



Holding-Marketingleiter Richard Peer und CEO Wolfgang Malik präsentieren die neue Abfall-App.

SO KÖNNEN AUCH  
SIE MITMACHEN:

iOS Apple



Android



GRAZ ABFALL-APP LADEN.



FRAGEN ZU IHREM ABFALL?



ANTWORTEN FINDEN.



GERN GESCHEHEN.

# Kundenkommunikation im digitalen Zeitalter

## Social-Media-Kampagnen, Apps, Videos to go: Die Holding Graz setzt vermehrt auf Kommunikation über ihre digitalen Kanäle

Als größter kommunaler Dienstleister im Süden Österreichs hat die Holding viele Geschichten zu erzählen – mit positiven Emotionen. Schließlich halten die MitarbeiterInnen der Holding die steirische Landeshauptstadt rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr, am Laufen und sorgen dafür, dass Graz zu den lebenswertesten Städten Europas zählt. Grund genug, offensiv und selbstbewusst aufzutreten – auch und vor allem über die digitalen Medien.

„Wir setzen bewusst auf digitale Interaktion mit den BürgerInnen und informieren sie laufend über unsere Tätigkeiten in den Bereichen Mobilität, Freizeit, Infrastruktur und Energie sowie über unsere Beteiligungen“, erklärt Holding-CEO Wolfgang Malik. Dazu zählen neben den Social-Media-Aktivitäten auf Facebook, Instagram und YouTube vor allem die kostenlosen Apps der Holding: „Graz Mobil“, „Schau auf Graz“ und „Graz Abfall“.

### „Schau auf Graz“ und „Graz Abfall“: Aktives Involvement mit digitalen Tools

Dass die GrazerInnen den öffentlichen Raum gerne mitgestalten, zeigen die Nutzerzahlen der „Schau auf Graz“-App. Rund 10.000 Downloads verzeichnet die App der Holding aktuell. Via App melden BürgerInnen überfüllte Mistkübel oder verunreinigte Plätze. Die zuständigen Stellen reagieren so rasch wie möglich und informieren die App-NutzerInnen über den jeweiligen Status. Für die digitale Anwendung KAM (KundInnenanliegenmanagement) mit der App „Schau auf Graz“ wurde die Holding bereits mehrfach ausgezeichnet. In den vergangenen beiden Jahren ist es dank diesem digitalen Managementsystem gelungen, 60.000 Anliegen der GrazerInnen positiv zu erledigen.

Ein praktischer Service zur Abfalltrennung ist die „Graz-Abfall“-App. Sie informiert über Abfuhrtermine und ent-

hält Infos sowie Tipps zur richtigen Trennung, Entsorgung und Verwertung. Alle Apps der Holding sind kostenlos für das iOS- als auch das Android-Betriebssystem downloadbar.

### Rund um die Uhr im Einsatz

Die Holding ist rund um die Uhr im Einsatz und mit ihren MitarbeiterInnen und KundInnen laufend in Kontakt. Die Digitalisierung der externen und internen Kommunikation spielt aktuell eine wesentliche Rolle in der Holding-Marketingabteilung, wie deren Leiter Richard Peer betont: „In den vergangenen Monaten haben wir unsere Social-Media-Strategie bewusst verändert. Wir bauen digitale Kanäle aus und werden den Fokus noch stärker auf den Einsatz von Videos auf Social Media legen, um auch eine jüngere Zielgruppe zu erreichen. Die Holding sorgt täglich für gute Nachrichten – wir müssen sie nur erzählen.“