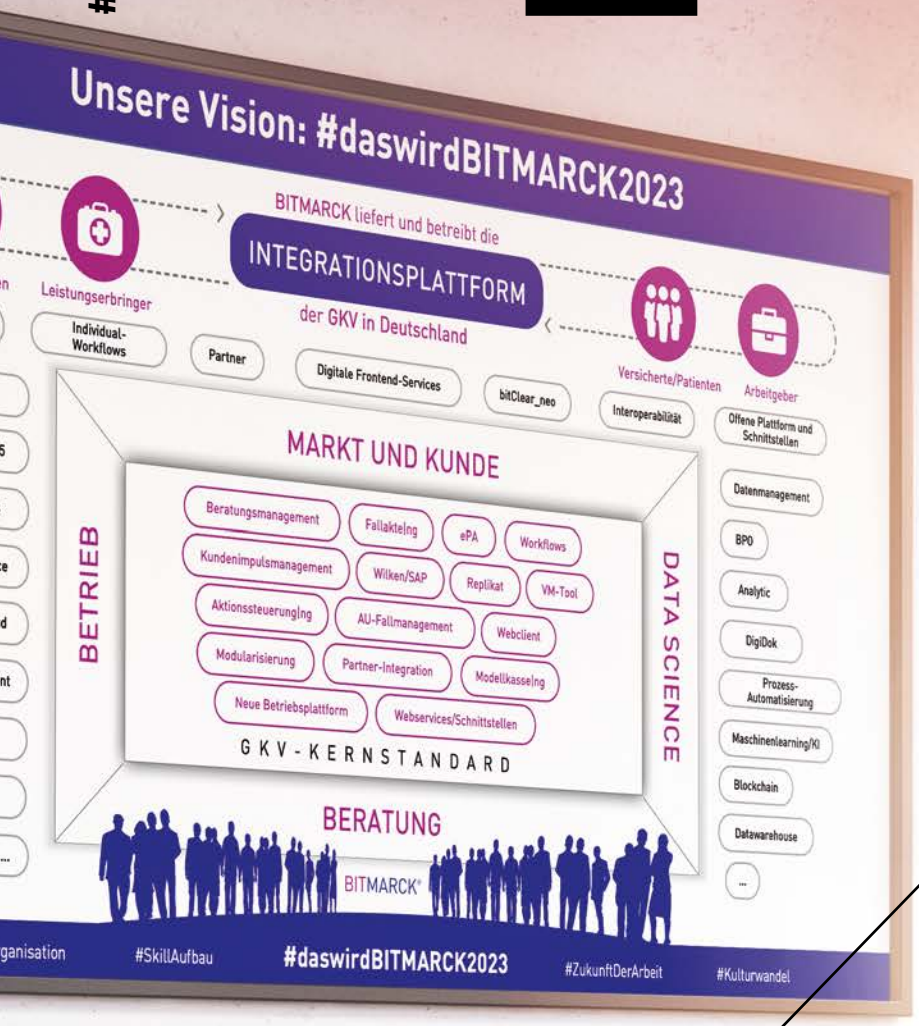
EINSNULL

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

#01 / 2020



08 **Kundenzufriedenheit auf dem Prüfstand**
Noch stärkere Einbindung, Versprechen konsequent einhalten

10 **Roadmap 2020**
Gesetzliche Anforderungen und Web-Client im Fokus

Die Arbeitswelt von Morgen

BITMARCK als Impulsgeber, Partner und Berater

24 **Das besondere elektronische Behördenpostfach „beBPo“**
Sichere digitale Kommunikation zwischen Krankenkassen und Gerichten

18

BITMARCK®

CheQ Abrechnungsprüfung | ambuCheQ Ambulante Leistungen | partCheQ Teilfallzahlen | reCheQ Rückwirkende Fallprüfung

EINSNULL

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

Andreas Strausfeld
Geschäftsführer

Liebe Leserinnen und Leser der einsnull,

normalerweise würde ich mich an dieser Stelle für Ihr zahlreiches Erscheinen auf dem BITMARCK-Kundentag 2020 danken, auf die tolle Stimmung beim Netzwerken abheben und damit enden, dass wir uns schon auf das nächste persönliche Treffen in Ihrem Hause oder bei uns in Essen freuen. Aber normal ist wenig in diesen Tagen, in Zeiten von Corona. Im Gegenteil – der Kundentag ist längst auf den 16./17. September verschoben; weitere Veranstaltungen und Termine vor Ort sind umgewandelt in Webinare, Video- und Telefonkonferenzen.

Selbst wegweisende Projekte wie die Entwicklung der elektronischen Patientenakte (ePA) sind in der öffentlichen Wahrnehmung deutlich in den Hintergrund getreten angesichts der vor wenigen Wochen noch unvorstellbaren Einschränkungen im täglichen Leben. Es gilt nun für uns alle, unseren Teil dazu beizutragen, dass das deutsche Gesundheitswesen auch in diesen Zeiten als eines der besten der Welt stabil bleibt. Ob beim direkten Kontakt des Versicherten mit dem Berater im Homeoffice oder durch reibungslose Abläufe der automatisierten Prozesse im Hintergrund – wir sind stolz darauf, dass wir bei BITMARCK insgesamt 1.486 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben, die sich Tag für Tag mit großem Engagement dafür einsetzen, dass Sie Ihre Versicherten auch in diesen schwierigen Zeiten bestmöglich versorgen können.

Um den Link zur ePA noch einmal aufzunehmen: Nur weil es gefühlt ruhiger um aktuelle Projekte geworden ist, laufen diese natürlich trotzdem weiter. Ob ePA, DiGAs oder die eRechnung: Wir arbeiten konsequent an unseren fachlichen Themen im Sinne unserer übergreifenden Strategie #daswirdBITMARCK2023. Dazu gehört gleichermaßen die Weiterentwicklung der gesamten Unternehmensgruppe auf Basis der im Aufsichtsrat im Jahr 2019 beschlossenen Maßnahmen. Mehr – sowohl zu den fachlichen Themen als auch zur Weiterentwicklung der Organisation – finden Sie an unterschiedlichen Stellen in dieser Ausgabe. Nicht sehr erbaulich sind leider die aktuellen Ergebnisse unserer Kundenbefragung. Warum das so ist und – noch wichtiger – welche Maßnahmen wir diesbezüglich ergreifen, lesen Sie ab Seite 08.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen dieser Ausgabe der einsnull Print – und bleiben Sie vor allem gesund.

Andreas Strausfeld
Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung

03 Editorial

04 Inhalt

News
05 News kompakt

News
08 Kundenzufriedenheit auf dem Prüfstand
Noch stärkere Einbindung, Versprechen konsequent einhalten

Produkte & Services
10 Roadmap 2020
Gesetzliche Anforderungen und Web-Client im Fokus

Produkte & Services
12 Kurz vorgestellt:
Aktionssteuerung|ng – individuelle und flexible Prozessautomatisierung

Produkte & Services
13 ePA, DiGA, eRezept & Co
Den übergreifenden Vernetzungsgedanken im Fokus

Produkte & Services
16 Die neue bitGo_App
Mehr Flexibilität und Usability

Titelthema
18 Die Arbeitswelt von Morgen
BITMARCK als Impulsgeber, Partner und Berater

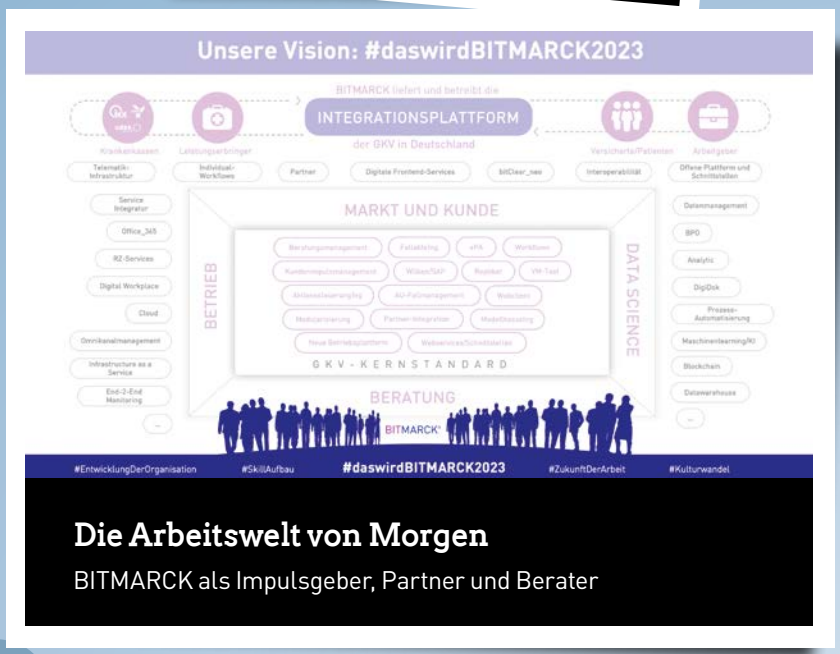
Produkte & Services
24 Das besondere elektronische Behördenpostfach „beBPo“
Sichere digitale Kommunikation zwischen Krankenkassen und Gerichten

Produkte & Services
26 Web-Client
Zentraler Meilenstein mit Release 24.20 erreicht

29 Impressum

08

Kundenzufriedenheit auf dem Prüfstand
Noch stärkere Einbindung, Versprechen konsequent einhalten



Die Arbeitswelt von Morgen
BITMARCK als Impulsgeber, Partner und Berater

18

NEWS kompakt 1/3

Neuausrichtung in der Fachberatung: Die Abteilung Beratung und Markteinführung stellt sich vor

Die BITMARCK-Fachberatung bietet ihren Kunden Beratung und Expertise rund um den GKV-Kernstandard – von zahlreichen Schulungen bis hin zur Unterstützung bei konkreten Problemen und Anfragen. Gerade aber im Kontext der Digitalisierung und Prozessoptimierung wächst der Bedarf an individueller Beratung und Unterstützung. Aus diesem Grund hat sich die Fachberatung seit Beginn dieses Jahres neu aufgestellt, und die neue Abteilung „Beratung und Markteinführung" wurde etabliert. Diese besteht aus den drei Kompetenzteams Beratung, Markteinführung und BITMARCK Campus.

Das Kompetenzteam Beratung widmet sich vorrangig den Themen Digitalisierung und Prozessberatung. Der Fokus liegt dabei aber vor allem auf der Weiterentwicklung sowie dem Know-how- und Portfolioaufbau rund um die Aktionssteuerung|ng. Mit dem Ziel, eine hohe Effizienz durch Automatisierung und Prozessoptimierung zu erreichen, werden bedarfsgerechte Lösungen für jeden einzelnen Kunden analysiert und entwickelt. Als erste Krankenkassen haben sich die IKK Südwest und die Salus BKK für eine Prozessberatung durch die BITMARCK-Fachberatung entschieden. Diese werden derzeit von der Analyse über die Umsetzung bis zur hin Implementierung unterstützt und begleitet.

Für einen Gesamtüberblick, der im Zusammenhang mit BITMARCK_21c|ng steht, sorgt das Kompetenzteam Markteinführung. Hier werden zusätzlich zu den allgemeinen Herstellerinformationen weitere Anwenderdokumentationen und Schulungen für unsere Kunden erarbeitet. So wurden erstmalig neue Technologien wie die Aufzeichnung der Online-Freigabeseminare zum Release 24.15 verwendet, um mehr Flexibilität auf Kundenseite herbeizuführen. Darüber hinaus arbeitet das Team Markteinführung gemeinsam mit den Kunden an der zentralen Bereitstellung von Zusatzinformationen in der Modellkasse|ng wie BITMARCK-Infos oder Bearbeitungshilfen.

Der dritte Bestandteil ist der BITMARCK Campus. Dieser stellt die erste Anlaufstelle für Kunden und Mitarbeiter dar, wenn es um die fachbezogene Fort- und Weiterbildung geht, und unterstützt Krankenkassen konkret bei der Planung, Organisation und Durchführung von maßgeschneiderten Qualifikationsmaßnahmen. Mehr Informationen zum BITMARCK Campus finden Sie im Kundenportal mein.bitmarck.de.

„Die neue Struktur mit den drei Kompetenzteams ermöglicht es uns, auf die durchaus unterschiedlichen Kundenanforderungen mit einer einheitlichen Beratung und Markteinführung eingehen zu können. Wir können somit unsere Kunden auf dem Weg in die Digitalisierung optimal begleiten", erläutert Nancy Jokic, Abteilungsleiterin Beratung und Markteinführung. ■

NEWS kompakt 2/3

Morbi-RSA-Konferenz: Auch als Webinar von großem Interesse

Gerne hätten wir die rund 100 Teilnehmer zur dritten Morbi-RSA-Konferenz am 31. März 2020 persönlich bei BITMARCK begrüßt – stattdessen wurde die Veranstaltung coronabedingt im Webinar präsentiert und zwar mit einer verkürzten Agenda und ausschließlich Referenten von BITMARCK. Geklärt wurde zum Beispiel: Welche Effektgrößenordnung für jede einzelne Krankenkasse – auch unter dem Gesichtspunkt der Planungssicherheit – könnte sich ergeben, wenn die sogenannte Manipulationsbremse mit der Reform des Morbi-RSA tatsächlich eingeführt wird? Dr. Edith Batta und Dr. Michael Trebing sind dieser Kernfrage in ihrem Vortrag empirisch nachgegangen und haben geprüft, was der Wegfall von Zuweisungen für bestimmte HMG, deren Besetzungszahlen in den letzten Jahren eine hohe Steigerungsrate erfahren haben, bedeutet.

Im Fokus des zweiten Vortrags stand die Beantwortung der Frage „Welche wechselseitigen Abhängigkeiten von Reformoptionen gibt es?". Auf Basis von aktuellen Daten und ausgewählten Reformoptionen beleuchteten Tobias Kassner und André Wiesmann beispielhaft, wie sich die Einzeleffekte zu einem Gesamtpaket verhalten können. Denn welcher Finanzplaner ist nicht schon der Versuchung erlegen, prognostizierte Einzeleffekte zu einem Gesamteffekt aufaddieren zu wollen?

Fortsetzung bereits in Planung

Die Teile zwei und drei der Morbi-RSA-Konferenz wird es bereits im Mai und Juni geben. Dann stehen die Analyse und Bewertung der vor kurzem erschienenen Gutachten zu den Zuweisungen für Auslandsversicherte und Krankengeld mit externen Experten auf der Agenda. In unserem Kundenportal mein.bitmarck.de finden Sie detaillierte Informationen zu allen Webinaren und unseren weiteren Services und Produkten aus den Themenfeldern Morbi-RSA, Finanzen und Business Intelligence. ■

Arbeiten im Zeichen von Corona: Tagesgeschäft läuft nahezu reibungslos weiter – auch im Homeoffice

In den vergangenen Wochen und Monaten hat das Thema „Coronavirus" die ganze Welt beschäftigt und für eine nicht für möglich gehaltene Flut von Maßnahmen gesorgt, um die Ausbreitung zu verzögern. Auch BITMARCK und seine Kunden blieben nicht verschont – oberstes Gebot war es nun, die Stabilität des Kerngeschäfts zu gewährleisten und die technischen Voraussetzungen für die schnell wachsende Anzahl von Mitarbeitern im Homeoffice zu schaffen. Dies galt sowohl für Mitarbeiter von Krankenkassen als auch für mehr als 1.000 BITMARCKer selbst.

Daher wurde frühzeitig ein Krisenstab gebildet, der täglich die Geschehnisse innerhalb der BITMARCK-Unternehmensgruppe bewertet und sich dabei eng am Maßnahmenkatalog der Weltgesundheitsorganisation (WHO) orientiert. Auf dieser Basis konnte stets angemessen auf die jeweilige Bedrohungslage reagiert werden – beispielsweise mit der Abordnung ins Homeoffice sowie der Durchführung von Terminen als Telefon- oder Videokonferenzen.

Natürlich haben wir hierbei auch in enger Abstimmung mit unseren Partnern agiert, um prominente Themen wie die Entwicklung der elektronischen Patientenakte (ePA) oder die Roadmap 2020 weiterhin konsequent voranzutreiben. Für unsere Kunden haben wir – ob unter der Woche oder teilweise auch am Wochenende – mit großem Engagement vieles zusätzlich realisiert.

NEWS kompakt 3/3

Als Beispiel sei seitens des Münchner Rechenzentrums genannt:

- Die Bandbreite zum Datacenter wurde auf 6 Gigabit/s erhöht.
- Die Kapazität der Gateways wurde um den Faktor 10 erhöht.
- Token für den Remote-Zugriff wurden für 5.000 User beschafft, eingerichtet und an die User verteilt (Tendenz: täglich steigend).
- Damit stehen weit mehr als 6.500 Remote-Zugänge zur Verfügung.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass BITMARCK das Tagesgeschäft nahezu reibungslos weiter bedienen konnte, was auch vom Aufsichtsrat – übrigens der ersten AR-Sitzung, die mittels einer Videokonferenz durchgeführt wurde – anerkennend zur Kenntnis genommen wurde. Aber natürlich hat uns die Corona-Thematik auch vor Aufgaben gestellt, die wir nicht ohne Weiteres lösen können – seien es die Abstimmungen zur Roadmap mit unserem Fachbeirat, die sich verständlicherweise als schwieriger herausstellen, oder schlichtweg Produkt- oder Release-Freigaben, die sich im schlimmsten Fall verzögern könnten. Möglicherweise wird auch die Planung für das kommende Jahr davon berührt sein - wir informieren hierüber natürlich weiterhin in der einsnull.

BITMARCK-Kundentag: Neuer Termin am 16./17. September 2020

Auch unseren Veranstaltungskalender mussten wir anpassen. Wo es möglich war, wurde auf Webinare gesetzt. Ansonsten mussten leider auch Termine verlegt werden. Prominentestes Beispiel ist der BITMARCK-Kundentag, der von Ende April auf den 16./17. September 2020 verlegt wurde. Wir prüfen zudem die Möglichkeit, den Kundentag gegebenenfalls auch virtuell stattfinden zu lassen – seien Sie gespannt!

Weitere aktuelle Informationen rund um die vom Coronavirus verursachten Einschränkungen finden Sie darüber hinaus stets tagesaktuell auf unserer Website, im Kundenportal, auf unseren sozialen Netzwerken oder im Newsletter einsnull kompakt. ■

KUNDENZUFRIEDENHEIT AUF DEM PRÜFSTAND:

Noch stärkere Einbindung, Versprechen konsequent einhalten

Ein internes Zukunftsprogramm bei uns hatte und hat ein vorrangiges Ziel: Wir woll(t)en in unserer Kundenzufriedenheitsbefragung bis zum Jahr 2020 einen Wert von 75 Indexpunkten erreichen. Und in der Tat gelang uns von Umfrage zu Umfrage eine stetige Verbesserung, auch mittels zahlreicher, sorgfältig auf die Bedürfnisse unserer Kunden ausgerichteter Maßnahmen – als Beispiel sei hier nur die Taskforce zur Perfomance der Integrationsschicht zu nennen. Der Höhepunkt: Ein Wert von 73,5 Indexpunkten, den wir im dritten Quartal 2019 erreichten.

Die 75 Indexpunkte schienen zu diesem Zeitpunkt bereits zum Greifen nahe. Im darauffolgenden vierten Quartal 2019 ereilte uns jedoch die Ernüchterung – der erzielte Wert von 68,5 Indexpunkten bedeutet einen der größten Verluste seit Erhebung der Kundenzufriedenheit. Bestätigt wurde dieser Wert durch die erste Welle der Kundenbefragung in diesem Jahr – auch im ersten Quartal 2020 beträgt der Wert 68,5 Indexpunkte.

Ein Ergebnis, das uns und Sie als unsere Kunden betroffen macht. Im Rahmen vieler persönlicher Gespräche konnten wir in den letzten Wochen und Monaten bereits erfahren, dass wir in Ihren Augen Problemsituationen und zugehörige Lösungsansätze nicht ausreichend schnell erkennen und umsetzen konnten – das bezieht sich speziell auf die Hürden beim Implementieren unserer aktuellen Komponenten wie der Aktionssteuerung|ng, der bitGo_App oder dem VM-Tool. Das alles sind zentrale Themen für Sie und für uns, die ohne Wenn und Aber stabil laufen müssen, um den damit verbundenen Mehrwert auch voll ausschöpfen zu können. Hier müssen wir schnellstmöglich nachlegen, damit ebenso große Herausforderungen wie der Rollout der ePA hiervon nicht betroffen sind.

Schauen wir uns nun einmal die Ergebnisse im Detail an: Mit einem Zuwachs von zehn Indexpunkten und einem Gesamtwert von 72 sticht nur der Punkt „Arbeitsplatzausstattung" aus der Kategorie Produkte positiv heraus. Auch das Thema „Beschwerdebehandlung" hat, betrachtet über das gesamte Jahr 2019, einen Aufwärtstrend erkennen lassen. Alle anderen Kategorien haben allerdings in der Kundenzufriedenheit an Punkten verloren. Akuter Handlungsbedarf besteht in den Kategorien „Leistungen/Services", „Termineinhaltung" und „Produkte und Lösungen". Bei diesen Themen haben alle abgefragten Punkte zu einem schlechteren Ergebnis geführt.

Unser Dienstleistungsversprechen einhalten und Dienstleistungen verbessern

„Das Ergebnis hat es deutlich gezeigt: Wir müssen die Betreuung unserer Kunden neu ausrichten und Maßnahmen definieren, die bis auf Mitarbeiterebene umgesetzt werden können. Bereits seit Ende des vergangenen Jahres wurde diesbezüglich die Neuausrichtung der BITMARCK Vertriebs- und Projekt GmbH konsequent vorangetrieben und die neue Einheit „Markt und Kunde" im Rahmen eines Pilottests ins Leben gerufen", erläutert Barbara Prescher.

BITMARCK möchte darauf aufbauend speziell mit den folgenden Maßnahmen seine Kunden besser unterstützen:

- BITMARCK-übergreifendes Angebot von Komplettdienstleistungen
- Kundenbetreuung mit einem „Single Point of Contact"
- Kundenzentrierung und Verstärkung des Kundenmanagements
- pünktlichere Leistungserstellung und vollständigere Leistungen
- Überprüfung der Schulungsangebote für unsere Kunden
- größere Flexibilität und Berücksichtigung der Kundenwünsche durch die Einrichtung eines strategischen Produktmanagements
- professionelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden
- Einführung eines neuen CRM

Kunden noch stärker einbinden

Barbara Prescher ergänzt: „Mit den genannten Maßnahmen ist es natürlich noch nicht getan – mittels der sogenannten „Co-Creation" möchten wir unsere Kunden noch stärker einbinden und dazu einladen, aktiv an unseren Innovationsaktivitäten mitzuwirken. Ein Beispiel hierfür ist die Eröffnung der neuen ‚Data.Science.Factory' im September 2019. Dort analysieren wir neue Themenfelder gemeinsam mit unseren Kunden."

Ein weiteres Beispiel: Für die bitGo_Suite wurden Krankenkassenpaten sogar zu Product-Ownern ernannt und sind damit komplett in die Produktions- und Weiterentwicklungskette eingebunden. Große Projekte werden künftig ausschließlich gemeinsam mit Kunden in crossfunktionalen Teams durchgeführt.

Die Kundenbefragung bei BITMARCK

- Seit dem zweiten Halbjahr 2015 befragen wir mit einem neuen Konzept quartalsweise 100 bis 150 zufällig ausgesuchte Kunden.
- Befragt werden Vorstände, IT-Leiter und weitere Führungskräfte sowie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der operativen Ebene.
- Die Befragung erfolgt durch das unabhängige Marktforschungsunternehmen SKOPOS in Form eines Telefoninterviews und nimmt rund 15 Minuten Zeit in Anspruch.

Verzahnte Weiterentwicklung, neue Implementierungs-Mechanismen

Ein weiteres wichtiges Element ist es, unsere Komponenten künftig noch stärker aufeinander abgestimmt weiterzuentwickeln. Damit aber nicht genug: das Implementieren neuer digitaler Produkte beim Kunden muss besser von vorn herein abgestimmt und umgesetzt werden. Dafür braucht es Maßnahmen und Mechanismen – nur so können wir unsere Kunden rundum zufrieden machen.

Transparenz für Kunden schaffen

Wir werden die Kundenbefragung auch künftig weiterhin transparent und kontinuierlich auswerten und im Rahmen der einsnull oder über Informationen durch unsere Geschäftsführung berichten. Auch werden kurzfristige „Blitzumfragen" zum Generieren neuer Impulse erarbeitet. Wir möchten für eine noch bessere Übersicht rund um unsere Produkte und Dienstleistungen sorgen. So wurde im Jahr 2019 bereits das Kundenportal als zentraler Anker der Kundenkommunikation einem Relaunch unterzogen; auch unsere Website bitmarck.de wird in diesen Tagen mit einer neuen Optik an den Start gehen. Zudem werden wir künftig verstärkt Workshops, Webinare und weitere Veranstaltungen anbieten, um umfassend über zentrale Themen wie die Entwicklung der elektronischen Patientenakte (ePA) zu informieren.

„Wir hoffen, mit den oben beschriebenen Maßnahmen Ihre Erwartungen künftig wieder stärker zu treffen und gemeinsam mit Ihnen an einer Verbesserung des Ergebnisses arbeiten zu können", fasst Barbara Prescher zusammen.

Haben Sie Fragen rund um unsere Kundenbefragung? Dann stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. ■

Barbara Prescher

Chief Customer Officer (CCO)
Tel. +49 201 1766-2107
barbara.prescher@bitmarck.de

ROADMAP 2020

Gesetzliche Anforderungen und Web-Client im Fokus

Mit einer Kapazität von über 25.000 Personentagen (PT) ist die Roadmap 2020 die bisher umfangreichste in der Produkthistorie von BITMARCK_21c|ng. Dabei dienen die eingesetzten Ressourcen im Wesentlichen der Umsetzung von umfangreichen und komplexen gesetzlichen Anforderungen sowie der Realisierung des Web-Clients und notwendiger technologischer Anpassungen. Aufgrund der hohen Aufwände für diese Themen konnten fachliche Anforderungen in diesem Jahr nur in einem begrenzten Umfang Eingang in die Roadmap 2020 finden.

Im Überblick: Die gesetzlichen Themen

Allein rund 40 Prozent der Kapazitäten werden zur Realisierung der gesetzlichen Anforderungen benötigt (Gesetze, Verordnungen, Verfahrensbeschreibungen und gemeinsame Grundsätze, Datensatzbeschreibungen bzw. XML-Schemata, Erlasse, technische Anlagen inkl. Anhänge (bei allen Datenaustauschverfahren), Rundschreiben und Besprechungsergebnisse). Die wichtigsten Themen und Gesetze dabei sind das Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG), die Neugestaltung des Morbi-RSA aufgrund des GKV-FKG, Änderungen im Heil- und Hilfsmittelversorgungsgesetz, die Weiterentwicklung von EESSI, Anpassungen in der Psychotherapierichtlinie, Änderungen im KVdS-Meldeverfahren, die neuen Berechnungsweisen zum Krankengeld, Neuerungen rund um das Thema Entsendungen und die IT-Security und Datenschutz.

Alle gesetzlichen Änderungen aus insgesamt 24 Einzelgesetzen zu präsentieren, würde an dieser Stelle den Rahmen sprengen. Die drei wichtigsten Änderungen werden hier exemplarisch genannt:

- **GKV-Betriebsrentenfreibetragsgesetz (Release 24.30)**
  Das Gesetz sieht die Einführung eines gesetzlichen Freibetrags bereits zum 01. Januar 2020 für die Beitragsberechnung bei Betriebsrenten vor. Dazu sind umfangreiche systemtechnische Anpassungen in der Komponente „Beiträge“ erforderlich (Anpassung der Beitragsberechnung, Einführung von Kennzeichen zur Differenzierung der betroffenen Personenkreise, Erweiterung der Bescheidung, Anpassungen zum Datenaustausch).

- **MDK-Reformgesetz (Release: 24.20)**
  Das Gesetz ändert Regelungen in der Krankenversicherung der Studenten (KVdS), wie die Abschaffung der Prüfung des 14. Fachsemesters und die Einführung eines maschinellen KVdS-Meldeverfahrens.

- **Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) bzw. Drittes Bürokratieentlastungsgesetz (BEG III) (Release 24.30 bis 24.45)**
  Durch die Gesetze wird die Einführung der elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung und die sich daraus ergebende Kommunikation zwischen Arzt und Krankenkasse geregelt. In BITMARCK_21c|ng ist dazu eine grundlegende Überarbeitung der Fachlogik „Arbeitsunfähigkeit“ erforderlich.

Im Überblick: Die technologischen Anpassungen

Das Projekt **Web-Client** verfolgt das Ziel, die für die Benutzer relevanten Dialogmasken des 21c_Kerns (Java Swing) in moderne Webdialoge (HTML5) zu überführen. Die Arbeiten am Web-Client nehmen auch in diesem Jahr einen großen Raum ein und umfassen ca. 25 Prozent der gesamten Roadmap. Im Ergebnis ist die Fertigstellung aller noch umzusetzenden Use-Cases berücksichtigt – die Auslieferung der letzten umzustellenden Use-Cases wird mit **Release 24.40** erfolgen.

Der Realisierungsblock **Technik** umfasst Themen und Technologieanpassungen, die sowohl eigenmotiviert als auch pro- und reaktiv einzustufen sind, weil sich beispielsweise durch ein Hersteller-Update Änderungen ergeben können. Als Themen sind hier die Migrationen auf die Plattformen Java 11 bzw. SAG 10.5 zu nennen (**Release 24.25**). Wir entwickeln bestehende Webservices und Schnittstellen weiter und schaffen neue, normierte Methoden, um eine bessere Produkt- und Partnerintegration vornehmen zu können. Zu diesem Themenkomplex gehören auch Aktivitäten zur perspektivischen Ablösung des Replikats, ohne Kunden und Partnern die Flexibilität nehmen zu müssen und dennoch Einschränkungen der bestehenden Lösung möglichst vollständig zu eliminieren. Auch die strukturierte Analyse sowie die Erprobungen von Methoden zur Einführung einer neuen Betriebsplattform, welche die Möglichkeit von Modularisierungen bietet, sind Bestandteil der Aktivitäten.

Im Rahmen des Realisierungsblocks **Digitalisierung** finden Neuerungen bei der Aktionssteuerung|ng, der Partnerintegration, den Workflows und der Modellkasse|ng statt. Eine wichtige Innovation in BITMARCK_21c|ng stellt die **Fallakte|ng** dar. Mit der Fallakte|ng können Posteingang, Fach- und Prozessinformation sinnvoll verknüpft, zentral angezeigt und über die Aktionssteuerung|ng verarbeitet werden (**Release 24.30 bis 24.40**).

Zwei Neuentwicklungen sind rund um das Thema **elektronische Patientenakte ePa** zu identifizieren: Die **Digitalen Frontend-Services** und das **Kontoverwaltungssystem (KVS)**. Das KVS bildet die Schnittstelle zwischen dem Frontend des Versicherten (FdV), dem Bestandssystem BITMARCK_21c|ng und dem eGS-System (Bestandteil TeS-Telematik-System). Es regelt die Lifecycle-Prozesse für „On- und Offline-Kunden/Versicherte" wie Registrierung, Kündigung/Schließung, Widerruf Kündigung/Schließung, Änderung und Verifizierung sowie Änderung und Verifizierung von E-Mail-Adressen. Das KVS liefert Supportauskünfte für den Sachbearbeiter und versendet Nachrichten im Auftrag der ePa. Es unterliegt den gematik-Vorschriften.

Mit zunehmender Digitalisierung steigt auch die Anzahl der Lösungen, die der Versicherte nutzen kann: Aktuelle und künftige Anwendungen wie die ePa, bitGo, Vivy, eRezept oder Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) gewinnen vor allem dann an Akzeptanz beim Versicherten, wenn sie gebündelt in einer **Rahmen-App** mit einem einheitlichen Identity- und Access-Management (IAM) zur Verfügung stehen. Unterschiedliche Services wie der Aufruf einer Website oder anderer Apps soll durch Servicevernetzung an einem Ort in einer App nutzerfreundlich zusammengeführt werden. Diese Rahmen-App wird derzeit in enger Abstimmung mit unseren Kunden entwickelt.

Bei den **Kundenanforderungen** stehen sechs **fachliche Pakete** im Vordergrund, die in Abstimmung mit dem Fachbeirat eingeplant wurden und in **verschiedenen Releases** bereitgestellt werden: Ambulante Pflege (Release 24.25 bis 24.35), Arbeitgeber und sonstige Meldestellen (Release 24.35), Importfunktionen für TP1 bis TP3 auch ohne Einsatz der Aktionssteuerung|ng (Release 24.30), Ergebnisliste Beratungseinsatz (Release 24.25 bis 24.35), Feststellung der Pflegebedürftigkeit (Release 24.25 bis 24.35) und Familienversicherung (Release 24.35).

Enge Abstimmung mit dem Fachbeirat

Mit der Roadmap 2020 setzt BITMARCK in erster Linie gesetzliche Anforderungen, technologische Erfordernisse und die Umstellung auf den Web-Client um. In enger Abstimmung mit dem Fachbeirat werden zudem wichtige Anforderungen unserer Kunden realisiert. Haben Sie Fragen zu den einzelnen Themenbereichen? Dann stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. ■

Markus Kellermann

Bereichsleiter
Produktmanagement
Tel. +49 201 1766-2761
markus.kellermann@bitmarck.de

KURZ VORGESTELLT:

Aktionssteuerung|ng – individuelle und flexible Prozessautomatisierung

Vor dem Hintergrund des zunehmendem Digitalisierungstrends im Gesundheitswesen und in der GKV bietet BITMARCK mit der Aktionssteuerung|ng eine Lösung für die individuelle und flexible Prozessautomatisierung auf Kundenseite.

Das BITMARCK-Portfolio umfasst bereits eine Reihe von Workflows und wird sukzessive um zusätzliche Anwendungen erweitert. Unsere Kunden erhalten dabei Prozesse mit individuellen Regeln und Konfigurationsmöglichkeiten. BITMARCK-Produkte und Add-ons sollen dabei über APIs integriert werden.

Neuer Musterprozess „Einladung zur Krebsfrüherkennungsuntersuchung“

Mittlerweile stehen unseren Kunden circa 20 Musterprozesse aus diversen Bereichen wie Pflegeversicherung, Stammdaten, Zahlungsverkehr, SEPA und Beiträge zur Verfügung. Der neueste Musterprozess ist die „Einladung zur Krebsfrüherkennungsuntersuchung“, der die komplexe Abwicklung rund um das Thema Krebsvorsorge erleichtert. Hierzu zählen nicht zuletzt zielgruppenspezifische Anschreiben je nach Alter, Geschlecht und Indikatoren des Versicherten. Seitens der Krankenkassen hat uns zudem der Wunsch nach mehr Transparenz hinsichtlich bereits vorhandener, in Umsetzung befindlicher und geplanter Aktivitäten rund um die Aktionssteuerung|ng erreicht. Seit November 2019 pflegen wir hierzu eine API-Liste im Kundenportal mein.bitmarck.de. Die Musterprozesse werden an dieser Stelle zeitnah ergänzt.

Erfolgreicher Performancetest

Um alle Anforderungen unserer Kunden umsetzen zu können, wurde die Funktionseinheit der Aktionssteuerung|ng deutlich erweitert. Zu den umfangreichsten Anpassungen zählen der Umgang mit Listen und die Einbindung von DMN-Tabellen. Im Rahmen eines Performancetests wurde die Leistungsfähigkeit der Lösung bestätigt. Wie für Prozesse typisch, werden in diesem Kontext sehr große Datenmengen gespeichert, sodass eine Vergrößerung der Datenbank erforderlich ist. Gleichzeitig wird geprüft, wie die benötigten Datenbank-Ressourcen geschont werden können.

Alle ISCn wurden zwischenzeitlich zu den Themen Aktionssteuerung|ng und Musterprozesse geschult. Damit ist der Einsatz der Lösung nun für alle BITMARCK-Kunden möglich. ■

Noch Fragen?
Dann wenden Sie sich gerne an
vertrieb@bitmarck.de

ePA, DiGA, eRezept & Co

DEN ÜBERGREIFENDEN VERNETZUNGSGEDANKEN IM FOKUS

Ein wichtiger und zentraler Teil unserer Vision #daswirdBITMARCK2023 ist der übergreifende Vernetzungsgedanke in der GKV. Das sich auf dem Titel dieser Ausgabe der einsnull befindliche, 2019 verabschiedete Zielbild zu Entwicklung und Betrieb der Integrationsplattform sieht die Vernetzung der maßgeblichen Player im deutschen Gesundheitswesen vor – und geht damit über das reine Zurverfügungstellen einer ePA und einer Service-App hinaus. In enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden wird derzeit am Konzept einer mobilen Integrationsplattform bei BITMARCK gearbeitet.

Ziel ist es, die Themen aus den gesetzlichen Vorgaben zur Digitalisierung durch das Bundesgesundheitsministerium mit den Servicethemen der Krankenkassen zu vereinen. Mit einer solchen Integrationsplattform können Versorgung und Vorsorge digital nutzbar gemacht und für den Versicherten einfach erreichbar zur Verfügung gestellt werden. Denn mit zunehmender Digitalisierung steigt auch die Anzahl der Lösungen, die der Versicherte nutzen kann. Aktuelle und künftige Anwendungen wie die elektronische Patientenakte ePA, bitGo_App, Vivy, eRezept oder Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGAs) gewinnen vor allem dann an Akzeptanz beim Versicherten, wenn sie gebündelt zur Verfügung stehen. Funktional können so, orientiert an der Roadmap Telematik-Infrastruktur der gematik, über die nächsten Jahre Services entstehen, die in die mobile Integrationsplattform einfließen und von den Krankenkassen und den Versicherten genutzt werden.

ePA: Entwicklung nach wie vor im Zeitplan

Durch die aktuellen Ereignisse waren sowohl BITMARCK als auch RISE gehalten, Pandemiepläne aufzustellen und daraus resultierende Maßnahmen entsprechend umzusetzen. Mittlerweile erfolgen sämtliche Entwicklungs- und Projektarbeiten im „Remote-Modus“. Die aktuellen Erfahrungen aus den ersten Wochen zeigen, dass sich diese Vorgehensweise in der Praxis bewährt und das Gesamtprojekt „ePA“ in dieser Situation nicht gefährdet ist. ●●●

Wie im Projektplan vorgesehen, wurde die Umsetzung des ePA-Aktensystems und des Frontend des Versicherten (FdV) nunmehr weitgehend abgeschlossen. Erste Use-Cases sind bereits live testbar. Diese waren auch Gegenstand von Demo-Vorführungen Ende Januar und Mitte März 2020. Darüber hinaus ist der Aufbau einer von der gematik verbindlich vorgegebenen Referenzumgebung bei BITMARCK in Hamburg abgeschlossen und steht für die folgenden Installationsarbeiten zur Verfügung.

Positives Feedback haben wir auch für unsere kontinuierlichen und informativen ePA-Workshops erhalten – was für uns ein Ansporn ist, diese fortzuführen, ganz gleich ob als Präsenzveranstaltung oder befristet ausschließlich als Webinar.

Informationen zum Betrieb und Lizenzvertrag

Für unsere Kunden mit einem Lizenzvertrag BITMARCK_21c|ng wird das ePA-Aktensystem künftig ein Bestandteil des GKV-Standards BITMARCK_21c|ng – vertraglich ist hierzu nur ein Nachtrag zum bestehenden Lizenzvertrag erforderlich. Der Betrieb der ePA inklusive Identity-Access-Management (IAM) wird zentral für alle Kunden in BITMARCK-Rechenzentren erfolgen. Hierüber ist allerdings ein separater Vertrag erforderlich. Optional wird BITMARCK auch einen Versicherten-Helpdesk (VHD) anbieten. Zentraler Vertragspartner für den Betrieb sowie für den VHD wird die BITMARCK Vertriebs- und Projekt GmbH sein; die finalen Verträge für die ePA können voraussichtlich in Q4/2020 abgeschlossen werden. Um für unsere Kunden eine höchstmögliche Verbindlichkeit zur Lieferung der ePA herzustellen, haben wir vor wenigen Tagen über die Kundenverantwortlichen einen sogenannten Letter of Intent (LoI) an jede Krankenkasse versendet.

ePA von BITMARCK und RISE auch bei BKK Mobil Oil im Einsatz

Übrigens: Die von BITMARCK und RISE entwickelte elektronische Patientenakte wird auch bei der BKK Mobil Oil zum Einsatz kommen. Den Zuschlag dafür erhielten beide Unternehmen sowie die Firma axxiome Ende Januar, nachdem sie sich in einem europaweiten Ausschreibungsverfahren der Mobil ISC GmbH gemeinsam beworben hatten.

Kontakt ePA:

Mike von Gliszczynski

Projektleiter ePA
Tel. +49 201 1766-2168
mike.vongliszczynski@bitmarck.de

DiGA: BITMARCK erarbeitet Lösungen für die Bereitstellung der Codes für die Versicherten

Als Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) werden Medizinprodukte mit gesundheitsbezogener Zweckbestimmung bezeichnet, deren Hauptfunktion wesentlich auf digitalen Technologien beruht (z. B. die sogenannten Gesundheits-Apps oder Web-Anwendungen). Ziel dieser Anwendungen ist insbesondere die Erkennung, Überwachung, Behandlung oder Linderung von Krankheiten. Für eine Zulassung beim Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) sind neben der Zweckbestimmung zwei wesentliche Voraussetzungen zu erfüllen:

- Zulassung als Medizinprodukt der niedrigen Risikoklasse I oder IIa
- Bestätigung der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Aspekte

Ab dem zweiten Quartal 2020 werden die ersten Anträge beim BfArM eingehen und in der Folge auch die ersten Zulassungen zum dritten Quartal erwartet. Einmal auf der Liste der DiGAs aufgenommen, können die Anwendungen von Ärzten verordnet werden und müssen von den Krankenkassen bezahlt werden. Krankenassen haben aber auch die Möglichkeit, ihren Versicherten diese Anwendungen ohne Verordnung zu bezahlen, wenn sie es für sinnvoll erachten.

BITMARCK wird die Krankenkassen in diesem Kontext unterstützen, indem sie beispielsweise einen automatisierten Prozess für die Übertragung der Rechnungen der DiGA-Hersteller in unser Kernsystem zur Verfügung stellt. Darüber hinaus wird auch an einer technischen Lösung für die Bereitstellung des Freischaltcodes gearbeitet. Diesen Code erhält der Versicherte nach dem Einreichen der Verordnung durch seine Krankenkasse, wodurch er berechtigt wird, die verordnete Anwendung in vollem Umfang zu nutzen. Die zur Erzeugung und Bearbeitung der Freischaltcodes erforderlichen Masken werden derzeit zusammen mit dem Lizenzserver entwickelt. Eine Integration erfolgt über die Webserviceplattform direkt in die 360-Grad-Sicht des GKV-Standards BITMARCK_21c|ng. Somit kann der Sachbearbeiter diese neue Funktion medienbruchfrei in seiner bekannten Arbeitsumgebung nutzen.

eRezept: Integrationsmöglichkeiten werden geprüft

Das eRezept wird zurzeit bei der gematik entwickelt. Seitens BITMARCK wird aber schon heute erörtert, wo und wie wir das eRezept in bestehende Geschäftsprozesse integrieren können. Im Mittelpunkt steht dabei die Frage: Wie können wir Mehrwert für Krankenkassen und Versicherte erzielen? Ein eigenes Projektteam für die Integration von Serviceleistungen in die Telematik-Infrastruktur beschäftigt sich derzeit zum Beispiel mit der Frage, ob und wie sich das eRezept in die ePA bzw. in eine Rahmen-App integrieren lässt, um im Idealfall alle Dokumente an einer zentralen Stelle abgelegt zu haben. Auch das Auslösen von Folgeprozessen oder zusätzlichen Prüfungen sind Punkte, die auf Basis des digitalen Inputs als sinnvolle Fortentwicklung überlegt werden.

Diskutiert werden derzeit natürlich noch diverse weitere spannende Themen, stellvertretend sei an dieser Stelle das Patientendaten-Schutzgesetz (PDSG) genannt. In allen Bereichen gilt: BITMARCK hat diese Themen im Fokus und prüft kontinuierlich, wo sich Anknüpfungspunkte ergeben können, um die Krankenkassen und ihre Kunden in der digitalen Transformation weiterhin mit zielgerichteten und innovativen Produkten, Services und Lösungen zu versorgen. ■

Kontakt DiGa und eRezept:

Holger Zander

Senior Manager
Business Development
Tel. +49 201 1766-2742
holger.zander@bitmarck.de

Die neue bitGo_App

MEHR FLEXIBILITÄT UND USABILITY

In der einsnull-Ausgabe 02/2019 haben wir schon umfassend darüber berichtet: BITMARCK stellt seine bitGo-Produkte neu auf mit einem noch stärkeren Fokus auf die Nutzerzentrierung. Das gemeinsame Entwicklungsteam aus BITMARCK-Experten und Kunden bediente sich dabei unter anderem der Methode des „Minimum Viable Product" (MVP), um Anforderungen zu identifizieren und Ergebnisse zu erzielen. Nun steht eine grundlegend überarbeitete bitGo_App den Versicherten der BAHN-BKK, der Salus BKK und der hkk bereits jetzt zur Verfügung. Wir wollen an dieser Stelle aber nicht verschweigen, dass sich bei den ersten Einführungen noch Schwierigkeiten hinsichtlich der Inbetriebnahme offenbarten. Diese konnten gemeinsam gelöst werden, sodass der GoLive bei den jeweiligen Kunden erfolgreich realisiert wurde.

Verfügbar für iOS und Android

Die bitGo_App von BITMARCK ist Teil der bitGo_Suite und knüpft an die Funktionen der weiteren bitGo-Produkte – bitGo_KV und bitGo_GS – an. Sie ist für die Betriebssysteme iOS und Android auf Smartphones und Tablets einsetzbar und kann den Nutzern ganz einfach über den Google-Play-Store sowie den Apple-App-Store zum Download zur Verfügung gestellt werden. Auf Wunsch kann die Bereitstellung auch durch BITMARCK erfolgen.

Selbstverständlich kann das Design der bitGo-App an das Corporate Design jeder Krankenkasse angepasst werden. Ebenso ist der Aufbau neuer nativer Seiten möglich. Das Hauptmenü kann mittels eines Dialogs in BITMARCK_21c|ng um weitere Einträge ergänzt werden. Die bitGo_App verfügt darüber hinaus über höchste Sicherheitsstandards. Der gesicherte Zugang wird ermöglicht durch die Anbindung eines Identity-Access-Managements (IAM) mit einer 2-Faktor-Authentisierung (2FA), einem Single Sign-on (SSO) in Verbindung mit bitGo_GS oder einer Erstregistrierung ohne Brief mittels Video-Ident-Verfahren.

Mit der Kamerafunktion der bitGo_App kann der Nutzer ein Foto seiner AU-Bescheinigung aufnehmen und hochladen. Das Bild wird automatisch an den freien Antrag übergeben. Bei der Konfiguration des Antrags kann die Krankenkasse entscheiden, ob eine Aufgabe für den Sachbearbeiter erzeugt wird. Das Foto wird im nächsten Schritt an BITMARCK_21c|ng bzw. das dort schreibend angebundene Archiv übertragen. Über den AU-Import-Batch kann das Ergebnis in BITMARCK_21c|ng übernommen werden.

Nutzer können aus verschiedenen konfigurierbaren Dokumententypen auswählen. Via Kamera kann der Nutzer bis zu zehn Dokumentseiten erfassen. Alternativ ist die Auswahl einer PDF-Datei mittels des Dateibrowsers möglich. Die Datei, egal ob fotografisch oder als PDF erfasst, wird als freier Antrag in BITMARCK_21c|ng abgelegt. Die Bearbeitung durch den Sachbearbeiter kann dann im gewohnten Umfeld erfolgen. Der Versicherte kann darüber hinaus seine persönlichen Stammdaten aktualisieren.

Konsequente Weiterentwicklung der App – im Sinne der übergreifenden Vernetzung

Die bitGo_App wird – im Sinne des übergreifenden Vernetzungsgedankens bei BITMARCK – konsequent weiterentwickelt und um neue Funktionen ergänzt. Unser Ziel ist es dabei, mehr Flexibilität und Usability zu schaffen und Potenziale zu nutzen, um eine zukunftsfähige Lösung zu liefern – sowohl für die Krankenkassen als auch für deren Versicherte. ■

Jill Hemmerich

Produktmanagerin bitGo
Tel. +49 201 1766-2680
jill.hemmerich@bitmarck.de

Dirk Job

Produktmanager
Online/bitGo_Suite
Tel. +49 201 1766-2981
dirk.job@bitmarck.de

Aufbaukur für gesunde Kundenbeziehungen

Wirkt sofort und anhaltend

Individuelle K(l)asse statt anonyme Masse! Der digitale Wandel erfordert Veränderungen und neue Wege, wir bieten dazu Lösungen mit einer hohen Kosten- und Wirkungseffizienz.

MediaKom
Gesellschaft für Informations- und Dialogmanagement

www.mediakom-online.de

Die Arbeitswelt von Morgen

BITMARCK ALS IMPULSGEBER, PARTNER UND BERATER

#daswirdBITMARCK2023

Weiterentwicklung bezieht sich bei BITMARCK nicht nur auf Produkte, sondern – gemäß des im Aufsichtsrat im Jahr 2019 beschlossenen Zielbilds – auch auf die Organisation als solche. Gemeint sind damit unter anderem der Skill-Aufbau im Unternehmen, die Förderung des Kulturwandels oder die Implementierung neuer Methoden unter dem Schlagwort der „Zukunft der Arbeit". Ob Data.Science.Factory oder Customer-Solution-Lab, ob Feature-teams, Teamwerkstatt oder crossfunktionale Zusammenarbeit – wir zeigen unter dem Titel „Die Arbeitswelt von Morgen", wie wir schon heute bei BITMARCK die Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Partnern, aber natürlich auch die Entwicklung innerhalb der Unternehmensgruppe im Rahmen unserer übergreifenden Vision #daswirdBITMARCK2023 auf ein neues Level heben.

Customer-Solution-Lab: Für mehr Anwenderfreundlichkeit

Am Standort München wurde ein Customer-Solution-Lab geschaffen, das es Kunden ermöglicht, neue IT-Lösungen auf deren Nutzen und Anwenderfreundlichkeit hin zu testen. Die „Erlebbarkeit" aktueller Technologien steht dabei im Fokus. „Die Arbeitswelten verändern sich und so auch das Arbeiten in einer Krankenkasse", erklärt Christian Niklaus, Geschäftsführer der BITMARCK Beratung GmbH. „Mit dem Customer-Solution-Lab investieren wir in unsere gemeinsame Zukunft und schaffen eine Plattform für Kunden und Mitarbeiter, um gemeinsam an neuen IT-Lösungen zu arbeiten." Seine Premiere feierte das Customer-Solution-Lab Ende des vergangenen Jahres im Rahmen der Veranstaltung „Kunden im Dialog". Das begleitende White Paper zum „GKV-Arbeitsplatz der Zukunft" steht allen interessierten Kunden auf unserer Webseite bitmarck.de zum Download bereit.

Use-Cases zum Anfassen – Workshops für Kunden

Im Customer-Solution-Lab werden sowohl Lösungen für das mobile Arbeiten, für die Tätigkeit im Homeoffice und für die dauerhafte Telearbeit als auch Collaboration-Tools für die standortübergreifende Zusammenarbeit vorgestellt. Für die Krankenkassen besteht die Möglichkeit, die Lösungen auszuprobieren und zu testen, bevor es zu einem Vertragsabschluss kommt.

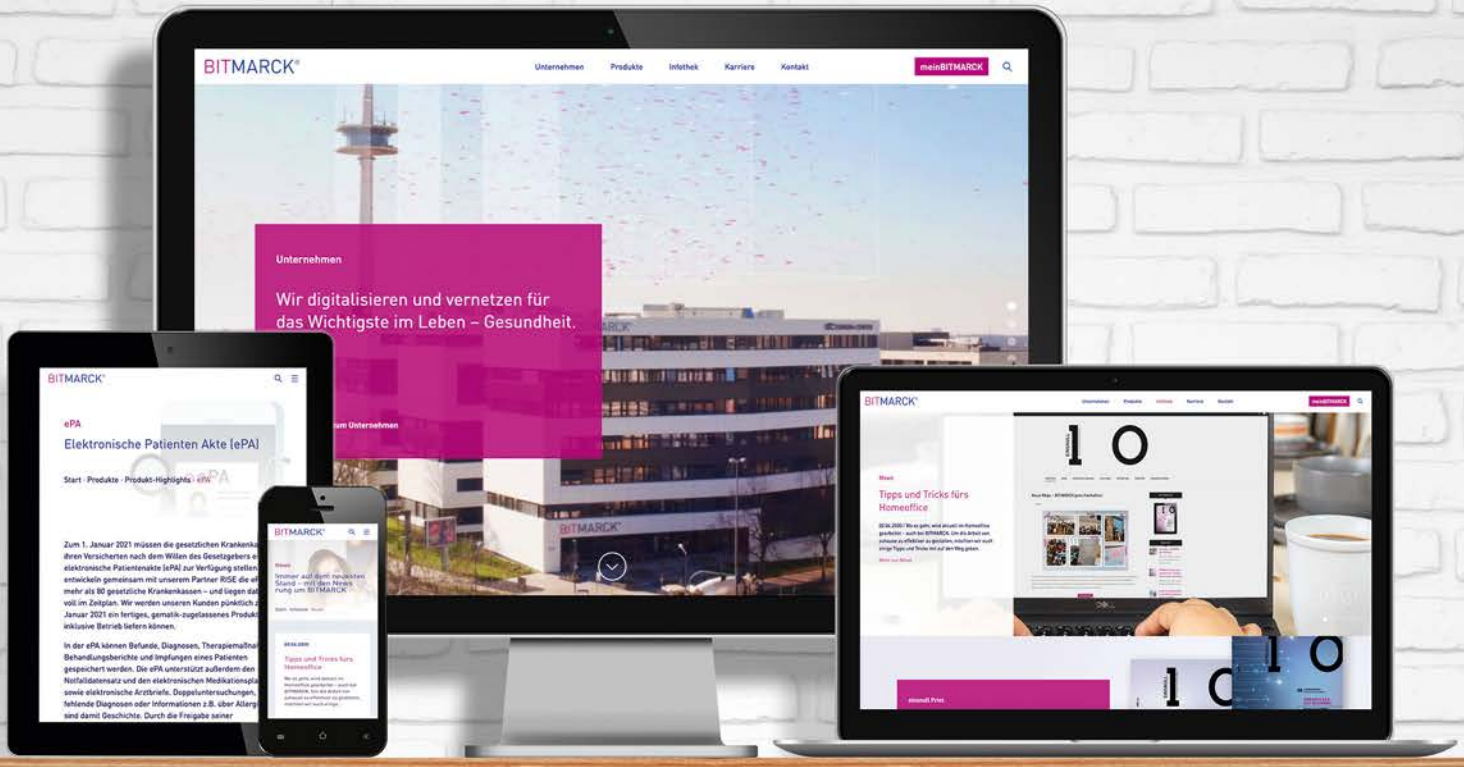
Im Rahmen von Workshops informieren wir unsere Kunden bezüglich der verschiedenen Collaboration- und IT-Lösungen und gleichen diese mit den Anforderungen der jeweiligen Krankenkasse ab. Bei Interesse entwickeln wir gemeinsam ein Projektvorgehen und machen damit den ersten Schritt in Richtung Arbeitsplatz der Zukunft. Natürlich begleiten wir unsere Kunden auch darüber hinaus, von der Analyse über die Konzeption bis hin zur Pilotierung und der anschließenden Implementierung.

Sie haben Interesse an einem Workshop in unserem Customer-Solution-Lab? Dann sprechen Sie bitte Ihren Kundenmanager an. ■

BITMARCK®

SCHON GESEHEN?

Unsere Website im neuen Design – jetzt reinschauen!



www.bitmarck.de

#ZukunftderArbeit #SkillAufbau #KulturwandelderOrganisation

Data.Science.Factory

GEMEINSAM MIT KUNDEN – INNOVATIVE UND DATENGETRIEBENE LÖSUNGEN

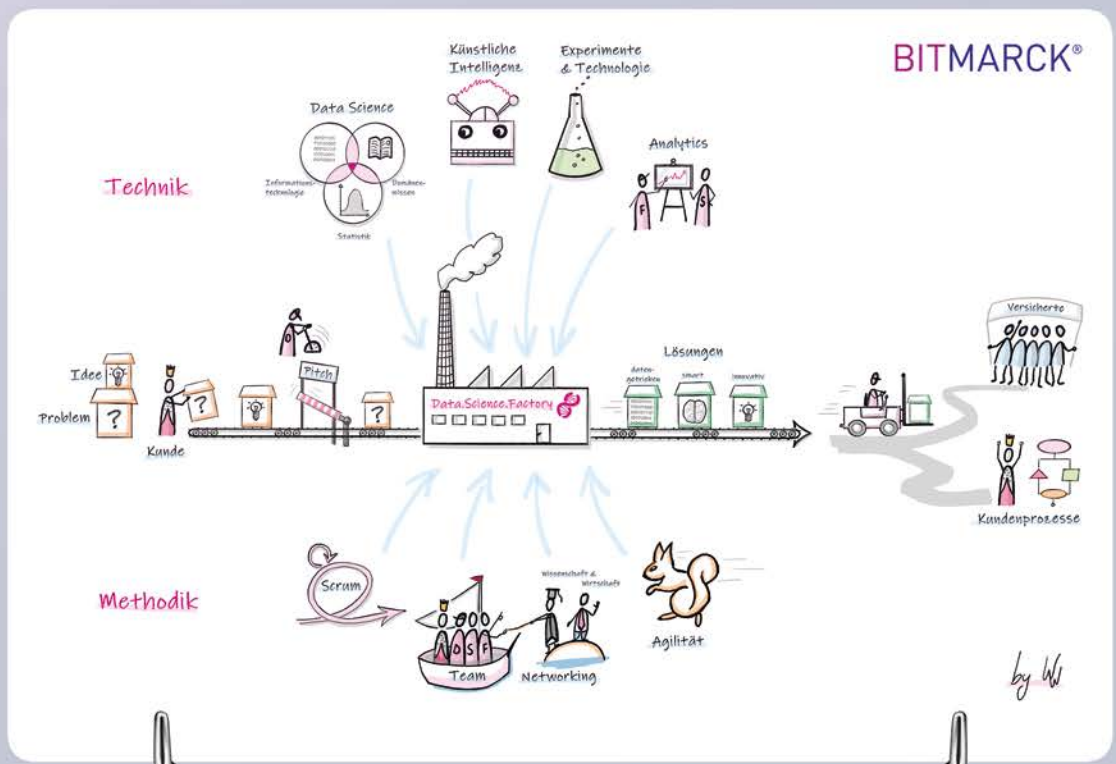
Kunden von BITMARCK können sich in vielen Rollen in der Factory beteiligen. Sie können Inhalte vorschlagen oder bei ausgewählten Themen mitmachen. Die Umsetzung der Ideen steht dabei im Fokus. Auch Themen-Pitches, Use-Cases und Webinare spielen eine wichtige Rolle. In diesem Artikel erklären wir, wie sich Krankenkassen in die Factory einbringen können und wie die Zusammenarbeit konkret aussieht.

Grundsätzlich können Kunden die folgende Rollen in der Data.Science.Factory einnehmen:

- Ideengeber
- Mitgestalter der Use-Cases
- Bewerter des Pitches
- Workshop-Teilnehmer
- Kundenvertreter während der Entwicklung in der Factory
- Mitglied im Entwicklungsteam
- Pilotkunde

Die eingebrachten Themenvorschläge werden dann für den Pitch aufbereitet, dort priorisiert und anschließend umgesetzt – jeder dieser Punkte unter Einbringung der Kunden. Im nächsten Schritt kümmert sich BITMARCK um das Thema und versucht, weitere Krankenkassen mit ähnlichen Fragestellungen zu identifizieren. Gemeinsam werden nun eine Use-Case-Vorlage sowie eine kurze Präsentation erarbeitet, um Ziel und Potenzial des Themas auf den Punkt zu bringen. Im Pitch stellen wir die Use-Cases einer großen Runde mit vielen interessierten Krankenkassen vor. Dabei ist es wichtig, von möglichst allen Teilnehmern eine Stimmenabgabe zu erhalten: Wie relevant wird das Thema eingeschätzt? Ist der Lösungsansatz nachvollziehbar? Könnten sich Kunden vorstellen, bei der Bearbeitung des Themas zu unterstützen?

Zwischenfazit: Bis zu diesem Punkt wurde noch kein Projekt gestartet oder viel Aufwand investiert. Aber wir haben uns bereits mit vielen Krankenkassen ausgetauscht und das Thema aus zahlreichen Perspektiven betrachtet und bewertet und können so viel besser vor Projektbeginn einschätzen, welche Implikationen mit einem möglichen Projekt einhergehen könnten.



Designsprint, Workshops und der Blick über den Tellerrand

Nachdem die Themen auf Basis der gesammelten Erfahrungen und Rückmeldungen priorisiert wurden, gehen die Topthemen in die Umsetzung. Wir beginnen klassischerweise mit einem Designsprint oder ähnlichen Workshopformaten. Auf diese Weise werden zügig alle noch offenen oder gar kritischen Punkte geklärt. Am Ende steht beispielsweise ein Prototyp der angedachten Lösung, was die Basis für ein geteiltes Verständnis des Projektziels ist. In diese Workshops sind auch Experten jenseits der Krankenkassen involviert, um mit dem sprichwörtlichen Blick über den Tellerrand auch externe Einflüsse aufzunehmen.

Die Mitarbeit im Projekt ist naturgemäß der ressourcenintensivste und zeitlich längste Abschnitt – darum gibt es hier auch ganz unterschiedliche Möglichkeiten der Beteiligung. In den Projekten arbeiten wir nach agilen Grundsätzen und iterativ. Das heißt: Es gibt wiederkehrend Zeitpunkte in den Projekten, an denen Arbeitsergebnisse vorliegen. Diese werden wiederum bewertet, und es wird über die weitere Ausrichtung des Projektes entschieden. Einige werden es schon kennen – bei Scrum nennt sich das „Review". Diese Reviews finden alle zwei bis vier Wochen statt und sind für die Krankenkassen geöffnet. Die Teilnehmer können den aktuellen Projektstand "inspizieren", Fragen stellen, Anregungen geben und Anforderungen an das Projektteam stellen. Darüber hinaus gibt es Kollegen von Krankenkassen, die fest zum Entwicklungsteam gehören und in unterschiedlichem Umfang an den Projekten mitarbeiten.

Zusammenarbeit im Fokus: Es funktioniert nur mit Kunden

Peter Flemming, Factory Lead, sieht die Kunden daher auch als den zentralen Bestandteil des Teams: „Wir versuchen, möglichst viele Anknüpfungspunkte für unsere Kunden zu schaffen. Dahinter steckt das Ziel, das volle Potenzial an Beteiligungsoptionen auszuschöpfen. Zum Beispiel hat mancher nur eine Idee, aber keine Ressourcen, um bei der Umsetzung mitzumachen, und jemand anders hat keine Idee, aber vielleicht Möglichkeiten, die Umsetzung zu unterstützen. Wir wissen natürlich, dass unsere Kunden nicht unbegrenzt Zeit und Mitarbeiter in die Themen der Factory investieren können. Daher gestalten wir ihre Einbindung so, wie es möglich und sinnvoll ist. Denn klar ist: Ohne Kunden würde das Konzept der Factory gar nicht funktionieren."

Die Factorythemen der ersten Stunde befinden sich bereits in der Pilotierung

Übrigens: Die Factorythemen der ersten Stunde sind mittlerweile erfolgreich abgeschlossen. Die „Optimierung der Krankenhausabrechnungsprüfung" und die „Kündigerprognose" werden von BITMARCK im Fachbereich weiterverfolgt und gemeinsam mit Krankenkassen bereits in Pilotierungen getestet.

Wir laden Sie ein, mit Ideen, Vorschlägen oder Fragen auf uns zuzukommen und die Seiten der Data.Science.Factory in unserem Kundenportal zu abonnieren, um immer auf dem Laufenden zu bleiben. ■

Die Data.Science.Factory ist Ansprechpartner für Krankenkassen für innovative und datengetriebene Lösungen. BITMARCK rückt so konkrete Kundenprobleme in den Mittelpunkt. Die Auswahl der Lösung orientiert sich am damit verbundenen späteren Kundenwert. Entwickelt werden intelligentere Produkte und Dienstleistungen für Krankenkassen und Versicherte. Ziel ist es, sowohl die Services für die Versicherten als auch die internen Prozesse von Krankenkassen intelligenter, einfacher und besser zu gestalten. Damit erhöht sich die Zufriedenheit der Versicherten, und die Prozesse in den Krankenkassen können effektiver und effizienter gestaltet werden.

Peter Flemming

Factory Lead
Data.Science.Factory
Tel. +49 201 1766-2157
peter.flemming@bitmarck.de

Unternehmenskultur

ALS ENTSCHEIDENDER FAKTOR

Als Managed-Services-Provider muss BITMARCK in der Lage sein, neue Themen und Technologien frühzeitig zu erkennen, zu adaptieren und daraus innovative Produkte und Services für Krankenkassen und Versicherte zu entwickeln. Hinzu kommt der Wunsch der Mitarbeiter aller Bereiche und Ebenen, sich mit eigenen Ideen und Know-how einzubringen und die Sinnhaftigkeit des eigenen Wirkens zu erkennen. Der Einbezug der Belegschaft im Sinne der Identifikation und der Teilhaberschaft macht es unumgänglich, auch die unternehmenskulturellen Aspekte der neuen Arbeitswelt zu beleuchten und Strukturen zu schaffen, die den Einbezug der Mitarbeiter in den Fokus stellen.

Die CDO-Organisation als Treiber

Für BITMARCK ist es vor dem Hintergrund der beiden beschriebenen Einflussfaktoren wichtig, die digitale Transformation sowohl nach außen als auch nach innen mit einem Wandel in der (Zusammen-)Arbeit zu begleiten. Eine zentrale Rolle spielt in diesem Kontext das Team um Marc Eichborn, CDO der Unternehmensgruppe. Zwei Haupthandlungsfelder wurden dabei identifiziert, um neue Arbeitsformen zu fördern und schließlich zu etablieren.

Zum einen wird im Rahmen der temporären Bildung crossfunktionaler Teams auf den Einsatz von agilen Methoden und Arbeitsformen gesetzt, um innovative und für unsere Kunden relevante Lösungen und Dienstleistungen zu entwickeln. Zum anderen wurden unter dem Leitbegriff „BITMARCKs Zukunft der Arbeit“ Angebote etabliert, die es Mitarbeitern und Teams ermöglichen, Erfahrungen im Bereich neuer und agiler Methoden zu sammeln und unter Mitwirkung eines Coaches in den eigenen Arbeitsalltag zu überführen.

Der passende Rahmen für neue Arbeitsformen

Wenn sich die Formen der Zusammenarbeit verändern, hat dies auch Einfluss auf die räumlichen Bedürfnisse der Mitarbeiter. Am Standort Essen hat BITMARCK aus diesem Grund eine Fläche von rund 250 Quadratmetern ganz ins Zeichen des sogenannten „activity-based working“ gestellt. Ein zentraler Aspekt ist dabei die größtmögliche Flexibilität: Statt fester Arbeitsplätze haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, das jeweils passende Umfeld für ihre aktuellen Ansprüche zu wählen – ob alleine oder im Rahmen der Teamarbeit.

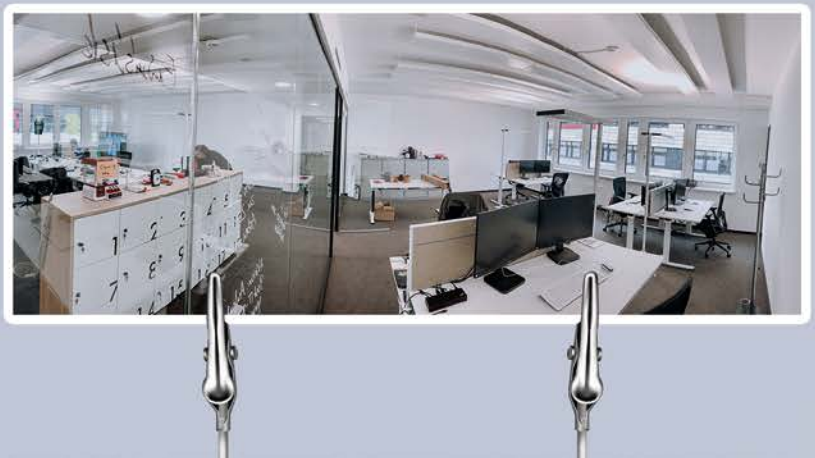
Die Teamwerkstatt als Impulsgeber

Teams aus der gesamten BITMARCK-Unternehmensgruppe können für einen Zeitraum von zwei bis sechs Wochen in die beschriebenen Räumlichkeiten einziehen und sich selbst ein Bild von einer möglichen „Zukunft der Arbeit“ machen. Begleitet von

Marc Eichborn

Chief Digital Officer
Tel. +49 201 1766-2607
marc.eichborn@bitmarck.de

Offene Fläche mit flexiblen Schreibtischen und angrenzender abgeschlossener Ruhearbeitsraum mit voll ausgestatten Arbeitsplätzen



einem Coach widmen sich die Mitarbeiter weiter ihren Aufgaben, lernen jedoch, wie diese auch durch den Einsatz neuer Methoden im agilen Kontext bearbeitet werden können. Teamspielregeln, Meetingstrukturen, Kreativtechniken und Feedbackkultur sind nur einige der Schlagworte, die die Zusammenarbeit in der sogenannten Teamwerkstatt definieren.

Ziel ist es, Impulse zu setzen und den New-Work-Gedanken durch die Etablierung neuer Ansätze in den einzelnen Teams in die gesamte Unternehmensgruppe hineinzutragen. Das Konzept wird dabei laufend weiterentwickelt, die Resonanz und das Feedback aus der Belegschaft zeigen, dass BITMARCK an dieser Stelle einen wichtigen Schritt in Richtung neue Arbeitswelten getan hat. ■

ZAHLREICHE WEITERE FORMEN DER ORGANISATIONSENTWICKLUNG

Ein weiterer wichtiger Schritt in diese Richtung sind auch die Feature-Teams am Standort Essen. Ein Feature-Team ist für ein ganzes kundenzentriertes Feature verantwortlich und deckt potenziell alle Komponenten des Systems ab. Die Organisation in Feature-Teams ist somit ein fachlicher, vertikaler Schnitt durch die Organisation – mit einem Backlog aus fachlichen Userstorys.

Feature-Teams am Standort Essen

BITMARCK arbeitet am Standort Essen seit geraumer Zeit mit Feature-Teams an zahlreichen Projekten (zum Beispiel bei der Einführung von EESSI, Aktionssteuerung|ng, Digitalisierung rund um die bitGo_App, Kontoverwaltungssystem für die ePA). In einem Feature-Team ist der Lernfaktor deutlich höher, da Wissen auf allen Ebenen aufgebaut wird. Dies erhöht die Flexibilität in den Teams und verringert zugleich die Abhängigkeiten zwischen den Teammitgliedern – was wiederum zu geringeren Wartezeiten und weniger Übergaben führt. Zudem erarbeitet ein Feature-Team eine Lösung im Sinne der schnellen Lösungsfindung für den Kunden autark in dem ihm vorgegebenen Rahmen.

Crossfunktionale Teams am Standort Hamburg

Mit dem erklärten Ziel, das Produkt und den Kunden noch stärker in den Fokus zu stellen, wird auch bei BITMARCK in Hamburg immer stärker auf den Einsatz agiler Teams gesetzt. Im Rahmen der Softwareentwicklung bedeutet das, sich immer wieder erfolgreich einem veränderten Umfeld anzupassen und mit diesem zu wachsen. Statt nach dem klassischen Wasserfallmodell wird in kurzen Sprints programmiert und in eng getakteten Intervallen das Feedback vom Kunden eingeholt. Dailys und Retrospektiven sorgen dabei für eine Überprüfung der Arbeitsergebnisse – und das stetig und iterativ, immer ausgerichtet an den jeweiligen Kundenbedürfnissen.

Mit dem Team „Kampagnenmanagement der DAK-Gesundheit" ist bei BITMARCK im Frühjahr 2019 das erste offizielle crossfunktionale Team als autonome Einheit aufgebaut worden, die abteilungsübergreifend die Verantwortung für ein Produkt trägt, eigenständig priorisiert und selbstorganisiert agiert. Weitere crossfunktionale Teams, die autark Produkte entwickeln, werden folgen.

Erfahrungsbericht als Video

Über Erfahrungen und Herausforderungen im agilen Umfeld berichten die Hamburger Kolleginnen und Kollegen im Unternehmensvideo „Neue Arbeitswelten". Auch Projektmitarbeiter der DAK-Gesundheit geben im Interview ihr Feedback zur engen Zusammenarbeit und der damit einhergehenden gesteigerten Identifikation mit dem Produkt. Den Film haben wir auf unserer Website bitmarck.de in der Infothek für Sie bereitgestellt. ■

DAS BESONDERE ELEKTRONISCHE BEHÖRDENPOSTFACH

„beBPo“

Sichere digitale Kommunikation zwischen Krankenkassen und Gerichten

Um Akten und Dokumente mit Gerichten und Justizbehörden auszutauschen, müssen Krankenkassen bereits seit 2018 auf einen sicheren digitalen Übertragungsweg für den elektronischen Rechtsverkehr zugreifen. Während zurzeit auch noch der postalische Versand möglich ist, wird den Krankenkassen ab spätestens 2022 ausschließlich der digitale Übertragungsweg zur Verfügung stehen. Um unsere Kunden bei der Umstellung zu unterstützen, hat BITMARCK gemeinsam mit dem Softwarehersteller Mentana Claimsoft GmbH ein Produkt zum besonderen elektronischen Behördenpostfach, kurz beBPo, entwickelt.

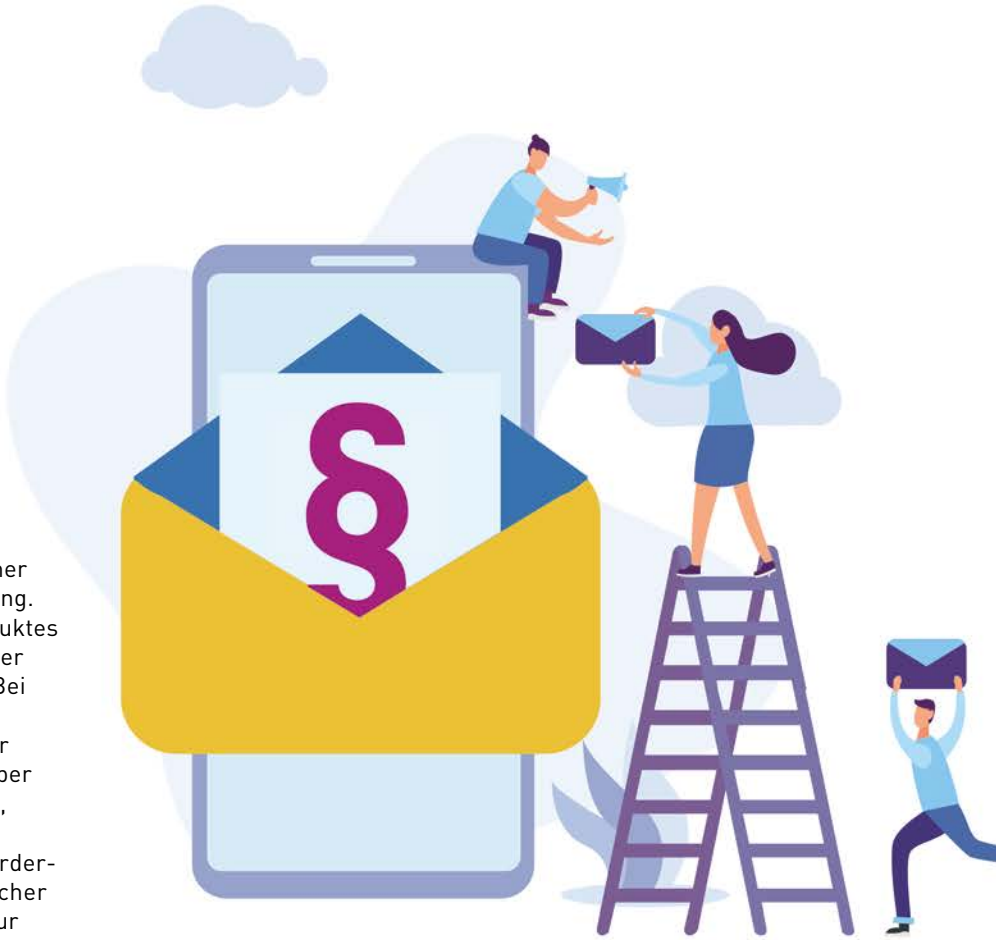
Seit Januar dieses Jahres bietet BITMARCK seinen Kunden einen sicheren elektronischen Rechtsverkehr durch das besondere elektronische Behördenpostfach an. Das ist eine wichtige Voraussetzung für einen vollständig digitalisierten Dokumentenaustausch mit Gerichten. Um diesen Übertragungsweg möglichst einfach zu gestalten, war es im Rahmen der Entwicklung wichtig, den Kunden eine möglichst benutzerfreundliche Lösung zur Verfügung zu stellen.

„Durch die Ergänzung des bisherigen E-Mail-Angebots um beBPo ist uns dies gelungen. Auf diese Weise wird der elektronische Rechtsverkehr so einfach wie das Versenden einer E-Mail“, erläutert Produktmanagerin Katrin Reuter den Leitgedanken des besonderen elektronischen Behördenpostfachs.

Nutzerfreundlich und rechtskonform?

Stefan Boschulte, Leiter Kundenprojekte der Mentana Claimsoft GmbH, ergänzt: „Durch unsere Entwickler konnten wir beBPo als Applikation mittels eines Plug-ins in das bestehende Outlooksystem so integrieren, dass Dokumente, Akten und Aktenbestandteile über die gewohnten Benutzeroberflächen an die Gerichts- und Verwaltungspostfächer versendet werden können. Umgekehrt wird eingehende elektronische Gerichtspost automatisch als Posteingang in Outlook importiert. Nachträglich kann auch De-Mail im Rahmen einer Individuallösung an das Gateway angebunden werden. Neben einer möglichst guten Benutzerfreundlichkeit ging es uns bei der Entwicklung vor allem darum, eine rechtskonforme Lösung zu schaffen. Das ist uns mit diesem Produkt gelungen.“

Das Produkt beBPo fungiert im Rahmen der Gerichtskommunikation also als zentrale Plattform zur Ver- und Entschlüsselung von Nachrichten. Außerdem werden Aufgaben zum Integritätsschutz übernommen – das bezieht sich auf die Anbringung und Prüfung elektronischer Signaturen sowie die Verarbeitung und interne Verteilung von empfangenen Nachrichten.



Wer kann beBPo nutzen?

Das Produkt ist als Erweiterung zum bisherigen E-Mail-Service zu nutzen, daher steht es exklusiv den Kunden des Münchner BITMARCK-Rechenzentrums zur Verfügung. Eine Voraussetzung zur Nutzung des Produktes stellen sowohl das Mailrouting als auch der Exchangebetrieb durch BITMARCK dar. Bei Kunden, die diese Services nutzen, kann beBPo problemlos integriert werden. Für Kunden, die das Mailrouting zwar auch über das Münchner Rechenzentrum betreiben, jedoch den Exchangebetrieb anderweitig vergeben haben, entsteht nach einer erforderlichen Realisierungsprüfung ein zusätzlicher Konzeptions- und Umsetzungsaufwand zur Anbindung des externen Exchange. Bei Kunden, die bislang weder das Mailrouting noch den Exchangebetrieb wie beschrieben abdecken, kann beBPo nicht eingesetzt werden. Eine Ausnahmeregelung gilt, wenn der entsprechende Zugriff auf den externen Exchangebetrieb erlaubt wird.

Lust auf mehr?

Mit beBPo bietet BITMARCK seinen Kunden eine optimale Lösung für die sichere digitale Kommunikation zwischen Krankenkassen und Gerichten.

Im Standardprodukt ist ein Postfach sowie ein Postfachuser pro Kunde inbegriffen. Darüber hinaus können jederzeit zusätzliche User für das Postfach beauftragt werden. BITMARCK beschafft und lizenziert diese für die Systeme sowohl für beBPo als auch für die zusätzlichen individuellen Lizenzen.

Möchten Sie beBPo näher kennenlernen? Dann kommen Sie auf uns zu – unsere Kundenmanager beraten Sie gerne! ■

Holger Lankes

Bereichsleiter Business Service
Tel. +49 201 1766-3240
holger.lankes@bitmarck.de

Web-Client

Zentraler Meilenstein mit Release 24.20 erreicht

Derzeit ist die 21c_kern-Benutzeroberfläche in Java Swing implementiert. Zum März 2019 kündigte der Hersteller Oracle das Java-Applet bekanntlich auf. Dadurch wurde eine Überführung der Dialogmasken in Webdialoge (HTML5) erforderlich. Im Rahmen des Projektes Web-Client befasst sich BITMARCK intensiv mit der notwenigen Umstellung.

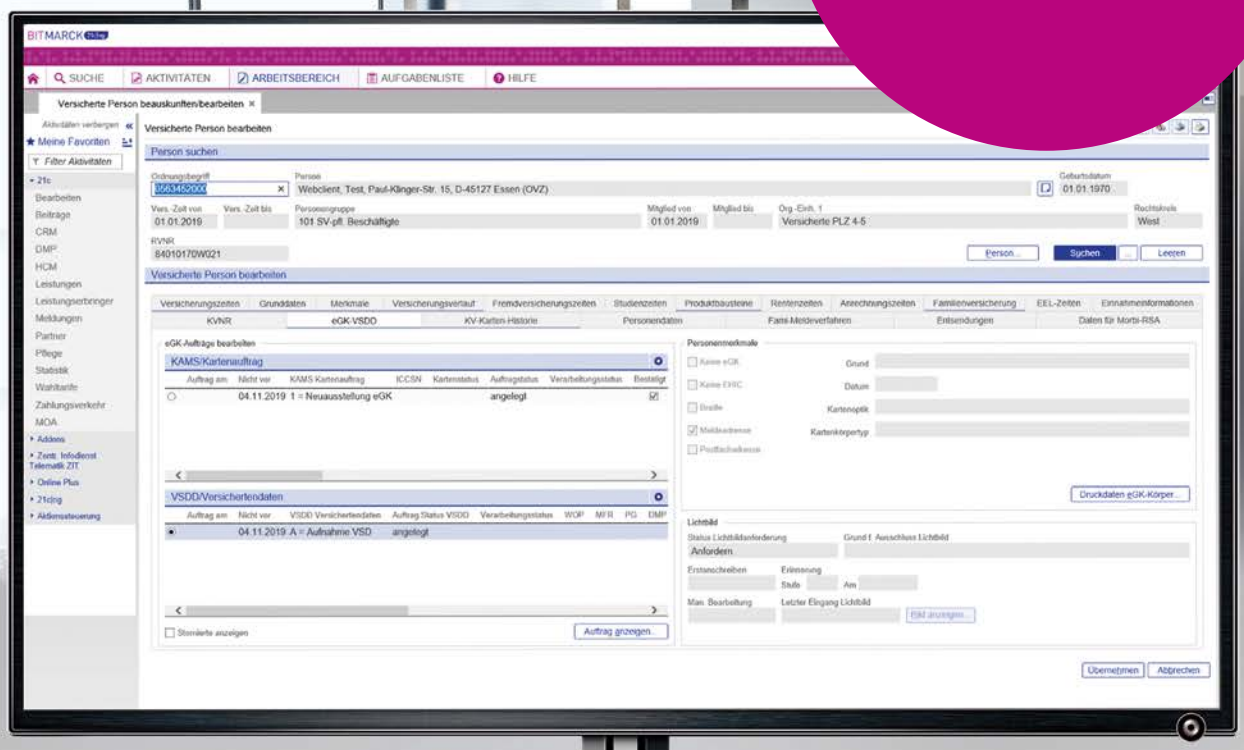
Um aus der Integrationsplattform BITMARCK_21c|ng heraus aufgerufene Anwendungsfälle des 21c_kerns zur Ansicht zu bringen, gab es ursprünglich zwei Möglichkeiten:

1. Über die sogenannte „Fernsteuerung" wird ein geöffneter 21c_kern-Client in den Vordergrund geholt und der Anwendungsfall gestartet.

2. Über die Java-Applet-Technologie wird der Anwendungsfall in einem Arbeitsbereich der Integrationsplattform dargestellt.

Die in der zweiten Variante beschriebene Technologie wurde durch den Hersteller Oracle aufgekündigt und kann mit der Java-Version SE11 nicht mehr eingesetzt werden. Um den Nutzern weiterhin eine hohe Anwenderfreundlichkeit zu bieten und in diesem Zuge auch die Dialogmasken des 21c_kerns auf ein modernes Screendesign-Layout umzustellen, rief BITMARCK 2018 das Projekt Web-Client ins Leben.

Eine Liste der derzeit umgestellten Use-Cases (releasebezogen) finden Sie in der Anlage zur Freigabedokumentation im Kundenportal **mein.BITMARCK.de**.



Das Projekt Web-Client

Ziel ist es, die für die Benutzer relevanten Dialogmasken des 21c-kerns in moderne Webdialoge zu überführen. Auf diese Weise erfolgt die Integration in BITMARCK_21c|ng zukünftig ohne Medienbruch. Der Einsatz von HTML5 ermöglicht eine einheitliche Architektur, was zusätzlich zu einer wesentlichen Vereinfachung der Softwarewartung führt.

Zum Projektstart lag der Fokus auf der Entwicklung eines Generators, um die Umstellung einer Dialogmaske zu einem gewissen Grad automatisieren zu können. Zudem wurden in enger Abstimmung mit dem Fachbeirat die umzustellenden Anwendungsfälle (Use-Cases) priorisiert. Ein Use-Case repräsentiert einen gesamten Geschäftsprozess – diese Metrik wurde daher auch für ein einheitliches Reporting genutzt.

Hohe Komplexität der priorisierten Use-Cases

Während der Umstellungsphase 2018/2019 zeigte sich, dass die technische Komplexität im Rahmen der fachlichen Oberflächen zunächst unterschätzt wurde. In den Swing-Oberflächen befinden sich große Anteile fachlicher Business-Logiken, die in den Web-Oberflächen implementiert werden mussten. Gerade die hoch priorisierten Use-Cases enthielten die komplexesten Controls und Logiken, die im oben beschriebenen Generator abgebildet werden mussten. Fachliche Besonderheiten erschwerten eine generalisierte Bereitstellung der Komponenten.

Zwar konnten mit Release 24.00.p01 die ersten Web-Clientbasierten Oberflächen zur Aktionssteuerung|ng und zu EESSI planmäßig bereitgestellt werden – weitere für diesen Zeitpunkt terminierte Auslieferungen mussten jedoch aufgrund der oben beschriebenen Problematik verschoben werden.

Dies führte zu einer vollständigen Überarbeitung der ersten Architekturansätze sowie einer Anpassung des Projektes im Rahmen eines umfangreichen Reviews im März 2019. In den unterstützenden Gremien (technischer Ausschuss und Fachbeirat) wurde regelmäßig über den aktuellen Sachstand informiert.

Zentraler Meilenstein mit Release 24.20 erreicht

Die im Frühjahr des vergangenen Jahres veranlassten Maßnahmen zur Neustrukturierung des Projektes haben also gegriffen – sodass nun mit der Realisierung von Release 24.20 ein zentraler Meilenstein erreicht werden konnte: Im Releasezeitraum 24.10 bis 24.20 (Inhalt des Roadmap-Jahres 2019) wurde mehr als die Hälfte des Gesamtvolumens an Use-Cases umgestellt.

Diese werden nun zunächst im Rahmen von Pilottests und -anwendungen auf ihre Funktionalität getestet, bevor sie allen Kunden zur Verfügung gestellt werden. Die aus den Teststufen resultierenden Kundenrückmeldungen werden genutzt, um bei Bedarf Anpassungen und Verbesserungen vorzunehmen.

Verbesserte Performance – weitere Schritte

Um eine möglichst stabile Performance während der Testphase zu gewährleisten, haben wir nochmals nachgebessert und an diversen Stellschrauben gedreht – wir sind gespannt auf die Rückmeldungen aus dem Kreis der Pilotkassen zu dieser Thematik.

Übrigens: Die Fertigstellung aller weiteren umzusetzenden Use-Cases ist in der Gesamt-Roadmap 2020 berücksichtigt – die Auslieferung der letzten umzustellenden Use-Cases wird mit Release 24.40 erfolgen. ■

Markus Kellermann

Bereichsleiter
Produktmanagement
Tel. +49 201 1766-2761
markus.kellermann@bitmarck.de

Was zählt, ist die Gesundheit.

Seit über 75 Jahren kümmern wir uns um die Zahlen dahinter: Als der Manager für Daten und Abrechnungen. Als der kompetente Ansprechpartner für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Als der strategische Berater, um zu Ihrem Nutzen Schlüsse aus Ihren komplexen Zahlen abzuleiten. Wir bieten Ihnen Sicherheit für Ihre hochsensiblen Dokumente und Geschäftsinformationen. Wir sind die vermittelnde Schnittstelle zu Ihren Leistungserbringern. Rund um: Wir liefern Ihnen Health Care Data Intelligence auf höchstem Niveau und sind heute und auch in Zukunft Ihr perfekter Dienstleister im Gesundheitswesen.

Abrechnungszentrum Emmendingen

www.abrechnungszentrum-emmendingen.de

BITMARCK CAMPUS:

Aktuelle Übersicht der Seminare im Kundenportal

Aufgrund der aktuellen Situation rund um das Coronavirus prüfen wir bei BITMARCK derzeit, inwieweit unsere Veranstaltungen und Schulungsangebote bzw. Seminare des BITMARCK Campus verschoben oder online als Webinar durchgeführt werden.

Eine aktuelle Seminarübersicht finden Sie stets im Kundenportal mein.bitmarck.de, eine tagesaktuelle Übersicht über unsere Veranstaltungen gibt es auf unserer Webseite bitmarck.de.

IMMER AKTUELL:

Mit dem Newsletter einsnull kompakt

Egal ob Homeoffice oder Büro: Mit unserem Newsletter einsnull kompakt immer auf dem aktuellen Stand bleiben.

Jetzt QR-Code scannen!

Jetzt für die
einsnull kompakt
anmelden!

IMPRESSUM

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

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

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

Leitender Redakteur:
Andreas Pschera

Redaktion dieser Ausgabe:
Gordon Beese, Annette Helmer, Sara Pfiz, Nadine Plaßmeyer, Barbara Prescher, Andreas Pschera, Sylvia Schulte-Kellinghaus, Anja Seidel, Dr. Martin Stein, Holger Zander

Konzeption und Redaktion:
A-Quadrat Werbeagentur GmbH
Am Ruhrstein 45 | 45133 Essen
www.a2-werbeagentur.de

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

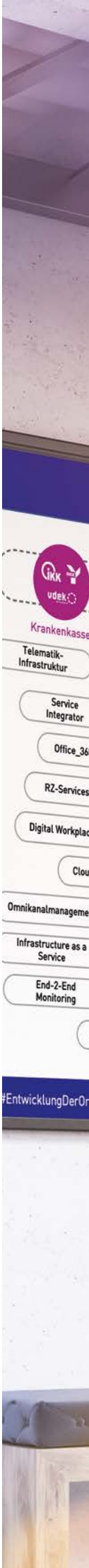
Fotonachweis:
BITMARCK-Archiv
Adobe Stock
Fotolia
Shutterstock

Stand: Mai 2020

BITMARCK®

ERFOLGREICH IN DIE ZUKUNFT – MIT IT-LÖSUNGEN VON BITMARCK

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



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

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