



noitulo2

| **Moderne Perspektiven für die Verwaltung.**

Fotonachweis

bsilvia (Titel), Wojciech Gajda (S. 4), Kiyoshi Takahase Segundo (S. 5), Forgiss (S. 6), Marco Rullkötter (S. 7), Stian Iversen (S. 8), Orlando Florin Rosu (S. 9), Tim Friedrich (S. 10), thesupe87 (S. 11), Eckehard Völkening (S. 12), Andres Rodriguez (S. 13), Klaus Epele (S. 14), tiero (S. 15), Paul Maguire (S. 16), Vadim Andrushchenko (S. 17), PhotoEuphoria (S. 18), AVAVA (S. 19), alle fotolia.de

Text, Layout und Druck: IT-Dienstleistungszentrum Berlin - Auflage: 250

© ITDZ Berlin 2009

Die Zukunft für die Berliner Verwaltung

Modern und gleichzeitig bürgernah, technisch standardisiert und doch individuell – die Verwaltung steht vor großen Herausforderungen und befindet sich in einem grundlegenden Wandlungsprozess. Ausdruck dieses Wandels sind die sukzessive Umstellung der bisherigen Verwaltungsstrukturen auf elektronische Bearbeitungswege und die umfassenden E-Government-Angebote für den Bürger.



In Berlin unterstützen wir, das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin), die Behörden des Landes auf ihrem Weg und stehen ihnen beim Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik mit umfassenden IT-Services, modernster Technik und innovativen Lösungen zur Seite. Unser eigenes Landesnetz und unser hochsicheres Data-Center bilden den Kern der IT-Infrastruktur des Landes Berlin und schaffen die Voraussetzungen für die elektronische Verwaltung.

Im Rahmen der Berliner IT-Strategie und im Einklang mit dem E-Government-Masterplan entwickeln wir für das Land Berlin eine einheitliche eGovernment-Suite, die zentrale Dienste wie z. B. Outputmanagement, Formularservice und virtuelle Poststelle standardisiert zur Verfügung stellt. Mit einer serviceorientierten Architektur können wir die Dienste so aufbauen, dass sie übergreifend nutzbar und fachverfahrensneutral zu betreiben sind. Der Aufbau der eGovernment-Suite erfolgt anhand der konkreten Anforderungen unserer Kunden. So erhalten sie genau an ihre Bedürfnisse angepasste Dienste. Bereits bestehende Anwendungen und zukünftige Lösungen können auf Wunsch jederzeit eingebunden werden.

Rund 430 Mitarbeiter, mit besonderer Unterstützung der mittelständischen Wirtschaft, setzen sich täglich mit unternehmerischem Bewusstsein für einen reibungslosen Betrieb ein. Mit Fachwissen und langjähriger Erfahrung in der Sprach- und Datenkommunikation stehen wir unseren Kunden auf ihrem Weg zur modernen, bürgerfreundlichen Verwaltung zuverlässig zur Seite.

*Konrad Kandziora
Vorstand ITDZ Berlin*

Innovative Verwaltungen setzen auf einen starken Partner

Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) ist einer der führenden kommunalen IT-Dienstleister in Deutschland und trägt maßgeblich zur Modernisierung der Berliner Verwaltung bei.

Der dritte nationale IT-Gipfel der Bundesregierung, im November 2008 in Darmstadt, hat die Wachstumschancen und die Perspektiven für die digitale Zukunft in Deutschland beschrieben. Die dabei identifizierten strategischen Ziele stehen auch im Fokus des ITDZ Berlin. Als eine der größten Datenzentralen Deutschlands schaffen wir so die für die Verwaltung der Bundeshauptstadt die erforderlichen modernen Rahmenbedingungen.

Wir sind innovativ und qualitätsorientiert

Die Informations- und Kommunikationstechnik vernetzt Bürger, Wirtschaft und Behörden und eröffnet Perspektiven zur weiteren Modernisierung der Verwaltung in den nächsten Jahren. Die durch das ITDZ Berlin bereitgestellten neuen Dienste sind besonders eng mit der Orientierung des Regierenden Bürgermeisters Klaus Wowereit zur Verwaltungsmodernisierung "ServiceStadt Berlin" verknüpft. „Berlin-Telefon“ und Servicenummer "D115" verbinden in hervorragender Weise die Anforderungen der Bürger mit den Service-Angeboten der Verwaltung und nehmen damit eine Spitzenposition in Deutschland ein.

Wir nehmen die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft an und eröffnen den Behörden im Land Berlin Chancen für eine serviceorientierte, moderne Stadtverwaltung.



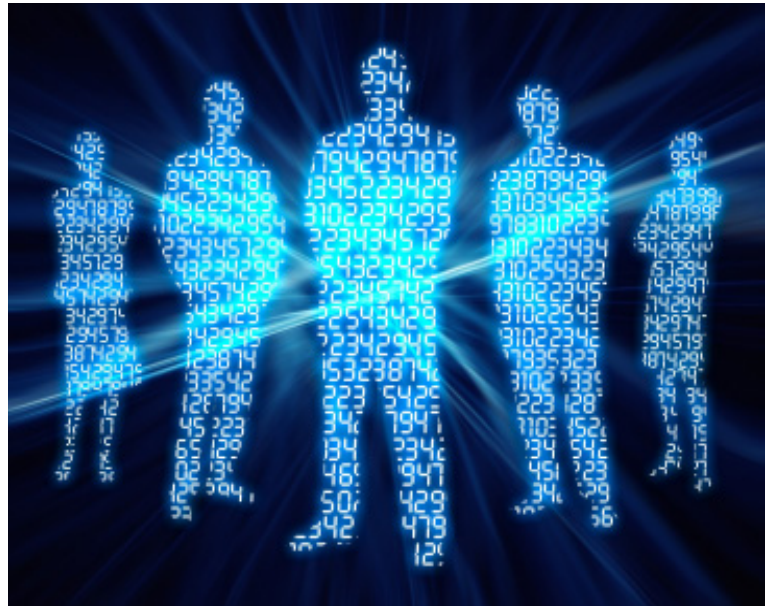
In Bezug auf Produkte und Dienstleistungen, ebenso wie bei Prozessen und im Management setzen wir kompromisslos auf Standardisierung und Qualität.

Wir handeln wirtschaftlich und umweltgerecht

Das ITDZ Berlin hat sich der mittelstandsfreundlichen Vergabepolitik und -praxis im Rahmen des deutschen und europäischen Vergaberechts als wichtiger Aufgabe verpflichtet. Mit einer speziellen mittelstandsfreundlichen Vergaberichtlinie werden kleine und mittlere Unternehmen, insbesondere in der Region Berlin-Brandenburg gefördert.

Unsere kundenorientierten Dienstleistungen bieten wir zu wirtschaftlichen Konditionen an, sodass die Behörden ihre knappen Haushaltsmittel besonders flexibel einsetzen können. Die Bündelung unserer Investitionen schafft einen Mehrwert für viele Verwaltungskunden im Land Berlin.

Ein aktiver Beitrag zum Klimaschutz vervollständigt unsere Ziele. Das ITDZ Berlin bietet der Berliner Verwaltung energieeffiziente Arbeitsplatzcomputer an. Dazu haben wir Konzepte zum Thema "Green IT" erarbeitet. Ein Projekt zum Abschluss einer quantifizierbaren Klimaschutzvereinbarung für das ITDZ Berlin ist in Vorbereitung. Unser hochsicheres Data-Center haben wir mit neuen energiesparenden Kühlsystemen ausgestattet. Die Senkung des Energieverbrauchs beim IT-Betrieb erfolgt verstärkt durch konsequente Virtualisierung von Servern sowie die Nutzung von Blade-Systemen.



Wir setzen auf Kooperation und motivierte Mitarbeiter

Wir wollen eine partnerschaftliche und langfristige Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Wir sehen als Basis unseres Unternehmenserfolges eine enge Kundenbindung, das in uns gesetzte Vertrauen und die hohe Motivation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Unsere Investitionen in die Aus- und Weiterbildung der Belegschaft sehen wir als unser Kapital für die Zukunft des ITDZ Berlin.

Wir sind ein von der Industrie- und Handelskammer zu Berlin ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb. In enger Kooperation mit der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege Berlin wurde erfolgreich der Bachelor-Studiengang "Verwaltungsinformatik" gestartet.

Der Erfolg unserer Kunden ist unsere Aufgabe

Unsere Jahrzehnte langen Erfahrungen und Geschäftsbeziehungen mit den Berliner Verwaltungen sind unser Alleinstellungsmerkmal. Unsere kompetente Dienstleistung erbringen wir im partnerschaftlichen Dialog. Wir wollen, dass unsere Kunden die Stärken unserer Produkte für sich nutzbar machen können.

Effizient verwalten mit der „eGovernment-Suite“ für Berlin



Spätestens seit Verabschiedung der EU-Dienstleistungsrichtlinie steht fest: Elektronische Dokumente gehören künftig zum Arbeitsalltag und zum Leistungsangebot der Verwaltung. Die Behörden entsprechen damit den Wünschen der Bürger und der Wirtschaft nach flexiblen Öffnungszeiten und einer beschleunigten Bearbeitung von Anfragen. Eine Schlüsselrolle bei der dafür notwendigen umfassenden Verwaltungsmodernisierung kommt der durchgehenden IT-Unterstützung zu. Diese geht dabei Hand in Hand mit der Neuorganisation von Verwaltungsprozessen. Innerhalb der Verwaltung, aber auch in der Kommunikation mit dem Bürger, muss der sichere und medienbruchfreie Austausch von Daten und Dokumenten gewährleistet sein.

Im Rahmen von Pilotprojekten entwickelt das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) seit 2007 Produkte wie das elektronische Archiv, die virtuelle Poststelle, ein Dokumentenmanagement oder Formulare-services. Weitere Angebote, etwa ein Signaturdienst sowie andere ergänzende Infrastrukturdienste, befinden sich in der Entwicklung.

Serviceorientierte Architektur als Arbeitsgrundlage

Alle Module zusammengenommen bilden die “eGovernment-Suite” für Berlin, bei der das ITDZ Berlin dem Konzept einer serviceorientierten Architektur (SOA) folgt. Der flexible und modulare SOA-Aufbau gewährleistet die optimale Abstimmung auf die Kundenbedürfnisse.

SOA – Aufbau und Vorteile

SOA basiert auf der losen Kopplung wiederverwendbarer Softwarebausteine, die je nach Bedarf miteinander verknüpft werden können. Arbeitsschritte, die sich häufig wiederholen wie Vorgangsbearbeitung, Archivierung, Druck, Mailversand, Dokumentenverwaltung, digitale Signatur oder Faxversand können aus den starren, unflexiblen Fachverfahren herausgelöst und in einzelne Softwaremodule gegliedert werden. Mit der Erweiterung dieser Komponenten um eine entsprechende Serviceschicht, können sie den Nutzern als Web-Dienste zentral zur Verfügung stehen.

Damit entfällt für Kunden und Anwender sowohl der zeitliche als auch der wirtschaftliche Aufwand für Betrieb, Wartung und Administration der einzelnen Komponenten. Zudem spielt es keine Rolle, ob Standardsoftware, Individuallösungen oder Open Source eingesetzt wird: SOA ermöglicht die fachliche Integration verschiedenster Anwendungen bei maximaler Effizienz.



Qualitätssicherung durch Pilotprojekte

In die Produktentwicklung der “eGovernment-Suite” sind bislang die Erkenntnisse aus sechs Pilotprojekten eingeflossen. Das Verfahren orientiert sich stark am Kundenbedürfnis und stellt zudem sicher, dass die Funktionen der modularen Lösungen bereits eine Qualitätssicherung hinter sich haben und stabil in der Anwendung sind. Der laufende Projektauftrag zur Entwicklung elektronischer Formulare zählt neben dem erfolgreich abgeschlossenen Pilotprojekt “Senatsinformations- und Dokumentationssystem” (SIDOK) zu den Interessantesten.

Dokumentenmanagement

Ein zentrales Produkt der “eGovernment-Suite” ist die Bereitstellung eines Dokumentenmanagementsystems, mit dem die “elektronische Akte” realisiert werden kann. Die Anwendung beschleunigt Bearbeitungsprozesse, erhöht die Transparenz der Verwaltungsabläufe und schafft damit eine wichtige Grundlage für den Ausbau von Online- und eGovernment-Angeboten. Das erfolgreiche Projekt umfasste die medienbruchfreie elektronische Vorgangsbearbeitung und Dokumentenverwaltung zur Vor- und Nachbereitung des Sitzungsdienstes des Berliner Senats.

An der Projektumsetzung waren neben dem ITDZ Berlin die Senatsverwaltung für Inneres und Sport und die Berliner Senatskanzlei beteiligt.



Formularmanagement

Eines der wichtigsten aktuellen Pilotprojekte zur Vervollständigung der “eGovernment Suite” ist die Realisierung eines Formularmanagementsystems und seine Integration in Anwendungen und Fachverfahren, beispielsweise im Rahmen der Online-Bürgerdienste oder der elektronischen Baugenehmigung. Dabei gilt es elektronische Formulare zu entwickeln, die online ausgefüllt und medienbruchfrei digital an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden. Zurzeit müssen Bürger und Unternehmen die zum Download bereitstehenden Formulare noch ausdrucken, per Hand ausfüllen und mit der Briefpost verschicken.

Outputmanagement

Obwohl die Berliner Verwaltung täglich mehr Aufgaben auf elektronischem Wege erledigt, werden auch künftig viele Vorgänge eine Nachricht per Post erfordern - denn noch hat E-Government nicht überall Einzug gehalten und nicht jeder Bürger ist online. Benachrichtigungen, Bußgeldbescheide und Wahlunterlagen - der Katalog der heute noch zu drucken und zu versendenden Dokumente ist lang.

Unser Outputmanagement-Service ermöglicht den automatisierten Versand von Bescheiden und Benachrichtigungen per Post oder Fax inner- und außerhalb der Verwaltung.

Im hauseigenen Druckzentrum des ITDZ Berlin werden die elektronischen Dokumente gedruckt und kuvertiert. Wir organisieren anschließend den Versand und sorgen für eine fristgemäße Zustellung. Und dies transparent für unseren Kunden: Er kann sich jederzeit über den aktuellen Status seines Auftrages informieren.

Die Vorteile dieses Serviceangebotes sind klar: Basierend auf Standardwerkzeugen und mit dienstorientierter Architektur können wir unserem Kunden individuelle Lösungen zu günstigen Konditionen als Web-Services anbieten.



Ein Blick in die Zukunft: Das Competence Center E-Government

Mit jedem beendeten Pilotprojekt der "eGovernment-Suite" rücken die begleitenden Dienstleistungen und die Servicelevel für die IT-Lösungen stärker in den Fokus. Das sich im Aufbau befindende "Competence Center E-Government" des ITDZ Berlin soll Kunden zukünftig bei der Anwendung von Produkten aus der "eGovernment-Suite" mit Service und Support zur Seite stehen.

Das neue Berliner Landesnetz

Das Berliner Landesnetz (BeLa) ist die Lebensader der öffentlichen Institutionen Berlins. Auf einer Länge von 856 Kilometern verbinden Lichtwellenleiter-Kabel 485 Standorte von der Verwaltung bis zur Wissenschaft. Basierend auf dieser Infrastruktur, betrieben vom ITDZ Berlin, funktionieren Austausch und Abruf aller Daten und Informationen der Hauptstadtverwaltung.



Bislang bildeten das landeseigene Telefonnetz und das Berliner Datennetz, das so genannte "Metropolitan Area Network" (MAN), die Grundlage des BeLa. Heute vereint ein konvergentes Übertragungsnetz Sprach-, Daten- und Videokommunikation auf einer Plattform. Das neue Berliner Landesnetz bildet die Integrationsplattform für die verschiedenen Fachverfahren der öffentlichen Verwaltung sowie für am Markt gängige Verfahren wie SAP oder Datenbankanwendungen wie Oracle. Dabei wickelt das "Berliner Landesnetz Next Generation" (BeLa-NG) die herkömmliche Sprach- und Datenkommunikation über moderne Telekommunikationsdienste auf der Basis von Internet Protokoll (IP) ab.

Vorteile der neuen Infrastruktur

- Reduzierung der Betriebs- und Instandhaltungskosten
- Einfache bedarfsgerechte und kostengünstige Einbindung von weiteren Applikationen wie CTI (Computer Telephony Integration) und UMS (Unified Messaging System)

- Einfaches Handling bei Umzügen
- Wirtschaftliche Vorteile durch Konsolidierung von Leistungen
- Hohe Flexibilität durch zentrale Sprachlösung IP-Centrex
- Flexible standortunabhängige Rufnummerngestaltung
- Zugeschchnittene mandantenfähige Plattform zur Administration durch den Kunden

Kommunikation ohne Medienbrüche

Perspektivisch kann die Hauptstadtverwaltung somit, ganz im Sinne moderner und effektiver Verwaltungsstrukturen, dank des neuen Berliner Landesnetzes schneller auf Anforderungen reagieren und interne Abläufe optimieren, beispielsweise durch die medienbruchfreie Verknüpfung von Fax, Telefon und E-Mail.

Das neue Landesnetz schafft eine zukunftsfähige Lösung für das Bürgertelefon 115 und den Zugang zum Data-Center mit den zentralen Verfahren des Landes Berlin. Zudem erleichtert es die Implementierung von E-Government-Diensten wie dem elektronischen Dokumentenmanagement, Formularmanagement oder elektronischen Archiv.



Ein Beispiel aus der Praxis: Das “Berlin Telefon”

Beim “Berlin Telefon” stört kein Telefonklingeln die Gespräche, denn in der Zentrale läuft alles rechnergestützt. Eingehende Anrufe werden den Mitarbeitern auf den Bildschirmen signalisiert.

Die eingesetzte Technik mit Voice over IP (VoIP) kann bis zu 12.000 Anrufe in der Stunde abwickeln und ermöglicht eine Ruf- und Ticket-Weiterleitung. Wird eine Anfrage im zentralen Call-Center (Frontoffice) nicht abschließend beantwortet, leitet der Agent sie über das BeLa-NG an die entsprechende Verwaltung (Backoffice) weiter. Verfügt auch das Backoffice über VoIP wird nicht nur der Anruf selbst, sondern auch eine elektronische Notiz (Ticket) mit dem Anliegen des Bürgers vermittelt. Somit ist der nächste Ansprechpartner in der Verwaltung sofort im Bilde und der Anrufer muss seine Anfrage nicht noch einmal vortragen.



Das Green IT-Konzept des ITDZ Berlin

Öffentliche Institutionen stehen in der aktuellen Debatte um umweltverträgliche und energieeffiziente IT vor einer besonderen Herausforderung. Sie müssen mit den öffentlichen Mitteln haushalten und die Umweltressourcen schonen. Das ITDZ Berlin steht den Behörden der Hauptstadtverwaltung als zentraler IT-Dienstleister hilfreich zur Seite und geht als Betreiber eines eigenen Data-Center beim Thema "Green IT" mit gutem Beispiel voran.

Auf Basis einer Evaluierung des Data-Center, der Beschaffung sowie des gesamten Gebäudes wird ein Maßnahmenkatalog zur Reduzierung des Energieverbrauchs und somit zur Verbesserung der CO₂-Bilanz des ITDZ Berlin erarbeitet. Das Ziel ist eine Klimaschutzvereinbarung mit der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz. Erste Erfolge bei der Reduzierung von CO₂-Emissionen kann das ITDZ Berlin bereits heute vorweisen.

Modernisierung des Kühlsystems

Das neue Kühlsystem im Data-Center des ITDZ Berlin arbeitet soweit möglich mit freier Kühlung. Die Kühlanlage kommt erst dann zum Einsatz, wenn die Außentemperatur zwölf Grad Celsius überschreitet. Unterhalb dieses Wertes erfolgt die Kühlung größtenteils durch den Austausch mit der Außenluft. Der Stromverbrauch des Kühlsystems konnte so um rund 35 Prozent gegenüber der bisher verwendeten konventionellen Klimaanlage gesenkt werden.

Konsolidierung von Servern durch Virtualisierung

Viele Anwendungen lasten die neueste Server-Hardware lediglich zu fünf bis 25 Prozent aus. Ein Großteil der Rechenleistung liegt somit brach. Konsolidierte Server nutzen hingegen bis zu 80 Prozent ihrer Leistung. Eine Software stellt dafür mehrere virtuelle Server innerhalb der gleichen Hardware zur Verfügung. Im Data-Center des ITDZ Berlin laufen bislang 114 virtuelle Maschinen auf fünf Host-Servern. Damit werden stündlich mehr als fünfzehn Kilowattstunden eingespart. Die Virtualisierung wird fortgesetzt.

Blade-Server

Bei der Modernisierung seines Rechenzentrums setzt das ITDZ Berlin bei Neuanschaffungen auf energieeffiziente Technologien, wie beispielsweise Blade-Server. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass mehrere Server neben- oder übereinander in einem Baugruppenträger angeordnet sind. Der Austausch konventioneller Server durch Blades führt zu einer Energieersparnis von rund 50 Prozent und einer erheblichen Platzersparnis.

Serverlösung mit integrierter Kühlung

Bei der Ausweitung der Serverkapazitäten setzte das ITDZ Berlin zudem auf "eingehauste Warmgänge". Denn viel Kühlaufwand entsteht durch eine ungünstige Aufstellung der Serverracks und die daraus resultierende Durchmischung von Warm- und Kaltluft. In den Serverräumen neueren Datums wird



die warme Abluft in einem geschlossenen Kubus zentral gekühlt. Das bedeutet eine minimale Wärmeabgabe an den Aufstellungsraum und somit eine deutliche Entlastung der Klimatisierungsinfrastruktur im Rechenzentrum. die warme Abluft in einen geschlossenen Kubus geleitet und dort zentral gekühlt. Das bedeutet eine minimale Wärmeabgabe an den Aufstellungsraum und somit eine deutliche Entlastung der Klimatisierungsinfrastruktur im Data-Center.

Energieeffizienter PC- Arbeitsplatz

Einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten, gehört mit zu unseren Zielen. Das ITDZ Berlin bietet daher der Berliner Verwaltung energieeffiziente IT-Komponenten für den Behördenarbeitsplatz an. Dazu haben wir spezielle Konzepte zum Thema Green IT erarbeitet: Ein Projekt zum Abschluss einer quantifizierbaren Klimaschutzvereinbarung für das ITDZ Berlin ist in Vorbereitung.

Folgende Kriterien erfüllen die Green IT Arbeitsplatz-Computer des ITDZ Berlin:

- Zertifizierung mit dem „Blauen Engel“
- Zertifizierung nach dem „Energy Star V4.0“

Die Netzteile haben einen Wirkungsgrad von jeweils mindestens 80 Prozent bei einer Last von 20 Prozent, 50 Prozent und 100 Prozent. Die Geräte unterstützen ein ACPI-konformes Betriebssystem und verfügt über einen Ein- und Ausschalter.

Bei den Green IT PC des ITDZ Berlin ist der energieeffiziente Betrieb von besonderer Wichtigkeit, da es hierbei das größte Einsparungspotenzial gibt. Unsere energieeffizienten Geräte helfen Geld zu sparen und die CO₂-Emissionen zu senken.

Zukünftig soll die Berliner Verwaltung mit diesem Angebot den durchschnittlichen Stromverbrauch pro Arbeitsplatz um rund ein Viertel senken können.



Thin-Clients

Eine Alternative zum energieeffizienten Arbeitsplatzrechner bieten Thin-Clients. Bei dieser Lösung stellt ein zentraler Terminal-Server alle relevanten Daten und die Software für jeden Arbeitsplatz bereit. Eine Studie des Fraunhofer Instituts für Umwelt-, Sicherheits- und Energietechnik weist nach, dass die CO₂-Emissionen eines Arbeitsplatzsystems um über 54 Prozent sinken, wenn ein Desktop PC durch einen Thin-Client inklusive Terminal Server ersetzt wird. Zudem verursachen Thin-Clients nur rund ein Zehntel der Abfallmenge. Das ITDZ Berlin bietet der Berliner Verwaltung mit dem Produkt ITIS eine Terminal-Server-Lösung an, die Verwaltungsmitarbeitern die Umstellung ihres Rechner-Arbeitsplatzes auf einen Thin-Client ermöglicht.



Umweltbewusstsein lohnt sich

Investitionen in umweltfreundliche und energieeffiziente IT rechnen sich häufig erst mittel- oder langfristig. Der Kostenersparnis stehen schließlich auch Anschaffungskosten gegenüber. Wenn jedoch die Energiekosten weiterhin steigen, ist eine Ausrichtung der IT-Infrastruktur auf energieeffiziente Geräte unausweichlich. Zudem bietet der Umweltgedanke auch die Chance, innovative Lösungen zu entwickeln und zu vermarkten, die helfen den Energieverbrauch nachhaltig zu drosseln und die Kosten der öffentlichen Hand spürbar zu senken.



IT-Infrastrukturservice (ITIS)

Information und Kommunikation gehören zu den wichtigsten Einflussfaktoren auf den Erfolg in Wirtschaft und Verwaltung. Die Ressourcen, Abläufe und Infrastrukturen, die hier zum Einsatz kommen, sind maßgeblich mitverantwortlich für die Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit. Darüber hinaus sind sie häufig mit hohen und langfristigen Investitionen verbunden.

Der Einsatz der Informationstechnologie – von der Anschaffung über den Betrieb bis zum Service – spielt hier eine besondere Rolle. Denn die IT hat direkte Auswirkungen auf Kosten, Effizienz und Qualität. Sie muss geschäftskritische Prozesse gleichermaßen abbilden und abwickeln und besondere Anforderungen erfüllen, die speziell in der öffentlichen Verwaltung bestehen. Denn diese steht zusätzlich unter Kostendruck und muss auf die stetig steigenden Anforderungen an Transparenz und Bürgernähe reagieren.

Um all diese Anforderungen zu erfüllen, bietet das ITDZ Berlin einen besonderen Infrastruktur-Service: den *ITIS Arbeitsplatz*. Dies ist ein standardisierter IT-Arbeitsplatzservice mit hohem Investitionsschutz für den bedarfsorientierten und effizienten Einsatz in der Verwaltung.

ITIS Arbeitsplatz wurde speziell auf die Anforderungen und Abläufe in der Verwaltung ausgerichtet.

Ob Standard- oder Professional-Arbeitsplatz, ob Notebook oder Home-Office, ob Applikation oder Peripherie, ITIS *Arbeitsplatz* kommt überall dort zum Einsatz, wo IT-gestützte Verwaltungsprozesse einfach, sicher und effektiv ablaufen müssen. Die Lösung überzeugt durch größtmögliche Standardisierung der Betriebsprozesse, Nutzung der zentralen Beschaffung und Investitionen an zentraler Stelle.

Vom Server bis zum Endgerät: Ausstattung und Betrieb bilden eine Einheit, die eine hochwertige Leistung mit festen Servicevereinbarungen zu wirtschaftlichen Konditionen gewährleistet. Die Nutzer profitieren in Ihrer täglichen Arbeit von standardisierten Betriebsprozessen und den vorhandenen Synergien der Systeme und Services.

Mit ITIS *Arbeitsplatz* erwerben die Kunden das Nutzungsrecht für Anwendungen, Funktionen und Dienste sowie die dazu benötigten Hardwarekomponenten in dem vereinbarten Zeitraum. Da die Nutzung über eine monatliche Miete erfolgt, entfallen hohe Investitionen z. B. in Hardware oder Roll-out-Projekte. Somit ermöglicht ITIS *Arbeitsplatz* Planungs- und damit Haushaltssicherheit. Unabhängig davon, wie viele Verwaltungsprozesse gesteuert und erledigt werden müssen und wie schnell sich die Technik weiterentwickelt.





Zentraler Bürgerservice: „Berlin Telefon“ und D115

Seit 2007 kümmern sich in der Telefonzentrale des ITDZ Berlin über 80 Mitarbeiter täglich von 7 bis 19 Uhr um die Belange der Berliner Bürgerinnen und Bürger. Die Mitarbeiter in der Telefonzentrale sind die Basis des „Berlin Telefon“, dem zentralen Auskunfts-, Beratungs-, und Vermittlungsdienst für die Verwaltung des Landes Berlin mit der Durchwahl 900.

Das „Berlin Telefon“ ist mehr als eine Hotline

Das „Berlin Telefon“ zeichnet sich dadurch aus, dass es mehr leistet als eine Hotline für die öffentliche Verwaltung. Im Rahmen von Pilotprojekten, beispielsweise mit dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten oder dem Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg, werden neben den Angaben zu Öffnungszeiten und Zuständigkeiten auch fachbezogene Informationen in das zentrale Wissensmanagement eingepflegt. So können die Mitarbeiter des „Berlin Telefon“ viele Anfragen bereits im Service-Center qualifiziert beantworten und die Fachverwaltung entlasten.

Da alle Mitarbeiter auf die gleichen, bestätigten Informationsquellen zurückgreifen, erhalten die Anrufer auch eine einheitliche Antwort. Diese Fachintegration soll in den kommenden Jahren stufenweise auf weitere Behörden ausgedehnt werden.

Berlin als Pilotregion der Behördenrufnummer 115

Die einheitliche Behördenrufnummer 115 soll dezentrale telefonische Bürgerservices von Kommunen, Ländern und Bund intelligent vernetzen. Ob Bund, Land oder Kommune und welche Behörde oder Dienststelle für das jeweilige Anliegen zuständig ist, soll für die Anruferinnen und Anrufer keine Rolle mehr spielen. Die in ein intelligentes Wissensmanagement eingepflegten Informationen stehen dabei allen an dem Pilotprojekt beteiligten Kommunen und Städten zur Verfügung. So kann sich ein Anrufer aus Berlin auch über Grundsicherungsleistungen oder die Kinderbetreuung in Köln informieren.

Das Projekt wächst von unten nach oben. Kommunen, Länder und Bund gestalten die 115 gemeinsam. Bereits vorhandene telefonische Bürgerservicecenter, wie das "Berlin Telefon", werden in den D115-Verbund eingebracht und vernetzt.

Parallel zur Entwicklung der 115 weitert das "Berlin Telefon" seinen fachbezogenen Service für das Land Berlin aus und bleibt als eigenständiges Angebot für den Bürger bestehen.



| Moderne Perspektiven für die Verwaltung.

Kontakt

Sie haben noch Fragen, Wünsche oder Anregungen?
Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

IT-Dienstleistungszentrum Berlin
Anstalt des öffentlichen Rechts
Berliner Straße 112 - 115
10713 Berlin
Tel.: +49 30 90222-0
Fax: +49 30 90222-3112
E-Mail: Info@itdz-berlin.de
Web: www.itdz-berlin.de
Intranet: www.itdz.verwalt-berlin.de

