

# Case Study Informationstechnik Graz GmbH

## KundInnenanliegen optimal managen - Mit CRM und ProAddon zu erstklassigem Service

Gesamtheitliches System mit Microsoft Dynamics CRM inkl. Anpassungen, ProCTI und ProIntegration von ProAddon ermöglicht effektives und effizientes Management von KundInnenanliegen



### Kundenservice

#### Herausforderung

- Die Holding Graz Services suchte nach einem ganzheitlichen System für die effiziente und effektive Bearbeitung von KundInnenanliegen.
- Die Holding Graz Services bietet den BürgerInnen der Stadt Graz die Möglichkeit, ihre Anliegen über verschiedenste Kanäle zu melden.
- Diese Anlaufstellen waren bis dato voneinander getrennt und ein ganzheitliches System für die komplette Übersicht und Nachvollziehbarkeit aller eingegangenen Anliegen fehlte.
- Die Holding Graz Services beauftragte daher die Erstellung eines solchen Systems für eine effizientere und schnellere Bearbeitung und Verwaltung von KundInnenanliegen.

#### Lösung

- Das KundInnenanliegenmanagement der Holding Graz Services basiert auf Dynamics CRM mit kundenspezifischen Anpassungen für die Zuordnung der Anliegen zu den verantwortlichen Bereichen inklusive entsprechender Workflows (z.B. um das Anliegen an den geeigneten Ansprechpartner weiterzuleiten).
- Zusätzlich wurden zwei ProAddons für ergänzende Funktionalitäten installiert –ProIntegration und ProCTI. ProIntegration ermöglicht die Integration der Daten des CRM Systems mit Daten aus bereits bestehenden IT Systemen. ProCTI ermöglicht eine integrierte Computertelefonie und zeigt alle wichtigen Anrufinformationen auf einen Blick.
- Die Verwaltung eines Erinnerungs-Services für eine ebenfalls erstellte Web-Applikation zur Darstellung der Müllabfuhrtermine der Grazer Haushalte, wurde direkt in Dynamics CRM integriert.

#### Mehrwert

- Das Ziel, ein gesamtheitliches System für die effiziente und schnelle Verwaltung, Nachvollziehbarkeit und Bearbeitung aller Anliegen der BürgerInnen zu schaffen und dieses nahtlos in die bestehende IT Landschaft der Holding Graz zu integrieren, wurde erreicht.
- Mehrfach eingebrachte Anliegen können nun erkannt und dadurch Doppelbearbeitungen vermieden werden.
- Die nachvollziehbare Erfassung der Anliegen optimiert die Auskunftsmöglichkeiten gegenüber den BürgerInnen. Anliegen können nun den entsprechenden Bereichen korrekt zugeordnet und sachgemäß bearbeitet werden.

**„Das umgesetzte System bietet uns eine zentrale Anlaufstelle für KundInnenanliegen sämtlicher Ursprungs-Kanäle. Dadurch schafft es für uns vor allem Transparenz und ermöglicht uns auf KundInnenanliegen optimal reagieren zu können. Mit Hilfe unseres kompetenten Umsetzungspartners Provaria konnten wir eine Lösung implementieren, welche auch für andere Unternehmens- und Verwaltungsbereiche im Haus Graz eingesetzt werden wird.“**