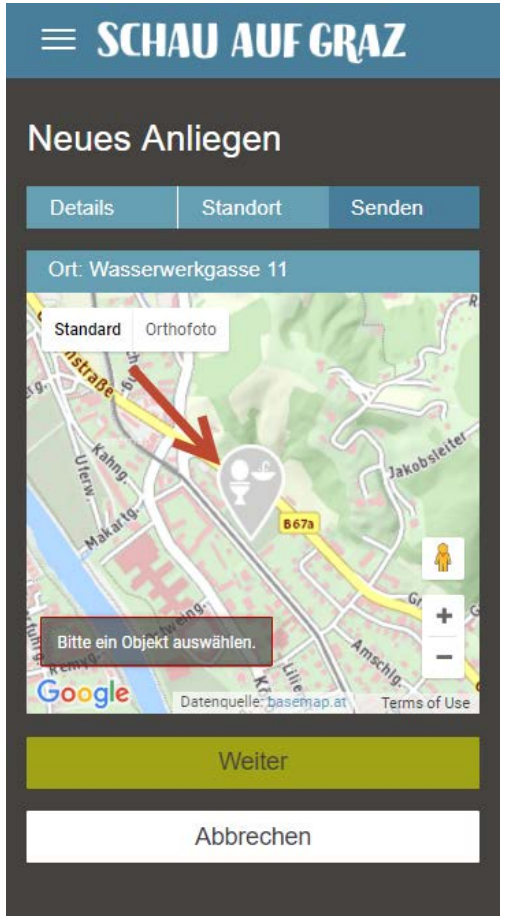
Brunnen
Defekt
Verschmutzt

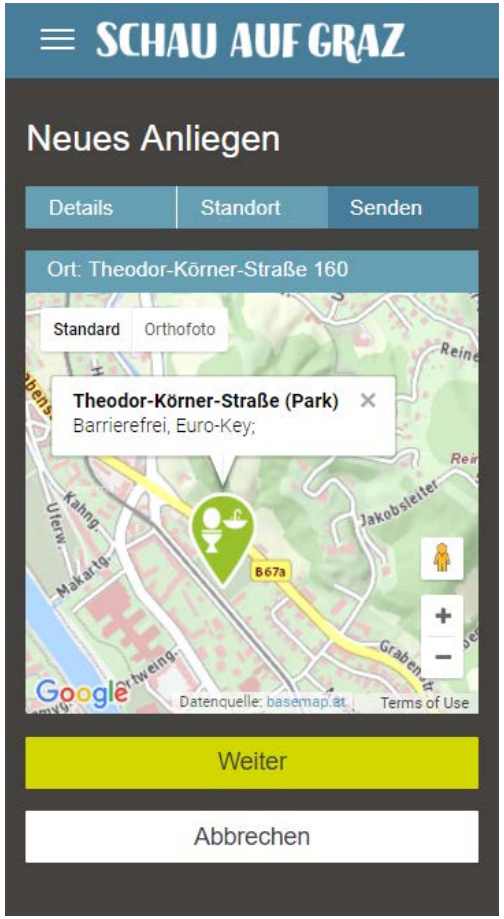
Fahrzeuge
Defekt
Verschmutzt

Trinkbrunnen
Defekt
Verschmutzt

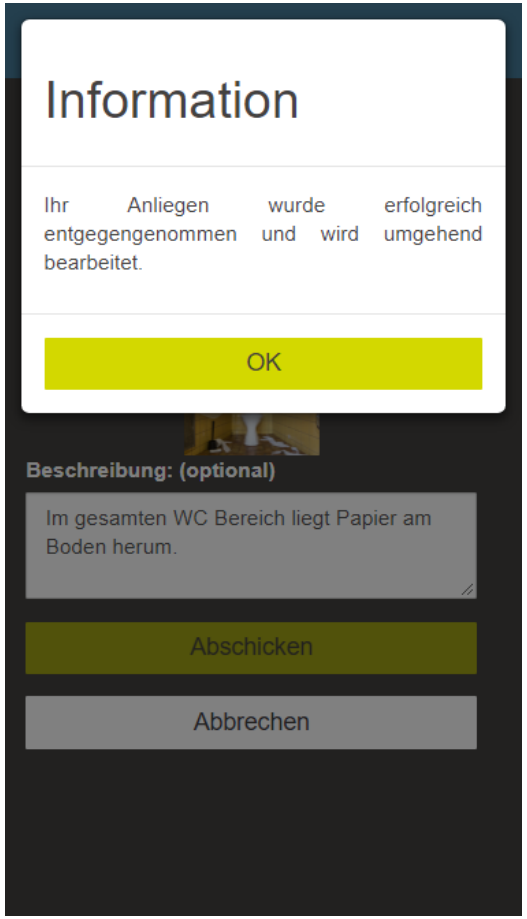
Ticket-Automat
Defekt
Verschmutzt

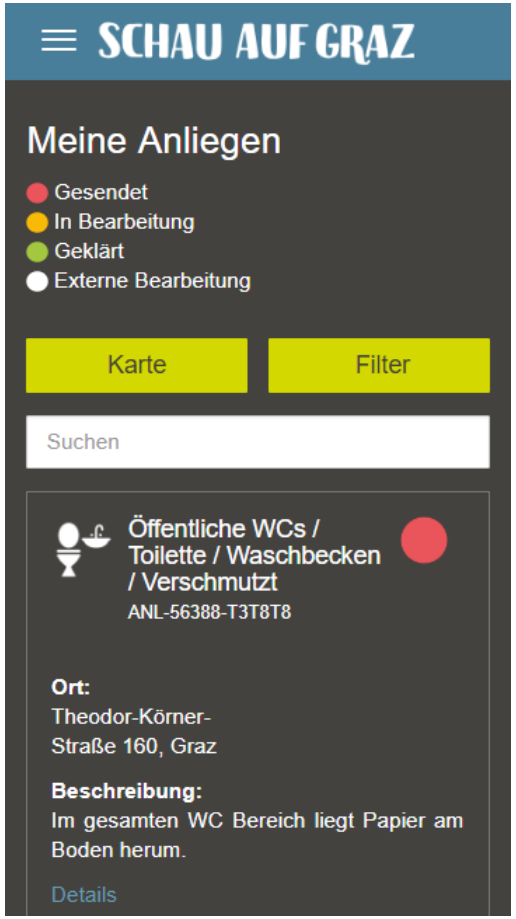
… löst sAPPerlot ab

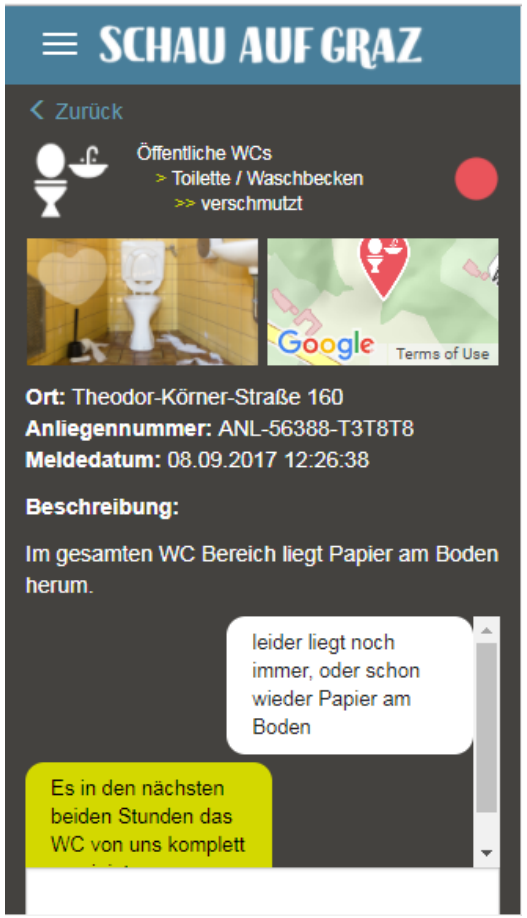


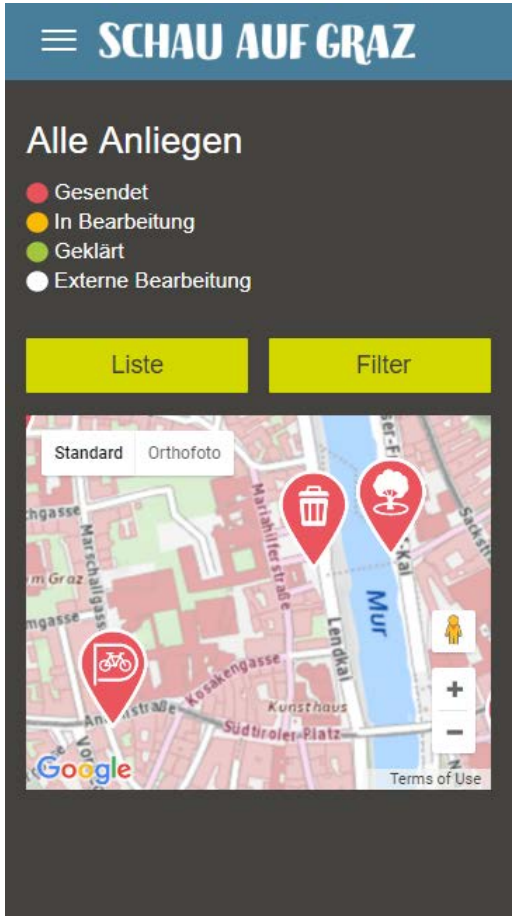


… löst sAPPerlot ab

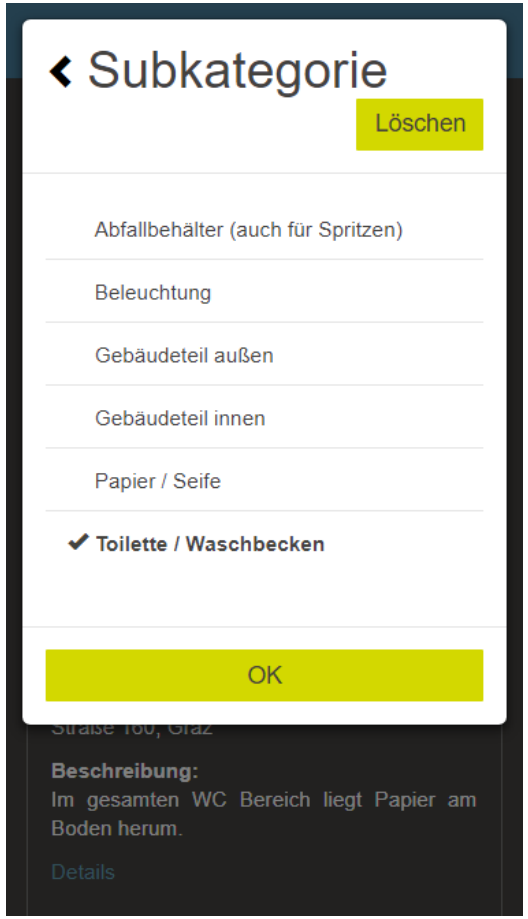


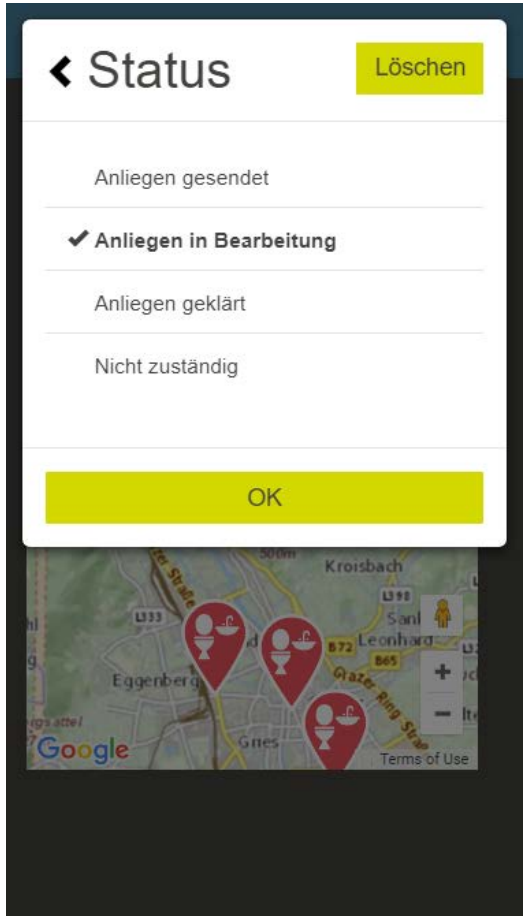


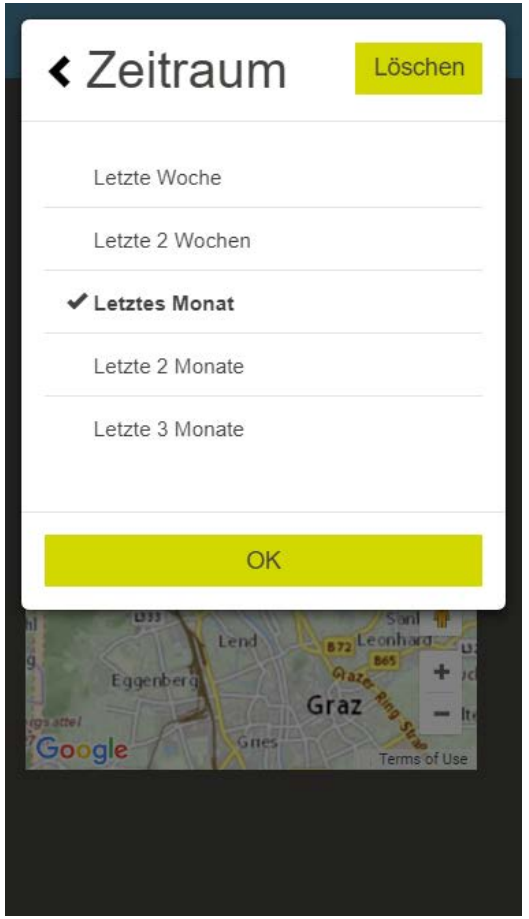


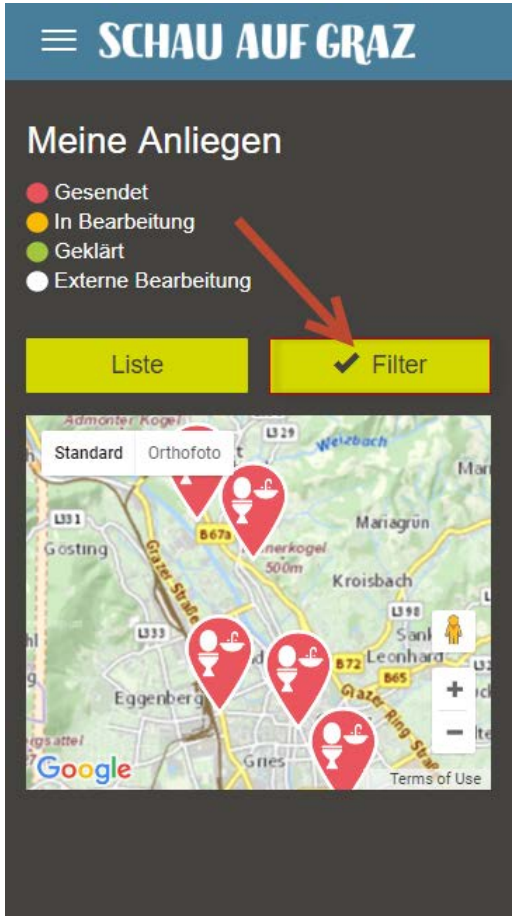


Filterdialog









Qualitätsstandards

Reaktionszeit	2 Werktage festgeschrieben
WDB-Eintrag für jede KA-Kategorie	dzt. 105 Wissensdatenbankartikel
Schulungsmaßnahmen und KAM-Together für jeden User	Zumindest einmal im Jahr
Kundenzufriedenheitsumfragen jährlich durchführen ▪ Wirksamkeitscontrolling (Bekanntheit APP) ▪ Effizienzsteigerung in der Kommunikation und KAM	Ergebnisse sind verbindlich APP >25% Smartphone User Statt E-Mail und Telefon: APP
QM-Auswertung nach Bezirk und KA-Kategorie für jede OE	Management Meeting - Analysen

KAM-Together

Wir freuen uns auf weiterführende Gespräche