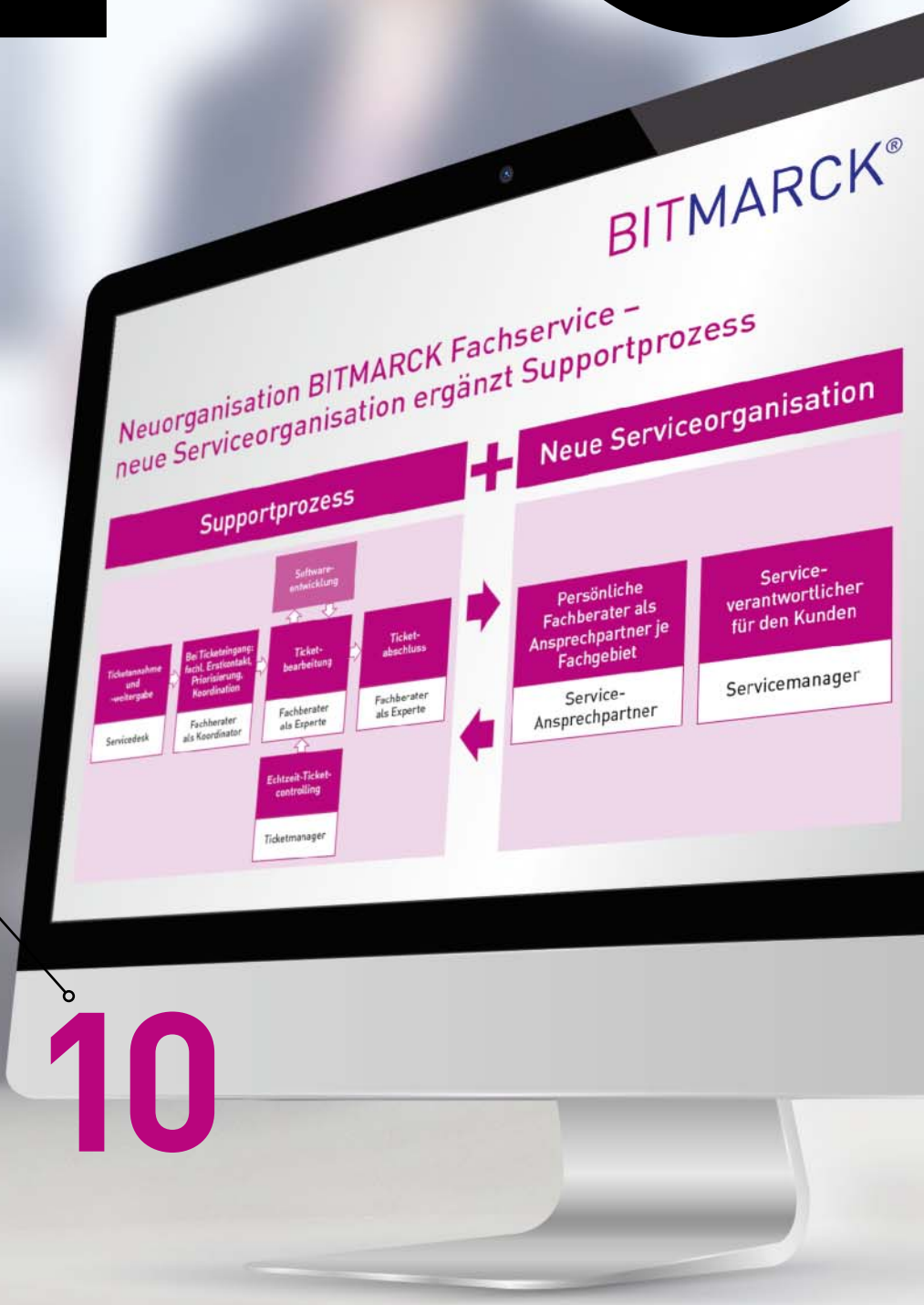
EINSNULL 10

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

#03/2015



06 **DIE ÄRA DER ISDN-TELEFONIE GEHT ZU ENDE**
All-IP-basierte Telefonie ist die Lösung der Zukunft

BITMARCK-FACHBERATUNG RELOADED
Mit neuen Prozessen zum optimierten Support

14 **BITMARCK ERREICHT MEILENSTEIN**
für die Zulassung zum Online-Rollout der eGK

18 **VPA KOMPAKT**
hebt Reporting auf ein neues Level

10

BITMARCK®

casusQuo
Qualität in jedem Fall

Stetig steigende Krankenhausabrechnungen?

Drehen Sie mit casusQuo an der Kostenschraube.

Mit uns geht die Rechnung auf.

www.casusQuo.de

EINSNULL

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

Andreas Strausfeld
Geschäftsführer

Liebe Freunde von BITMARCK, liebe Leser der einsnull,

unser Kundentag liegt mittlerweile wieder ein paar Wochen zurück – dennoch möchte ich diese Gelegenheit nutzen, um Ihnen für den zahlreichen Besuch bei uns in Essen nochmals zu danken sowie das gezeigte große Interesse an den vorgestellten Produkten, Services und Lösungen. Impressionen und Vorträge von der Veranstaltung finden Sie übrigens online auf **bitmarck.de/vernetzt.**

„zukunft@bitmarck – wir digitalisieren Gesundheit“: So lautet der Name unseres internen Konzernentwicklungsprogramms. Welche Ziele wir mit zukunft@bitmarck verfolgen und wie Sie als Kunden von den Ergebnissen profitieren, erläutert Programmleiter Jörg Schroeder im Interview auf den **Seiten 8 und 9.**

Profitieren werden Sie sicherlich auch von der Neuorganisation der Fachberatung im BITMARCK-Rechenzentrum in München. Beispielsweise stehen Krankenkassen ab sofort persönliche Servicemanager zur Verfügung, die die fachliche Gesamtverantwortung tragen und als individuelle Ansprechpartner fungieren. Mehr dazu ab **Seite 10.**

Mit VPA kompakt heben wir das Reporting bei BITMARCK auf ein neues Level. Der Einsatz des Produkts ermöglicht eine sofortige Nutzung wichtiger Kerninhalte der Versicherten und Potenzialanalyse – ohne dabei auf eigene Berichtserstellung angewiesen zu sein. Den spannenden Artikel finden Sie auf den Seiten **18 und 19.**

Im Namen aller BITMARCKer möchte ich Ihnen frohe Weihnachten, erholsame Feiertage und einen guten Rutsch ins neue Jahr wünschen – auf das wir die Herausforderungen in 2016 gemeinsam erfolgreich bewältigen!

Andreas Strausfeld
Geschäftsführer

03 Editorial

04 Inhalt

InfoBITs
05 BITMARCK vernetzt
Das war der Kundentag 2015 in Essen

InfoBITs
06 Die Ära der ISDN-Telefonie geht zu Ende
All-IP-basierte Telefonie ist die Lösung der Zukunft

InfoBITs
08 Unser Ziel: Kundenzufriedenheit 75 Prozent
Interview mit zukunft@bitmarck-Programmleiter Jörg Schroeder

Titelthema
10 BITMARCK-Fachberatung reloaded
Mit neuen Prozessen zum optimierten Support

InfoBITs
13 ERP-Vertrag
Für GKV-Kunden bis 2020 verlängert

Produkte & Dienstleistungen
14 BITMARCK erreicht Meilenstein
für die Zulassung zum Online-Rollout der eGK

Produkte & Dienstleistungen
16 Mit der Wettbewerbsanalyse von BITMARCK
Strategische Planung des Zusatzbeitragssatzes leicht gemacht

Produkte & Dienstleistungen
18 VPA kompakt
hebt Reporting auf ein neues Level

Neues aus gkv-vernetzt
20 Prozessmanagement und mehr
Dr. Heiko Hamann, Geschäftsführer von icraft, im Interview mit gkv-vernetzt.de

Wissenswert/Veranstaltungen
22 BITMARCK Campus
Empfohlene Veranstaltungen

23 Impressum

6

10

BITMARCK vernetzt
Das war der Kundentag 2015 in Essen

Rund 350 Besucher aus der Welt der Gesetzlichen Krankenversicherung kamen am 03. und 04. November in Essen zum BITMARCK-Kundentag 2015 zusammen. Im ATLANTIC Congress Hotel an der Messe stellte die Unternehmensgruppe in Zusammenarbeit mit ihren Partnern neue Produkte, Lösungen und Trends vor. Diese befassten sich unter dem Motto „BITMARCK vernetzt" schwerpunktmäßig mit der „Digitalisierung in der GKV" sowie der Weiterentwicklung des Kerngeschäfts der Unternehmensgruppe.

Die Vorträge und Diskussionen rund um die Themen 21c|ng, iskv_21c, Business Intelligence, Multichannel Management, die bitGo-Produkte oder GKV-Modellkasse/ Prozessmanagement fanden ebenso großen Anklang wie die neuen Präsentationsinseln. An diesen informierten die BITMARCK-Fachspezialisten über eine Vielzahl von Produkten, Services und Leistungen. Es galt der Leitsatz: „Weniger Plenum, mehr individuelle Präsentationen."

Dank der Möglichkeit zum Networking – beispielsweise im Rahmen der Abendveranstaltung am ersten Tag – kamen auch die analogen Aspekte nicht zu kurz.

Für spannende Unterhaltung sorgte zudem am 03. November die Gesprächsrunde mit dem Anwalt und Golfer Ralf Bockstedte. Der – selbst im Rollstuhl sitzend – sich für das Thema Inklusion stark machte und die Parallelen seiner Arbeit zu dem Thema „Vernetzung in der GKV" herausstellte (Mehr Informationen dazu auf www.jeder-hat-ein-handicap.de). Gesprächspartner waren Kundentags-Moderator Thomas Klug (N24) und BITMARCK-Geschäftsführer Andreas Strausfeld.

Begleitet wurde der Kundentag auch in diesem Jahr wieder von einem Liveticker, der Leser mit aktuellen Informationen versorgte. Übrigens: Auf **bitmarck.de/vernetzt** finden Sie neben einer Bildergalerie auch alle Präsentationen zum BITMARCK-Kundentag bequem zum Download. ■

Präsentationen unter bitmarck.de/vernetzt downloaden

Die Ära der ISDN-Telefonie geht zu Ende – All-IP-basierte Telefonie ist die Lösung der Zukunft

In den vergangenen 140 Jahren hat sich in der Geschichte des Telefons eine umfangreiche Entwicklung vollzogen. Mit der Einführung von ISDN zwischen 1987 und 1993 wurde eine zu dieser Zeit bedeutende neue Ära eingeleitet, in der auch das mobile Netz mehr und mehr an Bedeutung und Popularität gewann. Bereits 2004 nutzten mehr als 70 Millionen Deutsche das Mobilfunknetz. Vor einiger Zeit wurde mit der Internet-Telefonie ein neues Kapitel aufgeschlagen, welches große Auswirkungen auf die Telefonanlagen von Unternehmen im Gesundheitswesen haben wird. Das Stichwort dazu lautet „All-IP".

Ergänzend zu den bereits etablierten Datendiensten wird nun auch Sprache über Computernetzwerke und einen konsolidierten Anschluss übertragen. Dabei erfolgen Rufaufbau, Vermittlung und Sprachdatenübertragung einheitlich über das Internetprotokoll. Bis 2018 plant die Deutsche Telekom, alle Telefonanschlüsse komplett auf All-IP-Telefonie umzustellen. Die Gründe dafür liegen auf der Hand: operative Einsparungen bei gleichzeitig höherer Wertschöpfung.

Zudem sind die Ersatzteilbeschaffung und der Betrieb dezentraler Vermittlungsstellen teuer und wegen Abkündigung diverser Systeme nicht mehr möglich.

Die Digitalisierung der Telefonie hat weitreichende Auswirkungen

Die Digitalisierung der Telefonie hat somit weitreichende Auswirkungen auf Unternehmen: Bestehende Telefonanlagen sind oft überaltert, basieren in den meisten Fällen noch nicht auf All-IP-Technologie und müssen folglich in den nächsten Jahren umgestellt bzw. ausgetauscht werden.

Kontakt

Tino Dörstling
Geschäftsfeldsteuerung
Tel. +49 89 62737-431
tino.doerstling@bitmarck.de

Vorteile der unterschiedlichen Lösungen:

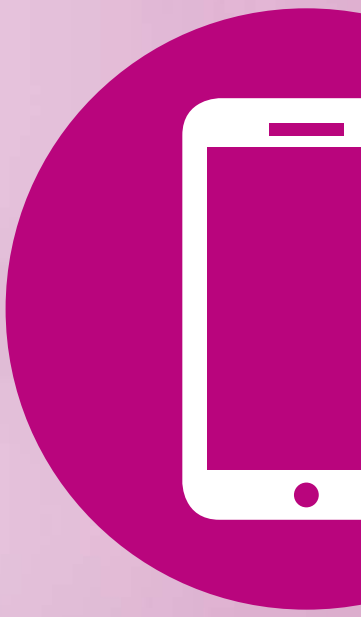
- All-IP-Telefonie allgemein
  - erheblich geringere Administrationskosten z. B. bei Umzügen
  - höhere Flexibilität (z. B. Notebook mit Softphone)
- Individuelle Telefonanlage
  - maßgeschneiderte Lösung für individuelle Anforderungen
  - Ausbau zu „Unified Communication" möglich
- Mandantenfähige All-IP-Telefonie über das Rechenzentrum
  - keine lange Vertragsbindung wie bei „klassischen" Telefonanlagen
  - einfach nach oben und unten skalierbar
  - meist keine Folgekosten für z. B. Software-Upgrades, da fester Preis pro Anschluss und Monat (abhängig vom jeweiligen Hersteller)

Leistungsumfang moderner IP-Telefonie:

- Administration (Nebenstellenverwaltung und Anrufmanagement)
- Adressbuch, Anrufbeantworter, FAX-Integration und Kurzwahl
- Chef-Sekretärinnen-Funktionen
- Anrufsteuerung und -verteilung
- Anrufgruppen und Standortkopplungen
- zeitgesteuertes Anrufrouting, Rufweiterleitung und Warteschlangen
- Telefonkonferenzen
- Rufnummernanzeige/-unterdrückung
- gute Sprachqualität

Optional:

- Call-Center-Funktionalitäten
- CTI-Kopplung
- Videoconferencing
- Automatisches Call Distributing (ACD)
- Sprachverschlüsselung



Denn analoge Modems, Fahrstuhltelefonie, Faxgeräte, EC-Cash und Frankiermaschinen müssen weiter funktionieren, Notrufe müssen nach wie vor abgesetzt werden können. Trotzdem versuchen einige Systemhäuser, neue Wartungsverträge mit proprietären SIP-/ISDN-Gateways zu verkaufen, obwohl teilweise dafür keine Ersatzteile mehr erhältlich sind und deren Zukunftsfähigkeit nur eingeschränkt gegeben ist. Auch an das WAN stellt die Digitalisierung einige Anforderungen: Die Anforderungen an Stabilität, Performance und das Leistungsvermögen der Leitungen werden größer. Die Daten- und Sprachnetze wachsen zusammen – ein Management aus einer Hand ist demzufolge empfehlenswert. Gleichfalls müssen der Bedarf an Bandbreiten und an das Design der Datennetze neu geplant werden. Hohe Ausfallsicherheit ist durch getrennte Wegezuführungen oder über verschiedene Provider oder verschiedene Anbindungstechniken wie Glas, Kupfer oder Mobil-Telefonie zu erreichen.

Auslaufmodell herkömmliche Telefonie

Ein Unternehmen hat mehrere Möglichkeiten, um die neue IP-Lösung zu implementieren. Eine Variante besteht darin, eine individuelle neue Telefonanlage zu beschaffen und diese entweder selbst oder in einem Rechenzentrum zu betreiben. Weitere Alternativen sind die direkte Internet-Telefonie mit einem Cloud-Anbieter und eine mandantenfähige All-IP-Telefonie-Lösung über das Rechenzentrum.

Zu beachten ist, dass einem Unternehmen bei Eigenbetrieb von All-IP-Telefonie-Lösungen ein erhöhter Security-Aufwand entsteht. Beim Betrieb im oder über das BITMARCK-Rechenzentrum entfällt diese Aufgabe aufgrund der dort bereits vorhandenen Sicherheitstechnologie und Security-Infrastruktur sowie den geschützten Leitungen zum Kunden. Grundsätzlich ist die All-IP-Telefonie mit der herkömmlichen Telefonie vergleichbar, jedoch muss für eine gute Sprachqualität ein besonderes Augenmerk auf die richtigen Konfigurations- und Parametereinstellungen gelegt werden, bei denen BITMARCK seine Kunden professionell unterstützt.

Die Lösung: All-IP-Telefonie von BITMARCK

Zusätzlich profitiert ein Kunde des BITMARCK-Rechenzentrums von den jahrelangen Erfahrungen im Betrieb von Telefonie-Lösungen – dies gilt für den Betrieb von nur zwei bis zu 15.000 Telefonen. Die Administration der WAN-Strecken für Daten und Telefonie erfolgt aus einer Hand, die CTI-Anbindung an iskv_21c ist inklusive. Auch interessant sind Kostenvorteile bei den Telefongebühren, z. B. durch Flatrates der Telefonanbieter.

Und das Wichtigste: BITMARCK steht als zentraler Ansprechpartner für die Beratung und den Betrieb zu der jeweils individuell richtigen Lösung für den Kunden zur Verfügung. Gute Gründe daher, eine All-IP-Lösung im Rechenzentrum von BITMARCK zu wählen. ■

UNSER ZIEL: Kundenzufriedenheit

Interview mit zukunft@bitmarck-Programmleiter Jörg Schroeder

75 Prozent

„zukunft@bitmarck. Wir digitalisieren Gesundheit“: Diesen Namen – übrigens mehrheitlich gewählt von den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – trägt das interne Konzernentwicklungsprogramm von BITMARCK. Im Interview mit der einsnull erläutert Programmleiter Jörg Schroeder, welche Gründe für die Entstehung von zukunft@bitmarck ausschlaggebend waren und welche Ziele primär verfolgt werden.

einsnull: Im Umfeld von Veranstaltungen oder auch im persönlichen Gespräch ist in den letzten Wochen häufiger der Begriff „zukunft@bitmarck“ gefallen. Was verbirgt sich eigentlich hinter diesem Namen?

Jörg Schroeder: zukunft@bitmarck ist der Titel unseres standortübergreifenden Konzernentwicklungsprogramms. Das Programm wurde auf Initiative des Präsidiums der BITMARCK-Unternehmensgruppe durch die Geschäftsführung ins Leben gerufen, um sich im Hinblick auf die künftigen Anforderungen des Marktes weiterzuentwickeln – beispielsweise verändert sich die GKV-Landschaft durch ihr gesetzliches Umfeld, als Beispiele sind hier die Begriffe eGK, Fusionen oder FQWG zu nennen. Auch die gesetzlichen Anforderungen an unsere Produkte sind im Vergleich zur Gründungszeit deutlich komplexer geworden. Die Anforderungen der Kunden haben sich ebenfalls geändert: Kassen wollen sich deutlich individueller präsentieren und aufstellen, obwohl die Grundlagen nach SGB gleich sind. Um diesen Anforderungen der veränderten GKV-Umwelt gerecht zu werden, möchte BITMARCK einen Beitrag leisten, seine Kunden in der digitalen Welt zu unterstützen.

einsnull: Wie passt zukunft@bitmarck in die bisherige Geschichte der Unternehmensgruppe?

Jörg Schroeder: Meiner Meinung nach ist zukunft@bitmarck eine logische Konsequenz aus der Historie von BITMARCK. Diese lässt sich in verschiedene Abschnitte gliedern: angefangen mit der IT-Allianz 2006 über die Aufbauphase von BITMARCK ab 2008 bis hin zur Entwicklungsphase, die sich von 2010 bis 2015 erstreckt und Themen wie den Rollout von iskv_21c oder die Qualitätsoffensive umfasst. Betrachtet man dies als aufeinander aufbauende Reifegrade, ist nun der nächste Schritt in der Entwicklung von BITMARCK gekommen. Mit der Etablierung von zukunft@bitmarck haben wir die Grundlage für eine erfolgreiche künftige Ausrichtung der Unternehmensgruppe geschaffen. Wir wissen aber auch: Aktuell haben wir noch viel Arbeit vor uns. Um für die Zukunft vorbereitet zu sein, müssen viele Vorarbeiten geleistet werden, deshalb ist es trotz operativer Herausforderungen richtig, jetzt schon entsprechende Konzepte zu entwickeln.

einsnull: Welche Ziele möchte BITMARCK konkret mit dem Programm erreichen?

Jörg Schroeder: Das Kernziel ist eindeutig: Wir möchten die Kundenzufriedenheit erhöhen! Im Rahmen unserer regelmäßigen Kundenbefragung möchten wir spätestens im Jahr 2020 einen Wert von 75 Prozent erreichen. Ebenso gehört es zu den Zielen, die Preise stabil zu halten, die Kosten zu optimieren sowie die Qualität unserer Produkte sicherzustellen und an gegebenen Stellen zu verbessern. Im Fokus stehen natürlich weitere Aspekte, wie das Schaffen neuer Mehrwerte und Innovationen, die Steigerung der Produktivität oder das Halten und Entwickeln unserer Mitarbeiter.

einsnull: Wie ist zukunft@bitmarck aufgebaut?

Jörg Schroeder: Das Konzernentwicklungsprogramm umfasst sechs Projekte – Aufstellung BITMARCK, Produktstrategie, Betriebsmaßnahmen/Organisation, Wirtschaftlichkeit, Qualität der Leistung und Personal. Bei der Ausgestaltung und Arbeit an den Projekten sind Mitarbeiter aller Standorte involviert.

einsnull: Stichwort digital – welche Rolle spielt dieser Aspekt im Programm?

Jörg Schroeder: Den Slogan „Wir digitalisieren Gesundheit" haben wir bewusst gewählt, denn er trägt einer aktuellen Entwicklung Rechnung – die Digitalisierung wird die Zukunft der GKV bestimmen. Wir wollen diese Chancen nutzen und unsere Kunden mit Produkten, Lösungen und Services in die digitale Welt mitnehmen. Beispiele hierfür finden sich auf der neuen Webseite www.gkv-vernetzt.de, die sich ganz dem Thema „digitale Strategie für die GKV" widmet.

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

zukunft@bitmarck

Wir digitalisieren Gesundheit

Kurz und knapp: die Schwerpunkte der Projekte von zukunft@bitmarck

- **Aufstellung BITMARCK:** Geschäftsfeldstrukturierung, Governance-Regelungen und Verantwortlichkeiten für Produkte, Services und Prozesse für BITMARCK vereinbaren
- **Produktstrategie:** zukünftiges Produktportfolio, Innovationsstrategien und Sourcing-Strategien festlegen
- **Betriebsmaßnahmen/Organisation:** Verbesserungen bei übergreifenden Betriebs- und Supportprozessen erarbeiten, Einsatz stabiler und performanter Technologien, Optimierung von Prozessen und Ablauforganisation
- **Wirtschaftlichkeit:** Optimierung von Kostenstrukturen, Überprüfung/Entwicklung Produkt-Deckungsbeitragsrechnung, Prüfung Produktprofitabilität sowie Benchmarking
- **Qualität der Leistung:** Optimierung der Qualität der Leistungserbringung intern/extern, dabei Orientierung an den Kundenprozessen
- **Personal:** Personalentwicklung gemäß zukünftigem Geschäftsmodell, Interaktion des Programms mit den Betriebsräten und Weiterentwicklung der Unternehmenskultur

BITMARCK-FACHBERATUNG RELOADED

Mit neuen Prozessen zum optimierten Support

Die Fachberatung des BITMARCK-Rechenzentrums am Standort München hatte in den vergangenen Jahren umfangreiche Anforderungen zu bewältigen. Als Erstes ist an dieser Stelle die Unterstützung bei der Einführung von iskv_21c und der jeweils darauffolgenden Übernahme von insgesamt 61 Krankenkassen in die Fachberatung zur Betreuung der neuen Software zu nennen. Parallel zu den iskv_21c-Umstiegen wurde zusätzlich Wilken eingeführt.

Von Mai 2014 bis Mai 2015 wurden an rund 1.100 Schulungstagen mehr als 12.000 Teilnehmer in iskv_21c geschult, 700 Cognos- und Wilken-Reports bereitgestellt und insgesamt 69.092 Tickets zu iskv_21c gelöst. Eine gewaltige Herausforderung für die Mitarbeiter der Fachberatung – aber auch für die beteiligten Krankenkassen.

Qualität und Transparenz im Fokus

Galt es bis zum Abschluss des Rollouts noch, die Fülle der oben beschriebenen Aufgaben zu meistern, konzentrierten sich danach alle Anstrengungen auf einen optimalen Supportprozess für iskv_21c. Dieser ist aufgrund der Komplexität der Software anders zu organisieren als unter ISKV Basis. Im Fokus des Prozesses standen vor allem die Aspekte Qualität und Transparenz.

Um dieses Ziel zu erreichen, wurde eine Vielzahl von Maßnahmen aufgesetzt: Neueinstellungen sowie eine verstärkte Qualifizierung der Fachberater gewährleisten, dass Tickets nun rascher und effizienter abgearbeitet werden. Zudem wurde die Beteiligung der Fachberater an den Systemtests der BITMARCK Software GmbH wieder verstärkt in Angriff genommen. Dies schafft mehr Raum für eine frühzeitige, proaktive Beratung und Information rund um Trainings und Webinare.

Mehr Informationen zu diesen Themen finden Sie beispielsweise im Kundenportal meinBITMARCK.

Verbesserte Prozesse im Ticket-Workflow sorgen nun für eine standardisierte und einheitliche Bearbeitung, ein erweitertes Kennzahlensystem schafft ferner mehr Transparenz für Kunden und regelmäßige telefonische oder persönliche Vor- und Nachbesprechungen gewährleisten zusätzlich eine effiziente Betreuung zu den individuellen Anforderungen der Krankenkasse.

Ein fester Servicemanager für jede Krankenkasse

Ein weiterer bedeutender Schritt zur Optimierung des Supportprozesses erfolgte mit der Umorganisation der Fachberatung. Die wichtigste Neuerung: Krankenkassen steht ab sofort jeweils ein persönlicher Servicemanager in der Fachberatung zur Verfügung, der die fachliche Gesamtverantwortung trägt und als individueller Ansprechpartner fungiert. Er organisiert und managt dabei zudem alle fachlich übergreifenden Themen wie kundenindividuelle Reports, hat den Überblick über das Ticketaufkommen der Krankenkasse und erkennt somit frühzeitig eventuelle Problemfelder.

Auch überwacht der Servicemanager die Einhaltung von Service-Level-Agreements (SLAs) und Statusmeldungen, er berät aktiv zu Schulungsbedarf und stellt die Schnittstelle zu den einzelnen Fachverfahren dar. Und auch dort erhält der Kunde persönliche Ansprechpartner, die sich um die bestehenden Tickets der jeweils ihnen zugeordneten Krankenkassen kümmern und deren Bedürfnisse somit genau kennen.

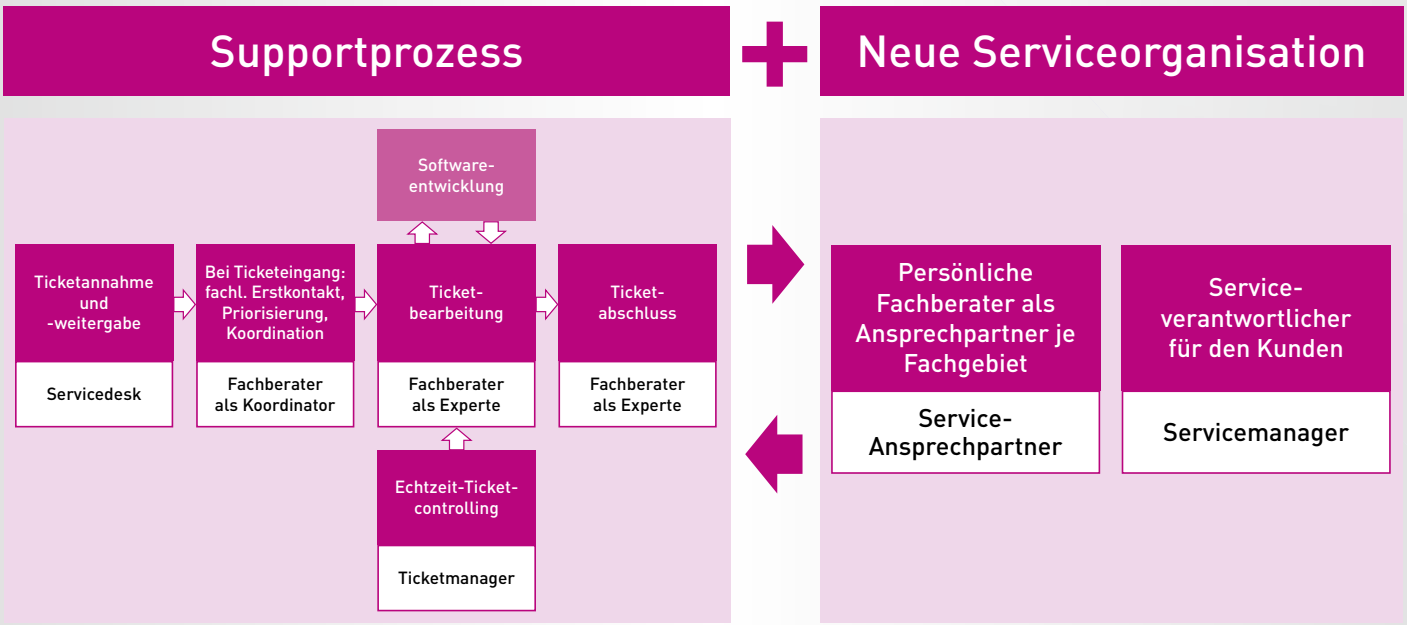
Der neue Supportprozess wurde bereits im 1. Quartal 2015 von zwei Pilotkunden getestet und für gut befunden. Die in der Pilotphase gemachten Erfahrungen flossen zusätzlich in die Überlegungen zur Neuorganisation ein. Seit dem 01. November 2015 profitieren alle Kunden von der Neuorganisation der BITMARCK-Fachberatung. ■

Kontakt

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

BITMARCK®

Neuorganisation BITMARCK Fachservice – neue Serviceorganisation ergänzt Supportprozess



MAL WIEDER DEN
KOPF FREI KRIEGEN.
EIN BEITRAG ZU IHREM ERFOLG.
Als starker Partner für Krankenkassen entlasten wir Sie spürbar in Ihrer täglichen Arbeit. Genau dort, wo Sie uns brauchen. So sorgen wir zum Beispiel dafür, dass Sie sich voll auf Ihre Aufgaben konzentrieren können: die Leistungen für Ihre Versicherten.
Was können wir für Sie tun? www.argegsvplus.de
ARGE
GSV
PLUS

Als die ARGE ISKV in 2003 – als Vorläuferin der BITMARCK Software GmbH – für das noch in der Planung befindliche Kernprodukt iskv_21c ein externes ERP-System suchte, fiel die Wahl auf die Lösung von Wilken. Deren CS/2-Lösung war zum damaligen Zeitpunkt bereits bei etlichen Krankenkassen und anderen Sozialversicherungsträgern im Einsatz und konnte überzeugen. Durch die nun erfolgte Vertragsverlängerung können BITMARCK-Kunden neue Produkte und Dienstleistungen über Wilken beziehen und von intensiven Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung profitieren.

ERP Vertrag

Für GKV-Kunden bis 2020 verlängert

Seit dem Beginn der Zusammenarbeit mit Wilken im Jahr 2003 hat sich viel getan: Die Anforderungen an die Finanzbuchhaltung der GKV haben sich grundlegend verändert, ebenso wie die heute genutzten IT-Anwendungen. Wilken entwickelte sich in diesen Jahren zum GKV-Buchhaltungsspezialisten. BITMARCK, die betreuenden Rechenzentren, die Krankenkassen und Wilken haben zusammen maßgeblich dazu beigetragen, die damalige Standardsoftware zu einem Spezialtool für die GKV zu machen. Die speziellen gesetzlichen und fachlichen Anforderungen der GKV verlangen eine branchenorientierte Software. Schließlich ist Rechnungswesen nicht gleich Rechnungswesen.

Angefangen wurde bei der Abbildung von bis zu 17 Buchungsperioden über das Vier-Augen-Prinzip. Hinzu kam die massendatentaugliche Übernahme von Einzelbuchungen aus dem 21c_kern, der Rechnungsschnellerfassungsmaske, der Online-Kontenabstimmung, den Jahresabschlusssystematiken und statistischen Übergaben bis hin zur Abbildung eines Vermögensbuchs. All das wurde in Reports, Masken und Modulen speziell nach den Vorgaben von BITMARCK und den Krankenkassen realisiert. Mittlerweile betreuen BITMARCK und Wilken gemeinsam mehr als 100 Krankenkassen.

BITMARCK bietet folgende ERP-Basisprodukte an:

- Wilken Finanzen (Finanz- und Anlagenbuchhaltung, Kosten- und Leistungsrechnung)
- Wilken Beschaffung (Einkauf, eProcurement)
- Wilken Haushalts- und Budgetüberwachung

Für diese ERP-Basisprodukte stehen BITMARCK nun auch die Wilken-Datenbankmodelle zur Verfügung. Zusammen mit dem 21c_kern-Replikat können somit neue Produkte und Dienstleistungen, Datawarehouse-Lösungen oder die Liquiditätsplanung für die GKV entwickelt werden.

Ergänzen lassen sich diese ERP-Basisprodukte mit Zusatzmodulen aus dem Wilken CS/2 Finanzmanagement:

Optional für das Rechnungswesen:
- Budget-Planung
- Electronic Banking
- Darlehensbuchhaltung
- GKV-Umbuchungsmaske
- elektronische Inventarisierung

Optional für die Materialwirtschaft:
- Eingangsrechnungsmanagement
- Lager
- Auftragsabwicklung/Projektplanung
- E-Marketing-Suite
- Vertriebsmodul/Faktura

Optional für die Unternehmenssteuerung:
- Risikomanagement für die GKV
- Management-Reporting-System
- Liquiditätsmanagement für Verwaltungskosten
- Prozessautomatisierung

Diese Zusatzmodule können von Wilken direkt bezogen werden. ■

Kontakt

Anne-Kathrein Rosenkranz
Abteilungsleiterin ERP-Systeme
Tel. +49 201 1094-123
anne-kathrein.rosenkranz@bitmarck.de

BITMARCK erreicht MEILENSTEIN

für die Zulassung zum Online-Rollout der eGK

Die Anforderungen des Marktes an ein modernes Gesundheitswesen steigen. Im Fokus stehen gleichermaßen Datenschutz und Datensicherheit sowie eine hohe Verfügbarkeit von medizinischen Informationen und vereinfachten Verwaltungsabläufen. Diese Anforderungen treffen in hohem Maß auch auf die elektronische Gesundheitskarte (eGK) zu. Mit der eGK sollen für die Behandlung notwendige Gesundheits- und Versichertendaten sicher und schnell elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Ein kurzer Überblick: das aktuelle eGK-System

BITMARCK betreut heute ca. 60 Krankenkassen rund um die eGK. Aktuell werden mehr als 20 Millionen aktive eGK verwaltet, für die BITMARCK auch die notwendigen Zertifikate und Schlüssel bereitgestellt. Mit dem Release 0.5.3 wurde die Unternehmensgruppe im Jahr 2011 für die Produktion der eGK von der Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH (gematik) zugelassen. Für diese Offline-Kartenproduktion ist es eine zwingende Voraussetzung, die jeweils gültigen Vorgaben der gematik einzuhalten. Dabei müssen speziell die Anforderungen an die Hochverfügbarkeit der Systeme sowie an die Sicherheitsstandards der Betriebsumgebung erfüllt werden.

Der Online-Rollout: Diverse Kriterien sind erforderlich

Im nächsten Schritt sieht die gematik einen Aufbau einer entsprechenden Telematik-Infrastruktur vor, die durch einen Online-Rollout erprobt werden soll. Fachdienstbetreiber müssen im Rahmen des Online-Rollouts in der Lage sein, online Aktualisierungen der Versichertenstammdaten durchzuführen und die Gültigkeitsprüfungen der Zertifikate vorzunehmen.

Die gematik gliedert die geforderten Dienste in drei Produkttypen, die einzeln zugelassen werden müssen:

1. Fachdienste VSDM
Prüft die Aktualität des Versichertenstammdatensatzes auf der eGK und aktualisiert bei Bedarf die Versichertenstammdaten

2. Trust Service Provider X.509
Stellt die notwendigen X.509-Zertifikate für die eGK aus und sperrt/entsperrt Zertifikate

3. Trust Service Provider CVC-CA
Stellt die notwendigen CV-Zertifikate für die eGK aus, die eine Offline-Authentisierung zwischen der eGK und dem Heilberufsausweis des Arztes sicherstellt

Die hohen Sicherheitsstandards für die eingesetzten Dienste und Komponenten werden mittels umfangreicher Testverfahren, Zulassungen und Zertifizierungen durch die gematik, das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) sowie durch die enge Abstimmung mit dem Bundesdatenschutzbeauftragten gewährleistet. Hierfür müssen umfangreiche Nachweise durch die Betreiber von eGK-Systemen erbracht werden:

- sicherheitstechnische Eignung (Einhaltung von Sicherheit und Datenschutz)
- funktionale Eignung (Funktionstests, Interoperabilitätstests, Last- und Perfomancetests)
- betriebliche Eignung (Betriebskonzepte)

BITMARCK schließt die sicherheitstechnische Eignung erfolgreich ab

Die sicherheitstechnische Eignung aller Produkttypen (inklusive des Herstellungsprozesses der eGK) musste anhand eines durch die gematik abgenommenen Audits nachgewiesen werden. Grundvoraussetzung ist eine gültige Zertifizierung nach ISO 27001, dessen Vorgaben um 307 neue Anforderungen von der gematik ergänzt wurden. Im Kern geht es darum, die bestehenden Produkt- und Prozessdokumentationen um die Online-Dienste zu ergänzen. Die Eignung wurde im Rahmen eines viertägigen Audits durch ein extern beauftragtes Unternehmen nachgewiesen. Dies umfasste Befragungen zur Umsetzung, eine Begehung/Inaugenscheinnahme sowie technische Prüfungen und eine Datenanalyse.

BITMARCK hat die sicherheitstechnische Prüfung erfolgreich abgeschlossen: Mit der durch die gematik erstellten Urkunde ist ein großer Meilenstein für die Erfüllung einer wesentlichen Voraussetzung zur Teilnahme am Online-Betrieb erreicht.

Die Unternehmensgruppe stellt somit Anwendungen und Basisdienste für die Online-Prüfung und -Aktualisierung der Versichertenstammdaten (VSDD) sowie für die Überprüfung der Gültigkeit der Kartenzertifikate sicher. Dies mit dem gleichen hohen Maß an Sicherheit und Datenschutz, das bereits durch die Anforderungen der Offline-Produktion der eGK gewährleistet wurde. BITMARCK hat des Weiteren bereits die vorläufige Zulassung zur Erprobung für die Fachdienste VSDM erhalten und ist optimistisch, die Zulassung für X.509 und CVC in den nächsten Wochen ebenfalls erfolgreich abzuschließen.

Haben Sie Fragen zum Thema eGK? Dann stehen Ihnen unsere Fachexperten gerne zur Verfügung. ■

gematik

Urkunde

Die gematik Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH erteilte der

BITMARCK Technik GmbH
Hammerbrookstr. 38
20097 Hamburg

mit Bescheinigung vom 11.09.2015 für

Auditberichte zur Sicherheit
Sicherheitsgutachten Fachdienste VSDM, TSP X.509 non QES eGK, TSP CVC eGK, CAMS eGK
Version 2.0 vom 07.09.2015

die Bestätigung für den Einsatz in der Telematikinfrastruktur unter der Bestätigungsnummer
gematik_SiGu_2015-09-11_000814

Berlin, den 11.09.2015

Alexander Beyer
Geschäftsführer

Ralf Herrmann
Leitung Betrieb / Zulassung

gematik - Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH
Friedrichstraße 136, 10117 Berlin Telefon: 030 40041-0, Fax: 030 40041-111
zulassung@gematik.de

Rahmenbedingungen der Telematik-Infrastruktur:

- Datenschutz und Informationssicherheit
- Verfügbarkeit
- Skalierbarkeit
- Erweiterbarkeit
- Migrationsfähigkeit

Kontakt

Roland Schotten
Bereichsleiter Telematik (eGK)/
KV-Lösungen
Tel. +49 201 102281-235
roland.schotten@bitmarck.de

Mit der Wettbewerbsanalyse von BITMARCK

Strategische Planung des Zusatzbeitragssatzes leicht gemacht

2016 wird sich die Wettbewerbslage der gesetzlichen Krankenkassen deutlich verschärfen. Viele Krankenkassen haben bereits in 2015 ihre Vermögensreserven angegriffen und eingesetzt, um einen günstigen oder zumindest durchschnittlichen Zusatzbeitragssatz anbieten zu können. Dieses Verfahren ist natürlich nur begrenzt möglich. Das Produkt Wettbewerbsanalyse gibt Krankenkassen einen Überblick über ihre aktuelle Situation und prognostiziert die wettbewerbliche Lage in 2016 und 2017.

Ende 2014 herrschte große Unsicherheit, da die Auswirkungen der Einführung der Zusatzbeitragssätze zum 01. Januar 2015 in der GKV auf die Wechselbereitschaft der Mitglieder nur schwer abschätzbar waren. Für viele Krankenkassen stellte sich die Frage, welchen Zusatzbeitragssatz sie eigentlich benötigen und welchen Zusatzbeitragssatz sie demgegenüber strategisch erheben wollen. Diese Frage stellt sich für 2016 erneut: Wie wird die Wettbewerbslage im nächsten Jahr aussehen?

Wettbewerbssituation 2015 – Vermeidung von hohen Zusatzbeiträgen und hoher Vermögenseinsatz

Unsicherheit und fehlendes Wissen über die Auswirkungen des Zusatzbeitragssatzes führte Ende letzten Jahres dazu, dass die meisten Krankenkassen versucht haben, einen überdurchschnittlich hohen Zusatzbeitragssatz zu vermeiden. Nach unseren Berechnungen hätten 2015 fast 60 Prozent der Krankenkassen mit 55 Prozent der Versicherten einen Zusatzbeitragssatz von über 0,9 Prozent erheben müssen. Faktisch haben allerdings nur 9 Prozent der Krankenkassen mit 2 Prozent der Versicherten einen überdurchschnittlichen Zusatzbeitragssatz erhoben. Dies ist nur bei einem – zum Teil erheblichen – Vermögenseinsatz möglich. So hat z. B. jede zehnte Krankenkasse mit mehr als der Hälfte ihres Vermögens einen niedrigeren Zusatzbeitragssatz als kalkulatorisch notwendig finanziert.

Wettbewerbssituation 2016 – große Spanne der Zusatzbeiträge und Verschärfung des Wettbewerbs

Es ist davon auszugehen, dass ein so breiter Vermögenseinsatz in 2016 nicht fortgeführt werden kann. Besonders die Krankenkassen, die in 2015 viel Vermögen eingesetzt haben, verfügen in 2016 über einen geringen Gestaltungsspielraum. Vor diesem Hintergrund ist zu vermuten, dass mehrere dieser Krankenkassen ihren Zusatzbeitragssatz in 2016 deutlich erhöhen müssen.

Auf der anderen Seite gibt es aber weiterhin Krankenkassen, die finanziell sehr gut ausgestattet sind, und damit alle Möglichkeiten haben. Die folgende Abbildung zeigt die von uns geschätzten kassenindividuellen Zusatzbeitragssätze im Jahr 2016 unter der Annahme, dass jede Krankenkasse maximal ein Viertel ihres Nettoreinvermögens zur Senkung des kassenindividuellen Zusatzbeitragssatz verwenden wird. Dabei stellt jeder Punkt in der Grafik eine gesetzliche Krankenkasse dar, wobei die Punktgröße die Kassengröße widerspiegelt.

Die relativ große Spanne der Zusatzbeitragssätze macht deutlich, dass sich der Wettbewerb in 2016 deutlich verschärfen wird. Nach unseren Berechnungen müssten auch mit Vermögenseinsatz 30 Prozent der Krankenkassen mit 35 Prozent der Versicherten einen überdurchschnittlichen Beitragssatz erheben. Auch wird es bei diesen Krankenkassen in der Regel zu größeren Steigerungen von 0,3 bis 0,5 Prozentpunkten kommen, da in 2015 die meisten dieser Kassen einen durchschnittlichen oder unterdurchschnittlichen Zusatzbeitragssatz erhoben haben. Insofern erwarten wir für 2016 deutlich stärkere Mitgliederwanderungen als in 2015 und eine zunehmende Anzahl an Fusionen.

Die Wettbewerbsanalyse – Einschätzung der kassenindividuellen Situation

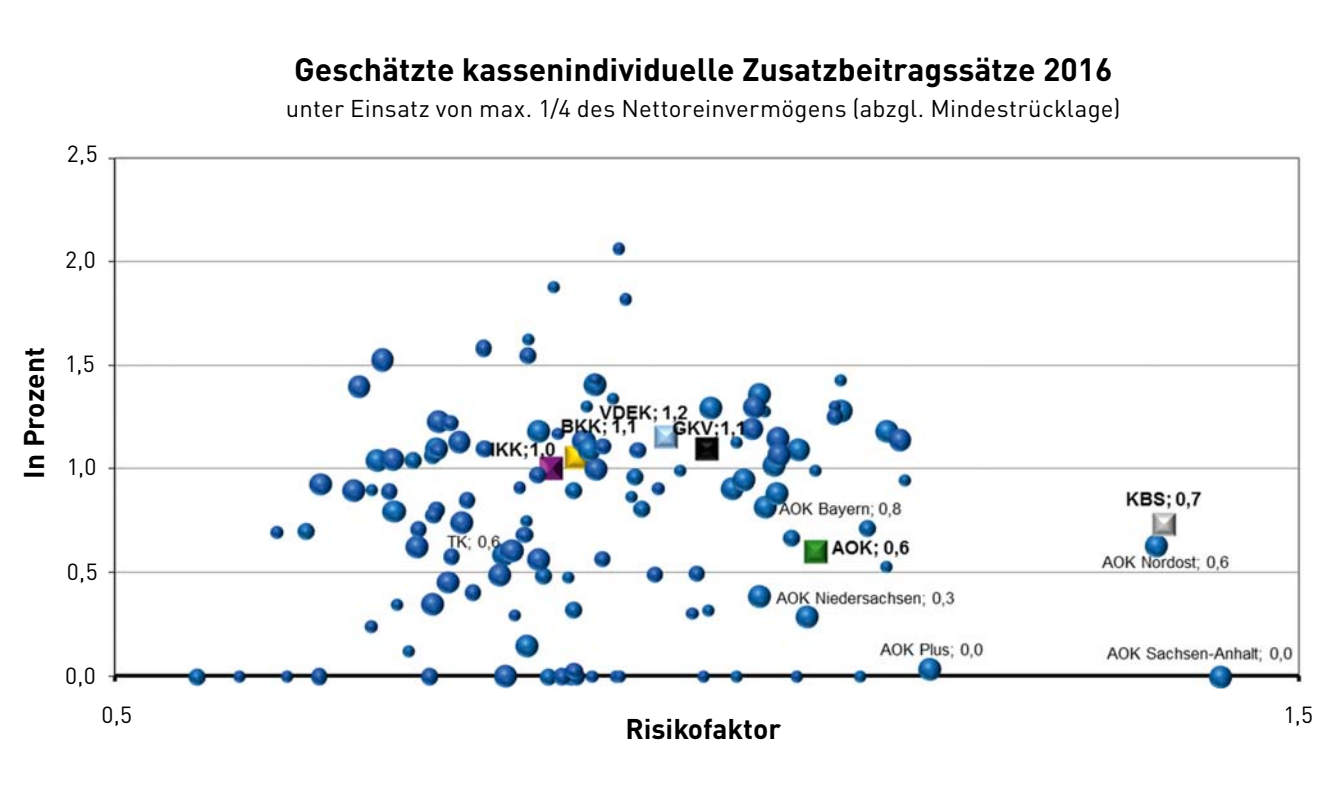
Mit dem Produkt „Wettbewerbsanalyse" unterstützt BITMARCK die Krankenkassen bei der strategischen Planung ihres kassenindividuellen Zusatzbeitragssatzes. Wir zeigen auf, wie wir die generelle Lage in der GKV und die jeweilige kassenindividuelle Situation einschätzen. Dabei geben wir neben einer konkreten Einschätzung für 2016 auch eine erste Perspektive der Situation im Wahljahr 2017. ■

Kontakt

Dr. Ines Koller
Produktverantwortliche
Wettbewerbsanalyse
Business Intelligence
Tel. +49 201 102281-305
ines.koller@bitmarck.de

Kontakt

Dr. Katja Wilking
Abteilungsleiterin
Finanzen und Leistungen
Business Intelligence
Tel. +49 201 102281-150
katja.wilking@bitmarck.de



VPA kompakt

hebt Reporting auf ein neues Level

Mit VPA kompakt wird Reporting bei BITMARCK auf ein neues Level gehoben. Der Einsatz des Produkts ermöglicht Krankenkassen eine sofortige Nutzung wichtiger Kerninhalte der Versicherten- und Potenzialanalyse (VPA) – ohne dabei auf eigene Berichtserstellung angewiesen zu sein. Die verbesserte Ergonomie und höhere Komplexität der Berichte ermöglicht die Beantwortung vielfältiger Fragestellungen und einen 360-Grad-Blick auf die Ausgaben- und Versicherten-struktur in der eigenen Krankenkasse.

Acht Berichte mit sechs Themenschwerpunkten

Die Fertigstellung der Versicherten- und Potenzialanalyse (VPA) 1.1 steht bevor und somit die Weiterentwicklung eines Werkzeuges, dass eine fachlich integrierte Sicht auf die konsolidierten Daten aller Leistungsbereiche der Versicherten bietet. Um den Zugang zu den breit gefächerten Analysemöglichkeiten dieses Datenmodells noch intuitiver und anwenderfreundlicher zu gestalten, bietet BITMARCK das Produkt VPA kompakt an. Es umfasst zum Start acht Berichte mit sechs Themenschwerpunkten. Dabei werden Bedürfnisse verschiedener Bereiche innerhalb der Krankenkasse berücksichtigt, da sowohl der ganzheitliche Blick über das aktuelle Kassengeschehen möglich ist als auch der detaillierte Blick auf einzelne Versicherte. Beispielsweise schafft die Zusammenführung von Daten zu Ausgaben, Leistungsinanspruchnahme und Diagnosen neue Perspektiven im Controlling, Versorgungsmanagement und Marketing. Zu Beginn sind Berichte zu folgenden Themenschwerpunkten enthalten:

- In der **„Versicherteneinzelauskunft“** werden wichtige Eigenschaften der gewählten Person übersichtlich dargestellt. Es wird auf mögliche Potenziale hingewiesen, zum Beispiel, wenn die Person eine DMP-relevante Diagnose aufweist, aber nicht in ein DMP-Programm eingeschrieben ist. Angeboten wird ein Überblick über die Ausgaben des Versicherten in den einzelnen Versorgungsarten.
- **„VPA-Liste“** ermöglicht die sukzessive Filterung des Versichertenpools anhand diverser Eigenschaften wie demografische Merkmale oder der Leistungsinanspruch-nahme oder Diagnosen der Versicherten. Ziel ist eine Liste von Versicherten mit bestimmten Merkmalen, um diese auf bestimmte Versorgungsformen oder Tarife aufmerksam zu machen oder zusätzlichen Prüfungen zu unterziehen.

Kontakt

Christin Krieg
Produktverantwortliche
VPA kompakt
Tel. +49 201 102281-368
christin.krieg@bitmarck.de

Ob Versicherten- und Potenzialanalyse (VPA) oder bitForecast_Web – mehr Informationen zu den Business-Intelligence-Lösungen von BITMARCK finden Sie auf **www.bitmarck.de.**

- **„Versichertenpotenzial im Überblick“** ermöglicht durch eine Auswahl an Diagrammen zu verschiedenen Kategorien die Analyse des eigenen Versichertenpotenzials. Alters- und Kostenstrukturen sowie regionale Verteilungen werden anschaulich dargestellt. Die Kenntnis über Stand und Entwicklungen in diesen Bereichen kann bei wichtigen gesamtheitlichen Entscheidungen innerhalb der Kasse unterstützen.

- Durch die **Analyse der Multimorbidität** ist es möglich, häufige Paarungen oder Tripels von Diagnosen aufzudecken und hinsichtlich der Ausgaben und Eigenschaften von Versicherten mit diesen Kombinationen zu analysieren. Dieses Wissen ermöglicht eine gezieltere Versorgung und Aufklärung der betroffenen Versicherten.

- Der Themenschwerpunkt **„Identifikation der Kostentreiber“** umfasst drei Berichte, die jeweils die kostentreibenden Arzneimittel, Versorgungsarten und Diagnosen identifizieren. Durch Eingabe eines Schwellwertes kann bestimmt werden, welche Kostensteigerung mindestens erreicht werden muss, um als Kostentreiber identifiziert zu werden. Nach Rückgabe der entsprechenden Arzneimittel, Versorgungsarten und Diagnosen können die verursachten Ausgaben nach ihrer Verteilung auf verschiedene Versichertengruppen weiter analysiert werden, um Gründe für die Steigerung zu identifizieren.

- Der Bericht **„TOP X“** ermittelt die Versicherten mit den höchsten Ausgaben innerhalb eines bestimmten Zeitraums. Die Versorgungsbereiche, in denen diese Ausgaben anfallen, sind zudem frei wählbar und kombinierbar.

Haben wir Ihr Interesse am Produkt VPA kompakt geweckt? Dann sprechen Sie uns gerne an. ■

PROZESSMANAGEMENT und mehr –

Dr. Heiko Hamann, Geschäftsführer von icraft, im Interview mit gkv-vernetzt.de

gkv-vernetzt: Herr Dr. Hamann, seit 2012 bietet die icraft gemeinsam mit BITMARCK Leistungen zum Prozessmanagement an. Wie kam es zu dieser Zusammenarbeit?

Dr. Hamann: Als Unternehmensberatung beschäftigt sich die icraft natürlich schon seit vielen Jahren mit Geschäftsprozessen, ihrer Analyse, Optimierung und ihrem Management. In 2011 haben wir dann mit den konkreten Arbeiten begonnen, ein Referenzmodell für die GKV in einer Datenbanklösung zu realisieren. Die zunehmende Bedeutung der Prozessorientierung war uns schon damals klar. Dabei war für uns ein besonderer Schwerpunkt die Verzahnung von Strategie, Geschäftsprozessen und IT. Gleichzeitig hatten wir die Möglichkeit, an der Strategieentwicklung zur Zukunft von iskv_21c mitzuwirken. An die Ziele einer Integrationsplattform, die Auswahl der Software AG als Technologiepartner und die Geburt von 21c|ng kann ich mich sehr gut erinnern.

gkv-vernetzt: Daher auch der Name Prozessmanagement|ng?

Dr. Hamann: Ja, er hat dort seine Wurzeln. Er bringt aber vor allem zum Ausdruck, dass wir mit dieser nächsten Generation des Prozessmanagements viel mehr bieten als nur bunte Ablaufdiagramme. Wir haben ein Referenzmodell für die GKV entwickelt, in das wir viele Zusatzinformationen wie Menüs oder auch Briefe aus iskv_21c, Organisationselemente und Gesetze eingebracht und miteinander verknüpft haben. Dieses Modell bildet damit nicht nur Prozesse ab, sondern viel mehr. Wir sprechen daher gern von den Ebenen der Unternehmensarchitektur: Strategie, Geschäftsarchitektur und IT-Architektur.

gkv-vernetzt: Und dieses Referenzmodell ist die GKV- Modellkasse?

Dr. Hamann: Genau. Die GKV-Modellkasse ist aber nur ein Element von Prozessmanagement|ng. Ein weiteres Element ist die Methode, die wir entwickelt haben, um dieses Referenzmodell überhaupt aufschreiben zu können und seine Qualität langfristig sicherzustellen. Dieses Wissen vermitteln wir den Kunden in verschiedenen Medien und Schulungen. Neben diesen Inhalten und Methoden brauchten wir aber auch ein Werkzeug, mit dem wir das alles überhaupt umsetzen konnten. Und hier kam uns wieder die eingangs erwähnte Geburt von 21c|ng zugute: Der von der SAG erworbene Software-Stack umfasst auch ARIS.

gkv-vernetzt: Wie wichtig ist ein Tool wie ARIS für das Prozessmanagement?

Dr. Hamann: Als Unternehmensberater betrachte ich Tools eher nüchtern: Sie dienen einem Zweck und müssen funktionieren. Aber ich kann nicht leugnen, dass mir der Einsatz von ARIS gelegentlich doch ein Lächeln auf die Lippen zaubert: Das ist eine mächtige, sehr ausgereifte und etablierte Lösung und sie ist darüber hinaus in die Produktionsprozesse von BITMARCK integriert. Das stiftet den Kunden auch langfristig mehr Nutzen als jede Insellösung.

gkv-vernetzt: Heißt das, dass die in ARIS modellierten Prozesse sozusagen per Knopfdruck in Software überführt werden können?

Dr. Hamann: Nein, natürlich nicht. Es wäre ja auch absurd, wenn man das Fachwissen der Sozialversicherungsfachangestellten in ein relativ simples Bild zeichnen könnte, das der Computer dann einfach abarbeitet. So einfach wird das nicht. Dennoch liegen da enorme Potenziale.

gkv-vernetzt: Welche zum Beispiel?

Dr. Hamann: Zum einen in einer höheren Zielerreichung, wenn es darum geht, Kundenanforderung in Software umzusetzen. Wir können jetzt fachliche Zusammenhänge vollständig, richtig und standardisiert, d. h. unmissverständlich erfassen. Das Ergebnis ist Input für die Softwareentwickler, die diese Modelle in ihren Kontext überführen, die aus technischer Sicht erforderlichen Informationen ergänzen und auf dieser Basis mit den Fachleuten in einen Austausch treten können. Zum anderen befinden wir uns mit ARIS in einem technischen Umfeld, das die Grundlagen für Prozess- und Serviceorientierung, Integration und Workflow-Management darstellt.

Ein Ziel unserer Fachmodelle ist es ja gerade, Prozesse so zu analysieren und zu optimieren, dass sie durch IT besser unterstützt oder gar automatisiert werden können.

gkv-vernetzt: Also spielt Prozessmanagement auch in der zunehmenden Digitalisierung eine Rolle?

Dr. Hamann: Ja. Aber Prozessmanagement setzt viel früher an und geht weiter. Es setzt früher an, weil es hilft, diejenigen Prozesse zu identifizieren, die für die Digitalisierung besonders wichtig sind. Und es geht weiter, da es nicht nur um die Modellierung als Input für die Softwareentwicklung geht, sondern um eine ganzheitliche Sicht von der Strategie, den Zielen über die Prozesse bis in die IT.

gkv-vernetzt: Können Sie das an einem Beispiel verdeutlichen?

Dr. Hamann: Im Grunde lassen sich alle Strategiealternativen auf bestimmte Grundtypen zurückführen. Nehmen wir zwei Beispiele: Kostenführerschaft und Differenzierung durch Servicequalität. Eine Krankenkasse mit der Strategie der Kostenführerschaft sollte sich auf die Prozesse mit den höchsten Ausgaben fokussieren und wird in Anwendungen investieren, die z. B. die Leistungsausgaben gering halten können. Krankenkassen mit hohem Serviceversprechen hingegen optimieren die Prozesse an der Kundenschnittstelle und investieren in kundennahe IT wie z. B. CRM-Systeme oder Social Media. Ich hoffe, hier wird eines klar: Am Anfang steht die Strategie, die ich verfolge, dann wähle ich meine IT-Strategie! Es macht wenig Sinn, viel Geld in Social Media zu investieren, wenn ich die Leistungsausgaben senken möchte.

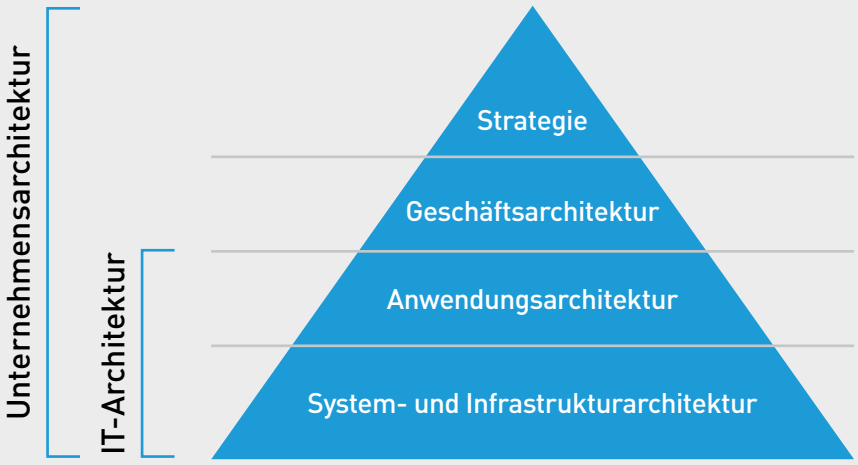
gkv-vernetzt: Das klingt nach einem sehr umfangreichen Ansatz, Prozessmanagement zu betreiben.

Dr. Hamann: Stimmt, Prozessmanagement|ng ist ein umfangreicher Ansatz. Das bedeutet aber nicht, dass Prozessmanagement immer ein umfangreiches Projekt sein muss. Wir bieten lediglich die Werkzeuge und den methodischen Rahmen, damit man eine umfassende Perspektive entwickeln kann, die Strategie, Geschäftsprozesse und IT in Einklang bringt. Wir unterstützen auch gern in Fragen der Marktpositionierung und Strategieentwicklung. Aber es ist auch möglich, direkt in ganz pragmatische Arbeitspakete einzusteigen, wenn der konkrete Bedarf besteht. Zum Beispiel in die Personalbedarfsermittlung: Hier sind GKV-Modellkasse und ARIS sowie die von uns entwickelten Methoden und Rechenwerkzeuge unkompliziert einsetzbare Hilfsmittel in einem überschaubaren Projekt. Oder Prozessreviews, in denen die Fachberater von BITMARCK und der icraft den Einsatz von iskv_21c im Tagesgeschäft optimieren. Dabei profitieren unsere Kunden dann nicht nur von Methoden und Tools, sondern auch von der jahrelangen GKV-Erfahrung unserer Sozialversicherungsfachangestellten.

gkv-vernetzt: Mit diesem Angebot wirkt Prozessmanagement|ng sehr komplett. Was planen Sie denn noch für die Zukunft?

Dr. Hamann: Natürlich bauen wir das Prozessmanagement|ng weiter aus. Das ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess, in den auch das Feedback der Kunden einfließt. Wir werden beispielsweise die GKV-Modellkasse noch mit vielen weiteren Informationen anreichern. Wir haben Anfragen von Partnern, die Informationen zu ihren Anwendungen in die GKV-Modellkasse einbringen möchten, sodass auch deren Funktionen ganz einfach in den Prozessmodellen verwendet werden können. Und die zunehmende Bedeutung von Prozessen, Workflows und Digitalisierung wird im Rahmen der Softwareentwicklung noch ganz neue Potenziale eröffnen. Eine weitere Überlegung ist, den Kunden in einer Prozessmanagement-Community die Möglichkeit zu eröffnen, sich über ihre Erfahrungen auszutauschen und Best Practices zu diskutieren. Sie sehen – wir haben noch einiges vor und laden jeden ein, sich zu beteiligen.

gkv-vernetzt: Herr Dr. Hamann, vielen Dank für das Gespräch. Mehr Informationen unter www.gkv-vernetzt.de. ■



Prozessmanagement|ng

icraft und BITMARCK verknüpfen alle Ebenen durch

- Modellkasse
- Methodik
- 21c|ng-Technologie (ARIS und WebMethods)

Gewusst wie

BITMARCK Campus: 12/2015 bis 03/2016

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

Andreas Reisinger
Abteilungsleiter Consulting
Tel. +49 89 62737-432
campus@bitmarck.de

Wir empfehlen Ihnen folgende Highlights:

DEZEMBER

01.12.2015
iskv_21c Workshop
Jahreswechsel Finanzen,
Stuttgart

03.12.2015
Mitarbeiter-Ausbildung
Modul 1.4 iskv_21c
Anwendung ZVK für neue Mitarbeiter und Auszubildende,
Essen

09.12.2015
iskv_21c Training
Sonstige Erstattungsansprüche und Zahlungsverkehr,
Ludwigsburg

01.12. – 02.12.2015
Mitarbeiter-Ausbildung
Modul 1.2 iskv_21c
Anwendung KM für neue Mitarbeiter und Auszubildende,
Essen

03.12.2015
iskv_21c Workshop
Jahreswechsel Finanzen,
Essen

JANUAR

28.01.2016
Supportkoordinatoren-Treffen
Querschnitt – Infrastruktur,
München

FEBRUAR

10.02.2016
IT Sicherheit/
Datentransparenz – Datenschutz
Datenschutz/Informationssicherheit – Training für Multiplikatoren,
Ludwigsburg

16.02.2016
iskv_21c Workshop
Jahresrechnung PJ1 + KJ1,
Essen

17.02.2016
iskv_21c Workshop
Jahresrechnung PJ1 + KJ1,
Stuttgart

11.02.2016
IT Sicherheit/
Datentransparenz – Datenschutz
Aufgaben des Informationssicherheitsbeauftragten,
Ludwigsburg

Newsletter

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

3M Science. Applied to Life.™

BITMARCK® Strategischer Partner

Sicherheit und Effizienz bei der Krankenhaus-Rechnungsprüfung.

3M™ KAPS® Suite

Verbesserte Prüfung und Fallsteuerung durch integrierten Workfloweditor

Mehr Transparenz durch schnelle und dynamische Fallübersichten in Echtzeit

Effizienzsteigerung durch automatische Kommunikation und Dokumentation

Sehr gute Performance dank moderner Technologieplattform

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

ANZEIGE

IMPRESSUM

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

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

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

Stand: November 2015

Leitender Redakteur:
Andreas Pschera

Redaktion dieser Ausgabe:
Tino Dörstling
Eva Franz
Annette Helmer
Dr. Ines Koller
Christin Krieg
Andreas Pschera
Anne-Kathrein Rosenkranz
Roland Schotten
Sylvia Schulte-Kellinghaus
Dr. Martin Stein
Christian Wehrle
Dr. Katja Wilking

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