

## Presse-Information

Pressekontakt Nicole Beck Tel. 030 90 12 61 11

### **Projektabschluss erfolgreich: Telefonische Pass- und Personalauskunft in allen Berliner Bürgerämtern verfügbar**

Berlin, 14.04.2005: In Zusammenarbeit mit der Senatsverwaltung für Inneres, den Berliner Bürgerämtern, dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin), der Bundesdruckerei und der PSI AG wurde eines der modernsten Telefonauskunftssysteme für die Verbesserung des Bürgerservices entwickelt. Antragstellerinnen und Antragsteller eines Personalausweis oder Reisepass haben damit die Möglichkeit, auch außerhalb der Öffnungszeiten – rund um die Uhr – den Bearbeitungsstand, Abholtermin und den Abholort der Dokumente zu erfragen.

#### **Effiziente Partnerschaft**

Durch die Verbindung zwischen dem elektronischen Personalausweis- und Reisepass- Informationssystem (eIDINFO) der Bundesdruckerei und dem Voiceportal der PSI AG und die vom ITDZ Berlin erstellte Infrastruktur in den Berliner Bezirksämtern entstand ein deutschlandweit einmaliges Dienstleistungsangebot für Bürgerinnen und Bürger. Nach Angabe einer persönlichen Referenznummer erhalten die Antragstellerinnen und Antragsteller per Festnetz oder Handy über das elektronische Sprachdialogsystem (SDS-Info) jederzeit die gewünschte Auskunft.

#### **Verbesserter Bürgerservice**

Mit der Einführung des telefonischen Auskunftssystems tragen die Kooperationspartner zur wesentlichen Verbesserung des Services für Bürgerinnen

Presse-Information vom 14.04.2005

Projektabschluss erfolgreich: Telefonische Pass- und Personalauskunft in allen Bürgerämtern verfügbar



und Bürger und zur gesteigerten Effizienz in den Berliner Bürgerämtern bei. „5.000 Anrufe allein im März zeigen, dass das Angebot sehr gut von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen wird“, freut sich Konrad Kandziora, Vorstand (k) des ITDZ Berlin über die hohe Resonanz.

Auch andere öffentliche Verwaltungen, wie Potsdam, Magdeburg und Nordrhein-Westfalen haben das Potential des telefonischen Auskunftsdienstes erkannt und bereits Interesse an dem System bekundet. Der Berliner Verwaltung steht das System bis Ende des Jahres entgeltfrei zur Verfügung. Bis dahin übernimmt das ITDZ Berlin für alle 12 Bezirke die anfallenden Kosten für den Telefonservice via SDS-Info. Das System wird ständig weiterentwickelt und ausgebaut, denn seine Möglichkeiten sind längst noch nicht erschöpft.

Ulrich Freise, zuständiger Staatssekretär der Senatsverwaltung für Inneres: „Mein Dank gilt dem ITDZ, den beteiligten Firmen und insbesondere auch den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung für Ihr außerordentliches Engagement.

Das Projekt ist ein richtungweisendes Beispiel dafür, wie Zusammenwirken von innovativen Lösungsanbietern und kreativen Verwaltungsfachleuten anwendbare Ergebnisse hervorbringen können, die sowohl den Bürgerservice verbessern als auch die Verwaltung entlasten. Das Potenzial derartiger sprachbasierter Systeme auch für andere Anwendungsbereiche dürfte groß sein.“

#### **Über das IT-Dienstleistungszentrum Berlin**

**Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) ist als Anstalt des öffentlichen Rechts ein eigenständiges Unternehmen und finanziert sich aus seiner eigenen Leistungserbringung. Seine Aufgaben umfassen die Unterstützung der Berliner Verwaltung beim Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik und die Bereitstellung umfassender IT-Dienstleistungen. Das ITDZ Berlin betreibt und vermarktet für Berlin das Hochsicherheitsrechenzentrum, das Landesnetz, das Druckzentrum sowie Dienstleistungen für die Beschaffung, Beratung sowie Projektierung von IT-**

Presse-Information vom 14.04.2005

Projektabschluss erfolgreich: Telefonische Pass- und Personalauskunft in allen Bürgerämtern verfügbar



**und Telekommunikationsdiensten. Der Umsatz betrug 2004 insgesamt 91,48 Mill. Euro. Das ITDZ Berlin wird durch den Vorstand (k) Herrn Dipl.-Ing. Konrad Kandziora vertreten.**

**-Ende-**

Internetadresse

Zusätzliche Informationen und Nachrichten vom IT-Dienstleistungszentrum Berlin finden Sie im Internet: <http://www.itdz-berlin.de>