

Wie ein digitaler Verwaltungsassistent den öffentlichen Sektor unterstützt

Kantonale Verwaltungen sind täglich mit viel administrativem Aufwand konfrontiert. Dazu kommen Anfragen via Mail, Telefon oder persönlich am Schalter bei den Verwaltungsangestellten. Um ihre Mitarbeitenden zu entlasten, setzt das Migrationsamt des Kantons Zürich auf digitale Hilfe – den Chatbot.

Öffentliche Verwaltungen bewältigen täglich viele administrative Aufgaben und beantworten gleichzeitig schriftliche, telefonische und persönliche Anfragen. In den vergangenen Jahren führten Verwaltungen elektronische Formulare und Onlineschalter für eine vereinfachte Interaktion zwischen den Einwohnerinnen und Einwohnern und den verschiedenen Ämtern ein. Obwohl die notwendigen Informationen in den meisten Fällen bereits auf der entsprechenden Website existieren, bevorzugen viele Menschen den direkten Kontakt. Sie erhoffen sich dadurch meist die schnellere Bearbeitung ihrer Anfrage oder wenden sich an die Mitarbeitenden, weil sie nicht wissen, wo sie nach der gewünschten Information suchen sollen.

Das Migrationsamt des Kantons Zürich hat diese Problematik erkannt und setzt seit 2021 auf einen digitalen Verwaltungsassistenten, der es bei Routineanfragen unterstützt. Der Chatbot bietet den Suchenden eine einfache Hilfestellung, damit sie schnell die richtigen Informationen finden. Das Ziel des Bots ist, die Angestellten zu entlasten, indem er als erste konversationsbasierte digitale Schnittstelle allgemeine Anfragen via Web-Kontaktformular und Telefon reduziert. Er bietet ausserdem den Vorteil, dass sich die Antragstellerinnen und Antragsteller nicht mehr darum bemühen müssen, die Verwaltung in all ihrer Komplexität zu verstehen. Der Chatbot ist als digitale Anlaufstelle jederzeit für alle Anfragen erreichbar und nicht an die regulären Schalteröffnungszeiten gebunden. Die Mitarbeitenden des Migrationsamts gewinnen dadurch mehr Zeit für dossierspezifische Anliegen.

Ein Bot ist ein geschriebener Software-Code, der vordefinierte und sich wiederholende Abläufe auf Befehl automatisch ausführt. Der Chatbot simuliert einen Gesprächspartner, mit dem sich die Menschen austauschen können. Damit der Chatbot als

Auskunftszentrale funktioniert, bündelte das Migrationsamt seine einzelnen Services und richtete sie auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer ihrer Website aus. Das Migrationsamt durchleuchtete dafür jeden einzelnen Prozess und implementierte ihn mit all seinen möglichen Verzweigungen im Chatbot. So kann der Chatbot alle Anfragen beantworten und die Suchenden Schritt für Schritt zu ihrem Ziel führen. Die Personen finden ihre Antworten alleine und können die gesuchten Unterlagen sofort einsehen.

Vereinfachte Kommunikation und schnelle Wissensvermittlung

Der Chatbot kommuniziert primär auf Deutsch. Er ist aber auch in der Lage, bestimmte Keywords in Englisch zu verstehen. Sucht man im Dialogfeld nach einer «C Permit», weiss der Chatbot, dass die Benutzerin oder der Benutzer eine Auskunft zur Niederlassungsbewilligung sucht. Im Verlauf der Unterhaltung trifft er die notwendigen Abklärungen und liefert die relevanten Angaben zu den einzelnen Prozessen und Verfahren. Die Person muss also nicht zwingend über gute Deutschkenntnisse verfügen, sondern kann sich mithilfe der vorgegebenen Pfade zum Ziel klicken. So hilft der Chatbot dabei, sprachliche Hürden zu überwinden. Der Chatbot lernt aber nicht aus. Er verbessert seine Funktionalität kontinuierlich. Wöchentlich wertet Sabrina Egger als Teamchefin in der Abteilung Public Services die Chatverläufe aus. Sie analysiert, welche Sucheingaben nicht zum gewünschten Ergebnis geführt haben, und optimiert gleichzeitig die Abläufe und die Antwortvorschläge des Chatbots.

Bei langwierigen und sehr strukturierten Abläufen investierten früher Suchende und Angestellte viel Zeit in die Abklärung und Bearbeitung. Je nach Komplexität einer Anfrage waren manchmal auch mehrere Telefonate erforderlich. Der Chatbot zeigt den Nutzerinnen und Nutzern alle Abläufe schriftlich und verweist direkt auf die entsprechenden Formulare oder Weisungen.

Bei Gesetzesänderungen kann das Migrationsamt den Chatbot umgehend mit den entsprechenden Informationen füttern. Der digitale Verwaltungsassistent verfügt dadurch innerhalb kürzester Zeit über denselben «Wissensstand» wie die Mitarbeitenden und kann bei entsprechenden Suchanfragen darüber informieren.

ZUM MIGRATIONSAMT DES KANTONS ZÜRICH

Das Bundesrecht und völkerrechtliche Verträge regeln das Aufenthaltsrecht in der Schweiz und im Kanton Zürich. Das Migrationsamt des Kantons Zürich prüft im Vorfeld alle Gesuche und erteilt die entsprechenden Einreise- und Aufenthaltsbewilligungen. 180 Mitarbeitende befassen sich mit Anliegen und Fragen von Menschen aus dem Ausland, die hier arbeiten und leben. Den Chatbot des Migrationsamts erreichen täglich 150 Anfragen.



Das Migrationsamt des Kantons Zürich
am Berninaplatz in Zürich-Oerlikon.

Grundlagen des Chatbots

Damit der Chatbot seine Aufgaben ausführen kann, benötigt er vier wichtige Komponenten: Erstens muss das Chatbot-Interface als konversationsbasierte Schnittstelle auf der entsprechenden Plattform verfügbar sein. Zweitens muss das «Gehirn» des Chatbots gefüttert werden. Er muss über alle Formulare, Verfahrensdetails und Zuständigkeiten Bescheid wissen, um die richtigen Antworten zu liefern. Die dritte Komponente umfasst die Abwicklung einer Dienstleistung. Der Chatbot muss mit technischen Fähigkeiten ausgestattet sein, damit er Datenbankabfragen durchführen kann. Letzter wichtiger Bestandteil ist seine Fähigkeit, zu lernen und seine Interaktionen zu verbessern. Dazu benötigt er ein digitales Arbeitsjournal – das Analytics.

Anonymisierte Interaktion

Der Chatbot hat die Aufgabe, alle interessierten Personen über die wichtigsten ausländerrechtlichen Bewilligungs- und Zulassungsvoraussetzungen zu informieren. Dabei beschränkt er sich auf allgemeine Auskünfte und Verfahren, die in seiner Wissensdatenbank vorhanden sind. Für die Interaktion mit dem Chatbot müssen sich die Besucherinnen und Besucher der Website nicht registrieren und es werden keine personenbezogenen Daten

eingefordert. Zudem entfalten die Antworten keine rechtskräftige Wirkung. Neu gestellte Fragen sammelt der Bot und speichert sie in der Datenbank anonymisiert. Die Sitzungsnummer lässt sich aber keiner eindeutigen IP-Adresse zuordnen.

Mit dem Abraxas-Bot verfügt das Migrationsamt über eine digitalisierte Lösung für seine Herausforderung, Anfragen via Mail, Telefon oder persönlich am Schalter zu reduzieren. Mit seinem Start im November 2021 hat der Chatbot des Migrationsamts Zürich nun seine Probezeit erfolgreich bestanden. Mit den zukünftigen Verbesserungen etabliert sich der Chatbot bald zu einem vollwertigen Mitarbeiter der Verwaltung.



Den Case
finden Sie auch
online
www.netzwoche.ch



Abraxas Informatik AG

St. Leonhard-Strasse 80
9001 St. Gallen
+41 58 660 00 00
info@abraxas.ch
www.abraxas.ch