

bitDZ & bytes

THEMENSCHWERPUNKT: IT FÜR BERLIN

Wie das ITDZ Berlin bei der Digitalisierung unterstützt

dIT is drin:

EdITorial	/04
PortraIT	
Das ITDZ macht IT für Berlin	/06
LAF: Erste Berliner Behörde auf einheitliche IT umgestellt	/10
BenefIT	
Umzug in ein neues Prinzip	/15
Frauenförderung im ITDZ Berlin	/18
Kundenbefragung: Das ITDZ Berlin will es wissen	/19
DigIT	
Das Bürgeramt der Zukunft	/22
Digitale Barrierefreiheit bringt alle Menschen weiter	/23
Angebote und Denkanstöße rund um die Zukunft der IT	/25
SpirIT	
Eine von uns: Sabine Carras	/28
Onboarding im ITDZ Berlin	/31
EdIT	
Kurzmeldungen	/32
ExIT	
Das Letzte! Humorvolles aus der Welt der IT	/35



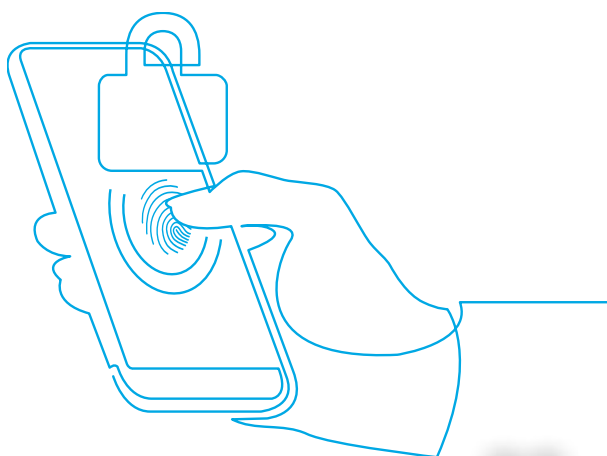
IPV Homeofficefähigkeit

Umzug in ein neues Prinzip



Alles für das digitale Berlin

Von A wie Arbeitsplatz bis Z wie Zukunft



22

Das Bürgeramt der Zukunft

Vom Wunsch zur Wirklichkeit



28

Eine von uns!

Im Gespräch
mit Sabine Carras



Liebe Leserin, lieber Leser,

erinnern Sie sich an Ihr letztes, wichtiges Projekt? Ein großes Vorhaben am Arbeitsplatz, ein Umzug im laufenden Job oder auch die Organisation einer großen Familienfeier? Ganz gleich ob beruflich oder privat: Erfolgreiche Projekte stehen und fallen mit einer guten Planung und Abstimmung mit allen Beteiligten.

Für die Umsetzung landesweiter Digitalisierungsprogramme und großer Digitalisierungsprojekte ist das ITDZ Berlin als zentraler IT-Dienstleister ein erfahrener, kompetenter und verlässlicher Partner. Ob schnelles Internet für die Berliner Schulen oder die Einführung des standardisierten BerlinPCs für die Behörden: Mit unserer fachlichen und methodischen Expertise und Erfahrung beraten wir unsere Kundinnen und Kunden von Beginn an, holen alle Projektpartner und Stakeholder an einen Tisch und begleiten Stück für Stück die Umsetzung. Welche Rolle dabei ein starkes Programmmanagement spielt und wie sich beispielsweise in nur drei Wochen 700 Arbeitsplätze mit neuer Hard- und Software ausstatten lassen, davon erfahren Sie in dieser Ausgabe der bITDZ&bytes.

Im Fokus stehen unsere Kundinnen und Kunden: Die Behörden und Organisationen des Landes Berlin, die wir seit Gründung als Landesamt für elektronische Datenverarbeitung (LED) im Jahr 1969 kennen und bei der Digitalisierung begleiten und beraten. So wie sich ihre Aufgaben und Anforderungen über die Jahre verändert haben, entwickelt sich auch das ITDZ Berlin konsequent weiter: Wir stärken unsere Kundenorientierung, optimieren, automatisieren und modernisieren unsere Abläufe und Serviceportfolios. Wir positionieren uns aktiv als attraktiver Arbeitgeber zur Gewinnung und Bindung von Fachkräften.

Als zentraler IT-Dienstleister des Landes arbeiten wir gemeinsam jeden Tag an einer großen, zukunftsweisenden Aufgabe: Wir machen IT für Berlin!

Viel Spaß beim Lesen,
Ihre

Anne Lolás, stellvertretende Vorsitzende ITDZ Berlin

Portrait IT

Schwerpunktthema:
IT für Berlin



Das ITDZ macht IT für Berlin

Langfristige Planung funktioniert auf kurze Sicht am besten – das wusste bereits der große griechische Dramatiker Euripides. Als zentraler IT-Dienstleister der Berliner Verwaltung ist das ITDZ Berlin verlässlicher Partner bei der Umsetzung von landesweiten, aktuellen Digitalisierungsprojekten, bei denen eine stringente Projektplanung unerlässlich ist.



Ob schnelles Internet für die Berliner Schulen, standardisierte IT wie der BerlinPC für die Behörden oder digitale Anträge für den Bürgerservice, das ITDZ Berlin unterstützt mit seinem starken Programmmanagement die Modernisierung und Standardisierung der landesweiten Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) und setzt sie zentralisiert um.

Von A wie Arbeitsplatz bis Z wie Zukunft

A wie Arbeitsplatz

OneIT@Berlin, das landesweite Programm zur IT-Standardisierung ist eines der größten IT-Projekte Deutschlands. Hier wurde erst kürzlich ein weiterer Meilenstein erreicht: Der BerlinPC-Rollout für das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF). Es ist die erste Berliner Behörde, deren Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) im Rahmen des Landesprogramms komplett auf standardisierte IT umgestellt wurde und ab sofort zentral vom ITDZ Berlin betrieben wird (mehr dazu → siehe Seite 10). Sämtliche der rund 700 Arbeitsplätze an den drei Standorten des LAF sind jetzt mit dem sogenannten IKT-Arbeitsplatz ausgestattet – bestehend aus den Modulen LAN, Telefonie, BerlinPC und Drucken auf einem Laptop mit landesweit einheitlicher Hard- und Software. „Es freut uns sehr, dass wir mit der Umstellung auf den BerlinPC das LAF in seiner wichtigen Arbeit unterstützen können“, sagt Dr. Timo Neumann, Abteilungsleiter Projekte und Lösungen im ITDZ Berlin. „Mit der Übergabe der Verantwortung für die komplette IT an das ITDZ Berlin entlasten wir das LAF in der täglichen Arbeit. Es kann sich damit auf seine Kernaufgaben fokussieren.“

„Mit der Übergabe der Verantwortung für die komplette IT an das ITDZ Berlin entlasten wir das LAF in der täglichen Arbeit. Es kann sich damit auf seine Kernaufgaben fokussieren.“

DR. TIMO NEUMANN

Abteilungsleiter Projekte und Lösungen im ITDZ Berlin

D wie Digitalisierung

Die IT-Standardisierung und -Zentralisierung durch das ITDZ Berlin schafft ein starkes Fundament für die digitalisierte Hauptstadt. So bildet etwa die Versorgung der Berliner Schulen mit schnellem Internet bis in die Klassenzimmer die Basis für moderne, digitale Lernformen. Dieses bezirksübergreifende Projekt erfolgt in drei Leistungsbereichen, für die jeweils ein Rahmenvertrag zum Abruf zur Verfügung steht. Um eine reibungslose und rasche Umsetzung zu gewährleisten, hat die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie das ITDZ Berlin mit der Ausschreibung der Rahmenverträge sowie einem übergreifenden Programmmanagement beauftragt. Der Abruf der Leistungen und die Koordination der Dienstleister erfolgen durch das Programm BWAS (Breitband- und WLAN-Ausbau an den Berliner Schulen) nach Beauftragung durch die Bezirke. Das ITDZ Berlin unterstützt und koordiniert mit seinem Programmmanagement den fortschreitenden Ausbau, steuert die beauftragten Unternehmen und bindet alle Beteiligten im Rahmen von Informationsformaten und individuellen Abstimmungen ein.

Bürgerinnen und Bürger bekommen die Digitalisierung auch durch den Basisdienst „Digitaler Antrag“ zu spüren, der die digitale Umsetzung von Anträgen wie Schulanmeldungen, Wohngeld, die Bestellung von Urkunden, denkmalrechtliche Genehmigungen oder Entschädigungen nach dem Infektionsschutzgesetz ermöglicht. Auch eine Geburtsurkunde können die Berlinerinnen und Berliner heute digital beantragen. In diesem Jahr werden weitere digitale Anträge folgen.

O für OneIT@Berlin

Das landesweite Programm OneIT@Berlin steuert die schrittweise Standardisierung der IT-Infrastruktur im Land Berlin sowie die Überführung in den Betrieb durch das ITDZ Berlin. Das umfasst eine einheitlich und zentral betriebene Hardware, Software, Netzwerkstruktur, Telekommunikation sowie Datenverarbeitung und -speicherung. Eine einheitliche IT-Infrastruktur stellt damit die technische Basis für digitale und behördenübergreifende Verwaltungsservices für die Berliner Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft dar.

P wie Programmorganisation

Beim „Wie“ – also der konkreten Planung und Umsetzung von landesweiten Großprojekten, etwa zur IT-Standardisierung oder der Digitalisierung der Schulen – kommt die Programmorganisation des ITDZ Berlin zum Tragen. „Mit unseren Projektleitenden halten wir ein Vorhaben auf Kurs, tragen dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren und das Projekt schneller

„Mit unseren Projektleitenden halten wir ein Vorhaben auf Kurs, tragen dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren und das Projekt schneller zum Abschluss zu bringen“

DR. TIMO NEUMANN

Abteilungsleiter Projekte und Lösungen im ITDZ Berlin

zum Abschluss zu bringen“, sagt Dr. Timo Neumann. „Bei aller technischen Expertise, bei der Programmorganisation spielt auch die Kommunikation mit den unterschiedlichen Teams eine entscheidende Rolle.“ Regelmäßige Absprachen und die Koordination der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner auf beiden Seiten sind dabei die Stärken des ITDZ Berlin. Es gilt genau hinzuhören und zu hinterfragen. Denn die Projektbeteiligten kommen aus unterschiedlichen Bereichen zusammen, nutzen häufig ein IT-Vokabular, das zwar Schnittmengen in der Kommunikation aufweist, diese aber zum Teil ganz unterschiedlich belegt sind. Um zu erkennen, ob alle Beteiligten die Begrifflichkeiten richtig interpretieren, ist professionelles Feingefühl gefragt.



Eins steht fest: Bei der Umsetzung von komplexen technisch-organisatorischen Anforderungen hat sich eine zentrale Programmorganisation bewährt. Dazu gehören u.a. die Planung des zeitlichen Ablaufs, der Umfang an Aufgaben, Kosten und Ressourcen sowie die Definition der Ziele. Dabei haben die Teams Projektmethoden und Kundenorientierung im Blick und sorgen so gemeinsam mit allen Beteiligten für eine erfolgreiche Projektplanung und -durchführung.

S wie Sicherheit

Eine Standardisierung und der zentrale Betrieb der IKT erhöhen das Sicherheitsniveau massiv. Server und Arbeitsplatzrechner der Berliner Verwaltung sind immer auf dem neuesten Stand, da das ITDZ Berlin Softwareupdates und Patches zentral aufspielen kann. Der Schutz der Verwaltungs- und Bürgerdaten hat in den hochsicheren Rechenzentren oberste Priorität. Die Rechenzentren des ITDZ Berlin sind seit 2015 nach den strengen Grundschutz-Richtlinien des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziert.

Z wie Zukunft

Und mit viel Schwung geht es weiter. Um das Know-how von wirtschaftlichen, zivilgesellschaftlichen und wissenschaftlichen Akteurinnen und Akteuren zu bündeln und der Berliner Verwaltung zentral zur Verfügung zu stellen, baut das ITDZ Berlin in seiner Verantwortung ein Open-Source-Kompetenzzentrum auf. Dieses ermöglicht als Teil eines Open-Source-Ökosystems die effiziente Nutzung von Ressourcen, die Förderung von Innovationen und die effektive Nachnutzung vorhandener Lösungen. Außerdem setzt der zentrale IT-Dienstleister auf Automation, um seine Kundinnen und Kunden schnell, effizient und standardisiert zu betreuen. Kern dieser flexiblen Leistung: die Private Cloud des ITDZ Berlin. Darin werden sowohl neue Infrastructure-as-a-Services für Server und Speicher als auch weitere Plattform-Services bereitgestellt. Sie sind die perfekte Grundlage, um Kundinnen und Kunden und Bürgerinnen und Bürgern Berlins mit neuen Software-Services die Arbeit und Abläufe zu erleichtern und die IT des Landes Berlin nachhaltig zu verschlanken. Das ITDZ Berlin steht der Hauptstadt als aktiver Partner, Berater und Umsetzer zur Seite – denn hierfür arbeiten seine Mitarbeitenden jeden Tag: IT für Berlin.



NACHGEFRAGT

**...bei Alexander Klaus.
Er ist seit 2019 im ITDZ Berlin tätig. Als technischer Rollout-Manager hat er das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten über drei Monate begleitet.**

Wie rüstet man 700 Mitarbeitende mit Hard- und Software aus?

Mit einem straffen Plan und guter Teamarbeit. Wir haben in 3,5 Wochen in einem Team von fünf Kolleginnen und Kollegen das LAF ausgestattet – wir waren dort quasi Dauergäste. Davor haben wir im ITDZ Berlin drei Wochen lang die Notebooks ausgepackt, angeschlossen und betankt.

Betankt?

Ja genau! Betanken bedeutet in diesem Zusammenhang, dass das Betriebssystem und die Software auf den Notebooks installiert wurden. Für die Betankung haben wir nur eine Woche gebraucht, da wir täglich mit zwei Schichten gearbeitet haben. Auf zwölf Paletten wurde dann alles ins LAF transportiert.

Wie kamen dort die Notebooks zu den Nutzenden?

Ab 6:30 Uhr ging die Notebook-Ausgabe inklusive Dockingstation, Maus und Tastatur täglich los. Wir haben dann im Schnitt pro Tag 50 Mitarbeitende ausgestattet, persönlich eingewiesen und waren für Fragen ansprechbar.

Das klingt wirklich nach einer guten Organisation. Was war dein persönliches Highlight?

Die gute Zusammenarbeit mit dem LAF war sicherlich einer der Höhepunkte. Die Liste der Nutzerinnen und Nutzer, anhand derer wir die Hardware an die Mitarbeitenden aushändigen konnten, kamen ja vom LAF. Ich persönlich konnte meinen Erfahrungsschatz erweitern, denn ich hatte zum ersten Mal die Rolle des technischen Rollout-Managers. Und das viele positive Feedback von den LAF-Mitarbeitenden hat mich und unser ganzes Team über die Wochen zusätzlich motiviert.

Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten:
Erste Berliner Behörde
komplett auf einheitliche
IT umgestellt

Mitte Juli war es soweit: Das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) war die erste Behörde, deren Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) im Rahmen des Landesprogramms „OneIT@Berlin“ komplett auf standardisierte IT umgestellt wurde und seither zentral vom ITDZ Berlin betrieben wird. Oliver Wassermann, Gruppenleiter für IT und Digitalisierung im LAF, hat den Rollout hautnah miterlebt.



i

Oliver Wassermann

ist Gruppenleiter für IT und Digitalisierung im Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten.

„Die für uns bedeutendste Auswirkung ist die Erhöhung des Sicherheitsniveaus unserer Arbeitsplatzumgebung.“

Herr Wassermann, welche Herausforderungen gab es bei der Umstellung auf den BerlinPC?

Die Herausforderungen waren vielfältig und umfangreich. Es darf dabei nicht vergessen werden, dass der Weg zum Rollout des BerlinPC knapp vier Jahre dauerte, obwohl das LAF aus einer guten Position heraus startete. Das LAF wurde zuvor bereits als ITIS-Kunde durch das ITDZ Berlin versorgt, weshalb unsere Mitarbeitenden eine zentrale Infrastruktur gewöhnt und bestimmte Readiness-Maßnahmen bereits vorbereitet oder sogar umgesetzt waren.

Warum also hat es so lange gedauert?

Zum einen hat das LAF wie viele andere Behörden im Land Berlin mit schlechter Gebäudeinfrastruktur zu kämpfen, zum anderen ist unsere Leistungsfähigkeit durch die Migrationsbewegungen in Europa geprägt und auch andere Krisen wie z.B. Corona zeigten ihre Wirkung in diesem Projekt.

Das LAF spürte allerdings auch einige Änderungen und Neustrukturierungen, die sich im Programm ergaben. Viele Schritte wurden von uns als erste gemacht und waren noch nicht abschließend beleuchtet oder definiert. Das sind die typischen Erfahrungen, die gemacht werden, wenn ein solch großer Umbruch als erstes durchlaufen wird.




Welche Auswirkungen hat die Umstellung auf den BerlinPC für das LAF?

Die für uns bedeutendste Auswirkung ist die Erhöhung des Sicherheitsniveaus unserer Arbeitsplatzumgebung. Durch die immense Zunahme an Cyberkriminalität und Angriffe auf öffentliche Einrichtungen, die auch wir in den letzten Monaten direkt spürten, stieg bei uns die Sorge vor Ausfällen. Wenn das LAF nicht arbeitsfähig ist, ist das in der öffentlichen Wahrnehmung sofort präsent. Zudem führt dies in der Regel zu humanitären Krisen in der Versorgung der täglich ankommenden Menschen. Das können wir uns nicht einen Tag leisten. Auch wenn dieses technisch hohe Sicherheitsniveau an einigen Stellen Umgewöhnung erzwingt und nicht immer komfortabel ist, sind wir froh, dass wir es nun haben.

Bemerken die Mitarbeitenden des LAF Unterschiede in der täglichen Arbeit? Was sind die Vorteile des BerlinPCs zur vorherigen Technik?

Was uns erfreut hat, ist die One-Device-Strategie des Landes, die mit dem Rollout des BerlinPC im LAF nun zu einhundert Prozent umgesetzt werden konnte. Das heißt alle Mitarbeitenden haben nun einen mobilen Arbeitsplatz mit Laptop und Dockingstation und sind damit grundsätzlich sehr flexibel. Nun müssen wir noch weitere Digitalisierungsschritte gehen, z.B. die Digitale Akte flächendeckend einführen, damit auch wirklich immer mehr Beschäftigte ortsflexibel arbeiten können.



„Was uns erfreut hat, ist die One-Device-Strategie des Landes, die mit dem Rollout des BerlinPC im LAF nun zu einhundert Prozent umgesetzt werden konnte.“

„Die gute Nachricht ist daher für alle anderen Behörden, dass einige Herausforderungen nicht mehr genommen werden müssen, da es hierfür mittlerweile Erfahrungswerte gibt.“

Wie lief die Zusammenarbeit mit dem ITDZ Berlin insbesondere im Hinblick auf Projektkoordination und Kommunikation?

Die Zusammenarbeit mit dem ITDZ Berlin und den Fachprojekten verlief immer sehr gut. Wir pflegten einen offenen, konstruktiven Austausch und konnten von dem fachlichen Know-how der Projektmitarbeitenden profitieren. Dies gilt insbesondere für die Fachprojekte Netzanbindung und Telefonie sowie Profil- und Applikationsintegration. Mit ihnen konnten wir einige große Steine in Bezug auf unsere Fachverfahren und Kleinstanwendungen aus dem Weg räumen und wir haben hier wirklich viel Unterstützung erfahren. Gerade in den letzten 1,5 Jahren haben wir gemerkt, dass alle das Ziel nun endlich erreichen wollen.

Dennoch waren auch einige große Runden notwendig, da bestimmte Vorgaben und Rahmenbedingungen noch nicht bekannt oder klar formuliert waren, die unmittelbare Auswirkungen auf die Arbeitsfähigkeit gehabt hätten. Hier gehe ich allerdings auch davon aus, dass die Projektbeteiligten nach dieser Erfahrung ihre Informationsmaterialien, Vorgehensmodelle und Konzepte anpassen werden.

Gibt es etwas, das Sie mit Ihrem heutigen Wissen und der Erfahrung aus dem Projekt anderen Behörden der Berliner Verwaltung, denen die Umstellung noch bevorsteht, empfehlen würden?

Die vorbereitenden Maßnahmen insbesondere bezogen auf Kleinstanwendungen waren bei uns eher Organisationsentwicklungsmaßnahmen als ein technischer Change. Daher empfehle ich, die Ressourcen eher in diesem Bereich zu bündeln, auf die Prozesse zu schauen und kritisch zu prüfen, was es dafür an Technik braucht.



„Die Zusammenarbeit mit dem ITDZ Berlin und den Fachprojekten verlief immer sehr gut. Wir pflegten einen offenen, konstruktiven Austausch und konnten von dem fachlichen Know-how der Projektmitarbeitenden profitieren.“



Zudem würde ich empfehlen, noch mehr Pragmatismus zu leben und aktiv Hilfe an allen Stellen einzufordern. Ich weiß, dass es für viele Behörden im Land Berlin noch deutlich schwieriger wird, diese Umstellung zu vollziehen.

In Richtung der verantwortlichen Stellen möchte ich noch einmal appellieren, die verfahrensunabhängige und verfahrensabhängige IKT mehr zusammenzudenken und den Standard schneller zu erweitern. Es gibt so viele Anforderungen, die im Wesentlichen alle Behörden gleichermaßen haben, die noch nicht implementiert oder mitgedacht sind. Hier sollte schneller nachgebessert werden.

Was war Ihr persönliches Highlight während des Projekts?

Die Abschlussfeier nach dem Rollout. Nein, im Ernst. Wir hatten im Juni vor einem Jahr den Rollout-Termin festgelegt und noch einige offene Risiken, die es zu mitigieren gab sowie einen riesen Berg an Arbeit vor uns. Dass wir diese Planung am Ende halten konnten, weil alle Beteiligten, auch das ITDZ Berlin große Schmerzen ausgehalten hat, das war eine tolle und fast unglaubliche Sache. Ansonsten gab es immer wieder Highlights, Lacher und Tränen die ich hier gar nicht aufzählen kann.

Vielen Dank für das Gespräch, Herr Wassermann!





BenefIT

Wo IT-Standards Erfolgsgeschichte schreiben

Umzug in ein neues Prinzip

Eine dezentrale Lösung für die Personalverwaltung, die über 20 Jahre gewachsen ist, für nahezu drei Dutzend Behörden zu zentralisieren und damit Homeoffice-fähig anzubieten? Eine herausfordernde Aufgabe, die dem ITDZ Berlin aber gelingen musste. Denn es ging um mehr als nur ums liebe Geld.

Alle Mitarbeitenden der Verwaltung sollen jeden Monat pünktlich ihren Lohn erhalten. Eine Selbstverständlichkeit? Eigentlich ja. Doch zu Beginn der Pandemie engagierten sich Verantwortliche der Senatsverwaltung für Finanzen stark dafür, dass unter anderem jene Gehaltszahlungen eine Selbstverständlichkeit blieben.

Die Abteilung IV Landespersonal der Senatsverwaltung ist für die übergreifenden Personalthemen verantwortlich – sprich für alle Dienststellen des Landes Berlin und die IT-Fachverfahren im Personalwesen. Kernstück dieser Fachverfahren ist seit 20 Jahren die Lösung zur Integrierten Personalverwaltung, kurz IPV. Das IPV-Verfahren bildet zentrale Personalprozesse ab: die Abrechnung von Bezügen für aktuelle Mitarbeitende und Pensionäre, die Personaladministration, die Stellenwirtschaft und -planung, die Zeitwirtschaft sowie einige individuelle Module für einzelne Dienststellen. Kein Wunder also, dass IPV zu den größten Fachverfahren im Land Berlin zählt. Die Lösung ist in ihrem Charakter durchaus speziell. Ihr Standard läuft auf Basis von SAP ERP HCM Release 6.05, der



Im historischen Treppenhaus der Senatsverwaltung für Finanzen: v.l. Florian Gerber, Projektleiter im ITDZ Berlin, Michael Weidenhammer, Referatsleiter Abteilung Landespersonal Senatsverwaltung für Finanzen, Alexander Last, IT-Administrator im ITDZ Berlin und Martin Jammer, Abteilungsleiter Landespersonal Senatsverwaltung für Finanzen.

auf die Bedürfnisse der Landesverwaltung angepasst wurde. Zahlreiche Behörden nutzen sie dezentral und ausschließlich vor Ort, um eine hohe Sicherheit der Personaldaten zu gewährleisten.

Doch Corona stellte dieses bewährte Prinzip in kürzester Zeit auf den Kopf. Die verantwortlichen Verwaltungsmitarbeitenden mussten ins Homeoffice – und die Software? Die war für diesen Schritt aus datenschutzrechtlichen Gründen kaum ausgerichtet.

Ein „special job“ für das ITDZ Berlin

„Zu Anfang der Pandemie konnte man die Frage, ob Mitarbeitende ins Homeoffice gehen können, nicht von der IT abhängig machen“, erklärt Martin Jammer, Abteilungsleiter Landespersonal. „Damit hatten wir allerdings sofort eine riesige Herausforderung auf dem Tisch. Denn die Abrechnung der Bezüge ist ein zentrales Thema, das muss einfach funktionieren.“ Deshalb startete die Senatsverwaltung umgehend ein Projekt, in dessen Rahmen IPV in alternierender Telearbeit für betroffene Mitarbeitende bereitgestellt werden sollte. „Alternierend“ bedeutet: Die Mitarbeitenden müssen zuhause exakt die gleiche Umgebung und Ausstattung nutzen können wie im Büro. „Die datenschutzrechtlichen Hürden waren schon vor Corona hoch. Deren Übersetzung in die alternierende Telearbeit mussten deshalb unbedingt die IT-Profis des ITDZ Berlin übernehmen, die die IT der Berliner Verwaltung kennen und verstehen.“

Die Anforderung an das ITDZ Berlin lautete: Baut eine Lösung auf, mit deren Hilfe die Senatsverwaltung die Telearbeit innerhalb des Landesnetzes umsetzen kann – technisch verlässlich und nach strengen Datenschutzrichtlinien.

Drei Lösungswege für 35 Behörden

„Die Situation war rein aus IT-Sicht natürlich spannend“, umreißt Florian Gerber als einer der Projektleiter des ITDZ Berlin die Aufgabe. „Die IPV-Anwendung besitzt aufgrund ihrer sensiblen Personaldaten einen

hohen Schutzbedarf.“ Daher war es vor der Pandemie nicht üblich, die Anwendung außerhalb des Gebäudes der Dienststelle zu nutzen. Doch die Corona-Maßnahmen brachen diese eiserne Regel auf.

„Das Personal ist das wichtigste Gut einer Verwaltung“, weiß der Projektleiter. „Deshalb schauten wir uns sehr genau an, was in IPV organisatorisch passiert, welche rechtlichen Rahmenbedingungen es gibt und wie eine technische Roadmap aussehen könnte.“ Eine Umsetzung musste her, die für 35 Behörden von den Bezirken und den Senatsverwaltungen bis zur Polizei und Feuerwehr funktionieren sollte, die allerdings jeweils individuelle Infrastrukturen betreiben. Deshalb schlug das ITDZ Berlin drei Varianten des Zugangs zu IPV in alternierender Telearbeit vor: Entweder per VPN bei einem klassischen ITIS-Arbeitsplatz, der vom ITDZ Berlin betreut wird; oder in Form von zwei unterschiedlichen Zugängen, wenn eine Behörde via VPN zugreifen möchte, allerdings seine Endgeräte selbst verwaltet.

Dann begann die eigentliche Umsetzung für jede einzelne Behörde. Eine knifflige Aufgabe. Schließlich galt es, die Abstimmung mit allen Behörden zu koordinieren, zugleich ein dezentral aufgebautes Verfahren in einer neuen Struktur aufzusetzen und in einer BSI-zertifizierten Serverfarm zu zentralisieren. Das Ergebnis: Eine Terminalserver-Lösung, auf die alle Behörden über VPN zugreifen können. „Für solch eine spezifische Individuallösung gibt es keine Blaupause“, macht Florian Gerber das anspruchsvolle Projekt deutlich. „Wir konnten allerdings einige Standardprodukte kombinieren und anpassen, um das Projekt technisch verlässlich umzusetzen.“

„Wir schauten uns sehr genau an, was in IPV organisatorisch passiert, welche rechtlichen Rahmenbedingungen es gibt und wie eine technische Roadmap aussehen könnte.“

FLORIAN GERBER

Projektleiter im ITDZ Berlin



Stolz auf den jetzigen Status

„Solch ein Projekt ist für alle Beteiligten natürlich äußerst dynamisch“, weiß auch Michael Weidenhammer, der für Grundsatzfragen Personal in der Landesverwaltung zuständig ist. „Entsprechend entstehen im Laufe des Prozesses neue Rollen und Verantwortlichkeiten auf beiden Seiten, die es immer wieder zu klären und schärfen gilt.“ Eines sei indes klar: Aus technischer Sicht hätte die Senatsverwaltung solch ein Projekt nicht umsetzen können. „Dennoch brauchte es auf unserer Seite auch eine koordinierende Stelle. Unser Referat ist daher immer mehr in die Rolle eines Projektleiters auf Seiten der Senatsverwaltung hineingewachsen, während das ITDZ Berlin seine Stärken in Technik und Umsetzung zeigen konnte.“

Damit ist nun die alternierende Telearbeit mit IPV auch in vielen Behörden der Verwaltung möglich – auch in der Senatsverwaltung für Finanzen selbst. „Großen Respekt dafür“, lobt Abteilungsleiter Martin Jammer das ITDZ Berlin als IT-Partner. „Das ist in einem Umfeld nicht so einfach, in dem manche interne Prozesse des ITDZ Berlin für Außenstehende etwas undurchschaubar sein können.“ Er selbst geht das Führen auf Distanz ohnehin entspannt und vertrauensvoll an. Die zunächst stark pandemiebedingte Umstellung auf Arbeit und Zusammenarbeit mit einem hohen Homeoffice-Anteil hat aus seiner Sicht fast durchgängig hervorragend funktioniert und den Arbeitsformen außerhalb der Dienstgebäude daher einen großen Schub verliehen. Die 130 Beschäftigten seiner Abteilung zahlen das Vertrauen mit seriöser Arbeit zurück und wissen es zu schätzen, dass sie sich ihren Dienst-

„Solch einen Status nun auch mit einem hochsensiblen Fachverfahren wie IPV zu erreichen, ist weitaus anspruchsvoller als nur Outlook und Word remote anzubieten. Gemeinsam haben wir deshalb eine große Aufgabe bewältigt.“

MARTIN JAMMER

Abteilungsleiter Landespersonal bei der Senatsverwaltung für Finanzen

weg oft sparen können. „Solch einen Status nun auch mit einem hochsensiblen Fachverfahren wie IPV zu erreichen, ist weitaus anspruchsvoller als nur Outlook und Word remote anzubieten“, macht Martin Jammer klar. „Gemeinsam, insbesondere auch durch den engagierten Einsatz meiner Mitarbeiterinnen Niki Brombosch und Karin Voges in der Projektleitung, die neben den Rahmenbedingungen auch die Organisation und Steuerung des Gesamtprojektes inne hatten, haben wir deshalb eine große Aufgabe bewältigt – darauf dürfen alle Beteiligten stolz sein.“



Martin Jammer, Abteilungsleiter Landespersonal bei der Senatsverwaltung für Finanzen



Michael Weidenhammer, Referatsleiter Grundsatzangelegenheiten Personal, Personalpolitik bei der Senatsverwaltung für Finanzen

CHANCENGLEICHHEIT AKTIV STÄRKEN

Frauenförderung im ITDZ Berlin

„Die Gleichstellung der Geschlechter und der gleichberechtigte Zugang zu Beförderungen und Weiterbildungsangeboten sind unser erklärtes Ziel.“

So steht es in der Präambel des Frauenförderplans des ITDZ Berlin. Dass dieser Vorsatz keine leere Worthülse ist, zeigt das Unternehmen durch vielfältige Maßnahmen und Angebote. Über alle Abteilungen und Tätigkeitsgebiete verzeichnet das ITDZ Berlin heute bereits einen Frauenanteil von 44 Prozent. Mittel- und langfristig sollen jedoch auch für die klassischen IT-Berufe und die Arbeit als Führungskräfte mehr Frauen gewonnen werden. Vier Schwerpunkte setzen hierfür den Rahmen:

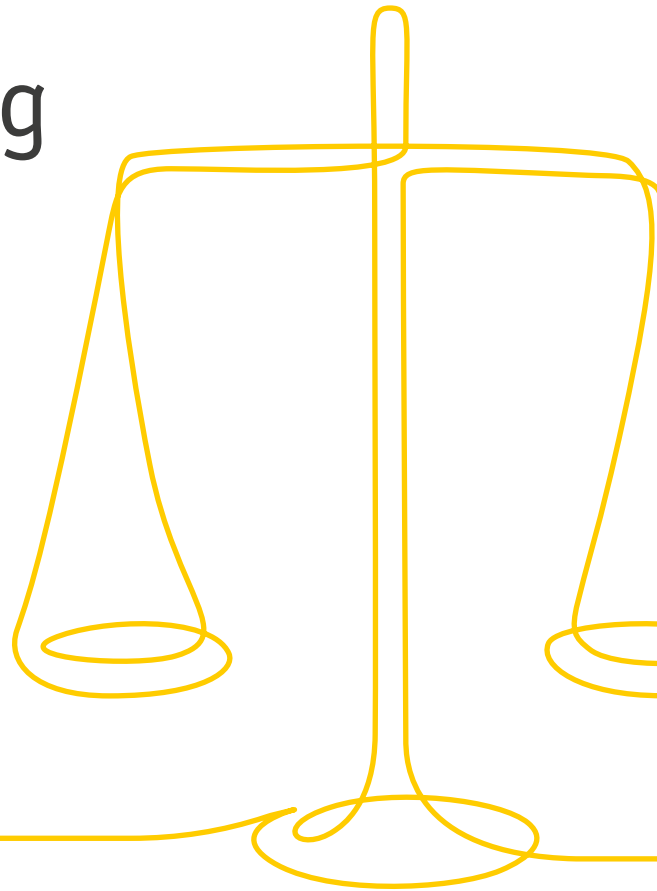
Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Eine gute Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben ist für viele Frauen ein entscheidender Anreiz bei der beruflichen Orientierung. Mit Angeboten wie flexiblen Arbeitszeiten und Möglichkeiten zum mobilen Arbeiten bietet das ITDZ Berlin seinen Mitarbeitenden gezielt Raum für familienfreundliche Arbeitsbedingungen. Für seine lebensphasenbewusste Personalpolitik ist es seit 2010 durch das audit berufundfamilie zertifiziert und entwickelt

sich seitdem konsequent weiter. Mit der Eröffnung einer Kindertagespflege direkt am Firmenstandort haben Mitarbeitende seit Oktober 2022 die Möglichkeit, ihre Kleinkinder während der Arbeitszeit in den Räumlichkeiten des ITDZ Berlin betreuen zu lassen.

Weibliche Führung

Die Repräsentanz von Frauen in Führungspositionen spielt bei der Gleichstellung eine entscheidende Rolle. Mit persönlichen Entwicklungsplänen, Schulungen und Trainings bietet das ITDZ Berlin individuelle Instrumente zur Personal- und Führungskräfteentwicklung und stellt sicher, dass weibliche Beschäftigte zu allen Maßnahmen der Personalentwicklung gleiche Zugangschancen haben. Darüber hinaus ist das ITDZ Berlin Corporate



Mitglied im internationalen Frauennetzwerk European Women Management Development (EWMD) und bietet seinen Mitarbeiterinnen dadurch Zugang zu einer aktiven branchen- und länderübergreifenden Plattform mit Netzwerkveranstaltungen und Erfahrungsaustausch von und für Frauen.

Förderung von (jungen) Frauen in IT-Berufen

Auch bei der Gewinnung und Förderung von Nachwuchskräften legt das ITDZ Berlin viel Wert auf Chancengleichheit. Gezielt werden Mädchen und junge Frauen für eine Ausbildung oder ein duales Studium im ITDZ Berlin begeistert und gewonnen. Angebote wie ein öffentlicher IT-Club für Mädchen („BITGirls“) sowie die Teilnahme am bundesweiten „Girls Day“ oder am Programm „Enter Technik“, einem technischen Jahr für junge Frauen, zahlen erfolgreich auf dieses Ziel ein. Auch im Hochschul-

bereich engagiert sich das ITDZ Berlin speziell für die Gewinnung von Studentinnen für das Duale Studium sowie das IT-Trainee-Programm.

Gesellschaftliche Verantwortung

Das ITDZ Berlin setzt sich aktiv für Diversität und ein wertschätzendes und diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld ein. Menschen aus mehr als 18 Nationen arbeiten hier heute bereits erfolgreich zusammen. Seit 2019 gehört das ITDZ Berlin zu den Unterzeichnern der „Charta der Vielfalt“, einer Selbstverpflichtung zur Förderung von Vielfalt und Wertschätzung in der Arbeitswelt. Dies umfasst neben Geschlecht und Herkunft auch Alter, körperliche und geistige Fähigkeiten, Religion und die sexuelle Orientierung. Mit zahlreichen Aktionsangeboten nimmt das ITDZ Berlin jährlich am Deutschen Diversity-Tag teil und veranstaltet vor Ort und online Workshops, Gespräche und Angebote zum Thema Vielfalt in der Arbeitswelt.

KUNDENBEFRAGUNG

Das ITDZ Berlin will es wissen

Berlin ist auf dem Weg in die digitale Zukunft – ein Ziel, das sowohl Herausforderungen als auch Chancen verspricht. Das ITDZ Berlin arbeitet in enger Abstimmung mit seinen Kundinnen und Kunden daran, Digitalisierung, Standardisierung und IT-Sicherheit zu gewährleisten und weiter auszubauen. Um zu erfahren, wie das ITDZ Berlin zur weiteren Verbesserung der Kundenerfahrung neue Produkte, Services und Lösungen transparenter sowie effizienter in den Alltag integrieren kann, führt der zentrale IT-Dienstleister regelmäßig Kundenbefragungen durch.

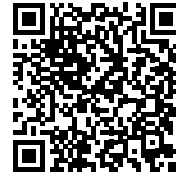
Wie geht es den Kundinnen und Kunden mit dem ITDZ Berlin?

Viele Kundinnen und Kunden haben bis Anfang des Jahres an der letzten Online-Kundenbefragung des ITDZ Berlin teilgenommen, um mitzuteilen, wie es ihnen mit dem ITDZ Berlin geht. Abgefragt wurden die Geschwindigkeit bei der Angebotserstellung, die Reaktionszeit des Service Desks, die Bearbeitungszeit technischer Anliegen, die Zufriedenheit bezüglich Zwischenmeldungen zu gemeldeten technischen Anliegen sowie mit dem Kundenmanagement. Die Ergebnisse ergaben eine insgesamt mittelmäßige Kundenzufrie-

i

Möchten Sie mitmachen? Dann können Sie sich schon jetzt über unser Anmeldeformular anmelden und sind damit immer über die nächste Kundenbefragung informiert.

exklusiv für Kundinnen und Kunden



denheit – die Reaktionszeit des Service Desks wurde dabei als beste Leistung benotet.

Maßnahmen zur Optimierung zeigen Wirkung

„Die Befragung hat uns gespiegelt, wo wir als ITDZ Berlin noch Potentiale heben können“, so Miriam Splettstöhser, Leiterin Kundenbeziehungsmanagement. „Die unternehmensweit durchgeführte Auswertung hat aber auch gezeigt, dass bereits eingeleitete Maßnahmen aus vorangegangenen Befragungen greifen und wir auf dem richtigen Weg sind, die Kundenerfahrung zu verbessern.“ Angefangen beim Webshop: Hier wurde das Verfügbarkeitsdatum von Artikeln direkt in die Produktbeschreibung aufgenommen, um die Laufzeit von Rahmenverträgen frühzeitig transparent zu machen. Beim nicht uner-

heblichen Thema Kosten können sich die Kundinnen und Kunden über Preissenkungen für Speicher und Managed Server Services von rund sechs Millionen Euro jährlich freuen. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Kundenanfragen wurde innerhalb von nur zehn Monaten von 13 auf drei Tage reduziert. Major Incidents – also Störungen mit der Priorität 1 – fielen um ein Drittel im Vergleich zum Vorjahr. „Die Befragungen haben sich in Ergänzung zu individuellen Kundenterminen wirklich bewährt“, sagt Miriam Splettstöhser. „Neben den zahlreichen einzelnen Eindrücken, die wir jeden Tag sammeln, hilft uns das breite Stimmungsbild die Anliegen der Kundinnen und Kunden noch genauer zu verstehen und zu priorisieren. Wir freuen uns sehr, wenn die Kundinnen und Kunden auch weiterhin unsere Befragungen nutzen, um uns ihr Feedback mit auf den Weg zu geben. Damit wir uns nachhaltig optimieren, braucht es mehr denn je ihre Meinung.“

Der Hotline-Bereich ist bei der Aufnahme der Anfragen deutlich schneller geworden und damit zufriedenstellend.

Die Kunden-Orientierung ist spürbar verbessert worden und durch engeren Kontakt belegt.

i

Die Ergebnisse aus der Online-Kundenbefragung finden Sie hier:



exklusiv für Kundinnen und Kunden

Die Kundenanliegen und Hilfen können nur verbessert werden, wenn das ITDZ Berlin Feedback erhält und die Prozesse verständlich und unterstützt werden – dieses passiert aktuell.



DigIT

Aktuelles zur digitalen Verwaltung

VOM WUNSCH ZUR WIRKLICHKEIT

Das Bürgeramt der Zukunft

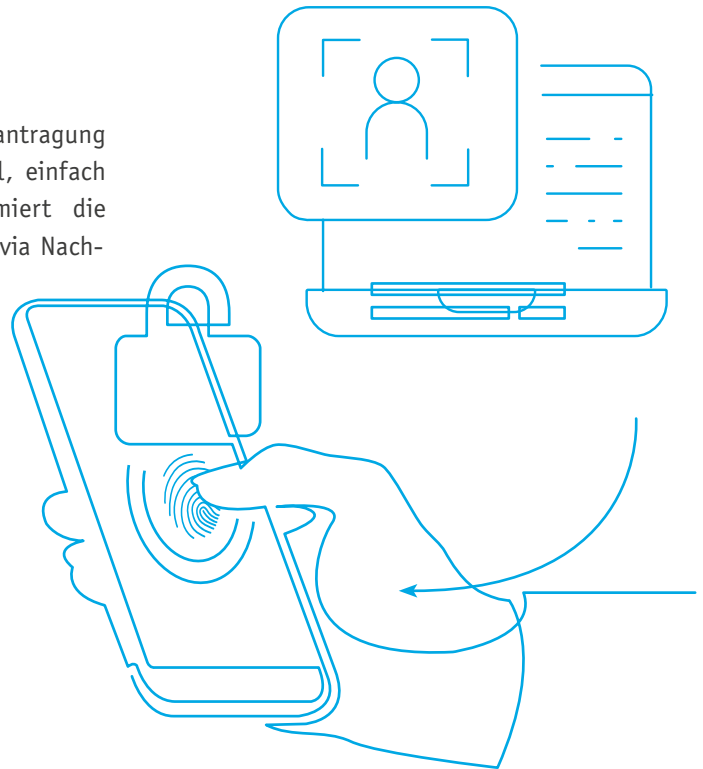
Noch ist es Wunschvorstellung: Die Beantragung eines neuen Reisepasses geht schnell, einfach und digital. Das Bürgeramt informiert die Bürgerinnen und Bürger automatisch via Nachricht auf dem Smartphone, wenn der Pass in drei Monaten abläuft.

Die Beantragung erfolgt dann via Service-App und mit Identifikation über den Fingerabdruck.

Sollte noch ein Besuch im Bürgeramt erforderlich sein, z.B. um ein aktuelles Foto machen zu lassen, kann dies kurzfristig erfolgen. Dank intelligenter Besuchersteuerung ist das Anliegen in wenigen Minuten abgeschlossen. Wunschvorstellung? Nicht mehr lange, wenn es nach dem Projekt „Bürgeramt der Zukunft“ geht. Gefördert durch das Bundesinnenministerium, werden hier die Weichen in Richtung digitale und bürgernahe Services bereits gestellt.

Ein erster Schritt ist eine neue Check-In-Funktion im Rahmen der Besuchersteuerung. Diese wurde bereits vom Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg gemeinsam mit dem CityLAB Berlin, dem ITDZ Berlin und der IKT-Steuerung in zwei Bürgerämtern in einem Pilotversuch erprobt: Besuchende, die früher da sind, können sich im System einchecken und werden bei freien Kapazitäten vorgezogen. Denn Terminkundinnen und -kunden erscheinen oftmals 5 bis 10 Minuten früher, während andere ihre gebuchten Termine durch Nichterscheinen häufig verfallen lassen.

Die Vorteile der Check-in-Funktion sind offensichtlich und wurden durch die Testläufe in den beiden Bürgerämtern bestätigt: Die Wartezeiten der Terminkundinnen und -kunden sowie auch diesbezügliche Nachfragen konnten erheblich reduziert werden. Die Mitarbeitenden profitieren von besserer Planbarkeit und weniger Verzögerungen in den Arbeitsabläufen. Perspektivisch könnten sich Bürgerinnen und Bürger dadurch über mehr Termine freuen.



Im nächsten Schritt soll die Pilotierung der Check-in-Funktion im Rahmen des BMI-geförderten Projektes „Bürgeramt der Zukunft“ erfolgen. Im Rahmen dieses Projektes werden anhand eines Modell-Bürgeramtes Maßnahmen erprobt und analysiert, die die Verbesserung des Bürgerservices und die Optimierung der Abläufe für die Mitarbeitenden zum Ziel haben. Damit die Wunschvorstellung Realität wird. Das ITDZ Berlin unterstützt die Kunden bei diesem und weiteren solcher Innovationssprints.

i

Das **CityLAB** ist Berlins öffentliches Innovationslabor. An der Schnittstelle von Stadtgesellschaft, Verwaltung und Wissenschaft werden dort die Potenziale der Digitalisierung genutzt für eine gemeinwohlorientierte Stadtentwicklung – praxisnah und wirkungsorientiert.

Digitale Barrierefreiheit bringt alle Menschen weiter

Für wen war es nicht schon mal eine Erleichterung, an einem fremden Flughafen den Hinweissymbolen zu folgen, um pünktlich an das Abfluggate zu kommen, obwohl man nicht die Sprache des Landes spricht? Oder am Laptop Schrift und Kontrast einstellen zu können, wenn die Lesebrille vergessen auf dem Schreibtisch lag? Wer war nicht schon dankbar, nach einem Armbruch doch das Programm nur mit der Tastatur bedienen zu können?

Diese und weitere Themen haben alle mit digitaler Barrierefreiheit und Usability zu tun und unterstützen uns in unserem Alltag. Digitale Dienste erweitern dabei das Angebot und erleichtern den Zugang zu elektronischen Prozessen, sind jedoch nicht immer durch alle Menschen gleichermaßen nutzbar.

Entsprechend der Anforderung aus dem BIKTG Bln (Barrierefreie-IKT-Gesetz Berlin), hat das ITDZ Berlin eine eigene Stelle für eine IKT-Barrierefreiheitskoordination und Ansprechperson für digitale Barrierefreiheit geschaffen. Stephanie Frey gibt seit 2021 dem Thema „Digitale Barrierefreiheit“ beim zentralen IT-Dienstleister eine Stimme.

Frau Frey, was haben wir im ITDZ Berlin in Puncto „digitale Barrierefreiheit“ bereits erreicht?

Wir möchten für unsere Mitarbeitenden und als Dienstleister für das Land Berlin bestehende Barrieren überwinden und abbauen und allen Menschen, ob mit oder ohne Behinderung eine gleichberechtigte Teilhabe an den digitalen Angeboten und Diensten ermöglichen. Vieles haben wir bereits geschafft. Wir haben das Thema Barrierefreiheit im Softwareeinführungsprozess etabliert, um es bei zukünftigen Beschaffungen und Ausschreibungen zu berücksichtigen und den gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden. Unser Webauftritt ist weitgehend barrierefrei und in Leichter Sprache. Darüber hinaus ist ein Gebärdensprachefilm



i

Stephanie Frey ist inzwischen als Innovationsmanagerin für das ITDZ Berlin tätig. Neuer Beauftragter für Barrierefreiheit ist Christian Fuchs.

integriert. Bei Dokumenten, Broschüren, Handbüchern usw., die wir intern oder extern nutzen, verbessern wir stetig die Barrierefreiheit.

Dann ist das Thema bei den Mitarbeitenden im Arbeitsalltag allgegenwärtig?

Meine persönliche Motivation ist es, die digita-

i

- Während der durchschnittliche Bundesbürger und die durchschnittliche Bundesbürgerin an 5,1 Tagen die Woche ins Netz geht, sind Nutzende mit Behinderung circa 6,5 Tage in der Woche online. (Studie von aktion-mensch 2010)
- ca. 8% der Beschäftigten im öffentlichen Dienst haben eine Behinderung. (Statistisches Bundesamt, Amt für Statistik Berlin-Brandenburg, HVP Berlin)
- ca. 10 Mio Menschen sind in Deutschland auf Leichte Sprache angewiesen. (Bundesregierung Deutschland)

len Informationen und Angebote des ITDZ Berlin für alle erlebbar zu machen und damit die soziale Verantwortung zu stärken. Neben den bereits genannten Maßnahmen sensibilisieren, schulen und informieren wir unsere Mitarbeitenden regelmäßig umfangreich. Neue Mitarbeitende bekommen bereits im Rahmen des Onboardings eine Einführung.

Gibt es weitere innovative Ansätze bei der „digitalen Barrierefreiheit“?

Wir sind im ITDZ Berlin nicht nur divers aufgestellt,

sondern haben Mitarbeitende mit Herausforderungen in unseren Reihen, die uns helfen, digitale Angebote für alle zugänglicher zu machen. Neue Ansätze können wir mit diesen Mitarbeitenden im Alltag bereits direkt verproben. Darüber hinaus denken wir die Digitale Barrierefreiheit bei neuen Ideen und Aufgaben im Innovationsmanagement mit. Perspektivisch bieten wir unseren Kundinnen und Kunden mit dem Rahmenvertrag Projektserie eine eigene Kategorie „Digitale Barrierefreiheit“ für Beratungsleistungen und Gutachten an.



„Unser Webauftritt ist weitgehend barrierefrei und in Leichter Sprache.“





LERNEN UND WISSEN RUND UM IT UND KI

Mensch, Maus und Maschine

Was verbindet den Menschen und Künstliche Intelligenz? Beide können stetig dazulernen. Lebenslanges Lernen hat bei uns einen hohen Stellenwert, denn nur wer sich stetig (fort-)bildet, kann den neuen Herausforderungen begegnen. Für Berliner Verwaltungsmitarbeitende gibt es die Verwaltungsakademie (VAK), für alle Berlinerinnen und Berliner die Volkshochschulen und für die Mitarbeitenden im ITDZ Berlin gibt es seit Anfang April die neue eLearning-Plattform ITDZacademy.

Unendliche Weiten, unendliches Wissen

Ein Blick ins WorldWideWeb lohnt sich, denn vom Programmieren einer eigenen Website bis hin zu Künstlicher Intelligenz kann man dort so einiges kostenlos und im eigenen Tempo lernen.

i

Hier sind unsere Empfehlungen für Wissenshungrige und Neugierige rund um die Themen KI und IT:

KI-Campus

Ist Künstliche Intelligenz nur etwas für Expertinnen und Experten? Ganz und gar nicht! Die Vision des KI-Campus ist es, KI-Kompetenzen durch kostenlose, digitale Lernangebote für alle zu stärken. Gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung wartet ein vielseitiges Angebot aus Online-Kursen, Videos und Podcasts auf neugierige Lernende jeden Alters und jeder Bildungsstufe.

 <https://ki-campus.org>

freeCodeCamp


Ob Webdesign, JavaScript oder Machine Learning, freeCodeCamp ist bekannt für ein hochwertiges Lernangebot rund ums Programmieren. Kurze Lektionen, praktische Übungen und Projekte ebnen den Weg für Programmier-Interessierte zu ersten Qualifikationen

im Coden. Die kostenlosen, englischsprachigen Kurse lassen sich im eigenen Tempo absolvieren und warten zum Abschluss mit einem Zertifikat auf.

 <https://www.freecodecamp.org>

Programmieren mit der Maus

Fördern Sie mit dem Online-Angebot „Programmieren mit der Maus“ vom WDR die Coderinnen und Coder von morgen. Das Angebot in kurzen Lektionen schult IT-Kompetenz von Kindern ab der dritten Klasse und vermittelt spielerisch selbstbestimmte Mediennutzung. „Programmieren mit der Maus“ ist OpenSource und basiert auf der kindgerechten Programmiersprache Scratch. Kommen die Kleinen mal nicht weiter, hilft die Schritt-für-Schritt-Anleitung für Eltern und Lehrkräfte.

 <https://programmieren.wdrmaus.de>

Buch-Tipp:

Künstliche Intelligenz mit Gefühlen und die Frage, wie Digitalisierung nachhaltig gelingen kann

„In diesem Buch geht es um Maschinen, die zu Menschenverstehern werden. Die unsere Emotionen und Gefühle lesen und deuten können. Die in unsere Welt, in unser Leben eindringen wie noch nie zuvor.“ Dieses Zitat stammt aus dem gerade erschienenen Buch „Menschenverstehrer: wie Emotionale Künstliche Intelligenz unseren Alltag erobert“ von Kenza Ait Si Abbou. Das Buch gibt einen gut lesbaren und verständlich erklärten Sachstand zur Debatte um Künstliche Intelligenz und die vermeintliche Fähigkeit derer, ebenfalls zu fühlen und damit neu betrachtet werden zu müssen. Das Werk umfasst 256 Seiten und ist bei Droemer erschienen.

„FairTech - Digitalisierung neu denken für eine gerechte Gesellschaft“ so lautet der Titel des Buchs von Mina Saidze, welches zwar erst Ende September erscheint, aber jetzt schon für die eigene Leseliste vorgemerkt werden sollte. In der Ankündigung heißt es: „Wie wichtig ist die Digitalisierung für unsere Jobs, und wird Künstliche Intelligenz sie gefährden oder doch vielmehr sichern? Während Technokraten über KI debattieren, bleiben soziale Aspekte auf der Strecke. Dabei geht es darum, wie unsere Welt von morgen aussieht und wer sie mitgestaltet.“ Im Quadriga Verlag soll das Buch am 29.09.23 veröffentlicht werden.

Mediathek-Tipp:

Wer weniger gern liest, sich aber einen Überblick über den aktuellen Stand in der KI-Debatte verschaffen möchte, der oder dem sei die arte-Reihe zur Künstlichen Intelligenz empfohlen:



Drei Fakten zum Gehirn:

Das Gehirn wiegt zwischen 1,5 und 2 Kilo.

Es umfasst ca. 86 Millionen Gehirnzellen.

Die Länge aller Nervenbahnen des Gehirns eines erwachsenen Menschen beträgt etwa 5,8 Millionen Kilometer, das entspricht dem 145-fache des Erdumfangs.

i

Drei schnelle Tricks fürs Gehirntraining

Wer sich lebenslang weiterbildet und neugierig ist, bleibt nicht nur geistig fit, sondern lebt auch länger. Wir halten uns mit diesen drei schnellen Tipps für den Alltag fit:

1 Beim Zähneputzen die Hand wechseln – mit der „schwachen“ statt der gewöhnlichen Hand die Zahnbürste schwingen. Und was die Zahnbürste mit Standardisierung zu tun hat, erfahren Sie in der bitDZ&bytes 01/2023 Ausgabe.

2 sträwkcür eztäs eiS nesel
Wenn Sie diesen Satz lesen, trainieren Sie automatisch Ihr Gehirn. Denn Umdenken hält den Kopf fit.

3 Lösen Sie öfter mal ein Sudoku-Rätsel. Rätseln, knobeln und spielen bringen nicht nur Spaß, sondern fordern unser Gehirn immer wieder heraus.

SpirIT

Einblicke und Persönliches
aus dem ITDZ Berlin

EINE VON UNS

„Es spielt wirklich eine Rolle, bereits in der Ausbildung einen Beitrag für das Land Berlin zu leisten.“

Frau Carras, Sie leiten den Fachbereich Ausbildung im ITDZ Berlin. Welchen Einfluss hat die Digitalisierung auf die Ausbildungsberufe beim zentralen IT-Dienstleister?

Der Einfluss ist insgesamt sehr groß. Bei uns ist die Berufsausbildung dual, beinhaltet also Theorie und Praxis. Im Theorieunterricht aller Ausbildungsgänge arbeiten alle unsere Auszubildenden in sogenannten Laptop-Klassen, also standardmäßig mit Notebooks. Darüber hinaus stehen ihnen Lernplattformen zur Verfügung, über die sie dann auch selbstgesteuert lernen und ihre ferti-



i

Sabine Carras

ist seit 2015 Leiterin des Fachbereichs Ausbildung im ITDZ Berlin.

gen Arbeiten hoch- bzw. neue Aufgaben herunterladen.

Digitalisierung ist hier also ein selbstverständlicher Teil des Lernens?

Ja natürlich. Bei uns werden hauptsächlich IT-Berufe ausgebildet, da ist die Digitalisierung aus der Praxis gar nicht mehr wegzudenken. Wir arbeiten alle mit digitalen Tools, um unsere Arbeit zu organisieren. Damit meine ich nicht etwa Outlook, sondern beispielsweise Kanbo, das uns ein digitales Board zur Verfügung stellt, über das wir unsere Aufgaben abbilden können. Das lernen unsere Auszubildenden übrigens bereits in den Einführungswochen kennen.

Außerdem haben wir im vergangenen Jahr ein eigenes Tool im Ausbildungsbereich eingeführt. Wir nennen das liebevoll MIA (Management ITDZ Ausbildung). Darüber organisiert sich ein Dreigestirn, nämlich die Ausbildungsleitung, die Ausbildungsverantwortlichen in den Bereichen und natürlich auch unsere wichtigste Gruppe: die Auszubildenden und Studierenden. Über MIA bilden wir die Einsatzplanung und die Inhalte der Fachbereiche ab. Was ganz wichtig ist: Die Auszubildenden pflegen darüber auch ihr Berichtsheft und können jederzeit den Stand darüber abrufen, wo sie aktuell stehen oder wo sie säumig sind. Und zu guter Letzt müssen die Auszubildenden ihren Urlaubsantrag digital einreichen.

Stichwort Berichtsheft. Früher gab es immer einen Kandidaten oder eine Kandidatin, die dieses Heft am letzten Tag irgendwo rauszogen und die ganzen Tage aus dem Kopf nachgetragen haben. Das funktioniert jetzt gar nicht mehr?

Es gibt natürlich immer Leute die säumig sind, aber wenn man das Tool gut nutzt, dann kann man die eigene Organisation verbessern. Das Berichtsheft ist grundsätzlich täglich zu führen, denn es ist ein Nachweis für die Auszubildenden über die Inhalte, die vermittelt wurden und auch ein Check für die IHK, um zu beurteilen, ob jemand prüfungsbereit ist.

Im ITDZ Berlin gibt es eine Besonderheit, denn hier bilden wir Digital Natives aus, die die digitale Zukunft der Berliner Verwaltung mitgestalten. Das scheint auf den ersten Blick richtig gut zu passen. Sind denn die Ausbildungsplätze tatsächlich besonders begehrt?

Das kann ich bestätigen. Wir hören in den Auswahlgesprächen oft, dass dieser Purpose, wie man heute sagt, für viele ein Anreiz ist, sich für das ITDZ Berlin zu interessieren. Denn es spielt wirklich eine Rolle, bereits in der Ausbildung einen Beitrag für die das Land Berlin und für die Berlinerinnen und Berliner zu leisten.

Außerdem steigt die Motivation, sich für eine IT-Ausbildung per se zu entscheiden. Wir bekommen ganz oft zu hören: Ich sitze am Rechner und es interessiert mich nicht nur, was davor läuft, sondern auch, was sich dahinter abspielt. Ich habe Lust am Programmieren und ich bin der Ansprechpartner oder die Ansprechpartnerin in der ganzen Familie, wenn mal der Router ausgewechselt werden soll oder das Tablet bei Oma nicht funktioniert. Und daraus kann sich dann tatsächlich auch eine berufliche Passion entwickeln.

Glauben Sie, dass es mit den digitalen Möglichkeiten heute leichter ist eine Ausbildung zu absolvieren?

Wir machen unsere ersten Gespräche immer digital und ich habe gelegentlich bemerkt, dass es bei der einen oder dem anderen einen Unterschied im persönlichen Auftreten macht, ob sie zu Hause vor der Webcam sitzen oder bei uns vor Ort sind. Die Selbstsicherheit, die man in seinen eigenen vier Wänden hat, die verlieren manche ein bisschen im

ersten Aufschlag bei uns. Aber das ist gar nicht schlimm und spricht auch dafür, dass wir digitale Formate fördern. Denn wir wollen ja von den jungen Menschen sehen, was sie können und wofür sie sich interessieren. Wenn man frei und locker ist und sich halbwegs sicher fühlt, dann kann man das besser zeigen.

In unserem Auswahlverfahren und unserem Bewerbungsprozess sind wir hundertprozentig digitalisiert und sehen die Bewerberinnen und Bewerber bzw. diejenigen, die den Zuschlag erhalten, erst, wenn sie zur Vertragsunterschrift zu uns kommen. Vorher durchlaufen sie wirklich einen komplett digitalisierten Prozess bis hin zum Gespräch. Und das funktioniert reibungslos.

Wie wichtig ist denn für Sie der persönliche Kontakt zu den jungen Auszubildenden? Es gibt ja mittlerweile unendlich viele Möglichkeiten, sich digital auszutauschen oder zusammenzuarbeiten.

Wenn die Auszubildenden und Studierenden bei uns beginnen, starten wir mit den Einführungswochen – die machen wir einhundert Prozent in Präsenz. Das ITDZ Berlin ist ja kein kleines Unternehmen. Wir haben über 1.100 Mitarbeitende und sehr viele Fachbereiche, die spezialisiert sind. Da ist es

„In unserem Auswahlverfahren und Bewerbungsprozess sind wir hundertprozentig digitalisiert und sehen die Bewerberinnen und Bewerber erst, wenn sie zur Vertragsunterschrift zu uns kommen.“

SABINE CARRAS

wichtig, dass im ersten Schritt alle gut ankommen, sich orientieren können und sich auch sicher im Unternehmen bewegen können. Zudem legen wir auch sehr großen Wert darauf, dass nicht nur das Interesse für die IT da ist, sondern dass auch das Interesse für die Zusammenarbeit mit Menschen. Gerade im ersten Jahr braucht man direkte Ansprechpartner, da halte ich es für sehr wichtig, dass man vor Ort Ansprechperson ist.

Inwiefern spielen ChatGPT oder andere KIs eine Rolle bei Ihnen?

Wir stellen eine kleine Vorbereitungsaufgabe für die Gespräche, die weniger fachlichen als gestalterischen Inhalt hat. Da ist uns schon der eine oder andere Verdacht aufgekommen. Ich denke, spätestens im persönlichen Austausch hilft die KI nicht unbedingt weiter, sodass man das richtige Maß finden muss. Das heißt, die jungen Menschen sollten lernen, wo hole ich meine Informationen her, wie lerne ich und wie wende ich das dann an. Es wird immer solche neuen Entwicklungen geben und ich finde, wir sollten schauen, wie wir diese in einem positiven Sinne nutzen können, um innovativ unterwegs zu sein.



i

Wir bilden aus!

- Servicefachkraft für Dialogmarketing
- Fachinformatiker*in für Systemintegration
- Kaufleute für Digitalisierungsmanagement
- Duales Studium Informatik B.sc
- Duales Studium Wirtschaftsinformatik B.sc

Zu guter Letzt der Blick in die Kristallkugel: Wie sieht die Berufsausbildung in zehn Jahren aus und welche Berufe könnten dann noch gefragt sein?

Ich denke, dass die Berufsausbildung ein bisschen flexibler und durchlässiger wird. Ich hoffe, dass das Thema, wie wir zusammenarbeiten und welche Formen der Zusammenarbeit und welche Methoden der Arbeit es gibt, sich noch weiterentwickeln wird. Diese Entwicklung macht uns für hybride Arbeitsformen fitter und bereitet uns entsprechend darauf vor. Am Ende des Tages wird es aber immer noch wichtig sein, für welches Unternehmen man arbeitet, wer die Kolleginnen und Kollegen sind und wie man zu seinen Ergebnissen kommt.

Vielen Dank für das Gespräch, Frau Carras!

„Wir legen sehr großen Wert darauf, dass nicht nur das Interesse für die IT da ist, sondern auch das Interesse für die Zusammenarbeit mit Menschen.“

SABINE CARRAS

ONBOARDING IM ITDZ BERLIN

Rundum-Blick, Rallye und Rigatoni

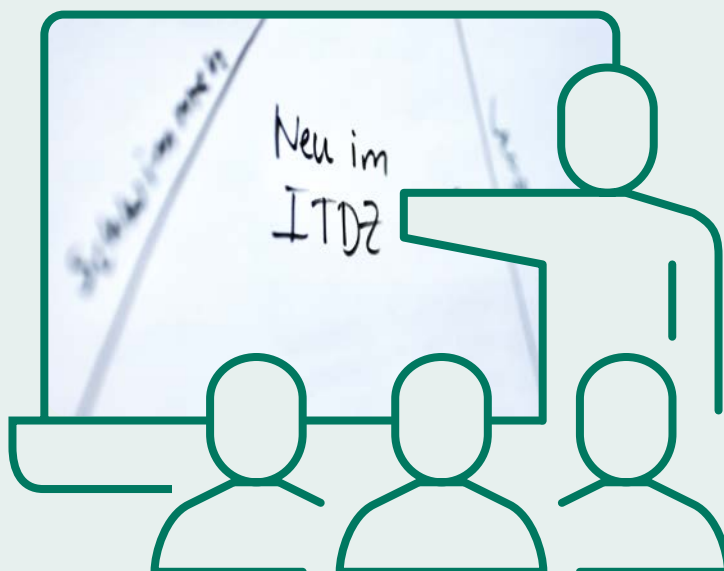
Treffen sich zwei Brandenburger, eine Dänin, eine Halb-Engländerin und zwei Berliner... Was wie die Einleitung zu einem Witz klingt, war im ITDZ Berlin das Onboarding für neue Kolleginnen und Kollegen. Dieses Mal waren darunter Eltern, Serien-Fans und Sportbegeisterte. Eines verbindet alle: Sie möchten einen Mehrwert für Berlin schaffen.

Gemeinsam sind die ersten Schritte leichter

Einmal im Monat findet ein Onboarding statt, das mit Jazz-Musik startet und mit einer Hausrallye endet. Sechs neue Kolleginnen und Kollegen, vom IT-Experten bis zur Nachhaltigkeitsmanagerin, begrüßte das ITDZ Berlin im Mai. Fünf Arbeitstage mit neuen Eindrücken, Namen, Abläufen hatten sie bereits hinter sich – für einige waren es die ersten Tage in der Berliner Verwaltung. Es war also klar, dass die Neuen mit Wissen für einen gelungenen Start ausgestattet wurden – dabei halfen Mitarbeitende aus den Fachbereichen. Sie erklärten Abkürzungen, schlüsselten politische Zusammenhänge auf und stellten ein Verständnis für den Auftrag als IT-Dienstleister her.

Per Du mit dem Management

Im ITDZ Berlin ziehen alle für das Land Berlin an einem Strang. Der stellvertretenden Vorständin ist es daher eine Herzensangelegenheit neue Mitarbeitende persönlich zu begrüßen. Anne Lolas empfing die Neuankömmlinge und betonte den gesellschaftlichen Mehrwert der Aufgaben des Hauses. Ihr Aufruf war



klar: „Bringt euch ein und helft uns, die Digitalisierung in Berlin voranzubringen.“ Das ist wichtig. Denn wie Lisa aus dem Kundenmanagement erklärte, sind „im Grunde alle für unsere Kundinnen und Kunden zuständig“ – egal, in welchem Bereich. Jede Einzelne und jeder Einzelne sorgt mit der eigenen Expertise für zufriedene Kundinnen und Kunden.

Erst Ankommen und Lernen, dann Essen und Quizzen

Die ersten Einladungen zum Mittagessen mit Alteingesessenen ließen nicht lange auf sich warten und so baute das Sextett nebenbei sein Netzwerk auf. Im Anschluss führte die Rallye sie in verschiedene Bereiche und forderte die neuen Landesdigitalisierenden dazu auf, einige praktische Rätsel zu lösen.

Willkommen im Team!

In den nächsten Wochen werden sie noch viele Fragen stellen, im Alltag unterstützen sie dabei ihre Patinnen und Paten aus ihrem Fachbereich. „Alle sind offen und herzlich“ und gemeinsam können sie „Veränderungen bewirken und mitgestalten“ – so lautete das Fazit der neuen Mitstreitenden.

Regierender Bürgermeister Kai Wegner besucht das ITDZ Berlin

Berlins Regierender Bürgermeister Kai Wegner hat am 28. September 2023 das ITDZ Berlin besucht. Nach einem persönlichen Gespräch mit Anne Lolos, stellvertretende Vorständin des ITDZ Berlin, besichtigte Kai Wegner das Bürgertelefon 115 im Service Center Verwaltung des ITDZ Berlin. Es ist die erste Anlaufstelle für alle Bürgerfragen zu Dienstleistungen der Berliner Verwaltung. Täglich beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter persönlich mehr als 10.000 Anrufe und geben Auskunft zu rund 700 Verwaltungsservices – damit ist es bundesweit das größte Servicecenter im 115-Verbund.

Außerdem besichtigte Kai Wegner eines der beiden Hochsicherheitsrechenzentren des ITDZ Berlin. Hier werden die persönlichen Daten wie Meldeinformationen, Steuerbescheide und Polizeidaten von rund 3,8 Millionen Berlinerinnen und Berlinern nach höchsten Sicherheitsstandards verarbeitet und gespeichert.



Im Service Center Verwaltung v.l. Martina Winckler, Simone Riedl, beide Fachbereichsleitung Auskunftsservice im ITDZ Berlin, Kai Wegner, Anne Lolos.

„Das ITDZ Berlin ist für die Umsetzung unserer Vorhaben und die Modernisierung der Verwaltung von großer Bedeutung. Wie hochkomplex die Schaltzentren für die einzelnen Dienstleistungen sind, davon habe ich einen ganz plastischen Eindruck gewonnen. Mein Dank gilt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des ITDZ, die das täglich möglich machen und mit denen wir gemeinsam Berlin digital nach vorne bringen.“

KAI WEGNER

Regierender Bürgermeister von Berlin



Martina Winckler, Kai Wegner und Anne Lolos.



Im Rechenzentrum v.l. Anne Lolos, Kai Wegner und Torsten Schrör, technischer Architekt im ITDZ Berlin.

„Der Besuch des Regierenden Bürgermeisters Kai Wegner ist für unser Haus und unsere Mitarbeitenden eine große Wertschätzung unserer täglichen Arbeit für das Land Berlin. Als Partner der Berliner Verwaltung machen wir seit über 50 Jahren erfolgreich IT für Berlin. Es freut mich, dass auch die neue Landesregierung hier einen Schwerpunkt setzt, dessen Umsetzung sie mit dem ITDZ Berlin gemeinsam aktiv gestaltet.“

ANNE LOLAS

Stellvertretende Vorständin des ITDZ Berlin



Anne Lolos begrüßt Kai Wegner vor dem ITDZ Berlin.

AUF DEN PUNKT

Kurzmeldungen

Willkommen im Team – Ausbildungsstart 2023 im ITDZ Berlin

Am 1. September 2023 fiel der Startschuss für einen neuen Jahrgang von Auszubildenden im ITDZ Berlin. Ein Anlass, den das Unternehmen nutzte, um zum einen die Neuen feierlich zu begrüßen und gleichzeitig denjenigen zu gratulieren, die ihre Ausbildung gerade abgeschlossen haben. Dafür kamen die stellvertretende Vorständin des ITDZ Berlin, Anne Lolas, die Fachbereichsleiterin Ausbildung, Sabine Carras, und das Team der Ausbildungsleitung mit den neuen und ehemaligen Auszubildenden zusammen.

Im Ausbildungsjahrgang 2023 begrüßt das ITDZ Berlin nun 19 neue junge Kolleginnen und Kollegen, von denen der IT-Dienstleister insgesamt 11 zukünftige Fachinformatiker*innen für Systemintegration ausgebildet. Fünf neue Auszubildende werden als Kaufleute für Digitalisierungsmanagement und weitere drei als Servicefachkräfte für Dialogmarketing ausgebildet. Wir wünschen allen einen erfolgreichen Start!



Herzlich
Willkommen im
ITDZ Berlin!

i

Hier geht es zu
unseren aktuellen
Stellenanzeigen



Von Hauptstadt zu Hauptstadt: Besuch aus Windhuk im ITDZ Berlin

Anlässlich der Städtepartnerschaft von Berlin und Windhuk (Namibia) besuchte der Bürgermeister von Windhuk, Josph Uapingene, gemeinsam mit einer Delegation Mitte September das ITDZ Berlin. Kurz davor fand die Unterzeichnung eines Action Plans im Roten Rathaus zusammen mit dem Regierenden Bürgermeister Kai Wegner statt. Der Action Plan dient mit insgesamt sieben gemeinsamen Handlungsfeldern als Ausgangspunkt für eine vertiefte Zusammenarbeit zwischen den beiden Städten. Eines der Handlungsfelder des Action Plans betrifft die Bereiche „Digitalisierung und Innovation“. Als zentraler IT-Dienstleister des Landes Berlin ist das ITDZ Berlin auch international ein gefragter Experte für die Themen Digitalisierung und Innovation und unterstützt diese Kooperation gerne mit seiner Expertise.

Zertifiziert familienfreundlich



Das ITDZ Berlin ist Mitte Juni erneut mit dem Zertifikat zum audit berufundfamilie ausgezeichnet worden. Erstmals erhielt das ITDZ Berlin die Auszeichnung 2010. Das Zertifikat erhalten Unternehmen, die besonderen Wert auf eine familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik sowie familiengerechte Arbeitsbedingungen legen. Zum 25. Jubiläum des audits berufundfamilie wurde die Auszeichnung im Rahmen einer feierlichen Zertifikatsverleihung in Berlin durch Bundesfamilienministerin Lisa Paus und Oliver Schmitz, Geschäftsführer der berufundfamilie Service GmbH, an 323 Organisationen übergeben.

DAS LETZTE!

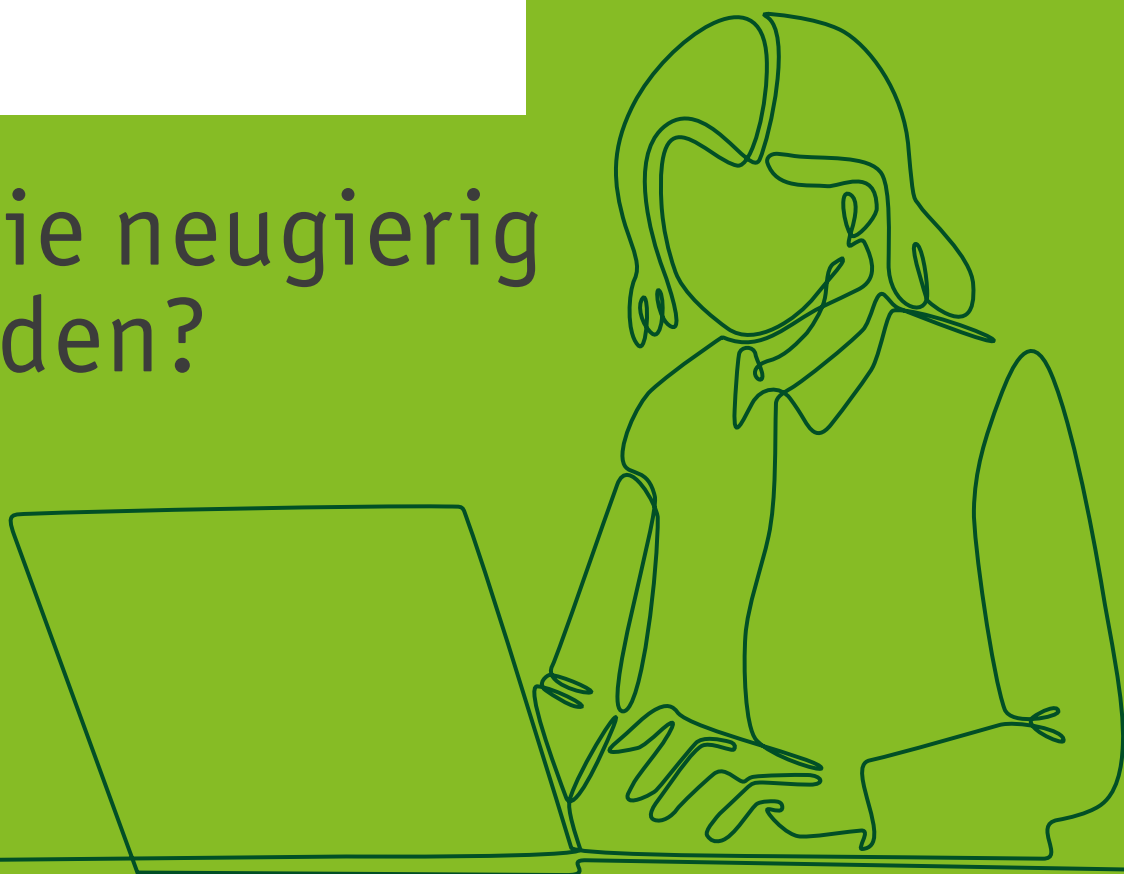
Humorvolles aus der Welt der IT



Sie haben Anmerkungen,
Themenwünsche oder möchten
uns Ihre Meinung sagen?
Schreiben Sie gern an
redaktion@itdz-berlin.de



Sind Sie neugierig geworden?



Dann nutzen Sie auch unsere weiteren Kanäle für Informationen rund um das IT-Dienstleistungszentrum Berlin!



www.itdz-berlin.de



[instagram.com/itdzberlin](https://www.instagram.com/itdzberlin)



de.linkedin.com/company/itdzberlin



www.xing.com/pages/itdzberlin



**Landesbeschäftigtenportal
Berlin: b.intern.de/wb/itdz**

(exklusiv für Kundinnen und Kunden)

Sichern Sie sich
bitDZ & bytes im
kostenfreien Abo!



www.itdz-berlin.de/aktuelles/bitdz-bytes/