

Charlie spricht Bewerber an

Pia Verhamme

Im Recruiting nutzt die kdVz Rhein-Erft-Rur jetzt einen Chatbot. Charlie soll Hemmschwellen bei Bewerbenden abbauen und den Zugang zu Stellenausschreibungen erleichtern.

Die Kommunale Datenverarbeitungszentrale Rhein-Erft-Rur (kdVz) treibt die Digitalisierung nicht nur auf Kundenseite voran, sondern auch im eigenen Bewerber-Management. Schon seit 2018 setzt der kommunale IT-Dienstleister auf das Produkt BITE des gleichnamigen Herstellers. Durch zahlreiche effektivitätssteigernde Funktionen wie Stellenausschreibungsdesign, Publikation, Formulare und E-Mail-Vorlagen profitieren sowohl Bewerbende als auch die kdVz vom Einsatz des BITE Bewerbermanagers. Davon zeugen deutlich erhöhte Bewerbungszahlen seit der Einführung.

Nun geht die kdVz noch einen Schritt weiter: Auf der Karriereseite lugt künftig rund um die Uhr ein freundlich dreinblickender Chatbot-Avatar namens Charlie aus einem Chatfenster hervor. Charlie stammt ebenfalls vom Unternehmen BITE und steht für dialogisches E-Recruiting; er soll Hemmschwellen bei Bewerbenden abbauen, indem er interaktiv in einem Chatformat mit ihnen kommuniziert, wie es aus gängigen Messengern bekannt ist.

Link-Tipp

Zum Karriereportal der kdVz:
 • <https://karriere.kdvz.nrw>

Der kontaktfreudige „neue Mitarbeiter“ der kdVz macht allen Interessierten eine Gesprächsofferte. Bewerbende können sich dann durch Eintippen einer Frage im Textfeld oder durch das Klicken auf Themenbereiche gezielt über den Arbeitgeber, die ausgeschriebenen Stellen oder das Arbeitsklima informieren. Bei Interesse gibt es bereits im Chat die Möglichkeit, Bewerbungsunterlagen hochzuladen. „Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass Bewerbende eine positive Interaktionserfahrung machen und wir als potenzieller Arbeitgeber schon im Bewerbungsprozess zeigen können, dass wir technologisch vorn dabei sind“, so der Personalleiter der kdVz, Roland Köß. Auch durch die endgeräteunabhängige Verwendung – die Anzeige ist für das Smartphone optimiert – reagieren kdVz und BITE auf den Paradigmenwechsel, der sich einerseits von Print zu Digital, andererseits von PC zu Smartphone vollzogen hat.

Hinter Charlie steckt eine künstliche Intelligenz, die mit jedem Kommentar und jeder Frage dazulernt. Durch so genanntes Intent-Matching, basierend auf Natural Language Processing, erkennt Charlie die Absicht hinter einer Frage und liefert passende Antworten. Der Chatbot, der im Original Niid heißt, wurde im Tonfall der Gesprächsfüh-



kdVz setzt auf dialogisches E-Recruiting.

rung, dem Wording und den Basisinhalten vollständig für die kdVz individualisiert. Das Tool entlastet die Personalstelle bei häufig gestellten Fragen, wie die nach der Anzahl der Urlaubstage, Sozialleistungen oder der Möglichkeit, im Homeoffice zu arbeiten. Mit Charlie will die kdVz auch dem vorherrschenden Fachkräftemangel entgegenwirken und das Employer Branding stärken.

Pia Verhamme ist bei der Kommunalen Datenverarbeitungszentrale Rhein-Erft-Rur (kdVz) als Produkt-Managerin im Fachbereich Sicherheit und Ordnung tätig.