EINSNULL

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

#01 / 2014

15 **FEINTUNING FÜR KASSENPROZESSE**
Projektreview iskv_21c

20 **BEREIT FÜR 2015**
mit bitForecast_Web

MIT TURBO AUF DER ZIELGERADEN
Roll-Out von iskv_21c

26 **INTERVIEW**
mit Gerhard Fuchs, Vorstandsvorsitzender der Audi BKK

BITMARCK®

Essen? Hamburg? München?

Mancher BITMARCK-Kunde stellt sich bisweilen nicht ganz zu Unrecht die Frage, an welchen der verschiedenen Standorte er sich mit einer Anfrage wenden soll. Und in der Tat ist es aufgrund der vielfältigen und komplexen Themen, die bei BITMARCK bearbeitet und verantwortet werden, nicht immer ganz einfach. Immerhin realisiert die Unternehmensgruppe intelligente IT-Lösungen für rund 120 Krankenkassen mit insgesamt 26 Millionen Versicherten als Kunden und erbringt Dienstleistungen für ca. 46.000 Arbeitsplätze in der GKV.

Das Rätseln, welche der je nach Standort noch unterschiedlichen Hotline-Nummern gewählt werden muss, hat ab sofort ein Ende. Mit dem einheitlichen Service Desk werden **alle BITMARCK-Standorte über EINE Telefon- und Telefaxnummer sowie EINE E-Mail-Adresse** miteinander verbunden. Ab sofort erreichen Sie BITMARCK bei allen Anfragen unter der **kostenlosen** Rufnummer **„0800 BITMARCK", sprich: 0800 24862725 (BITMARCK Fax 0800 24862725329)** sowie der E-Mail-Adresse **servicedesk@bitmarck.de**.

Einfach, schnell und direkt! Probieren Sie es aus ...

PROZESSMANAGEMENT|NG

Strategie. Organisation. Prozesse. Technologie.

BITMARCK und icraft haben eine Methode geschaffen, Prozesse und fachliche Zusammenhänge einfach aber effektiv zu modellieren. So können Prozesse schnell dokumentiert, verglichen, diskutiert und optimiert werden.

PROZESSMANAGEMENT|NG ist aber nicht nur eine intelligente Methode. Es ist auch das fachliche Know-how, das Praktiker in die Modellkasse eingebracht haben, die nun als Bindeglied zwischen Fachlogik und IT in der BITMARCK eingesetzt wird.

Wir informieren Sie gern, welchen Nutzen Sie aus dem Prozessmanagement der nächsten Generation ziehen können.

Weitere Informationen: www.icraft.de oder E-Mail an info@icraft.de

icraft
die Unternehmensarchitekten

ANZEIGEN

Eine Krankenkasse betreut Versicherte ...
... wir betreuen Krankenkassen!

Mit einem modular aufgebauten Leistungsangebot und unserer langjährigen Erfahrung unterstützen wir Unternehmen der GKV bei der Optimierung von Geschäftsprozessen und einem zielgerichteten Versichertendialog. Unsere maßgeschneiderten Lösungen bieten dabei eine maximale Unterstützung – schnell, zuverlässig und effizient.

Unsere Lösungsbausteine:

- Posteingangslösungen
- Mailings & Responsemanagement
- Kontaktprogramme (Vorsorge, Kundenbindung)
- Postausgangslösungen
- Vorgangsbearbeitung & Clearing
- Individuelle Lösungen zur Vertriebsunterstützung

Service steigern – Kosten senken!

Effiziente Lösungen für das Informations- und Dialogmanagement.

MediaKom

MediaKom GmbH & Co. KG
Gesellschaft für Informations- und Dialogmanagement
Kampenwandstr. 81, 83229 Aschau i. Ch.

Tel.: (0 80 52) 90 64-0 E-Mail: info@mediakom-online.de
Fax: (0 80 52) 90 64-200 Web: www.mediakom-online.de

EINSNULL 1 DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

Liebe Freunde von BITMARCK, liebe Leser der einsnull,

Sie haben es schon gemerkt – seit dieser Ausgabe erscheint die einsnull in einem neuen Layout und neuem Format. Viele von Ihnen haben sich beispielsweise die einsnull im A4-Format gewünscht: Wir haben uns Ihr Feedback zu Herzen genommen und freuen uns, Ihnen weiterhin ein inhaltlich starkes Kundenmagazin in einem modernen Layout bieten zu können.

Im Dezember 2007 haben wir mit der BKK PFAFF die erste Krankenkasse auf die Branchensoftware iskv_21c umgestellt – mittlerweile sind über 70 weitere erfolgreiche Umstellungen dazugekommen. Der Blick nach vorne zeigt: Das Ende des Roll-Out naht nun mit immer größeren Schritten. Wir fahren sozusagen mit Vollgas auf der Zielgeraden. In der Titelgeschichte finden Sie ab **Seite 10** unter anderem Statements von Kassenvertretern, die ihre persönliche Einschätzung zum Roll-Out abgeben.

Kurz vor der Umstellung auf iskv_21c steht die Audi BKK, die kürzlich in das BITMARCK-Rechenzentrum gewechselt ist. Gerhard Fuchs, Vorstandsvorsitzender der Audi BKK, bezieht im Interview Stellung zur Zusammenarbeit mit BITMARCK und formuliert seine Erwartung an 21c|ng. Das Gespräch finden Sie auf **Seite 26**.

Das regelmäßige Reflektieren der eigenen Prozesse ist auch bei Krankenkassen eine eminent wichtige Angelegenheit. Um alle Potenziale auszuschöpfen, die beispielsweise der Einsatz von iskv_21c bietet, möchte ich Ihnen unser Produkt „Projektreview iskv_21c" ans Herz legen – lesen Sie ab **Seite 15** mehr über die Optimierung von Prozessen und Organisationsentscheidungen.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre der ersten einsnull-Ausgabe im Jahr 2014.

Stefan Middendorf
Vorsitzender der Geschäftsführung

BITMARCK
Brunnenstr. 15-17
45128 Essen
Tel. 0201 89069 000
Fax 0201 89069 199
E-Mail info@bitmarck.de

03 Editorial

04 Inhalt / Impressum

Produkte & Dienstleistungen:
05 Ihr Geld im Blick
21c_forderungsmanagement

InfoBITs:
07 Interview
mit Jörg Schroeder (BITMARCK Software GmbH)

Titelthema:
10 Mit Turbo auf der Zielgeraden
Roll-Out von iskv_21c

Produkte & Dienstleistungen:
15 Feintuning für Kassenprozesse
BITMARCK Projektreview iskv_21c

Produkte & Dienstleistungen:
18 Zehn Jahre strategische Partnerschaft mit Wilken

Produkte & Dienstleistungen:
20 Bereit für 2015
mit bitForecast_Web

InfoBITs:
22 BITMARCK-Cup 2014
Der Ball rollt wieder

InfoBITs:
23 Softwareinstallation leicht gemacht
Einführung Deployment V. 1.40

InfoBITs:
24 Immer für den Kunden da sein
Kundenmanagement neu aufgestellt

Standpunkt:
26 Interview
mit Gerhard Fuchs (Vorstand Audi BKK)

InfoBITs:
28 Keine Chance für Spione
ISO-Zertifizierung

InfoBITs:
30 Termine
BITMARCK Campus & Kundenfachtagung 2014

10

26

15

IMPRESSUM

Herausgeber:
Herausgeber von einsnull – Das BITMARCK-Kundenjournal ist die BITMARCK Holding GmbH.

Verantwortlich im Sinne des Presserechts ist Andreas Pschera (BITMARCK Holding GmbH). Anregungen und Anfragen zu den Beiträgen richten Sie bitte an ihn.

BITMARCK Holding GmbH
Brunnenstraße 15–17
45128 Essen
www.bitmarck.de

Leitender Redakteur:
Andreas Pschera

Autor(inn)en dieser Ausgabe:
Markus Breitsprecher
Dirk Bremer
Gregor Büchel
Jörg Czeczine
Marc Dickmann
Eva Franz
Steven Hebestreit
Markus Jansen
Corinna Kunath
Andreas Pschera
Andreas Reisinger
Sascha Rosewig
Dr. Martin Stein
Dr. Katja Wilking

Konzeption & Redaktion:
technology marketing people gmbh
Clemensstraße 30,
80803 München
www.tm-people.com

Druck und Vertrieb:
Egger Druck + Medien GmbH
Lechwiesenstraße 23,
86899 Landsberg

Fotonachweis:
BITMARCK-Archiv
GettyImages
Shutterstock
Thinkstock
Pixabay
iStockphoto

Stand: April 2014

Mit dem 21c_forderungsmanagement können Sachbearbeiter die gesamte Forderungsverfolgung in einem einzigen Konto einsehen – ohne störenden Maskenwechsel.

Mit 21c_forderungsmanagement stellt BITMARCK ein umfassendes Modul als Zusatzprodukt zur Forderungsverfolgung und deren Betreibung zur Verfügung.

Hauptbestandteile sind

- die im Zahlungsverkehrskonto integrierte Aufgaben- und Maßnahmenbearbeitung
- die DAVOS-Schnittstelle mit Datenweiterleitung über die Kopfstelle der BITMARCK
- die Insolvenzbearbeitung mit einer automatisierten Insolvenzgeldberechnung
- die vollautomatische Versorgung der Insolvenzstatistik für den GKV-SV
- die Integration von „insolvenzbekanntmachungen.de" mit Datenbereitstellung durch BITMARCK

IHR VORTEIL: Durch eine nahtlose Integration in die Kernfunktionalitäten von iskv_21c vermeiden Sie Medienbrüche für die Sachbearbeitung und können durchgängige Prozesse darstellen. Auch wird hierdurch die Revisionssicherheit für sämtliche Erfassungen sichergestellt. Anwender können Änderungen im Bedarfsfall nachvollziehen. Bei der Durchführung einer Pfändungsmaßnahme oder der Weiterleitung des Vollstreckungsersuchens an das Hauptzollamt via DAVOS kann eine automatisierte Gebührenberechnung und Sollstellung im Zahlungsverkehrskonto während des laufenden Arbeitsprozesses erfolgen. Und das ganz ohne Maskenwechsel. Auch andere Behörden wie Amtsgerichte oder eigene Vollziehungsbeamte können über ein Regelwerk kassenindividuell vorbelegt und durch den Sachbearbeiter geändert werden.

Individuell bestimmen, welche Aufgaben relevant sind

Die Reiter des 21c_forderungsmanagements sind im Zahlungsverkehrskonto integriert – der Sachbearbeiter kann somit auf einen Blick alle eingeleiteten Maßnahmen beim Schuldner erkennen und weitere Schritte veranlassen. Im Rahmen der Entwicklung wurde auf die größtmögliche Flexibilität geachtet. Jede Krankenkasse kann individuell bestimmen, welche Aufgaben im 21c_forderungsmanagement relevant sind. Es können sämtliche Aufgabendefinitionen mit einem Bezug zu einem Zahlungsverkehrskonto integriert werden, z. B. auch Aufgaben, die über den CRM-Import aus Cognos erzeugt werden. Standardmäßig stehen Sachbearbeitern 23 Berichte zur Verfügung: von der Insolvenzauswertung bis zur Ermittlung von Fällen kurz vor der Verjährung. Durch die offene Struktur können sogar Aufgaben aus der Forderungsverfolgung in den Ersatzleistungsbereich integriert werden.

Ein Konto – viele Funktionen

Prozessabläufe werden durch das 21c_forderungsmanagement optimiert: Die Bearbeitung von Mahnungen und Vollstreckungen erfolgt aus dem Zahlungsverkehrskonto heraus, sodass eine Kontenkorrektur vollständig in den Mahn- und Vollstreckungsprozess integriert ist. Lästiges Suchen und Maskenwechsel entfallen. Durch Regelwerke für Pfändungszentralen, Finanzämter und Gerichte erfolgt eine Ermittlung der betroffenen Partner im Fallverlauf. Soll eine Pfändung bei einer Sparkasse durchgeführt werden, erfolgt das Anschreiben an die korrekte Pfändungszentrale. Künftig wird es zudem einen eigenen Reiter „Anfragen" im Zahlungsverkehrskonto für Einwohnermeldeämter, Gerichte, Auskunfteien und weitere Behörden geben. ●●•

Insolvenzbearbeitung bestens integriert

Der zweite Schwerpunkt des 21c_forderungsmanagements liegt in der integrierten Insolvenzbearbeitung mit der maschinellen Überwachung von Insolvenzfällen und der automatisierten Insolvenzgeldberechnung für Arbeitgeber.

Der bisherige morgendliche Aufruf von „insolvenzbekanntmachungen.de" entfällt: Die neuen Fälle werden der Sachbearbeitung übersichtlich mit einer Trefferwahrscheinlichkeit auf Basis der Bestimmungen des InsoBekV zur Abarbeitung zur Verfügung gestellt. Wahlweise werden nicht nur in Vollstreckung befindliche, sondern alle Zahlungsverkehrskonten ausgewertet. Auf Basis dieser Informationen – aber natürlich auch manuell – kann per Mausklick ein neuer Insolvenzfall unter Berücksichtigung des Insolvenzaktenzeichens angelegt werden. Das Insolvenzgericht, die zuständige Dienststelle der Agentur für Arbeit sowie der Rentenversicherungsträger werden auf Basis des ausgelieferten Regelwerks automatisch informiert. Jede weitere Bekanntmachung unter diesem Aktenzeichen wird dem Fall zugeordnet und kann innerhalb des Insolvenzfalls eingesehen und der Fallakte zugeordnet werden.

Nach der Fallanlage wird die Sachbearbeitung durch die relevanten Register geleitet mit

- der Möglichkeit, einen Insolvenzantrag zu stellen
- der Ad-hoc-Betriebsprüfung mit Auswertung des Beitrags- und Meldebestands bezüglich offener Beitragsschätzungen und Vorabmeldungen und deren Nachverfolgung
- der Forderungsanmeldung mit der Auswertung aller offenen und teilausgeglichenen Kontobewegungen im Zahlungsverkehrskonto
- der automatisierten Insolvenzgeldberechnung auf Basis der gemeldeten Versicherten und der innerhalb dieser Frist hinterlegten Beitragsnachweise
- der Haftungsbearbeitung für verschiedene Schuldner und der Hinterlegung von Informationen für die zivilrechtlichen und öffentlich rechtlichen Tatbestände inkl. der staatsanwaltschaftlichen Verfolgung
- der Insolvenzanfechtung mit der Möglichkeit, ein Klageverfahren strukturiert zu hinterlegen
- der Möglichkeit, Quotenzahlungen, die Restschuldbefreiung und einen Insolvenzplan zu hinterlegen
- dem Fallabschluss (optional mit Vier-Augen-Prinzip)

In der Insolvenzbearbeitung besteht eine volle Integration in die Kernfunktionalitäten von iskv_21c. Direkte Sprungfunktionen auf die Kontobewegung, vom Versicherten- in den Meldebereich, den Arbeitgeber sowie die Änderung von Partnerdaten sind gegeben. In weiteren Ausbaustufen werden wir in das 21c_forderungsmanagement auch Automatisierungen im Forderungsbereich integrieren. ■

Autor: Marc Dickmann

Kontakt

Unsere Kundenmanager stehen Ihnen gerne bei Fragen zur Verfügung:
vertrieb@bitmarck.de

MEHR

Qualität, bessere Preispolitik, mehr Kundenzufriedenheit

Das Interview mit Jörg Schroeder, Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH

Kurzvita:
Seit dem 19. Dezember 2013 ist Jörg Schroeder Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH. Von 2008 bis 2013 war der diplomierte Wirtschaftsinformatiker (Universität Duisburg-Essen) bereits in verschiedenen Managementfunktionen bei BITMARCK tätig. Jörg Schroeder hat außerdem einen LL.M. in Wirtschaftsrecht an der Universität Münster absolviert sowie einen Executive MBA (Kellogg-WHU). Er ist verheiratet, hat einen Sohn und spielt in seiner Freizeit leidenschaftlich gern Schach oder betreibt Kraft-Ausdauer-Sport.

INTERVIEW

Herr Schroeder, seit dem 19. Dezember 2013 sind Sie Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH. Welche Aufgaben bzw. Projekte haben Sie im Rahmen Ihrer neuen Tätigkeit zuerst in Angriff genommen?

Jörg Schroeder: Wir haben uns eine ehrgeizige Dreijahresagenda gesetzt. Unsere Ziele sind: die Steigerung der Wirtschaftlichkeit, die Stabilisierung der Qualität und die Maximierung der Professionalität.

Im ersten Schritt habe ich mich darum bemüht, sowohl dem Managementteam, den Betriebsräten, den Mitarbeitern als auch unseren Kunden diese Agenda nahezubringen und sie alle darauf einzuschwören.
Aufbauend auf dieser Agenda haben wir für jeden Bereich Aktionspläne mit Priorisierungen erstellt und diese im BITMARCK-Intranet für alle Mitarbeiter verfügbar gemacht.
Im nächsten Schritt geht es nun um die Umsetzung dieser Agenda.
Mein persönlicher Fokus wird dabei speziell auf den Themen Wirtschaftlichkeit und Qualität liegen.

Wie bewerten Sie die aktuelle Marktentwicklung?

Jörg Schroeder: Was unsere Kunden angeht, können wir zwei grundlegende Tendenzen feststellen. Auf der einen Seite gibt es eine stärkere Tendenz zur Bildung von Synergien. Und auf der anderen ein Ruf nach mehr Wirtschaftlichkeit. Ich gehe beispielsweise davon aus, dass wir in den nächsten ein bis zwei Jahren wieder vermehrt Fusionen unserer Kunden sehen werden.
Andererseits sind insbesondere große Krankenkassen daran interessiert, ihre IT-Infrastruktur für die kommenden Jahre neu aufzustellen. Dafür benötigen sie innovative Lösungen, die wir mit der technischen Weiterentwicklung unseres Kernsystems durch 21c|ng angehen und realisieren werden.

Worin bestehen aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen bei BITMARCK?

Jörg Schroeder: Wichtig ist sicherlich, die zum Teil divergierenden Kundenanforderungen zu konsolidieren und gemeinsam mit unseren Kunden echte Standardprodukte für den GKV-Markt zu entwickeln.
Auch die Umsetzung der vielen komplexen Anforderungen ist im Hinblick auf die begrenzten und knappen Ressourcen, die uns dafür zur Verfügung stehen, eine große Herausforderung.
Und drittens möchten wir dem Grundgedanken der IT-Allianz – „Synergieeffekte für Krankenkassen zu schaffen" – durch eine neue Form von wirtschaftlicher Unternehmensführung ernsthaft Rechnung tragen.

Wie wollen Sie die Kundenzufriedenheit weiter verbessern?

Jörg Schroeder: Zwei Faktoren sind maßgeblich für die Kundenzufriedenheit: Qualität und Preis. Wir brauchen qualitativ hochwertige Produkte, deshalb müssen wir noch stärker an deren Stabilität arbeiten. Damit aber nicht genug: Wir benötigen auch intelligente Technologien, Prozesse und Strukturen, um den Betrieb der Software im ISC zu stabilisieren. Für die Kunden ist der reibungslose Betrieb wichtig. Auch hier wollen wir unterstützen.
Der Preis ist natürlich immer ein Thema. Und leider auch ein leidiges. Ich glaube aber fest daran, dass wir unseren Beitrag leisten können, um mit einer transparenten, wirtschaftlichen Aufstellung des Unternehmens zum einen die Kosten in Zukunft in den Griff zu bekommen und zum anderen mehr Akzeptanz für unsere Arbeit zu erreichen.

Worin liegt für Sie der besondere Reiz der neuen Aufgabe?

Jörg Schroeder: In den vergangenen Jahren war die Prioritätensetzung für die BITMARCK Software GmbH zunächst dominiert von der Restrukturierung des Roll-Out-Geschäfts. Danach schloss sich die Qualitätsoffensive für iskv_21c an. Ich freue mich darauf, dass künftig die Themen „Qualität unserer Produkte“ und „Wirtschaftlichkeit des Unternehmens“ im Fokus stehen. Zur Qualität gehört nämlich neben der Stabilität im Betrieb und der Reduzierung von Fehlern auch eine große Menge an Innovation – und die wollen wir mit 21c|ng umsetzen. Ich bin überzeugt, dass unsere Kunden viel Gefallen an dieser konsequenten technologischen Weiterentwicklung unseres Kernsystems finden werden. Unsere Aufgabe ist, die wirtschaftlichen Anforderungen unserer Gesellschafter und Kunden zu befriedigen. Und das ist eine reizvolle und spannende unternehmerische Herausforderung. ■

ANZEIGE

comline

25 Jahre Comline - Informationslogistik für Ihren Erfolg!
Unseren Kunden und Partnern danken wir für ihr Vertrauen und freuen uns weiterhin auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit!

www.comline.de

Und auch im Jubiläumsjahr 2014 geben wir weiter für Sie Gas!

helic von Comline.
Weil Unternehmen von Informationen leben.

MIT TURBO AUF DER ZIEL GERADEN

Über 70 Krankenkassen haben seit 2011 erfolgreich auf die etablierte Branchensoftware iskv_21c umgestellt. Ein großer logistischer und organisatorischer Kraftakt. Doch dank der zentralen Datenmigration, der Analysetools und der maßgeschneiderten Lösungen von BITMARCK liefen alle Projekte reibungslos. Jetzt heißt es: noch mal Gas geben und über die Ziellinie fahren!

MEHR ALS 70

Krankenkassen bereits erfolgreich umgestellt

Jede Umstellung auf iskv_21c war ein eigenständiges und komplexes Projekt. Die Anzahl der Breitenschulungen, die Art der Add-on-Produkte und auch die Laufzeit waren jedesmal unterschiedlich. Seit Beginn des Roll-Out hat sich außerdem einiges in der Gesetzgebung geändert. Angefangen beim BEG (Bürgerentlastungsgesetz) über das SAG (Sozialausgleichsgesetz) bis hin zu SEPA und anderen aktuellen Themen. Dies zwang BITMARCK zu regelmäßigen Anpassungen der Software, da alle Veränderungen in iskv_21c integriert werden mussten.

Um immer eine optimale Abdeckung zu gewährleisten und die nötige hohe Qualität zu liefern, ist der logistische Aufwand im Hintergrund enorm. Schon früh hat sich BITMARCK dafür entschieden, ein Projekttool einzusetzen. In den Jahren 2007 bis 2011 wurden noch am Markt verfügbare Tools genutzt. Parallel wurde dabei an der Überarbeitung und Neuentwicklung sowie an der Erweiterung von Funktionen gearbeitet – bis zum heutigen Einsatz des leistungsstarken Tools bitProjekt. Aktuell bieten wir unseren Kunden neben einem Ticketsystem zur Dokumentation aller Aktivitäten im Projekt auch viele weitere Funktionen, wie eine Einsatzplanung oder eine Abgleichfunktion für Statistiken und Satzarten.

Bedarfsgenau angepasste Tools für jede Umstellung

Das operative Geschäft wurde während dieser Zeit ebenfalls angepasst. In den Mittelpunkt rückte das Thema Datenmigration. Auch die Abläufe wurden kontinuierlich weiter optimiert und angepasst. Nicht zuletzt die zentrale Organisation der Migration durch BITMARCK steigerte die Qualität in den Projekten – denn unabhängig von der Kassengröße gilt es, die bestmögliche Qualität der Daten sicherzustellen. Zusätzlich zu bitProjekt wurden diverse Hilfstools geschrieben und weiterentwickelt. Das Resultat: Viele Aktivitäten erfolgen inzwischen vollautomatisch. Manch BITMARCKer hat in den Umstellungsprojekten wortwörtlich die Nächte damit verbracht, die bedarfsgenau angepassten Tools für die Umstellung am nächsten Morgen zur Verfügung zu stellen.

Ein weiterer Meilenstein im Roll-Out war sicherlich das in 2011 neu entwickelte Konzept für Krankenkassen mit bis zu 100.000 Versicherten. Ziel war es, maßgeschneiderte Dienstleistungen für die Krankenkassen anzubieten, die ressourcenschonend und mit hoher Qualität ein Umstellungsprojekt zum Erfolg führen. Nicht nur, dass die Laufzeit damit auf Kundenseite von sechs bis zwölf auf drei bis sechs Monate nahezu halbiert wurde. Auch die Motivation aller beteiligten Personen war durch die kurze Projektlaufzeit viel höher. Eingeschlossen in das neue Konzept wurde zudem der neue Baustein „training on the job", der die Bedienung von iskv_21c nach dem GoLive zusätzlich absichert und den Übergang zwischen Projekt- und Tagesgeschäft erleichtert.

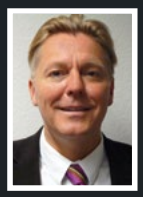
KUNDEN ZITATE

Dr. Dirc Hübner,
BKK der Thüringer Energieversorgung:

„Am 01. Dezember 2013 wurde unsere BKK erfolgreich auf die neue Software „iskv_21c" umgestellt. Die Entscheidung, den Prozess effizienter zu gestalten, war für unser Unternehmen aus ablauforganisatorischen Gründen sinnvoll. Hervorheben möchten wir dabei insbesondere die sehr gute Zusammenarbeit zwischen dem Projektteam der BITMARCK und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unserer BKK vor, während und nach der Umstellung. Eine zentrale Rolle nahm für uns dabei – neben der Qualität der Datenmigration und den Schulungen in der BKK – die Betreuung vor Ort ein. Besonders die Tatsache, dass auf spezifische Problemfelder oder Anregungen und Wünsche unseres Unternehmens schnell und unkompliziert eingegangen wurde, war für uns von großer Bedeutung. Dies steigerte die Motivation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, was für den Erfolg der Realisierung von iskv_21c eine wesentliche Rolle spielte und auch weiterhin spielt. Obwohl das Projekt noch nicht abgeschlossen ist, können wir bereits heute mit Sicherheit sagen, dass wir in Bezug auf Zeitpunkt und Art der Umsetzung überaus zufrieden sind."

Ralf Hirmke und Roland Dietz,
BKK der MTU Friedrichshafen GmbH:

„Die Umstellung auf iskv_21c war eine große Herausforderung für unsere Kassengröße. Durch das neue Konzept von BITMARCK konnten viele Themenblöcke aber entzerrt und in unserem Sinne ressourcenschonend abgewickelt werden. Dass ein Projekt immer wieder Herausforderungen mit sich bringt sowie Höhen und Tiefen hat, ist ja bekannt – mit BITMARCK an unserer Seite konnten die Themen gemeinsam gelöst und umgesetzt werden. Auch über das Projektende hinaus war die BITMARCK für uns greifbar, und Themen konnten schnell und unkompliziert in unserem Sinne gelöst werden. Der Weg, den die BITMARCK geht, das heißt, eng am Kunden zu sein, begrüßen wir. Auch im Hinblick auf die Einführung von 21c|ng. Der fiebern wir nämlich schon entgegen."



Stephan Rüstmann und Erich Oltmer,
hkk – Erste Gesundheit:

„Mit BITMARCK haben wir einen Partner an der Seite, der uns Komplettlösungen aus einer Hand bietet und über große Erfahrung aus einer Vielzahl von Roll-Out-Projekten verfügt. Die mittlerweile guten Umstellungsstandards, das Migrationsteam, Musterplanungen für Breitenschulungen, die Dokumentation und die Bestandsanalysetools über bitProjekt erleichtern die Projektarbeit und verringern die Aufwände deutlich. Nicht zuletzt die Organisation, der Ressourcenpool und das Netzwerk haben uns überzeugt, den Weg ins iskv_21c gemeinsam mit BITMARCK zu gehen."

Von links nach rechts:
Rainer Sonnenschein (Projektleiter BITMARCK), **Hans-Jörg Gittler** (Vorstandsvorsitzender der BAHN-BKK), **Hanka Knoche** (Vorstand der BAHN-BKK), **Tobias Hagemann** (Projektleiter BAHN-BKK)

iskv_21c seit sechs Monaten im Einsatz bei der BAHN-BKK

„Nach einer dreimonatigen Vorbereitungsphase begann im Januar 2013 die Umstellungsphase mit GoLive-Termin am 02.10.2013. Um es vorwegzunehmen: Dieses Ziel wurde erreicht! Gut 60 Personen aus der BAHN-BKK und der BITMARCK waren intensiv im Umstellungsprozess involviert. Die gute Zusammenarbeit bzw. enge Kommunikation mit allen Projektbeteiligten hat maßgeblich zum Projekterfolg beigetragen. Die BAHN-BKK befindet sich aktuell in der Konsolidierungsphase: Die Themen, die sich aus der Praxis und aus dem ‚Tagesgeschäft' ergeben haben, werden jetzt zielgerichtet und effizient gemeinsam mit der BITMARCK Beratung und der BITMARCK Software angegangen."

2007 – 2015

Es war spannend, es ist spannend und es bleibt spannend

Der Blick nach vorne zeigt, dass wir auf der Zielgeraden sind. Wir nähern uns rasant dem Ende des Roll-Out. Im ersten Quartal dieses Jahres sind die Umstellungsarbeiten für den Roll-Out abgeschlossen, zeitgleich wird die Einführung von 21c|ng vorbereitet. Das Know-how aus der Erfahrung des Roll-Out von iskv_21c liefert dazu eine ausgesprochen gute Basis – auch wenn es sich bei der Einführung von 21c|ng natürlich nicht um ein klassisches Umstellungsprojekt handelt. Dennoch werden uns in Zukunft bewährte Werkzeuge und die Erfahrung unserer Mitarbeiter weiterhin zugutekommen.
Es war spannend, es ist spannend und es bleibt spannend: Das Jahr 2014 stellt bezüglich des Roll-Out von iskv_21c eine weitere große Herausforderung für BITMARCK dar. Wir haben uns gemeinsam mit dem Markt gut darauf vorbereitet und blicken gespannt und voller Vorfreude in Richtung Zielflagge.

MEILENSTEIN

Ende des Roll-Out

WIR SAGEN DANKE!

An dieser Stelle möchten wir unseren Kunden, Partnern und Mitarbeitern für ihr Vertrauen, ihren Einsatz, ihre Flexibilität und Kooperation in den vielen erfolgreich absolvierten Umstellungsprojekten herzlich danken.

UNSERE LÖSUNGEN SIND SO PERSÖNLICH WIE DAS ERSTE GESPRÄCH.

Gute Beratung beginnt bei der ARGE GSV PLUS damit, Ihnen ganz genau zuzuhören. Denn nur wenn wir Sie richtig verstehen, können wir unsere Lösungen Ihren individuellen Ansprüchen anpassen. Und Sie können Sie sich voll auf Ihre Aufgaben konzentrieren: die Leistungen für Ihre Versicherten. Was können wir für Sie tun? www.argegsvplus.de

Die ARGE GSV PLUS:
EIN BEITRAG ZU IHREM ERFOLG.

ARGE GSV PLUS

FEINTUNING

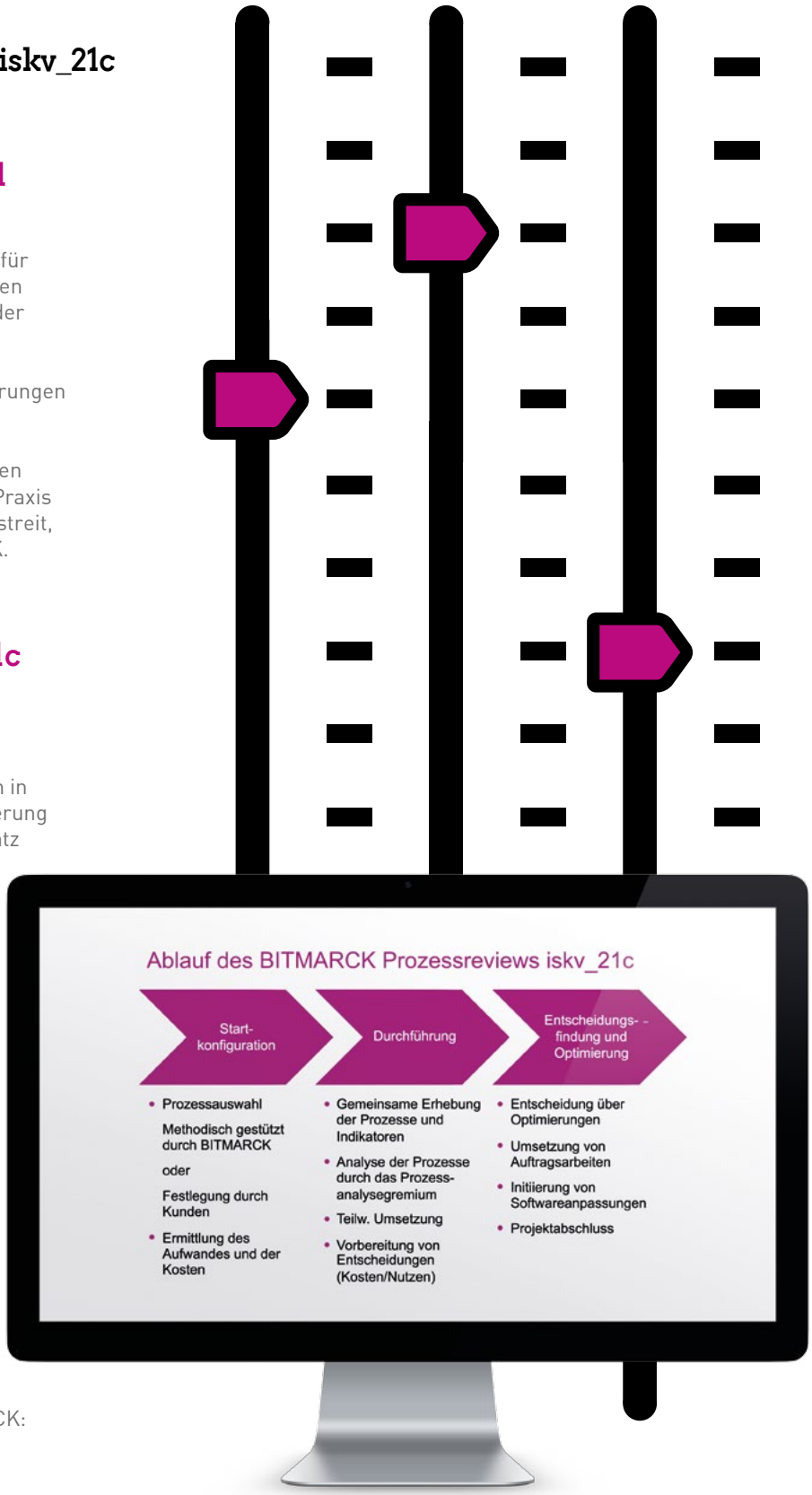
für Kassenprozesse – BITMARCK Projektreview iskv_21c

Schöpfen Sie das Potenzial von iskv_21c voll aus!

Die Einführung von iskv_21c war und ist für viele Krankenkassen eines der wichtigsten Projekte der letzten Jahre. „Fokussiert der eigentliche Roll-Out noch stark auf eine reibungslose Einführung und optimale Migration der Daten, so zeigen die Erfahrungen in den Monaten nach dem GoLive, dass die vielfältigen Möglichkeiten der neuen Software – und auch die organisatorischen Gestaltungsmöglichkeiten – erst in der Praxis erkannt werden", erläutert Steven Hebestreit, Bereichsleiter Consulting bei BITMARCK.

Neue Möglichkeiten mit dem Projektreview iskv_21c entdecken

Mit der Zeit ergeben sich so neue Aufgabenstellungen. Zum Beispiel reifen in der Organisation viele Ideen zur Veränderung der Prozesse und zum optimierten Einsatz der Software. Entweder es haben sich innerhalb der Krankenkasse Organisationsänderungen ergeben, oder einige Prämissen im Roll-Out sind trotz sorgfältiger Vorprüfung nicht bestätigt worden. Oder aber bestimmte Prozesse haben sich aufgrund von internen Veränderungen nicht bewährt. Manchmal werden aber einfach die Möglichkeiten, die iskv_21c bietet, noch nicht voll ausgeschöpft. BITMARCK steht auch in dieser Phase seinen Kunden zur Seite und hilft, diese Potenziale mit dem Projektreview iskv_21c zu nutzen. Natürlich beraten wir auch bei der Hinterfragung von Prozessen und Organisationsentscheidungen.
Was man sich unter dem BITMARCK Projektreview iskv_21c vorstellen kann, erläutert Andreas Reisinger, Abteilungsleiter Consulting bei BITMARCK: „Der Schlüssel ●●•



zum Erfolg ist eine individuelle Analyse und eine fachkundige Beratung zur Optimierung der Prozesse. Das geschieht in der Regel ein bis eineinhalb Jahre nach dem Umstieg auf iskv_21c, wenn die Krankenkasse im Tagesgeschäft mit der neuen Software Erfahrungen gesammelt hat. Dann bietet es sich an, sich die eigenen Prozesse nochmals genauer anzusehen und ggf. kritisch zu hinterfragen. Hier kann BITMARCK umfangreich und professionell unterstützen."

Im Bereich Prozessmanagement vereint BITMARCK umfangreiches Know-how wie kein anderer externer Dienstleister. Der Vorteil für den Kunden – Beratung und Umsetzung kommen aus einer Hand: „Unsere Spezialisten sind in der Regel Sozialversicherungsfachangestellte oder Krankenkassenbetriebswirte – oft sogar ehemalige Mitarbeiter von Krankenkassen. Sie kennen das Krankenkassengeschäft somit ganz genau. Auf Wunsch wählen sie gemeinsam mit dem Kunden die zu betrachtenden Prozesse aus oder schlagen selbst Prozesse vor, erheben und dokumentieren diese mitsamt den maßgeblichen Indikatoren wie Zeit oder Kosten, analysieren Optimierungsmöglichkeiten und Einsparpotenziale, stellen diese anschließend vor und unterstützen bei der fachlichen und technischen Umsetzung."

Kunden profitieren von den Synergieeffekten bei BITMARCK

Die umfangreiche Erfahrung mit Cognos-Auswertungen ermöglicht es BITMARCK, individuelle Lösungen zu Kennzahlen zu generieren, um damit fundierte Entscheidungen zu unterstützen. Die Kunden profitieren somit von den Synergieeffekten und der engen Zusammenarbeit innerhalb der BITMARCK-Unternehmensgruppe. Damit keine Prozesse „nur am Reißbrett" entstehen, werden die jeweiligen Prozessverantwortlichen der Krankenkassen im BITMARCK Projektreview eng eingebunden und können so ihre Erfahrungen und ihr Wissen einbringen. Das erhöht die spätere Akzeptanz bei der Umsetzung möglicher neuer Abläufe und Prozesse.

Die Darstellung der Prozessabläufe erfolgt in Form von Flussdiagrammen, die einen genauen Überblick über aktuelle und optimierte Prozesse erlauben, ebenso über bisher erhobene und zukünftig wünschenswerte Indikatoren. Natürlich wurde bei der Entwicklung des Prozessmanagementansatzes von BITMARCK auch ein Augenmerk auf die Zukunft gelegt. Ob Prozesssteuerung, Prozessintelligenz oder flexible Prozesslösungen: Auch die Potenziale von 21c|ng können voll genutzt werden.

Eine fundierte Entscheidungsgrundlage für das Management

Andreas Reisinger fasst die Vorteile, die Krankenkassen durch das BITMARCK Projektreview iskv_21c haben, abschließend zusammen: „Der Kunde kennt nach dem Projektreview die für seinen individuellen Geschäftserfolg relevantesten Prozesse genau und kann diese gezielt steuern. Anhand der Analyse und Beratung kann sich das Management die gewünschte Transparenz für sein aktuelles Tagesgeschäft verschaffen und hat eine fundierte Entscheidungsgrundlage für mögliche Optimierungsansätze." ■

Autoren: Steven Hebestreit, Andreas Reisinger

Kontakt

Unsere Kundenmanager stehen Ihnen gerne bei Fragen zur Verfügung:
vertrieb@bitmarck.de

Verbesserte **Prüfung und Fallsteuerung** durch **integrierten Workfloweditor**

Mehr Transparenz durch **schnelle und dynamische Fallübersichten in Echtzeit**

Effizienzsteigerung durch **automatische Kommunikation und Dokumentation**

Sehr gute Performance dank **moderner Technologieplattform**

Jetzt informieren:
030/32 67 76-0 oder
www.3M.de/HIS

3M

ANZEIGEN

ZEHN JAHRE STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT

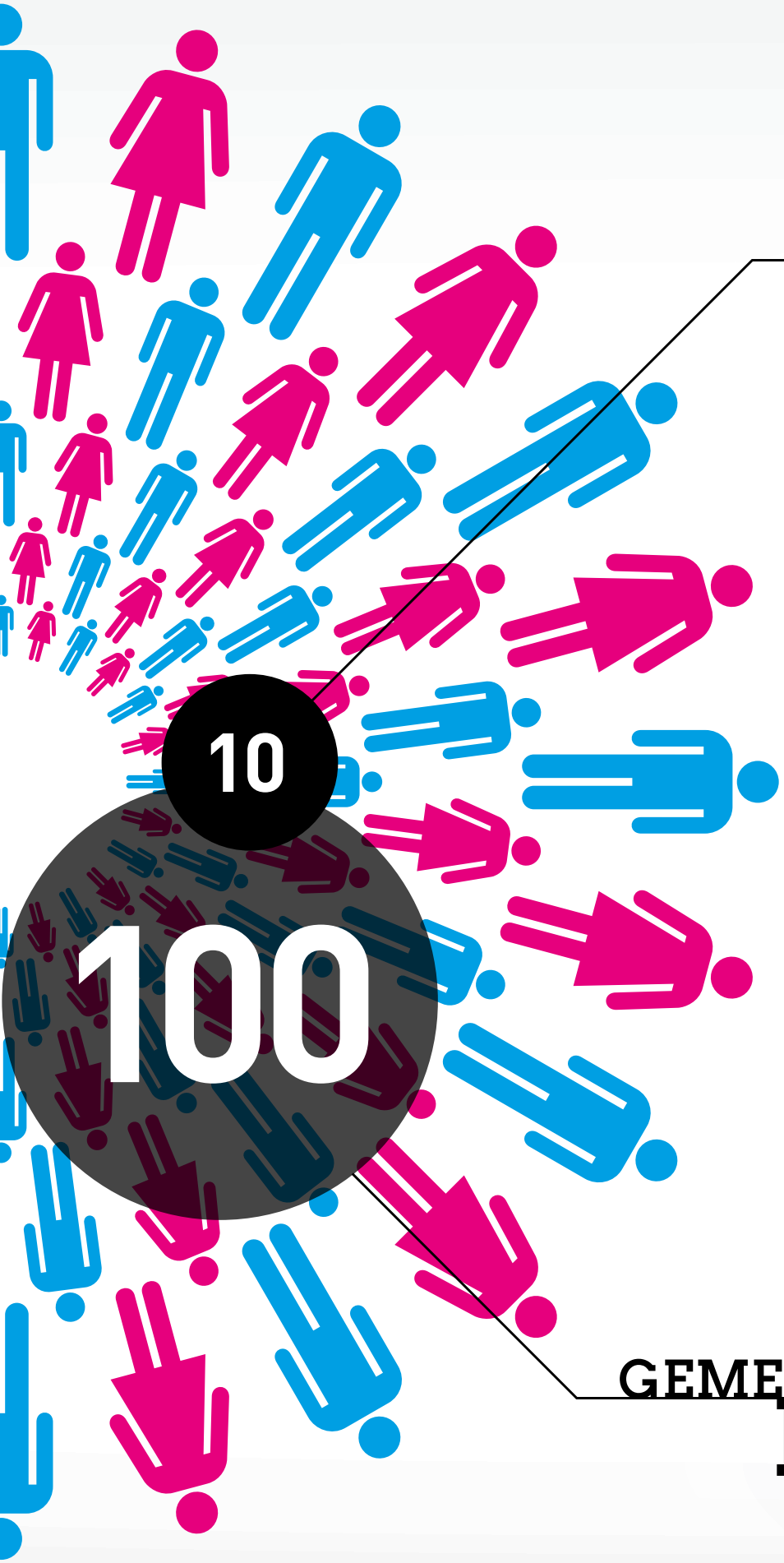
von BITMARCK und Wilken bedeuten 100 gemeinsame Kunden im GKV-Umfeld. Zusammen mit Wilken und den betreuenden Rechenzentren haben wir viel erreicht. Wir sind stolz auf diesen gemeinsamen Erfolg!

Alles begann im Jahr 2003. Damals suchten wir für das noch in der Planung befindliche Kernprodukt iskv_21c ein externes ERP-System. Wilken, zu dieser Zeit bereits bei etlichen Krankenkassen und anderen Sozialversicherungsträgern im Einsatz, konnte mit seiner CS/2-Lösung überzeugen. Seit dieser Zeit hat sich viel getan: Die Anforderungen an die Finanzbuchhaltung der GKV haben sich verändert, die Entwicklung der IT-Systeme ist fortgeschritten. Und Wilken entwickelte sich zum GKV-Buchhaltungsspezialisten. BITMARCK, die betreuenden Rechenzentren, die Krankenkassen und Wilken haben zusammen maßgeblich dazu beigetragen, die damalige Standardsoftware zu einem Spezialtool für die GKV zu machen.

Vorgaben der GKV in 21c_kern realisiert

Die speziellen gesetzlichen und fachlichen Anforderungen der GKV verlangten nämlich eine branchenorientierte Software. Schließlich ist Rechnungswesen nicht gleich Rechnungswesen. Angefangen wurde bei der Abbildung von bis zu 17 Buchungsperioden über das Vier-Augen-Prinzip. Es ging weiter mit der massendatentauglichen Übernahme von Einzelbuchungen aus dem 21c_kern, der Rechnungsschnellerfassungsmaske, der Kontenabstimmung, den Jahresabschlusssystematiken und statistischen Übergaben bis hin zur Abbildung eines Vermögensbuchs. All das wurde in Reports, Masken und Modulen speziell nach den Vorgaben von BITMARCK und der GKV realisiert.

Die gemeinsam mit BITMARCK realisierten Produkte umfassen das Grundmodul „Finanz- und Anlagenbuchhaltung“, „Controlling“ sowie die Erweiterungen „Beschaffung“ und „Budgetmanagement“. Im Februar dieses Jahres konnte schließlich die neue GKV-Kontenabstimmung (Online-Tool) vorgestellt werden – ein weiterer wichtiger Baustein in der Integration zwischen ERP Wilken und 21c_kern. ■



JAHRE PARTNERSCHAFT

Wilken entwickelt bereits seit 1977 eigene ERP-Standard-Softwarelösungen. Heute ist die Unternehmensgruppe mit mehr als 500 Mitarbeitern an fünf Standorten in Deutschland und der Schweiz präsent. Dabei hat sich Wilken nicht nur im GKV-Umfeld als unabhängiger Hersteller, Anbieter und Integrator von Anwendungen für das Finanz- und Rechnungswesen, die Materialwirtschaft sowie die Unternehmenssteuerung etabliert. Daneben werden Wilken-Branchenlösungen in der Energie-, Finanz- und Versicherungs-, Sozial- und Tourismuswirtschaft eingesetzt. Die Unternehmensgruppe erzielte 2013 einen Umsatz von 56 Millionen Euro.

GEMEINSAME KUNDEN

BEREIT FÜR 2015

Kontakt

Unsere Kundenmanager stehen Ihnen gerne bei Fragen zur Verfügung:
vertrieb@bitmarck.de

Senkung des allgemeinen Beitragssatzes auf
14,6 PROZENT

Das GKV-Finanzstruktur- und Qualitätsweiterentwicklungsgesetz (GKV-FQWG) wird die Krankenkassenfinanzen ab 2015 entscheidend beeinflussen. Denn es ist eine Senkung des allgemeinen Beitragssatzes auf 14,6 Prozent geplant.

Die Konsequenz: Es kommt zu Mindereinnahmen des Gesundheitsfonds von mehr als zehn Milliarden Euro! Zur Kompensation dieser Mindereinnahmen können die Krankenkassen prozentuale Zusatzbeiträge erheben. Hierbei erfolgt ein kompletter Finanzkraftausgleich. So erfährt keine Krankenkasse Vorteile durch eine günstige Einkommensstruktur ihrer Mitglieder. Darüber hinaus sind im GKV-FQWG deutliche Änderungen am morbiditätsorientierten Risikostrukturausgleich (Morbi-RSA) vorgesehen. Die Ermittlung der Zuweisungen für Krankengeld und Auslandsversicherte soll in diesem Zuge neu geregelt werden.

APRIL 2014

Die neue bitForecast_Web-Version wird zur Verfügung gestellt

Mindereinnahmen des Gesundheitsfonds von mehr als

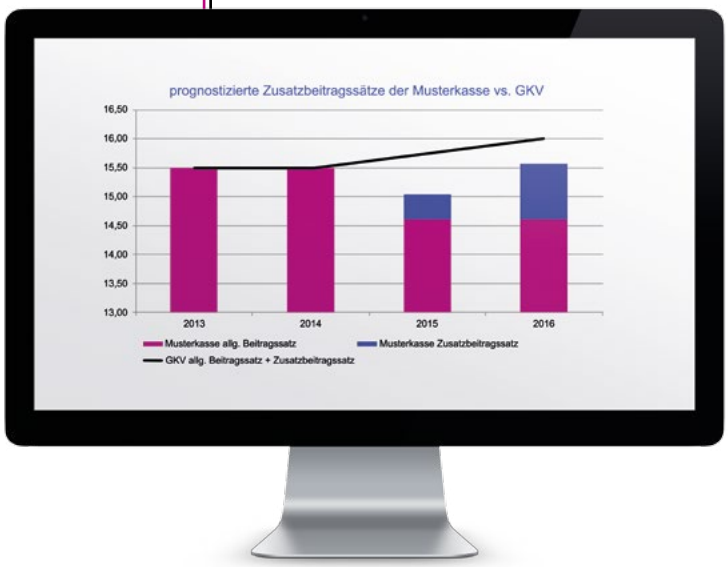
10 MILLIARDEN

JETZT testen

- Kostengünstige **Testlizenz** anfordern
- Ca. zwei Wochen nach Auftragseingang erhalten Sie ein **funktionsfähiges Tool**
- **Sechs Monate** testen
- Eine **ausführliche Schulung vor Ort** sowie ein laufender technischer und fachlicher Support sind natürlich inklusive

Mit bitForecast künftige Einnahmen simulieren

Wie wirken sich diese Änderungen auf die Kassenfinanzen aus? Welcher Zusatzbeitragssatz wird kassenindividuell notwendig sein, um die Ausgaben zu decken? Diese Fragen lassen sich mit der neuen bitForecast_Web-Version 6.2.0 ab April beantworten. Die neue Version enthält eine aktualisierte Langfristprojektion, mittels derer die Krankenkassen ihre Finanzlage 2015/2016 simulieren können. Darüber hinaus erhalten die Kunden eine Wettbewerbsanalyse, die die voraussichtlichen Zusatzbeitragssätze 2015 in der GKV prognostiziert. Auch die Auswirkungen bei den Krankengeldzuweisungen werden darin enthalten sein. Krankenkassen können so die voraussichtliche Marktsituation 2015 erkennen und bewerten.



Bei bitForecast_Web handelt es sich um ein bewährtes und gleichzeitig einfach zu bedienendes Tool zur Finanzanalyse und -prognose. Es erreicht eine GKV-weite Abdeckung von knapp 50 Prozent der Krankenkassen. Und ist damit Marktführer im Bereich der strategischen Finanzplanung. bitForecast_Web ist bei Betriebs-, Innungs- sowie Ersatzkassen im Einsatz. Sollte Ihre Krankenkasse bitForecast_Web noch nicht im Einsatz haben, können Sie eine kostengünstige Testlizenz anfordern. In der Regel können wir Ihnen zwei Wochen nach Auftragseingang ein funktionsfähiges Tool zur Verfügung stellen, das sechs Monate lang getestet werden kann. Und zwar völlig unverbindlich. Eine ausführliche Schulung vor Ort sowie ein laufender technischer und fachlicher Support sind natürlich inklusive. ■

Autorin: Dr. Katja Wilking

BITMARCK CUP

am 28.06.2014 auf Schalke

Anmeldungen
senden Sie bitte an
karin.adam@bitmarck.de

Anmeldeschluss für alle Mannschaften ist der

09.05.2014

Auch diesmal sind zu dem Kleinfeld-Fußballturnier alle interessierten Betriebssport- oder Firmenmannschaften aus dem Umfeld der BITMARCK-Unternehmensgruppe eingeladen. Dazu gehören neben den Krankenkassen alle Verbände und Servicecenter (ISC) sowie die Partner von BITMARCK. Natürlich würden wir uns sehr freuen, wenn sich auch in diesem Jahr wieder Damenteams melden. Um ein Damenturnier organisieren zu können, müssen mindestens acht Mannschaften teilnehmen.

Es ist wieder so weit: Im WM-Jahr freut sich BITMARCK auf zahlreiche Teilnehmer bei der zehnten Auflage des beliebten Fußballturniers.
Wo? Wie üblich auf dem Trainingsgelände des Bundesligisten FC Schalke 04. Anpfiff ist am 28.06.2014, voraussichtlich um 10 Uhr. 2013 nahmen über 700 Kunden, Partner und Mitarbeiter der BITMARCK-Unternehmensgruppe am traditionellen „BITMARCK-Cup auf Schalke“ teil.

Separates Ü-40-Turnier

Wie in der Vergangenheit können auch 2014 die Spieler „in den besten Jahren“ ein eigenes Turnier bestreiten: Mannschaften, die ausschließlich Spieler mit vollendetem 40. Lebensjahr einsetzen, werden ein separates Ü-40-Turnier ausspielen. Voraussetzung auch hier: Mindestens acht Mannschaften müssen sich in dieser Kategorie anmelden. Selbstverständlich kann ein Unternehmen sowohl eine reguläre Herren- und Damenmannschaft als auch ein Ü-40-Team anmelden.

Werden Sie Kicker-Weltmeister auf Schalke!

Außerdem wird es erneut das beliebte separate Tischkickerturnier geben – den „Kicker-Weltmeister auf Schalke“ ermitteln wir während des BITMARCK-Cups. Die Anmeldung zu diesem Event erfolgt am Turniertag. Auch die kleineren Fußballfans finden zahlreiche Attraktionen rund um die schönste Nebensache der Welt. An mehreren Ständen gibt es zudem Speisen und Getränke. **Detaillierte Informationen zum Rahmenprogramm folgen.**

Der Ball rollt wieder ...

SOFTWARE-INSTALLATION

LEICHT GEMACHT

Hätten Sie es gewusst? Hinter dem Begriff „Softwareverteilung“ (engl.: Deployment) verbirgt sich ein bedeutendes Tool:

Deployment ist bei BITMARCK als das maßgebliche Installationsinstrument im Einsatz. Bislang war die Entwicklung hauptsächlich auf die sich ständig verändernden technischen Anforderungen ausgelegt. Das geltende Credo – die Installation muss vor allem eines: funktionieren – wurde mit der neuen Version 1.40 um den Faktor „Ergonomie“ erweitert. Die Herausforderung bestand darin, komplizierte Prozesse in eine klare Struktur zu bringen.

Deployment: Mehr als nur verteilen ...

In enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden wurde dabei die Gebrauchstauglichkeit der technischen Systeme und die Verbesserung der Software im Hinblick auf ihre Installierbarkeit deutlich optimiert. Beispielhaft hierfür sei erwähnt, dass die Installationen ausschließlich als Update durchgeführt werden können und dies über die komplette Produktpalette des Geschäftsfelds Software bei BITMARCK. Dies erbringt einen enormen Vorteil im Handling im Gegensatz zu den Vorgängerversionen. Auch haben sich die Installationszeiten um das bis zu 32-Fache verbessert. Die Weiterentwicklungen der Deployment-Version 1.40 basieren auf dem Grundsatz: vorhandene Ressourcen sollen effizient und wirtschaftlich eingesetzt und die Menschen nachhaltig in die Produktionskette eingebunden werden.

Unser Deployment-Team sorgt dafür, die individuellen Prozesse der Krankenkassen nachhaltig und effizient zu optimieren. Dabei spielt die Modellierung und Integration von modernsten Technologien eine entscheidende Rolle. Diese Philosophie hilft uns, unser Produkt und unsere Dienstleistungen einzigartig zu machen – sodass BITMARCK auch in hektischen Zeiten der ruhende Fixstern im Rechenzentrumsbetrieb bleibt. ■

IMMER FÜR

Das neue Team Kundenmanagement

Die internen Prozesse und Strukturen sind bei BITMARCK nicht in Stein gemeißelt – um das Potenzial der Unternehmensgruppe zum Wohle der Kunden noch besser auszuschöpfen, überprüfen wir uns kontinuierlich selbst. Um noch näher am Kunden zu sein, stellt sich nun unter Führung von Jörg Kosel, Bereichsleiter Marketing und Vertriebssteuerung, das Team Kundenmanagement neu auf.

„BITMARCK steht für Professionalität, Qualität zu marktgerechten Preisen, Lösungskompetenz und Zuverlässigkeit. Genau für diese Eigenschaften steht auch der Kundenmanager (KM) – denn er ist für unsere Kunden das Gesicht von BITMARCK. Er nimmt die Bedürfnisse der Kunden auf und leitet diese an die richtigen Stellen innerhalb der Unternehmensgruppe weiter. Man könnte ihn darum auch als Mittler zwischen BITMARCK und dem Kunden bezeichnen. Das ist eine bedeutende Aufgabe

Die Kundenmanager von BITMARCK von links nach rechts:

Tino Dörstling
André Lewing
Katharina Riffel
Andreas Wiemschulte
David Althaus
Robert Schwendner
Martina Härtelt
Norbert Werth
Erich Schlögl
Jörg Kosel
Christian Prött
Udo Czarnecki
Hans-Ulrich Wienold

DEN KUNDEN DA SEIN

mit hoher Verantwortung für beide Seiten. Denn besonders im Hinblick auf unsere Reaktionszeiten, auf Zuverlässigkeit, Flexibilität und Termineinhaltung können wir noch besser werden. Das haben beispielsweise die letzte Kundenbefragung und auch viele persönliche Gespräche gezeigt", erläutert Jörg Kosel die Wichtigkeit des Kundenmanagers.

Den exakten Bedarf des Kunden ermitteln

Die Aufgabe des Kundenmanagers ist, im Zusammenspiel mit dem Kunden aus der vielfältigen und innovativen Produktpalette von BITMARCK für jeden Fall den exakten Bedarf abzuleiten und maßgeschneiderte Produkte und Lösungen anzubieten. Natürlich zählt die Begleitung der schnellstmöglichen und reibungslosen Umsetzung ebenso dazu. Als „One Face to the Customer" steht der jeweilige KM seinem Kunden dabei für jedes Anliegen zur Verfügung, er kanalisiert die Anfragen und holt zudem das Feedback ein. ■

Das neu aufgestellte Team Kundenmanagement von BITMARCK freut sich auf die gute Zusammenarbeit mit Ihnen – kommen Sie bei Fragen gern auf uns zu!

INTERVIEW

Gerhard Fuchs, Vorstandsvorsitzender der Audi BKK, erklärt im Interview, warum sich die Betriebskrankenkasse für BITMARCK entschieden hat.

DAS ÜBERZEUGENDSTE ANGEBOT

Was hat Sie bewogen, zum BITMARCK-Rechenzentrum zu wechseln?

Gerhard Fuchs: Im Rahmen der Neustrukturierung unserer IT-Infrastruktur haben wir auch den Betrieb unseres Rechenzentrums ausgeschrieben. BITMARCK legte uns dabei das überzeugendste Angebot vor.

Wie zufrieden waren Sie mit dem RZ-Umzug?

Gerhard Fuchs: Der Umzug hat problemlos funktioniert. Unsere IT-Abteilung hat Hand in Hand mit den Fachleuten von BITMARCK gearbeitet, und die Teams haben sich hervorragend ergänzt.

Wie laufen die Vorbereitungen für die Umstellung auf iskv_21c?

Gerhard Fuchs: Wir liegen perfekt im Zeitplan, die Inhouse-Breitenschulungen sind abgeschlossen. Parallel laufen die Nachschulungen durch die

Gerhard Fuchs,
Vorstandsvorsitzender
der Audi BKK

sogenannten Multiplikatoren. Die Projektteams stehen dabei in engem Austausch mit den jeweiligen Koordinatoren. Wir werden von BITMARCK tatkräftig unterstützt. Und durch die gute Zusammenarbeit können wir sogar Optimierungen an der 21c-Software vornehmen – das kommt letztlich allen Anwendern zugute.

Worin bestand die Schwierigkeit bei diesem Projekt?

Gerhard Fuchs: Wir haben uns einen sportlichen Zeitrahmen von nur neun Monaten für die Umsetzung gesteckt. Inklusive Rechenzentrums- und CRM-Wechsel sowie Umorganisation und Prozessanpassungen. Das gesamte Vorhaben war zugegeben sehr ambitioniert – aber wir sind auch in dieser Hinsicht sehr leistungsfähig und haben gemeinsam mit BITMARCK alles zur vollsten Zufriedenheit bewerkstelligt.

21c|ng wurde auf dem Kundentag und in einer Roadshow vorgestellt. Wie bewerten Sie den Nutzen von 21c|ng für die Audi BKK?

Gerhard Fuchs: Wir sind schon seit Längerem auf der Suche nach einem Data-Warehouse. Bei 21c|ng sind wir fündig geworden. Unsere Daten könnten dann per Knopfdruck einfach und unkompliziert ausgewertet werden. Das Berichtswesen würde sich dadurch erheblich beschleunigen und vereinfachen.

Wie beurteilen Sie die Entwicklung von BITMARCK in den letzten Jahren?

Gerhard Fuchs: Die BITMARCK ist am Krankenkassenmarkt sehr gut positioniert. Ich finde, dass sie mit der Qualitätsoffensive einen entscheidenden Schritt zur Akzeptanz der Software iskv_21c geleistet hat. ■

BITMARCK-Prozesse sind jetzt an drei Standorten erneut ISO-zertifiziert

Um die eigene Leistungsfähigkeit unter Beweis zu stellen, setzt BITMARCK auf allgemeingültige und verbindliche Prozesse. Sie sollen eine schnellere und effizientere Zusammenarbeit ermöglichen und sich organisationsübergreifend auf sämtliche Bereiche erstrecken. Überprüft und bewertet werden diese Prozesse durch externe Auditoren nach den Normen der International Organization for Standardization (ISO) – und diese bescheinigte in den vergangenen Wochen und Monaten gleich drei Standorten der BITMARCK-Unternehmensgruppe herausragende Resultate.

KEINE CHANCE FÜR SPIONE

Als erster GKV-Provider nach ISO 20000 zertifiziert

BITMARCK am Standort Hamburg ist bereits seit fünf Jahren nach ISO 27001 zertifiziert. Im Rahmen der kürzlich erfolgten Rezertifizierung wurde der BITMARCK Technik GmbH vom TÜV Rheinland die Erfüllung höchster Ansprüche hinsichtlich Funktionalität, Zuverlässigkeit und Sicherheit in der Informationsverarbeitung bescheinigt.

ISO-Zertifizierung für Hamburg schon seit **5** JAHREN

Und es kam eine weitere wichtige Auszeichnung hinzu: Ende 2013 erhielt der Standort Hamburg auch die Zertifizierung nach der Norm ISO 20000. Das Zertifikat bedeutet, dass kundenorientierte Prozesse sowie ein wirtschaftlicher Ressourceneinsatz und Kompetenz, Services und festgelegte Qualitätsziele getreu der Vereinbarung eingehalten werden. Ein deutliches Alleinstellungsmerkmal für BITMARCK – bislang ist kein anderer GKV-Provider nach ISO 20000 zertifiziert. Sowohl die Zertifizierung ISO 27001 als auch die ISO 20000 unterstreichen die hochwertigen IT-Services von BITMARCK und stellen einen sicher dokumentierten Qualitätsnachweis dar.

Erfolgreiche ISO-Zertifizierungen auch in München

Gute Nachrichten gibt es auch aus München bei der BITMARCK Beratung GmbH. Anfang 2014 wurde der dortige BITMARCK-Standort erneut durch den TÜV SÜD nach den ISO-Normen ISO 9001 (Qualitätsmanagementsystem) und ISO 27001 (Informationssicherheits-managementsystem) zertifiziert. Das gute Ergebnis hängt von den effizienten Betriebsabläufen ab, die im vergangenen Jahr durch die Organisationsänderung zustande gekommen sind. Wichtig sind außerdem der verstärkte Einsatz eines Qualitätsmanagementbeauftragten und eines Informationssicherheitsbeauftragten sowie die im Rahmen dieser Tätigkeiten optimierten Prozessabläufe.

ISO 27001

Zertifizierung für Essen, Hamburg, und München

Versichertendaten sind bei BITMARCK in guten Händen

Keine Chance für Spione – das gilt auch für BITMARCK am Standort Essen. Das Zertifizierungs-Audit nach ISO 27001 hat auch die BITMARCK Service GmbH erfolgreich bestanden und somit den hohen Standard der Informationssicherheit im Datenclearing bestätigen können. Das 2013 eingeführte Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) hat im Rahmen der im Januar 2014 erfolgreich absolvierten Zertifizierungsprüfung nach ISO 27001 bewiesen, dass alle Anforderungen an den Sozialdatenschutz minutiös eingehalten werden. Alle Kunden von BITMARCK profitieren unmittelbar von der erfolgreichen Einführung des ISMS. Mit der erfolgreichen Zertifizierungsprüfung können wir ihnen nunmehr Brief und Siegel geben, dass Ihre Versichertendaten bei BITMARCK in guten Händen sind. ■

Gewusst wie

BITMARCK Campus: Seminare April–Juli 2014

Unsere Trainings und Workshops unterstützen Sie und Ihre Mitarbeiter mit besonderem Augenmerk auf den praktischen Anforderungen im Tagesgeschäft.
Unser gesamtes Trainingsangebot sowie weitere Informationen zu unseren Veranstaltungen bei BITMARCK Campus erhalten Sie unter **www.bitmarck.de**.

Für Fragen oder Anregungen erreichen Sie uns auch per E-Mail unter **campus@bitmarck.de.**

Kontakt:
Renate Irl, Tel. 089 62737 368
campus@bitmarck.de

Wir empfehlen folgende Highlights:

08.05.2014 in München
iskv_21c Supportkoordinatorentreffen
Querschnitt – Infrastruktur 21c QI – Administratoren

15.05.2014 in Essen
iskv_21c Supportkoordinatorentreffen
CRM für Administratoren

14.07. – 16.07.2014 in München
Projektmanagement PRINCE2
Foundation in practice

Newsletter

Unseren Newsletter mit aktuellen Terminen können Sie sich auch per E-Mail schicken lassen. Senden Sie eine E-Mail mit dem Betreff „Newsletter" an **campus@bitmarck.de**

Zahlreiche Workshops:

die BITMARCK-Kundenfachtagung 2014

15.05. 2014

Wir laden all unsere Kunden aus der GKV herzlich nach Essen ins Hotel Bredeney zur ersten Kundenfachtagung der BITMARCK-Unternehmensgruppe ein.

Wir freuen uns auf den fachlichen Austausch mit Ihnen!

Am 15. Mai lädt BITMARCK Sie nach Essen ein. Mit der ersten Kundenfachtagung der BITMARCK-Unternehmensgruppe möchten wir an das erfolgreiche Veranstaltungsformat der BITMARCK Service GmbH anknüpfen und dieses für unser Gesamtproduktportfolio weiterentwickeln.

Im Zentrum der Veranstaltung stehen zahlreiche Workshops rund um die vielfältige Produkt- und Dienstleistungspalette von BITMARCK. Auf einem Innovationsforum zum Abschluss der Veranstaltung erhalten alle Teilnehmer die Möglichkeit, sich über die Ergebnisse aller Workshops zu informieren. Die Kundenfachtagung ist somit der ideale Ort, um sich untereinander auszutauschen und zu netzwerken.

Das Themenspektrum umfasst unter anderem

- ein Planspiel: Strategieentwicklung „Kassen und ihre Entwicklung im Wettbewerb"
- einen Innovationsworkshop: „eGK – Wie könnte die Zukunft aussehen?"
- einen Workshop zum Thema „Effizientes Arbeiten im Vollstreckungsbereich im Forderungsmanagement"

Weitere Informationen zum Programm und zur Anmeldung – die Teilnahme ist kostenfrei – finden Sie im Kundenportal „meinBITMARCK" unter https://mein.bitmarck.de direkt nach dem Log-in.

BITMARCK®

ERFOLGREICH IN DIE ZUKUNFT – MIT IT-LÖSUNGEN VON BITMARCK

Planungssicherheit und Zukunftsfähigkeit sind entscheidend für den Erfolg im Gesundheitssektor. Mit BITMARCK schaffen Sie die besten Voraussetzungen: Unser modulares Produkt- und Serviceangebot bietet höchste Flexibilität und erleichtert so strategische Entscheidungen. Auf dieser Basis entstehen passgenaue IT-Lösungen, die Ihrer Krankenkasse langfristig echte Wettbewerbsvorteile erschließen und mehr Zeit für das Kerngeschäft verschaffen: Ihre Kunden individuell zu betreuen.

BITMARCK-Unternehmensgruppe
Brunnenstraße 15–17
45128 Essen
Tel. 0201 89069-000
www.bitmarck.de