

# Im Fokus: Management von Anliegen von KundInnen der Verwaltung

Beispiele aus dem Österreichischen Verwaltungspreis 2017

## PROGRAMM

---

Wann: Dienstag, 26. September 2017, 11:00-15:00 Uhr  
Wo: Bundeskanzleramt-Sektion III, 1010 Wien, Hohenstaufengasse 3  
(Kassensaal, Erdgeschoß)  
Moderation: Mag. Michael Kallinger (BKA)

Zeit	Thema	Wer
11:00	Begrüßung und Information zum Verwaltungspreis	Mag.a Sandra Kastenmeier (BKA)
11:15-11:45	KundInnen-Anliegen-Management in der Stadt Graz - Vorstellung des Projekts und Vorführung der App	Mag. Klaus Zausinger, Ing. Paul Droneberger (Holding Graz)
11:45-12:15	Kundenmanagement und Apps im Bereich der Stadt Wien	Robin Heilig, Stadt Wien
12:15-12:45	BÜRGSY – BürgerInnen-AnfrageSystem des Sozialministeriums	Dr.in Gisela Kirchler-Lidy Patricia Jursa, BA (BMASK)
12:45-13:35	Pause – Speisen und Getränke Beratung zu Download und Benutzung der Apps (an Info-Ständen)	Vortragende
13:35-14:05	Grundsätzliche Möglichkeiten und Grenzen für den Einsatz von Applikationen in der Verwaltung	Mag. Johannes Rund (BKA)
14:05-14:35	Kundenzufriedenheitsmanagement – Welche Möglichkeiten gibt es?	Dr. Dieter Scharitzer (WU Wien, Institut für Marketing Management)
14:35-14:50	Abschluss	