EINSNULL

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

#02/2016

06 **BITMARCK-CUP 2016**
Team „DAK-BIT" siegt erneut

08 **INTERVIEW**
Dieter Löschky, Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH

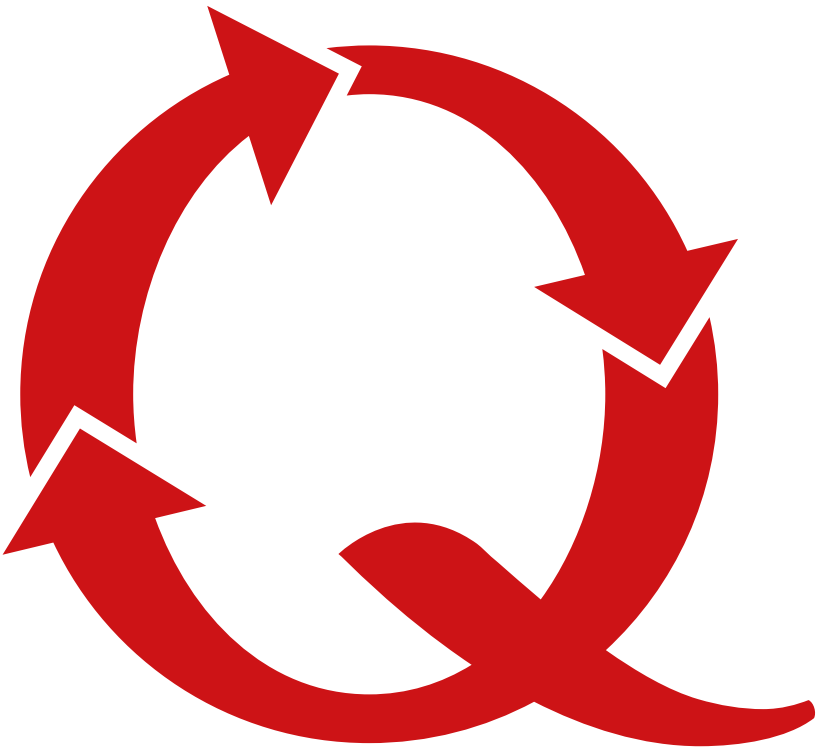
14 **VERSICHERTEN-BERATUNG PER VIDEO**
Die innovative Art, mit Kunden zu kommunizieren

22 **ELEKTRONISCHE GESUNDHEITSKARTE**
Zwischen Anspruch und Wirklichkeit

BITMARCK®

casusQuo
Qualität in jedem Fall

Von Krankenkassen.
Für Krankenkassen.
Sonst nichts.



Von casusQuo erwirtschaftete Überschüsse
fließen zurück an die Versichertengemeinschaft.

www.casusQuo.de

Arbeitsgemeinschaft für medizinisches
Fall- und Kostenmanagement

EINSNULL 1 DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

Andreas Strausfeld
Geschäftsführer

Liebe Freunde von BITMARCK, liebe Leser der einsnull,

um der digitalen Transformation zu begegnen, gibt es weder einen vorgegebenen Weg noch eine allgemeingültige Strategie. Das gilt auch für den GKV-Markt: Entscheidend für die Krankenkassen wird es sein, sich auf vielen Ebenen modern zu präsentieren und dem Versicherten innovative und zeitgemäße Services und Lösungen anzubieten. Wie zum Beispiel das neue BITMARCK-Produkt „Versichertenberatung per Video".

Krankenkassen können sich mit „Versichertenberatung per Video" digital per Chat oder Video mit ihren Versicherten austauschen – das Produkt kann übrigens komfortabel in den eigenen Internetauftritt eingebunden werden. Mehr darüber erfahren Sie auf den **Seiten 14–16**.

Auch der Beitrag unseres Gastautors, Dr. Willms Buhse, befasst sich mit dem Thema „Digitalisierung". Er widmet sich der Frage, wie Unternehmen ihre Prozesse und Strukturen künftig gestalten müssen, um der digitalen Transformation zu begegnen. Sein Motto: Das Bestandsgeschäft nutzen, um Innovationen zu entwickeln. Den Gastbeitrag finden Sie auf **Seite 18**.

Seit Juni 2016 ist Dieter Löschky alleiniger Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH. Seine Eindrücke über die ersten Monate an der Spitze des Softwarehauses sowie seine Ziele und Ideen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit schildert er im Interview mit der einsnull ab **Seite 8**.

Des Weiteren stehen in dieser Ausgabe der einsnull auch unsere Veranstaltungen im Mittelpunkt: Von Kunden im Dialog über die Round-Table-Gespräche bis hin zum BITMARCK-Cup war wieder einiges los bei uns – ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Andreas Strausfeld
Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung

03 Editorial

04 Inhalt

InfoBITs
06 BITMARCK-Cup 2016
Team „DAK-BIT" siegt erneut

Standpunkt
08 Interview
Dieter Löschky, Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH

InfoBITs
13 Offener und transparenter Dialog
Round-Table-Gespräche erfolgreich etabliert

Titelthema
14 Versichertenberatung per Video
Die innovative Art, mit Kunden zu kommunizieren

Gastbeitrag
18 „Eine Internetstrategie ist keine digitale Transformation!"
Ein Gastbeitrag von Dr. Willms Buhse

InfoBITs
20 Qualität als Motor
Kunden im Dialog 2016

Produkte & Dienstleistungen
22 Elektronische Gesundheitskarte
Zwischen Anspruch und Wirklichkeit

Produkte & Dienstleistungen
24 Ohne Löschen geht es nicht
Löschkonzepte

Wissenswert/Veranstaltungen
26 BITMARCK Campus
Empfohlene Veranstaltungen

27 Impressum

08

Im Interview
Dieter Löschky, Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH

Versichertenberatung per Video
Die innovative Art, mit Kunden zu kommunizieren

14

SCHON JETZT VORMERKEN

• BITMARCK •

Kundentag

03. und 04.11.2016

ATLANTIC HOTEL IN ESSEN

BITMARCK-CUP 2016

Team „DAK-BIT“ siegt erneut

Spannung bis zum Schluss – viel Lob für neue Location in Essen

Der BITMARCK-Cup 2016 ist vorbei – und erneut sicherte sich das gemischte Team „DAK-BIT" den Titel. Wie im letzten Jahr war es eine enge Angelegenheit: Nach regulärer Spielzeit stand es 3:3 im Finale gegen die hkk Erste Gesundheit; die Entscheidung fiel anschließend wieder erst im Neunmeterschießen. Platz drei ging an die BIG direkt gesund. Den ersten Platz im Ü40-Turnier sicherte sich – ebenfalls knapp – die pronova BKK vor der BIG direkt gesund, dem Abrechnungszentrum Emmendingen und der BKK VBU. Das Ü40-Turnier wurde in diesem Jahr im Liga-Modus ausgespielt.

Bubble Ball begeistert

Das traditionelle Fußball-Turnier der GKV-Welt fand in diesem Jahr erstmals in Essen statt – was sowohl bei den anwesenden Mannschaften als auch bei den Zuschauern viel Lob und Anklang fand. Die Anlage der SGS Essen bot von kurzen Wegen zu den Umkleiden und Caterern über einen modernen Kunstrasenplatz bis hin zu einem Rahmenprogramm für die ganze Familie jede Menge Annehmlichkeiten und Highlights. Besonders die Funsportart „Bubble Ball" kam bei Jung und Alt sehr gut an.

Eröffnet wurde das Turnier um 11 Uhr von Michael Heutmann, Geschäftsführer der BITMARCK Service GmbH, durch den Tag moderierte Stephan Knipp von Radio Essen. Auch der Wettergott war dem BITMARCK-Cup hold: bestes Fußballwetter bei Sonnenschein, es gab lediglich einen kurzen Schauer – passenderweise genau in der Pause zwischen Vor- und Zwischenrunde.

Essen, wir kommen wieder – Bilder und Video auf www.bitmarck.de/cup

Übrigens: Im Einlagespiel „GKV All Stars" gegen die Bundesliga-Mannschaft der SGS Essen musste sich die GKV-Truppe mit 0:4 erneut geschlagen geben – nach dem 0:6 aus dem vergangenen Jahr war immerhin ein leichter Aufwärtstrend zu erkennen. Für nächstes Jahr setzten sich die All Stars zum Ziel, einmal ein Tor zu schießen …
Fazit: BITMARCK-Cup in Essen, wir kommen im nächsten Jahr wieder! ■

„Unsere Kunden müssen sich **AUF UNS VERLASSEN** können“

Dieter Löschky (54) agiert seit Juni 2016 als alleiniger Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH. Grund genug für die einsnull, ihn nach seinen Zielen und ersten Eindrücken zu befragen.

einsnull: Herr Löschky, was waren die ersten Aufgaben bzw. Projekte, die Sie im Rahmen Ihrer neuen Tätigkeit als alleiniger Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH in Angriff genommen haben?

Dieter Löschky: Erste Herausforderung sind der Abbau von Störmeldungen und die Steigerung der Entwicklungsleistung. Störmeldungen in der Software erschweren unseren Kunden das Alltagsgeschäft und senken die Akzeptanz für unsere Produkte. Wir haben es in den letzten Monaten geschafft, die Anzahl der schweren Störmeldungen auf null zu reduzieren (Stand 30.6.2016). Parallel wurde die Anzahl der sonstigen Störmeldungen im Vergleich zu Anfang 2015 mehr als halbiert. Zudem konnte die Entwicklungsleistung deutlich gesteigert werden. Diese Ergebnisse bestätigen den eingeschlagenen Weg und bestärken uns in dem von uns gewählten Ansatz. Unser Ziel ist es weiterhin, Software zügiger, kostengünstiger und qualitativ höherwertig zu entwickeln und auszuliefern. Das erwarten unsere Kunden und Gesellschafter berechtigterweise von uns.

einsnull: Wie bewerten Sie die aktuelle Marktentwicklung?

Dieter Löschky: Seitdem ich für BITMARCK tätig bin, habe ich mich intensiv mit dem GKV-Markt und der Entwicklung in den letzten Jahren auseinandergesetzt. Deutlich ist dabei der Trend zu immer größeren Krankenkassen. Interessanterweise gibt es jedoch um die großen Kassen herum gerade in unserem Kundenkreis viele kleine Betriebskrankenkassen, die im Wettbewerb mithalten können und die wirtschaftlich solide sind. Ich glaube, dass es diese Kassengrößen auch zukünftig geben wird. Als Softwarehersteller müssen wir den unterschiedlichen Anforderungen eines heterogenen Kundenkreises gerecht werden.

einsnull: Worin bestehen aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen bei BITMARCK?

Dieter Löschky: Die wichtigste Aufgabe in den nächsten Jahren besteht in der Etablierung des zukünftigen GKV-Standards BITMARCK_21c|ng. Mit BITMARCK_21c|ng werden die Integrationsplattform 21c|ng und das heutige iskv_21c sowie kernnahe Anwendungen wie beispielweise 21c_crm und 21c_forderungsmanagement zu einem integrierten Produkt zusammengeführt. Funktionalitäten, die hier nicht enthalten sind, werden über unsere Zusatzprodukte angebunden oder durch die Angebote unserer Partner abgedeckt. Die Implementierung des neuen Produktstandards ist dabei bei weitem nicht so aufwändig wie der Rollout von iskv_21c. Alle BITMARCK-Kunden verfügen danach über eine zukunftssichere IT-Lösung, die sie bei der Optimierung ihrer Geschäftsprozesse unterstützt.

einsnull: Welche Rolle spielt das Thema Digitalisierung der GKV in Ihrer Planung?

Dieter Löschky: Die Digitalisierung des Gesundheitswesens beschäftigt momentan die gesamte Branche. Dieser Entwicklung müssen auch die GKV und wir als ihr Dienstleister Rechnung tragen – beispielsweise mit unseren kostenpflichtigen Zusatzprodukten wie der innovativen bitGo_Suite. Auch diese werden an den Produktstandard BITMARCK_21c|ng angebunden. Dadurch ist sichergestellt, dass die in iskv_21c bereits vorhandenen Fachverfahren sowie die Workflows in 21c|ng optimal und einheitlich genutzt werden können.

einsnull: Welche Prioritäten setzen Sie für die nächsten Monate?

Dieter Löschky: In den nächsten Monaten hat bei uns die Umstellung der DAK-Gesundheit auf unser Kernsystem höchste Priorität. Bis Ende des vierten Quartals dieses Jahres wollen wir mit unserer Kernsoftware einen weiteren Meilenstein umgesetzt und alle Umsysteme angebunden haben. Gleichzeitig werden wir einen ersten Teil der Daten aus dem jetzigen Bestandssystem nach iskv_21c migrieren. Wir liegen dabei gut im Plan und sind zuversichtlich, dass wir die vereinbarte Zeitschiene halten werden. Der Abbau und die Vermeidung von Störmeldungen sind natürlich auch weiterhin ein hochrangiges Ziel. ●●•

einsnull: Wie wollen Sie den Kundenkontakt und die Kundenzufriedenheit weiter verbessern?

Dieter Löschky: Als Hersteller eines hochspezialisierten Softwareprodukts sind wir auf eine enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden angewiesen. In meiner Rolle als Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH ist mir dabei der persönliche Kontakt zu unseren Kunden besonders wichtig. Dadurch hoffe ich die Vertrauensbasis für die Zusammenarbeit weiter auszubauen. Das bedeutet für mich auch, offen über Probleme zu reden, um gemeinsam Lösungen zu finden. Wir haben in den letzten Wochen drei Round-Table-Gespräche mit kleineren und mittelgroßen Krankenkassen geführt. Die sehr konstruktiven und sachlichen Diskussionen haben mich darin bestärkt, den eingeschlagenen Weg fortzusetzen. Das Vertrauen unserer Kunden wächst mit der Zuverlässigkeit, die wir in den Kundenbeziehungen immer wieder beweisen müssen. Dementsprechend fordere ich diese Zuverlässigkeit auch von meinen Mitarbeitern ein. Unsere Kunden müssen sich darauf verlassen können, dass wir einmal Versprochenes einhalten – sei es die Umsetzung von zugesagten Anforderungen in abgestimmten Releases oder auch der versprochene Rückruf bei Kundenanfragen.

Transparenz ist ein weiterer Schlüssel für die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Wir bemühen uns, unsere Prozesse und Entscheidungswege möglichst transparent gegenüber unseren Kunden zu kommunizieren. Mit dem Fachbeirat, den Fachworkshops, Fachanwenderkreisen oder den Round-Table-Gesprächen haben wir bereits zahlreiche Formen der Kundeneinbindung und -beteiligung geschaffen und dokumentieren die Arbeit dieser Gremien für alle nachvollziehbar im Kundenportal. Damit schaffen wir ein Höchstmaß an Transparenz.

einsnull: Worin liegt für Sie der besondere Reiz der neuen Aufgabe?

Dieter Löschky: Vor meiner Tätigkeit als Geschäftsführer war ich für die Entwicklung der Software zuständig. An der neuen Aufgabe reizt mich, nun den gesamten Prozess der Produktionskette mit all ihren Facetten zu verantworten. Das beginnt bereits bei den Anforderungen der Kunden, die höchst unterschiedlich ausfallen können. Lösungen, die wir für große Kassen entwickeln, können für kleine Kunden überladen und untauglich sein. Hier gilt es, gemeinsam mit den einzelnen Kunden den richtigen Standard zu finden, der für alle Kundengruppen sinnvoll ist und der wirtschaftlich niemanden überfordert. Diesen Prozess anzuschieben und auszugestalten, stellt für mich eine neue Herausforderung dar. Gleichzeitig finde ich es interessant, in einem neuen Markt zu agieren. Ich habe in den letzten Monaten viel über das Gesundheitssystem und die GKV erfahren. In diesem Markt etwas zu bewegen und mitzuhelfen, die eine oder andere Innovation auf den Weg zu bringen, ist für mich ebenfalls eine äußerst reizvolle Aufgabe.

einsnull: Herr Löschky, herzlichen Dank für das Gespräch. ■

atacama Software

Qualität steigern,

Bearbeitungszeit einsparen

atacama | PV

Die Software für effiziente und sichere Fallbearbeitung in der Pflegekasse

Für Transparenz
im Gesundheitswesen.

atacama | Software GmbH
Tel.: +49 (0)421 - 22 30 10
info@atacama.de, www.atacama.de

KONTROLLE IST GUT, GP*PLUS* IST BESSER:

Genehmigungsprüfung – intelligent und effizient

Prüfen Sie Ihre Verordnungen für Hilfsmittel, Häusliche Krankenpflege und Fahrkosten in Zukunft auf Herz und Nieren. Unsere intelligente, workflow-gesteuerte Genehmigungsprüfsoftware **GP*Plus*** unterstützt Sie dabei. Die umfangreiche Stammdatenbank, das Herz des neuen Software-Tools, garantiert optimale Prüfergebnisse bei maximaler Effizienz. Auch in Ihrer Krankenkasse. Fragen Sie unser Expertenteam: GPPlus@arz-emmendingen.de

VERTRAGS-CONTROLLING
40.000 VERTRÄGE
EFFIZIENT
ARZTSTAMM
KUNDENINDIVIDUELL
PRÄQUALI-FIZIERUNGS-DATEN
ICD-DIAGNOSESCHLÜSSEL
VERSICHERTENBESTAND
ROUTENPLANER
INDIVIDUELLE BENUTZER-VERWALTUNG
KASSENSTAMM
LEISTUNGSERBRINGERSTAMM
POSITIONSNUMMERNVERZEICHNISSE
3.000.000 PREISE
GENEHMIGUNGSPRÜFUNG

Im Einsatz bei IKK classic
Unser Handwerk. Ihre Gesundheit.

Abrechnungszentrum Emmendingen

innovativ denken - dynamisch handeln

www.abrechnungszentrum-emmendingen.de

Offener und transparenter DIALOG

Round-Table-Gespräche erfolgreich etabliert

„Gut, dass BITMARCK zukünftig verstärkt auch den Dialog mit den kleineren und mittelgroßen Kassen aufnehmen will“: Das war der einheitliche Tenor bei den Round-Table-Gesprächen der BITMARCK Software GmbH im Juni und Juli.

An drei Terminen – bei der BKK HENSCHEL Plus, der WMF BKK und am BITMARCK-Standort in Essen – diskutierten über 30 Vorstände und IT-Leiter aus 27 Krankenkassen mit der Geschäftsführung und Mitarbeitern von BITMARCK über diverse Themen rund um den GKV-Softwarestandard. Im Mittelpunkt der Gespräche standen die Reduzierung der Störmeldungen sowie die Qualitätsverbesserung in der Kernsoftware. Die Teilnehmer konnten sich darüber hinaus auch über den neuen GKV-Standard BITMARCK_21c|ng informieren. BITMARCK stellte zudem den aktuellen Stand von 21c|ng und bitGo_Suite vor und erläuterte den neuen Anforderungsprozess. Zu allen Themengebieten gab es eine Vielzahl von Fragen, die die Mitarbeiter der BITMARCK Software gerne und umfassend beantworteten.

Austausch bringt Nähe zum Markt

Dieter Löschky, Geschäftsführer der BITMARCK Software GmbH, resümiert: „Herzlichen Dank allen Kunden, die an unseren Gesprächen mitgewirkt haben. Mein besonderer Dank gilt auch unseren Gastgebern, der BKK HENSCHEL Plus und der WMF BKK.

Die Atmosphäre dieser Round-Table-Gespräche war ausgesprochen konstruktiv. Als Softwarehersteller mit einem heterogenen Kundenstamm ist es für uns nicht einfach, mit einem Standardprodukt alle Kundenbedürfnisse abzudecken. In Zukunft wollen wir offener und transparenter in den Dialog einsteigen, um das gegenseitige Verständnis zu fördern und zu vertiefen. Dazu eignet sich das direkte Gespräch auf solchen Veranstaltungen optimal. Für einen Dienstleister wie BITMARCK ist es wichtig, ein Gespür dafür zu entwickeln, wo unsere Kunden der Schuh drückt und wie wir sie im Alltag noch besser entlasten können. Die erste Runde der Round-Table-Gespräche, die wir als Veranstaltungsformat etablieren werden, waren dabei ein guter Einstieg.“ ■

Versicherten-beratung per VIDEO

Die innovative Art, mit Kunden zu kommunizieren

Die zunehmende Digitalisierung macht auch vor der GKV nicht Halt. Längst hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass durch die Digitalisierung von Geschäftsprozessen und die Vernetzung der Kommunikationskanäle nicht nur eine signifikante Kostenreduktion möglich ist, sondern auch bei einem sich immer mehr angleichenden Leistungsspektrum entscheidende Wettbewerbsvorteile erzielt werden können.

Online-Geschäftsstellen gibt es schon länger – doch der Bedarf wächst, möglichst alle Vorgänge komplett ohne Medienbrüche abzubilden, am besten noch mit einer sicheren Online-Legitimation. Gerade in der Altersgruppe von 14 bis 29 Jahre kommt dies sehr gut an, aber auch die ältere Generation findet zunehmend Gefallen daran, sich über digitale Medien auszutauschen. Eine Krankenkasse, die diese Alternative anbietet, kann damit ihre Services auch für diese Zielgruppe attraktiver gestalten und im Idealfall neue Kunden gewinnen.

BITMARCK ermöglicht nun mit dem Produkt „Videoberatung", dass Krankenkassen sich digital per Chat oder Video mit ihren Versicherten austauschen können, wobei die Dienstleitung komfortabel in den jeweiligen Internetauftritt eingebunden werden kann.

Modularer Aufbau mit unterschiedlichen Funktionen möglich

Es muss dabei auch nicht gleich das gesamte Spektrum sein: Die Krankenkasse kann ganz bequem einen sanften Einstieg in die Dienstleistung wählen, die Akzeptanz testen und später weitere Funktionen in das Angebot für ihre Kunden aufnehmen. Die einfachste Lösung stellt der Chat mit den Versicherten dar. Es stehen hier umfangreiche Funktionen zur Verfügung: Vom Einzelchat bis hin zum Chat, den ein Sachbearbeiter mit bis zu sechs Versicherten parallel führen kann. Dabei ist es möglich, Dokumente am Bildschirm zu teilen und sogar Formulare unter Verwendung der Curserfunktion gemeinsam auszufüllen, Dokumente zu senden und zu empfangen oder Videos und Textbausteine zu bestimmten Themen zu hinterlegen. Auf Wunsch kann sogar eine Mappe mit Unterlagen versendet und digital signiert werden, die Speicherung graphologischer Merkmale erfolgt verschlüsselt.

Kunden oder Interessenten können einen Chat spontan per Klick auf den Button auf der Webseite der Krankenkasse beginnen, aber auch ein gezielter Termin ist möglich, indem der Sachbearbeiter eine Uhrzeit mit PIN für den Chat verschickt. Auch während eines Telefonats kann dem Kunden ein Angebot zum (Video-)Chat unterbreitet werden. Besucher einer Website können per Pop-up-Fenster ein Angebot zum Chat erhalten, wenn sie bereits einen gewissen Zeitraum auf einer ausgewählten Seite gesurft haben – das gezielte Ansprechen wird einfach per Regelwerk hinterlegt.

Die gleichen Parameter stehen auch bei der Beratung per Video zur Verfügung, die in der Regel durch speziell geschulte Videoagenten bei der Krankenkasse durchgeführt werden. Dabei wird der Arbeitsplatz mit Headset und Kamera ausgestattet – lichtkonforme Verhältnisse und eine Rückwand mit dem Logo der Krankenkasse sorgen für ein ausgewogenes Bild beim Gegenüber. Auch eine Umfragefunktion kann eingebaut werden, um die Zufriedenheit mit der Beratung abzufragen.

Neben der Einbindung in den Webauftritt ist auch die Bereitstellung einer Standard-App-Lösung oder die Integration in eine vorhandene App-Lösung der Krankenkasse möglich. ●●•

Kontakt

Jörg Czeczine
Bereichsleiter Business Service
Tel. +49 89 62737-329
joerg.czeczine@bitmarck.de

Die BITMARCK-Lösung passt optimal zur digitalen Strategie der Krankenkassen

Die Dienstleistung wird bei der BITMARCK als „Software as a Service" (SaaS) angeboten, verbunden mit einer Mandantenlösung im Rechenzentrum, sodass größtmögliche Sicherheit gewährleistet ist. BITMARCK leistet auch den First-Level-Support und setzt darüber hinaus in exklusiver Partnerschaft auf das am Markt der B2C-Videoberatung bewährte Produkt Empathy Suite der Firma purpleview.

Die Lösung ist heute bereits revisionssicher bei Krankenkassen, Banken und anderen Firmen im Einsatz. Sie bietet eine hohe Qualität der übertragenen Daten, Bilder und Videos, verbunden mit guter Stabilität. Auch eine Administratorenschulung und das Kommunikationstraining der Berater sind Bestandteil der Leistung.

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

purpleview

BAHN-BKK

Die BAHN-BKK hat die Versichertenberatung per Video bereits seit einiger Zeit im Einsatz. Tobias Hagemann, verantwortlicher IT-Projektkoordinator für diese Thematik, berichtet aus der Praxis

„Durch das veränderte Verhalten unserer Kunden, die sich mehr und mehr den digitalen Medien zuwenden, war uns klar, dass für ein nahtloses Beratungsspektrum eine Betreuung per Chat und Video unbedingt in unsere digitale Agenda gehört. Wir bieten die Beratung per Chat und Video zu unseren Servicezeiten an und haben damit sehr gute Erfahrungen gemacht – insbesondere der Video-Chat erhält Bestnoten. Die 360-Grad-Ansicht von 21c|ng unterstützt uns bei der persönlichen Videoberatung ebenso wie am Telefon oder an den örtlichen Servicepunkten. Wir planen im Zusammenhang mit einem gesicherten Identifikationsverfahren eine bereits erweiterte Beratung rund um persönliche Gesundheitsdienstleistungen, damit unsere Versicherten noch besseren und bequemeren Service erfahren können. Dafür stehen wir derzeit in engem Kontakt mit dem Bundeversicherungsamt. Ich bin sicher, dass die virtuelle Beratung in der Zukunft eine wichtige Rolle spielen wird, und freue mich, dass die BAHN-BKK diese von Anfang an mitgestalten konnte."

MEHR FLEXIBILITÄT

EIN BEITRAG ZU IHREM ERFOLG.

Größtmöglicher Handlungsspielraum und spürbare Entlastung bei Kapazitätsengpässen. Dafür sorgen wir als starker Partner für Krankenkassen. Damit Sie sich um das Wesentliche kümmern können: die Leistungen für Ihre Versicherten.

Was können wir für Sie tun? www.argegsvplus.de

ARGE GSV PLUS

„Eine Internetstrategie ist keine DIGITALE TRANSFORMATION!“

Ein Gastbeitrag von Dr. Willms Buhse

Wir erleben mit der digitalen Transformation eine der größten wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umwälzungen, die es je in der Geschichte gab: Der digitale Wandel bietet enorme Chancen für neue Geschäftsfelder, digitale Innovationen transformieren alle Branchen und Geschäftsprozesse. Motor dieser Entwicklung ist nicht zuletzt der Kunde. Dessen veränderte Erwartungen zwingen Unternehmen erst zur digitalen Transformation, um langfristig am Markt erfolgreich agieren zu können. Der Kunde entscheidet wann, wie und womit er Dienste nutzt. Alles in Echtzeit, Einfachheit und Service statt Werbung.

Für Unternehmen stellt sich vor diesem Hintergrund die zentrale Frage, wie sie ihre Prozesse und Strukturen künftig gestalten müssen, um der digitalen Transformation zu begegnen. Grundsätzlich sinnvoll ist nicht der komplette Aufbruch, sondern die innovative und flexible Neugestaltung von Hierarchien. Es geht darum, den Spagat zwischen Innovation und Bestandsgeschäft zu schaffen, genauer: das Bestandsgeschäft zu nutzen, um Innovationen zu entwickeln. Dafür braucht es gute Fachkräfte auf allen Ebenen. Entscheidend ist, ob sie es schaffen, zwischen agilem Management und traditionellen Entscheidungsprozessen hin und her zu switchen und ob sie die agilen, innovationsfreundlichen Prozesse in die althergebrachten Strukturen integrieren können. Bedenken Sie dabei: Eine Internet-strategie (oder schlimmer: Eine IT-Strategie) ist keine digitale Transformation!

Wer innovativ sein will, muss Dinge ausprobieren. Ob eine moderne Online-Geschäftsstelle oder die praktische App, mit der der Versicherte seine Kasse immer dabei hat – zögern Sie nicht, sich kreativen, zukunftsweisenden Lösungen zu widmen. Ein heißer Tipp: Bei der Entwicklung eines Zielbildes für Ihre digitale Zukunft kann es sich lohnen, auch mal über den Tellerrand zu schauen. Denn wer sich lediglich am Branchennachbarn orientiert, erarbeitet sich keinen Vorsprung. Im Gegenteil – wer bei schnellen Veränderungsprozessen wie der digitalen Transformation nur auf etablierte Wettbewerber schaut, läuft automatisch hinterher.

Herzliche Grüße,
Ihr Dr. Willms Buhse ■

Dr. Willms Buhse (45), CEO und Gründer von doubleYUU, bringt mit Digital Leadership die Innovationen des Silicon Valley in die Büros der deutschen Führungsetagen. Bundeskanzlerin Angela Merkel und viele Top-Manager wie Dieter Zetsche (Daimler) oder Carsten Spohr (Lufthansa) zählen zu seinen Kunden. Er hält Vorträge in Harvard, am Massachusetts Institute of Technology (MIT) und an deutschen Elite-Universitäten in Berlin, München oder Hamburg. Dr. Willms Buhse ist in Maschinenbau und Wirtschaftswissenschaften diplomiert. Seine Doktorarbeit verfasste er über Wettbewerbsstrategien im digitalen Zeitalter. Er bloggt für die Wirtschaftswoche und wurde mit seinem Bestseller „Management by Internet“ in die Top 10 des Harvard Business Managers gewählt.

STRUCTURE FOLLOWS **STRATEGY**. DAS GILT AUCH FÜR DIE **DIGITALISIERUNG.**

Strategie. Organisation. Prozesse. Technologie.

Die Digitalisierung dient keinem Selbstzweck, auch wenn die tägliche Berichterstattung und die große Dynamik dieser Entwicklung das manchmal vermuten lassen. Digitalisierung eröffnet ganz neue Potenziale und muss daher auf die Ziele Ihres Unternehmens und auf Ihre Kunden ausgerichtet werden.

Mit PROZESSMANAGEMENT|NG haben wir gemeinsam mit der BITMARCK eine Methode geschaffen, Prozesse und fachliche Zusammenhänge einfach aber effektiv zu modellieren. Die von unseren Fachexperten entwickelte Modellkasse verbindet Fachbereiche und IT auf innovative Art. Dabei beschränken wir uns nicht nur auf Prozessmodelle, sondern betrachten den Gesamtkontext mit Blick auf Ihre Unternehmensziele. Mit der gewonnenen Transparenz werden die Potenziale der Digitalisierung von Prozessen erkennbar und nachhaltig umsetzbar.

Sie möchten Ihr Unternehmen fit machen für die Herausforderungen des digitalen Zeitalters? icraft unterstützt Sie dazu auf allen Ebenen der Unternehmensarchitektur. Von der Strategieentwicklung über die Prozesse bis zur erfolgreichen Implementierung digitaler Technologien in Ihre Organisation: Wir beraten Sie bei der Entwicklung Ihrer individuellen Digitalisierungsstrategie und sorgen für die erfolgreiche Umsetzung Ihrer Projekte.

Fundierte Fachexpertise, unternehmensweit vernetzte Methoden und modernste Technik sind Ihre Grundlage für die Digitalisierung der Zukunft. Kontaktieren Sie uns unter: info@icraft.de.

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

icraft
die Unternehmensarchitekten

KUNDEN IM DIALOG 2016

Qualität als Motor

Die BITMARCK Beratung GmbH am Standort München hat sich im GKV-Markt als oberstes Ziel „Qualität" auf die Fahne geschrieben – und genau unter diesem Motto stand auch seine Veranstaltung „Kunden im Dialog" am 16. und 17. Juni 2016. Zu Gast waren Vorstände und IT-Verantwortliche aus dem Kundenkreis des Rechenzentrums.

Daher stand das Thema Qualität auch im Zentrum der ersten Beiträge der Bereichsleiter aus IT-Service, Fachberatung und Business Service. Diese berichteten von der fortschreitenden Gebäudesanierung am Hauptstandort, die gekoppelt mit Modernisierungsmaßnahmen an der IT-Infrastruktur konsequent durchgeführt wurden. Als Beispiele sind hier der Einbau einer Netzersatzanlage mit Dieselgenerator, Erneuerung der USV, Erweiterung der Wasserkühlung der RZ-Räume durch einen zweiten Brunnen sowie der Austausch der Transformatoren zu nennen. Neben zahlreichen Standardisierungsmaßnahmen zu Prozessen, Abläufen und Arbeitsweisen, die zu mehr Raum für die Kundenbetreuung führen, wurde auch das Lizenzmanagement thematisiert. Das Rechenzentrum hat im 1. Quartal 2016 eigeninitiativ ein erfolgreiches Lizenzaudit über einen externen Dienstleister durchführen lassen und wird aufgrund dieser Erfahrungen künftig Kunden bei deren Lizenzmanagement tatkräftig beraten und unterstützen.

Positives Feedback zum neuen Supportkonzept

Auch die Fachberatung konnte aufgrund des im vergangenen Jahr neu eingeführten Supportprozesses und der damit einhergehenden neuen Serviceorganisation von einigen Erfolgen berichten: Kunden bestätigen eine erhebliche Qualitätssteigerung, die am Markt sehr positiv wahrgenommen wird. Dies ist allerdings kein Grund für die Fachberatung sich auszuruhen – weitere Optimierungsmaßnahmen sind bereits geplant.

Dazu gehören eine laufende Verbesserung der Organisationsstruktur, eine Ausweitung der BITMARCK-übergreifenden Schnittstellen und neue Produkte, die Krankenkassen sowohl im Tagesgeschäft als auch bei ihren Digitalisierungsprojekten tatkräftig unterstützen.

Im Anschluss wurden unter anderem die neuen Produkte bitReleaseProfi, bitMOA-Kontenabstimmung und Enterprise Mobility Management vorgestellt. Zusätzlich erhielten die Teilnehmer einen Überblick über die derzeit laufende Umstellung auf All IP und die dazu bereitstehenden Lösungen des Rechenzentrums. Den Höhepunkt des ersten Tages bildete Stefan F. Gross vom Münchner Gross ErfolgsColleg, der mit seinem Vortrag „Führen! Begeistern! Gewinnen!" den Teilnehmern mit vielen Beispielen vor Augen führte, wie sich mit Authentizität, Wertschätzung, Kritikfähigkeit, Verlässlichkeit und Respekt die eigenen Mitarbeiter für ein Unternehmen gewinnen und langfristig begeistern lassen.

Einblick in die digitale Erwartungshaltung von Versicherten gewonnen

Am zweiten Tag gab Andreas Strausfeld, Vorsitzender der Geschäftsführung der BITMARCK-Unternehmensgruppe, einen Einblick in die digitale Erwartungshaltung von Versicherten und die damit korrelierende digitale Transformation in der GKV. Daraus entwickelte sich eine lebhafte Diskussion zwischen den Teilnehmern und Andreas Strausfeld zu den künftigen Anforderungen des Marktes und dazu, wie BITMARCK seine Kunden bestmöglich unterstützen kann.

Bestens gerüstet für die digitale Zukunft zeigte sich auch die BAHN-BKK, deren IT-Projektleiter Tobias Hagemann mit einer Liveschaltung zu einer Beraterin der Krankenkasse demonstrierte, wie eine digitale Versichertenbetreuung per Video aussehen kann (siehe Artikel auf den **Seiten 14–16**).

„Eine insgesamt sehr gelungene Veranstaltung" – so das Resümee der Teilnehmer und von Andreas Strausfeld, der im Schlusswort auch gleich eine Wiederholung von „Kunden im Dialog" für 2017 ankündigte. ■

Kontakt

Jörg Czeczine
Bereichsleiter Business Service
Tel. +49 89 62737-329
joerg.czeczine@bitmarck.de

ELEKTRONISCHE GESUNDHEITSKARTE

Zwischen Anspruch und Wirklichkeit

Das Fazit dieses Themas ziehen wir vornweg – und es fällt ernüchternd aus: Die elektronische Gesundheitskarte (eGK) ist zwar seit 2015 für alle gesetzlich Krankenversicherten verpflichtend, aber von den machbaren Funktionen ist fast alles auf der Strecke geblieben.

Neben dem auf der Vorderseite aufgedruckten Lichtbild zur Identifizierung des Versicherten und ggf. einer Kartenfolgenummer könnte die eGK zum Beispiel Notfalldaten und elektronische Rezepte speichern oder die elektronische Übermittlung von Arztbriefen ermöglichen. Sie könnte auch als Zugangsschlüssel für zahlreiche weitere (medizinische) Anwendungen genutzt werden. Mit diesem Funktionsumfang würde sie von Versicherten sowie Leistungserbringern als Fortschritt akzeptiert und wäre auch der digitalen Welt gewachsen. Doch wo liegen eigentlich die größten Hürden, damit die eGK endlich erfolgreich wird?

Was kann die eGK tatsächlich?

An erster Stelle ist hier das zwischenzeitlich in Kraft getretene E-Health-Gesetz zu nennen, durch das wesentliche Punkte neu definiert wurden. Weiterhin aktuell ist das Notfalldatenmanagement (NFDM), neu hinzugekommen ist der elektronische Entlassbrief, welcher natürlich nur mit finanziellen Anreizen für die Leistungserbringer Sinn ergibt. Darüber hinaus wurde dem Versicherten ein Recht auf einen Medikationsplan bei fünf oder mehr ärztlich verordneten Medikamenten zugesichert. Innovativ und konsequent wäre es gewesen, den Medikationsplan ebenfalls sofort elektronisch anzubieten – so gibt es diesen zunächst nur in Papierform.

Damit es nicht wieder zu einem Stillstand im Gesamtprojekt kommt, wurde die längst überfällige Idee umgesetzt, die Telematik-Infrastruktur (TI) für weitere Anwendungen, unter anderem der Industrie zu öffnen und damit auch deren Weiterentwicklung voranzutreiben. Dies erlaubt außerdem den nicht in einer Kammer organisierten Berufsgruppen einen Zugang, die bisher außen vor geblieben sind. Diese Punkte stellen nur einen Auszug aus dem E-Health-Gesetz dar, das BITMARCK in keiner Weise beeinflussen kann: BITMARCK ist ausschließlich bei der Aktualisierung der Versichertenstammdaten beteiligt. Dabei werden die aktuellen Stammdaten des Versicherten über den Versichertenstammdatendienst (VSDD) von BITMARCK zur Verfügung gestellt, was heute bereits reibungslos funktioniert.

Änderungen BSI beeinflussen den Plan

Durch die im letzten Jahr bekannt gemachte Änderung des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) die Gültigkeit der eGK-G1Plus bis Ende 2018 zu verlängern, muss die eGK-G1Plus nicht schon innerhalb des nächsten Jahres komplett ausgetauscht werden. Da das Notfalldatenmanagement, welches erst mit der zweiten Kartengeneration (eGK-G2) nutzbar wird, aber weiterhin ab dem 01. Januar 2018 zur Verfügung stehen soll, ist der zeitliche Gewinn wieder dahin. Somit stehen die Krankenkassen vor der Entscheidung, entweder ihren Versicherten keinen Zugang zum Notfalldatenmanagement zu bieten und die eGK-G1Plus noch bis Ende 2018 zu nutzen oder frühzeitig einen Austausch der Karten vorzunehmen, ohne die maximal vom BSI erlaubte Gültigkeit auszuschöpfen.

BITMARCK erfüllt alle Voraussetzungen

Die Fachdienstbetreiber für VSDM müssen im Rahmen der Erprobungsmaßnahme Online-Rollout Stufe 1 (ORS1) in der Lage sein, online und mit einem hohen Maß an Datensicherheit die Aktualisierungen der Versichertenstammdaten und die Gültigkeitsprüfungen der Zertifikate durchzuführen. BITMARCK hat alle für den Einsatz in der Erprobungsmaßnahme ORS1 erforderlichen Zulassungen vorliegen und die Freigabe zur Ausgabe der eGK-G2 erhalten. BITMARCK ist bereit und steht in den Startlöchern.

Übrigens: Alle Kundeninformationen rund um das Thema eGK stehen im Kundenportal **„mein.bitmarck.de“** zur Verfügung. ■

Kontakt

Anja Scherff
Projektleiterin Telematik
Tel. +49 201 102281-275
anja.scherff@bitmarck.de

Ohne LÖSCHEN geht es nicht

Gesetzliche Krankenkassen sind verpflichtet, Löschkonzepte bereitzuhalten und Sozialdaten rechtskonform zu löschen. Die Informationssysteme zur Verarbeitung und Speicherung der Sozialdaten müssen zu diesem Zweck über geeignete Löschfunktionen verfügen. Die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) sowie das Bundesversicherungsamt (BVA) haben in entsprechenden Rundschreiben dieser Forderung Nachdruck verliehen. Der Komplex „Archivierung und Löschung von Sozialdaten" genießt derzeit dementsprechend hohe Aufmerksamkeit in der Welt der GKV.

Mit dem Release 23.40 wurden die Löschfunktionen bereits grundsätzlich in den Kern des BITMARCK-Bestandssystems iskv_21c eingebunden. Es handelt sich dabei um neue administrative Funktionen im Admin-Client zur Parametrisierung und Kontrolle der Löschläufe sowie um Batchprogramme zur Durchführung des Löschens. Die Löschfunktionen basieren auf einem fachlichen Konzept, das die iskv_21c-Daten in zu löschende Fachobjekte gliedert und für jedes Fachobjekt einen BITMARCK-Vorschlag zur Regelung der Aufbewahrungs- und Löschfrist herleitet.

160 Fachobjekte im Fachkonzept 2.0

Das bisher in der Entwurfsfassung vorliegende Fachkonzept wurde überarbeitet und steht mit Release 23.45 in der finalen Fassung als fachliche Anwendungshilfe zur Verfügung. Derzeit erfolgt eine abschließende externe Prüfung durch den TÜViT. Das neue Fachkonzept 2.0 beschreibt das Löschvorgehen und die Löschausnahmen von 160 Fachobjekten aus den Themenbereichen Leistungen, Finanzen, Versicherte, Statistiken und CRM/Partner. Allein der Bereich Leistungen enthält 54 Fachobjekte, von der ärztlichen Behandlung bis zur Zuzahlungskalkulation.

Ein Löschprozess, fünf Phasen

Der gesamt Löschprozess gliedert sich in fünf Phasen. Die Einstellung der fachlichen Parameter wie die Löschfrist pro Fachobjekt und das Anlegen der entsprechenden Batchkonfiguration erfolgen in der Konfigurationsphase. In der Planungsphase werden zunächst die Löschmengen ermittelt. In einem anschließenden Probelauf kann die Funktionalität initial getestet werden. Die Konfigurations- und Planungsphase sind dabei in der Regel nur einmal einzuplanen. Die sich anschließenden Phasen Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle werden jährlich neu aufgelegt. In der Vorbereitungsphase wird der Batchlauf konfiguriert, und es erfolgt die Auswahl der Löschpakete. In der Ablaufplanung wird anhand der wahrscheinlichen Laufzeiten ein Abarbeitungsplan erstellt.

Je nach Datenumfang ist zu entscheiden, ob der Löschvorgang in der dialogarmen oder dialogfreien Zeit erfolgen soll. Danach schließt sich die Durchführungsphase mit der Ausführung entsprechender Batchfunktionen im Administrations-Client von iskv_21c an. In der Kontrollphase wird anhand der erstellten Löschprotokolle die Umsetzung der fachlichen und rechtlichen Anforderungen geprüft. Auffälligkeiten werden analysiert und ggf. bereinigt. Für die Nachweisführung gegenüber den Prüfbehörden können summarische Protokolle generiert werden. Alle Arbeitsschritte sind detailliert in einer technischen Anwendungshilfe beschrieben.

Innerhalb der Organisation des Kunden sind die einzelnen Arbeitsschritte in Prozessen und Verantwortlichkeiten zu verankern. Dafür empfiehlt es sich, zwei Rollen vorzusehen: den fachlichen Löschkoordinator und den technischen Löschadministrator.

Aktueller Stand: Marktfreigabe im Fokus

Die aktuelle Erforderlichkeit der Löschung von Sozialdaten im Bestandssystem iskv_21c richtet sich nach der im System verfügbaren Datenhistorie. Die vorhandene Datenhistorie hängt erstens vom Zeitpunkt der Migration von ISKV Basis auf iskv_21c ab und zweitens von der dabei migrierten Datenhistorie.

In der derzeitigen Ausbaustufe der Löschkomponente sind die Löschfunktionen für den Themenbereich VM/Leistungen enthalten. BITMARCK hat die Löschfristen als Vorschlagswert initial vorbelegt. Selbstverständlich kann der Kunde diese Vorgabe über Parametereinstellungen an die kundenspezifischen Erfordernisse und Festlegungen oder sich ändernde gesetzliche Regelungen anpassen. Mit Release 23.45 durchlaufen die Löschfunktionen die erforderlichen internen und externen Teststufen. Mit deren positivem Abschluss erfolgt die Marktfreigabe der Löschkomponente. ■

Kontakt

Vera Budzahn-Pörschke
Projektleiterin
Tel. +49 201 1094-356
vera.poerschke@bitmarck.de

Gewusst wie

BITMARCK Campus: 08/2016 bis 11/2016

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:

16.08.2016 **Webinar**
iskv_21c Versorgungsmanagement
Grundlagen Leistungserbringer LRB

18.08.2016 **Webinar**
iskv_21c Vertragsmanagement
Grundlagen Hausarztzentrierte Versorgung HZV

23.08.2016 **Webinar**
iskv_21c Vertragsmanagement
Grundlagen Integrierte Versorgung und sonstige Versorgungen (IGV und SV)

25.08.2016 **Webinar**
iskv_21c Versorgungsmanagement
Grundlagen Datenträgeraustausch Sonstige Leistungserbringer Teilprojekt 5 DALE TP5

06.09.2016 **Webinar**
21c|ng
Erste Einblicke

07.09.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
Krankenkassenmeldungen

08.09.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
DEÜV/DÜBAK-Workflow

14.09.2016 **in Ludwigsburg**
iskv_21c Zahlungsverkehr
Einführung ZVK für neue Mitarbeiter

20.09.2016 **Webinar**
21c|ng
Erste Einblicke

21.09.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
KVdR-Meldungen bearbeiten

22.09.2016 **in Essen**
iskv_21c Zahlungsverkehr
Kontoauszug bearbeiten

27.09.2016 **Webinar**
iskv_21c Organisationsmanagement
Benutzerrollen administrieren

27.09.2016 **Webinar**
iskv_21c Organisationsmanagement
Administration individueller Vorlagen

27.09.2016 **in Essen**
iskv_21c Zahlungsverkehr
Zahlungsauftrag bearbeiten

29.09.2016 **in Ludwigsburg**
iskv_21c Ersatzleistungswesen
Erstattungsanspruch gegen Sozialhilfeträger

29.09.2016 **in Essen**
iskv_21c Organisationsmanagement
Administration von WinBK Vorlagen

11.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Ersatzleistungswesen
Forderung von Zuzahlungen

11.10.2016 **in München**
iskv_21c Zahlungsverkehr
Haushaltsplan

11.10.2016 **in Essen**
iskv_21c Supportkoordinatoren-Treffen
Supportkoordinatoren-Treffen eGK

11.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Organisationsmanagement
Aufgaben administrieren

12.10.2016 **in Essen**
Zusatzprodukte
Wilken – best practice

12.10.2016 **in München**
iskv_21c Supportkoordinatoren-Treffen
Supportkoordinatoren-Treffen eGK

12.10.2016 **in Stuttgart**
iskv_21c Zahlungsverkehr
Haushaltsplan

13.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Organisationsmanagement
Benutzer administrieren

13.10.2016 **in Essen**
iskv_21c Zahlungsverkehr
Haushaltsplan

18.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Organisationsmanagement
Umgang mit der Aufgabenliste (Filtermöglichkeiten)

20.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Versorgungsmanagement
Pflegeversicherung – Jahreswechsel und Pflegestärkungsgesetz II

20.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Organisationsmanagement (QI, BK)
Umgang mit dem Batch Neuverteilung und Versicherter

25.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
Versicherte Person bearbeiten (Selbstzahler)

25.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
KVdR-Meldungen bearbeiten

27.10.2016 **Webinar**
iskv_21c Ersatzleistungswesen
Bearbeitung und Anspruchsbewertung von Unfallfragebögen

09.11.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
Versorgungsbezüge bearbeiten (Beiträge)

17.11.2016 **Webinar**
iskv_21c Ersatzleistungswesen
Erstattungsanspruch UV-Träger

22.11.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
Grundlagen Fami-Bestandspflege und maschinelles Fami-Meldeverfahren

23.11.2016 **in Essen**
iskv_21c Versorgungsmanagement
Pflegeversicherung – Jahreswechsel und Pflegestärkungsgesetz II

24.11.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
Grundlagen DMP

29.11.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
Krankenkassenmeldungen

30.11.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
DEÜV/DÜBAK-Workflow

30.11.2016 **Webinar**
iskv_21c Kundenmanagement
Bürgerentlastungsgesetz (Beiträge)

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

Save the date

3M™ KAPS Releaseday 2016

- **Die Plattform für Krankenkassen**
  Am 08.12.2016 in der 3M Hauptverwaltung in Neuss
- **Der Branchentreffpunkt**
  Ein breites Spektrum von Fachbeiträgen bis Networking

www.go.3M.com/KAPS_Releaseday

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: August 2016

Leitender Redakteur:
Andreas Pschera

Redaktion dieser Ausgabe:
Vera Budzahn-Pörschke
Jörg Czeczine
Eva Franz
Annette Helmer
Barbara Prescher
Andreas Pschera
Anja Scherff
Sylvia Schulte-Kellinghaus
Dr. Martin Stein
Semiha Tagrikulu

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