

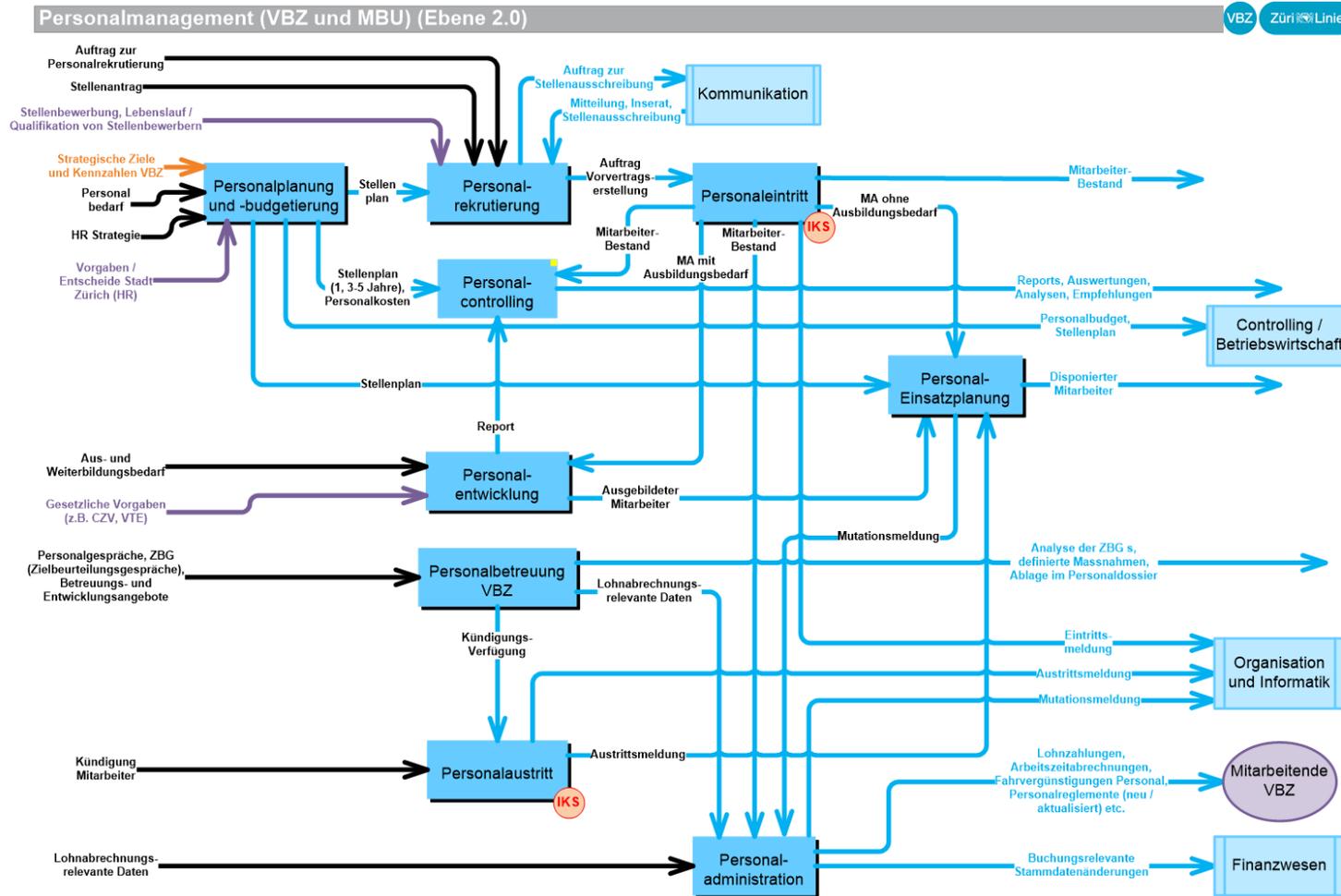
Prozessmanagement als Treiber der Digitalisierung

Von der Prozessdokumentation zu einem Chatbot in der Personalrekrutierung

Daniel de Jong Leiter Zukunftsthemen VBZ

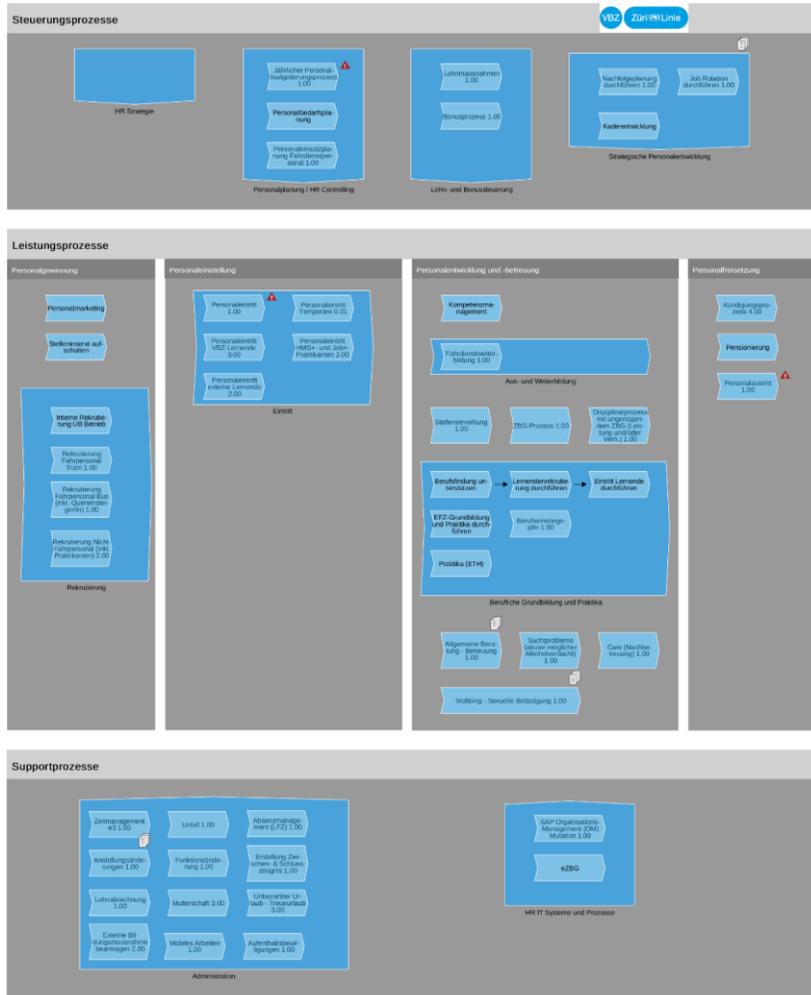
daniel.dejong@vbz.ch

Nicht standardisierte Dokumentation macht die Basis für Verbesserungen schwierig



Dokumentation 2017 in ViFlow

Gemeinsame Basis und Sprache durch BPMN 2.0



- Vereinheitlichung erleichtert den Austausch zu Prozessen in den Führungsteams.
- Einführung von Zäme im Flow (KVP) ermöglichte eine gemeinsame Vorgehensweise bei Verbesserungen.

Dokumentation ab 2018 in Adonis

Legende:

BPMN: Business Process Modeling Notation

KVP: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

KVP- Blitz zu Rekrutierungsprozess Trampiloten



Situation im 2018

- Durchlaufzeit des Rekrutierungsprozesses viel zu lange (ca. 20 Wochen). Bewerbende springen unterwegs ab.
- Hoher administrativer Aufwand für das Personalmanagement
- Bewerbende haben keine Transparenz wo sie im Rekrutierungsprozess stecken.

Situation seit 2020

- Durchlaufzeit ist zwischen 6-7 Wochen je nach Anzahl der Bewerbenden
- Administrativer Aufwand massiv gesunken

Der Chatbot eine Wundermaschine für alles?



- Das Innovationsmanagement der VBZ kommt mit der Idee des Chatbot zur Prozessunterstützung
- Der Chatbot hätte alles machen sollen. Jedoch mussten wir uns einschränken.
- Am Schluss war es ein Fokus auf FAQ Automation und Job Discovery

Der Chatbot wird in ein neues Personalmarketingkonzept eingebunden

VBZ Zürich Linie

Entdecken Sie die Geschichten rund um die VBZ.

Wo wir arbeiten, lebt Zürich.

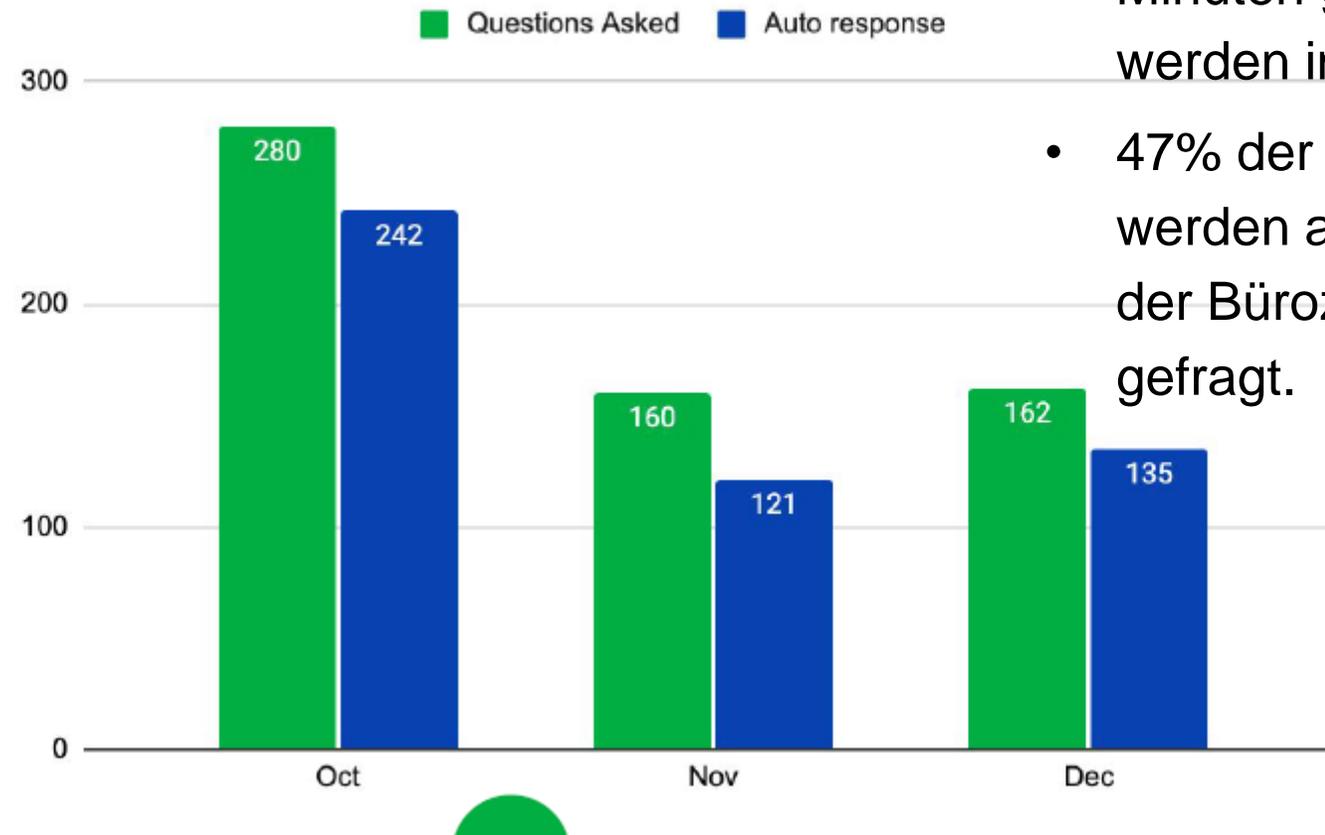
Fragen zum Einstieg als Trampol/-in?

<https://www.vbz.jobs/>

Der Chatbot beantwortet über 80% der wiederkehrenden Fragen selbstständig

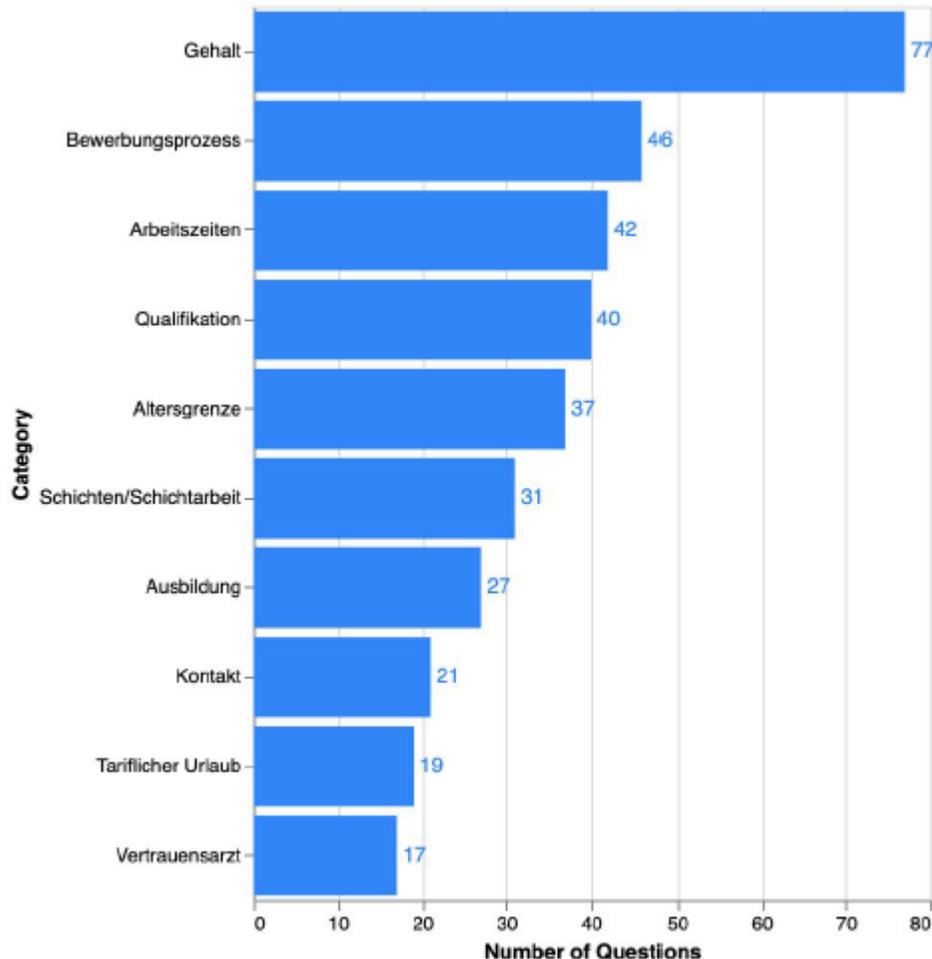
602
Questions Asked

498
Questions automated



- Pro Frage können 6 Minuten gespart werden im HR.
- 47% der Fragen werden ausserhalb der Bürozeiten gefragt.

Was wird der Chatbot am meisten gefragt?



- Das Gehalt ist die meist gestellte Frage.
- Der Ablauf des Bewerbungsprozesses will verstanden sein.
- Die Gestaltung und die Möglichkeiten bei den Arbeitszeiten wird am dritt häufigsten gefragt.

Der Chatbot in der Presse

In the news
VBZ chatbot gets a lot of attention

Press

Harvard Business manager

Personalarwirtschaft
Das Magazin für den Job HR

DEUTSCHER PERSONALWIRTSCHAFTSPREIS 2020

Die HR-Projekte de

GERADE WITZT, DIE SIEGEN DAS VOR WIE WICHTIG GUTE PERSONAL

Podcast

Case Study

Driving a Modern Candidate Experience

VBZ | Züri in Linie

Umsteigen lohnt sich.

Tramper für Zürich gives candidates a better experience through conversational AI

Books

Digitale Freunde

Events

Successful recruiting is about knowing the questions - not the answers. How a chatbot helped us to improve our Tramper recruiting process by learning what candidates really want to know. Or in numbers: 20 % less ap...see more

Award Noms

RECRUITING & TALENT AKQUISITION

Verkehrsbetriebe Zürich

PROJEKTNAM: Eine Karriereseite schreibt Geschichte/n

inHR award

Deloitte THE BEST RUN

NZZ

2021 SWISS HR AWARD

Blogs

Automation & Beyond: How Chatbots Power Hiring Success

SmartRecruiters

Einige Erwähnungen des Chatbots

- Presse Communiqué VBZ
https://www.stadt-zuerich.ch/vbz/de/index/die_vbz/medien/medienmitteilungen/chatbot.html
- VBZ Online Beitrag
<https://vbzonline.ch/per-innovationsmanagement-in-den-fuehrerstand/>
- Podcast zum Projekt Chatbot
<https://www.hundertmark.ch/2020/05/06/podcast-zu-chatbots-im-human-resources/>
- Nennung VBZ Chatbot und Angebot einer Kooperation (TH Brandenburg/BVG/VBZ)
<https://blog.jobufo.com/insighthr-mit-anja-luethy-von-der-tu-brandenburg>

Herzlichen Dank