EINSNULL 1.0

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

#01 / 2019

06 AKTIONSSTEUERUNG|NG
Entwicklung auf der Zielgeraden

08 EINFÜHRUNG DER ELEKTRONISCHEN PATIENTENAKTE (EPA)
Das ist der Fahrplan

10 #DASISTBITMARCK
Der BITMARCK-Kundentag 2019

16 DAVINCI 3.0
DAK-Gesundheit erweitert Telefonie-Komplettlösung hin zum Omnikanalmanagement-System

BITMARCK®

www.casusQuo.de

Voll durchstarten mit casusQuo-Retaxierungs-quoten

casusQuo

Qualität in jedem Fall

EINSNULL 1.0

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

Andreas Strausfeld
Geschäftsführer

Liebe Freunde von BITMARCK, liebe Leser der einsnull,

angesichts des im Terminservice- und Versorgungsgesetzes (TSVG) vorgegebenen straffen Zeitplans bewegt das Thema „ePA 2021" derzeit natürlich außerordentlich den Markt. Wir stellen Ihnen daher in dieser Ausgabe der einsnull Print unseren ePA-Fahrplan vor und sagen bei dieser Gelegenheit ebenso deutlich – auch „Vivy" wird als eGA weiterhin ein fester Partner im digitalen BITMARCK-Ökosystem sein. Mehr dazu auf Seite 08.

In diesen Kontext passt auch unser Gastkommentar auf den Seiten 14 und 15. Dirk Heidenblut, Abgeordneter im Deutschen Bundestag und im Ausschuss für Gesundheit, beschäftigt sich unter dem Titel „Das Ende der kleinen Schritte" mit den Digitalisierungsvorhaben des Gesetzgebers. Seine klare Meinung: „Wir müssen mit einem E-Health Gesetz 2.0 endlich wieder einen richtig großen und vernünftigen Schritt gehen".

Natürlich werden eGA und ePA auch auf dem BITMARCK-Kundentag 2019 ihren festen Platz haben. Doch bei dem traditionellen GKV-Branchentreff stehen wie gewohnt noch zahlreiche weitere aktuelle Themen auf dem Programm: Welche Schwerpunkte setzen wir im Themenfeld Data Science? Und wie spielt eigentlich die neue Aktionssteuerung|ng ihre Stärken aus?

Die Antworten auf diese und weitere spannende Fragen geben wir am 22. und 23. Mai – nach dem positiven Feedback aus dem letzten Jahr findet der Kundentag erneut an unserem neuen Standort in Essen statt. Einen kleinen Vorgeschmack auf die Veranstaltung gibt Ihnen der Beitrag auf den Seiten 10 und 11. Wir freuen uns schon jetzt, Sie auf dem BITMARCK-Kundentag 2019 begrüßen zu dürfen.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre der aktuellen Ausgabe der einsnull!

Andreas Strausfeld
Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung

03 **Editorial**

04 **Inhalt**

News
05 **News kompakt**

News
06 **Aktionssteuerung|ng**
Entwicklung auf der Zielgeraden

News
08 **Einführung der elektronischen Patientenakte (ePA)**
Das ist der Fahrplan

News
10 **#dasistBITMARCK**
Der BITMARCK-Kundentag 2019

Produkte & Services
12 **Awareness-Kampagne der BITMARCK jetzt auch bei der SBK im Einsatz**
Bewusstsein schaffen für IT-Sicherheit und Datenschutz

Gastbeitrag
14 **Das Ende**
der kleinen Schritte

Titelthema
16 **DAVINCI 3.0**
DAK-Gesundheit erweitert Telefonie-Komplettlösung hin zum Omnikanalmanagement-System

Produkte & Services
18 **Für einen optimierten Support-Prozess**
Einsatz neuer Kommunikationstechniken im Service Desk

Produkte & Services
20 **EESSI**
Initiale Auslieferung der Komponente zum Stichtag

Produkte & Services
22 **BITMARCK_21c|ng**
Das sind die Highlights aus dem Release 24.00

Produkte & Services
26 **Private cloudbasierte Telekommunikationslösung**
Europaweite BITMARCK-Ausschreibung

28 **BITMARCK Campus**
Empfohlene Veranstaltungen und Seminar-Tipp

29 **Impressum**

06

16

NEWS kompakt

Erfolgreiche Audits zu Informationssicherheit und Qualitätsmanagement

In der Zeit vom 06. bis 08. Februar 2019 wurde die BITMARCK Beratung GmbH erneut durch den TÜV SÜD geprüft. Im drei Tage andauernden Überwachungsaudit hat sich der Auditor einen Einblick in unterschiedliche Verfahren, Systeme und Dokumente verschafft. Das Ergebnis: Die Zertifikate zu ISO 9001 (Qualitätsmanagement) und ISO 27001 (Informationssicherheitsmanagement) wurden bestätigt. Die Zertifizierung nach ISO 9001 zeigt, dass das Unternehmen geeignete Methoden etabliert hat, um Prozesse kundenorientiert zu gestalten und stetig weiterzuentwickeln. Das Zertifikat nach ISO 27001 weist nach, dass die Vorgaben zum Thema Informationssicherheit nach internationalem Standard umgesetzt werden.

Der BITMARCK-Standort in Hamburg wurde im Rahmen eines Überwachungsaudits ebenfalls erfolgreich nach ISO 27001:2013 zertifiziert. Geprüft wurde beispielsweise die Konformität des Informationsmanagementsystems mit der Norm und die Umsetzung der Normanforderungen – insgesamt wurde ein gutes Ergebnis erreicht. ■

Kundenportal mein.bitmarck in neuem Design

Das Kundeportal mein.bitmarck wurde kürzlich einem umfassenden Facelift unterzogen. Das frische, moderne Design wird die BITMARCK-Kunden mit seiner Benutzerfreundlichkeit überzeugen. Vom individuell konfigurierbaren Dashboard auf der Startseite kann direkt auf bevorzugte Anwendungen und Produkte zugegriffen werden. Außerdem haben die User die neuesten Dateien, Meldungen oder Termine hier immer im Blick. Benötigte Dokumente werden mithilfe der Suchfunktion, die auf allen Download-Seiten hinterlegt ist, schneller gefunden. Diese können Dank des neuen Warenkorbs anschließend mit einem Klick heruntergeladen werden. Vorbei sind damit die Zeiten aufwendiger separater Downloads. Zudem haben wir die Navigation optimiert, mit der die jeweils relevanten Informationen nun noch schneller und komfortabler angesteuert werden können. ■

BITMARCK startet auf Instagram

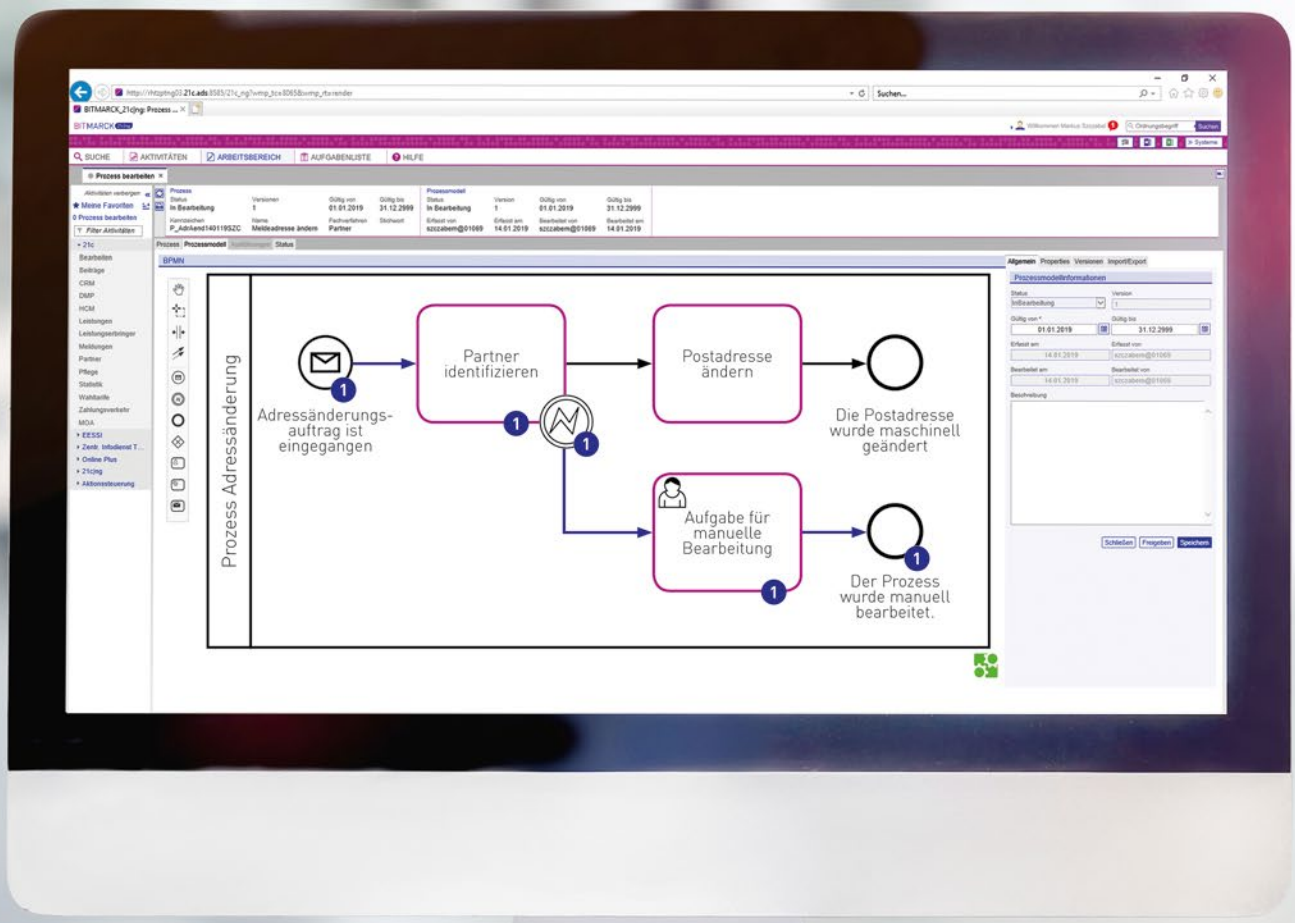
News, Informationen und Insights von bzw. aus BITMARCK – einmal auf eine etwas andere Art präsentiert. Besuchen Sie bitte unser Profil – bei Gefallen freuen wir uns über viele Follower und Likes.

Sie finden uns hier: www.instagram.com/team_bitmarck ■

Aktionssteuerung|ng –

ENTWICKLUNG AUF DER ZIELGERADEN

Die Entwicklung der Aktionssteuerung|ng schreitet weiter voran. Mit Hilfe des Produktes können Prozesse und Regeln über eine zentrale Oberfläche von unseren Kunden selbst erstellt und bearbeitet werden. Programmierkenntnisse sind dabei nicht erforderlich, da die Fachlichkeit der Datenverarbeitung führend ist. Die Prozesse werden mithilfe von Standards zur Prozessmodellierung (Business Process Model and Notation 2.0 (BPMN 2.0)) abgebildet.



Mit intensiven Analysen und daraus resultierenden Lösungen erreichen wir unser Ziel, eine umfangreiche Process Engine, designtechnisch integriert und datentechnisch vernetzt in BITMARCK_21c|ng sowie kompatibel mit Ihren Systemlösungen, bereitzustellen. Ebenso wichtig wie die Integrierbarkeit in BITMARCK_21c|ng ist uns die Performance- und Lastfähigkeit unserer Process Engine Camunda. Der Einsatz von unterschiedlichen Eingangskanälen, zum Beispiel über die Scannung oder Ihre Webeingangskanäle ist ebenso möglich wie die Verarbeitung von Massendaten.

Die Aktionssteuerung|ng, insbesondere die verschiedenen Prozessszenarien, die Verarbeitung einer hohen Anzahl von Prozessinstanzen und das automatisierte Anlegen von Aufgaben in BITMARCK_21c|ng, wurde von unseren Patenkassen – der Audi BKK, der hkk und der SBK – intensiv getestet. Unsere Patenkassen bestätigen uns eine lauffähige und belastbare Software sowie eine hochperformante Process Engine.

Eine qualifizierte Schulung bildet die Grundlage – inklusive Prüfungsaufgabe

Für die Erstellung von Prozessen im Rahmen der Aktionssteuerung|ng wird kein Know-how in der Softwareentwicklung benötigt. Aufgrund der Komplexität und der Auswirkungen von Prozessmodellierungen auf den Datenbestand empfehlen wir die Teilnahme an einer qualifizierten Schulung der BITMARCK. Diese richtet sich an Mitarbeiter der Krankenkassen mit fachlichem Geschäftsprozesswissen und/oder Kernwissen rund um BITMARCK_21c|ng, Mitarbeiter der Rechenzentren und zertifizierte Partner von BITMARCK. Die Inhalte der Schulungen sind: die Prozessmodellierung in BPMN 2.0, zugeschnitten auf die Konventionen der Aktionssteuerung|ng, das Handling der Oberfläche, der Zusammenhang von Prozessbestandteilen und der Funktionalitäten von BITMARCK_21c|ng, die Definition der Prozesseingangsdaten sowie das Anlegen von Aufgaben und die Fehleranalyse und -behebung.

Die qualifizierte Schulung für Mitarbeiter von Krankenkassen erfolgt durch das jeweilige zuständige Rechenzentrum. Für externe Partner, die im Auftrag einer Krankenkasse modellieren, erfolgt die Schulung durch BITMARCK. Diese Partner müssen zuvor durch die BITMARCK Software GmbH zertifiziert werden. Die Schulung ist stark praxisorientiert und bietet einen hohen Anteil an eigenen Aktivitäten im Rahmen der Prozessmodellierung und des Verbindens der Prozessbestandteile mit den APIs von BITMARCK_21c|ng. Am Ende der Schulung gibt es eine Prüfungsaufgabe: Aus einer Sachaufgabe muss ein ablauffähiger Prozess erstellt werden. Nach erfolgreichen Wissenstransfers erhalten die Teilnehmer eine Teilnahmebestätigung.

Verträge und Lizenzen

Die Aufnahme des Funktionsumfangs der Aktionssteuerung|ng in BITMARCK_21c|ng erfolgt zur Marktfreigabe am 29. Mai 2019. Der Funktionsumfang zum Start betrifft die in BITMARCK_21c|ng integrierte Oberfläche der Aktionssteuerung|ng, die darunterliegende Process Engine Camunda und die bis zur Marktfreigabe fertiggestellten APIs. Die Haftung für die Prozesserstellung und die Änderungen im Datenbestand liegt bei den Krankenkassen. BITMARCK übernimmt die Haftung für das Produkt und die ausgelieferten APIs.

Perspektivische Weiterentwicklung der Aktionssteuerung|ng:

Freie Anträge, die über bitGo eingehen, können über die Prozesse der Aktionssteuerung|ng bearbeitet werden. Die Aktionssteuerung|ng kann zukünftig mit DMN (Entscheidungstabellen) und Rules Task eingesetzt werden. Prozesse können als Call Activity wiederverwendbar in Prozessen genutzt werden. Der Nacherfassungsdialog wird dahingehend überarbeitet, dass er individuell vom Kunden je Prozess und User Task eingerichtet werden kann. Ein Schnellerfassungsdialog wird eingerichtet, der ebenfalls individuell je Prozess vom Kunden einzurichten ist.

Support

Der Support zur Aktionssteuerung|ng erfolgt über die regulären Standardprozesse. Der „First Level Support" erfolgt über die Rechenzentren, der „Second Level Support" über BITMARCK. Zur Unterstützung steht seitens BITMARCK das übergreifende Kompetenzteam „Prozesse" bereit, das sich aus fachlich und technisch versierten Mitarbeitern aus den Bereichen Projektmanagement, Datenmigration, Support und Betrieb zusammensetzt. Dieses Team kann von den Krankenkassen als „schnelle Eingreiftruppe" bei Datenveränderungen beauftragt werden.

Weitere Informationen rund um die Aktionssteuerung|ng stehen im BITMACK-Kundenportal mein.bitmarck.de für Sie bereit – bei Rückfragen stehen wir Ihnen unter vertrieb@bitmarck.de gerne zur Verfügung. ■

Einführung der elektronischen Patientenakte (ePA)

– DAS IST DER FAHRPLAN

Spätestens mit der von großem öffentlichen Interesse begleiteten Ankündigung der elektronischen Gesundheitsakte (eGA) „Vivy" hat die Digitalisierung in der Gesundheitsbranche Fahrt aufgenommen. Vor diesem Hintergrund sah sich auch der Gesetzgeber in der Pflicht, das Thema aktiv voranzutreiben – was im Rahmen des Terminservice- und Versorgungsgesetzes (TSVG) erfolgt ist. Das Gesetz sieht bekanntlich vor, dass alle gesetzlichen Krankenkassen ihren Versicherten bis spätestens zum 01. Januar 2021 eine von der Gesellschaft für Telematik (gematik) zugelassene elektronische Patientenakte (ePA) zur Verfügung zu stellen sollen. Doch wie ist hier eigentlich der weitere Fahrplan seitens BITMARCK?

Ausschreibungsverfahren am 13. März gestartet

Der Aufsichtsrat der BITMARCK Holding GmbH hat am 12. März 2019 den Startschuss für die Ausschreibung einer politisch angestrebten ePA gegeben. BITMARCK hat unmittelbar nach dem Beschluss des Aufsichtsrates am 13. März 2019 das Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb „elektronische Patientenakte (ePA) inkl. Frontend des Versicherten (FdV) nach künftig geltendem § 291a SGB V" gestartet, mit dem klaren Ziel, zum 01. Januar 2021 ein fertiges, zugelassenes Produkt anzubieten.

Die ePA wird in den GKV-Kernstandard BITMARCK_21c|ng integriert

Die dann bezuschlagte ePA wird inklusive FdV in den GKV-Kernstandard BITMARCK_21c|ng integriert und damit auch durch die BITMARCK-Unternehmensgruppe betriebsseitig angeboten. Die ePA kann übrigens auch dann von BITMARCK bezogen werden, wenn man als Krankenkasse nicht unseren Kernstandard im Einsatz hat. Der Start des Vergabeverfahrens verlief planmäßig, der Eingang der Teilnahmeanträge potenzieller Bieter ist bis zum 29. März 2019 erfolgt. Im nächsten Schritt werden die entsprechenden Bieter nun aufgefordert, verbindliche Angebote abzugeben, um anschließend in die Verhandlungsrunden zu gehen.

Vivy bleibt auch künftig ein fester Partner im digitalen BITMARCK-Ökosystem

Des Weiteren ist BITMARCK bestrebt, ebenfalls zum Start Anfang 2021 eine Integrationslösung zur Einbindung kassenspezifischer Funktionen/Apps in Abstimmung mit Kunden zu entwickeln. Die konkretisierten Überlegungen hierzu werden wir unter anderem auf dem Kundentag im Mai 2019 vorstellen. Dabei wird insbesondere auch die Vivy eingebunden werden, die als eGA auch weiterhin ein fester Partner im digitalen BITMARCK-Ökosystem sein wird.

BITMARCK setzt damit konsequent die im TSVG geforderten Regelungen einer hochgradig standardisierten ePA für den deutschen Gesundheitsmarkt um. Gleichzeitig hält BITMARCK an der im vergangenen Jahr eingeschlagenen Strategie fest, ihren Kunden standardisiert und integrativ digitale Frontendkomponenten für versichertenbezogene Serviceangebote und Versorgungssteuerung mit größtmöglichem Gestaltungsspielraum anzubieten.

Über den Ausgang des Verfahrens und die weiteren Umsetzungsschritte informieren wir Sie natürlich regelmäßig via einsnull oder im Newsletter einsnull kompakt. ■

Roland Schotten

Bereichsleiter Telematik (eGK) / KV-Lösungen
Tel. +49 201 1766-2235
roland.schotten@bitmarck.de

NICHTS IST SO **BESTÄNDIG** WIE DER **WANDEL**

(HERAKLIT)

Über zehn Jahre hat die icraft Sie als Unternehmensberatung und loyaler Partner im Gesundheitswesen begleitet. Gemeinsam mit der BITMARCK haben wir zahlreiche Software-Einführungsprojekte erfolgreich umgesetzt. Wir haben in unseren Projekten Strategien und Innovationen entwickelt und eingeführt. Wir haben Prozesse und Organisationen optimiert. Wir haben Standards gesetzt.

Zukünftig werden wir Sie genauso engagiert, qualifiziert und loyal unter unserem neuen Namen ENGINEERING Business & Strategy Consulting begleiten. Dabei stellen wir Kontinuität sicher und beraten Sie gemeinsam mit der BITMARCK weiterhin zu Prozessmanagement|ng und GKV-Modellkasse. Als Teil der ENGINEERING-Gruppe stärken uns neue Kolleginnen und Kollegen, Know-how, Methoden und Technologien, damit wir die Digitale Transformation im Gesundheitswesen zukünftig noch schlagkräftiger und umfassender unterstützen.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website **eng-its.de** oder im persönlichen Gespräch. Vereinbaren Sie einen Termin über: **info-bsc@eng-its.de**

icraft

ENGINEERING

www.eng-its.de

#dasistBITMARCK

DER BITMARCK-KUNDENTAG 2019

Der diesjährige BITMARCK-Kundentag steht vor der Tür. Am 22. und 23. Mai lädt die Unternehmensgruppe ihre Kunden erneut an den Essener Standort ein. Die Besucher erwartet – wie immer bei dem seit vielen Jahren etablierten Branchentreffen der GKV – ein bunter Themenmix rund um die Neu- und Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen aus dem BITMARCK-Portfolio. Darüber hinaus werden auch übergreifende Themen in den Fokus genommen, die den GKV-Markt derzeit maßgeblich prägen. Wie stellt BITMARCK sich und ihre Kunden für die Herausforderungen der digitalen Transformation auf? Welche neuen Technologien können hierbei von Nutzen sein? Und wie entwickelt sich die Unternehmensgruppe vor diesem Hintergrund weiter? Diese Fragestellungen werden sich als roter Faden durch den Kundentag ziehen.

Impulse, Vorträge, Zusammenarbeit und das persönliche Gespräch: Der Kundentag setzt auf Format-Vielfalt

Auch in diesem Jahr begrüßen wir unsere Gäste zunächst im Rahmen einer Abendveranstaltung. Neben ersten Impulsen, die bei der Begrüßung durch Andreas Strausfeld, dem Vorsitzenden der BITMARCK-Geschäftsführung, gesetzt werden, bietet der abendliche Auftakt ausreichend Raum zum Netzwerken. Tag zwei steht dann ganz im Zeichen der Fachlichkeit: Wer 2018 bereits zu Gast am Essener Standort war, dem dürfte unter anderem die Dreiteilung der Formate in Plenumsvorträge, Workshops und Infomesse-Stände ein Begriff sein.

- Plenum: Wir vermitteln Ihnen die neuesten strategischen und technologischen Ansätze der BITMARCK-Unternehmensgruppe und werfen gemeinsam mit externen Referenten einen Blick in die Zukunft der Branche.
- Workshop: Hier ist Ihre Mitarbeit gefragt. Im Rahmen verschiedener interaktiver Runden werden aktuelle Fragestellungen rund um Produktentwicklungen und Dienstleistungen bearbeitet.
- Infomesse: Treten Sie an den einzelnen Themenständen mit unseren BITMARCK-Experten in den Dialog und nutzen Sie die Gelegenheit, Ihre Fragen und Anliegen im direkten Gespräch vorzubringen.

Barbara Prescher

Bereichsleiterin
Operatives Geschäft
Tel. +49 201 1766-2107
barbara.prescher@bitmarck.de

BITMARCK und ihre Kunden stellen sich gemeinsam für die Zukunft auf

Während der formale Rahmen in seinen Komponenten bereits aus dem letzten Jahr bekannt ist, liegt der inhaltliche Fokus gänzlich auf zukunftsorientierten Themen: Digitalisierungstrends, neue Technologien und Produktentwicklungen vor dem Hintergrund aktueller gesetzlicher Vorgaben werden beleuchtet.

Natürlich ist die elektronische Patientenakte (ePA) als eines der zurzeit meist diskutierten Themen in der Gesundheitsbranche prominent auf der Agenda vertreten. Die Experten von BITMARCK stellen den aktuellen Arbeitsstand vor und kommen mit Ihnen zu konkreten Anforderungen und Fragen ins Gespräch. Weitere inhaltliche Schwerpunkte werden darüber hinaus die neue Aktionssteuerung|ng und die Modellkasse|ng sowie die Blockchain-Technologie, die Digitalisierung von Dokumenten sowie das Themenfeld der Data Science sein. Das Konzept des Kundentags ermöglicht es Ihnen dabei, sich Ihr individuelles Programm aus Workshops und Infomesse-Besuchen zusammenzustellen.

Partner präsentieren Produkte und Dienstleistungen

Eine starke Gemeinschaft am Markt bilden wir nicht nur mit unseren Kunden, sondern auch mit unseren Partnern. Um für künftige Herausforderungen bestmöglich aufgestellt zu sein, setzt BITMARCK auf eine enge Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern. Von der Anbindung von Drittprodukten an den GKV-Standard BITMARCK_21c|ng bis hin zu gemeinsamen Produktentwicklungen wird unser Produktportfolio dadurch passgenau ergänzt. Auch der Kundentag wird in diesem Jahr erneut von unseren Partnern unterstützt, die ihre Produkte und Dienstleistungen im Rahmen der Infomesse präsentieren werden.

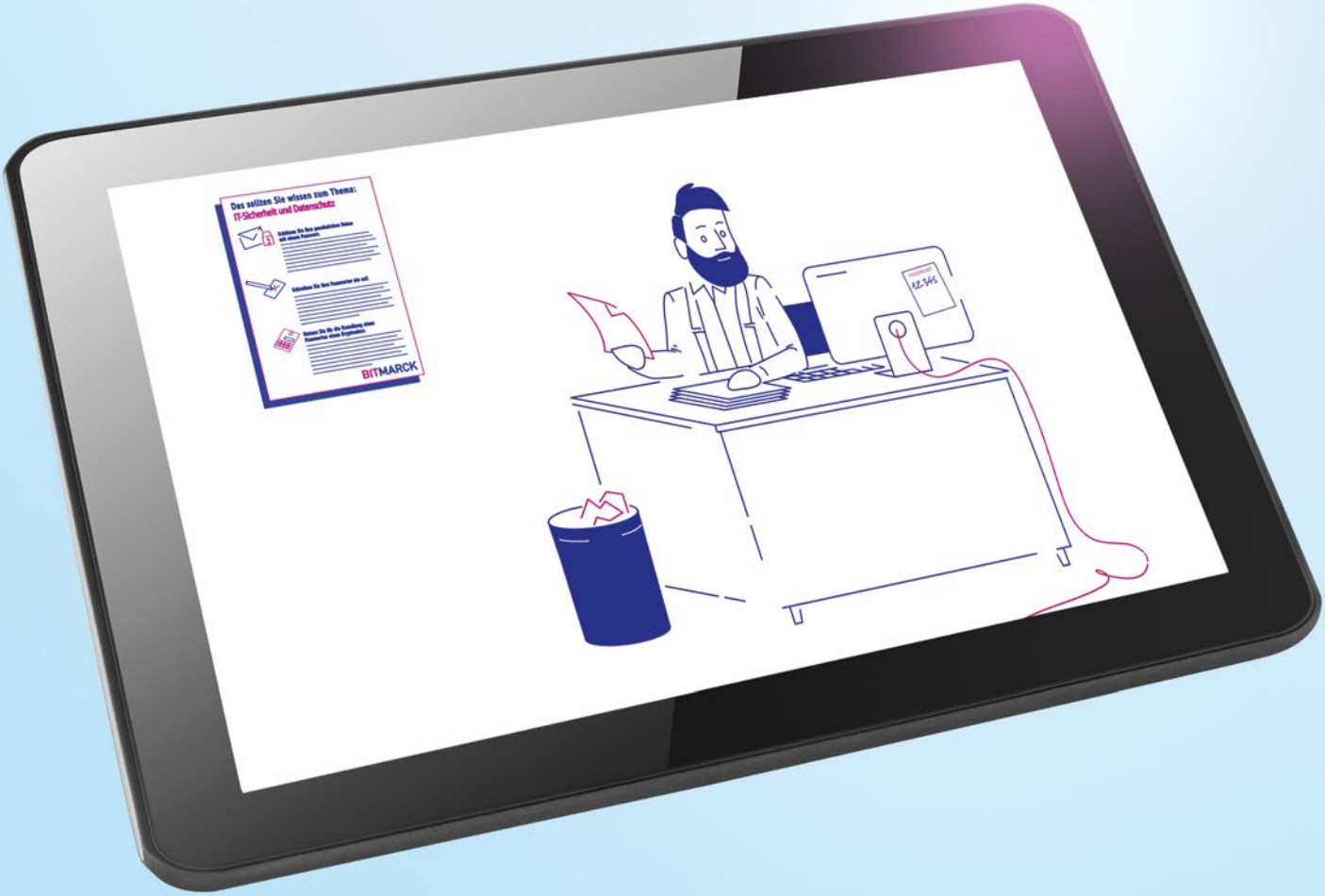
Das Programm zum diesjährigen Kundentag, die Möglichkeit zur Anmeldung, Hinweise zu Anreise und Übernachtung sowie weitere Informationen rund um Referenten, Themen und Sponsoren finden Sie auf unserer Website unter www.bitmarck.de/kundentag. Wir freuen uns auf Sie! ■

BITMARCK-KUNDENTAG 2019
22. UND 23. MAI
BITMARCK-STANDORT
ESSEN
#dasistBITMARCK

Bewusstsein schaffen für IT-Sicherheit und Datenschutz:

AWARENESS-KAMPAGNE der BITMARCK jetzt auch bei der SBK im Einsatz

IT-Sicherheit und Datenschutz sind aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Gegen technische Angriffe wie Viren oder Trojaner kann sich ein Unternehmen weitgehend schützen. Doch während es ausreichend technische Möglichkeiten zur Absicherung der IT gibt, kommt natürlich auch den Mitarbeitern eine besondere Bedeutung zu. Angriffe, die durch menschliche Verhaltensweisen ausgelöst werden, lassen sich nur schwer abwehren. Daher muss den Mitarbeitern die eigene Bedeutung für die Sicherheit der Unternehmens- und Kundendaten bewusst gemacht werden. Gerade für Krankenkassen ist dieses Bewusstsein aufgrund des täglichen Umgangs mit Sozialdaten wichtig.



Mit einer umfassenden Awareness-Kampagne hat BITMARCK auf diese potenziellen Angriffsszenarien reagiert. In fünf Kurzvideos werden die wichtigsten Themen wie E-Mail-Sicherheit, Passwortschutz, Social-Media und mobiles Arbeiten erläutert. Zusätzliche Poster und Flyer können in den Geschäftsräumen ausgehängt bzw. an Mitarbeiter verteilt werden.

Die Kampagne kann auf das eigene Corporate Design angepasst werden

Die Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK) und weitere Kunden haben sich bereits entschieden, die Awareness-Kampagne von BITMARCK einzusetzen. In Abstimmung mit dem Informationssicherheitsbeauftragten der SBK und dem Datenschutzkoordinator der BITMARCK Beratung GmbH wurde die Kampagne individuell auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten und anhand des Corporate Designs personalisiert.

So hat die SBK beispielsweise in all ihren 94 Geschäftsstellen Plakate ausgehängt, um die Mitarbeiter für den Datenschutz und die IT-Sicherheit zu sensibilisieren. Darüber hinaus sind auch die erklärenden Videos intern im Einsatz. „Die SBK ist sehr zufrieden mit der professionellen Projektdurchführung und der ausgesprochen guten und kundenorientierten Vorgehensweise. Wir legen großen Wert darauf, das Sicherheitsbewusstsein unserer Mitarbeiter permanent zu schärfen. Das Vertrauen unserer Versicherten in uns und unseren Umgang mit ihren hochsensiblen Sozialdaten hat für uns einen enormen Stellenwert. Die Awareness-Kampagne der BITMARCK bietet uns eine optimale Unterstützung“, sagt René Bürger, Informationssicherheitsbeauftragter der SBK und Projektleiter für die Awareness-Kampagne. René Bürger steht als Ansprechpartner für Interessierte zur Verfügung.

Haben IT-Sicherheit und Datenschutz bei Ihnen ebenso einen hohen Stellenwert? Dann sprechen Sie uns bitte an. Gemeinsam mit Ihnen planen wir die notwendigen Schritte, um Ihre Mitarbeiter zu sensibilisieren. Die Inhalte und das Design der Awareness-Kampagne lassen sich dabei individuell auf Ihr Unternehmen abstimmen. Auf Wunsch übernimmt BITMARCK auch die Koordination der Kampagne. ■

Wir legen großen Wert darauf, das Sicherheitsbewusstsein unserer Mitarbeiter permanent zu schärfen. Das Vertrauen unserer Versicherten in uns und unseren Umgang mit ihren hochsensiblen Sozialdaten hat für uns einen enormen Stellenwert. Die Awareness-Kampagne der BITMARCK bietet uns eine optimale Unterstützung.“

SBK Siemens-Betriebskrankenkasse

Markus Wintersteiger

Referent für Qualitätsmanagement und Datenschutz
Tel. +49 201 1766-3434
markus.wintersteiger@bitmarck.de

DAS ENDE der kleinen Schritte

Mit dem E-Health-Gesetz haben wir in der letzten Legislaturperiode einen Aufschlag gemacht, der die Digitalisierung im Gesundheitswesen anschiebt, wie sich in der rasanten und durchaus begrüßenswerten Entwicklung der elektronischen Patientenakten zeigt.

Schon damals hätte ich mir einen mutigeren Aufschlag gewünscht, doch vor allem, da jetzt dessen Wirkung so deutlich wird, muss schnell ein E-Health-Gesetz 2.0 kommen. Sicher ist es richtig, einige Aspekte zügig vorab in anderen Gesetzgebungsverfahren zu klären. Besonders erfreulich ist dabei, dass das sowieso verfehlte Vorhaben einer Aufteilung von Patientenakte und Patientenfach bereits mit dem Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) aufgegeben wird. Letztendlich benötigen wir aber einen zielorientierten Gesamtprozess.

Für mich gehört zu den Zielen dieses Prozesses ganz eindeutig, dass Patienten in der konkreten Beteiligung am eigenen Behandlungsprozess, in der Wahrnehmung ihrer Rechte und damit in der natürlich zu begleitenden Steuerungskompetenz gestärkt werden. Für dieses Ziel ist eine vernünftig ausgestattete elektronische Patientenakte eine zwingende Voraussetzung. Sie muss dabei alle Leistungserbringer einbinden, Patienten die nötige Datenhoheit zusichern und zugleich die Verfügbarkeit der für die Behandlung notwendigen Informationen jederzeit ermöglichen. Bedingung dafür ist aber der Wille des Patienten oder des Versicherten. Für das Wollen muss dann aber auch konsequent geworben werden. Das Recht auf diese elektronische Patientenakte und deren tatsächliche Verfügbarkeit sichern wir jetzt mit dem TSVG ab, gleichwohl die Details noch abgestimmt werden müssen.

Unser Ziel muss es aber auch sein, dass Leistungserbringer eine gute Vernetzung erfahren, um so Behandlung und Versorgung mit Hilfe der Digitalisierung zu verbessern, Doppelbehandlungen unnötig zu machen und besser abgestimmte Verfahren zwischen den unterschiedlichen Leistungserbringern zu ermöglichen. Nicht zuletzt, um für Arzneimitteltherapiesicherheit und die Versorgung über größere Distanzen zu sorgen. Dazu sind Regelungen im Bereich Fernbehandlung/Fernverschreibung genauso erforderlich wie Regelungen zu der konkreten technischen Ausstattung.

Letztlich ist hier ist die Digitalisierung im Gesundheitswesen vom Ausbau der Netze abhängig, denn wir benötigen ein gut funktionierendes und schnelles Datennetz. Neben der Erhöhung von Sicherheit und der Verbesserung der Versorgung wirkt sich die konsequente Nutzung der Digitalisierung für die Kommunikationswege auch auf das Patientenwohl aus. So können häufige Arztbesuche zur Erhebung bestimmter Daten und deren Auswertung, wie beispielsweise im Bereich der Kardiologie, vermieden werden.

Natürlich ist die Digitalisierung des Gesundheitswesens mit den oben genannten Punkten nicht vollständig erfasst. Es gilt noch zu klären, wie digitale Medizinprodukte, die konkret der Behandlung oder Heilung dienen, schnell und trotzdem sicher ins Regelsystem der gesundheitlichen Versorgung kommen. Zumindest wenn wir über Kontrollfunktionen oder Präventionssätze reden, müssen dabei auch sehr schnelllebige APP-Entwicklungen bedacht werden. Die Forschung und deren Zugang zu Daten ist ein weiteres zentrales Feld.

Hier können, gerade in der zunehmend personalisierten Medizin, erhebliche Chancen durch konsequentere Nutzung der Digitalisierung bestehen.

Es bleibt aber im Fazit dabei: Wir müssen mit einem E-Health-Gesetz 2.0 endlich wieder einen richtig großen und vernünftigen Schritt gehen. Dieses muss eine grundsätzliche Zielbestimmung vornehmen, die Zeitschiene der einzelnen Schritte klar definieren, die Einbindung aller Akteure verbindlich regeln und damit auch in der Pflege eine wirkliche Strukturveränderung anschieben. Aus meiner Sicht sollte die Gematik eine von der Selbstverwaltung unabhängige, staatlich finanzierte Einrichtung werden. Die Übernahme von Gesellschaftsanteilen ohne weitergehende Regelungen halte ich an der Stelle für einen zu klein gedachten Schritt. ■

Über den Autor:

Dirk Heidenblut ist seit 1987 Geschäftsführer des Arbeiter-Samariter-Bundes, im Katastrophenschutz tätig und Politiker. Seit 2013 ist er Abgeordneter im Deutschen Bundestag und im Ausschuss für Gesundheit sowie stellvertretendes Mitglied im Innenausschuss sowie im Ausschuss für Arbeit und Soziales.

DAVINCI 3.0:

DAK-Gesundheit erweitert Telefonie-Komplettlösung hin zum Omnikanalmanagement-System

Der Begriff „DAVINCI" steht bei der DAK-Gesundheit stellvertretend für die Wandlung der Telefonie-Komplettlösung hin zum umfassenden Omnikanalmanagement für ihre Kundenkommunikation. In diesem Artikel lassen wir die einzelnen Schritte der Umstellung noch einmal Revue passieren.

Der Aufbau eines virtuellen Callcenters begann bereits im Jahr 2006 mit der Individuallösung DAVINCI 1.0. Der Begriff „DAVINCI" steht dabei für „DAK Multi VPN IP Enterprise Communication Intrastructure". Hierbei wurde auf Basis eines Arbeitsplatzmodells die Versorgung aller Arbeitsplätze der DAK-Gesundheit mit WAN-Bandbreite, Basistelefonie sowie Callcenterapplikationen angestrebt.

Dies wurde seinerzeit mit einer komplett individualisierten Lösung realisiert – Ziel war es, alle Arbeitsplätze in der Telefonie zu vereinheitlichen und zu einem virtuellen Callcenter zusammenzufassen.

Alle Kundendaten für eine optimale Betreuung der Versicherten im Blick

Ein zentraler Fokus lag auf der Flexibilisierung der Lösung, um auf neue Situationen wie Umstrukturierungen, geänderte Kommunikationswege oder kurzfristige Anforderungen besser und vor allem schneller reagieren zu können. Um der DAK-Gesundheit an dieser Stelle einen noch höheren Grad an selbstständiger Konfiguration und Flexibilität zu ermöglichen, erfolgte im Jahr 2015 der erfolgreiche Go-live des Nachfolgers DAVINCI 2.0. Das System wurde dabei um ein Sprachdialogsystem ergänzt, das seither eine Vorqualifizierung der Anrufe bis hin zur fallabschließenden Behandlung von Anliegen ermöglicht.

Das Highlight: Mit der vollständigen Anbindung an den GKV-Standard BITMARCK_21c|ng erfolgte bereits in DAVINCI 2.0 eine Integration im CRM-System sowohl für eingehende als auch ausgehende Anrufe. Ferner wurde eine unmittelbare Suche in BITMARCK_21c|ng ausgelöst, die auf der Ebene der 360-Grad-Sicht alle Kundendaten für eine umfassende Kundenberatung übersichtlich anzeigt.

Omnikanalmangement mit DAVINCI 3.0

Gemeinsam mit T-Systems hat BITMARCK in der Zeit von Ende 2017 bis Januar 2019 an der Weiterentwicklung des Systems zu DAVINCI 3.0 gearbeitet: „Wesentliche Schwerpunkte von DAVINCI 3.0 liegen in der Integration weiterer Eingangskanäle in das bestehende DAVINCI-System sowie die tiefergehende Kopplung und Integration mit den CRM-Systemen der DAK-Gesundheit", erläutert Björn Kähler, Projektleiter DAVINCI 3.0. Der erfolgreiche Go-live-Termin für DAVINCI 3.0 bei der DAK-Gesundheit war Ende Januar 2019.

Für die Steuerung der Omnikanalfunktionen werden dabei Produkte der Firma Genesys eingesetzt, die die Steuerung des virtuellen Contact-Centers in DAVINCI übernehmen. Im Bereich der Online-Filiale der DAK wurden zum Beispiel die Chatfunktion getauscht und neue Features wie Callback, Co-Browse und proaktiver Chat in den Web-Auftritt integriert und an die Omnikanallösung gekoppelt. Ferner wurde eine Kopplung mit dem Kampagnenmanagement-Tool der Krankenkasse eingerichtet, sodass die Steuerung und Abarbeitung von Telefoniekampagnen künftig über die Omnikanallösung erfolgen kann. Des Weiteren wurde ein Dialer implementiert, der ebenfalls mit dem Kampagnenmanagement der DAK-Gesundheit verbunden ist. Dieser wird die Mitarbeiter dabei unterstützen, Telefongespräche mit Kunden noch effizienter zu gestalten, ohne dabei an der Beratungsqualität sparen zu müssen.

Abgerundet werden die neuen Funktionen durch eine noch tiefergehende Integration und Verzahnung mit BITMARCK_21c|ng. Hier sind speziell automatisierte Kontakthistorieneinträge sowie die Erweiterung der Steuerungssignale zu nennen, die zusätzliche Automatisierung von Funktionen in der Kontakterfassung ermöglichen.

Einheitliche Steuerungsmöglichkeit über alle Eingangskanäle

Die Visualisierung der neuen Kontaktfunktionen bei den Mitarbeitern der DAK-Gesundheit erfolgt in Form des Genesys-Workspaces, der durch BITMARCK für den Kunden DAK-Gesundheit betrieben wird. Die Erweiterung des Funktionsumfangs wird eine bessere und einheitliche Steuerungsmöglichkeit über alle Eingangskanäle zur Verteilung der Arbeit mit sich bringen und die internen Prozesse optimieren.

Perspektivisch ist die Integration und Kopplung mit weiteren Eingangskanälen geplant. Ziel dabei ist eine noch bessere Planung und Auslastung der Mitarbeiterkapazitäten.

Franz-Helmut Gerhards, Chief Digital Officer der DAK-Gesundheit, setzt auf das neue System: „Mit der neuen Lösung stellen wir uns für die digitale Zukunft auf. Die Technik bündelt unsere Kommunikationskanäle und vereinfacht die Arbeit in den Kunden- und Fachzentren. Für die Beratung bleibt so mehr Zeit, was unseren Kunden zugutekommt."

Von DAVINCI 3.0 profitieren sowohl die Versicherten als auch die Krankenkasse: Denn die Versicherten können frei wählen, über welchen Weg sie mit ihrer DAK-Gesundheit in Kontakt treten wollen. Egal ob per Telefon, über die Chatfunktion oder mittels Rückrufwunsch über die Website der DAK-Gesundheit – der Kundenberater auf Seiten der Krankenkasse hat zu jeder Zeit den optimalen Überblick über alle Kontakte. ■

DAVINCI 3.0 in Zahlen

- ca. 500 Standorte mit Anbindung in drei unterschiedlichen Varianten
- bis zu 14.000 Mitarbeiter mit einem einheitlichen Telefon
- ca. 1.000 Faxgeräte und Frankiermaschinen
- bis zu 11.500 Callcenter-Agenten
- ca. 400 Supervisoren
- ca. 80.000 Anrufe im Callcenter pro Tag (bis zu 120.000 im Peak)
- ca. 300.000 Anrufe pro Tag (kommend, gehend, intern)
- 100 Agenten für Chat, Callback und Co-Browsing
- 300 Agenten für Outbound-Voice-Kampagnen
- 400 Kanäle zum Sprachdialogsystem

Björn Kähler

Projektleiter DAVINCI 3.0 / Teamleiter Telefonie
Tel. +49 201 1766-1254
bjoern.kaehler@bitmarck.de

Für einen optimierten Support-Prozess: Einsatz neuer Kommunikationstechniken IM SERVICE DESK

Digitalisierung und künstliche Intelligenz verändern bereits heute die Art und Weise, wie Unternehmen arbeiten. Diesem Trend stellt sich auch BITMARCK und evaluiert am Standort Hamburg neue Technologietrends und deren Einsatzmöglichkeiten im Service Desk, um den Support für ihre Kunden stetig weiter zu verbessern.

„In vielen Anwendungsfällen kann künstliche Intelligenz (KI) bereits heute wiederkehrende Aufgaben erledigen und diese deutlich schneller als Menschen und rund um die Uhr lösen", erläutert Lars Kneuper, Bereichsleiter Technischer Service der BITMARCK Technik GmbH. Mit diesem Ansatz und der Zielvorgabe, die Servicelevel der Supportprozesse zu erhöhen, wurden vier Projekte aufgesetzt, die den Kunden von BITMARCK künftig zusätzliche Selfservice-Angebote anbieten und an sieben Tagen die Woche 24 Stunden zur Verfügung stehen werden.

Chatbot – ein smarter Selfservice, ermöglicht durch künstliche Intelligenz

Chatbots erfüllen die Erwartung von Kunden, schnelle Antworten auf ihre Anfragen zu erhalten – ohne Verzögerungszeiten, die durch den Austausch von E-Mails oder Warteschleifen in Hotlines entstehen. Diese künstliche Intelligenz kann dem Versicherten nicht nur Zeit sparen, sondern auch dem Unternehmen. Denn durch die Analyse von Anrufen und Gesprächen sowie maschinellem Lernen können ganz neue Erkenntnisse eingebracht werden.

Im Chat können alle BITMARCK-Kunden ihre Anfragen an den Service Desk im direkten Dialog stellen – und dies rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche. So können auch Statusabfragen zu Tickets oder Informationsanfragen unabhängig von Spitzen- und Nebenzeiten schnell beantwortet werden. Der KI-gestützte Chatbot ermöglicht darüber hinaus eine verbesserte und automatisierte Vorqualifikation der Tickets. Der geplante Einsatz eines Chatbots wird zu einer Entlastung der Mitarbeiter im Service Desk führen, die sich in der Folge verstärkt um komplexe Anliegen der Versicherten kümmern können. Bei zu hoher Komplexität oder auf Wunsch des Anwenders kann der Chat jederzeit an einen Mitarbeiter des Service Desks übergeben werden.

Unter dem Namen BITChat befindet sich das Projekt nach einer umfangreichen Konzeption und Spezifikation derzeit in der Ausschreibungsphase für die einzusetzende Software.

Voice-Biometrie – die Stimme als Schlüssel für guten Service

Bei Voice-Biometrie handelt es sich um ein biometrisches Verfahren, bei dem die Stimme zur Authentifizierung – zum Beispiel zur Identifikation eines Anwenders beim Service Desk – eingesetzt wird. In Kooperation mit dem deutschen Marktführer für Spracherkennungssysteme, NUANCE, möchte BITMARCK mit Voice-Biometrie via Telefon einen wesentlich erleichterten Authentifizierungsservice aufbauen, der ebenfalls rund um die Uhr zur Verfügung gestellt wird.

Im ersten Schritt können so zwei der häufigsten Anwenderanliegen an den Service Desk automatisiert bearbeitet werden, nämlich Kontoentsperrung und Passwortzurücksetzung. Beide Anwendungsfälle sparen den Kunden Zeit und verbessern den Service, da die Anwendung immer und ohne Wartezeit erreichbar ist. „Wer sich mit diesem Authentifizierungsverfahren ausweisen möchte, muss einmalig seinen Stimmenabdruck hinterlassen, der mit seinen individuellen Merkmalen in Zahlenschlüssel/-kombinationen umgewandelt wird", erklärt Lars Kneuper. „Das macht das System nicht nur einfacher, sondern auch sicherer. Der Stimmenabdruck ist nicht erratbar oder von anderen nachahmbar, und selbst Täuschungsversuche mit aufgezeichneten oder synthetisch erzeugten Stimmen werden sicher erkannt."

Neue Techniken wie Künstliche Intelligenz (KI), Machine Learning oder Stimmbiometrie sowie der Einsatz neuester Informationsmedien bewirken eine signifikante Verbesserung der Servicegüte und erhöhen erwiesenermaßen die Kundenzufriedenheit.

Mit der regelmäßigen Evaluierung und Integration zukunftsweisender Trends bietet BITMARCK ihren Kunden einen innovativen Service Desk mit modernsten Technologien und größtmöglichen Komfort.

Die neue „BITMARCK Voices Access (BMVA)"-Lösung ist derzeit in der Beschaffungsphase und soll zunächst innerhalb der BITMARCK-Unternehmensgruppe verprobt werden.

Videotutorials: Komplexe Handlungen und Abläufe einfach darstellen

Als audiovisuelle Unterstützung bietet BITMARCK für ihre Kunden nun auch Videotutorials an. Durch diese professionelle und zeitgemäße Komponente wird der Support durch eine weitere permanent verfügbare Selfservice-Möglichkeit erweitert.

Über Videotutorials lassen sich dem Betrachter komplexe, häufig nachgefragte Abläufe leicht verständlich vermitteln. Hierzu gehören zum Beispiel die Bedienung einer Software oder die Darstellung einer Hardware-Installation. Die Videotutorials von BITMARCK sind durch Bild, Ton und Untertitel barrierefrei. In Eigenproduktion des Service Desks sind die ersten Anwenderhilfen bereits erstellt und werden ihren Kunden zeitnah zur Verfügung gestellt.

Unternehmenskritische Kommunikation in Echtzeit

Mit einem modernen Informations- und Alarmierungssystem erhalten Mitarbeiter Nachrichten und Bildschirmalarme unternehmensweit oder gruppenspezifisch direkt und in Echtzeit auf ihren Desktop.

Was heute als indirekte Störungsmeldung beispielsweise im Intranet des Kunden angezeigt wird, lässt sich über dieses System mit einem beliebig konfigurierbaren Desktop-Laufband oder Pop-up zielgerichtet nach Applikationen oder Anwendergruppen direkt auf dem Bildschirm jedes Benutzers abbilden. Mit dieser Flexibilität lassen sich alle denkbaren Sachverhalte von Informationen zu einer Service-Einschränkung/-Wiederherstellung bis zur Gefahrenabwehr und Bildschirmsperrung vom Service Desk steuern.

Als erweiterbare Funktion lassen sich auch Kunden- und Mitarbeiterbefragungen umsetzen, die aufgrund der direkten Anzeige im Bereich Rücklaufquote und -geschwindigkeit ihr Potenzial zeigen. Unter dem Projektnamen OMEK (Optimierung monodirektionaler Endanwenderkommunikation) steht das Projekt in der unmittelbaren Vorbereitung eines Proof of concept.

Die vorstehenden neuen Kommunikationstechniken werden am Standort Hamburg mit Kunden der BITMARCK Technik GmbH verprobt und gehen bei erfolgreicher Umsetzung in den Servicekatalog von BITMARCK ein. ■

Lars Kneuper

Bereichsleiter
Technischer Service
Tel. +49 201 1766-1729
lars.kneuper@bitmarck.de

EESSI: Initiale Auslieferung der Komponente zum STICHTAG

Der gesamte Datenaustausch zwischen nationalen Sozialversicherungsträgern zu grenzübergreifenden Vorgängen wird ab 01. Juli 2019 über EESSI (Elektronischer Austausch von Sozialversicherungsdaten) abgewickelt. Die ausgetauschten Dokumente sind strukturiert und werden nach gemeinsam vereinbarten Verfahren erstellt. Sie werden über EESSI dem richtigen Empfänger im anderen Mitgliedsstaat zugestellt.

Der Vorteil: Mit EESSI können die Sozialversicherungsträger EU-weit schneller und sicherer als heute Informationen austauschen. Dies ist im Rahmen der entsprechenden EU-Verordnungen zur Koordinierung der Sozialversicherungssysteme so vorgeschrieben. Derzeit findet der Austausch nämlich noch größtenteils auf Papier statt. Wenn sich EESSI in den Mitgliedstaaten durchsetzt, wird dieser Austausch künftig nur noch elektronisch erfolgen.

Mit dem Release 23.85 begann BITMARCK bereits, die gesetzlichen Mindestanforderungen umzusetzen. Die initiale Auslieferung der Komponente EESSI zum Stichtag 01. Juli 2019 erfolgt im Mai mit dem Release 24.00.

Parallel wurde mit den beteiligten Institutionen DVKA (Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung Ausland) und ITSG (Informationstechnische Servicestelle der Gesetzlichen Krankenversicherung GmbH) eine Testinfrastruktur für die Qualitätssicherungsmaßnahmen aufgebaut. Diese soll übergreifend für die Testmaßnahmen mit den anderen EU-Ländern genutzt werden.

Gemeinsames Testevent mit den Patenkassen

Im März 2019 fand in unserem Hause unter Beteiligung der Patenkassen (IKK classic, DAK-Gesundheit, hkk, Siemens-Betriebskrankenkasse und IKK Südwest) ein Testevent für Qualitätssicherungsmaßnahmen gegen die NAE-Teststelle (Nationale Anbindung EESSI) statt. Am ersten Tag wurden sechs Prozesse erfolgreich getestet. Am zweiten Tag wurden die Tests von fünf weiteren Prozessen erfolgreich abgeschlossen. Aufgrund des positiven Feedbacks der Patenkassen werden wir im Release 24.05 ein weiteres Testevent durchführen.

Die DVKA wird im Rahmen des NAE-Projekts sämtliche IT-Dienstleister aufsuchen. In einem gemeinsamen Termin Anfang April werden die Inhalte, die Auswahl der Prozesse für die Produktivsetzung sowie der weitere Testablauf abgestimmt.

BITMARCK wird sich der auf EU-Ebene vereinbarten Vorgehensweise anpassen und im Rahmen der einsnull und des Newsletters einsnull kompakt kontinuierlich darüber informieren. ■

Heike Kleffmann

Projektleiterin
Tel. +49 201 1766-2433
heike.kleffmann@bitmarck.de

ARGE GSV PLUS

„**SERVICE DENKEN** WIR VON ANFANG BIS ENDE!“

Sinja Schönberger, Leiterin Kundenmanagement

Unser Leistungsversprechen hört nicht mit unseren Produkten auf. Im Gegenteil: Der Servicegedanke steht bei uns im Fokus. Mit dem Kundenmanagement werden wir diesem gerecht: Ob Kundenprozesse, die genau unter die Lupe genommen werden oder die jahrelange Erfahrung, die wir einbringen – am Ende profitieren Sie von bester Betreuung und höchster Qualität. Sehen Sie selbst: **argegsvplus.de**

BITMARCK_21c|ng:

DAS SIND DIE HIGHLIGHTS AUS DEM RELEASE 24.00

Das Release 24.00 ist stark dominiert durch die Umsetzung gesetzlicher Anforderungen insbesondere zum Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI). Auch in diesem Release werden die Arbeiten zur Umsetzung der Aktionssteuerung|ng umgesetzt. Die Marktfreigabe für das Release 24.00 ist für Mai 2019 geplant.

Die Release-Highlights aus dem Themenspektrum „Gesetzliche Anforderungen":

» **Datenaustausch MDK-Vorsorge und Reha: Erstumsetzung des neuen DTA-Verfahrens**
Erstumsetzung des Datenaustausches mit den MDK hinsichtlich Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen.

» **DMP – Umsetzung Löschkonzept DMP**
Umsetzung des Löschkonzeptes für den Bereich DMP.

» **TSVG / alte + neue Einnahmestrukturen: Beitragsabführungspflicht für Kleinstzahlstellen – Neufälle**
Die Ausnahmeregelung, wonach Zahlstellen, die regelmäßig an weniger als 30 beitragspflichtige Mitglieder Versorgungsbezüge zahlen, auf Antrag von der Beitragsabführungspflicht durch die Krankenkasse befreit werden können, wird zum 01.07.2019 aufgehoben.

Das System (alte wie auch neue Einnahmestrukturen) bietet bei einer Neuanlage von Versorgungsbezügen nun nicht mehr die Möglichkeit, eine Befreiung der Zahlstelle von der Beitragsabführungspflicht aufgrund der Kleinstzahlstellen-Regelung durchführen zu können.

Der Wegfall der Regelung gilt für die Zukunft (ab 01.07.2019) und tangiert keine Zeiten, die davor liegen.

» **DMP – Anpassung der technischen Anlagen für alle DMP-Programme 01.04.2019**
Die technischen Anlagen wurden implementiert und die hieraus notwendigen Anpassungen in der DMP-Fallakte vorgenommen.

» **Datenaustausch TP4a: 1. Nachtrag zur 15. Fortschreibung mit Wirkung zum 01.01.2019**
Die gesetzlichen Anforderungen wurden umgesetzt.

» **Datenaustausch MDK-AU/KG: Anpassung der zu liefernden Datenstruktur an den MDK**
Im Rahmen der Testmaßnahmen sind in Abstimmung mit dem MDS weitere Informationen in der Datenstruktur zu liefern, damit diese TA-konform sind und dem MDK eine verlässliche Beurteilung möglich ist.

» **Erweiterung der Funktionen des KKS-Versandes für das CUP-D-Verfahren**
Im Rahmen des CUP-D-Dateiversandes haben die Rentenversicherungsträger angekündigt, dass das im Auftragsdatensatz vorhandene Feld „E-Mail-Adresse" zukünftig inhaltlich geprüft wird und die bisherige Doppelverwendung des Feldes mit E-Mail-Adresse und/oder Dateiverzeichnis für den CUP-D-Datei-Versand nicht mehr zulässig ist.

Demnach ist das Feld zukünftig mit einer gültigen E-Mail-Adresse zu versehen oder leer zu lassen.

Aufgrund der Sonderregelung des Rentenversicherungsträgers hatte die Umsetzung so zu erfolgen, dass die anderen Verfahren von dieser Änderung nicht betroffen sind, jedoch für den CUP-D-Datenversand die geänderten Vorgaben des RV-Trägers Berücksichtigung finden. Dazu war die Maske „Manueller KKS-Auftrag" für den KKS-Versand um das Feld „E-Mail-Adresse Absender" erweitert und auf Gültigkeit geprüft worden.

» **Implementierung der neuen Sonderstatistik KB 9**
Die neue amtliche Statistik KB 9 (Beitragsschuldenstatistik) ist erstmals im Juli 2019 von allen am RSA teilnehmenden Krankenkassen zu melden. Die neue Statistik KB 9 wurde auf Basis der in der Meldeanleitung abgestimmten Ermittlungsregeln implementiert.

» **GKV-VEG: Neuberechnung von Säumniszuschlägen aufgrund ermäßigter Beitragsforderungen**
In bestimmten Fällen, die im GKV-VEG definiert werden, sollen im Rahmen einer ermäßigten Beitragsforderung auch evtl. bestehende Säumniszuschläge auf Basis der neuen Beitragsforderung korrigiert (ermäßigt) werden. In den durch das GKV-VEG beschriebenen Fällen sollen Säumniszuschlagsberechnungen aufgrund neuer ermäßigter Beitragsforderungen rückwirkend korrigiert werden.

» **TP2 – Anpassung der Technischen Anlage**
Im Nachrichtentyp GKC wird in der Segmentgruppe Rechnungsdaten ein neues Datenelement „PSP" aufgenommen.

» **KVdR – Abschaffung der Rechtskreistrennung im maschinellen KVdR-Meldeverfahren**
Mit der Änderung der Beitragssatzdatei zum 01.08.2019, 01.09.2019 oder 31.10.2019 entfällt die Rechtskreistrennung im KVdR-Meldeverfahren.

» **Morbi-RSA: Berücksichtigung der stationsäquivalenten Behandlung nach § 115b SGB V ab dem Berichtsjahr 2018 in der Satzart 500 und 700**
Mit Gesetz vom 19.12.2016 wurde eine neue Behandlungsform „Stationsäquivalente psychiatrische Behandlung" (§ 115d SGB V) als Alternative zur vollstationären Behandlung geschaffen. Die für die stationsäquivalente Behandlung abgerechneten Leistungsausgaben (Satzart 700) und übermittelten Diagnosen werden erstmalig für die Erstmeldung 2018 relevant. Die Diagnosen sind zukünftig in der Satzart 500 zu melden. In der Satzart 500 wird zurzeit im Datenfeld 10 die Art der Behandlung unterschieden.

» **A1-Entsendung – gesetzliche Anpassungen zum 01.07.2019**
Die Anpassungen für die A1-Entsendung wurden implementiert. ●●•

Die Release-Highlights aus dem Bereich Digitalisierung:

» **BITMARCK_21c|ng: Erweiterung des Registers „Leistungen" um den Bereich „Pflege"**
Im Reiter „Leistungen" von BITMARCK_21c|ng werden besondere Bereiche wie Bonusteilnahme oder Befreiungen gesondert aufgeführt. Hier erfolgt eine Ergänzung um den Bereich Pflege. Dort werden die Zeiträume und die Pflegestufe bzw. Pflegegrade mit abgebildet. Die Daten werden aus dem Reiter „Pflege/Pfegebedürftigkeit feststellen" übernommen. Dort finden sich auch die Zeiträume und die jeweilige Einstufung. Verfolgt wurde eine Darstellung analog des 21c_kern, um auch Anträge in Bearbeitung verfolgen zu können.

» **Beratungsmanagement: Umbau der Anwendung „Beratungsmanagement 2.0"**
Das Beratungsmanagement wurde aufgrund der Konzeptes Beratungsmanagement 2.0 unter Nutzung der Fallakte und der Aktionssteuerung|ng umgebaut.

» **Automatischer Start des 21c_kern-Klients bei aktivierter Fernsteuerung**
Die Mitarbeiter einer Krankenkasse wählen sich zunächst über ein eigenes Portal in die Integrationsplattform ein. Bei aktivierter Fernsteuerung war es bisher nötig, den 21c_kern-Klient vorab gesondert zu starten. Zukünftig erfolgt bei aktivierter Fernsteuerung und Einwahl in die Integrationsplattform der Start des 21c_kern-Klient automatisch. Durch ein SSO ist keine gesonderte Authentifizierung notwendig. Die Verbindung zwischen Integrationsplattform und ferngesteuertem 21c_kern-Klienten funktioniert. ■

Ralf P. Degerdon

Bereichsleiter
Produktmanagement
Tel. +49 201 1766-2757
ralf.degerdon@bitmarck.de

BITMARCK®

Instagram

#dasistBITMARCK

Schaut auch auf unseren anderen Kanälen vorbei

Private CLOUDBASIERTE Telekommunikationslösung:

EUROPAWEITE BITMARCK-AUSSCHREIBUNG

Auf den Seiten 16 und 17 haben wir im Artikel „DAVINCI 3.0“ bereits erfahren, welche Vorteile eine moderne Telefonielösung der DAK-Gesundheit bietet. Vor dem Hintergrund der aktuellen europaweiten Umstellung geschäftlich genutzter Telefon- und Breitband-Anschlüsse zur einheitlichen All-IP-Technik, greift BITMARCK dieses Thema natürlich auch auf, um weitere Krankenkassen mit einem passenden Produkt auszustatten – denn die Tage von klassischer Festnetztelefonie gehören der Vergangenheit an.

Noch vor kurzem ging es darum, durch entsprechende Telefonanlagen die einheitliche Erreichbarkeit von Mitarbeitern unter einer Nummer sicherzustellen. Heute dagegen steht die Integration von wesentlich mehr Diensten und Geräten im Fokus. Durch die einheitliche IP-Technik ist es möglich, alle Dienste wie Telefonie, Fax, Video, Internet oder Mobilfunk in nur einem einzigen Netzwerk zur Verfügung zu stellen.

„Die Fortschritte durch die IP-Technik sind enorm. Mit ihr können nicht nur erhebliche Kosten eingespart werden, sondern auch die Zusammenarbeit innerhalb eines Unternehmens sowie zwischen dessen Kunden und Versicherten verbessert werden. Ein wichtiger Schritt in Richtung Digitalisierung des Unternehmens und Arbeitsplatz der Zukunft“, erklärt Tino Dörstling, Abteilungsleiter Kundenservice bei der BITMARCK Beratung GmbH.

Mit dem ISDN-Aus stehen nun aber auch viele Krankenkassen und Unternehmen im GKV-Umfeld vor der Frage, welche Telefonanlage die richtige für sie ist. Dabei sind die Anforderungen an die Größe und Leistungsfähigkeit der jeweiligen Lösungen sehr unterschiedlich.

Um den Kunden diesen Beschaffungsprozess zu erleichtern und sie bei der Umstellung zur All-IP-Technologie zu unterstützen, hat BITMARCK im zweiten Halbjahr des Jahres 2018 eine europaweite Ausschreibung im Bereich IP-Telefonie und -Video durchgeführt. Als Partner ist dabei das Aachener Unternehmen netconnex GmbH hervorgegangen.

Die neue Lösung: All-IP-Telefonie und -Video von BITMARCK

Gemeinsam mit netconnex bietet BITMARCK nun eine private cloudbasierte Kommunikationsplattform an, basierend auf den führenden Herstellern Cisco und Caseris. Der Kern der Lösung besteht dabei aus einer Standardtelefonie mit zusätzlichen CTI- und Callcenter-Funktionalitäten sowie einem Videokonferenzsystem. Optional ist es möglich, die Versicherten auch per Videofunktion zu beraten. Besonders hervorzuheben ist dabei die vollständige Integration der Lösung in den GKV-Kernstandard BITMARCK_21c|ng. Zudem können weitere kundenspezifische Datenbanken mit dieser Lösung gekoppelt werden.

BITMARCK-Kunden haben mehrere Möglichkeiten, um die neue Telekommunikationslösung in ihrem Unternehmen zu implementieren: BITMARCK ermöglicht einen modularen Aufbau in Standardtelefonie und optionale Erweiterungen pro Arbeitsplatz sowie die passgenaue Abbildung der ITK-Anforderungen. So ist es beispielsweise möglich, eine Standardtelefonie durch Chat und Video zu erweitern und sogar mobile Endgeräte (iOS und Android) über eine Applikation zu integrieren. Je nach Einsatzszenario sind unterschiedliche Sicherheitsstufen realisierbar. Neben der kostenfreien permanenten Weiterentwicklung der Lösung bietet diese auch einen redundanten Aufbau der Systeme und Komponenten.

Die Administration von WAN-Strecken für Daten und Telefonie erfolgt aus einer Hand, die CTI-Anbindung in BITMARCK_21c|ng ist inklusive. Ebenso interessant sind die fest kalkulierbaren Kosten während der Vertragslaufzeit inkl. Telefongebühren, zum Beispiel durch eine deutschlandweite Flatrate pro Anschluss. BITMARCK steht dabei stets als zentraler Ansprechpartner für die Beratung und den Betrieb der jeweiligen individuellen Lösung zur Verfügung.

Sicherheit steht an erster Stelle

Zu beachten ist, dass bei einem Eigenbetrieb von All-IP-Lösungen ein erhöhter Sicherheitsaufwand entsteht. Beim Betrieb im oder über das BITMARCK-Rechenzentrum entfällt diese Aufgabe aufgrund der dort bereits vorhandenen Sicherheitstechnologie und Security-Infrastruktur. Zusätzlich bietet die BITMARCK-Lösung je nach Kundenanforderung unterschiedliche Sicherheitstechnologien (Transport- bis Ende-zu-Ende-Verschlüsselung) bei der Übertragung von Sprache und Video an. Auch beim Telefonieren über freies WLAN sind Gesprächsinhalte durch die Verschlüsselungstechnik jederzeit geschützt.

Die private cloudbasierte Lösung steht ISDN demnach in puncto Sicherheit in nichts nach. Im Gegenteil: Mithilfe von Verschlüsselungs-Techniken kann der Grad der Sicherheit deutlich erhöht werden und über dem von ISDN liegen. Mit diesem Angebot hat BITMARCK ihren Kunden eine einzigartige Möglichkeit geboten, eine moderne Multi-Channel-Lösung auf einer Plattform zu optimalen Konditionen bereitzustellen. Und dies, ohne dass eine eigene Ausschreibung erforderlich wird.

Unsere Lösung passt zu Ihrer digitalen Ausrichtung? Dann freuen wir uns über Ihre Nachricht – unsere Kundenmanager beraten Sie gerne! ■

Tino Dörstling

Abteilungsleiter
Kundenservice
Tel. +49 201 1766-3431
tino.doerstling@bitmarck.de

Wir empfehlen Ihnen folgende HIGHLIGHTS

MAI

Expertenforum MDK Datenaustausch
08.05.2019
Essen

Training bitAnalytics für Power-User
08.–10.05.2019
Essen

Veranstaltung der BMS BI-Forum Mai 2019
09.05.2019
Ludwigsburg

Expertenforum Partner
09.05.2019
München

Veranstaltung der BMS BI-Forum Mai 2019
14.05.2019
Hamburg

HZV-Fehlerbearbeitung
14.05.2019
Webinar

Expertenforum TP4b Reha- und Vorsorgeeinrichtungen
16.05.2019
München

TP5-Fehlerbearbeitung
23.05.2019
Webinar

JUNI

Expertenforum Querschnitt und Integration
06.06.2019
Fulda

JULI

Interessenten-verwaltung von der Akquise bis zur Zahlung
04.07.2019
Webinar

AUGUST

Training Grundlagen BITMARCK_21c|ng
28.08.2019
München

TP5-Fehlerbearbeitung
29.08.2019
Webinar

SEPTEMBER

Hausarztzentrierte Versorgung (HZV)
02.09.2019
Webinar

Integrierte Versorgung und sonstige Ver-sorgungen (IGV und SV)
03.09.2019
Webinar

HZV-Fehlerbearbeitung
26.09.2019
Webinar

SEMINAR-TIPP
von Brigitte Müller

Sind Sie Anwender von bitAnalytics? Nutzen Sie die bereitgestellten Berichte, Views und Fachanwendungen? Möchten Sie Auswertungen und Berichte gerne ganz komfortabel selbst erstellen? Dann ist dieses Seminar genau das richtige für Sie. Sie lernen den Umgang mit DIAS User Suite und SQL-Designer, erhalten eine Einführung in Reporting Services sowie eine Übersicht über die fachlichen Inhalte. Auch den Berichts-Generator (SSRS) stellen wir Ihnen vor. Unser gemeinsames Ziel: Am Ende der Veranstaltung kennen Sie die bereitgestellten Standardberichte und Auswertungen (User Suite) und sind in der Lage, eigene Berichte und Auswertungen zu erstellen bzw. zu bearbeiten. Ich wünsche Ihnen schon jetzt viel Erfolg!

Brigitte Müller

Fachberatung
Campus
Tel. +49 201 1766-3141
brigitte.mueller@bitmarck.de

GEWUSST WIE
BITMARCK Campus

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.**

Renate Irl

Backoffice-Managerin
Tel. +49 201 1766-3368
campus@bitmarck.de

IMPRESSUM

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

Verantwortlich im Sinne des Presserechts:
Andreas Pschera, BITMARCK Holding GmbH.
Anregungen und Anfragen zu den Beiträgen richten Sie bitte per E-Mail an **andreas.pschera@bitmarck.de**.

BITMARCK Holding GmbH
Kruppstraße 64
45145 Essen
www.bitmarck.de

Leitender Redakteur:
Andreas Pschera

Redaktion dieser Ausgabe:
Sophie Gutekunst, Annette Helmer, Björn Kähler
Lars Kneuper, André Lewing, Brigitte Müller
Sara Pfiz, Andreas Pschera, Dr. Martin Stein

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

Druck und Vertrieb:
gilbert design druck werbetechnik GmbH
Witteringstr. 20-22
45130 Essen

Fotonachweis:
BITMARCK-Archiv
Adobe Stock
Fotolia
Shutterstock

Stand: Mai 2019

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 Holding GmbH
Kruppstraße 64
45145 Essen
Tel. +49 201 1766-2000
www.bitmarck.de

FSC
www.fsc.org
MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C006990