#01 / 2017

EINSNULL

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

QUALITÄT ZAHLT SICH AUS:

Der optimierte BITMARCK-Fachsupport kommt gut an

06

14 KUNDENBEFRAGUNG:
Wir hören Ihnen zu!

22 IKK SÜDWEST UND BITMARCK –
Eine Partnerschaft mit Zukunft

24 DAS ZENTRALE DATAWAREHOUSE VON BITMARCK
Mittelpunkt der BI-Architektur

BITMARCK®

casusQuo
Qualität in jedem Fall

„Nicht nur bei großen Fischen."
casusQuo arbeitet mit Biss.

Die Spezialisten für Krankenhausabrechnungsprüfung
holen für Sie immer was raus.

www.casusQuo.de

EINSNULL 1.0

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

Andreas Strausfeld
Geschäftsführer

Liebe Freunde von BITMARCK, liebe Leser der einsnull,

Transparenz ist für uns ein bedeutendes Anliegen: Bereits im Rahmen des Abbaus von Fehlermeldungen bei unserer Software haben wir Ihnen sowohl die von uns ergriffenen Maßnahmen als auch die Ergebnisse offen dargelegt. Auch beim Thema „Kundenbefragung" möchten wir deutlich machen, dass wir Transparenz leben – und berichten daher in dieser Ausgabe ausführlich von den Resultaten der Befragung im vergangenen Jahr. Den Artikel finden Sie ab **Seite 14**.

Wie Kunden-Feedback aufgenommen und zur deutlichen Verbesserung der Betreuung berücksichtigt wird, zeigt der Bericht über den neuen Fachsupport des BITMARCK-Rechenzentrums in München. Ihre sehr positiven Kommentare zeigen, dass wir mit unseren Maßnahmen und Änderungen Ihre Anforderungen erfolgreich umgesetzt haben. Mehr dazu auf den **Seiten 06 bis 09**.

Gleich zwei Interviews erwarten Sie in dieser Ausgabe der einsnull. Jürgen Stoll, Leiter Support bei der IKK Südwest, berichtet über das Projekt des RZ-Wechsels zu BITMARCK und seine bisherigen Eindrücke von der Zusammenarbeit **(Seiten 22 und 23)**. Markus Menzen, seit Oktober 2016 zweiter Geschäftsführer der BITMARCK Holding GmbH, zieht ein Resümee seiner ersten Monate im Amt und verrät, welche großen Herausforderungen aus seiner Sicht auf BITMARCK und unsere Kunden warten **(Seiten 10 und 11)**.

Im Januar und Dezember hatten wir gefragt: Was gefällt Ihnen an unserem Kundenjournal sowie dem Newsletter einsnull kompakt? Was halten Sie für optimierungswürdig? Das Ergebnis zeigt, dass über 90 Prozent der Teilnehmer vom Layout der Publikationen und vom Erscheinungsrhythmus überzeugt sind. Sie wünschen sich zudem inhaltlich noch stärker fundierte Berichte, die unsere Produkte in den Mittelpunkt stellen. Auch an dieser Stelle vielen Dank für Ihr Feedback – wir werden Ihre Wünsche im Rahmen der Weiterentwicklung beider Publikationen natürlich bestmöglich berücksichtigen.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen der aktuellen Ausgabe der einsnull.

Andreas Strausfeld
Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung

03 Editorial

04 Inhalt

InfoBITs
05 Im Fokus:
BITMARCK-Veranstaltungen 2017

Titelthema
06 Qualität zahlt sich aus:
Der optimierte BITMARCK-Fachsupport kommt gut an

InfoBITs
10 Interview Markus Menzen
„Die interne Dienstleistungsmentalität konsequent weiterentwickeln"

InfoBITs
13 Das persönliche Gespräch im Fokus
Round-Table-Gespräche der BITMARCK Software GmbH gestartet

InfoBITs
14 Kundenbefragung:
Wir hören Ihnen zu!

Produkte & Dienstleistungen
18 Die Einführung von bitGo_KV
bei der Bosch BKK

Produkte & Dienstleistungen
20 Regeln braucht es – beim Fußball wie beim Datenaustausch:
BITMARCK sorgt für standardisierte und zukunftssichere Lösungen

Standpunkt
22 IKK Südwest und BITMARCK –
Eine Partnerschaft mit Zukunft

Produkte & Dienstleistungen
24 Das zentrale Datawarehouse von BITMARCK
Mittelpunkt der BI-Architektur

Gastbeitrag
28 Digitalisierung –
Schritt für Schritt

Wissenswert/Veranstaltungen
30 BITMARCK Campus
Empfohlene Veranstaltungen

31 Impressum

06

22

IM FOKUS: BITMARCK-Veranstaltungen 2017

Im November dieses Jahres steht ein weiterer bedeutender Schritt in der Historie der BITMARCK-Unternehmensgruppe an: Zu diesem Zeitpunkt beginnt der Umzug der drei Essener Standorte in ein gemeinsames Gebäude. Den Anfang macht die BITMARCK Holding GmbH, gefolgt von der BITMARCK Service GmbH und anschließend (Anfang 2018) der BITMARCK Software GmbH.

BITMARCK zieht am Standort Essen also um – und wir möchten Sie sehr gerne in unser neues Gebäude einladen! Daher verschiebt sich der Kundentag vom traditionellen November-Termin dieses Mal in das Frühjahr 2018. Abschied nehmen wir nicht nur von den alten Gebäuden der Essener Standorte. Auch der legendäre BITMARCK-Cup wird ab diesem Jahr nicht mehr ausgespielt. Vor diesem Hintergrund möchten wir uns bei den vielen TeilnehmerInnen der vergangenen Jahre noch einmal ganz herzlich bedanken!

Natürlich dürfen Sie sich auch in diesem Jahr auf einige spannende Kunden-Veranstaltungen von BITMARCK freuen:

Kunden im Dialog

Diese Veranstaltung informiert Kunden des Rechenzentrums am Standort München über dessen aktuelle Entwicklung, neue Produkte und Dienstleistungen sowie die Zusammenarbeit innerhalb der BITMARCK-Unternehmensgruppe. „Kunden im Dialog" wendet sich dabei an Vorstände, IT-Leiter und leitende Angestellte. Der Termin für dieses Jahr wird am 28./29. September liegen.

Konzert der Daten

Die BITMARCK Service GmbH lädt die Fach- und Führungskräfte der Krankenkassen schon fast traditionell zum Kundenforum im Herbst ein. Am 26. September 2017 erwartet die Teilnehmer in Essen erneut ein virtuoses Programm im „Konzert der Daten – Spielzeit 2017". Inhaltlich werden neue Produkte bzw. deren Entwicklungstand vorgestellt, die Ideen und Vorstellungen für künftige Aufgaben im GKV-Markt diskutiert und allen natürlich ein Austauschforum geboten. Details zum Programm und den Anmeldemodalitäten werden im Juli in den BITMARCK-Publikationen bekannt gegeben.

Roadshow BI@BITMARCK

Wie läuft der Rollout ab? Welche Reports stehen in der neuen BI-Welt zur Verfügung? Und wie arbeitet man eigentlich mit den neuen Werkzeugen? Welche Vorteile hat die neue BI-Lösung überhaupt? Antworten auf diese und viele weitere Fragen liefern die BITMARCK-Roadshows, die für Ende Mai in Hamburg, Essen und Stuttgart geplant sind. Zielgruppen sind die Fach- und Führungskräfte der Krankenkassen aus den Bereichen Controlling, IT, Versorgung und Finanzen. Über die Anmeldemöglichkeiten werden die Krankenkassen zeitnah im Kundenportal meinBITMARCK informiert.

Round Tables

Den intensiven Dialog mit den Krankenkassenvorständen zu ausgewählten Themen führen die BITMARCK Service GmbH (BMS) und die BITMARCK Software GmbH in den sogenannten „Round-Table-Gesprächen" in 2017 weiter fort. Sechs Termine plant die BMS für den Herbst; die BITMARCK Software GmbH (BMSW) führte bereits vier Gesprächsrunden im Frühjahr diesen Jahres durch (siehe auch der Artikel auf Seite 13). ■

Das neue Gebäude der Essener Standorte wird ab Ende des Jahres bezogen.

Kontakt

Barbara Prescher
Bereichsleiterin
Operatives Geschäft
Tel. +49 201 89069-107
barbara.prescher@bitmarck.de

QUALITÄT zahlt sich aus:

Der optimierte BITMARCK-Fachsupport kommt gut an

Rund anderthalb Jahre ist es her: Am 01. November 2015 startete die BITMARCK-Fachberatung im Rechenzentrum am Standort München ihr neues Supportkonzept. Dies geschah vor dem Hintergrund, dass die Zufriedenheit mit dem Fachsupport noch nicht auf dem Level war, die sich BITMARCK für sich und seine Kunden wünscht. Das erklärte Ziel war daher die Steigerung der Qualität sowie eine größtmögliche Offenheit und Transparenz zum Service (einsnull berichtete in der Ausgabe 03/2015). Nach über einem Jahr in der Praxis ist es nun Zeit, ein Resümee zu ziehen. Hat sich das Konzept bewährt? Teil zwei dieses Artikels lässt unsere Kunden ausführlich zu Wort kommen.

Um ihre Ziele zur Qualitätsverbesserung zu erreichen, setzte die Fachberatung vor allem auf verstärkte Service- und Prozessorientierung, mehr Kundennähe und verlässliche Bearbeitungs- und Kommunikationsstandards. Darüber hinaus wurde die persönliche Betreuung durch den Einsatz von Servicemanagern und -ansprechpartnern für jeden einzelnen Kunden intensiviert. Der Servicemanager trägt die fachliche Gesamtverantwortung für seinen jeweiligen Kunden und hat ihn und seine individuellen Ziele und Bedürfnisse genau im Blick. Die Serviceansprechpartner koordinieren dagegen konkrete fachliche Themen, verschaffen sich regelmäßig einen Gesamtüberblick zu eingehenden Tickets und erkennen dadurch frühzeitig Schwerpunkte. Sie wachen aber auch über die Einhaltung der Qualitätsstandards, beraten proaktiv und stellen die Schnittstellen zu den einzelnen Fachverfahren dar.

Die Zufriedenheit auf über 90 Prozent gesteigert

Der individuelle Servicemanager und die -ansprechpartner sind für Kunden des BITMARCK-Rechenzentrums im Selfservice mit ihren Kontaktdaten hinterlegt. In regelmäßig gemeinsam von Servicemanagern und Kunden abgehaltenen Service-Review-Meetings werden die Gesamtsituation und mögliche Optimierungspotenziale besprochen. Umfangreiche Kennzahlen über Ticketeingang, Lösungsquoten, Ticketkoordination, Einhaltung von Service Level Agreements (SLA) und Rückmeldungen verschaffen dabei den Kunden einen transparenten Überblick über die Zusammenarbeit mit BITMARCK.

Es lässt sich feststellen: Das neue Konzept kommt gut bei Ihnen an! Die Zufriedenheit mit dem Fachsupport hat sich signifikant erhöht. Betrug sie im Jahr 2014 noch insgesamt 86 Prozent, konnte sie bis Anfang 2017 auf einen Wert von 92 Prozent gesteigert werden. Auch bei der Zufriedenheit mit der Statuskommunikation vergaben Sie deutlich bessere Noten: von 79 Prozent (2015) auf 91 Prozent (2. Hj. 2016).

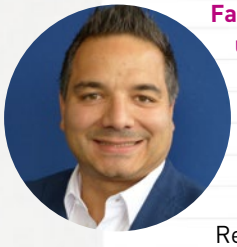
Schnellere Lösungsfindung dank des neuen Störmeldeformulars

Die Entwicklung geht jedoch weiter: Softwarespezifische Anforderungen können online mittels eines neuen Formulars elektronisch an BITMARCK übermittelt werden. Das Formular ermöglicht die Spezifikation der Anforderung in Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und dem BITMARCK-Rechenzentrum. Wenn diese zwischen den Beteiligten abgestimmt ist, erfolgt der ebenfalls elektronische Übertrag an die Softwareentwicklung.

Zudem wird derzeit ein neues Störmeldeformular im Selfservice entwickelt und in Kürze ebenfalls online sein. Nach der Einführung können Kunden dank der konkreten Fragen und Anhaltspunkte eine möglichst präzise Beschreibung der Störung verfassen – was letztendlich zu einer schnelleren Problemerkennung und Lösung führt. Übrigens: Auch die DAK-Gesundheit hat das Supportkonzept überzeugt! Seit dem 01. November 2016 setzt sie langfristig auf die Fachberatung zu BITMARCK_21c|ng. ●●●

Kontakt

Christian Wehrle
Bereichsleiter Fachservice
Tel. +49 89 62737-255
christian.wehrle@bitmarck.de



Fabian Zollhöfer, Gruppenleiter IT und IT-Koordination, Bosch BKK

„Mit dem neuen Betreuungskonzept in der Fachberatung hat BITMARCK im November 2015 den richtigen Weg eingeschlagen – Themen werden stringenter verfolgt, die Reaktionszeiten haben sich spürbar verbessert, und Zwischen- und Statusmeldungen erfolgen regelmäßig. Auch die Funktion eines persönlichen Servicemanagers, den wir jederzeit ansprechen können, hat sich bestens bewährt. Dieser hat unsere Kasse stets im Blick, handelt proaktiv und kümmert sich rasch und lösungsorientiert um unsere Anliegen. Das vermittelt uns ein gutes Gefühl, und so sollte eine partnerschaftliche Zusammenarbeit auch aussehen. Deshalb: weiter so!“

Bosch BKK

BOSCH

Torsten Günzke, IT-Fachberater IKK gesund Plus

„Aufgrund des Einsatzes von Ticketkoordinatoren gelangen unsere Anfragen jetzt unmittelbar zu den richtigen Fachexperten, die uns rasch weiterhelfen bzw. unser Ticket professionell und fachlich gezielt innerhalb der BITMARCK steuern. Die Ergebnisse erhalten wir in den meisten Fällen auch mit einer konkreten Releasezuordnung, sodass wir entsprechend planen können. Die uns zur Verfügung stehende Servicemanagerin sorgt in den monatlichen Qualitäts-Jour-fixes für die notwendige Transparenz in der Zusammenarbeit mit BITMARCK und liefert uns wertvolle fachliche Hintergrundinformationen – das verbessert das Verständnis füreinander. Sie koordiniert auch Themen, die für uns terminkritisch sind oder fachlich oberste Priorität haben, schnell und zuverlässig. Das erhöht die Servicequalität.“

Jana Hilscher, IT-Fachberaterin IKK gesund Plus

„Die Transparenz ist seit der Einführung des neuen Supportprozesses deutlich gestiegen. Wir erhalten zuverlässige Zwischenmeldungen zum Bearbeitungsstatus – entweder telefonisch oder über den Selfservice, in dem wir z. B. auch die Wiedervorlagen einsehen können. So haben wir die Gewissheit, dass unsere Anfragen konsequent verfolgt werden. Zudem sind die Kontakte bei der Ticketbearbeitung intensiver und konstanter geworden, und wir sprechen nun meist mit den gleichen Sachbearbeitern, die die Bedürfnisse und Anforderungen unserer Krankenkasse sehr gut kennen. Davon profitieren beide Seiten – die Bündelung des gemeinsamen Know-hows und der Erfahrungen schafft eine sehr partnerschaftliche Atmosphäre bei der Zusammenarbeit.“

ikk gesund plus

Mehr Leistung. Mehr Service.

Monika Stegmaier, Team Systemmanagement
Die Schwenninger Krankenkasse

„Die Umsetzung des neuen Konzeptes war zu Beginn auch bei uns mit einigen Herausforderungen verbunden – der Aufwand für die Neuorganisation des BITMARCK Fachservice hat sich für die Schwenninger Krankenkasse jedoch ausgezahlt. Der Support hat sich spürbar verbessert, Rückmeldungen kommen in den meisten Fällen innerhalb eines Tages, selbst bei komplexen Themen – somit sind wir als Kasse ein zufriedener BITMARCK-Kunde."

Die Schwenninger Krankenkasse

Andrea Wassen, ICT/Application Manager
BIG direkt gesund

„Die monatlichen SLA-Berichte dienen zum einen als Kontrollwerkzeug für die Kasse. Zum anderen bilden sie aber auch die Grundlage für den regelmäßigen Austausch mit dem Servicemanager. In übersichtlichen und einfachen Grafiken kann man hier unter anderem die Reaktionszeit, Bearbeitungsdauer, Herkunft und Status der Incidents nachvollziehen. Durch die Koordination der Tickets ist gewährleistet, dass sie direkt dem zuständigen Fachbereich zugeordnet werden. Dieser kann dann entsprechend zügig reagieren. In der Vergangenheit war dies nicht immer der Fall, sodass es bei der Bearbeitung zu Verzögerungen gekommen ist. Durch die Vereinbarung von SLA wissen wir, dass unsere Tickets spätestens nach drei Tagen dem entsprechenden Fachbereich und Ticketbearbeiter zugeordnet sein sollen. Die erste Ticketkoordination erfolgt sogar innerhalb von 4 Stunden. Im Servicetool ITSM kann dann die komplette Historie eines Vorgangs eingesehen werden. Die Einhaltung dieser SLA wird über den monatlichen SLA-Bericht kontrolliert."

Manuel Brocker, ICT/Application Manager
BIG direkt gesund

„Durch die Einführung des zentralen Servicemanagers und die namentlich bekannten Ansprechpartner aus den Fachbereichen ist es deutlich leichter geworden, akute Probleme zu lösen und Fragestellungen zu platzieren. Und durch den Servicemanager wird hier zudem eine Gesamtsicht auf das Ticketaufkommen der Kasse gewährleistet. Auch im digitalen Zeitalter und der steigenden Kommunikation per E-Mail ist es manchmal nötig, zum Hörer zu greifen. Einige Sachverhalte können schneller und effektiver geklärt werden, wenn die jeweiligen Fachbereiche miteinander sprechen.
So werden lange E-Mail-Diskussionen und Missverständnisse vermieden."

BIG direkt gesund

Andreas Tischbierek, Abteilungsleiter Beiträge, Finanzen, Controlling und EDV, Salus BKK

„Die Feedbacks zum BITMARCK-Fachsupport aus unserem Haus sind durchweg positiv, insbesondere für die Bereiche Beiträge und Meldungen. Wir erhalten zu unseren Anfragen nicht nur rasche, sondern auch zielorientierte und konkrete Rückmeldungen. Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb der BITMARCK-Unternehmensgruppe scheinen gut zu funktionieren und vermitteln uns das Gefühl von größtmöglicher Transparenz, worauf wir als Salus BKK stets besonderen Wert gelegt haben. Ein Pluspunkt ist außerdem, dass uns sowohl ein Service- als auch ein Kundenmanager zur Verfügung stehen, die uns bei hochpriorisierten Themen zusätzlich unterstützen. Wir sind mit der Betreuung durch den BITMARCK-Fachsupport sehr zufrieden."

Salus BKK
Mit gutem Gefühl krankenversichert

„Die interne Dienstleistungs-mentalität konsequent weiter-entwickeln“

Am 01. Oktober hat Markus Menzen als zweiter Geschäftsführer seine Arbeit in der BITMARCK Holding GmbH aufgenommen. In seiner Zuständigkeit liegen seitdem die Bereiche Finanzen, Personal und Organisation sowie Recht. Andreas Strausfeld verantwortet weiterhin als Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung die Bereiche Operatives Geschäft, Kunden- und Produktmanagement, Revision, Datenschutz und Informationssicherheit sowie Gremien. Im Interview mit der einsnull spricht Markus Menzen unter anderem über seine ersten Eindrücke, aktuelle Herausforderungen und weitere Themen, die BITMARCK und die Welt der GKV bewegen.

einsnull: Herr Menzen, wie verlief Ihr Einstieg und was waren die ersten Eindrücke, die Sie im Rahmen Ihrer neuen Tätigkeit als Geschäftsführer der BITMARCK Holding GmbH erlebt haben?

Markus Menzen: In meinen ersten Monaten konnte ich mir einen guten Überblick über das verschaffen, was uns bei BITMARCK bewegt. Besonders gefreut hat mich, dass ich bei all meinen Begegnungen – sei es in persönlichen Gesprächen oder beim Besuch der Business Units – stets auf äußerst motivierte Kolleginnen und Kollegen getroffen bin und sehr gut aufgenommen wurde. Ich habe sowohl eine offene und transparente Unternehmenskultur als auch eine hohe Identifikation aller Beteiligten mit BITMARCK erlebt und konnte mich schnell in aktuelle Projekte einfinden. Hierzu trägt sicherlich auch die interne Kommunikation bei: Über die uns zur Verfügung stehenden Kanäle halten wir alle BITMARCKer kontinuierlich über die Neuigkeiten bei BITMARCK und im GKV-Markt auf dem Laufenden.

einsnull: Die Geschäftsführerposition bei BITMARCK ist Ihre erste Tätigkeit in der Welt der GKV. Was hat Sie in den ersten Monaten an unserer Branche besonders beeindruckt?

Markus Menzen: Mir ist folgender zentraler Punkt aufgefallen: Als geschlossener Markt mit einer sehr heterogenen Kundenstruktur ist es sicherlich eine der größten Aufgaben von Dienstleistern in diesem Segment, allen Krankenkassen gerecht zu werden – und das unabhängig von ihrer Größe. Darüber hinaus haben die Digitalisierungsprozesse spürbar an Fahrt aufgenommen und bringen viel Bewegung in die Branche. Generell finde ich vor dem Hintergrund der teilweise einschneidenden Eingriffe durch den Gesetzgeber die Innovations- und Anpassungsfähigkeit der GKV äußerst bemerkenswert.

einsnull: Den Punkt „Dienstleister“ möchten wir gleich aufgreifen: Worin bestehen denn aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen bei BITMARCK?

Markus Menzen: Wichtig ist mir vor allem, dass wir unsere interne Dienstleistungsmentalität konsequent weiterentwickeln, um unsere Kunden noch besser zu unterstützen. Die aktuellen Ergebnisse der Kundenbefragung zeigen, dass wir an dieser Stelle noch Luft nach oben haben. Ebenso ist das Thema (Fach-)Personal ein bedeutendes: Wir müssen die Arbeitsplätze bei BITMARCK künftig so attraktiv gestalten, dass wir dringend benötigte Fachkräfte für unser Unternehmen gewinnen und dauerhaft halten können. Parallel müssen wir junge Talente an uns binden. Um die Anforderungen unserer Kunden in Zeiten der Digitalisierung bedienen zu können, ist das alternativlos.

einsnull: Welchen großen Herausforderungen stehen unsere Kunden aus Ihrer Sicht gegenüber?

Markus Menzen: Die Krankenkassen befinden sich in einer besonderen Wettbewerbssituation: Unter den gegebenen gesetzlichen Voraussetzungen sind sie gezwungen, die Versicherten mit Services und Leistungen zu überzeugen und an sich zu binden. Dies geht einher mit der bereits angesprochenen Herausforderung, die Prozesse für die Versorgung der Versicherten auf digitales Niveau zu heben. Oftmals besteht auch die Notwendigkeit, interne Prozesse und Strukturen zu überprüfen und ggf. zu optimieren. Als IT-Dienstleister sind wir hier in der Pflicht, unsere Kunden mit speziell auf ihre individuelle Situation zugeschnittenen innovativen Produkten und Lösungen zu unterstützen und zu begleiten.

einsnull: Ihr Zuständigkeitsbereich hat einen nach innen ausgerichteten Fokus. Haben Sie überhaupt Kontakt zu unseren Kunden?

Markus Menzen: Aber ja – und das sogar mit mehreren Anknüpfungspunkten. Natürlich bin ich in meiner Rolle nicht originär im Bereich Kunden unterwegs. Das geschieht in vielen Fällen indirekt: Im Rahmen der internen Dienstleistungsorientierung unterstützen wir unsere operativen Einheiten beispielsweise in den Bereichen Recruiting, Verträge oder Finanzen. Das eben genannte Beispiel Personalgewinnung zeigt, dass auch diese Themen unmittelbar auf die Kundenbedürfnisse und somit auch auf die Kundenzufriedenheit einwirken. Darüber hinaus habe ich in den vergangenen Wochen auch eine ausführliche Kundentour unternommen: Ich habe Krankenkassen unterschiedlicher Größen besucht, das Gespräch gesucht und mich vor Ort über ihre Wünsche und Herausforderungen, ihre Sicht auf den GKV-Markt sowie über ihre Erwartungen an BITMARCK informiert. Diese Gespräche waren sehr spannend, und ich freue mich schon auf die vor uns liegenden gemeinsamen Aufgaben.

einsnull: Herr Menzen, vielen Dank für das Gespräch. ■

STEUERN SIE IHREN RECHNUNGS-EINGANGSWORKFLOW.

SIE HABEN DIE WAHL...

Gehen Sie mit uns und unseren Partnern den Weg in die Digitalisierung der Rechnungsbearbeitung.

Wilken Software Group

www.wilken.de

comline

www.comline.de

d.velop

www.d-velop.de

inovoo

www.inovoo.com

Im FOKUS

Das persönliche Gespräch

Round-Table-Gespräche der BITMARCK Software GmbH gestartet

Bereits Anfang 2017 setzte die BITMARCK Software GmbH die Serie der Round-Table-Gespräche aus Herbst 2016 fort. „Schon zu Beginn dieses Jahres gibt es eine Vielzahl von Themen, über die wir uns mit unseren Kunden austauschen wollen", erklärt Dieter Löschky, Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH. „Das persönliche Gespräch schafft dabei aus unserer Sicht deutlich mehr Transparenz als die reine Kommunikation über unsere Medien. Gleichzeitig bekommen wir ein direktes Feedback aus unserem Kundenkreis. Das hilft uns sehr, den Bedarf und die Anliegen unserer Kunden besser zu verstehen."

Roadmap für 2017/18 vorgestellt

Insgesamt waren rund 40 Vorstände und IT-Fachleute aus 30 Krankenkassen an den Round-Table-Gesprächen bei der BKK Wirtschaft & Finanzen in Kassel, der WMF BKK in Geislingen, der itsc GmbH in Hannover und der BITMARCK Software GmbH in Essen beteiligt. Themenschwerpunkte waren in diesem Jahr der neue GKV-Standard BITMARCK_21c|ng und die Breitenimplementierung der Integrationsplattform 21c|ng. Dazu kamen der aktuelle Stand der Workflows und ein Ausblick auf die zukünftige Entwicklung. Ebenso wurden die Roadmap für die Jahre 2017 und 2018, der aktuelle Stand des Abbaus von Störmeldungen, das Partnermanagement und ausführliche Informationen zum Lizenzpreismodell vorgestellt und diskutiert.

Das Format auch künftig fortsetzen

Alle Gespräche fanden in einer angenehmen und konstruktiven Atmosphäre statt. Seitens der BITMARCK Software GmbH stellten sich Geschäftsführer Dieter Löschky, Ralf Degerdon, Abteilungsleiter Produktmanagement, und Gregor Jahnke, der den Bereich Interne Dienste in der BITMARCK Software GmbH verantwortet, den kritischen Fragen der Kunden. Alle Teilnehmer an den Round-Table-Gesprächen waren sich einig, diese Form des Dialogs auch künftig fortzusetzen. ■

Kontakt

Sarah Kubat
Referentin der Geschäftsführung
Tel. +49 201 1094-731
sarah.kubat@bitmarck.de

KUNDENBEFRAGUNG: Wir hören Ihnen zu!

Hand aufs Herz: Wie zufrieden sind Sie mit unseren Produkten, Dienstleistungen und Services? Bereits in der Februar-Ausgabe unseres Newsletters einsnull kompakt haben wir Ihnen diese Frage gestellt. Denn für uns ist Ihre Meinung zu unseren Produkten und Leistungen schon immer ein zentraler Baustein auf dem Weg dahin gewesen, Ihren Erwartungen und Wünschen noch besser gerecht zu werden. An dieser Stelle können und müssen wir uns steigern – das zeigen auch die Resultate der Kundenbefragungen aus dem vergangenen Jahr.

Die Kundenbefragung bei BITMARCK

- Seit dem zweiten Halbjahr 2015 befragen wir mit einem neuen Konzept quartalsweise 100 bis 150 zufällig ausgesuchte Kunden.
- Befragt werden Vorstände, IT-Leiter und weitere Führungskräfte sowie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der operativen Ebene.
- Jeder Teilnehmer wird dabei nur einmal jährlich kontaktiert.
- Die Befragung erfolgt in Form eines Telefoninterviews und nimmt rund 15 Minuten Zeit in Anspruch.

Richten wir den Blick auf die Ergebnisse der Kundenbefragung im vergangenen Jahr. Grundsätzlich lässt sich feststellen: Die Kundenzufriedenheit ist im Jahr 2016 konstant geblieben – wir sind mit 66 Indexpunkten gestartet, hatten Anfang des Jahres einen kleinen Hänger und konnten uns schließlich wieder beim Ausgangswert stabilisieren. Für 2017 ist schon jetzt das erklärte Ziel: Wir möchten uns auf 70 Indexpunkte verbessern. Doch was genau wird moniert bzw. für gut befunden, und was macht BITMARCK eigentlich mit diesen Ergebnissen? Nachdem wir in der einsnull kompakt bereits erste Ergebnisse veröffentlicht haben, möchten wir an dieser Stelle etwas ausführlicher werden.

Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2016 im Fokus: Was lief gut, was nicht?

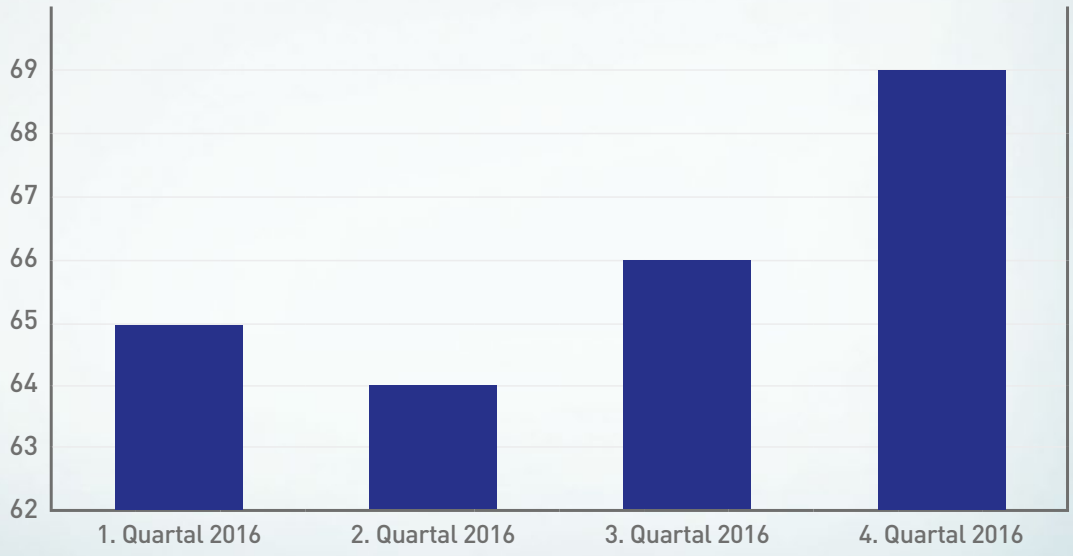
Positiv haben unsere Kunden 2016 den Bereich Information und Kommunikation bewertet. Hier konnten wir uns um zwei Indexpunkte auf einen Wert von 69 verbessern. Besonders gut haben die Punkte Veranstaltungen, Verfügbarkeit, Regelmäßigkeit und Verständlichkeit abgeschnitten. Auch die Freundlichkeit, Kompetenz und Einsatzbereitschaft unserer Mitarbeiter wissen Sie zu schätzen – hier erreichen wir mitunter Werte von deutlich über 80 Prozent.

Auch den Bereich Produkte und Leistungen haben Sie durchweg positiv bewertet. Dies gilt vor allem für die Themenfelder

- Kommunikationslösungen,
- Datenaustausch/Clearing,
- Elektronische Gesundheitskarte (eGK),
- Hosting (Rechnerbetrieb),
- und natürlich für das GKV-Kernsystem.

Demgegenüber gibt es – aus Ihrer und auch aus unserer Sicht – noch Bereiche, in denen wir besser werden können und müssen. An dieser Stelle ist stellvertretend das Beispiel „Termineinhaltung" zu nennen. In dieser Kategorie sehen Sie besonders bei den Themen „Problemlösung" und „Geschwindigkeit" noch Luft nach oben. Immerhin wurde im Verlauf des Jahres eine Verbesserung um drei Indexpunkte auf einen Wert von nun 57 erzielt, was aber natürlich noch kein Grund zur Freude ist.

Qualität der Software



Auch das Motto „Transparenz" haben wir uns groß auf die Fahnen geschrieben. Wir sprechen nicht nur darüber, wir leben diese auch. Das gilt nicht nur für die offene Kommunikation zur Kundenbefragung. So haben wir beispielsweise das von Ihnen sehr gut angenommene Format der Round Tables sowie weitere Veranstaltungen wie das Kundenforum eingeführt, um mit Ihnen in einen noch stärkeren, regelmäßigen Austausch zu treten. Der neue GKV-Standard BITMARCK_21c|ng wurde ebenfalls in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden entwickelt. Krankenkassen, die sich in einem Einführungsprojekt der Integrationsplattform 21c|ng befinden, werden von BITMARCK-Experten eng und umfassend begleitet.

Erste Maßnahmen greifen: Qualität der Software verbessert, Transparenz wird gelebt

Wir haben auf Basis der Befragungsergebnisse einige Veränderungsprozesse in unserer Unternehmensgruppe initiiert, um u. a. unsere Kundennähe und -bindung zu verbessern. Die Werte aus dem Jahr 2016 zeigen, dass wir zwar noch nicht am Ziel sind, uns aber in vielen Dingen auf dem richtigen Weg befinden. So hat sich beispielsweise die Bewertung der Qualität unserer Software seit der Befragung im ersten Quartal 2016 spürbar um drei Indexpunkte verbessert. BITMARCK hat es in dieser Zeit geschafft, die Summe aller gemeldeten Fehler von über 850 auf 180 zu reduzieren – umfangreiche, auf Basis Ihres Feedbacks eingeleitete Maßnahmen haben zu diesem nun akzeptablen Ergebnis geführt, das von Ihnen in Form einer besseren Bewertung honoriert wurde (siehe Grafik Seite 15).

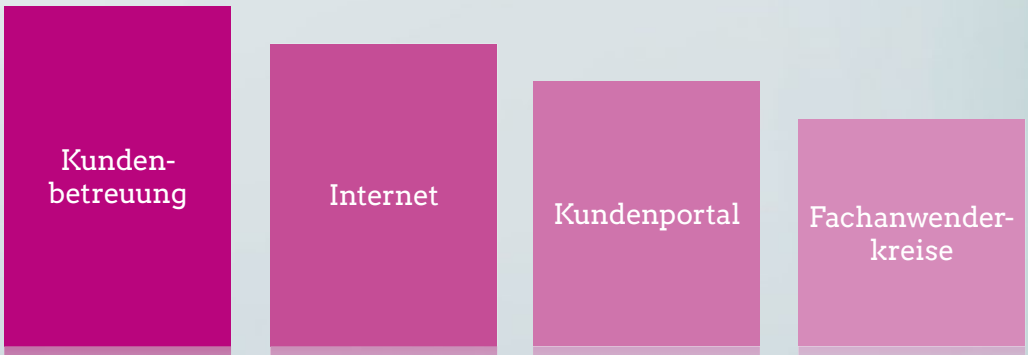
Danke für Ihre Mitwirkung!

Im Rahmen der Befragungswellen der Kundenbefragung werden Sie von Mitarbeitern des unabhängigen Marktforschungsunternehmens „SKOPOS" kontaktiert, die Ihnen einige Fragen stellen. Dies geschieht in festgelegten und von uns via einsnull kompakt veröffentlichten Zeiträumen. Wir bitten Sie, diese Gelegenheit zu nutzen und Ihre Meinung über BITMARCK offen und ehrlich zu sagen, denn damit geben Sie uns die Möglichkeit, uns ständig weiterzuentwickeln und zu verbessern. Für Ihre Bereitschaft zur zukünftigen Mitwirkung bedanken wir uns schon heute sehr herzlich! Bei Rückfragen zur Kundenbefragung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. ■

Kontakt

Hans-Ulrich Wienold
Abteilungsleiter
Vertriebssteuerung
Tel. +49 201 89069-171
hans-ulrich.wienold@bitmarck.de

Die TOP 4 der von unseren Kunden genutzten Kontaktkanäle:



ARGE GSV PLUS

20 JAHRE ARGE GSV PLUS!

GANZ SCHÖN WAS PASSIERT.

15 BETRIEBSKRANKEN-KASSEN GRÜNDEN DIE ARGE GSV PLUS

VON 554 DEUTSCHEN GESETZLICHEN KRANKENKASSEN ZU AKTUELL 113

EINHEITLICHER BEITRAGSSATZ

DIVERSE GESUNDHEITS-REFORMEN

WAHLTARIFE UND BONUSPROGRAMME

ZUSATZBEITRÄGE

GESUNDHEITSFONDS

6 GESUNDHEITS-MINISTER

WWW.ARGEGSVPLUS.DE

Die Einführung von bitGo_KV bei der Bosch BKK

Das BITMARCK-Produkt bitGo_KV (KV = Krankenversicherung) ist bekanntlich Teil der neuen bitGo_Suite und ermöglicht es der Krankenkasse, Prozesse für die nicht in der Onlinekasse registrierten Versicherten digital abzubilden und zum Beitritt in die Online-Geschäftsstelle zu animieren. Im November 2016 war es nun soweit: Als erster Kunde setzt die Bosch BKK produktiv bitGo_KV ein. Seit Mitte Dezember läuft der reguläre Betrieb mit ca. 1.500 Familienfragebögen pro Monat.

„Vertrauensvolle Zusammenarbeit als Schlüssel zum Erfolg"

„Auch wenn der Projektablauf die eine oder andere Hürde für beide Seiten bereithielt, haben wir in gemeinsamer und vertrauensvoller Zusammenarbeit bitGo_KV erfolgreich implementiert. Die stets offene und schnelle Kommunikation untereinander war ein weiterer wichtiger Faktor zum Erfolg", so Tobias Mertz, Projektleiter bei BITMARCK.

Bosch **BKK**

BOSCH

Kontaktieren Sie uns bei Interesse an der Einführung von bitGo_KV

Als alleinstehendes System sind Betrieb und Verfügbarkeit von bitGo_KV von den anderen Systemen im Posteingang oder -ausgang und auch vom Kernsystem losgelöst. Der Informationsaustausch erfolgt aus dem Posteingangs- und Postausgangssystem der Krankenasse über genau beschriebene Serviceschnittstellen (REST-API). Die Integration dieser Schnittstellen wird in die Prozess- und Systemlandschaft eingepasst. Haben Sie Interesse an bitGo_KV? Dann nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf oder informieren Sie sich auf www.bitmarck.de/bitGo. ■

Fabian Zollhöfer, Gruppenleiter IT bei der Bosch BKK schildert seine Eindrücke von bitGo_KV und dem Projekt: „Dank der kooperativen Zusammenarbeit konnten wir Herausforderungen agil angehen und lösen. Wir wollen mit bitGo_KV unseren Kunden einen guten Online-Service bieten, bei dem unsere Versicherten einen echten Mehrwert haben. Gleichzeitig werden unsere internen Prozesse dadurch effizienter.

Ein wichtiges Element ist dabei natürlich die Dunkelverarbeitung, die für die Familienfragebögen gegeben ist. Wir setzen darauf, dass Dunkelverarbeitung auch bei den weiteren Anwendungsmöglichkeiten von bitGo_KV demnächst möglich sein wird. Das ist dann ein wichtiger Schritt im Rahmen unserer Strategie der Digitalisierung mit Dunkelverarbeitung. Schade ist nur, dass es bitGo Bosch BKK nicht schon früher gab."

Kontakt

Markus Müller
Kundenmanager
Tel. +49 89 62737-480
markus.mueller@bitmarck.de

PROZESSMANAGEMENT|NG
SCHNELLEINSTIEG

Strategie. Organisation. Prozesse. Technologie.

Kennen Sie die Modellkasse? Mit der Modellkasse erhalten Sie von BITMARCK und icraft sämtliche Prozesse der gesetzlichen Krankenversicherung fertig modelliert und mit aktuellsten Releaseinformationen. Damit haben Sie eine Grundlage, schnell in das Prozessmanagement einzusteigen: Ergänzen Sie Ihre Aufbauorganisation, Ihre individuellen Begriffe und Ihre Softwareprodukte und Sie werden mit wenig Aufwand über ein produktives Prozessmanagement verfügen.

Ihre Quick-wins sind Transparenz und bessere Qualität in den Geschäftsabläufen, eine prüfsichere Verfahrensdokumentation und klar definierte Prozessverantwortlichkeiten. Darüber hinaus schaffen Sie die Grundlagen für die Digitalisierung: Finden Sie Engpässe und Optimierungsansätze in Ihren Geschäftsabläufen und der Customer-Journey Ihrer Kunden!

Sie möchten Ihr Unternehmen fit machen für die Herausforderungen des digitalen Zeitalters? Wir helfen Ihnen gerne! Kontaktieren Sie uns unter: info@icraft.de.

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

icraft
die Unternehmensarchitekten

REGELN BRAUCHT ES – BEIM FUSSBALL WIE BEIM DATENAUSTAUSCH:

BITMARCK sorgt für standardisierte und zukunftssichere Lösungen

Ohne den elektronischen Datenaustausch (DTA) mit Leistungserbringern, Arbeitgebern und Behörden sind die Geschäftsprozesse einer Krankenkasse heute nicht mehr denkbar. BITMARCK fungiert dabei seit Jahren als bewährter Full-Service-Dienstleister: Dies erstreckt sich über die Datenannahme als Kopfstelle, das Clearing und Routing bis hin zur Bereitstellung der Daten in BI-Produkten und im neuen GKV-Standard BITMARCK_21c|ng.

Ein regulierter und effizienter Datenaustausch ist natürlich nur möglich, wenn verbindliche Spielregeln für alle Beteiligten existieren. Diese Regulierung erfolgt in der Praxis über die Veröffentlichung von bundeseinheitlichen technischen Anlagen, Richtlinien und Datensatzbeschreibungen zu den jeweiligen DTA-Verfahren (u. a. durch den GKV-SV). Bei langjährig etablierten Verfahren – wie dem DTA mit Krankenhäusern (TP4a) oder dem DTA mit Kassenärzten (TP1) – funktioniert die Regulierung einwandfrei. Anders sieht es bei kleineren und heterogenen Verfahren wie den neuen Versorgungsformen aus. Am Beispiel des DTA zum Teilnehmer-Management in der Hausarztzentrierten Versorgung (HzV) zeigen wir auf, welche Folgen eine Nichtregulierung hat und wie BITMARCK initiativ für eine standardisierte Lösung sorgt.

Chaos vermeiden

Stellen Sie sich ein Fußballspiel vor, in dem es weder Regeln noch einen Schiedsrichter gibt: Es wird kein Spielfluss zustande kommen, es wird Diskussionen um den Spielablauf, Foul-Definitionen und die Ermittlung eines Siegers geben. Vermutlich kommen recht schnell chaotische Verhältnisse auf, und das Spiel kommt zum Stillstand. Übertragen auf den Datenaustausch bedeutet das: Ist man sich über Übertragungswege, Datenformate, Verschlüsselungstechniken und die inhaltlichen Strukturen nicht einig, so kann ein flächendeckender DTA nicht funktionieren. Ist aber ausreichender gesetzlicher oder vertraglicher/wirtschaftlicher Druck zur Umsetzung vorhanden, sind alle Beteiligten gezwungen, Kompromisse einzugehen. Diese könnten zum Beispiel so aussehen, dass auf den elektronischen DTA verzichtet wird und die Geschäftsprozesse mit entsprechendem Mehraufwand manuell zu bedienen sind. Oder aber es entwickeln sich viele technische Individuallösungen, indem einzelne Beteiligte miteinander bilaterale Vereinbarungen zum Datenaustausch treffen – quasi so, als hätte jedes Fußballspiel seine eigenen Regeln. Letzteres ist im DTA zum Teilnehmermanagement in der Hausarztzentrierten Versorgung (HzV) entstanden.

Seit seiner Einführung im Jahr 2010 wurde zum Austausch der Teilnahmedaten keinerlei Regelung festgelegt. Da aber die Abbildung des Geschäftsprozesses zur Abrechnung von Leistungen aus der HzV ohne das Teilnehmermanagement nicht möglich ist, etablierten sich in kurzer Zeit mehrere Individuallösungen.

Es entwickelte sich das durch die Hausärztliche Vertragsgemeinschaft (HÄVG) eingeführte HÄVG-XML-Schema und auch das im vdek-Bereich etablierte spezifische CSV-Datensatzformat. Es geht sogar noch komplexer: In den vergangenen drei Jahren zeigte sich zudem die drohende Tendenz zu einer weiteren Diversifizierung der Austauschformate im Rahmen der sogenannten „HzV-Add-on-Verträge". Das hieraus resultierende Risiko ist offensichtlich – die Gewährleistung eines weiterhin effizienten und damit wirtschaftlich tragfähigen DTA wird nicht möglich sein, wenn jeder Vertrag seine eigenen Regeln hat.

BITMARCK übernimmt die Initiative und schafft Lösungen

In 2016 initiierte BITMARCK bereits Workshops unter Beteiligung von Krankenkassen und Partnern, um dem drohenden Chaos Abhilfe zu schaffen und weiterhin für einen geregelten DTA zu sorgen. Mit den Teilnehmern und Experten von BITMARCK wurde die Problematik im DTA zu den HzV-Teilnahmedaten diskutiert und nach Lösungen gesucht. Als Ergebnis wird BITMARCK 2017 zwei alternativ nutzbare Austauschformate im Bereich der HzV-Teilnehmerdaten als „BITMARCK-Standards" veröffentlichen. Ziel ist es, unsere Kunden in die Lage zu versetzen, mit verbindlichen technischen Vorgaben in Vertragsverhandlungen eintreten zu können, ohne unkalkulierbare Risiken im Bereich der technischen Umsetzung von DTA-Verfahren und Schnittstellen eingehen zu müssen.

Welche Rolle spielt die Digitalisierung für den DTA?

Ähnliche Szenarien zu technisch nicht regulierten Datenaustauschverfahren sind auch in der äußerst heterogenen Welt des expandierenden M-Health-Marktes zu erwarten. Auch hier wird BITMARCK den Kunden frühzeitig eine tragfähige, wirtschaftliche und damit zukunftssichere technische Plattform auch für die Geschäftsprozesse der zunehmenden Digitalisierung zur Verfügung stellen können. ■

Kontakt

Armin Lang
Produktverantwortung / Fachkonzeption DALE
Tel. +49 201 102281-349
armin.lang@bitmarck.de

Kontakt

Daniel Kurpitz
Senior Experte Produktmanagement / Versorgungsmanagement
Tel. +49 201 1094-125
daniel.kurpitz@bitmarck.de

IKK Südwest und BITMARCK – Eine Partnerschaft mit Zukunft

Die IKK Südwest hat im Jahr 2016 die Entscheidung getroffen, Betrieb und Betreuung des GKV Standards BITMARCK_21c|ng und weitere IT-Dienstleistungen ab dem 01. Oktober 2016 durch das BITMARCK-Rechenzentrum am Standort München durchführen zu lassen. Jürgen Stoll, Leiter Support bei der IKK Südwest, sprach mit dem Kundenjournal einsnull über das Projekt des RZ-Wechsels und seine bisherigen Eindrücke von der Zusammenarbeit.

einsnull: Im Vorfeld des Wechsels waren einige anspruchsvolle Aufgabenstellungen zu bewältigen – wie sind die Beteiligten damit umgegangen und was ist Ihnen besonders positiv in Erinnerung geblieben?

Jürgen Stoll: Da gibt es einiges – zunächst einmal die gute Zusammenarbeit zwischen uns und den Projektleitern der BITMARCK. Das Verhältnis war von hoher Professionalität und gegenseitigem Vertrauen geprägt und hat von Beginn an hervorragend funktioniert. Dies hat sich fortgesetzt in einer guten Zusammenarbeit zwischen unseren beiden Projektteams und schnellen Reaktionszeiten zu allen Aufgaben und unseren individuellen Anforderungen. Insbesondere der Aufbau eines komplett neuen WAN-Netzes, der sich erst mitten im Projekt ergab, hat uns einiges abverlangt und wurde durch überdurchschnittliches Engagement aller Beteiligten termingenau und optimal gelöst.

Da der RZ-Wechsel in einem sehr engen Zeitrahmen stattfand, möchte ich auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Projekt meinen besonderen Dank aussprechen – sie haben unter diesen schwierigen Bedingungen eine erstklassige Leistung erbracht und große Einsatzbereitschaft gezeigt. Das Lob für das gute Gelingen des Projekts geht daher an beide Seiten, sowohl an BITMARCK als auch an meine Kolleginnen und Kollegen.

„Der GoLive verlief planmäßig und sehr ruhig“

einsnull: Wie haben Sie das Umstiegswochenende erlebt – angestrengt oder eher gelassen?

Jürgen Stoll: Für mich selbst verlief das Umstiegswochenende sehr spannend, insbesondere wegen der Datenleitungen, die ja alle neu gebaut werden mussten und die vorab nicht vollumfänglich getestet werden konnten, weil sie erst kurz vorher zur Verfügung standen. Hier haben der neue Netzanbieter und BITMARCK professionelle Arbeit für eine absolute Punktlandung geleistet. Sehr arbeitsintensiv war das Wochenende dagegen für einige unserer Mitarbeiter, da wir gleichzeitig vollumfänglich auf Citrix-Terminalserver umgestiegen sind – deshalb mussten noch zahlreiche Daten aus der Kasse zum neuen Rechenzentrum übertragen werden. Auch diese Arbeiten wurden von unseren Mitarbeitern gemeinsam mit BITMARCK zuverlässig und termingerecht abgewickelt. Der GoLive verlief planmäßig und sehr ruhig. Nach der Umstellung auf Citrix kam es zu ein paar Startschwierigkeiten, die aber im Nachgang zügig behoben werden konnten. Die enge Begleitung durch die Projektleiter, die nach dem Umstieg für einige Tage persönlich bei uns vor Ort waren und für alle spontan auftretenden Anforderungen unsererseits zur Verfügung standen, hat ebenfalls dazu beigetragen, dass ein reibungsloser Übergang sichergestellt war.

einsnull: Ihr Resümee einige Zeit nach dem Wechsel – wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit im Tagesgeschäft?

Jürgen Stoll: Die Betreuung und die Zusammenarbeit mit BITMARCK erleben wir als sehr positiv – wir fühlen uns gut aufgehoben. Die monatlichen Jours fixes mit unserem Kundenmanager, in denen wir jeden unserer Belange ansprechen können, sind ein weiterer wichtiger Baustein für unsere Partnerschaft mit BITMARCK und ein konstruktives Miteinander. Einige Arbeitsabläufe und Prozesse werden gerade noch von beiden Seiten optimiert – das ist aber ganz normal im Umfeld derartig komplexer Dienstleistungen. Insbesondere die Kompetenz der Fachberatung wird in unserem Haus sehr geschätzt – Fragen und Problemstellungen werden rasch, zielgerichtet und professionell beantwortet bzw. gelöst. Gut angenommen wird bei uns auch das Fortbildungsprogramm von BITMARCK Campus.

Einführung der Integrationsplattform zur optimalen Ausgestaltung der Versichertenbetreuung

einsnull: Welche zukünftigen Projekte plant die IKK Südwest mit BITMARCK?

Jürgen Stoll: Die IKK Südwest hat zur optimalen Ausgestaltung der Versichertenbetreuung und ihrer eigenen Organisation im IT-Bereich noch einiges vor – es steht z. B. die Einführung von bitArchiv und der Integrationsplattform 21c|ng an. Dazu kommen bitGo_GS, ein Datawarehouse, ECM und die Ablösung von WinBK. Zudem beteiligen wir uns aktiv an der ARGE Lösch und möchten in Kürze unsere Videokonferenzlösung erweitern lassen.

Wir sind also sehr anspruchsvolle Kunden und freuen uns, diese Aufgabe gemeinsam mit BITMARCK bewältigen zu können.

einsnull: Herr Stoll, vielen Dank für das Gespräch. ■

IKK Südwest

Die IKK Südwest im Porträt:

Regional, persönlich und einfach – das sind die zentralen Kundenversprechen der IKK Südwest. Die regionale Krankenkasse bietet ihren Versicherten in Hessen, Rheinland-Pfalz und im Saarland starke Leistungen und den besten persönlichen Service. Schnell, kompetent und unbürokratisch finden die persönlichen Ansprechpartner der IKK individuelle Lösungen. Neben den Kundenberatern der 19 Geschäftsstellen sorgen die Bezirksleiter bei ihren Privat- und Arbeitgeberbesuchen für eine umfassende Betreuung.

Darüber hinaus ist die IKK Südwest an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr über die kostenfreie **IKK Service-Hotline 0800/0 119 119** oder **www.ikk-suedwest.de** zu erreichen.

DAS ZENTRALE DATAWAREHOUSE VON BITMARCK

MITTELPUNKT DER BI-ARCHITEKTUR

Die Neu-Ausrichtung des Business-Intelligence(BI)-Produktportfolios von BITMARCK hat zum Ziel, die bisherigen Lösungen in eine konsistente innovative Produktwelt zu überführen. Diese Produktwelt besteht aus zwei Säulen: Der neuen kundenspezifischen, sprich: dezentralen Datawarehouse-Lösung (DWH) und dem zentralen Datawarehouse (zDWH) der BITMARCK Service GmbH.

Die neue dezentrale Datawarehouse-Lösung löst das bisherige Produkt 21c_analyse ab – dieses wird zum 31. Dezember 2018 eingestellt – und integriert zugleich wesentliche Funktionalitäten und Daten aus dem bitInfoNet. Das zDWH spielt im künftigen Produktportfolio als Datenhaltungssystem, Datendrehscheibe, Quelle für Datenabzüge und Datenanalysen eine zentrale Rolle in der BI-Architektur. BITMARCK-Kunden können auch weiterhin auf dieses langjährig bewährte Produktportfolio setzen.

Diese auf zwei Säulen basierende Strategie verbindet die Vorzüge dezentraler Systeme – wie die leichte Einbindung von kassenspezifischen Datenquellen in das operative Reporting – mit den Vorteilen eines durch viele Kunden gemeinsamem genutzten zentralen Systems. Beispielsweise kann eine bedarfsgerechte und effiziente Nutzung technischer Ressourcen durch Krankenkassen unabhängig von deren Größe stattfinden.

Die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten des zDWH haben wir für Sie in diesem Überblick zusammengestellt:

- Das zDWH fungiert als Datenhaltungssystem. Krankenkassen können mit diesem bei Prüfungen zum morbiditätsorientierten Risikostrukturausgleich die Richtigkeit der von ihnen abgegebenen amtlichen Datenmeldungen nachweisen. Besonders wertvoll für BITMARCK-Kunden: Nur die im zDWH gespeicherten Daten werden von den Prüfdiensten als sogenannte „Originaldaten" akzeptiert. Nur sie können für den Nachweis genutzt werden, dass die in den Datenmeldungen für den Morbi-RSA genannten Arzneimittel- und Diagnose-Informationen eines Versicherten mit dem übereinstimmen, was Leistungserbringer wie Apotheken, Krankenhäuser und niedergelassene Ärzte im Datenaustausch an die Krankenkassen gemeldet haben. Dezentrale kundenspezifische Datenhaltungssysteme jedweder Art werden dagegen von den Prüfdiensten nicht als Quellen für „Originaldaten" akzeptiert.

- Es bildet die Datendrehscheibe sowohl für die von den Krankenkassen beauftragen Dienstleister als auch für die dezentralen DWH-Systeme, die über den Datendistributionsservice (DDS) mit Leistungsdaten versorgt werden können. Dieser Versorgungsprozess hat den großen Vorteil, dass die Daten zuvor zentral aufbereitet und angereichert werden können. Im Falle der Arzneimitteldaten werden zum Beispiel die ungeprüften Daten, die von den Apotheken-Rechenzentren geliefert werden, mit den von den Krankenkassen beauftragten Prüf-Dienstleistern geprüften Daten konsolidiert. Dabei werden ungeprüfte durch geprüfte Daten ersetzt. Die entsprechende fachliche Logik kann an einer Stelle zentral bereitgestellt sowie kostengünstig gepflegt und betreut werden – sie muss nicht dutzendfach dezentral bereitgestellt und verwaltet werden. Außerdem reduziert das Verfahren die Menge der in die kundenspezifischen DWH einzuspielenden Daten. Dank des Datendistributionsservice (DDS) ist es außerdem möglich, die Daten unter Umgehung des BITMARCK_21c|ng-Systems in den dezentralen DWH für Analyse und Reporting bereitzustellen, was wiederum Aufwände reduziert. Weiterhin direkt ins BITMARCK_21c|ng-System eingespielt werden die für die Datenmeldungen zum Morbi-RSA benötigten Leistungsdaten.

- Es dient als Quelle für Datenabzüge für kassenübergreifende Zwecke, etwa Lieferungen von Daten an den gemeinsamen Bewertungsausschuss, den GKV-Spitzenverband oder andere Adressaten. Diese Verpflichtungen und Aufgaben lassen sich zentral effizienter und damit kostengünstiger durchführen als in den operativen Systemen der Krankenkassen. Dort würden sie technische und personelle Ressourcen binden. Ein aktuelles Beispiel hierfür sind die Datenmeldungen zur sogenannten „sektorübergreifenden Qualitätssicherung", die seit 2016 von BITMARCK bereitgestellt werden.

- Das zDWH eignet sich zudem hervorragend als Plattform für alle Datenanalysen mit kassenübergreifenden Datenbeständen, wie sie schon heute durch Krankenkassenverbände genutzt werden. Die heterogene Struktur der BITMARCK-Kunden auf der einen und der hohe Wettbewerbsdruck in der GKV auf der anderen Seite machen solche kassenübergreifenden Analysen wichtiger denn je. Um Interventions- und Effizienzspielräume aufzudecken, bietet das zDWH mit seinem umfassenden und qualitativ hochwertigen Datenbestand, seiner leistungsfähigen technischen Infrastruktur und dem Know-how von BITMARCK beim Betrieb der Lösung und der zugrundliegenden Datenlogistik ideale Rahmenbedingungen für solche Analysen. ●●•

Viele Möglichkeiten des Datenzugriffs

Gegenwärtig erfolgt der Zugang der Kunden zum zDWH in erster Linie über das Produkt bitInfoNet mittels der BI-Software „IBM Cognos". Darüber hinaus werden „View-Schnittstellen" angeboten, bei denen Kunden über entsprechende Anbindungen (Treibersoftware) direkt mit den von ihnen bevorzugten Softwareprodukten auf die Datenbankobjekte zugreifen können. Außerdem besteht die Möglichkeit, Speicherplatz in Form von „Sandboxes" anzumieten. Dadurch ist es möglich, auf die im zDWH abgelegten Daten zuzugreifen, diese durch eigene Daten zu ergänzen, Analyseergebnisse und Datenaufbereitungen abzulegen und vieles mehr.

Kontakt

Peter Hernold
Produktmanagement
Business Intelligence
Tel. +49 201 102281-372
peter.hernold@bitmarck.de

Künftige Anforderungen im Blick

Durch den Rollout der neuen kundenspezifischen DWH-Lösung wird sich die Nutzung des zDWH verändern, da bestimmte Leistungsdaten nicht mehr nur zentral, sondern auch dezentral zur Verfügung stehen und in den kundenspezifischen DWH-Lösungen leicht gemeinsam mit Daten aus dem operativen Kassensystem ausgewertet werden können.

Ohne Frage wird das zDWH auch weiterhin im Fokus der Nutzung durch Krankenkassen und andere Nutzer stehen. Durch neue Datenströme, -strukturen und Anwendungsfelder steigen hier parallel die Anforderungen. Um das zDWH für die Zukunft fit zu machen, arbeitet BITMARCK derzeit an fachlichen und technischen Themen, um sowohl die Performance und die Kapazität als auch die fachliche Qualität an die künftigen Anforderungen anzupassen.

Beispielsweise werden laufend neue Datenbereiche erschlossen: 2017 wird der Datenbereich TP4b (Datenaustausch mit Reha-Einrichtungen) neu aufgenommen. Ebenso wird kontinuierlich an der Steigerung und Verbesserung der Datenqualität in den unterschiedlichsten Datenbereichen gearbeitet. Hierzu zählen z. B. das Arzt- und Betriebsstätten-Nummernverzeichnis, die Positionsnummer-Verzeichnisse der sonstigen Leistungserbringer und die Hauptleistungsbereiche.

Mit dem Austausch der Datenbankhardware und der Erneuerung des Datenbankreleases steht 2017 ein weiteres bedeutendes Projekt auf dem Plan. Das Ergebnis wird ein System neuester Hard- und Softwaretechnologien sein, das für eine merkliche Performancesteigerung bei Analysen sorgen wird. Dabei setzt BITMARCK weiter auf die seit 1997 bewährte Technologie von Teradata. Ebenso wird zurzeit erprobt, ob künftig auch Microsoft-Frontend-Werkzeuge für den Zugriff auf das zDWH genutzt werden können. ■

DOKUMENTENMANAGEMENT | BEITRITTSMANAGER

LAGERVERWALTUNG

VERSORGUNGS STEUERUNG | VERTRAGS MANAGEMENT

über 60 Kostenträger

HILFSMITTEL

HÄUSLICHE KRANKENPFLEGE

CONTROLLING

ca. 13.000 angebundene Leistungserbringer

PROZESSOPTIMIERUNGEN | TPX

eKV | iskv_21C | SCHNITTSTELLEN

KOSTENERSTATTUNGEN | SYSTEMINTEGRATION

MIP
HILFSMITTEL MANAGEMENT

Weitere Informationen unter:
www.medicomp.de

medicomp GmbH
Hoheloogstr. 14 • 67065 Ludwigshafen
Telefon: +49 (0) 621 / 671782 - 91 • Email: info@medicomp.de

DIGITALISIERUNG – Schritt für Schritt

In der Umsetzung der Digitalisierung liegen große Potenziale, aber im Ignorieren derselben weit größere Risiken. Wie findet man den richtigen Weg in die digitale Zukunft?

Ein Blick auf die Digitalisierungsmuster in der freien Wirtschaft zeigt einerseits eine Vielzahl von Startups, die der Digitalisierung durch ihre Innovationen die Substanz verleihen. Auf der anderen Seite erkennt man Venture-Capital-Gesellschaften und Fonds, die Milliardenbeträge einsammeln und damit Startups in der Hoffnung finanzieren, dass aus der großen Menge eines den Sprung zum „Unicorn" schafft, dessen Milliarden-Börsengang den Gewinn der Kapitalgeber begründen wird.

Dieses Vorgehen kann für die Gesetzliche Krankenversicherung in Deutschland natürlich kein Vorbild sein. Auch wenn hier noch größere Geldmengen im Spiel sind, so handelt es sich doch um Versichertengelder, die zum Wohle der Versicherten einzusetzen sind: Der Output ist Gesundheit und nicht Gewinn. Es bedarf also eines systematischen und effizienten Vorgehens, das gleichzeitig der Innovation genug Luft und einen fruchtbaren Rahmen verschafft. Hierbei hilft es, sich an den folgenden **fünf Schritten der Digitalisierung** zu orientieren:

1. Nicht verzetteln!

Digitalisierung ist ein weites Feld. Daher ist es ratsam, sich gut zu überlegen, wo man ansetzen soll:

Dabei hilft ein Blick in die Unternehmensstrategie: Ein serviceorientiertes Unternehmen legt mehr Wert auf die Kundenbindung, während kostenorientierte Unternehmen sich im ersten Schritt besser auf die Automatisierung von Geschäftsprozessen und Kundenschnittstellen fokussieren.

2. Vorhandene Potenziale nutzen

Eine gesetzliche Krankenversicherung entsteht nicht wie ein Startup auf der grünen Wiese, sondern hat eine Historie und Know-how, auf das sie zurückgreifen kann. Da ist zum einen das Humankapital, das nicht unterschätzt werden sollte. Ein Workshop mit Auszubildenden über deren Nutzung von iPhone und Internet sowie ihre Erwartungen als Versicherte bringt oft mehr und authentischere Informationen als der Besuch einer Digitalisierungskonferenz. Neben dem Humankapital verfügen Sie auch über Grundlagen der Digitalisierung: BITMARCK_21c|ng und zahlreiche Zusatz- und Spezialanwendungen sind bereits im Einsatz und sorgen für „Digitale Geschäftsprozesse". Mit seinem GKV-Kernsystem stellt die BITMARCK Ihnen die Integrationsplattform zur Verfügung, mit der Sie die Digitalisierungsprojekte der Zukunft angehen können.

Um abschätzen zu können, welche Potenziale in einzelnen Digitalisierungsbereichen liegen, ist es wichtig zu wissen, über welche IT-Unterstützung Sie bereits verfügen und welche Geschäftsprozesse betroffen sind. Auch hier stellt die BITMARCK Ihnen Werkzeuge: Mit der Modellkasse und ARIS haben Sie die Möglichkeit, Ihre eingesetzte IT und den „Digitalisierungsstand" Ihrer Prozesse zu dokumentieren und neue Vorhaben und IT-Erweiterungen so zu planen, dass Sie die Gesamtzusammenhänge im Auge behalten.

3. Ideen entwickeln

Interessanterweise liegt ein wesentlicher Fortschritt der Digitalisierung nicht in den entstandenen Produkten selbst, sondern in den Methoden, die dazu entwickelt wurden. Nutzen Sie diese, um kreativ Ideen für Ihre Digitalisierung zu entwickeln:

- SCRUM: Bekannt aus der Softwareentwicklung, jedoch auch als agile Projektmanagementmethode nützlich bei (Digitalisierungs-)Projekten: Mit dem „Backlog" von Aufgaben, kurzen Arbeitszyklen („Sprints") und effektiver Team-Kommunikation kommen Sie kreativer und flexibler – eben agiler – zum Ziel.
- Mit Design Thinking entwickeln Sie in interdisziplinären Teams mit einer definierten Methode sehr zielgerichtet und effektiv neue Ideen.
- Das Business Model Canvas ermöglicht es Ihnen, neue Ideen und Angebote zu bewerten und auf einen Blick zu kommunizieren.

Natürlich gibt es zahlreiche weitere Methoden, die je nach Ziel ihre Stärken ausspielen können. Stellen Sie Ihren Werkzeugkasten der Digitalisierung zusammen. Ein letzter wichtiger Tipp zur Ideenentwicklung: Vergessen Sie Excel und Powerpoint – nehmen Sie Papier!

4. Ideen realisieren

Wenn Sie Ideen entwickelt haben und diese in die Tat umsetzen möchten, dann sollten Sie kein großes Projekt starten oder das Vorhaben direkt ausschreiben. Betreiben Sie Prototyping: Lassen Sie erste Digitalisierungsideen zunächst als Muster und später als „Minimum Viable Product" (MVP) realisieren. Ein MVP ist ein Produkt mit minimalem Funktionsumfang für den Markterfolg. Ein Beispiel dafür ist das erste iPhone: kein schnelles Internet, keine Apps, kleiner Akku, kleiner Bildschirm – dennoch kennen alle den Erfolg der folgenden Generationen, denn die Grundidee war bereits erfahrbar. Ihr MVP kann die funktionierende Demo eines Kundenportals sein. Sie sollten allerdings immer den Gesamtzusammenhang im Auge behalten, z. B. Reglementierungen der Gesetzlichen Krankenversicherung oder auch die Schnittstellen zum GKV-Kernsystem. All das kann durch eine frühzeitige, saubere Modellierung Ihres Prototyps z. B. in ARIS vermieden werden.

5. Nichts vergessen?

Wenn Sie alle Schritte erfolgreich absolviert haben und Ihr Digitalisierungsprojekt erfolgreich online gehen kann, ist es eigentlich zu spät, diese Frage zu stellen: Haben Sie an die Mitarbeiter gedacht? Auch wenn Digitalisierungsprojekte in einem geschützten innovativen Raum entwickelt werden können, so trifft das Projektergebnis doch hoffentlich bald erfolgreich auf Ihre Kunden und diese mit ihren Anliegen dann irgendwann auf Ihre Mitarbeiter. Hier reicht es nicht, ein neues System zu schulen. Es geht vielmehr um die nachhaltige Vermittlung einer neuen, kundenorientierten Philosophie. Ein solcher Wandel gelingt nicht im Nachhinein, wenn die neuen Systeme schon online sind. Er gelingt nur durch ein bewusstes Change Management, das bereits früh in Ihrem Digitalisierungsprozess ansetzt. Das Potenzial dazu haben Sie selbst in der Hand: Ihre „Change Agents" können Sie bereits in den Schritten zwei und drei erfolgreich aus den eigenen Reihen gewinnen!

Ergebnis

Unsere Erfahrung aus zahlreichen Projekten zeigt, dass es gerade angesichts der Besonderheiten der GKV ratsam ist, sich dem Thema Digitalisierung überlegt zu nähern. Mit dem skizzierten Vorgehen schaffen Sie die Grundlagen und den Raum, in dem Innovationen – der eigentliche Kern der Digitalisierung – entstehen können. Gerne beraten wir Sie persönlich, wie Sie die fünf Schritte der Digitalisierung speziell auf die Situation Ihrer Krankenkasse hin anpassen und umsetzen können. Wir freuen uns auf Ihre Nachricht! ■

icraft
die Unternehmensarchitekten

Kontakt:
Dr. Heiko Hamann
icraft GmbH
Tel. +49 40 4142 9820
h.hamann@icraft.de

Gewusst wie

BITMARCK Campus: 04/2017 bis 07/2017

Unsere Trainings und Workshops unterstützen Sie und Ihre Mitarbeiter mit besonderem Augenmerk auf die 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
Backoffice-Managerin
Tel. +49 89 62737-368
campus@bitmarck.de

Kontakt

Brigitte Müller
Fachexpertin Campus
Tel. +49 89 62737-141
brigitte.mueller@bitmarck.de

Wir empfehlen Ihnen folgende Highlights:

APRIL

- **25.04.2017** BITMARCK_21c|ng Versorgungsmanagement – Grundlagen Datenträgeraustausch, sonstige Leistungserbringer, Teilprojekt 5 DALE TP5, **Webinar**
- **25.04.2017** BITMARCK_21c|ng Ersatzleistungswesen – Forderung von Zuzahlungen, **Webinar**
- **26.–27.04.2017** BITMARCK_21c|ng Supportkoordinatoren-Treffen – Querschnitt und Integration, **Fulda**

MAI

- **10.05.2017** BITMARCK_21c|ng Vertragsmanagement HZV-IGV-SV – Grundlagen Hausarzt-zentrierte Versorgung HZV, **Webinar**
- **11.05.2017** BITMARCK_21c|ng Ersatzleistungswesen – Erstattungsanspruch gegen Sonstige, **Webinar**
- **11.05.2017** BITMARCK_21c|ng Versorgungsmanagement – Grundlagen Datenträgeraustausch, sonstige Leistungserbringer, Teilprojekt 5 DALE TP5, **Webinar**
- **17.05.2017** BITMARCK_21c|ng Vertragsmanagement HZV-IGV-SV – Grundlagen Integrierte Versorgung und sonstige Versorgungen (IGV und SV), **Webinar**
- **23.05.2017** BITMARCK_21c|ng Ersatzleistungswesen – Erstattungsanspruch Betreuungsaufwendungen, **Webinar**
- **30.05.2017** BITMARCK_21c|ng Ersatzleistungswesen – Erstattungsanspruch UV-Träger, **Webinar**

JUNI

- **20.06.2017** BITMARCK_21c|ng Organisationsmanagement – Erste Einblicke in die Integrationsplattform (21c|ng), **Webinar**
- **20.06.2017** Zusatzanwendungen – Wilken - best practice, **München**
- **24.05.2017** BITMARCK_21c|ng Versorgungsmanagement – Grundlagen Leistungserbringer LRB, **Webinar**
- **07.06.2017** BITMARCK_21c|ng Organisationsmanagement – Erste Einblicke in die Integrationsplattform (21c|ng), **Webinar**
- **27.06.2017** BITMARCK_21c|ng Kundenmanagement – Versicherte Person bearbeiten (Selbstzahler), **Webinar**
- **29.06.2017** BITMARCK_21c|ng Versorgungsmanagement – Alles zum Thema Pflege, **Essen**

JULI

- **20.07.2017** BITMARCK_21c|ng Supportkoordinatoren-Treffen – Querschnitt und Integration, **München**
- **06.07.2017** BITMARCK_21c|ng Versorgungsmanagement – Alles zum Thema Pflege, **München**

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.**

3M Science. Applied to Life.™

BITMARCK® Strategischer Partner

Sicherheit und Effizienz bei der Krankenhaus-Rechnungsprüfung.

3M™ KAPS Suite

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

ANZEIGE

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 per E-Mail (andreas.pschera@bitmarck.de) an ihn.

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

Stand: April 2017

Leitender Redakteur:
Andreas Pschera

Redaktion dieser Ausgabe:
Eva Franz
Peter Hernold
Daniel Kurpitz
Armin Lang
Barbara Prescher
Andreas Pschera
Sylvia Schulte-Kellinghaus
Dr. Martin Stein
Christian Wehrle
Hans-Ulrich Wienold

Konzeption und Redaktion:
A-Quadrat Werbeagentur GmbH
Karolingerstraße 96
45141 Essen
www.a2-werbeagentur.de

Druck und Vertrieb:
Lonnemann GmbH
Ludgeristraße 13
59379 Selm

Fotonachweis:
BITMARCK-Archiv
Fotolia
Shutterstock

FSC
www.fsc.org
MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C002212

Besuchen Sie uns auf
www.bitmarck.de

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.

Jetzt für die einsnull kompakt anmelden:

BITMARCK-Unternehmensgruppe
Brunnenstraße 15–17
45128 Essen
Tel. +49 201 89069-000
www.bitmarck.de