



Kanton Zürich
Migrationsamt

abraxas 

Chatbot-Adoption

Migrationsamt ZH

| 19.09.23 |

Timeline



Analyse

Lösungsoptionen

Experimente

implementieren

messen und verbessern

Swiss Smart
Government Day

Timeline



Ablauf



Einleitung

Migrationsamt Kanton Zürich

Aufgaben

- › Einreise- und Aufenthaltsbewilligungen
- › Visumsverlängerungen und Rückreisevisa
- › Vollzug des Abkommens von Schengen-Dublin, CH-Asylrechts und des Ausländer- & Integrationsgesetz
- › Vollzug des Personenfreizügigkeitsabkommen mit EU- & EFTA-Staaten

200 Mitarbeitende

Ausländische Wohnbevölkerung: rund 480'000 Personen

Täglich: rund 400 per Mail (Kontaktformular) und 1'000 telefonisch*

*Wochenende bereinigt

Einleitung

Migrationsamt Zürich

Einführung Chatbot 2021

Informationen zu häufigsten Fragen

Bedienung über Texteingabe oder Menu

Einheitliches Design des Kantons

Rund 100* tägliche Anfragen

*Wochenende bereinigt



Themen Organisation

Kanton Zürich ▸ Sicherheitsdirektion ▸ Migrationsamt

Migrationsamt

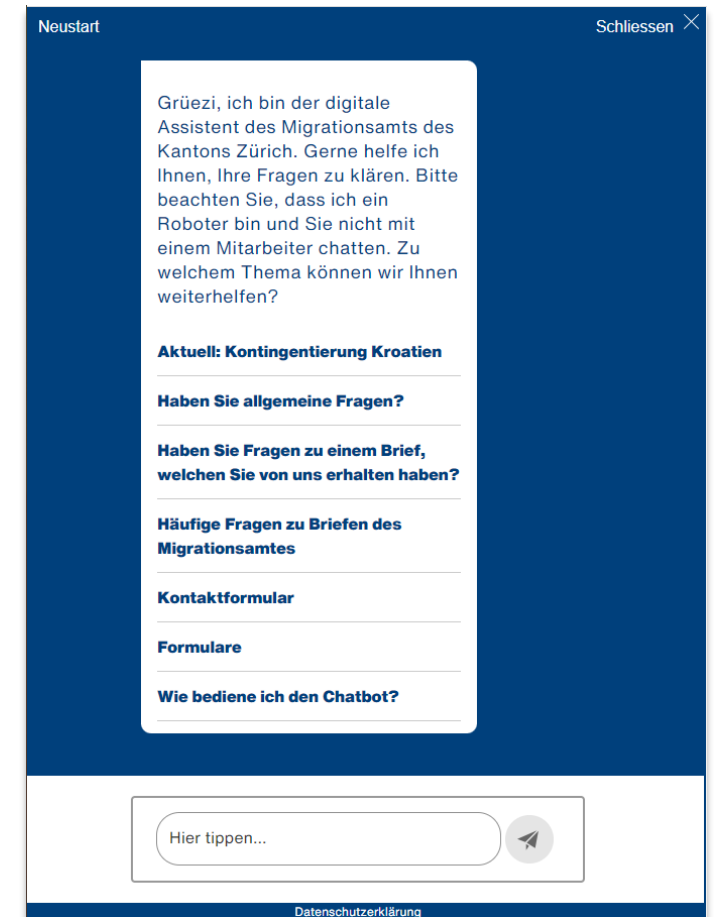
Die Mitarbeitenden des Migrationsamts prüfen die eingereichten Gesuche und erteilen die entsprechenden Einreise- und Aufenthaltsbewilligungen. Zudem verlängern sie Visa und stellen Rückreisevisa aus.

Inhaltsverzeichnis

Unsere Themen Über uns News K

Haben Sie Fragen?

Unsere Themen



Neustart Schliessen

Grüezi, ich bin der digitale Assistent des Migrationsamts des Kantons Zürich. Gerne helfe ich Ihnen, Ihre Fragen zu klären. Bitte beachten Sie, dass ich ein Roboter bin und Sie nicht mit einem Mitarbeiter chatten. Zu welchem Thema können wir Ihnen weiterhelfen?

Aktuell: Kontingentierung Kroatien

Haben Sie allgemeine Fragen?

Haben Sie Fragen zu einem Brief, welchen Sie von uns erhalten haben?

Häufige Fragen zu Briefen des Migrationsamtes

Kontaktformular

Formulare

Wie bediene ich den Chatbot?

Hier tippen...

Datenschutzerklärung

Einleitung

Problemstellung

Sommer 2023

Anfrage Erhöhung
User Adoption

Analyse

- > Chatbot-Inhalt überprüft
- > Auswertung im Call-Center, Anrufende, die die Webseite besucht haben
 - > **80 % Chatbot nicht benutzt**
 - > 10 % Information im Chatbot nicht gefunden
 - > 10 % Information gefunden, wollten aber dennoch mit einer Person sprechen

**Wie können
Personen
auf der Webseite
animiert werden,
den Chatbot zu
verwenden und
das Migrationsamt
nicht zusätzlich
zu kontaktieren?**

Ideenfindung Ablauf



3 Runden Brainstorming

In jeder Runde

- > Gibt es einen Trigger
- > 3 Minuten Zeit: Still 5+ Ideen generieren und auf Post-It-Zettel schreiben
- > 3 Minuten Zeit: Der Reihe nach die Ideen teilen und in die Mitte des Tisches legen

Tipps für effektives Brainstorming

- > Quantität über Qualität
- > Keine Bewertung (weder + noch -)
- > Skizzen
- > Kurz halten
- > Spass haben

Ideenfindung

Zielgruppe und Persona



Lena Meier

- > 28 Jahre alt
- > Wohnt in Deutschland
- > Schreinerin
- > Jobangebot in Rümlang
- > Braucht Informationen zur Arbeitsbewilligung
- > Bisher noch kein Kontakt mit dem Migrationsamt
- > Steht neutral zu neuen Technologien



Ideenfindung

Trigger 1



Welche Massnahmen könnten getroffen werden, damit Lena auf den Chatbot aufmerksam wird und diesen nutzt?

Ideenfindung

Trigger 2



**Du bist User-Experience-Designer bei Google.
Was würdest du machen, um die User Adoption
zu erhöhen?**

Ideenfindung

Trigger 3



Stell dir die letzte Interaktion vor, die du mit einer Behörde hattest. Was braucht es, damit du genügend Vertrauen in den Chatbot hast, um diese darin durchzuführen?

Resultate

Bewertung



Gruppe

Schritt 1 (2 Minuten)

- > Favorisierte Idee auswählen
- > Wenn etwas fehlt, Ideen ergänzen

Schritt 2 (5 Minuten)

- > Favorisierte Idee an das Whiteboard kleben
- > 30 Sekunden Zeit, um seine Entscheidung zu erläutern

Schritt 3 (2 Minuten)

- > Jeder bekommt 3 Voting-Punkte
- > Punkte auf die Ideen verteilen (3 Punkte auf dieselbe Idee ist möglich)

Resultate

Bewertung



Gruppe

Schritt 1 (2 Minuten)

- > Favorisierte Idee auswählen
- > Wenn etwas fehlt, Ideen ergänzen

Schritt 2 (5 Minuten)

- > Favorisierte Idee an das Whiteboard kleben
- > 30 Sekunden Zeit, um seine Entscheidung zu erläutern

Schritt 3 (2 Minuten)

- > Jeder bekommt 3 Voting-Punkte
- > Punkte auf die Ideen verteilen (3 Punkte auf dieselbe Idee ist möglich)

Resultate

Bewertung



Gruppe

Schritt 1 (2 Minuten)

- > Favorisierte Idee auswählen
- > Wenn etwas fehlt, Ideen ergänzen

Schritt 2 (5 Minuten)

- > Favorisierte Idee an das Whiteboard kleben
- > 30 Sekunden Zeit, um seine Entscheidung zu erläutern

Schritt 3 (2 Minuten)

- > Jeder bekommt 3 Voting-Punkte
- > Punkte auf die Ideen verteilen (3 Punkte auf dieselbe Idee ist möglich)

Resultate

Bewertung



Gruppe

Schritt 1 (2 Minuten)

- > Favorisierte Idee auswählen
- > Wenn etwas fehlt, Ideen ergänzen

Schritt 2 (5 Minuten)

- > Favorisierte Idee an das Whiteboard kleben
- > 30 Sekunden Zeit, um seine Entscheidung zu erläutern

Schritt 3 (2 Minuten)

- > Jeder bekommt 3 Voting-Punkte
- > Punkte auf die Ideen verteilen (3 Punkte auf dieselbe Idee ist möglich)

Resultate

**Jede Gruppe stellt in 30 Sekunden
ihren Favoriten vor**

Wie weiter

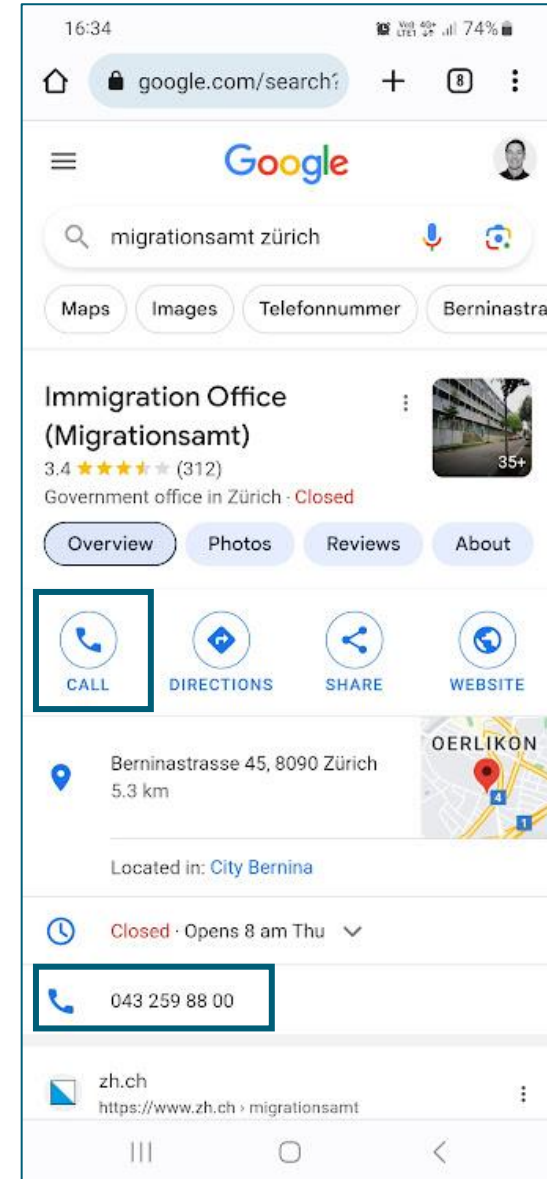
Migrationsamt evaluiert Vorschläge

**Interessiert an den Resultaten?
→ E-Mail-Adresse hinterlegen über den QR-Code**



Bonus Call-Center Befragung

**70 % Anrufe über
Google Suche**





Kanton Zürich
Migrationsamt

abraxas 

Vielen Dank



| 19.09.23 |