



bitDZ & bytes

THEMENSCHWERPUNKT: STANDARDISIERUNG

Was Zahnbürsten mit Digitalisierung gemeinsam haben

dIT is drin:

EdITorial /04

PortraIT

Bitte Standard! Was Zahnbürsten und Schlafsäcke mit Digitalisierung gemeinsam haben /06

Starkes Programm für die Berliner Verwaltung: OneIT@Berlin /10

Programm BWAS – Schnelles Internet wird Standard in Berliner Schulen /13

Viele Wege führen nach Rom: Das Labyrinth zum Knobeln /15

DigIT

Das ITDZ Berlin auf der SCON 2022 /17

Public IT – Bring the noise /20

LinkedIn: Verbinden, was zusammengehört /22

Drucken nach höchsten Standards /24

SpirIT

Interview mit Yasemin Basak von der 115 /28

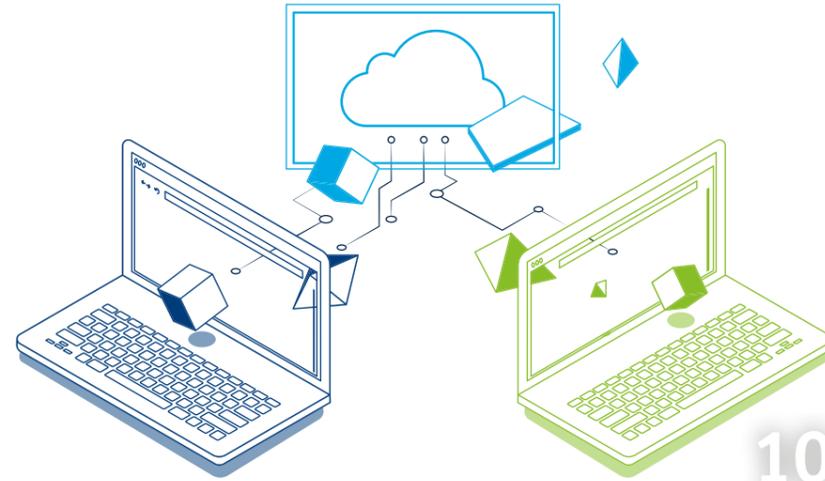
Energiemanagement im ITDZ Berlin /31

EdIT

Kurzmeldungen /33

ExIT

Das Letzte! Humorvolles aus der Welt der IT /35



OneIT@Berlin

Starkes Programm für die Berliner Verwaltung



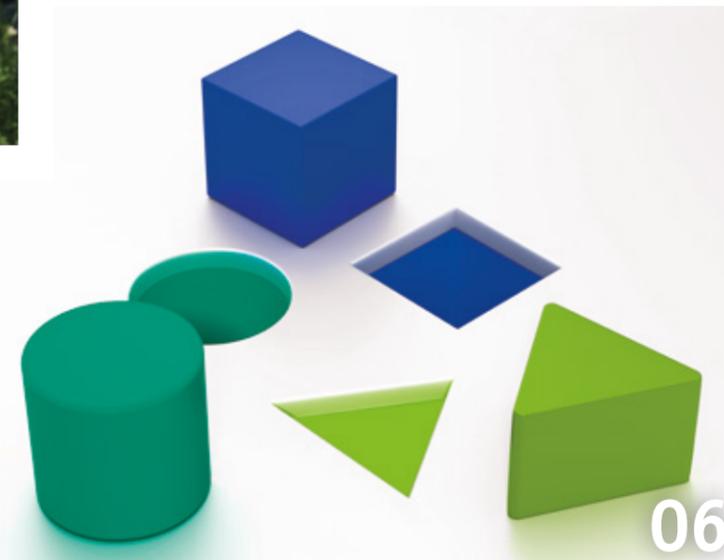
Im Einsatz für die Bürgerinnen und Bürger

Interview mit Yasemin Basak vom Bürgertelefon 115



SCON 2022

Das ITDZ Berlin auf der Smart Country Convention 2022



Bitte Standard!

Was Zahnbürsten und Schlafsäcke mit der Digitalisierung gemeinsam haben.

MITMACHEN & GEWINNEN



Wir freuen uns über Ihr kurzes Feedback zur aktuellen Ausgabe. Unter allen Einsendungen bis zum 15. März 2023 verlosen wir 10 ITDZ Berlin Überraschungspakete.

Hier geht es zur Umfrage





Liebe Leserin, lieber Leser,

wussten Sie, dass Sie gerade in einem Standard blättern? Das „DIN A4“-Format, in dem die Printversion unseres Unternehmensmagazins „bITDZ & bytes“ gedruckt ist, ist wohl einer der bekanntesten Normstandards weltweit. Vor genau 100 Jahren veröffentlichte das Deutsche Institut für Normung (DIN e. V.) die Maße für das beliebte Papierformat, an dem sich heute nicht nur Briefumschläge, Drucker und Kopierer orientieren, sondern sogar Büroeinrichtungen wie Schreibtischschubladen und Aktenordner. Ganz selbstverständlich passt alles zusammen und funktioniert miteinander, ohne dass wir uns hierüber Gedanken machen müssen.

Das ist auch das Ziel der Standardisierung der IKT der Berliner Verwaltung: Einheitliche und kompatible Netze, Telekommunikationsdienste und IT-Arbeitsplätze sorgen dafür, dass Daten sicher und schnell zwischen Dienststellen ausgetauscht und gemeinsam verarbeitet werden können. Anliegen der Bürgerinnen und Bürger gelangen so papierlos und ohne Wartezeiten im Amt über das Internet in die Datenbank des zuständigen Fachverfahrens, können als Digitaler Antrag bearbeitet, in der Digitalen Akte gespeichert und behördenübergreifend abgerufen werden.

Alles noch ferne Zukunft? Genau wie die Standardisierung von Papierformaten gelingt auch die IKT-Standardisierung der Berliner Verwaltung nicht über Nacht. Zwölf Bezirke, elf Senatsverwaltungen, rund 700 Standorte und etwa 85.000 Verwaltungsarbeitsplätze durchlaufen Stück für Stück verschiedene Phasen: Von der Ist-Erhebung, über die Planung und Vorbereitung bis zur Einrichtung der neuen IT. Eine große Aufgabe, die nur gemeinsam glückt. Im Ergebnis passen dann verschiedene Systeme, Verfahren und Software-Lösungen ebenso gut zusammen wie Briefbogen und Briefumschlag. Mit deutlichen Vorteilen für die IT-Sicherheit, die Wirtschaftlichkeit und die Nutzerfreundlichkeit.

Wir möchten Ihnen in dieser Ausgabe zeigen, wie das ITDZ Berlin in der Hauptstadt die IKT-Standardisierung koordiniert und umsetzt, was bereits geschafft wurde und warum sich der große Aufwand für alle lohnt.

Viel Spaß beim Lesen!

Ihr Marc Böttcher, Vorstand ITDZ Berlin

Portrait

Schwerpunktthema:
Standardisierung

BITTE STANDARD!

Was Zahnbürsten und Schlafsäcke mit der Digitalisierung gemeinsam haben.

Normen und Standards machen unser Leben leichter. Auch bei der digitalen Verwaltung Berlins kommt es auf Standardisierung an.

STANDARD

Dass ein 8er-Schraubenschlüssel auf eine 8er-Schraube passt – eine Selbstverständlichkeit. Dass ein Fahrradschlauch mit 28 Zoll auf eine 28er Radfelge gehört – na logisch! Und wer sich tatsächlich seine Jeansgröße merken kann, der weiß: Wenn einmal eine W34 L36 passt, dann passt meistens eine andere Jeans mit den gleichen Angaben zu Länge und Weite. Es sei denn, der Bauchumfang wächst mit der Zeit, aber dafür kann die Jeans ja nichts.

Standards und Normen machen unser Leben leichter. Verlässlicher. Genau genommen stellen sie sicher, dass unser Alltag und Beruf überhaupt funktionieren. Denn nahezu alle Dinge und Dienstleistungen, die wir nutzen oder in Anspruch nehmen, sind auf die ein oder andere Weise genormt. Bewusst ist uns das in der Regel nicht. Doch spätestens, wenn die Abkürzung „DIN“ fällt, kann jeder damit etwas anfangen. Ein DIN A4-Papier passt zum Beispiel in jedes DIN A4-Fach eines Druckers und in jeden DIN A4 Briefumschlag. Praktisch!

Das Institut für Normung: Wo Normen Standards sind

Entwickelt werden solche DIN-Normen vom Deutschen Institut für Normung e.V. (DIN), einer unabhängigen Plattform für die Normung und Standardisierung in Deutschland und weltweit. Das Institut steuert etwa 36.000 Expertinnen und Experten aus Wirtschaft, Forschung, von Verbraucherseite und der öffentlichen Hand, die bislang rund 34.000 Normen auf den Weg gebracht haben. Dazu zählen unter anderem besagte Schrauben und Fahrradreifen, aber auch unzählige weitere Produkte unseres täglichen Lebens. Zum Beispiel legt eine DIN-Norm fest, dass Zahnbürstenborsten bei einer sogenannten Büschelzugprüfung mindestens einer Kraft von 15 Newton widerstehen müssen. Dass Schnuller in ihrem Schild mindestens zwei Löcher aufweisen, damit ein Kind im Falle des Verschluckens immer noch Luft bekommt. Dass Schlafsäcke mindestens 20.000 Scheuertouren überstehen müssen, wobei zu einer einzelnen Scheuertour das Ein- und Aussteigen zählt. Und dass am 1. April 1998 beim Champions League-Spiel

zwischen Borussia Dortmund und Real Madrid kurz vor Anpfiff ein Tor umfiel, hätte niemals passieren dürfen – schließlich definiert die DIN EN 748 die Anforderungen an die Standfestigkeit von Fußballtoren, die Stabilität der Querlatte, die Festigkeit der Fundamente sowie die Reißfestigkeit des Tornetzes.

Seilbahnen im Flachland

Sicher – es gibt auch hier Normen, die lustig oder seltsam anmuten. Zum Beispiel ist der Abstand zwischen den Stäben eines Grillrosts genormt, damit das Grillgut nicht hindurchfällt. Auch ein europaweit geltendes Seilbahngesetz mit 32 Paragraphen zum ordnungsgemäßen Umgang mit Seilbahnen wirkt im Einzelfall putzig – schließlich musste es auch in Mecklenburg-Vorpommern eingeführt werden, wo die höchste Erhebung des Bundeslands gerade einmal 179 Höhenmeter aufweist. Doch wer sich in der Vergangenheit schon einmal gewundert hat, dass es bei Handyladekabeln zahlreiche nicht-identische Stecker gibt, der weiß, wie nervig fehlende Normen sein können. Doch auch bei diesem Kapitel gibt es bald Abhilfe – zukünftig gilt hier ein einheitlicher, europaweiter Standard.

Digitale Standards sind längst Teil unseres Lebens

Apropos: Auch für die Einzelbauteile eines Smartphones gelten Normen und Standards – wie in der digitalen Welt generell. Zum Beispiel können Sie das aktuelle bitDZ & bytes-Magazin auch auf der Website des ITDZ Berlin als PDF herunterladen. Dieser Datenstandard wurde 1992 von Adobe veröffentlicht und ermöglicht systemunabhängig die Nutzung eines digitalen Dokuments. MP3 ist seit vielen Jahren der Standard für relativ datengeringe Audio-Dateien, der übrigens in Deutschland am Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen entwickelt wurde.

Berlins digitale Standardisierung wird Gesetz

Standards helfen und vereinfachen also unheimlich viel – im analogen und digitalen Leben gleichermaßen. Erkannt hat das auch die Berliner Politik. Sie führte im Mai 2016 für das Land Berlin das Berliner E-



„Die digitale Transformation wird den Mitarbeitenden in der Verwaltung sowie Bürgerinnen und Bürgern spürbar Entlastung bringen. Mit einheitlichen Rahmenbedingungen und IT-Prozessen in allen Behörden, Institutionen und Ämtern schaffen wir hierfür die Basis und treiben die Digitalisierung Berlins voran.“

MARC BÖTTCHER

Vorstand ITDZ Berlin

Government-Gesetz ein. Es gibt den Rahmen für den Einsatz von einheitlicher Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) vor, für den sicheren Umgang mit Daten und medienbruchfreie Arbeitsabläufe.

Das Ziel: Die Abläufe in der Verwaltung sollen schneller, transparenter und digitaler werden, damit Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft auf bessere Dienstleistungen in Behörden und Ämtern zugreifen können. Zugleich sollen Mitarbeitende dank einer einheitlichen IKT-Steuerung und zentral gesteuerter Prozesse fachübergreifend deutlich besser zusammenarbeiten.

Dem ITDZ Berlin kommt dabei als IT-Dienstleister des Landes Berlin eine besondere Aufgabe zu: Die schrittweise Transformation der dezentralen, heterogenen IKT-Ausstattung in den Behörden Berlins in eine landesweit standardisierte und zentral vom ITDZ Berlin administrierte, verfahrensunabhängige IKT.

Das Ziel: Eine moderne, sichere und einheitliche IKT-Infrastruktur in den Behörden und Organisationen der Berliner Verwaltung. Damit viele Behördengänge für Bürgerinnen und Bürger bald der Vergangenheit angehören, weil sie bequem vom PC aus erledigt werden können.



Hier aktuelles bITDZ & bytes-Magazin als PDF herunterladen



1 Mehr Sicherheit: IT-Sicherheit wird zunehmend zur Herausforderung für den öffentlichen Bereich. „Das Cyber Defence Center des ITDZ Berlin wehrt jeden Monat über 1,2 Millionen Zugriffsversuche, mehr als 560.000 Spam-Mails und über 3.000 Virenangriffe ab“, gibt Tim Freyer, Abteilungsleiter Kommunikationsdienste ITDZ Berlin, einen Einblick in die Sicherheitslage der IT von Berlins Verwaltung. „Das zeigt, wie wichtig IT-Security ist“. 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 Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziert – übrigens ebenfalls ein wichtiger Standard in Deutschland.



2 Mehr Wirtschaftlichkeit: Wird die verfahrensunabhängige IT des Landes Berlin zentral betreut und weiterentwickelt, bedeutet das ein Plus in Sachen Wirtschaftlichkeit. Dadurch lassen sich Aufgaben wie Updates und Serviceleistungen schneller koordinieren und gesammelt durchführen – eine Zeitersparnis, die auch zur Kostenersparnis wird. Kosten spart außerdem der Vorteil, dass das ITDZ Berlin Hard- und Software günstiger einkaufen kann, da beim Einkauf von größeren Mengen bessere Einkaufskonditionen möglich sind. Standardisierung bedeutet auch eine deutliche Reduzierung der Vielzahl an unterschiedlichen Softwareanwendungen, die bisher individuell betreut werden mussten, – damit werden auch die individuellen Mehrkosten pro Software Datenschnepfen von gestern sein.



3 Mehr Leistungsfähigkeit: Ist eine Software immer auf dem aktuellen Versionsstand, bleibt sie maximal leistungsfähig und verbessert damit auch die Arbeit der Verwaltung. Gleiches gilt für aktuelle Hardware. Daher sind wiederkehrende, zentral durchgeführte Aktualisierungen und die regelmäßige Erneuerung von Rechnern oder Komponenten auch so wichtig. Zudem sorgen die sukzessive Zentralisierung und Vereinheitlichung der Daten dafür, dass die Ämter besser zusammenarbeiten können. Erst dadurch werden Services wie beispielsweise die Digitale Akte überhaupt möglich.

Klingt wie eines der größten IT-Projekte in Deutschland? Ist es auch.

Die Standardisierung der IKT bringt der Verwaltung des Landes Berlin zahlreiche Vorteile.

STARKES PROGRAMM FÜR DIE BERLINER VERWALTUNG

OneIT@Berlin

Die Standardisierung und Zentralisierung der IT der Berliner Verwaltung schafft die Voraussetzung für Digitalisierung und behördenübergreifende Zusammenarbeit. Mit dem Programm OneIT@Berlin gelingt es dem ITDZ Berlin, die Mitarbeitenden Schritt für Schritt von den Stärken einer aktuellen und einheitlichen IT profitieren zu lassen und die Basis für digitale Bürgerservices zu schaffen.

Wandel ist nicht immer leicht zu bewerkstelligen. Und richtig spannend wird es, wenn der Wandel 85.000 Menschen betrifft, die sich umstellen sollen – und zwar auf eine einheitliche IT in der Verwaltung des Landes Berlin.

Noch arbeiten die meisten Angestellten in den Berliner Behörden, Ämtern und Institutionen mit unterschiedlich ausgestatteten Rechnern und diversen Anwendungen in unterschiedlichen Versionen. Datensilos und inkompatible Schnittstellen erschweren die behördenübergreifende Zusammenarbeit und die Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen.

Wandel nach Plan

Zeit für einen Wandel – hin zu einheitlicher Hardware, Software, Netzwerkstruktur und Datenverarbeitung. Ein Wandel, für den das Berliner E-Government-Gesetz den Rahmen setzt. Dieses Gesetz verpflichtet das ITDZ Berlin dazu, allen Behörden und Einrichtungen der Berliner Verwaltung die verfahrensunabhängige IKT-Technik und IKT-Basisdienste zur Verfügung zu stellen. Diese Kundinnen und Kunden wiederum müssen diese Leistungen des ITDZ Berlin in Anspruch nehmen. Für einen konkreten Umsetzungsfahrplan wurde im Jahr 2016 das „Programm Migration“ ins Leben gerufen – seit 2022 hört das Programm auf den Namen OneIT@Berlin. Die neue Bezeichnung setzt das Ziel noch stärker in den Fokus: Denn damit Behörden überzeugend zusammenarbeiten und kommunizieren

können, braucht es eine moderne, aktuelle und aufeinander abgestimmte IT – standardisiert und zentral betrieben durch das ITDZ Berlin. Sie ist die Basis für die großen Digitalisierungsvorhaben und den umfangreichen digitalen Bürgerservice, den das Land Berlin in Zukunft auf den Weg bringen möchte.



Zahlen und Fakten rund um OneIT@Berlin

85.000 Mitarbeitende

der Berliner Verwaltung sollen von OneIT@Berlin profitieren

700 Standorte

werden mit standardisierter IT ausgerüstet

2.000 Arbeitsplätze

im Land Berlin sind bereits mit dem standardisierten BerlinPC ausgestattet

15.000 Arbeitsplätze

sollen bis Ende 2026 einheitlich angelegt sein

12 Behördenprojekte

befinden sich aktuell in der Planung oder Umsetzung

„Wir reden hier von der IT der Behörden von zwölf Großstädten – denn jeder Bezirk entspricht in der Größe und Verwaltungsstruktur einer deutschen Großstadt.“

CHRISTIAN LANGENFELD

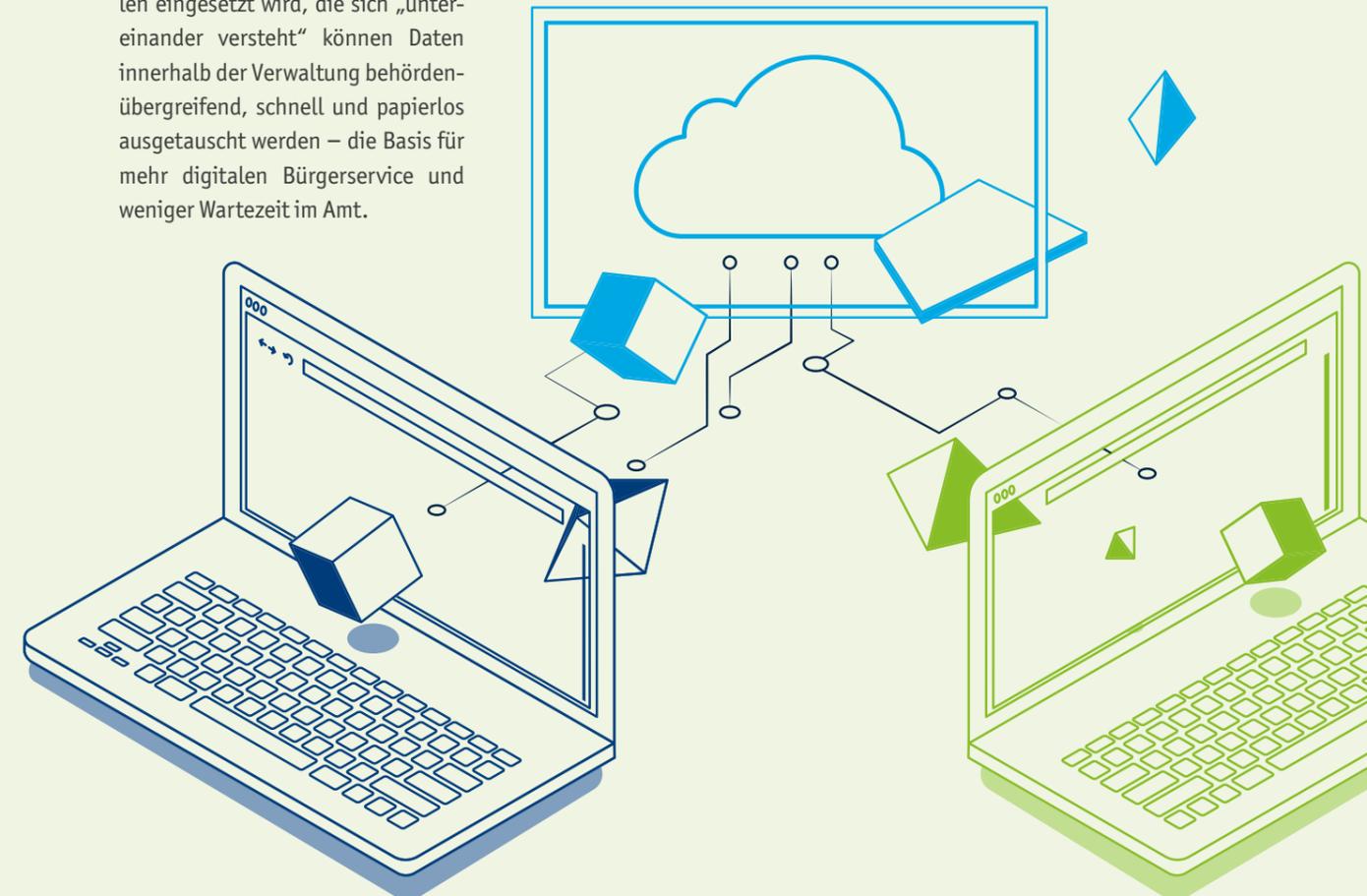
Programmleiter von OneIT@Berlin im ITDZ Berlin.

OneIT@Berlin: Worum geht es genau?

Das landesweite Programm OneIT@Berlin steuert die schrittweise Standardisierung und Zentralisierung der verfahrensunabhängigen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) der Berliner Verwaltung. Ziel ist die Nutzung einheitlicher IKT (Netzwerk, Telefonie, IKT-Arbeitsplätze) in allen Berliner Behörden. Denn nur wenn eine einheitliche IT-Ausstattung mit kompatiblen Schnittstellen eingesetzt wird, die sich „untereinander versteht“ können Daten innerhalb der Verwaltung behördenübergreifend, schnell und papierlos ausgetauscht werden – die Basis für mehr digitalen Bürgerservice und weniger Wartezeit im Amt.

ITDZ Berlin – der Digitalisierungspartner der Hauptstadt

Die Umsetzung des Programms liegt in der gemeinsamen Verantwortung der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport und des ITDZ Berlin. Der zentrale IT-Dienstleister übernimmt die Lieferung und Installation der Komponenten, den Support der Nutzenden in den Behörden und Organisationen sowie die Administration und Weiterentwicklung der IKT. Auf dem Weg der Umsetzung einer zentralen IKT-Infrastruktur durchlaufen die Behörden einzelne Projektphasen in den Modulen „Netzanbindung“, „Telefonie“, „Berlin PC“ und „Drucker“. Aktuell verfügen rund 2.000 Arbeitsplätze im Land Berlin über den standardisierten BerlinPC; an mehreren Standorten wurde hierzu bereits die Netzwerktechnik modernisiert und standardisiert. 12 Behördenprojekte befinden sich momentan in der Planungs- oder Umsetzungsphase. Bis Ende des Jahres 2024 sollen die Senatsverwaltungen mit insgesamt ca. 8.000 Arbeitsplätzen ihre IKT in die Verantwortung des ITDZ Berlin geben und mit einheitlichen Standards arbeiten.



Wie sieht ein Arbeitsplatz mit OneIT@Berlin aus?

Alles so schön einheitlich hier: Mit OneIT@Berlin erhalten Angestellte einen IKT-Arbeitsplatz mit einheitlichem BerlinPC, Drucker, Netzwerk und identischer Telefonie. Der BerlinPC ist dabei das Herzstück der Infrastruktur: Er besteht aus einheitlichen Leistungskomponenten, Diensten und Anwendungen. Diese Anwendungen werden zukünftig übrigens immer auf dem gleichen, aktuellen Stand sein, da sie sich in der Cloud des ITDZ-Rechenzentrums befinden und dort zentral gewartet und aktualisiert werden. Ein weiterer Vorteil: Durch die zentrale Bereitstellung der Anwendungen können Angestellte theoretisch an jedem Rechner in einer Behörde oder auch von zuhause aus arbeiten. Durch standardisierte Schnittstellen der Software können die Behörden zudem deutlich besser zusammenarbeiten.

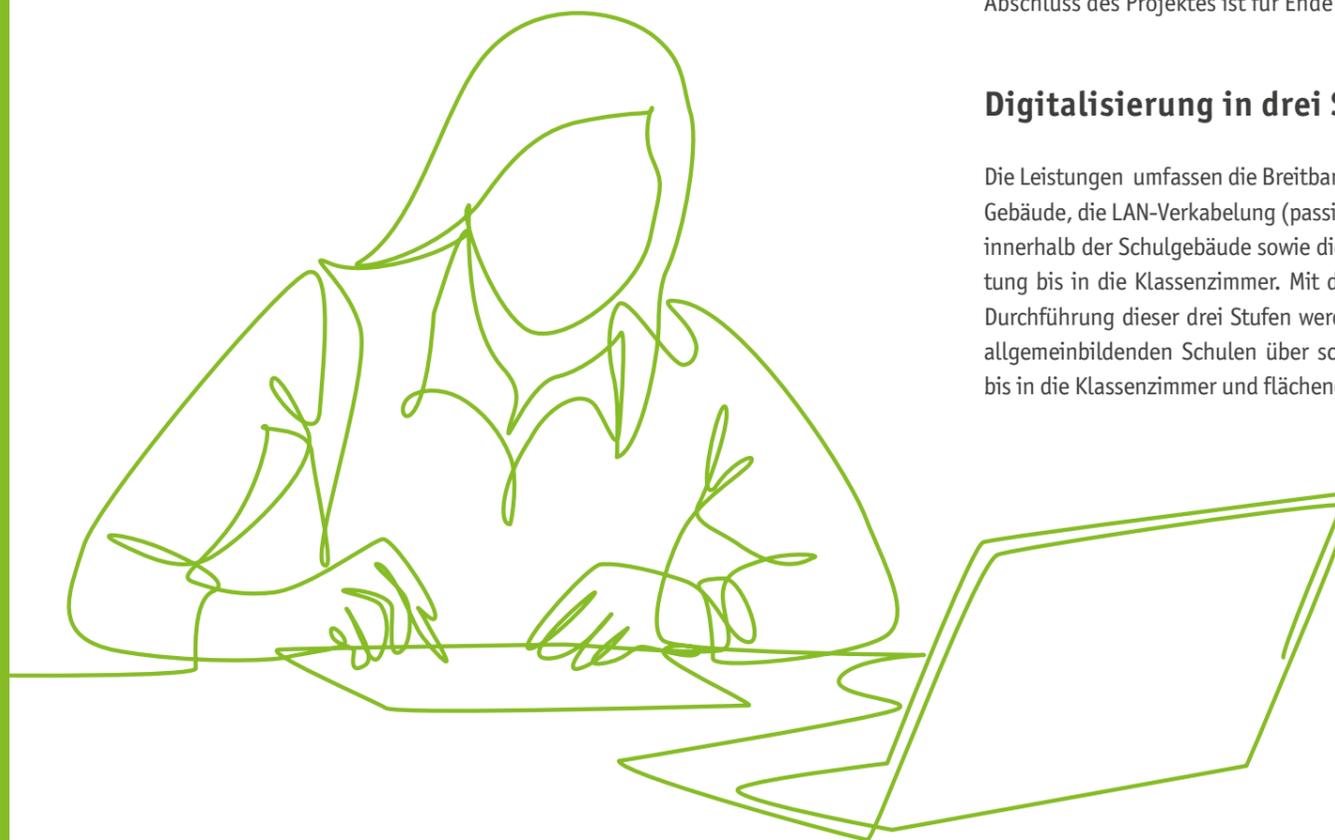
Wie läuft OneIT@Berlin Schritt für Schritt ab?

„Einen Großteil der Arbeit leisten wir bereits, bevor der erste Arbeitsplatz eines Behördenstandortes standardisiert werden kann“, erklärt Christian Langenfeld, Programmleiter Programm OneIT@Berlin im ITDZ Berlin. „Denn nicht immer ist dokumentiert, wann welche Netze verlegt wurden und welche Hard- und Software überhaupt im Einsatz ist. Diese Recherchen sind aufwändig und zeitintensiv.“ In einem ersten Schritt analysiert das ITDZ Berlin deshalb die aktuelle Hard- und Software in einer Behörde oder einem Amt. Danach ist klar, welcher Bedarf besteht und was an Technik und Technologien für die moderne digitale Verwaltungsarbeit benötigt wird. Anschließend geht es Schritt für Schritt in die Umsetzung: Das ITDZ Berlin bindet Kundinnen und Kunden an das Berliner Landesnetz an, installiert die Telefonie, setzt den standardisierten BerlinPC auf, integriert die Peripherie wie beispielsweise Drucker und sorgt ab diesem Zeitpunkt für einen reibungslosen Betrieb.

„Einen Großteil der Arbeit leisten wir bereits, bevor der erste Arbeitsplatz eines Behördenstandortes standardisiert werden kann.“

CHRISTIAN LANGENFELD

Programmleiter von OneIT@Berlin im ITDZ Berlin.



Programm BWAS – Schnelles Internet wird Standard in Berliner Schulen

Die umfassende Digitalisierung der Berliner Schulen schafft die Basis für moderne, digitale Lernformen. Das hat nicht zuletzt die Corona-Krise noch einmal deutlich vor Augen geführt. Zur Umsetzung müssen zuerst die entsprechenden leistungsfähigen digitalen Infrastrukturen in den Schulen geschaffen werden. Die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie hat dafür das landesweite Programm Breitband- und WLAN-Ausbau der Berliner Schulen (BWAS) unter Leitung des ITDZ Berlin ins Leben gerufen. Ziel ist die Steuerung der technischen und organisatorischen Umsetzung aller Projektbeteiligten wie der Senatsbildungsverwaltung, aller Bezirke, Schulbehörden und technischen Dienstleister. Der Abschluss des Projektes ist für Ende 2025 geplant.

Digitalisierung in drei Stufen

Die Leistungen umfassen die Breitbandanbindung der Gebäude, die LAN-Verkabelung (passive Infrastruktur) innerhalb der Schulgebäude sowie die WLAN-Ausstattung bis in die Klassenzimmer. Mit der erfolgreichen Durchführung dieser drei Stufen werden alle Berliner allgemeinbildenden Schulen über schnelles Internet bis in die Klassenzimmer und flächendeckendes WLAN

verfügen – die Voraussetzungen für modernen, digital gestützten Unterricht. Um die operativen Prozesse und die bereichsübergreifende Zusammenarbeit flächendeckend zu verproben, startete das Programm mit der Glasfaseranbindung von 12 Prototypen-Schulen – je ein Schulstandort pro Bezirk. Neben den Prototypen konnten bis Jahresende 2022 bereits 99 Schulen mit einem Glasfaseranschluss ausgestattet werden. In vielen weiteren Schulen konnten bauliche Gegebenheiten bereits geprüft und zum Teil auch schon die Tiefbauarbeiten abgeschlossen werden.

Ralf Brüchmann, Projektleiter des ITDZ Berlin: „Über das Programm stellen wir schnelles Internet für rund 600.000 Berliner Schülerinnen und Schüler sowie Lehrkräfte bereit. Das entspricht der Internetversorgung einer Großstadt. Die Anbindung der allgemeinbildenden Schulen an schnelles Internet ist mit seinen technischen, baulichen und organisatorischen Herausforderungen eine komplexe Aufgabe. Das BWAS-Team im ITDZ Berlin behält dabei den Überblick über das Projekt und übernimmt die Gesamtsteuerung.“

Regelmäßiger Austausch für ein gemeinsames Verständnis

Das ITDZ Berlin schafft regelmäßig Formate, die der Information und dem Austausch dienen. So fand Mitte Juni 2022 im ITDZ Berlin eine Veranstaltung unter dem Motto „Technik zum Anfassen“ statt. Hier erfuhren die geladenen IT-Verantwortlichen der Bezirke mehr zu allen wichtigen Eckpunkten des geplanten WLAN-Ausbaus an den Schulen. Die Anwesenden nutzten die Gelegenheit, unterschiedliche Aspekte, von der WLAN-Verfügbarkeit in den Pausenzeiten bis

„Über das Programm stellen wir schnelles Internet für rund 600.000 Berliner Schülerinnen und Schüler sowie Lehrkräfte bereit.“

RALF BRÜCHMANN
Projektleiter ITDZ Berlin

i

Programm:

Breitbandanbindung und WLAN-Ausstattung aller öffentlichen Berliner Grundschulen, Oberschulen und Gymnasien

Umfang:

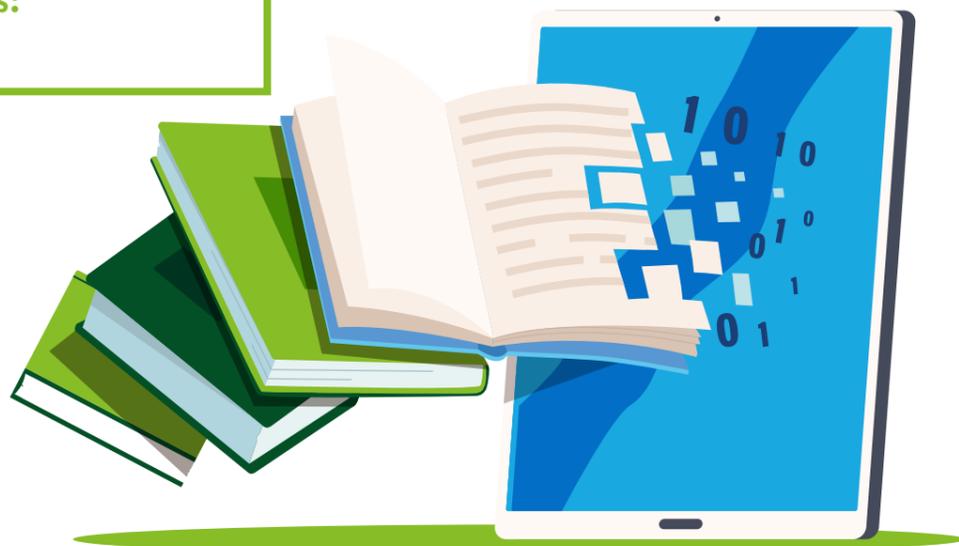
700 Schulstandorte mit 600.000 Schülerinnen und Schülern

Umsetzung:

- Anbindung der Gebäude an das Breitbandnetz
- Inhouse-LAN-Verkabelung
- WLAN-Ausstattung bis in die Klassenzimmer

Abschluss:

Ende 2025

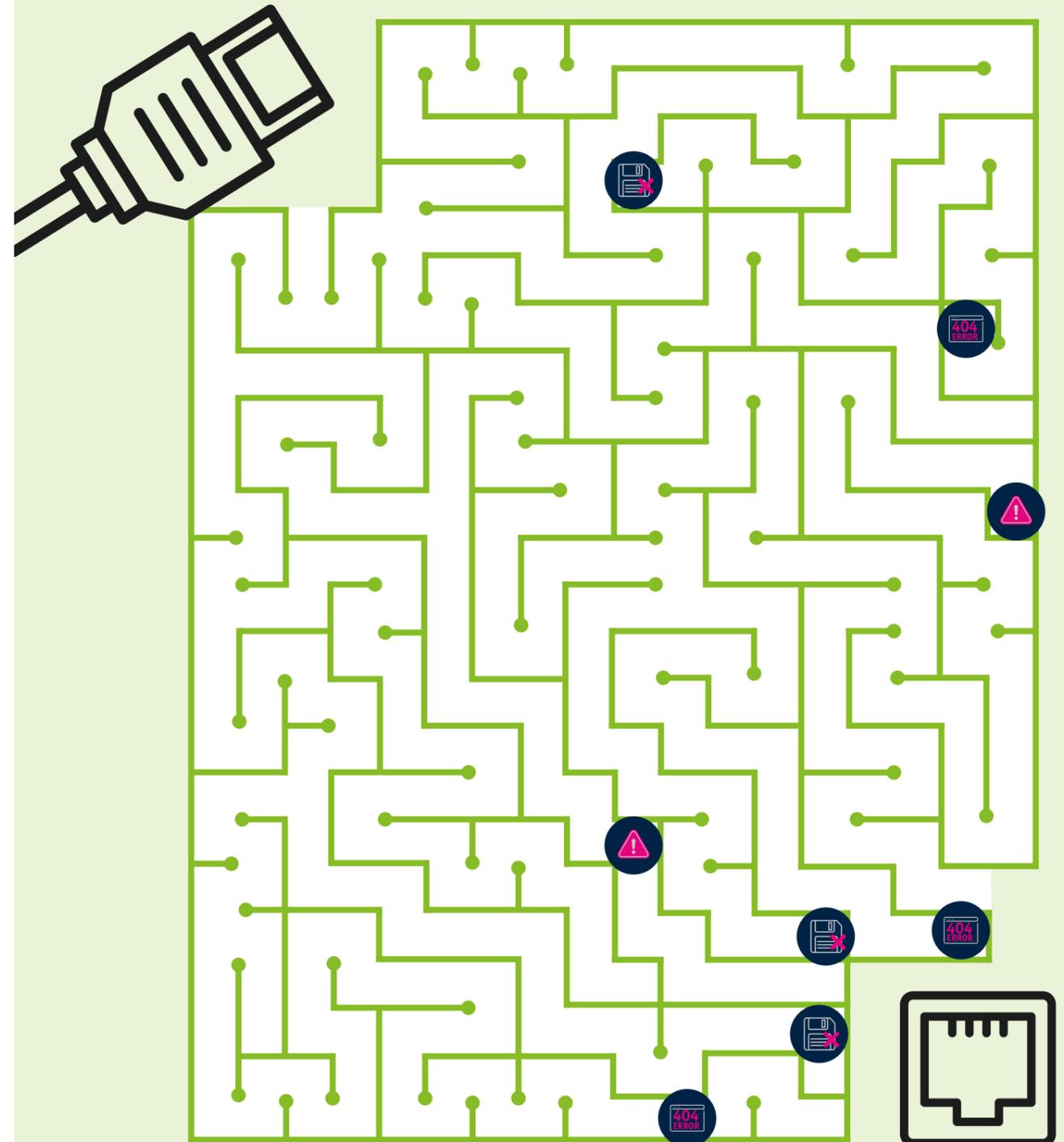


zur Kompatibilität vorhandener Technik, anzusprechen und Fragen zu stellen. Ralf Brüchmann zeigte sich im Anschluss sehr zufrieden: „Der Showroom war eine durch und durch gelungene Veranstaltung, bei der wir Projekt sowie Technik umfassend vorstellen und wichtige Fragen vorab klären konnten. Bei einem Projekt dieser Größenordnung ist gegenseitiger Austausch enorm wichtig.“

Zu einer weiteren Informationsveranstaltung Ende September 2022 waren Bezirksstadträte aller Bezirke und Vertretende der zuständigen Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie in das ITDZ Berlin eingeladen, um sich über den aktuellen Stand des Programms BWAS zu informieren. Ralf Brüchmann gab den Anwesenden einen umfassenden Überblick über die bereits erfolgten und anstehenden Maßnahmen. Marc Böttcher, Vorstand des ITDZ Berlin, zeigte sich im Anschluss sehr zufrieden: „Wir haben mit dem Programm BWAS schon viel erreicht und werden den Ausbau weiterhin fokussiert verfolgen. Die Programmstruktur bewährt sich, denn neben der technischen Herausforderung gilt es in Großprojekten auch immer, die Organisation und Kommunikation mitzudenken.“ Auch in den kommenden Monaten baut das ITDZ Berlin darauf, alle Akteure mit einzubinden, um einen gemeinsamen Beitrag zum Großprojekt Digitalisierung der Berliner Schulen zu leisten.

Viele Wege führen...

...nach Rom, aber nur einer aus unserem Labyrinth. Zücken Sie Ihren Stift und finden Sie einen Weg durch den IT-Dschungel vorbei an alten Disketten, Datenformaten und Fehlermeldungen!
Viel Spaß beim Knobeln.



DigIT

Aktuelles zur digitalen Verwaltung

SMARTE LÖSUNGEN FÜR EINE SMARTE CITY

Das ITDZ Berlin auf der Smart Country Convention 2022

Innovative Ideen für eine Smart City: Darauf lag im Oktober 2022 der Fokus der Smart Country Convention (SCCON) in Berlin. Erstmals seit zwei Jahren fand die führende Kongressmesse rund um die Digitalisierung des öffentlichen Sektors wieder live auf dem Berliner Messegelände statt. Das ITDZ Berlin war als Aussteller am Kooperationsstand der „Smart City Berlin“ dabei und präsentierte sich hier gemeinsam mit der Senatskanzlei, Berlin Partner, dem CityLAB Berlin und der Tegel Projekt GmbH als starker Partner für die Digitalisierung Berlins.

Auch die Regierende Bürgermeisterin von Berlin, Franziska Giffey, und der CDO des Landes Berlin, Dr. Ralf Kleindiek, machten sich persönlich einen Eindruck und besuchten den Stand der Smart City Berlin zum Auftakt ihres Messerundgangs, wo sich spannende Vorträge aneinanderreichten.

IT-Sicherheit im Dreiklang

Unter dem Themenschwerpunkt „IT-Sicherheit für eine Smart City“ gaben die Security-Experten des ITDZ Berlin Einblicke in die aktuellen Herausforderungen und stellten Lösungen zur Cyber-Abwehr und IT-Sicherheit für die Berliner Verwaltung vor. So ist das Cyber Defence Center das Abwehrzentrum gegen Cyberangriffe auf die IKT-Infrastruktur und das Berliner Landesnetz. Das Security Operations Center des ITDZ Berlin ist ein moderner Leitstand zur Überwachung korrelierender Ereignisse. Last but not least empfiehlt

„Digitalisierung ist dafür da, das Leben der Menschen einfacher zu machen.“ Die Botschaft ihrer Keynote brachte Franziska Giffey mit an den Stand der Smart City Berlin.



das Computer Emergency Response Team (CERT) Maßnahmen zum Schutz oder zur Gefahrenabwehr und informiert nach einem Vorfall betroffene Behörden.

Einsatz von Drohnen, KI und Verwaltung – Wie passt das zusammen?

Das ITDZ Berlin versteht sich als Innovations-treiber und -übersetzer für das Land Berlin. Ganz deutlich wurde das beim Vortrag von Dr. Matti Große, Innovationsmanager im ITDZ Berlin, und Thomas Gudera von der Tegel Projekt GmbH. Letzterer verantwortet als Leiter Liegenschaften bei der Urban Tech Republic das wichtigste Wirtschafts- und Infrastrukturprojekt der Hauptstadt für die nächsten 20 Jahre. Bei den sozialen, wirtschaftlichen, wissenschaftlichen und ökologischen Ausmaßen des Zukunftsortes Berlin-Tegel liegt es auf der Hand, dass innovative Services für die Umsetzung nötig sind. Eine Entwicklungspartnerschaft zwischen dem ITDZ Berlin und der Tegel Projekt GmbH hat sich deshalb zum Ziel gesetzt, innovative Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, um die Digitalisierung des Landes Berlin schneller voranzutreiben. Prozessautomatisierung spielt dabei eine wesentliche Rolle, etwa wenn es darum geht, Drohnenaufnahmen und damit Bild- und Videoaufnahmen mittels eines lernenden Entscheidungsalgorithmus DSGVO-konform aufzubereiten. Die Nutzung dieser Aufnahmen für beispielsweise ein smartes Liegenschafts- und Gebäudemanagement wird somit ermöglicht. Zudem können die Daten im Sinne des Open-Data-Gedankens weiteren Beteiligten und Interessierten zur Nachnutzung bereitgestellt werden.



Haben gemeinsam viele Ideen für das Bürgeramt der Zukunft erhoben: Dr. Matti Große, Innovationsmanager im ITDZ Berlin und Yannick Müller, Service Designer vom CityLAB Berlin.

Das Bürgeramt der Zukunft: Smartes Terminmanagement inklusive

Schnelle und moderne Bürger- und Verwaltungsservices – das ITDZ Berlin unterstützt die Smart City Berlin bei diesem Digitalisierungsvorhaben. Dass man bei der Planung auf das Know-how von Verwaltungsmitarbeitenden bauen sollte, hat das Projekt von Dr. Matti Große und den beiden Vertretern des CityLAB Berlin – Tobias Witt sowie Yannick Müller – gezeigt. Denn wer ist mit den internen Prozessen besser vertraut, als diejenigen, die tagtäglich damit zu tun haben? „Den Erfahrungsschatz der Verwaltungsmitarbeitenden zu nutzen war für uns ein wichtiger Bestandteil hin zu Optimierungsideen der Besuchersteuerung in den Bürgerämtern“, sagt Dr. Matti Große. Wir alle kennen das Phänomen: Man sitzt im Warteraum eines Bürgeramtes, die Nummern werden aufgerufen, aber nicht immer erscheinen die Personen auch zu ihren Terminen. Dann bleibt der Slot unbesetzt und der Verwaltungsmitarbeitende hat in diesem Moment Leerlauf. Damit dies in Zukunft vermieden werden kann, ha-



„Den Erfahrungsschatz der Verwaltungsmitarbeitenden zu nutzen war für uns ein wichtiger Bestandteil hin zu Optimierungsideen der Besuchersteuerung in den Bürgerämtern.“

DR. MATTI GROSSE

ben die Mitarbeitenden des Ausbildungsbürgeramtes in Friedrichshain-Kreuzberg über Wochen Tagebuch über ihre Kontakte mit Bürgerinnen und Bürgern geführt. Zudem war das Projektteam auch einen ganzen Tag vor Ort und hat die Arbeit im Bürgeramt beobachtet und mit Bürgerinnen und Bürgern gesprochen. Die Ergebnisse wurden konsolidiert und im Anschluss neue Ideen entwickelt, die in einem ersten Prototyp gemündet sind. Kurz gesagt handelt es sich dabei um einen Check-In für Bürgerinnen und Bürger auf dem Amt. Wer früher da ist, kann sich einchecken und wird bei freien Kapazitäten der Mitarbeitenden vorgezogen. Zudem könnten sogar weitere Termine für Bürgerinnen und Bürger spontan freigeschaltet werden.



Wie schützt das ITDZ Berlin die sensiblen Daten der Berliner Bürgerinnen und Bürger? Dr. Tim Freyer, Abteilungsleiter Kommunikationsdienste, präsentierte die Arbeit des Cyber Defence Centers.



Smarte Cyber Defence für Smarte Cities: Marcel Bilal, Security Analyst des ITDZ Berlin, gab Einblicke in das Security-Management-System.

Public IT –

Bring the noise

Was haben Beyoncé und das ITDZ Berlin außer dem B im Namen gemeinsam? Beide setzen Standards! Standards finden sich nicht nur im Arbeitsalltag in der Verwaltung und im Kontext IT. Denn Qualität setzt sich durch und mündet oftmals in Standards. Auch in der Musik.

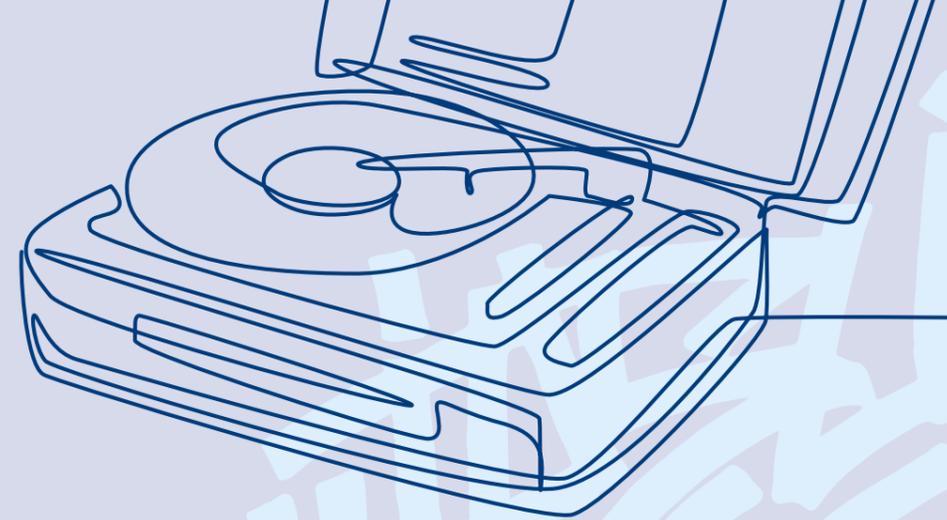
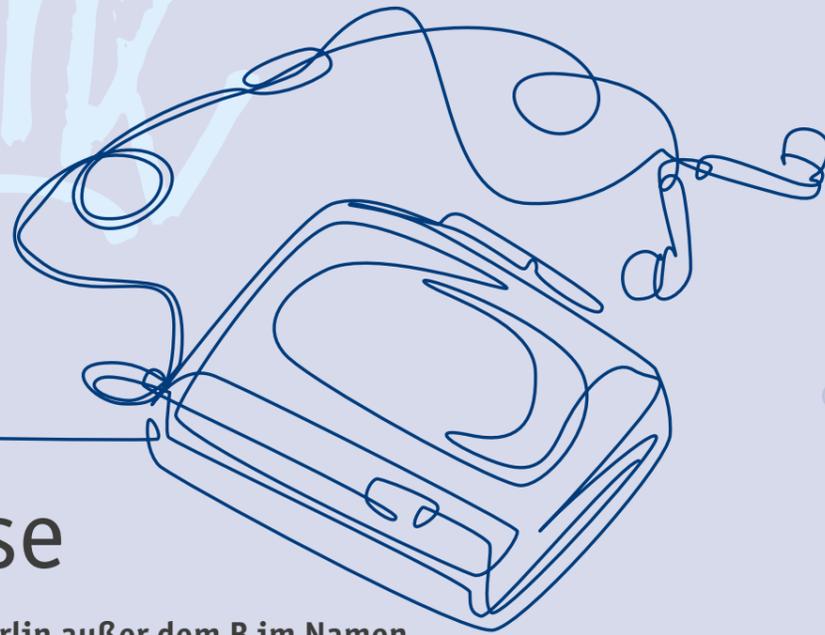
Vom Plattenspieler zum Streaming

In den vergangenen Jahrzehnten haben sich erst Schallplatten, dann Kassetten und CDs durchgesetzt. Heute hören wir unsere Lieblingslieder über Streamingdienste, noch vor wenigen Jahren haben wir unsere MP3-Player bespielt. Eins ist allen Formaten gemein: Sie wurden von einer Innovation zu einem technischen Standard. Früher bespielten wir Mixtapes, heute erstellen wir Playlists. Denn Musik verbindet.

Vom Sample zum Standard

Musikerinnen und Musiker schaffen mit einer besonderen Technik noch mehr Verbindungen. Sie greifen Tonfolgen und Ausschnitte anderer Songs

in ihrer Musik auf und schaffen so neue Hörerlebnisse. Diese Ausschnitte – genannt Samples – gibt es schon lange. Populär wurden sie aber ab den 1970er Jahren durch Hip-Hop. Neue technische Entwicklungen machten es von dort an möglich, ganze Ausschnitte eines Lieds in ein neues zu integrieren. Viele Songs und Samples wurden dadurch selbst zu Standards und werden immer wieder aufgegriffen. Public Enemy haben in ihrem Song *Bring the Noise* unter anderem James Brown, The Commodores und eine Rede von Malcom X gesampelt. Ausschnitte ihres Songs wiederum wurden seitdem von Künstlern wie Prince, den Beastie Boys und Kanye West genutzt. Samples verbinden Neues und Altes, überwinden Genres, inspirieren Musikschaufende und schicken Hörerinnen und Hörer auf Entdeckungsreise durch die Musikgeschichte. Kurzum: Samples vertonen das musikalische Netz aus Innovation und Standard.



i

Unser Hör-Tipp

Das neue Album *Renaissance* von Beyoncé ist reich mit Samples gespickt – die perfekte Chance, das eigene Musikwissen auf die Probe zu stellen.

Unser Lieblingslied ist *Break My Soul* mit einem Sample des Songs *Show Me Love* von Robin S.

Erkennen Sie das Sample?

Beantworten Sie die Quiz-Fragen, indem Sie den gesuchten Songtitel mit Hilfe der Emojis identifizieren.

1. Welcher populäre Hip-Hop-Song greift das Intro des Queen-Hits *Under Pressure* auf:



2. Lady Gaga würdigt in welchem ihrer bekanntesten Lieder den Song *Ma Baker* der Disco-Legenden Boney M.?



3. 1990 sampeln A Tribe Called Quest in *Can I kick it?* welchen Klassiker von Lou Reed?



DAS ITDZ BERLIN AUF LINKEDIN

Verbinden, was zusammengehört



Was das ITDZ Berlin für unsere Hauptstadt und das Land Berlin leistet, zeigen wir nun auch auf LinkedIn und teilen damit unsere Ziele, Aufgaben und Erfolge mit einem breiten Publikum. Das soziale Netzwerk ist für uns mehr als ein weiterer Nachrichtenkanal: Es eröffnet uns die Möglichkeit, mit Fachkräften in den Austausch zu gehen und unsere attraktiven Stellenangebote breit zu streuen. Und damit befinden wir uns in guter Gesellschaft. Mittlerweile nutzen über 18 Millionen Menschen

LinkedIn in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Über 875 Millionen waren es 2022 weltweit. 58 Millionen Marken und Unternehmen haben eine eigene LinkedIn-Präsenz.* Anders als bei anderen sozialen Netzwerken wie beispielsweise Xing ist der Austausch zwischen Nutzer:innen und Nutzern und Unternehmen in 2021 um 48 % gestiegen. Diese Entwicklung bestätigt, dass nicht nur Nutzendenzahlen wachsen, sondern dass die Menschen auf LinkedIn tatsächlich noch aktiver werden. Und die Aktivität der LinkedIn-Mitglieder ist sehr hoch, werden doch immer mehr Inhalte in den unterschiedlichsten Formaten geteilt.* Branchen-Insights und Neuigkeiten finden sich in den Posts wie auch Videos und Bildern aus dem Arbeitsalltag.



<https://de.linkedin.com/company/itdzberlin>

*Quelle: <https://www.futurebiz.de/artikel/linkedin-statistiken/>



Das ITDZ Berlin auf LinkedIn – one in a million

Dieser Entwicklung tragen wir mit dem neuen Unternehmensauftritt auf LinkedIn Rechnung. Mit der Unternehmensseite eröffnen wir als zentraler IT-Dienstleister der Berliner Verwaltung einen neuen Kanal zur Information und Interaktion. Themen rund um Berlins Digitalisierung unterhaltend aufbereitet sowie vielfältige Stellenangebote freuen sich darauf, von Fachexpertinnen und Fachexperten sowie generell Interessierten gesehen und geteilt zu werden. Gerne lassen wir unsere Follower:innen und Follower auch mal hinter die Kulissen des ITDZ Berlin schauen. Der Begriff „Netzwerk“ bekommt dadurch eine völlig neue Dimension – unsere Professionalität für IT-Netzwerke stellen wir jetzt auch beim Social Networking unter Beweis.



Next Step: 1000 Follower:innen

Wie jedes soziale Netzwerk wird auch LinkedIn erst durch Follower:innen und Follower, Likes und Shares zu einem richtigen Erfolg. Seit dem Go-Live Ende 2022 haben wir eine Vielzahl an Nutzer:innen und Nutzern hinzugewonnen und nähern uns mit riesigen Schritten der 1000 Follower-Marke. Wir freuen uns deshalb, wenn Sie der ITDZ Berlin Unternehmensseite auf LinkedIn folgen – ein Klick und Sie haben immer unsere aktuellen Beiträge in Ihrem Newsfeed sowie die Möglichkeit zum fachlichen Austausch mit unseren Expert:innen und Experten.



Drucken nach höchsten Standards

Vom Hauptgebäude des ITDZ Berlin in Berlin Wilmersdorf ist es nur ein Katzensprung zum hauseigenen Druckzentrum. Beim Betreten fallen sofort die digital gesteuerten Druckmaschinen ins Auge. Hier werden im Auftrag der Berliner Behörden Dokumente und Informationen gedruckt. Ob Stimmzettel, Bußgeldbescheide, Gehaltsnachweise, Baugenehmigungen, Wahlbenachrichtigungen und vieles mehr – pro Jahr gehen circa 78 Millionen Druckseiten und 15 Millionen Kuvertierungen über die Rollen der Maschinen im Druckzentrum des ITDZ Berlin. Und zwar sicher und mit Hochleistungsgeschwindigkeit! Im Durchschnitt liegen zwischen dem Auftragseingang und dem Versand des fertigen Druckprodukts zwischen zwei und fünf Arbeitstage. „Bis zu 2.000 gedruckte Seiten pro Minute gehen bei uns über die Rolle und werden geprüft, kuvertiert und versendet“, sagt Oliver Frick, Fachbereichsleiter Druckservice. „Vom kleinen Flyer bis zu richtig großen Formaten wie beispielsweise Bauplänen – alles bekommen wir gelöst!“ Pro Jahr verarbeitet das ITDZ Druckzentrum 250 Tonnen Papier – das sind ca. 600 Rollen – und 50 Millionen Blatt DIN A4, was einer Strecke von 14.850 Kilometern entspricht.

Wieso ISO?

Seit Juni 2022 ist das Druckzentrum erneut ISO-zertifiziert nach DIN ISO 9001. Doch was bedeutet das eigentlich? Hinter der Abkürzung ISO steht die



ISO-Standards: Welche Normen gibt es?

Die ISO normiert in fast allen Lebensbereichen und Geschäftsfeldern und umfasst mit über 20.000 Standards eine lange Liste an Standards und technischen Spezifikationen. Die bekanntesten und wichtigsten Normen finden sich in Bereichen wie Qualitätsmanagementsystemen, Umwelt, Arbeitsschutz, Medizin, Produktion oder Lebensmittelsicherheit. Auch im Gesundheitsschutz, in der Daten- und Informationssicherheit und in der Compliance finden sich bekannte Normen.

Internationale Organisation für Normung. Der Verein für die Entwicklung internationaler Standards umfasst die Normungsorganisationen, die ISO-Standards entwerfen und verabschieden. Die Zertifizierung einer ISO-Norm garantiert zum einen, dass Anforderungen an Qualität und Sicherheit eingehalten werden und zum anderen, dass Unternehmen, Behörden und Institutionen weltweit einheitliche Standards verwenden.

Die ISO 9001 zählt zu den bekanntesten ISO-Normen mit der häufigsten Zertifizierung. Sie steht als Norm für nachweislich verbesserte Kundenorientierung, Wett-



Was bedeutet ISO?

Die Internationale Organisation für Normung (ISO) ist eine 1947 gegründete unabhängige Nicht-Regierungs-Organisation nach schweizerischem Recht. Die ISO besteht aus mehreren Normungsorganisationen, die sich um die Entwicklung und Veröffentlichung der international anerkannten ISO-Normen kümmern. Dabei handelt es sich um Industriestandards, Richtlinien, Regeln und Anforderungen zur Wahrung von Qualität, Sicherheit und Einheitlichkeit.

bewerbsfähigkeit und Qualitätsmanagementsysteme. „Mit der Re-Zertifizierung nach ISO 9001 gewährleisten wir gegenüber unseren Kundinnen und Kunden einen einheitlichen und überprüfbaren Standard an Produkt- und Dienstleistungsqualität und sind damit zuverlässiger Partner für die Druckerzeugnisse der Berliner Verwaltung“, sagt Oliver Frick. „Behördenpost wird bei uns sicher und effizient auf den Weg gebracht.“ Die Qualitätsmanagementsysteme setzen an erfolgsrelevanten Stellen an. Dies bedeutet konkret, eine verstärkte Kundenorientierung, einen prozessorientierten Ansatz in der Organisation, Kostensparnisse und Ressourceneinsparungen. Softwarebasierte und datensichere Prozesse sind dabei eine Selbstverständlichkeit. Neben dem Druckzentrum ist auch das Energiemanagement des ITDZ Berlin ISO-zertifiziert. (Mehr dazu → Seite 31)

Sie möchten unseren Druckservice nutzen? Dann senden Sie gerne Ihre Anfrage an Kundenmanagement@itdz-berlin.de. Wir beraten Sie gerne.



Leistungen des Druckzentrums des ITDZ Berlin

15
Mitarbeitende

78 Millionen
Gedruckte Seiten pro Jahr

95 Prozent
Quote Recyclingpapier

bis zu 22.000/h
Kuvertierungen pro Stunde

57.000
Sendungen pro Tag im Durchschnitt

Im Druckzentrum hat man die Wahl

Haben Sie sich schon einmal gefragt, woher die Wahlbenachrichtigung kommt, die in Ihrem Briefkasten lag? Wir lösen es für Sie auf:

Für alle politischen Wahlen im Land Berlin druckt und versendet das ITDZ Berlin die Wahlbenachrichtigungen. Für die Wahlwiederholung am 12. Februar 2023 wurden dafür im landeseigenen Druckzentrum innerhalb von zehn Tagen alle Wahlbenachrichtigungen auf 6,2 Millionen Seiten gedruckt und als Brief an die Wahlberechtigten versendet. Hierfür liefen die Drucker im Schichtbetrieb rund um die Uhr.

„Mit unserem modernen, leistungsstarken Druckzentrum unterstützen wir das Land Berlin bei allen politischen Wahlen und selbstverständlich auch bei der diesjährigen Wahlwiederholung zu-

verlässig und mit BSI-zertifizierter Datensicherheit“, sagt Oliver Frick, Fachbereichsleiter Druckservice. „Auf mehreren Hochleistungsdruckern mit einem Durchsatz von bis zu 970 DIN A4-Seiten pro Minute werden hier sämtliche Wahlbenachrichtigungen sowie weitere Formulare, Bescheide und Bürgerinformationen zur Erfüllung hoheitlicher Aufgaben für die Berliner Verwaltung gedruckt, kuvertiert und in den Versand gegeben.“ Pro Stunde bis zu 12.500 Sendungen!

Werden im ITDZ Berlin nicht gerade Wahlbenachrichtigungen gedruckt, dann stehen wir in den Diensten unserer Kundinnen und Kunden aus der Berliner Verwaltung. Diese können ihre Aufträge bequem über Online-Portale und IT-Schnittstellen direkt von ihren Arbeitsplätzen aus senden. Der umweltschonende Druck nach Green-IT-Richtlinien ist für uns ebenso selbstverständlich wie das attestierte Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001/2022.



Bekommen alles gedruckt:
Das Team Druckservice im ITDZ Berlin.

Leistungsspektrum

-  ▶ Metallringbindung (für Seminarunterlagen, Kalender, Präsentationen)
-  ▶ Softcoverbindung/Buchbindung – hochwertige Bindeform für Geschäftsberichte
-  ▶ Broschüren- oder Magazinproduktion

Weitere Verarbeitungsmöglichkeiten:

- ▶ Produktion und Zuschnitt von Visitenkarten
- ▶ Falzflyer (Variante als Z, U (Wickelfalz), Mittelfalz (z.B. von A4 auf A5), Doppelparallelfalz bis zu einem Format von A3)
- ▶ Postkarten
- ▶ Plakate bis Format A0+ (in Farbe oder Schwarzweiß)
- ▶ Technische Zeichnungen und Grundrisse bis A0+ mit Planfaltung und Abheftstreifen (in Farbe oder Schwarzweiß)
- ▶ Blockleimbindungen (Abreißblöcke)



ITDZ

BERLIN

SpirIT

Einblicke und Persönliches
aus dem ITDZ Berlin

INTERVIEW MIT YASEMIN BASAK VON DER 115

Im Einsatz für die Bürgerinnen und Bürger

Frau Basak, Sie arbeiten bereits seit zehn Jahren für die 115. Wie sind Sie zum ITDZ Berlin und zum Bürgertelefon gekommen?

Das ist eine ganz schöne Geschichte. Ich bin ausgebildete Fremdsprachensekretärin und habe nach meiner Ausbildung als Zeitarbeitskraft im ITDZ Berlin angefangen. Das sollte eigentlich vorübergehend sein. Gerade zu der Zeit wurde eine Stelle für den Fernsprechmittlungsdienst ausgeschrieben. Da es mir im ITDZ Berlin so gut gefiel, habe ich mich spontan entschlossen, mich zu bewerben – und es hat tatsächlich geklappt, ich wurde eingestellt. Über diese Stelle bin ich dann zur 115 gekommen, die zum damaligen Zeitpunkt noch in den Kinderschuhen steckte. Ich bin heute noch sehr froh, dass ich mich damals so entschieden habe.

Wie sieht denn ein typischer Tag beim Bürgertelefon aus?

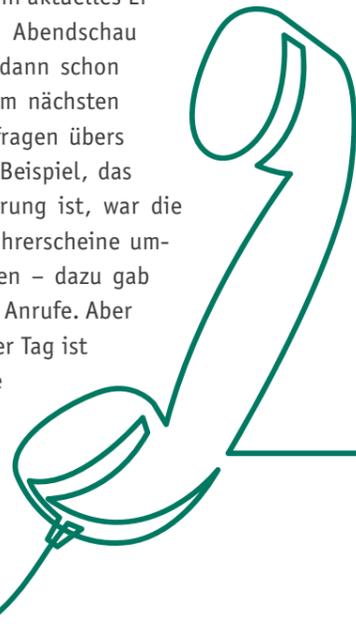
Für mich persönlich geht es erst richtig los, wenn ich ausreichend Kaffee getrunken habe. Dafür Sorge ich aber schon, bevor ich losgehe. An meinem Arbeitsplatz steht dann das Thema Information klar im Mittelpunkt, denn das ist schließlich unsere Aufgabe: Wir vermitteln Informationen an die Bürgerinnen und Bürger. Dazu müssen wir Agentinnen und Agenten viel wissen. Wir sind alle geschult in den Angelegenheiten des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, der Bezirksämter in Berlin

und des Landesamts für Gesundheit und Soziales. Dazu kommen die jeweils nachgeordneten Fachämter. Das ist die Grundvoraussetzung, um bei der 115 zu arbeiten. Außerdem gibt es dann immer die tagesaktuellen Themen. Das heißt für mich und meine Kolleginnen und Kollegen, dass wir uns immer zu Arbeitsbeginn und auch während der Arbeit informieren müssen, um den Anrufenden die richtigen

Auskünfte geben zu können. Das ist etwas, das im Hintergrund passiert, was aber die Basis für unseren Job ist. Nur so können wir dann unsere eigentlichen Aufgaben erfüllen: Wir helfen den anrufenden Menschen, informieren sie, vermitteln sie weiter oder vereinbaren Termine.

Was sind die Besonderheiten Ihres Berufs?

Die Besonderheit ist für mich eindeutig die große Nähe zu sehr vielen verschiedenen Menschen in sehr kurzer Zeit. Wir treffen wirklich auf die unterschiedlichsten Persönlichkeiten – jeder ist anders und kommuniziert auch auf seine eigene Weise. Man muss sich auf jede Person und jede Situation ganz individuell einstellen. Dazu kommt, dass wir immer direkt am Puls der Stadt sind. Ganz oft ist es so, dass über ein aktuelles Ereignis abends in der Abendschau berichtet wird und wir dann schon wissen, dass wir dazu am nächsten Morgen auch gleich Anfragen übers Telefon bekommen. Ein Beispiel, das mir noch gut in Erinnerung ist, war die Meldung, dass ältere Führerscheine umgetauscht werden müssen – dazu gab es am nächsten Tag viele Anrufe. Aber das finde ich schön, jeder Tag ist anders und es wird nie langweilig.



Wirkt sich die Kommunikation mit vielen Menschen auf Ihren privaten Alltag aus?

Das ist tatsächlich so, ich merke das an zwei Punkten: Seit ich bei der 115 arbeite, ertappe ich mich ab und zu dabei, wie ich mir wünsche, dass mein Gegenüber schneller zum Punkt kommen soll. Das ist nicht immer so. Aber gerade nach einem Tag, an dem sehr viel los war, kann das schon mal passieren. Und ich merke auch, dass ich in Gesprächen schon früh erahnen kann, in welche Richtung es geht. Das ist wohl nach zehn Jahren in diesem Beruf einfach so.

Gibt es eine Situation oder ein Gespräch, das Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist?

Ja, allerdings. Ich war damals noch ganz frisch im ITDZ Berlin, hatte also noch wenig Erfahrung. Da rief eine junge Frau aus dem Krankenhaus an. Sie berichtete, dass ihr Partner dort im Sterben liege und dass er als letzten Wunsch geäußert hätte, dass er sie heiraten wollte. Das war eine sehr bedrückende Stimmung und ich habe auch wirklich erst einmal ein paar Sekunden gebraucht, um mich zu sammeln. Aber dann hat mein Gehirn glücklicherweise funktioniert und ich konnte den Kontakt zum Standesamt vermitteln. Leider ist es halt so, dass wir in den allermeisten Fällen nicht erfahren, wie die Situation am Ende ausgeht.

Und gibt es auch einen besonders schönen oder lustigen Moment?

Wir bekommen wirklich vieles von den Bürgerinnen und Bürgern mit, auch alle Emotionen: Junge Familien rufen an, wenn der Nachwuchs endlich gekommen ist und wollen die Geburtsurkunde beantragen. Das sind Momente, da spürt man das Glück und die Euphorie auf der anderen Seite. Ich gratuliere dann und freue mich mit ihnen. Oder auch bei älteren Menschen, die sehr dankbar sind, wenn man ihnen zuhört und dann auch helfen kann. Ich hatte vor zwei Wochen eine ältere Dame, die sagte: Sie sind ein Engel, Sie haben mir meinen Tag gerettet. Das ist dann natürlich auch für mich toll, dass ich mit einem Termin, den ich gebucht habe, Menschen so glücklich machen kann.

Was war denn die außergewöhnlichste Frage, die Ihnen gestellt wurde?

Ich erinnere mich an einen wirklich speziellen Fall. Da rief eine Frau an und sagte, sie wolle ein Hochseil über den Alexanderplatz spannen, um

i

Yasemin Basak

beantwortet beim Bürgertelefon 115 seit zehn Jahren die Fragen der Berlinerinnen und Berliner.

Hochseilartistik vorzuführen. Sie wollte wissen, was sie dafür tun müsse. Das muss man natürlich anmelden und zwar beim Gewerbeamt, da bekommt man eine Reisegewerbekarte. Das war schon ein wirklich außergewöhnlicher Fall, bei dem ich auch noch einmal nachgucken musste. Wir erhalten regelmäßig Schulungen für verschiedene Fachämter, deswegen wusste ich auch in diesem besonderen Fall, in welchen Fachbereich das gehören könnte. Ich hatte auch einmal eine Kapelle, die anrief



und sagte: Wir würden gerne ein Konzert vor dem Brandenburger Tor spielen. Was müssen wir dafür tun, wo können wir das anmelden? Das habe ich auch zum Gewerbeamt vermittelt, denn dort muss es angemeldet werden.

Hat der Beruf Ihr privates Telefonverhalten beeinflusst und wenn ja, wie?

Ja, das auf jeden Fall. Ich muss zugeben: Privat, mit Freunden und Familie, telefoniere ich nicht mehr sehr gerne. Da treffe ich mich lieber auf einen Kaffee oder einen Spaziergang und dann können wir gerne lange Gespräche führen, aber wenn möglich nicht telefonisch.

Und wenn ich selber bei Behörden anrufe, dann mache ich das ganz vorbildlich und bin immer vorbereitet: Stift, Papier, alle relevanten Briefe und Vorgangsnummern habe ich dann zusammen, und dann geht das auch meistens sehr schnell. Außerdem Sorge ich auch dafür, dass ich an einem ruhigen Ort telefoniere und nicht gerade in der S-Bahn – sensible Daten möchte ich nämlich nicht in der Öffentlichkeit preisgeben.

Werden Sie denn privat auch nach Verwaltungsauskünften gefragt?

Ja, privat bin ich für alle die ultimative Ansprechpartnerin. Ich helfe da auch immer gerne. Oft hilft schon der Hinweis auf die Internetseiten von berlin.de, da findet man alles ziemlich gut.

„Das sind Momente, da spürt man das Glück und die Euphorie auf der anderen Seite.“

YASEMIN BASAK

Sie sprechen beruflich den ganzen Tag mit Menschen. Haben Sie privat einen Ausgleich dazu oder wie können Sie abschalten?

Ich habe mit mir selber vereinbart, dass ich da, wo es geht, meine Anrufe am Arbeitsplatz lasse. Ich versuche nicht viel mit nach Hause zu nehmen und das klappt in der Regel auch ganz gut. Das Abschalten fängt bei mir dann schon auf dem Weg nach Hause an: Ich mache dann im Auto laute Musik an und bekomme so den Kopf frei. Ansonsten hilft mir auch Sport. Ich mache Zumba, da vergesse ich den ganzen Alltagsstress.

Vielen Dank für das Gespräch, Frau Basak!



Energiemanagement im ITDZ Berlin

Im privaten Umfeld existieren bereits viele Tipps zum Energiesparen, wie beispielsweise Duschzeiten zu verkürzen, unnötiges Heizen zu vermeiden, Geräte bei Nichtnutzung auszuschalten anstatt im Stand-by-Modus zu betreiben und noch vieles mehr. Doch was tut das ITDZ Berlin konkret, um im Arbeitsalltag Energie zu sparen?

„Das ITDZ Berlin ist bereits seit 2018 gemäß ISO 50001 – eine weltweit gültige Norm der International Organisation for Standardisation – zertifiziert“, sagt Stefanie Schödel-Adam, Nachhaltigkeitsbeauftragte des ITDZ Berlin. „Damit wird uns ein effektives Energiemanagement bescheinigt.“ (mehr zu ISO → Seite 25).

Unter die größten Projekte fallen aktuell die Optimierung der Steuerung raumlufttechnischer Anlagen und Heizung sowie die Virtualisierung der Server. Angesichts der aktuellen Energiekrise wurden im ITDZ Berlin die Heißwasserboiler ausgeschaltet und die Heizungen in den Büroräumen auf 20 Grad limitiert. Auf den Fluren liegt die Temperatur sogar noch darunter. Wo es geht, wird in den Bürogebäuden auf Licht verzichtet und die Raumtemperatur in den Rechenzentren erhöht – denn durch geringere Kühlleistung wird viel Energie eingespart. Und die ITDZ-Berlin-Mitarbeitenden wurden aufgefordert, sich durch gute Ideen weiter am Energiesparen zu beteiligen. Als Herausforderung nennt die Nachhaltigkeitsbeauftragte den starken Aufwuchs an Mitarbeitenden im ITDZ Berlin, an Kundinnen und Kunden sowie an Technik. „Wir sind froh, wenn wir den Energieverbrauch angesichts unseres Wachstums auf dem derzeitigen Level halten können“, sagt Stefanie Schödel-Adam.

„Wir haben bereits viele technische Möglichkeiten umgesetzt, um die Energieeffizienz in den Rechenzentren zu steigern.“

TORSTEN SCHRÖR

Leiter Data Center im ITDZ Berlin





Energiefresser Rechenzentren

Ein Energieverbraucher schlägt am deutlichsten aus: 72 % der Energie wird für die Rechenzentren benötigt. Beispielsweise lag 2021 ihr Stromverbrauch bei 6.200.000 kW/h – das entspricht 1.500-2.000 4-Personen-Haushalten.

Deshalb liegt es auf der Hand, dass das ITDZ Berlin nach ISO 50001 Optimierungen anstrebt. „Wir haben bereits viele technische Möglichkeiten umgesetzt, um die Energieeffizienz in den Rechenzentren zu steigern“, sagt Torsten Schrör, Leiter Data Center im ITDZ Berlin. Beispielsweise wurde ein Umbau auf sogenannte Cubes vorgenommen. Durch einen Kaltgang im Inneren der Cubebauweise und einen Warmgang außerhalb, werden die Rechenzentren gleichmäßig und folglich energieeffizienter gekühlt. Zudem wurde die Vorlauftemperatur auf 23 Grad angepasst und bei den Beschaffungen von Servern, Netzteilen und Storage Wert auf Energieeffizienz gelegt.

Als weiteren großen Schritt ist ein Refresh des High-Secure-Data-Center (HSDC) geplant. Das Hochsicherheitsrechenzentrum bekommt eine neue, energieeffiziente Klimatisierung.

Welchen Beitrag können unsere Kundinnen und Kunden leisten?

Die Abschaltung ungenutzter Umgebungen in Rechenzentren sowie die Virtualisierung möglicher Server sind effektive Maßnahmen, denn „90 % der physisch betriebenen Systeme könnten virtualisiert werden. Das birgt ein riesiges Potential“, so

Schon durch das Versenden von Links anstatt Anhängen in E-Mails können im Alltag mehrere kW/h Strom eingespart werden.

Torsten Schrör. Auch die Reduzierung dezentraler Rechenzentren in Berlin spart Energie und trägt zur Virtualisierung bei.

„Wenn neue Fachanwendungen oder Systeme zum Einsatz kommen, darf die Abschaltung der Altsysteme nicht vergessen werden,“ appelliert Stefanie Schödel-Adam an Kundinnen und Kunden der Berliner Verwaltung. „Prüfen Sie gerne gemeinsam mit uns, ob es an Ihren Systemen derartige Energiesparpotenziale gibt!“

Energieeffizienz zeigt sich übrigens bereits in kleinen Schritten: Schon durch das Versenden von Links anstatt Anhängen in E-Mails können im Alltag mehrere kW/h Strom eingespart werden.

AUF DEN PUNKT

Kurzmeldungen

Wandel, Wachstum, Weiterdenken: das ITDZ Berlin auf dem EWMD-Kongress

Corona-, Klima- und Energiekrise – die Zeiten sind turbulent. Wie aus Krisen Chancen werden können und wie gute Führung in diesen Zeiten gelingen kann, haben rund 140 Teilnehmerinnen aus rund 10 Ländern auf der internationalen Konferenz 2022 des Netzwerkes für weibliche Führungskräfte, „European Women’s Management Development“ (EWMD) diskutiert. Anne Lolos, stellvertretende Vorständin ITDZ Berlin, und Ina Maria Peters, Programmleiterin der „Strategie ITDZ Berlin 2026“ luden zu einem partizipativen Workshop zum Thema „Intrapreneurship in the public sector – the change story of the ITDZ Berlin“ ein. „Die Diskussion hat uns gezeigt, dass unsere aktuellen Erfahrungen viele der Managerinnen selbst gemacht haben und wir auf dem richtigen Weg sind“, sagte Anne Lolos. „Die Führungskräfte und die Mitarbeitenden sind der Schlüssel zum Erfolg. Deshalb ist es wichtig, sie alle mitzunehmen, den Menschen beim Change in den Mittelpunkt zu stellen und die Teams dafür zu begeistern. Wir können es nur gemeinsam schaffen und jede und jeder kann mit ihrer und seiner Expertise aktiv mitmachen.“



Betreuungsstart in der Kindertagespflege

Kinderlachen, das Trappeln kleiner Füße und Kinderlieder – seit dem 1. Oktober 2022 gibt es im ITDZ Berlin ein eigenes ganztägiges Betreuungsangebot für Kleinkinder. In der Kindertagespflege stehen Plätze für zehn Kinder im Alter von 0-3 Jahren zur Verfügung. Das ITDZ Berlin ist das erste Unternehmen, das eine Firmen-Kindertagespflege im Rahmen des Angebots „Kinderbetreuung mit Unternehmen“ der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie anbietet. In Kooperation mit dem Jugendamt Charlottenburg-Wilmersdorf erfolgte die offizielle Einweihung.



Fröhliche Gesichter bei der Eröffnung der neuen Kindertagespflege im ITDZ Berlin: Anne Lolos, stellvertretende Vorständin ITDZ Berlin, und Detlef Wagner, Bezirksstadtrat für die Abteilung Jugend und Gesundheit im Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf.



Praktisch & innovativ: Türschild & Parkscheibe in einem – jetzt gratis herunterladen



In der kalten Jahreszeit bleiben die Bürotüren oft verschlossen. Damit nicht die Stimmung, wie die Temperaturen, sinkt, haben wir etwas entwickelt: Die 2-in-1 Türschild und Parkscheibe. Durch das Türschild können Sie Ihrem Kollegium zeigen, ob Sie gerade verfügbar oder unterwegs sind oder ob Sie nicht gestört werden möchten. Wenn es wieder wärmer wird, muss das Türschild nicht entsorgt werden, es kann als Parkscheibe weiter genutzt werden. #Nachhaltigkeit



Den Bogen zum Herunterladen und ausdrucken finden Sie unter:



Barrierefreiheit für das ITDZ Berlin

Seit Kurzem finden Sie bei unserem Internetauftritt einen Button, der Sie zu den Seiten in Leichter Sprache bringt. Mit der Leichten Sprache können wir als ITDZ Berlin uns damit bei denjenigen vorstellen, die einen Text in der Alltagssprache nicht gut lesen und verstehen können, wie z.B. Menschen, die Schwierigkeiten mit dem Lernen haben, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, oder die aus diversen anderen Gründen nicht gut lesen können. Ganz besonders stolz sind wir auf unseren Gebärdensprachenfilm, der das Wirken des ITDZ Berlin in Gebärdensprache vorstellt. Viel Spaß beim Schauen!



Ausgezeichnete Ausbildung mit Zukunft: Jetzt beim ITDZ Berlin bewerben!

Noch bis zum 28. Februar 2023 nimmt das ITDZ Berlin Bewerbungen zu folgenden Ausbildungen entgegen:

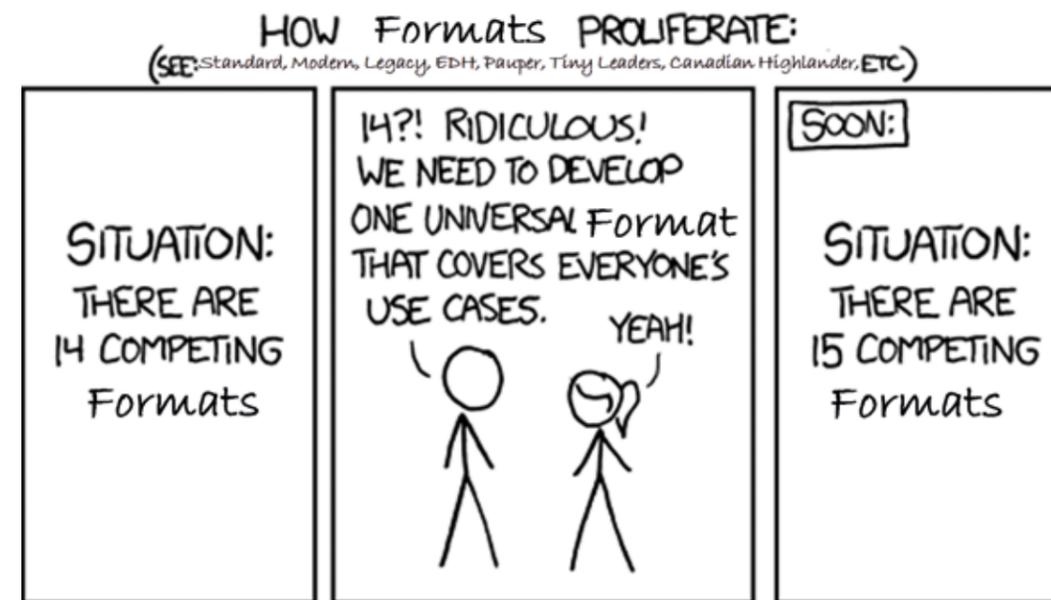
- Fachinformatikerin / Fachinformatiker für Systemintegration
- Servicekraft für Dialogmarketing (m/w/d)
- Kauffrau / Kaufmann für Digitalisierungsmanagement (m/w/d)

Vorab besteht die Möglichkeit, sich bei den Info-Tagen des Ausbildungsbereichs im ITDZ Berlin zu den Ausbildungsangeboten zu informieren.



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

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir freuen uns über Ihr kurzes Feedback, Ideen und Anregungen zum Magazin! Damit wir uns verbessern können, haben wir einen kleinen Fragebogen zusammengestellt.

Hier geht es zur Umfrage



**TEILNEHMEN BIS ZUM
15. MÄRZ 2023 LOHNT SICH!
UNTER ALLEN TEILNEHMENDEN
VERLOSEN WIR ZEHN
ITDZ BERLIN-ÜBERRASCHUNGSPAKETE!**



www.itdz-berlin.de



<https://de.linkedin.com/company/itdzberlin>



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