

EDITORIAL

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Weihnachtszeit wird sich in der Berliner Verwaltung voraussichtlich weniger durch Besinnlichkeit, denn durch Bewegung und Veränderung auszeichnen. Mit dem Ergebnis der Wahl zum Berliner Abgeordnetenhaus werden Schlüsselpositionen in Senatsverwaltungen und Bezirken neu besetzt. Ändern sich Zuständigkeiten und Prozesse, steht eine effiziente Kommunikation im Fokus. Deswegen informieren wir Sie in dieser Ausgabe des ITDZ Berlin Direkt in einem Sonderteil unter anderem über die erweiterten Kommunikationsmöglichkeiten durch das Zusammenwachsen von Informationstechnik (IT) und Telefonie am Arbeitsplatz. Darüber hinaus berichten wir auf den Sonderseiten über die Erweiterung der Behördenrufnummer 115.



(Foto: ITDZ Berlin)

Das Thema Kommunikation steht auch beim Titelthema dieser Ausgabe im Mittelpunkt. Mit dem Projekt „ProDiskurs“ reformiert das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf etablierte Kommunikationsformen und Prozesse sowohl innerhalb der Verwaltung als auch in der Bürgeransprache. Ausgehend von den Ergebnissen des Pilotprojekts im Rahmen des Modernisierungsprogramms „Service Stadt Berlin“, soll die Modernisierung in weiteren Bezirken umgesetzt werden. Schwerpunkt der Themendarstellung in diesem Newsletter sind die vier IT-gestützten Teilprojekte ergänzt um ein Interview mit dem Projektleiter Adolf Herbst.

Da dies die letzte Ausgabe unseres Newsletters in diesem Jahr ist, wünsche ich allen Leserinnen und Lesern bereits jetzt eine besinnliche Weihnachtszeit. Kommen Sie gesund ins nächste Jahr.

*Ich wünsche Ihnen
eine interessante Lektüre.*



LÖSUNGEN

Neues Einsatzgebiet für Online-Terminvereinbarung**Erprobung der Online-Terminvereinbarung bei der Einschulungsuntersuchung (ESU) für den Kinder- und Jugendgesundheitsdienst (KJGD) im Rahmen des Projektes ProDiskurs**

Nach dem Berliner Schulgesetz werden jeweils zum 1. August alle Kinder schulpflichtig, die sechs Jahre alt sind, bis zum 31.12. des jeweiligen Jahres sechs Jahre alt werden oder auf Antrag der Erziehungsberechtigten frühzeitig eingeschult werden. Vor der Aufnahme des Kindes in die Schule ist die Durchführung einer schulärztlichen Untersuchung gesetzlich vor-

Fortsetzung auf Seite 8 >>>



(Foto: Fotolia/Thomas Berg)

INHALT

Thema:

ProDiskurs – ein Gemeinschaftswerk ... Seite 2/3

Fokus Kunde:

Adolf Herbst, Leiter Bürgerdienste –
Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf ... Seite 2/3

Lösungen:

Online-Terminvereinbarung für die Einschulungsuntersuchung (ESU) ... Seite 1 und 8

Sonderthema: „Telefonie im Land Berlin“

IP-Centrex

Infrastrukturvoraussetzungen ... Seite 4/5

Bundesweit einheitliche Behördenrufnummer 115

Telefonische Terminvereinbarung ... Seite 6/7

Praxistipp:

Outlook 2003 – Tipps und Tricks ... Seite 8

Ausblick:

Pilotprojekt Virtuelle Poststelle (VPS) ... Seite 8

Veranstaltungen ... Seite 8

NOTIZEN

++ Mobiles Arbeiten – Gruppensertifikate: Der „BeLa Zugang Einzelplatz mit Gruppensertifikat“ ist jetzt als Standardprodukt des ITDZ Berlin verfügbar. Interessant ist das neue Angebot insbesondere für Kunden, die für wechselnde Mitarbeiter nur über einen Zugang zum Berliner Landesnetz (BeLa) verfügen oder deren Mitarbeiter im Schichtbetrieb arbeiten. Die Anzahl der Personen für ein Gruppensertifikat ist auf maximal zehn begrenzt, es wird auf eine ausgewählte Person der definierten Gruppe ausgestellt.

++ Wirtschaftlich drucken: Mit dem Output Management System-Arbeitsplatzdruck (OMS-APD) werden Dokumente zentral ausgedruckt und weiterverarbeitet. Die zentrale Druckoption wird an den IT-Arbeitsplätzen eingerichtet und von den Nutzern mit einem einfachen Druckbefehl angesteuert. Die zu druckenden Dokumente werden vom Arbeitsplatz oder aus einem Fachverfahren heraus direkt an das Druckzentrum des ITDZ Berlin gesendet. Ergänzend zum Druck können die Dokumente auch kuvertiert und einem Zustellungsdienstleister übergeben werden. Der zentrale Druck ist bereits bei einem Auftragsumfang von rund 1.500 Seiten im Monat wirtschaftlicher als Druck und Weiterverarbeitung in den einzelnen Dienststellen.

FOKUS KUNDE

Interviewpartner

Adolf Herbst
Leiter Bürgerdienste, Bezirksamt Marzahn-
Hellersdorf Projektleiter „ProDiskurs“

Interview

Warum haben sich die Verantwortlichen im Bezirk Marzahn-Hellersdorf dafür entschieden, Pilotbezirk für das Projekt „ProDiskurs“ zu werden?

Die in der Difu-Studie „ServiceStadt Berlin 2016“ benannten Herausforderungen treffen natürlich auch in hohem Maße auf Marzahn-Hellersdorf zu. Das Durchschnittsalter der Beschäftigten beträgt in unserem Bezirk 51 Jahre, die Haushaltslage ist dramatisch. Da sich der Umgang der politisch Verantwortlichen und der Verwaltungsführungskräfte in Marzahn-Hellersdorf durch eine sehr konstruktive und sachliche Diskussionskultur auszeichnet, und somit ProDiskurs eine gute Basis für die Umsetzung haben würde, sahen die Verantwortlichen die Notwendigkeit und Chance zur Veränderung.



Das Projekt bewirkt zahlreiche Neuerungen im Arbeitsalltag der Mitarbeitenden. Wie wirken sich die Umstellung auf die Arbeitsbedingungen und Arbeitsatmosphäre aus?

Uns allen war und ist bewusst, dass das Projekt die Alltagsorgen der Beschäftigten, die sich insbesondere aus der schwierigen Haushaltslage und dem weiter zu erwarten-

Fortsetzung auf Seite 3 >>>

THEMA

ProDiskurs: Für eine neue Kommunikationskultur

Mit einem steigenden Altersdurchschnitt in der Bevölkerung und bei den eigenen Mitarbeitenden sowie einem bestenfalls stagnierenden Haushaltsetat sehen sich viele Bezirke Berlins konfrontiert. Das Projekt ProDiskurs versucht unter anderem mit technischer Unterstützung das Wissen der Mitarbeitenden zu bewahren, die Kommunikation untereinander zu verbessern und den Bürgerservice um neue Lösungen zu ergänzen.



(Foto: Fotolia/Nimedia)

Basis der Projektarbeit sind die Empfehlungen der Studie „ServiceStadt Berlin 2016“, die das Deutsche Institut für Urbanistik (Difu) 2009 im Auftrag des Berliner Senats vorlegte. Das Pilotprojekt ProDiskurs, das die Berliner Senatsverwaltung für Inneres und Sport begleitet, will Empfehlungen der Studie auf Bezirksebene umsetzen.

Neue Technik und kürzere Kommunikationswege

Mit dem Projekt „ProDiskurs“ soll die Einbeziehung der Bürger in Entscheidungsprozesse erleichtert und eine hohe Qualität bei der Personalführung und -entwicklung in den Ämtern sichergestellt werden. Bis zum Mai 2011

wurden insgesamt elf Maßnahmen untersucht und umgesetzt. Bei vier davon gehen organisatorische Veränderungen mit der Einbindung neuer Technik einher. Hier kooperiert der Bezirk Marzahn-Hellersdorf mit dem ITDZ Berlin. Bei allen Projekten stand die Möglichkeit zur Nachnutzung der Lösung für andere Bezirke Berlins im Fokus.

Das Beschäftigtenportal

Das Beschäftigtenportal soll die Mitarbeitenden informieren und die ämterübergreifende Zusammenarbeit durch aktuelle Nachrichten und eine bezirksamtsinterne Wissensdatenbank („Wiki“) unterstützen. Der ämterübergreifende Zugriff auf Erfolgsbeispiele, Foren

und Datenbanken soll das eigenverantwortliche Handeln der Beschäftigten und die aktive Vernetzung der Verwaltungsbereiche fördern.

Pilotnutzungen sind etwa ein themenbezogener Zugriff auf Vorlagen und Entscheidungen des Bezirksamts, der die Informationssuche erleichtert. Neu eingerichtete Foren unterstützen insbesondere die Behördenübergreifende Zusammenarbeit. Darüber hinaus wurde die Möglichkeit zur Integration von übergreifenden Geschäftsanwendungen, wie z. B. zur Materialbestellung geschaffen.

Damit die technische Grundlösung auch von anderen Dienststellen genutzt werden kann, wurde beispielsweise die Steuerung und Suche stark auf die neue einheitliche Ämterstruktur der Bezirke ausgerichtet.

Ausweitung des Termin- und Zeitmanagement

Die bestehende technische Lösung mit Online-Terminvereinbarung, dem Kiosksystem für Wartenummer und SMS-Service sowie der Aufrufanlage wird bereits erfolgreich in Bürgerämtern eingesetzt. Bislang wurde das Termin- und Zeitmanagement jedoch häufig als „Insellösung“ für diesen Bereich betrachtet.

Dabei war und ist die zugrundeliegende Wissensdatenbank auch für andere Fachbereiche der Verwaltung mit Sprechstunden für Bürgerinnen und Bürger erweiterbar. Die Vorteile des Terminservice, wie reduzierter Arbeitsaufwand und weniger in der Terminplanung gebundenen Personalressourcen, sind auch für weitere Behörden nutzbar. Im Rahmen von ProDiskurs wurde das System bereits für die Nutzung durch das Standesamt bereitgestellt und modellhaft für die Nutzung beim Kinder- und Jugendgesundheitsdienst vorbereitet. Weitere potenzielle Einsatzfelder werden zurzeit untersucht.

Ständige Ämterbewertung

In Zusammenarbeit mit einem sozialwissenschaftlichen Institut erstellten die Projektpartner eine Online-Lösung für eine ständige Ämterbewertung. Bürgerinnen und Bürger können im Web jetzt nach jedem Besuch ein Feedback zur Freundlichkeit der Mitarbeitenden sowie der Beratungsleistung abgeben. Ein Pionierprojekt, das zur positiven Motivation

der Mitarbeitenden beiträgt, aber auch neue Anforderungen an die Behörden stellt.

Bis zur Jahresmitte 2011 erfolgten die letzten Arbeiten am Gesamtsystem, um einen reibungslosen Durchlauf von der Erhebung, über die Auswertung bis zur Veröffentlichung einschließlich der erforderlichen Freigaberegulungen vorzunehmen. Ein Gesamtpaket, das auch von anderen Verwaltungen genutzt werden kann.

Das Bürgerterminal

Mit dem Prototyp des Kiosksystems sollen Bürgerinnen und Bürger durch die Eingabe von Daten und das Ermitteln von Informationen (erforderliche Nachweise, Gebühren) Wartezeiten reduzieren, Verwaltungsprozesse optimieren und mehrfache Vorsprachen vermeiden können. Neben dem Informationsangebot von Berlin.de und der Beantragung von Urkunden bietet der Prototyp in der ersten Ausbaustufe auch die Möglichkeit Termine zu vereinbaren und an der ständigen Ämterbewertung teilzunehmen. Zudem besteht die Möglichkeit Formulare am Terminal auszufüllen, und über eine sichere Verbindung direkt an das elektronische Behördenpostfach der zuständigen Ämter zu versenden.

Auf die Erfahrungen der jetzt eingesetzten Lösung kann aufgesetzt werden. Mögliche Szenarien sind die Einbindung eines Bezahlsystems für gebührenpflichtige Dienstleistungen und die Nutzung der Funktionen des neuen Personalausweises. So könnten weitere Dienstleistungen bereitgestellt und Prozesse abschließend bearbeitet werden, was zu einer deutlichen Entlastung der Mitarbeitenden in den Dienststellen führen würde.

Perspektivisch sollen die im Rahmen von ProDiskurs entwickelten Dienstleistungen für das Bürgerterminal in weiteren Ausbaustufen auch im Internet zur Verfügung stehen.

Nachnutzung im Fokus

Gerade im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit von IT-Lösungen bietet es sich an, auf bereits entwickelte und erprobte Konzepte zurückzugreifen. Das Projekt ProDiskurs schafft mit seinen Pilotlösungen den Bezirken Berlins ein Angebot, die auf Nachnutzung ausgerichteten Entwicklungen zu adaptieren. ■

FOKUS KUNDE

Fortsetzung von Seite 2 >>>

den Personalabbau ergeben, nicht aufheben kann. Das Projekt kann jedoch einiges an bereits erkennbaren personellen Defiziten kompensieren, Abläufe deutlich verbessern und die Mitarbeitenden wieder neu motivieren. Kurzfristig wirksame Maßnahmen wie der Online-Terminservice oder die Online-Ämterbewertung haben eben dies bereits gezeigt. Zudem steht das Projekt mit dem zu Beginn durchgeführten Online-Diskurs für alle 1.700 Beschäftigten des Bezirksamts auf einer breiten Basis und wird als „anfassbare“ Veränderung in der Regel positiv wahrgenommen.

Aus welchen Gründen hat sich der Bezirk für das ITDZ Berlin als IT-Partner entschieden?

Eine zentrale Schlussfolgerung der Difu-Studie ist, dass die Berliner Verwaltung den Weg der Modernisierung nur dann erfolgreich fortsetzen kann, wenn es gelingt, das große Potenzial, das sich in vielen Insellösungen zeigt, in komplexe, landesweit verbindliche Lösungen zu überführen. Das gilt insbesondere für IT-Entwicklungen, einschließlich der Notwendigkeit von Standards. Bei diesen Fragen spielte und spielt das ITDZ Berlin als IT-Dienstleister des Landes Berlin eine entscheidende Rolle, die nicht selten unterschiedlich interpretiert wird. Gemeinsam setzen wir uns für eine Lösung ein, die für die anderen Bezirke nachnutzbar ist. Wir schätzen die Zusammenarbeit mit dem ITDZ Berlin.

ProDiskurs soll auch in anderen Berliner Bezirken umgesetzt werden, was würden Sie den jeweils Projektverantwortlichen mit auf den Weg geben?

Rückblickend halte ich die Transparenz in der Projektarbeit für alle Beschäftigte durch alle Gremien, einschließlich Projektorganisation, für entscheidend. Einen Prozess, den die Führungskräfte eigenverantwortlich vorantreiben müssen. Zudem sollte von Anfang an die Verstetigung der Reform „mitgedacht“ werden und die Finanzierung der Projektarbeit auch externe Unterstützung einschließen. Und Schlussendlich braucht man für ein Projekt, mit dem man etablierte Prozesse und Kommunikationsmuster ändern will, den Mut neue Wege zu gehen. ■

SONDERTHEMA

IP-CENTREX

IP-TELEFONIE

Noch immer verfügen zahlreiche öffentliche Institutionen Berlins über separate Telefon- und Datennetze. Zwei Infrastrukturen, die betrieben und Instand gehalten werden müssen, und somit erheblich höhere Kosten verursachen. Mit dem Berliner

Landesnetz der neuen Generation (BeLa NG) hat das ITDZ Berlin die Voraussetzung für einen Generationswechsel geschaffen: Eine Infrastruktur für beide Dienste. Denn telefonieren und Faxe versenden kann man auch über Internet Protokoll.



(Foto: Fotolia/Frank Pfluegl)

„Voice over IP“ (VoIP) steht für Sprache über das Internet Protokoll (IP). Mit rund 15 Jahren ist VoIP eine vergleichsweise alte Technik. Aus technischen Gründen fand der Durchbruch dieser Art der Sprachübertragung jedoch erst vor kurzem statt. Bei VoIP wird die Sprache in Daten umgewandelt, komprimiert und in kleinen Datenpaketen über IP-Netzwerke wie das Internet verschickt.

Nur waren vor 15 Jahren weder das Internet noch lokale Unternehmensnetzwerke auf die Übertragung größerer Datenmengen, wie die Übertragung von Telefongesprächen in Echtzeit, ausgelegt. Gesprächsverzögerungen von mehreren Sekunden, Sprachaussetzer und

schlechte Tonqualität waren die Regel. Was als Traum vom günstigen Telefonieren begann, scheiterte an den technischen Möglichkeiten.

Infrastrukturvoraussetzung in Berlin

Als absehbar war, dass die Nutzungsdauer des alten Übertragungsnetzes für Telefonie endet, plante das ITDZ Berlin frühzeitig den Wechsel auf neue Lösungen. Die Entwicklung bei der zentralen Technik für Telekommunikation eröffnete die Perspektive, vorhandene Dienste kostengünstiger zu gestalten. Heute stellt das ITDZ Berlin den öffentlichen Institutionen im Land Berlin ein Glasfasernetz von rund 1.000 km Länge zur Verfügung, dass auf den Trans-

port großer Datenvolumina bei hoher Übertragungsrates ausgelegt ist. Die Voraussetzung für „Echtzeitgespräche“ mit VoIP.

Nutzungsszenarien

Das neue Netz legt die Basis für Anwendungen mit denen Faxe, die auf dem PC ankommen, dort gelesen, um einen Vermerk ergänzt und per Mausclick gleich weitergeleitet werden. Sprachmitteilungen lassen sich per E-Mail beantworten, wobei das System die Daten des Empfängers automatisiert übernimmt. Zukünftig können Sachbearbeiter/innen bei telefonischen Anfragen direkt auf die komplette Historie eines Genehmigungsverfahrens oder

Bürgerinformationen zugreifen, und damit gezielt und direkt Auskunft zu geben. Ein Videokonferenzdienst kann perspektivisch zeitkritische Abstimmungsprozesse beschleunigen.

Der Service des ITDZ Berlin

Um die kompletten Funktionen einer Telefonanlage bieten zu können, wird die VoIP-Lösung IP-Centrex (IP-Central Office Exchange) eingesetzt. IP-Centrex ist mandantenfähig. Das bedeutet, dass die Lösung mehrere Kunden bedienen kann, ohne dass diese gegenseitig Einblick in ihre Daten oder Benutzerverwaltung haben. Jeder Kunde kann nur seine Daten sehen und seine Endgeräte bei Bedarf auch selbst administrieren.

Die Einbindung von zusätzlichen Geschäftsteilen und Standorten sowie Umzüge lassen sich mit der zentralen IP-Lösung im Vergleich zu herkömmlichen TK-Anlagen sehr viel einfacher

und flexibler gestalten. Neben der zentralen Anlage und der Anbindung an das Berliner Landesnetz stellt das ITDZ Berlin der Verwaltung auch die IP-Telefone zur Verfügung, wobei verschiedene Geräte mit unterschiedlichen Leistungsmerkmalen zur Verfügung stehen. Darüber hinaus können umfassende Serviceleistungen in den Bereichen Wartung-, Störungs- und Changemanagement in unterschiedlichen Ausprägungen in Anspruch genommen werden.

Sicherheit

Bei der Planung und Implementierung des Gesamtsystems werden aktuelle Sicherheitsrichtlinien berücksichtigt. Dazu wurde eine Risikoanalyse entsprechend der BSI-Empfehlung durchgeführt und empfohlene Maßnahmen umgesetzt. Sämtliche Gesprächs- und Signalisierungsinformationen werden im Kunden-LAN und im Berliner Landesnetz verschlüsselt übertragen.

Wirtschaftliche Betrachtung

Bereits heute zeigen sich in Berlin positive wirtschaftliche Auswirkungen einer zentralen Nutzung von IP-Telefonie. Neben den reinen Infrastrukturersparnissen sinken auch Aufwand und Kosten für die Administration. Dies ermöglichen u. a. der Einsatz von Standardtools zum Netzmanagement sowie die zentrale Verwaltung von Arbeitsplätzen. Auch verbrauchsunabhängige Betriebskosten wie Miete, Strom und Wartungsverträge sowie Schulungskosten sinken.

Mit der Marktumstellung von klassischen Telefonanlagen auf IP-Telefonie werden die Kosten für Service- und Wartungsleistungen sowie die Beschaffungskosten für klassische Telefonanlagen in den kommenden Jahren deutlich steigen. Die Kosten für VoIP-Hardware werden eher sinken, womit die zentralisierte Lösung perspektivisch ein steigendes Einsparungspotenzial bietet. ■

INFRASTRUKTURVORAUSSETZUNGEN

Um die zentrale IP-Telefonie-Lösung nutzen zu können, sind Investitionen in einen adäquaten Infrastrukturaufbau notwendig. Die Standorte müssen mit einem VoIP-fähigen LAN ausgestattet werden. Standorte, deren Infrastruktur bereits erneuert wurde, können mit weitaus geringen Investitionen auf IP-Telefonie umgestellt werden. Auch für Standorte, die bereits über VoIP verfügen und dies nicht über die zentrale Landeslösung betreiben, kann ein Wechsel sinnvoll sein.



(Foto: ITDZ Berlin)

Interessierten Institutionen stellt das ITDZ Berlin unterstützende Dokumentationen in Bezug auf Infrastrukturvoraussetzungen sowie einen Fragenkatalog zum lokalen Netz zur Verfügung. Eine Voruntersuchung ermittelt die notwendigen Maßnahmen der LAN-Ertüchtigung. Weiterführende Informationen erhalten Sie auch auf den Intranetseiten des ITDZ Berlin unter:

http://www.itdz.verwalt-berlin.de/produkte/bd_voip.html.

AKTUELLE ANGEBOTE

Mobiltelefon als Nebenstelle: Das Mobiltelefon wird zur Nebenstelle der zentralen IP-Lösung. Mit dem neuen IP-Centrex-Dienst sind Mitarbeiter/-innen auch außerhalb des Arbeitsplatzes unter ihrer Bürofonnummer erreichbar: Bei eingehenden Gesprächen klingeln Büro- und Mobilfunktelefon parallel.

Ein Wechsel während des Gesprächs auf das jeweils andere Gerät ist unterbrechungsfrei möglich. Ein Service insbesondere für Mitarbeitende, die am Standort überall erreichbar sein wollen.

Telefon- und IT-Service mit einem Zugang mit Landesnetz: Mit dem Kombipaket aus Sprache und Intranet/Internet, kann gleichzeitig über die IP-Telefonielösung telefoniert und der Zugang zum Berliner Landesnetz genutzt werden. Der Service eignet sich insbesondere für kleine Standorte und Büros der öffentlichen Verwaltung, die noch nicht an das Berliner Landesnetz angebunden sind.

Ebenso profitieren Dienststellen der Berliner Verwaltung, die über IP-Telefonie kommunizieren und ihre über xDSL-angebundenen Außenstellen zentral im selben Rufnummernkreis anbinden wollen. Die Notwendigkeit eines ISDN-Anschlusses entfällt. ■

SONDERTHEMA

DIE WEITERENTWICKLUNG DER BUNDESWEIT EINHEITLICHEN BEHÖRDENRUFNUMMER 115

Bis zu 1.000 Anrufe gehen täglich im 115 Service-Center des ITDZ Berlin ein. Rund 75 Prozent der Anrufer warten nicht länger als 30 Sekunden bis ihr Anruf entgegengenommen wird

und fast 75 Prozent der Fragen können die Mitarbeitenden des Service-Centers abschließend beantworten. Damit halten die Berliner das Serviceversprechen der Behördenrufnummer 115.



(Foto: Fotolia/uviview)

Ausgangslage

Ein zentrales Ziel des Regierungsprogramms ServiceStadt Berlin ist die Bündelung der Serviceangebote der Hauptstadtverwaltung (One-Stop-Government). Als die Bundesregierung 2007 die Initiative ergriff, eine einheitliche Behördenrufnummer aufzubauen, hat sich Berlin deswegen gerne als Modellpartner beteiligt.

Nach erfolgreichem Abschluss des Pilotbetriebes wurde am 1. April 2011 die einheitliche Behördenrufnummer 115 unter Beteiligung Berlins in den Regelbetrieb überführt und ist als dauerhafter Service für Öffentlichkeit

und Wirtschaft in Deutschland etabliert. Nach dem Übergang in den Regelbetrieb werden in Berlin nun die vom ITDZ Berlin bereitgestellten Telefonserviceprodukte Berlin-Telefon, Vermittlungsdienst und D115 sukzessive zum Bürgertelefon 115 der Berliner Verwaltung zusammengeführt.

Auch das Bürgertelefon 115 ist im Rahmen des bundesweiten Verbundes D115 und der damit verbundenen qualitativen Vorgaben, wie dem Serviceversprechen, tätig.

Grundvoraussetzung hierfür ist ein Geschäfts- und Finanzierungsmodell, das als Ergebnis der Zusammenarbeit zwischen der Senatsver-

waltung für Inneres und Sport und dem ITDZ Berlin entwickelt und nach Zustimmung durch den Rat der Bürgermeister in der Sitzung am 13.09.2011 auch vom Berlin Senat beschlossen wurde.

Ziele des Bürgertelefons 115

Einfach zu erreichen – umfassend ansprechbar – kompetent auskunftsfähig: Diese qualitativen Ansprüche von Bürgernähe umzusetzen und gleichzeitig effiziente wirtschaftliche Strukturen in der Verwaltung zu unterstützen, sind die Ziele des Bürgertelefons 115. „Beaufkundung statt der reinen Gesprächsvermittlung“ ist das Ziel des neuen Services.

Leistungen des Berliner Bürgertelefons 115

Kundenorientierung

- Der Telefonservice gewährleistet einen einfachen Zugang zu den Verwaltungsdienstleistungen Berlins: Der Anrufer erhält im Sinne des One-Stop-Government Informationen unterschiedlicher Verwaltungsbereiche an einer Stelle. Weitere Verwaltungskontakte können durch Dienstleistungen wie den Formularversand oder der Terminvereinbarung im ITDZ Berlin vorbereitet werden.
- Der Telefonservice gewährleistet eine erweiterte telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags von 7:00 bis 18:00 Uhr.
- Der Telefonservice ist transparent und die Servicequalität wird von mindestens 75% der regelmäßig und repräsentativ befragten Nut-

zerinnen und Nutzer mit „gut“ oder „sehr gut“ bewertet.

Wirtschaftlichkeit / Geschäftsprozesseffizienz

- Das Bürgertelefon 115 reduziert durch Ressourceneinsparungen die Kosten bei den Fachbehörden. Trotz dem mit der Einführung und dem 115-Service verbundenen finanziellen Aufwand verzeichnen die Behörden Ressourceneinsparung durch die Reduzierung der Anzahl an Anrufen, persönlichen Besuchen sowie der zu bearbeitenden schriftlichen und elektronischen Eingaben der Bürgerinnen und Bürger.
- Das ITDZ Berlin erfasst die Anliegen der Anrufer/innen in Reports und legt die Ergebnisse den Behörden vor. Diese Informationen werden von den Behörden zur Optimierung ihrer Geschäftsprozesse genutzt.

Mitarbeiterorientierung

- Durch den Telefonservice des ITDZ Berlin werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Behörden von einfachen und ständig wiederkehrenden Anfragen und Auskünften zugunsten ihrer fachlichen Aufgaben entlastet.

Leistung / Auftragserfüllung

- Der zukünftige Telefonservice ist ein Beitrag zur Umsetzung der ganzheitlichen Verwaltungsorganisationsentwicklungs- und E-Government-Strategie des Landes Berlin. ■

Fazit: *Der verbesserte Service für die Bürgerinnen und Bürger schlägt sich in einer verbesserten Gesamtbewertung der Leistungen der Berliner Verwaltung und der Standortqualität in Berlin nieder.*

NOTIZEN

TELEFONISCHE TERMINVEREINBARUNG

Mit Einführung des Bürgertelefons 115 können Bürgerinnen und Bürger Terminbuchungen oder -änderungen ergänzend zum Onlineangebot auch telefonisch vornehmen. Das ist im Sinne der Barrierefreiheit besonders für ältere Menschen interessant, da einer Bitkom Umfrage aus dem Jahr 2010 zufolge nur knapp ein Drittel der Senioren das Internet nutzt. Möglich wird der neue Service durch die Kombination des Bürgertelefons 115 und dem Termin- und Zeitmanagement des ITDZ Berlin.

Voraussetzungen

Für eine Terminvergabe über die 115 ist es erforderlich, dass die Behörde, bei der ein Termin angefragt wird, das Termin- und Zeitmanagementsystem (ZMS) des ITDZ Berlin nutzt. Dies beinhaltet, dass die notwendigen Kontextinformationen zu einem Termin entsprechend den Ergebnissen des Projekts „Berliner Wissensmanagement“ in der landesweiten Dienstleistungsdatenbank vorliegen.

Hierzu zählen folgende Angaben:

- Standortinformationen (u.a. Name der Einrichtung, Öffnungszeiten, Erreichbarkeit)
- Dienstleistungen (u.a. allgemeine Informationen, erforderliche Unterlagen, Gebühren, Hinweise, Rechtsgrundlagen)

Werden diese Voraussetzungen erfüllt, entsteht durch die Einführung des Termin- und Zeitmanagementsystems nur noch wenig Aufwand – mit großer Wirkung. ■



(Foto: ITDZ Berlin)

■ **Carrier-Ausschreibung:** Das ITDZ Berlin führt zurzeit eine Ausschreibung für Carrier-Dienstleistungen durch. Die Ausschreibung erfolgt in mehreren Losen. Gegenstand der Ausschreibung sind Festnetz-, DSL- und Mobilfunk-Anschlüsse.

■ **MAN-2 und MAN-ISDN werden durch BeLa Zugang DSL abgelöst:** Mit Bereitstellung des Produktes BeLa Zugang DSL haben die Anbindungen MAN-2 und MAN-ISDN immer stärker an Bedeutung verloren, so dass das ITDZ Berlin dieses Produkt voraussichtlich zum Jahresende 2011 einstellen wird.

Der BeLa DSL Zugang gewährleistet in der Regel eine höhere Bandbreite zu wesentlich günstigeren Konditionen. Bei Fragen und für weitere Informationen zur Umstellung stehen die Kolleginnen und Kollegen im Vertrieb gern zur Verfügung.

VERANSTALTUNGEN

08.-09. November | Moderner Staat | Halle 4 / Stand 610 | Messegelände Berlin; 14055 Berlin

09. November | Tag des Personals | Senatsverwaltung für Inneres und Sport | Klosterstraße 47; 10179 Berlin

22.-23. November | 3. Jahrestagung E-Akte European School of Management & Technology (ESMT) | Schlossplatz 1; 10178 Berlin

PRAXISTIPP

Outlook 2003 – Tipps und Tricks zum Outlook Kalender

Termine im Outlook-Kalender bestimmen vermutlich den Arbeitsalltag von fast 50 Prozent aller Mitarbeitenden des öffentlichen Dienstes. Diese Outlook-Optionen vereinfachen den täglichen Umgang:

Kalenderwochen im Datumsnavigator anzeigen lassen

Terminabsprachen beziehen sich häufig nicht nur auf konkrete Daten sondern auch die jeweilige Kalenderwoche. Um die aktuelle Kalenderwoche im Datumsnavigator anzeigen zu lassen, aktivieren Sie unter: Outlook > Extras > Optionen > Einstellungen > Kalenderoptionen die Option ‚Wochennummern im Datumsnavigator anzeigen‘.

Terminarten Farben zuweisen

Immer wiederkehrenden oder besonders wichtigen Terminen Farben zuzuordnen, erleichtert die Orientierung im Wochenüberblick und am jeweiligen Arbeitstag. Die Farbzweisung erfolgt über: Termineintrag öffnen, im Feld „Beschriftung“ die passende Farbe auswählen und anschließend speichern.

Kalendertermine aus Excel-Dateien importieren

Projekt- und Arbeitsgruppentermine werden häufig als Exel-Datei angelegt. Diese Termine kann man in Exel über Datei > Importieren/Exportieren problemlos in den Outlook Kalender überführen. Sollte der Import scheitern, verfügt der Tabellenbereich über keine ausreichende Zuordnung. Die Excel-Datei kann hierfür folgendermaßen bearbeitet werden: 1. die Excel-Datei öffnen | 2. den Tabellenbereich, inkl. Überschrift markieren | 3. den Menü-Punkt: Einfügen > Namen definieren aufrufen | 4. „Kalender“ markieren und mit „OK“ bestätigen | 5. speichern | 6. die Datei im Outlook importieren ■

AUSBLICK

Virtuelle Poststelle (VPS)

Auch wenn die Ausländerbehörde seit ihrer Umstellung auf eine elektronische Aktenführung bspw. über Einbürgerungsanträge als Datei verfügt, müssen diese vor ihrer Weiterleitung an die Einbürgerungsstellen der Bezirke ausgedruckt und per Post überstellt werden. So entstehen unnötige Warte- und Bearbeitungszeiten. Drei Bezirke testen deswegen die Virtuelle Poststelle (VPS) auf Praktikabilität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit.

Der Ergebnisbericht verdeutlicht, dass die VPS sich uneingeschränkt bewährt hat und die elektronische Übermittlung der Ausländerakten zu erheblich schnelleren Bearbeitungszeiten beiträgt. Zitat aus dem Ergebnisbericht: „Das Verfahren ermöglicht wesentlich kürzere Versandzeiten, eine schnellere Auswertung und spart Bearbeitungszeiten für den Postversand, die Archivierung und die Aktenvernichtung völlig ein. Die Akte ist jederzeit verfügbar, Wartezeiten aufgrund von Vorlagen bei Gerichten oder anderen Behörden entfallen.“ Die nächste Ausgabe des ITDZ Berlin Direkt stellt die IT-Lösung vor. ■



(Foto: Fotolia/svort)

LÖSUNGEN

Das elektronische Behördenpostfach

Fortsetzung von Seite 1 >>>

geschrieben. Die Ärzte sind zumeist mehreren Schulen zugeteilt, so dass sie – je nach Besetzung des KJGD – rund 550 Einschulungsuntersuchungen im Jahr durchführen.

Termine für die Einschulungsuntersuchung werden zurzeit sowohl vom Kinder- und Jugendgesundheitsdienst selbst übermittelt als auch von den Eltern oder Erziehungsberechtigten telefonisch vereinbart. Darüber hinaus besteht in der Regel die Möglichkeit, eine E-Mail oder ein Fax an den KJGD mit Angabe einer Rückrufnummer zwecks Terminvereinbarung zu verschicken. Der KJGD ruft bei Bedarf zurück.

Die Terminvereinbarung zur Einschulungsuntersuchung ist damit jedes Jahr wieder mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden und bindet erhebliche Personalressourcen.

Der KJGD im Bezirk Marzahn Hellersdorf entschied sich deswegen, für die ESU-Terminvereinbarung eine Online-Lösung einzuführen. Die Online-Terminvereinbarung startet mit einer

Datenerhebung in Form eines Anamnesebogens und ermittelt anhand der eingegebenen Hintergrundinformationen zur Person den zuständigen Amtsarzt. Personenbezogene Daten werden nicht erhoben.

Die Terminvereinbarung wird dem KJGD des Bezirksamts Marzahn Hellersdorf zur Einschulungsuntersuchungen für das Schuljahr 2012 zur Verfügung gestellt. Basierend auf den Standardprodukten Termin- und Zeitmanagement, Formulare Service und elektronisches Behördenpostfach des ITDZ Berlin zeichnet sich die Online-Lösung durch Sicherheit, Wirtschaftlichkeit und Effizienz aus. ■

IMPRESSUM

Herausgeber: IT-Dienstleistungszentrum Berlin, Berliner Straße 112-115, 10713 Berlin, www.itdz-berlin.de, V. i. S. d. P. Konrad Kandziora
Redaktion: Anna-Maria Krebs (Vertriebsleiterin), Tel. 030 90222-8090, info@itdz-berlin.de
Gestaltung, Satz: Weinert & Partner, publicgarden