



IT-DIENSTLEISTUNGSZENTRUM BERLIN

2005 – 2015

10 JAHRE

1969

—

2005

1969

10. JULI / Gründung des Landesamtes für Elektronische Datenverarbeitung (LED).



1969–1982

ECKHARD FUCHS

Leiter LED



1983–1988

GÜNTHER REIMERS

Leiter LED

1991

Zusammenfassung des Landesamts für Elektronische Datenverarbeitung (LED – Berlin West) und des Magistratsrechenzentrum (MRZ – Berlin Ost) zu einer Berliner Behörde: dem Landesamt für Informationstechnik (LIT)



1988–1997

UWE-JENS ANDRESEN

Leiter LED / LIT

**LEITUNG ODER VORSTAND
DER IT-INSTITUTIONEN FÜR
DIE BERLINER VERWALTUNG**

1998

Das „Landesamt für Informations-technik“ (LIT) geht in den „Landesbetrieb für Informationstechnik“ (LIT) über.

2005

1. JANUAR / Das LIT wird eine Anstalt öffentlichen Rechts mit dem Namen IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin).



1998–07.2003

UWE-JENS ANDRESEN

kaufm. Leiter LIT

WERNER HARDTKE

techn. Leiter LIT

08.–10.2003

WERNER HARDTKE

komm. Leiter LIT

11.2003–05.2005

EBERHARD SIEBERT

Leiter LIT / ITDZ BERLIN

seit 05.2005

KONRAD KANDZIORA

Vorstand ITDZ Berlin



10 JAHRE IT-DIENSTLEISTUNGSZENTRUM BERLIN

VOM DATENVERARBEITER ZUM FULL-SERVICE IT-DIENSTLEISTER

Liebe Leserin, lieber Leser,

angefangen hat die Datenverarbeitung in Berlin mit zwei Multiverarbeitungsanlagen und einer Kapazität von 28.000 Worten. Das war 1969 und noch unter dem der Senatsverwaltung für Inneres unterstehenden Landesamt für Elektronische Datenverarbeitung (LED). Damals beherrschten Lochstreifen, Magnetband und Kassensysteme unseren Arbeitsalltag. Verwaltet von Fachkräften in weißen Kitteln.

Im Mai 1990 trafen sich im Zuge der deutschen Wiedervereinigung leitende Mitarbeitende des Senats, des Magistrats und der Rechenzentren „Magistratsrechenzentrum (Ost)“ und „LED (West)“ zu einer ersten Klausur mit dem Ziel, die Datenverarbeitung beider Stadtteile zu vereinigen.

Im Juli 1991 werden die beiden Rechenzentren schließlich offiziell fusioniert: Magistratsrechenzentrum und LED werden zum Landesamt für Informationstechnik zusammengefasst.

Zum 1.1.1998 wird das Landesamt zum Landesbetrieb für Informationstechnik (LIT) mit eigener Einnahmen- und Ausgabenwirtschaft.

Seither hat sich viel getan. Ein wichtiger Schritt unserer Erfolgsgeschichte war die Rechtsformänderung unseres Unternehmens 2005 zur Anstalt öffentlichen Rechts. Ermöglicht hat dies ein Beschluss des Abgeordnetenhauses Berlin am 19.11.2004. Unter neuer Firmierung sind wir 2005 gestartet: IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin). Das ist nun zehn Jahre her. Seither haben wir uns auf den Weg gemacht vom Datenverarbeiter zu einem Full-Service Anbieter. Konsequente Kundenorientierung durch lösungsorientierten Dialog, funktionierende Leistungsketten und ein wirksames Qualitätsmanagement sowie selbstlernende Organisationen und eine gemeinsame Erfolgsorientierung kennzeichnen seither unseren Arbeitsalltag.

Heute stehen wir vor den Herausforderungen der digitalen Gesellschaft: Öffentliche Verwaltung ist im Zuge der Digitalisierung neu zu überdenken. Neue Konzepte sind gefragt. Unser Ziel muss es sein, Bürokratie abzubauen, Verwaltungs- und Bearbeitungskosten zu sparen, die Transparenz zu erhöhen und schneller auskunftsfähig zu sein. Der Weg dahin führt uns in Berlin über einen besonderen Dreiklang: Serverkonsolidierung, IT-Sicherheit und Private Cloud-Technologie.



Mit standardisierten Infrastrukturlösungen ermöglichen wir es, die gesamte Informationstechnik (IT) des Landes Berlin systematisch zu modernisieren und die Arbeitseffizienz zu erhöhen. Dabei haben wir die Sicherheit der Informationstechnik im Land fest im Blick. Mit einem eigenen Landesnetz und zwei leistungsstarken Data-Centern verfügen wir über eine hochsichere Infrastruktur. Seit Juni 2015 sind wir als einer der ersten öffentlichen IT-Dienstleister mit dem BSI-Zertifikat ausgezeichnet. Die Sicherheitsmaßnahmen betreffen alle Unternehmensbereiche – von der Zutrittskontrolle, über die Personalauswahl, bis hin zu den eingesetzten Anwendungen. Die Private Cloud für das Land Berlin ist ein wichtiger Meilenstein auf unserem Weg. Seit 2013 steht diese Infrastruktur in unseren Rechenzentren zur Verfügung und ermöglicht die automatisierte Bereitstellung von Server-, Speicher-, und Rechenkapazitäten.

Ohne unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hätten wir in den zurückliegenden zehn Jahren keines unserer Ziele erreicht. Unser Leitmotiv bestimmt unser Handeln:

» Die Zufriedenheit unserer Kunden mit der Qualität unserer Leistungen bestimmt unser Handeln. Dabei sind unsere Mitarbeitenden das wichtigste Gut in unserem Unternehmen «

Mit dieser Firmen-Chronik möchten wir einen Blick zurückwerfen, woher wir kommen und vor allem auf das, was wir gemeinsam in den vergangenen 10 Jahren für die Informationstechnik im Land Berlin geschafft haben. Die Geschichte der IT in Berlin ist aber nicht nur Anlass zur Rückschau. Sie erinnert uns in unserer tagtäglichen Arbeit daran, dass es in unserer Verantwortung liegt, ob die IT-Infrastruktur der Behörden eine leistungsfähige, moderne und bürgernahe Verwaltung in der Hauptstadt ermöglicht. Daran wollen wir auch zukünftig gemessen werden.

Konrad Kandziora
Vorstand ITDZ Berlin



DER HEISSE DRAHT VERBINDET

DAS BERLINER BÜRGERTELEFON 115

Für insgesamt über 20.000 Behörden, verteilt auf drei Berliner Verwaltungsebenen, sind viele Rufnummern in Gebrauch. Da geht der Überblick schnell verloren. Um den Auskunftsservice für die Bürgerinnen und Bürger der Hauptstadt zu erhöhen, steht mit der zentral einheitlichen Behördenrufnummer, dem Berliner Bürgertelefon 115, ein direkter Zugang zu Auskünften über Leistungen der Hauptstadtverwaltung zur Verfügung. Über die leicht merkbare Rufnummer erhalten Bürgerinnen und Bürger zahlreiche Auskünfte. Die lästige und zeitintensive Suche nach der passenden Durchwahl der zuständigen Behörde hat ein Ende. Von Öffnungszeiten verschiedener Behörden, über Zuständigkeiten für bestimmte Anliegen, bis hin zu Basisinformationen zu Themen wie Grundsicherungsleistungen, Kinderbetreuung oder Einbürgerung sind alle Informationen hier zentral zu erfahren.

2005
–
2015
PROJEKTE

2005

POLIKS geht in Betrieb

Neue Organisationsstruktur: Umfirmierung zur Anstalt öffentlichen Rechts



»
DIE UMSETZUNG DER 115 IN
BERLIN HAT MICH ÜBERZEUGT.
FREUNDLICH, KOMPETENT UND TECH-
NISCH AUF DEM AKTUELLEN STAND:
DAS SERVICE CENTER DES ITDZ BERLIN
IST EIN AUSGEZEICHNETES BEISPIEL
FÜR MODERNE VERWALTUNG.
«



**Staatssekretärin a.D.
Cornelia Rogall-Grothe, 2009**

*Beauftragte der Bundesregierung für
Informationstechnik Bundesministerium
des Innern*



**EIN IN
EUROPA NAHEZU
EINZIGARTIGES SYSTEM
STELLT DIE TECHNISCHEN
VORAUSSETZUNGEN DIESES
HOCHKOMPLEXEN CALL-UND-
TICKET-WEITERLEITUNGS-
SYSTEMS BEREIT.**



Dafür werden dezentrale telefonische Bürgerservices von Kommunen, Ländern und Bund intelligent vernetzt und direkt unter einer Servicenummer zusammengefasst. Ein in Europa nahezu einzigartiges System stellt die technischen Voraussetzungen dieses hochkomplexen Call-und-Ticket-Weiterleitungs-Systems bereit. Von Anfang an ermöglicht der Einsatz von Voice-over-IP-Technologie die simultane Übermittlung von Sprache und Daten. Nicht nur der Anrufer selbst, sondern gleichzeitig auch eine an den Anruf gekoppelte, elektronische Notiz über das Anliegen des Bürgers wird an die Fachverwaltung weitergeleitet.

Was im Jahr 2005 mit einer europaweiten Ausschreibung und dem „Berlin Telefon“ unter der Rufnummer 900 begann, entwickelte sich über die Jahre zum Berliner Erfolgsmodell: Im Auftrag der Berliner Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat sich das Berliner Bürgertelefon 115 zur zentralen Einwahl der gesamten Berliner Verwaltung weiterentwickelt. Die Erreichbarkeit der Hauptstadtverwaltung wurde enorm gesteigert – die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger vom Auskunft- und Weitervermittlungsdienst zum Beratungsdienst erhöht. Über 80 Mitarbeitende des ITDZ Berlin, darunter auch Mitarbeitende mit Sehbehinderung an speziell für sie eingerichteten Arbeitsplätzen, nehmen bis zu 6.000 Anrufe pro Tag entgegen. Tendenz steigend. Eine Erfolgsgeschichte, die noch kein Ende erfahren hat.



SICHERE INFORMATIONSTECHNIK

DAS HIGH SECURE DATA-CENTER

Rechenzentren sind das Herzstück öffentlicher IT-Dienstleister. Hier werden Informationen der öffentlichen Hand zentral gespeichert, verarbeitet und sind rund um die Uhr abrufbar. Das High Secure Data-Center (HSDC) des ITDZ Berlin, ein Hochsicherheitsrechenzentrum, entspricht höchsten Ansprüchen an die Sicherheit. Sowohl baulicher Art als auch hinsichtlich der IT-Sicherheit. Die eingesetzte Hard- und Software muss hochverfügbar sein, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Gespeicherte Daten müssen vor unbefugten Zugriffen geschützt werden. Die Zertifizierung nach BSI-Grundschutz spielt hier eine wichtige Rolle. Das ITDZ Berlin hat dies frühzeitig erkannt und ist seit dem 26.6.2015

offiziell vom Bundesamt für Informationssicherheit nach ISO 27001 zertifiziert. Um diesen IT-Grundschutz gewährleisten zu können, waren eine Vielzahl von Maßnahmen erfolgreich abzuwickeln, die in einem umfassenden Maßnahmenkatalog dokumentiert sind.

In einem besonderen Schutzraum laufen die Informationen der öffentlichen Verwaltung hinter massiven Betonwänden zusammen. Schwere Stahltüren schützen die sensiblen Daten auf den Servern. Notstromaggregate und unterbrechungsfreie Stromversorgung versorgen die IT-Systeme des HSDC des ITDZ Berlin auch bei Ausfällen des öffentlichen Netzes



mit Strom. Die massive Bauweise sichert das HSDC gegen Überflutung, Feuer, Blitzeinschlag, terroristische Angriffe – die massive Bauweise muss diesem Gefahrenpotential Stand halten. Ein ständiges Monitoring der Sicherheitseinrichtungen erfolgt durch die Leitwarte des ITDZ Berlin mit automatischen Alarmsystemen und Videoüberwachung.

Das ITDZ Berlin bezieht seit Anfang 2010 ausschließlich Ökostrom über einen Rahmenvertrag mit dem Land Berlin. Damit senkt das ITDZ Berlin seine CO₂-Emissionen auf Null. Darüber hinaus wurden in den letzten Jahren zahlreiche Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz im HSDC realisiert.

Über eine hochmoderne IT-Infrastruktur stellt das ITDZ Berlin mit der so genannten „Private Cloud“ der Berliner Verwaltung von seinen Rechenzentren aus hochautomatisierte und effiziente Bereitstellungsprozesse zur Verfügung. Kunden können Serverkapazitäten online auswählen und per Mausklick abrufen. Schnell, effizient, sicher. Der Zugriff auf die Cloud erfolgt ausschließlich über das Berliner Landesnetz. Eine gesicherte Kommunikationsverbindung, die ausschließlich den Berliner Behörden zur Verfügung steht. Die Verarbeitung und Speicherung der Daten findet nur im Rechenzentrum des ITDZ Berlin statt und verlässt diesen Standort zu keinem Zeitpunkt.



Kooperationsvertrag Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege Berlin
zur Gründung des Studiengangs Verwaltungsinformatik

2007

CeBIT: Erstmalige Teilnahme als Aussteller

ServiceStadt Berlin MITGESTALTEN

Die tägliche Nutzung von integrierten und zunehmend individualisierten, digitalen Serviceleistungen ist aus der Lebenswelt der meisten Bürgerinnen und Bürger nicht weg zu denken. Eine einfache Bedienbarkeit und medienbruchfreie Angebote – das erwarten die Bürgerinnen und Bürger von den Online-Bürgerdiensten einer modernen Verwaltung. Bürgernähe schaffen und Bürokratie abbauen – die Verwaltung soll sich serviceorientiert an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger ausrichten. Mit dem Modernisierungsprogramm ServiceStadt Berlin will das Land den konsequenten Ausbau seines E-Government-Angebots voranbringen.

Das ITDZ Berlin ist seit der Initialisierung dieses Modernisierungsprogramms Partner für das Land Berlin. Ob mit der Einrichtung des Berliner Bürgertelefons 115, der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, der Entwicklung einer Online-Datenbank für das Berliner Standesamt (ODiS), der Einführung eines Termin- und Zeitmanagementsystems in den Bürgerämtern – die Senatsverwaltung für Inneres und Sport bei ihrem Modernisierungsauftrag zu unterstützen, gehört zu den zentralen Aufgaben des Unternehmens.

Beispielhaft steht hier die erfolgreiche Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie. Mit der EU-Dienstleistungsrichtlinie wurden die Mitgliedstaaten seit Ende 2009 verpflichtet, bürokratische Hindernisse und zwischenstaatliche Hemmnisse für Unternehmen abzubauen, sowie die grenzüberschreitende Erbringung von Dienstleistungen zu fördern. Einheitlicher Ansprechpartner und elektronische Verfahrensabwicklung sind dabei nur Teile ambitionierter Ziele. In engem Zusammenwirken mit Partnern aus Wirtschaft und Verwaltung hat das ITDZ Berlin diese anspruchsvolle Aufgabe bewältigt.

Ein anderes erfolgreiches Beispiel ist das etablierte Termin- und Zeitmanagementsystem (ZMS) in den Bürgerämtern – ein webbasiertes Anwendungssystem zur Terminvergabe und -bearbeitung. Müssen Spontan- und Terminkunden gemeinsam effizient für die Verwaltungskunden in einem System abgebildet werden, bietet das ZMS eine hervorragende Lösung. Das System ermöglicht es, in Berlin jährlich über 600.000 Termine in den Behörden zu koordinieren und zu verwalten. Die Buchung der Termine kann über das Internet, das Berliner Bürgertelefon 115, oder aber auch vor Ort erfolgen.

Laut aktuellen Studien sind die Berlinerinnen und Berliner Spitzenreiter, was die Nutzung von E-Government-Verfahren angeht. Damit dies auch so bleibt, arbeitet das IT-Dienstleistungszentrum stetig an der Weiterentwicklung der E-Government-Angebote: Ob Einführung der E-Akte, Serverkonsolidierung oder die Entwicklung eines standardisierten IT-Arbeitsplatzes – die Angebote des ITDZ Berlin sollen bürgernahe und wirtschaftsfreundliche IT-Services ermöglichen.





VERANTWORTUNG ERKENNEN

DAS GESUNDHEITSMANAGEMENT

Ob demografischer Wandel, Fachkräftemangel, Work Life Balance oder Pluralisierung der Lebensstile – die Herausforderungen unserer Zeit wachsen. Und mit Ihnen die Anforderungen an den Arbeitsalltag. Besonders die öffentliche Verwaltung steht hier vor großen Umbrüchen: Das hohe Durchschnittsalter und fehlende IT-Spezialisten führen zu deutlichen Kompetenzlücken in den IT-Stellen. Das ITDZ Berlin

weiß um seine besondere soziale Verantwortung als Dienstleister der Verwaltung und investiert bereits seit vielen Jahren nachhaltig in sein wichtigstes Gut – die Mitarbeitenden.

Mit dem 2008 etablierten Gesundheitsmanagement bietet der IT-Dienstleister seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern neben einem Gesundheitstag,

2008

Mobile Bürgerdienste MOBüD

Umsatzerlös erstmalig über 100 Millionen Euro

2009



Sport- und Ruheräumen auch zahlreiche Sport- und Entspannungskurse an. Ob in der Laufgruppe, beim Tischtennis, Pilates oder Tango Tanzkurs – gemeinsame sportliche Aktivitäten steigern die Mitarbeitermotivation und fördern gleichzeitig die Gesundheit. Arbeitszufriedenheit und Leistungsbereitschaft nehmen zu, die Gesundheitsquote steigt.



Ergänzt wird das betriebliche Gesundheitsmanagement durch eine ausgewogene Ernährung. Zu einem gesunden Arbeitsalltag gehört die ergonomisch optimale Gestaltung der Arbeitsbedingungen. Aber auch die Förderung eines gesundheitsbewussten Verhaltens der Beschäftigten spielt eine wichtige Rolle. Hierzu gehört eine bewusste Ernährung. Mit den baulichen Erweiterungen im Hof des Firmensitzes in der Berliner Straße ist Platz geschaffen worden für das hauseigene Bistro. Im Familienbetrieb

geführt, sorgen Vater Florian Knietzsch, Mutter Christel Knietzsch und Sohn Ralf Knietzsch tagtäglich für ausgewogene und gesunde Mahlzeiten. Das Zusammenwirken beider Seiten – des Arbeitnehmers und des Arbeitgebers – dient so der Stärkung des Unternehmens. Das ITDZ Berlin hat dies frühzeitig erkannt und positioniert sich mit seinen Angeboten zur Work Life Balance für die IT-Fachkräfte attraktiv auf dem Arbeitsmarkt.

2009

Einführung Multiservice Network (MSN)

Beitritt zur Allianz der europäischen Verwaltungsdienstleister



DIE FÖRDERUNG
EINES GESUNDHEITS-
BEWUSSTEN VERHALTENS DER
BESCHÄFTIGTEN SPIELT EINE
WICHTIGE ROLLE. **HIERZU
GEHÖRT EINE BEWUSSTE
ERNÄHRUNG.**



Kooperation mit DAI Labor der TU Berlin



WELTWEIT VERNETZT

IN KOOPERATION MIT DER WISSENSCHAFT UND DEM MITTELSTAND

In der Regel bestimmt die Kundennachfrage das Angebot. Gelegentlich gilt es, im Interesse des Kunden proaktiv attraktive Angebote zu schaffen, bevor es eine breite Nachfrage gibt. In Kooperation mit wissenschaftlichen Institutionen arbeitet das IT-Dienstleistungszentrum Berlin an innovativen Lösungen, die der Berliner Verwaltung die Arbeit erleichtern und den Bürgerservice weiter verbessern sollen. Diese Zusammenarbeit verbindet die Kenntnisse über Prozesse und Anforderungen der Behörden mit innovativem Denken.

Erfolgreich durchgesetzt hat sich beispielsweise das mit dem Fraunhofer Heinrich-Hertz-Institut

entwickelte Termin- und Zeitmanagementsystem. Die Verknüpfung einer Online-Terminvereinbarung mit der Dienstleistungsdatenbank der Berliner Verwaltung ermöglicht den Besuch beim Amt ohne Wartezeit. Die Datenbank bietet zudem alle Informationen über benötigte Unterlagen oder anfallende Kosten auf einen Blick. Das System wurde 2009 pilotiert und ist seit 2011 in den Bürgerämtern Berlins flächendeckend im Einsatz. Über 50.000 Berlinerinnen und Berliner nutzen heute monatlich das Serviceangebot. Kombiniert mit intelligenten Formularen kann das Termin- und Zeitmanagementsystem den Bürger genau zum richtigen Ansprechpartner lenken.

Beginn der Modernisierungsmaßnahmen des Hofkomplexes
inkl. Unterbringung Druckerei, SDC, Service Center

2010

5-jähriges Bestehen als Anstalt öffentliches Rechts



Videokonferenz als „I

Was bietet der „Inhouse-Service

- ein Telepresencc-Raumsystem mit digitaler Mikrophon- und Stereocam
- bundesweite Videokonferenzen
- Bildübertragung von Dokumenten
- verschlüsselte Videokonferenzen
- einen Konferenzraum (29,5 m²) mit inkl. Beamer und Flipchart
- inkl. technischem Ansprechpartner
- vorüberge Buchung erforderlich



»
**WISSENSCHAFTLICHE
FORSCHUNG SCHAFFT DIE
GRUNDLAGE FÜR VERÄNDERUNG.
IN KOOPERATION MIT DEM ITDZ BERLIN
WERDEN DARAUS KONKRETE PROJEKTE ZUR
NACHHALTIGEN MODERNISIERUNG DER
BERLINER VERWALTUNG. GEMEINSAM
SCHAFFEN WIR E-GOVERNMENT-
LÖSUNGEN MIT ZUKUNFT.**
«



**Prof. Dr.-Ing. habil Dr. h.c.
Radu Popescu-Zeletin, 2012**

*ehemaliger Leiter des
Fraunhofer-Instituts Fokus*

**Start Pilotprojekt ProDiskurs und damit der Einsatz des webbasierten
Zeit- und Terminmanagements und elektronischer Bürgerterminals**

Erstmals erscheint die Kundeninformation ITDZ Berlin direkt



»
UNSERE KOOPERATION FÖRDERT
DIE E-GOVERNMENT-FORSCHUNG
IM LAND BERLIN UND SCHAFFT EINE
SCHNITTSTELLE ZWISCHEN WISSENSCHAFT
UND VERWALTUNG. DAS ERGEBNIS SIND
INNOVATIVE UND AUF DEN VERWALTUNGS-
ALLTAG ZUGESCHNITTENE ANWENDUN-
GEN. GEMEINSAM WOLLEN WIR DIE
MODERNISIERUNG DER VERWALTUNG
VORANTREIBEN.
«



**Prof. Dr. Dr. h.c. habil
Sahin Albayrak, 2012**

*Leiter des DAI-Labors der Technischen
Universität Berlin*



Neben dem Fraunhofer Institut FOKUS, dem das Heinrich-Hertz-Institut angegliedert ist, zählt das Distributed Artificial Intelligence Laboratory (DAI-Labor) der Technischen Universität Berlin zu den wichtigsten Kooperationspartnern des ITDZ Berlin. Im Sinne der Bürgerinnen und Bürger sollen die Geschäftsprozesse in der Berliner Verwaltung zunehmend modernisiert und gleichzeitig sicher und effizient gestaltet werden. Grundlage ist eine serviceorientierte E-Government-Infrastruktur. Mit der gemeinsamen Forschung wollen beide Partner Impulse für das Land Berlin geben und neue Lösungen entwickeln und anbieten. Das DAI-Labor bringt sich in dieser Kooperation als wissenschaftlicher Lösungspartner ein. Zu den Ergebnissen, die bereits heute erfolgreich von Verwaltungskunden genutzt werden, zählen beispielsweise die elektronische Umlaufmappe und der Persönliche Informationsassistent (PIA), eine mit verteilten Indizes arbeitende Suchmaschine zur Unterstützung des internen Wissensmanagements innerhalb der Berliner Verwaltung.

Darüber hinaus befindet sich das ITDZ Berlin im ständigen Austausch mit anderen öffentlichen IT-Dienst-

leistern in Deutschland und Europa. Seit 2010 ist das IT-Dienstleistungszentrum auch international vernetzt und sucht für die Berliner Verwaltung nach Best-Practice-Anwendungen und Szenarien, mit denen es die Verwaltungsmodernisierung auch in Berlin vorantreiben kann.

Als Mitglied der Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister in Deutschland – Vitako – arbeitet das ITDZ Berlin auch auf kommunaler Ebene mit anderen IT-Dienstleistern zusammen. Durch den gegenseitigen Austausch sollen diese öffentlich-rechtlichen Dienstleister technologisch, organisatorisch, personell und finanziell noch zukunftsfähiger werden.

Euritas ist das Netzwerk der öffentlichen IT-Dienstleister Europas. Neben dem grenzüberschreitenden Wissenstransfer stehen der Austausch von Best-Practice sowie das gemeinsame Arbeiten an EU-, Forschungs- und Entwicklungsprojekten im Fokus. Unter Federführung des ITDZ Berlin wurde 2012 ein gemeinsames White Paper zum Thema „Cloud“ erarbeitet.



ZERTIFIZIERT FÜR FAMILIENFREUNDLICHE UNTERNEHMENSPOLITIK

BERUF UND FAMILIE

Das ITDZ Berlin möchte dazu beitragen, dass seine Mitarbeitenden Beruf und Familie besser miteinander vereinbaren können. Verschiedene Lebensphasen sind mit unterschiedlichen Herausforderungen verbunden: Eltern soll es ermöglicht werden, ihre Kinder angemessen zu betreuen. Pflegende Angehörige sollen bei ihrer verantwortungsvollen Tätigkeit so weit wie möglich entlastet werden. In anderen Lebensphasen geht es vielleicht um die Work Life Balance, ergibt sich die Möglichkeit einer berufsbegleitenden Weiterbildung oder entsteht der Wunsch nach ehrenamtlichem Engagement. Mit einer familienbewussten Personalpolitik reagiert das ITDZ Berlin auf die Bedürfnisse seiner Mitarbeitenden und bringt all diese Anliegen mit den dienstvertraglichen Verpflichtungen in Einklang.

2011

Einführung eAkte im Land Berlin:
Senatsverwaltung für Finanzen, Rechnungshof von Berlin und im ITDZ Berlin

goBerlin auf CeBit vom BMWI ausgezeichnet



Seit 2010 ist der landeseigene IT-Dienstleister mit dem Audit „berufundfamilie“ zertifiziert. Passgenaue Lösungen für die unterschiedlichen Lebenssituationen der Mitarbeitenden wurden entwickelt. In einem stetig weiterführenden Prozess werden die Maßnahmen und Angebote für die Mitarbeitenden des ITDZ Berlin angepasst und umgesetzt. 2013 wurde diese Zertifizierung für drei Jahre verlängert. Der Erfolg bestätigt das Unternehmen auf dem beschrittenen Weg und ist ihm Ansporn, die bestehenden Maßnahmen bedarfs- und lebensphasengerecht auszubauen.

Die umgesetzten Maßnahmen betreffen so unterschiedliche Themenfelder wie Führungskompetenz und Personalentwicklung, Arbeitszeit, Arbeitsorganisation und Arbeitsort. Ein spezieller Eltern-Kind-Raum ermöglicht es den Eltern die Arbeit mit der Betreuung des Kindes zu verbinden. Wenn der Babysitter absagt, die Kita kurzfristig ausfällt, während der Ferien, oder wenn man einfach für ein paar Stunden die Arbeit mit der Kinderbetreuung verbinden möchte, ist der Nachwuchs im ITDZ Berlin herzlich willkommen. Dieses besondere Büro verfügt über zwei voll ausgestattete Arbeitsplätze und ist mit einem daneben liegendem Kinderzimmer verbunden.

Ein weiteres Highlight ist der jährlich stattfindende Family-Kids-Day. Mitarbeitende des Hauses bekommen Gelegenheit, ihren Angehörigen den eigenen Arbeitsplatz und das Unternehmensgebäude zu zeigen. Ein vielfältiges Programm rundet den Familientag ab. Das ITDZ Berlin nimmt unter den IT-Dienstleistern auf diesem Gebiet eine Vorreiterrolle ein.



DIENSTLEISTUNGEN ZUSAMMENFÜHREN

HOCHMODERNES DRUCKZENTRUM

Die Digitalisierung unserer Gesellschaft schreitet unaufhörlich voran und gilt als große Revolution unserer Epoche, die sich wohl nur mit dem Buchdruck vergleichen lässt. Im Zentrum der Politik steht das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung – das E-Government-Gesetz. Weg von den Aktenordnern, hin zur papierlosen Verwaltung. Doch zeigt sich auf der anderen Seite ganz klar: Der Bedarf an Papier ist nach wie vor hoch. Über 55 Millionen Druckseiten, 16 Millionen Kuvertierungen, mit einer Geschwindigkeit von über 2.000 Blatt

pro Minute: Das hauseigene Druckzentrum des ITDZ Berlin produziert im Auftrag der Verwaltungskunden Wahlbenachrichtigungen und Stimmzettel, Bußgeldbescheide, Gehaltsnachweise, Baugenehmigungen und vieles mehr. Schnell, sicher und zuverlässig. Behördliche Post unterliegt höchster Datensicherheit. Dieser Grundschutz hat im ITDZ Berlin absolute Priorität. Die verarbeiteten Daten im Druckzentrum werden mit derselben Sorgfalt behandelt wie die digitalen Daten der Behörden im High Secure Data-Center.

ITDZ Berlin wird SAP Hosting-Partner und damit einer der ersten öffentlichen von SAP zertifizierten IT-Landesdienstleister Deutschlands

2013



Das ITDZ Berlin kennt die speziellen Anforderungen und Bedarfe der Verwaltungskunden und hat die passenden Drucklösungen seit langem im Angebot. Moderne Integrationslösungen wie das „Outputmanagementsystem Arbeitsplatzdruck“ machen das Drucken als Alternative zum Einzelblattdruck für die Verwaltung attraktiv. Damit ist es möglich, vom Arbeitsplatz oder aus dem Fachverfahren heraus zentral zu drucken und weiterverarbeiten zu lassen. Fünf Digitaldrucksysteme für Farbdruk und Schwarz-Weiß-Druck mit einer Druckgeschwindigkeit von je 180 Seiten pro Minute, sowie 4 Hochleistungskwertiersysteme mit einer Verarbeitungsgeschwindigkeit von bis zu 22.000 Sendungen je Stunde stehen bereit. Platz gefunden hat dieser moderne Maschinenpark im 2012 eingeweihten Neubau im Hofkomplex des Firmensitzes des ITDZ Berlin in Berlin-Wilmersdorf. Orientiert an Green-IT-Leitlinien und energiesparenden Maßnahmen arbeitet das Druckzentrum mit einem geringen Energieverbrauch. Dafür garantiert die 2009 mit dem Land Berlin abgeschlossene Klimaschutzvereinbarung.



SDC wird vom Umweltbundesamt mit der Urkunde

„Der Blaue Engel für energiebewussten Rechenzentrumsbetrieb“ ausgezeichnet

Serverkonsolidierung im Projekt VITBL mit dem Bezirksamt Mitte von Berlin



STRATEGISCH VOLL AUF KURS

DAS STRATEGIEPROGRAMM 2020

Der technische Fortschritt und die Modernisierung der Berliner Verwaltung verändern auch die Anforderungen des Landes Berlin an seinen zentralen IT-Dienstleister. Mit dem „Strategieprogramm 2020“ stellt sich das ITDZ Berlin diesen Herausforderungen. Und verfügt damit über eine mit dem Land Berlin abgestimmte und transparent kommunizierte Unternehmensstrategie.

Der landeseigene IT-Dienstleister versteht sich als Initiator und Motor einer Entwicklung, die unterschiedliche Interessen und Initiativen der Verwaltungen aufgreift, bündelt und im Interesse des Landes auf einheitliche und nachhaltig wirksame Standardisierung der IT hinwirkt. Dabei unterstützt das ITDZ Berlin die Senatsverwaltung für Inneres

und Sport fachlich bei der Koordinierung der IT-Entwicklung und der Erarbeitung von Standards für den IT-Einsatz in der Berliner Verwaltung. Dazu realisiert das Unternehmen IT-Innovationsprojekte für das Land Berlin. Das ITDZ Berlin begleitet den Informationsaustausch zwischen den IT-Verantwortlichen und der IT-Steuerung im Land Berlin und leistet so seinen Beitrag für effektive Managementberatung im IT-Bereich. Die Angebote des ITDZ Berlin werden primär auf die Anforderungen des Landes Berlin ausgerichtet, sollen aber auch für andere Länder und Kommunen nutzbar gemacht werden.

Über allem steht die Zufriedenheit der Kunden – diese möchte das ITDZ Berlin mit qualitativ hochwertigen Produkten, Services und Lösungen erreichen.

Kooperationsvertrag zwischen den Ländern Berlin, Mecklenburg-Vorpommern
und Brandenburg zur strategischen und operativen Zusammenarbeit

2013

»
MIT DEM STRATEGIE-
PROGRAMM 2020 BEWEIST DAS
ITDZ BERLIN DEN WILLEN ZUR
STETIGEN ERNEUERUNG UND VERÄN-
DERUNG. FÜR EINEN DIENSTLEISTER
IM BEREICH DER INFORMATIONEN-
TECHNIK EIN UNVERZICHTBARER
ANSPRUCH.
«



Andreas Statzkowski, 2012

*Vorsitzender des Verwaltungsrates des ITDZ Berlin,
IT-Staatssekretär des Landes Berlin,
Senatsverwaltung für Inneres und Sport*

Kompromisslos setzt das Haus auch bei internen Prozessen und im Management auf Qualität. Führungskräfte und ihre Mitarbeitenden übernehmen Verantwortung und repräsentieren die Grundwerte des ITDZ Berlin. Auf diesem eingeschlagenen Weg verfolgt das ITDZ Berlin konsequent sein Ziel zu einem Full-Service-Anbieter.

Mit den internen Umstrukturierungen positioniert sich das ITDZ Berlin seit 2012 für die Zukunft. Das ITDZ Berlin ist auf dem Weg zum Unternehmen 2.0. Erfolgreich werden zukünftig solche Unternehmen sein, die sich auf ändernde Anforderungen unserer Gesellschaft einstellen: Mitbestimmtes Arbeiten, geteiltes Wissen, transparenter Informationsfluss – das sind die Eckpunkte eines Arbeitsverständ-

nisses, wie es die digital vernetzten Fachkräfte von heute erwarten. Themenbezogene Projektarbeit statt hierarchischer Auftragsvergabe; freier Informationsfluss statt fixierter Kommunikationswege; kollektives Wissen statt statischer Wissensinseln; Selbstorganisation statt zentrale Steuerung; Wer auf den Ausbildungsmärkten der Zukunft bestehen will, muss dieses neue Denken in seine Unternehmenskultur aufnehmen.

Das ITDZ Berlin hat sich dazu entschieden – es ist auf dem Weg zum Unternehmen 2.0. Aufgabe der Führung ist es, diesen Wandel systematisch zu planen und mitzugestalten. Das Strategieprogramm liefert dafür den geeigneten Rahmen.

NACHWUCHS FÖRDERN



DIE AUSBILDUNGSOFFENSIVE

Qualifizierte Mitarbeitende sind eine notwendige Voraussetzung für eine erfolgreiche Unternehmensentwicklung. Diese gesellschaftliche Verantwortung hat das IT-Dienstleistungszentrum Berlin bereits früh erkannt und investiert seit dem Jahr 2000 viel in die Ausbildung junger Frauen und Männer. Über 102 junge Menschen haben die Chance ergriffen und sich zu Fachinformatikern für Systemintegration und IT-Systemkaufleuten im ITDZ Berlin ausbilden lassen.

Wiederholt ist das ITDZ Berlin zu einem von Berlins besten Ausbildungsbetrieben gewählt worden. In Kooperation mit der Hochschule für Wirtschaft und Recht (HWR Berlin) hat das ITDZ Berlin den dualen Studiengang „Wirtschaftsinformatik“ entwickelt und bietet jährlich sechs Studierenden die Möglichkeit, ihre Praxisphase im Unternehmen zu absolvieren. Ein Meilenstein war die Gründung des Studiengangs Verwaltungsinformatik im Jahr 2007. Hier wächst eine Generation von IT-Spezialisten heran, die für den Zukunftsmarkt „E-Government“

bestens gerüstet sein wird. Den Studierenden bietet das ITDZ Berlin regelmäßig Praktikumsplätze an. Mit zeitnahe Nachfolgeplanung und attraktiven Jobangeboten bindet der führende IT-Dienstleister die qualifizierten Nachwuchskräfte von morgen bereits heute an das Unternehmen.

Um das Interesse junger Menschen an technischen Berufen zu wecken und sie für diese zukunfts-trächtige Branche zu interessieren, beteiligt sich das ITDZ Berlin seit vielen Jahren am Girls' Day sowie am Programm „EnterTechnik – Technisches Jahr für junge Frauen“. Durch das Förderprogramm erhalten junge Frauen praktische Einblicke in die technischen Berufe im ITDZ Berlin. Viel Freiraum erfahren die Auszubildenden im 2015 eigens für sie eingerichteten Ausbildungszentrum: eine Bibliothek, ein Azubilabor mit vom Hausnetz getrenntem Internetanschluss und großzügige Schulungsräume setzen der Kreativität und dem technischen Know-how keine Grenzen.



HIER WÄCHST
EINE GENERATION VON
IT-SPEZIALISTEN HERAN,
DIE FÜR DEN ZUKUNFTSMARKT
„E-GOVERNMENT“ BESTENS
GERÜSTET SEIN WIRD.



Start CERT



BSI Zertifizierung

VDS Zertifizierung (erwartet Ende 2015)

2005
-
2015
PROJEKTE



KONTAKT

IT-Dienstleistungszentrum Berlin
Anstalt des öffentlichen Rechts
Berliner Straße 112-115
10713 Berlin

E-Mail post@itdz-berlin.de
Internet www.itdz-berlin.de
Intranet www.itdz.verwalt-berlin.de

Tel. +49 (0)30 90222-0
Fax +49 (0)30 90222-3112

FOTOS:

Mila Hacke, Berlin
Denise Biffar, München
ITDZ Berlin

GESTALTUNG:

www.publicgarden.de



IT-Dienstleistungszentrum Berlin

Anstalt des öffentlichen Rechts
Berliner Straße 112-115
10713 Berlin

www.itdz-berlin.de