

2 Zusammenarbeit von Erfolg gekrönt

Die Fusion zur neuen BIG direkt gesund wurde planungsgemäß vollzogen

14 "Wir konnten deutlich Ressourcen bei uns einsparen"

Das Produkt "Lizenzmanagement-Service" von BITMARCK im Fokus der SBK

Das GesundheitsCockpit von BITMARCK:

Die Entwicklung läuft auf Hochtouren

Neues Design, mehr Funktionen
Das ist die neue bitGo_Suite







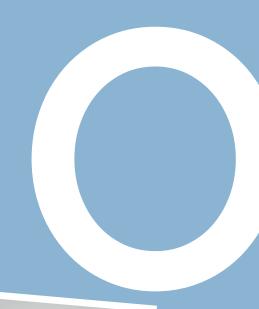








EINSNULL DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL



Liebe Leserinnen und Leser der einsnull,

von der Fusion und der daran angeschlossenen Bestandszusammenführung der BIG direkt gesund über unsere Data. Science. Factory bis hin zur mobilen Integrationsplattform für die GKV: Diese und weitere Themen im vorliegenden Heft sind Entwicklungen und Projekte, die wir zusammen mit Ihnen vorantreiben und erfolgreich umsetzen.

Gemeinsam sind wir stark: Darum ist der erste Teil dieser Ausgabe der einsnull auch Projekten und Lösungen gewidmet, die stellvertretend für das gute – und im Hinblick auf die Versorgung der Versicherten oftmals auch wegweisende – Zusammenspiel zwischen Krankenkassen und BITMARCK stehen. Denn nach wie vor ist es die Zufriedenheit unserer Kunden, die uns bei BITMARCK tagtäglich motiviert und antreibt. In diesem Kontext ist natürlich auch der Artikel zur Entwicklung der Kundenzufriedenheit (Seiten 26 und 27) lesenswert.

Im zweiten Teil dieser Ausgabe stehen unsere Produkte und Services im Fokus. Das Ziel: Ihre Arbeit bestmöglich zu unterstützen und zu flankieren. So stellen wir Ihnen beispielsweise ab Seite 20 unter dem Titel "Neues Design, mehr Funktionen" die grundlegend überarbeitete bitGo_Suite vor. Natürlich haben wir – neben weiteren Themen – auch den aktuellen Entwicklungsstand zur ePA 2.0 im Blick (Seiten 05–07).

Denn hier gilt: Nach dem GoLive ist vor dem GoLive – die

Spezifikationen der gematik liegen bekanntlich zum Juni vor, was auch die erste Ausbaustufe der ePA zu einem sehr ambitionierten Vorhaben werden lässt.

Andreas Strausfeld

Geschäftsführer

In eigener Sache: Bei den Artikeln zur Data. Science. Factoy, dem Gesundheits Cockpit und der Kundenzufriedenheit erwarten Sie weiterführende Inhalte in Form von Videos mit unseren Protagonisten. Die Videos können Sie ganz einfach mit der einsnull-AR-App anschauen.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen und Anschauen dieser Ausgabe der einsnull!

Indees &

Andreas Strausfeld Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung

03 Editorial

04 Inhalt

Gemeinsam stark

05 Weiterentwicklung der ePA:

Auf dem Weg zum digitalen Anker der Versicherten

08 Zusammenarbeit von Erfolg gekrönt:

Die Fusion zur neuen BIG direkt gesund wurde planungsgemäß vollzogen

12 Von Tessa bis OMEK

Optimierte Supportprozesse dank Selfservice-Lösungen

14 "Wir konnten deutlich Ressourcen bei uns einsparen"

Das Produkt "Lizenzmanagement-Service" von BITMARCK im Fokus der SBK

18 Das GesundheitsCockpit von BITMARCK:

Die Entwicklung läuft auf Hochtouren





Produkte und Services

20 Neues Design, mehr Funktionen:

Das ist die neue bitGo_Suite

22 Data Science in der GKV:

Jetzt für die Zukunft aufstellen

24 EESSI aktuell

Datenaustausch mit den EU-Ländern

25 Vernetzte Digitalisierung

Mit der Fallakte|ng

26 Kundenorientierung bei BITMARCK:

Schwächen in Stärken umwandeln

29 Impressum

Weiterentwicklung der ePA:

AUF DEM WEG ZUM DIGITALEN ANKER DER VERSICHERTEN

Werfen wir einmal einen Blick zurück: Zum Jahreswechsel hat BITMARCK einen bedeutenden Schritt für die digitale Versorgung der Versicherten und Patienten in Deutschland realisiert: Die gemeinsam mit RISE entwickelte elektronische Patientenakte (ePA) wurde erfolgreich den insgesamt 87 angeschlossenen gesetzlichen Krankenkassen zur Verfügung gestellt. Die Versicherten

konnten sich die ePAs ihrer Krankenkassen punktgenau und wie vom Gesetzgeber gefordert zum 01. Januar 2021 aus den App-Stores von Apple oder Google laden.

Andreas Strausfeld. Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung, beschreibt die Komplexität dieses Großprojekts wie folgt: "Die Herausforderungen für uns lassen sich kaum an einer Hand abzählen: Es galt nicht nur, die verschiedenen Interessen der beteiligten Stakeholder sowie die unterschiedlichen Digitalisierungsgrade der GKVen zu berücksichtigen, sondern auch Vorgaben bzw. Gesetze und Verordnungen des Bundes, des Bundesgesundheitsministeriums, des Bundesdatenschutzbeauftragten und der gematik sowie einen wahren Berg von Spezifikationen umzusetzen – die Spezifikationen waren zudem bis kurz vor dem GoLive permanenten Änderungen unterworfen."

Mit dem Stichtag 01.01.2021 ist das Projekt natürlich nicht zu Ende: Zusammen mit RISE wird BITMARCK die ePA natürlich gemäß der gematik-Spezifikationen weiterentwickeln. Und dabei nicht nur neue Funktionen implementieren, sondern auch stets die Nutzerfreundlichkeit im Blick haben – denn nur auf diese Weise wird die ePA sich in Zukunft zum vollständigen digitalen Anker der Versicherten und Patienten entwickeln. Doch was genau hat sich eigentlich alles getan seit dem 01. Januar? Im Folgenden geben wir einen Überblick über Neuerungen und die Arbeiten an der ePA 2.0.

Identverfahren: Viele Wege führen nach Rom

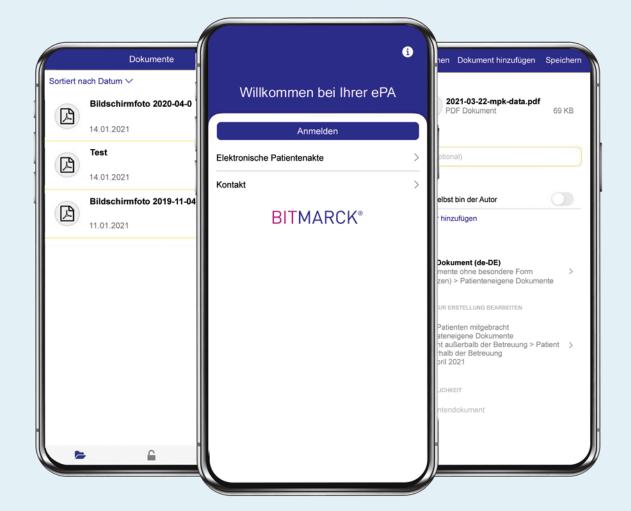
Über kaum ein Thema rund um die ePA wurde mehr in der Öffentlichkeit aeschrieben und diskutiert als über die Verfahren zur Identifizierung (kurz: Identverfahren). Ganz aktuell können wir zweifachen Vollzug melden: Im Februar 2021 hatten wir seitens BITMARCK bekanntlich eine Ausschreibung zum ePA-Identverfahren veröffentlicht; die Ausschreibung umfasste ein Los mit Filial-Ident, ePersonalausweis und Video. Diese Woche konnten wir den Zuschlag dafür an die Deutsche Post AG erteilen und damit die implementierte Überbrückungslösung nahtlos fortsetzen. Um langfristig eine zeitgemäße, zukunftssichere Lösung zur Identifizierung bereitstellen zu können, werden wir in dieser Sache künftig zweigleisig fahren. Kürzlich konnten wir mit einem separaten Vorgang auch die Beauftragung der sogenannten Robo-Ident-Technologie von Nect ermöglichen. Voraussichtlich im Mai 2021 werden wir das Identifizierungsverfahren von Nect in den ePA-Registrierungsprozess integrieren. Wir freuen uns daher sehr, dieses Thema gemäß der zu Jahresbeginn mit unseren Kunden gemeinsam abgestimmten Richtung umgesetzt zu haben, und bieten dem BITMARCK-Konsortium damit sicherlich die derzeit breiteste Aufstellung verschiedener Identverfahren, die es am Markt gibt. •••

Weiterentwicklung des Produkts im Hinblick auf die ePA 2 0

Parallel dazu haben wir auch die konsequente Weiterentwicklung der ePA selbst im Blick. Um die App sowie die dahinter liegenden Prozesse Stück für Stück weiter zu verbessern, stellen wir regelmäßig Updates zur Verfügung. Darüber hinaus haben wir eine Reihe von Maßnahmen in die Wege geleitet, um das Nutzererlebnis zu verbessern und Rückfragen der Versicherten möglichst zielgerichtet beantworten zu können: Ende März 2021 haben wir beispielsweise eine zusätzliche Informationsveranstaltung für Krankenkassen zum Thema "App-Rezensionen" durchgeführt und einen Überblick über die

bisherigen Rezensionen gegeben. Ebenso haben wir dargestellt, welche Maßnahmen die Krankenkassen ergreifen können, und wie wir als BITMARCK sie dabei unterstützen können.

All diese Erfahrungen fließen in die Entwicklung der ePA 2.0 ein, an der mit Hochdruck gearbeitet wird. Bekanntlich wird die zweite Ausbaustufe der ePA zum 01. Januar 2022 neben einem feingranularen Berechtigungskonzept auch eine Reihe von Anwendungen beinhalten, die einen unmittelbaren Mehrwert für die Versicherten darstellen. Dazu gehören zum Beispiel der Impfausweis, der Mutterpass, das Kinderuntersuchungsheft und das Zahnbonusheft. In Kombination mit der Anbindung der Leistungserbringer Mitte dieses Jahres sollte das Interesse der Versicherten an der ePA daher auch deutlich steigen.



Für mehr Nutzerfreundlichkeit: Änderungen im ePA-Registrierungs- und Login-Prozess

Wie unmittelbar Involvierte wissen, musste der ePA-Login-Prozess aufgrund der Auflagen des Sicherheitsgutachters kurzfristig zum Ende des letzten Jahres angepasst werden. In der Konsequenz wurde der derzeit genutzte Login-Prozess im Hinblick auf das Zusammenspiel der 1-Faktor- und 2-Faktor-Authentifizierung für die ePA vom Sicherheitsgutachter auch lediglich mit Auflagen zugelassen. Der aktuelle Prozess ist weiterhin in Bezug auf die Nutzererfahrung zu optimieren; das Zurücksetzen des Passwortes erfordert beispielsweise momentan eine Neuidentifizierung.

Bereits seit Anfang dieses Jahres befinden sich BITMARCK und RISE daher im engen Austausch mit der gematik und dem Sicherheitsgutachter, um hier schnellstmöglich nachzubessern – natürlich immer unter Beachtung dessen, was uns aufgrund der eng gesteckten Grenzen der gematik-Spezifikationen möglich ist. In diesem Rahmen wollen wir weiterhin den Dialog mit der gematik suchen, um mit Blick auf die ePA 2.0 weitere Verbesserungen der Nutzerlebnisse zu erreichen.

Dank App-Code: Komfortabler Zugriff auf die ePA via Fingerabdruck

Das neue Login-Verfahren sowie der angepasste Registrierungsprozess sind mittlerweile umgesetzt. Eine zentrale Rolle hierbei spielt die Einführung eines sogenannten "App-Codes". Der App-Code ist eine vom Versicherten gewählte 6-stellige Zahlenkombination. Diese kann durch Biometrie (z. B. Fingerabdruck oder Gesichtserkennung) freigeschaltet werden. Durch die Einführung des App-Codes ist es nun möglich, dass der Versicherte nur alle sechs Monate seine Versichertennummer und sein Passwort eingeben muss. Der Zugriff auf die ePA erfolgt dabei komfortabel mittels Fingerabdruck oder Gesichtserkennung bzw. Eingabe des App-Codes. Dadurch ist der Zugriff auf die ePA nicht nur schneller, sondern auch komfortabler.

Neben den Vorteilen im Rahmen der Nutzererfahrung bildet der Prozess auch eine flexible Basis für weitere Funktionen, beispielhaft seien hier genannt:

- Die Nachnutzung des App-Codes für das Standard-IAM, Kassen-Apps oder das GesundheitsCockpit (GeCo)
- Einfacher Zugang zu Anwendungen mit geringem Schutzniveau (1-Faktor-Authentifizierung).

Der neue Login-Prozess befindet sich zurzeit im Zulassungsverfahren der gematik, der GoLive erfolgt nach der Prüfung des Sicherheitsgutachtens; wir gehen derzeit von Ende Juni / Anfang Juli aus.

Übrigens: Für die kommenden Wochen streben das Präsidium des Aufsichtsrats sowie die Geschäftsführung von BITMARCK die Wiederaufnahme der Spitzengespräche mit der gematik an. Ziel dieser Dialoge ist unter anderem der Transfer der im Rahmen der Einführung der ePA 1.1 durch die BITMARCK-Gemeinschaft gemachten Erfahrungen. ■



Roland Schotten

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



Mike von Gliszczynski

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

ZUSAMMENARBEIT VON ERFOLG GEKRÖNT:

Die Fusion zur neuen BIG direkt gesund wurde planungsgemäß vollzogen

Knapp 920 Mitarbeiter und mehr als 520.000 Versicherte: Nach der Fusion mit der actimonda krankenkasse zum 01. Januar 2021 rangiert die neue BIG direkt gesund nun in den Top 20 der bundesweit geöffneten Krankenkassen. Doch der Weg dahin war ein gutes Stück Arbeit – konkret meinen wir hier die Zusammenführung der Datenbestände beider Krankenkassen.

Die Bestandszusammenführungen bei Fusionen werden in der Regel im Hintergrund vollzogen. Und das aus gutem Grund: Neben der Bedeutung des Jahreswechsels zur Abgrenzung von Abrechnungszeiträumen soll das laufende Geschäft nach Möglichkeit nicht beeinträchtigt werden, und natürlich sollen auch die Versicherten nichts von der technischen Fusion bemerken. Deshalb passte der Jahreswechsel vom Timing her optimal, da im Worst Case die Feiertage mögliche Down-Zeiten hätten auffangen können. Startschuss für das gemeinsame Projekt war bereits im September 2020, als sich ein Team aus Mitarbeitern beider Krankenkassen sowie BITMARCKern bildete, das sich fortan gemeinsam den ambitionierten Aufgaben stellte. Denn neben den beiden BITMARCK_21c|ng-Datenbeständen werden auch die vorhandenen Umsysteme sowie Add-on-Produkte zusammengeführt oder umgezogen. Oder es wird geprüft, ob diese noch benötigt werden – so blieb die sich bei der BIG im Einsatz befindliche Aktionssteuerung|ng bestehen, während einige Workflows bei der actimonda abgeschaltet wurden. Neben Lösungen von BITMARCK waren bei beiden Krankenkassen auch zahlreiche Partnerprodukte im Einsatz.

Vera Budzahn-Pörschke, zuständige Projektleiterin bei BITMARCK, bringt diese Herausforderungen auf den Punkt: "Man muss immer schauen: Welche Systeme und Zusatzprodukte gibt es? Was davon soll überführt werden? Wer betreut diese Applikationen technisch? Gemeinsam mussten wir im Projekt dafür Sorge tragen, dass die Koordination all dieser Themen funktioniert. Die besondere Schwierigkeit sind hier sicherlich die bestehenden Abhängigkeiten zu Drittanbietern. Teilweise haben wir Daten aus Drittprodukten übernommen, aber die Produkte wurden zugleich abgekündigt."

RZ-Wechsel als weitere Herausforderung

Gehören diese Punkte noch zumeist zum Regelgeschäft einer Bestandszusammenführung, kam bei der Fusion der BIG mit der actimonda eine weitere Besonderheit hinzu: Es wurde parallel ein Rechenzentrumswechsel vollzogen – die Daten der actimonda zogen vom Rechenzentrum eines Wettbewerbers um in ein BITMARCK-RZ. "Normalerweise findet ein RZ-Wechsel vorgelagert statt. In diesem Fall haben wir aus zeitlichen Gründen den Wechsel parallel zum GoLive des neuen Bestandes durchgeführt, inklusive der Übertragung aller weiterzuführenden Systeme wie BITMARCK_21c|ng als Auskunftssystem und bitArchiv", erläutert Vera Budzahn-Pörschke. Zum Zeitpunkt der Durchführung der Bestandszusammenführung lag der Quellbestand der Daten somit in einem Fremd-Rechenzentrum, was die Problematik des fehlenden Zugriffs mit sich bringt. Auch hier hatte das gemeinsame Projektteam neben den fachlichen Anforderungen einen großen koordinatorischen Kraftakt zu leisten.



Die BITMARCK hat uns in der Planung und Umsetzung der technischen Fusion mit der erforderlichen Fachkompetenz, bei Absprachen mit klarer Verbindlichkeit und mit einem partnerschaftlichen Austausch begleitet. Das Ergebnis überzeugt mich vollständig. Insbesondere die positive Fehlerkultur durch die Lessons-learned-Workshops erzeugt Vertrauen bei allen Partnern. Für Bestandszusammenführungen auch bei größerer Skalierung haben Kassen mit der BITMARCK einen verlässlichen Partner an der Seite, mit dem eine Fusion in kurzer Zeit erfolgreich durchgeführt werden kann.



- Peter Kaetsch, Vorstandsvorsitzender der BIG direkt gesund





Es freut mich sowie die gesamte BITMARCK sehr, dass wir die BIG direkt gesund mit unserer Arbeit überzeugen konnten, weshalb ich an dieser Stelle noch einmal den ausdrücklichen Dank an alle Beteiligten ausspreche. Fusionen und damit auch Bestandszusammenführungen sind sehr komplexe und für die beteiligten Kassen unglaublich wichtige Vorgänge, insofern ist es für uns das schönste Kompliment – und zugleich unser stetiger Ansporn – in einem solchen Vorhaben ein stabiler und verlässlicher Partner zu sein. Die vertrauensvolle Form der Zusammenarbeit inklusive der offenen Art und Weise, über Optimierungen zu sprechen, rundet den sehr positiven Gesamteindruck ab!



- Andreas Strausfeld, Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung



Vera Budzahn-Pörschke

Abteilungsleiterin Projektmanagement Tel. +49 201 1766-2466 vera.budzahn-poerschke@bitmarck.de

Parallel war die ePA-Einführung zu bewerkstelligen

Doch damit nicht genug: Zum 01. Januar 2021 stand noch ein weiteres, in der Branche viel diskutiertes Thema an: Die ePA-Einführung. Auch dies musste im Umstellungsplan einkalkuliert werden, damit beispielsweise das Kontoverwaltungssystem (KVS) wunschgemäß seinen Dienst verrichten und die ePa produktiv gehen kann. BITMARCK hat zudem rechtzeitig für die knapp 120.000 Versicherten der actimonda neue elektronische Gesundheitskarten (eGKs) bereitgestellt.

In Summe ein ganzes Bündel an hochkomplexen Themen, die aufgegleist werden mussten, bevor am 31. Dezember 2020 damit begonnen wurde, die Systeme vom Netz zu nehmen. Vom 02. bis zum 04. Januar ging die eigentliche Bestandszusammenführung über die Bühne, der 05. Januar war für fachliche Nacharbeiten geblockt. Am 06. Januar sollten die Systeme sukzessive wieder hochgefahren werden. Und tatsächlich: Nachdem am Vormittag noch eine letzte erfolgreiche Prüfung der MRSA-Statistiken abgelaufen war, konnte die neue BIG direkt gesund planungsgemäß am 06. Januar 2021 die Arbeit mit den zusammengeführten Beständen wieder aufnehmen. Die Fusion war vollbracht!

Retrospektive und Lob für die gute Zusammenarbeit

Im Rahmen einer Retrospektive ließen alle Beteiligten nach der erfolgreichen Fusion noch einmal das Projekt Revue passieren dabei wurde auch offen und ehrlich über Optimierungspotenzial gesprochen. Vera Budzahn-Pörschke: "Ein Feedback war: Der Kasse hat eine belastbare Kollaborationsplattform gefehlt. Hier müssen wir dem Kunden absolut Recht geben – das war für beide Seiten nicht optimal. Diesen Punkt nehmen wir im Sinne der Kundenzufriedenheit natürlich mit und arbeiten ihn auf." Mit Blick zurück auf das Projekt überwiegen aber auf allen Seiten die positiven Elemente deutlich: "Alle waren sehr engagiert! Das Vertrauen war auch in den Momenten da, in denen mal etwas nicht so geklappt hat. Auch unser Fachservice hat den Kunden sehr unterstützt und konnte sicherlich mit seiner Kompetenz und Vielseitigkeit überzeugen. Wir haben großen Respekt davor, was speziell die Kolleginnen und Kollegen in den Kassen geleistet haben. Die erfolgreiche Fusion ist eine großartige Leistung aller Beteiligten und das Ergebnis einer vertrauensvollen, transparenten und konstruktiven Zusammenarbeit."







Die Herausforderungen der Bestandszusammenfüh**rung**



AUS DER SICHT DES KUNDEN

Was waren aus Sicht der BIG die größten Herausforderungen des Projekts?

Andrea Wassen: Der Zeitfaktor war unsere größte Herausforderung. Wir mussten die Fusion innerhalb von knapp vier Monaten stemmen! In kürzester Zeit mussten wir ein Projektteam zusammenstellen, das sich um alle Punkte von A wie Administration bis Z wie Zuständigkeiten kümmerte. Viel Zeit für Vorbereitungen blieb uns da nicht. Zum Glück konnten wir in beiden Kassen auf erfahrene Kolleginnen und Kollegen zurückgreifen, die bereits in der Vergangenheit Fusionen begleitet haben. Das war ein ganz dicker Pluspunkt. Bei einer Fusion geht es nicht nur darum, die 21c|ng-Kassenbestände zu einem Bestand zu fusionieren, sondern alle Kassenprozesse in Einklang zu bringen. Und da sprechen wir von Hunderten von Prozessen. Ganz wichtig war für uns, dass wir mit einem festen Vorsatz in diese Fusion gingen: Wir arbeiten mit den Kolleginnen und Kollegen der actimonda krankenkasse auf Augenhöhe zusammen. Ich glaube, das ist uns sehr gut gelungen. Das sieht man schon daran, dass die Teilprojekte immer eine Doppelspitze mit jeweils einer Kollegin oder einem Kollegen von der actimonda sowie von der BIG hatten. Weiteres Beispiel: Systemeinstellungen und Prozesse der BIG wurden nicht einfach übernommen. Vielmehr haben die individuellen Projektgruppen jeden einzelnen Punkt beleuchtet, bewertet und abgestimmt. Das kostete viel Zeit und auch viele Nerven. Doch entscheidend ist letztlich das Ergebnis. Und wir haben uns immer für die bessere Lösung entschieden, egal ob die actimonda oder die BIG diese parat hatte. Ich bin der festen Überzeugung, dass eine Fusion letztlich nur auf der Basis einer solchen sehr partnerschaftlichen Zusammenarbeit funktionieren kann.

Welche Rolle spielte im Fusionsprozess der parallele Wechsel vom Fremd-Rechenzentrum zum BITMARCK-RZ?

Carsten Hassenpflug: Wenn wir heute nochmal die Wahl hätten, dann würden wir zuerst den Wechsel des Rechenzentrums vornehmen und danach die Fusion. Beides gleichzeitig zu

stemmen, war mitunter die größte Herausforderung während des gesamten Projekts. So machten uns fehlende Zugriffe auf die Systeme kassenseitig und von Seiten der BITMARCK zu Beginn große Probleme. Die Abläufe mussten immer über zwei Rechenzentren koordiniert und überwacht werden. Des Weiteren kam es durch die Übertragung der erforderlichen Datenbestände an die BITMARCK zu Zeitverzögerungen, die bei einem einheitlichen Rechenzentrum in dieser Art und Weise nicht entstehen würden. Und eines hat man bei einer Fusion ja nie: Zeit!

Wie bewerten Sie das Projekt abschließend?

Andrea Wassen: Wie sagt man so schön? Am Ende zählt nur das Ergebnis, und alles andere ist Nebensache. Dies war bei uns aber nicht der Fall. Ich glaube, mancher von uns war selbst erstaunt, was wir mit vereinten Kräften innerhalb von kürzester Zeit geschafft haben. Die neue BIG direkt gesund war zu jedem Zeitpunkt nach dem Jahreswechsel 2020/21 gegenüber ihren Kundinnen und Kunden auskunftsfähig und bereits nach den ersten zwei Werktagen im neuen Jahr auch in Bezug auf 21c-Erfassungen arbeitsfähig. Dies ist angesichts der Komplexität von über 50 Applikationen und entsprechenden Migrationen keine Selbstverständlichkeit. Jeder einzelne in diesem Projekt hat zu dem Erfolg beigetragen, und wir alle haben voneinander gelernt und profitiert. In der Kürze der Zeit haben wir unglaublich viel geschafft, und darauf dürfen alle Beteiligten stolz sein.

Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit BITMARCK empfunden?

Carsten Hassenpflug: Die Zusammenarbeit war stets kollegial und kompetent. Wir konnten uns immer auf die BITMARCK verlassen, und unsere Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei der BITMARCK waren stets erreichbar, auch am Wochenende. Das ist nicht selbstverständlich. Unstimmigkeiten konnten wir schnell aus dem Weg räumen. Das tat der vertrauensvollen Zusammenarbeit keinen Abbruch, im Gegenteil, sie ist dadurch noch gestärkt worden.

Von Tessa bis OMEK

Optimierte Supportprozesse dank Selfservice-Lösungen

Für einen optimierten Supportprozess ist es von elementarer Bedeutung, den Ausbau neuer Kommunikationstechniken und innovativer Informationsmedien im Service Desk kontinuierlich voranzutreiben. Um die Servicelevel der Supportprozesse der DAK-Gesundheit zu erhöhen, wurden bereits vor einiger Zeit vier Projekte im Service Desk von BITMARCK aufgesetzt – mit dem Ziel, zusätzliche Selfservice-Lösungen anzubieten. Wir blicken auf den aktuellen Umsetzungsstand.

Chatbot "Tessa" ist rund um die Uhr erreichbar

Bereits seit November 2020 steht der Chatbot "Tessa" den rund 12.000 Mitarbeitern der DAK-Gesundheit zur Verfügung, inklusive der Anbindung an alle benötigten Schnittstellen; die Software wurde innerhalb weniger Monate entwickelt. Mit einem ausgewählten Benutzerkreis wurde zunächst die künstliche Intelligenz des Chatbot soweit trainiert, dass nahezu alle Anfragen zugeordnet und beantwortet werden können – rund um die Uhr und ohne Verzögerungszeiten, die durch den Austausch von E-Mails oder Warteschleifen in der Hotline entstehen. Wiederkehrende Fragen werden dabei über die Schnittstelle zwischen Chatbot und der Wissensdatenbank von BITMARCK automatisiert beantwortet. Kann eine Frage oder Störung nicht durch einen Wissenseintrag gelöst werden, stellt der Chatbot themenspezifische Rückfragen, die die weitere Bearbeitung durch einen Servicemitarbeiter

Parallel trainieren die Administratoren von BITMARCK die Software auf bisher unbekannte Fragen, die eine automatisierte Identifizierung und Vorqualifikation der Benutzeranliegen ermöglichen. Einen weiteren Vorteil bietet der Chatbot durch das automatische Anlegen eines Tickets. Bereits gestellte Anfragen können durch den Benutzer bequem mit Informationen ergänzt oder geschlossen werden.

Innerhalb der ersten 100 Betriebstage wurden bereits über 12.500 Nachrichten von Endanwendern an den Chatbot versendet. Besonders viel positives Feedback gab es dabei für die Möglichkeit der komfortablen Ticketverwaltung sowie für die Transparenz zu eröffneten Vorgängen. Auch die wegfallenden Wartezeiten (im Vergleich zur Telefonhotline) und die sofortige Rückmeldung (im Vergleich zur E-Mail) wurden positiv bewertet.



Unternehmensweite Kommunikation von kritischen Informationen in Echtzeit

Unter dem Projektnamen OMEK (Optimierung monodirektionaler Endanwenderkommunikation), wurde nahezu zeitgleich eine Anwendung zur direkten Störungs- und Informationskommunikation eingeführt. Diese ist seit Dezember 2020 bei der als Pilotkunde fungierenden DAK-Gesundheit im Einsatz.

Indirekte Störungsmeldungen, die beispielsweise im Intranet des Kunden angezeigt werden, können mit der hoch spezialisierten Software direkt auf dem Bildschirm jedes Benutzers abgebildet werden. Dabei werden Meldungen verschiedenster Art in Form eines Laufbands oder eines Pop-up-Fensters binnen weniger Sekunden zielgerichtet nach Applikationen oder Anwendergruppen direkt auf Tausende Desktops verschickt. Mit dieser Flexibilität lassen sich alle denkbaren Sachverhalte von Informationen, von einer Service-Einschränkung/-Wiederherstellung über direkte Wartungsmeldungen bis hin zur Gefahrenabwehr und Bildschirmsperrung, vom Service Desk steuern.

Mit der externen Anwendung "bestinformed" der Firma Cordaware GmbH werden die bisherigen Methoden und Prozesse zur Störungssowie Informationskommunikation ergänzt. Anhand verschiedenster Schnittstellen wird ein hoher Grad an Automatisierungsmöglichkeiten geboten, um unternehmenskritische Informationen noch schneller und, wenn gewünscht, systemgesteuert zu kommunizieren. Durch die Echtzeitmeldung am Bildschirm aller betroffenen Mitarbeiter wird das Callund Ticketaufkommen signifikant reduziert. Für den Kunden werden Wartezeiten in der Hotline vermieden und aufwendige Suchen im Intranet abgelöst, da alle wichtigen Meldungen direkt auf dem Monitor des Endanwenders erscheinen.

"Ihre Stimme ist Ihr Passwort"

Unter dem Motto "Ihre Stimme ist Ihr Passwort" wird den Kunden von BITMARCK eine wesentlich erleichterte Authentifizierung durch Stimmbiometrie ermöglicht. Im ersten Schritt können derzeit zwei der häufigsten Anwenderanliegen an den Service Desk automatisiert bearbeitet werden: die Entsperrung des eigenen Windows-Anmeldekontos und das Zurücksetzen des Passwortes. Alles rund um die Uhr und innerhalb von weniger als 60 Sekunden. Nach erfolgter Erstregistrierung ist hierfür nur ein Anruf auf einer eigens eingerichteten Telefonnummer sowie die anschließende Authentifizierung per Stimmenabdruck notwendig. Das biometrische Verfahren wurde zunächst BITMARCK-intern mit mehreren hundert Nutzern verprobt, seit Herbst 2020 wird die Lösung von rund 1.000 Mitarbeitern der DAK-Gesundheit getestet. Aufgrund der positiven Kundenwahrnehmung soll die permanent verfügbare Selfservice-Lösung im Laufe dieses Jahres allen Mitarbeitern der Krankenkasse zur Verfügung

Videotutorials – besonders bewährt in Zeiten von Homeoffice

Die in Eigenproduktion des Service Desk erstellten Videotutorials bieten eine barrierefreie Selfservice-Möglichkeit in Bild, Ton und Untertiteln. Besonders im vergangenen Jahr, in dem – primär natürlich aufgrund der Corona-Situation – vermehrt auf einen Umzug ins Homeoffice gesetzt wurde, konnten Tausende von Mitarbeitern der DAK-Gesundheit auf diese Kommunikationstechnik zurückgreifen, um eine eigene schnelle Lösung am Arbeitsplatz zu finden.

Mit über 4.500 Aufrufen im Selfservice-Portal konnten die Nutzer zum Beispiel Informationen zur Schaffung der technischen Voraussetzungen im Homeoffice und zur Token-Einwahl in die Infrastruktur der DAK-Gesundheit mit ihrem privaten Gerät abrufen. Das Angebot an Videos wird kontinuierlich erweitert.

Möchten Sie mehr über unsere Unterstützung rund um das Thema Support erfahren? Dann dürfen Sie sich gerne bei uns melden. ■



Mirko Oetinger

Abteilungsleiter Support-Management Bereich Support-Services Tel. +49 201 1766-1851 mirko.oetinger@bitmarck.de

"Wir konnten deutlich Ressourcen bei uns einsparen"

Das Produkt "Lizenzmanagement-Service" von BITMARCK im Fokus der SBK

Immer komplexere Lizenzmodelle, immer häufigere Audits: Die korrekte Lizenzierung von Software, deren Vorschriften und revisionssichere Dokumentation bis ins Detail zu überblicken, braucht ein gutes Maß an Expertenwissen und Erfahrung. Verfehlungen in diesem Bereich kommen Krankenkassen teuer zu stehen: Hohe Kosten für Nachlizenzierungen bis hin zu rechtlichen Konsequenzen sind die Folge. Viele Entscheidungsträger fragen sich daher immer häufiger, ob das Lizenzmanagement ihrer Krankenkasse optimal aufgestellt ist. Welche Softwarelizenzen sind vorhanden? Gibt es Richtlinien zur Softwarebeschaffung und -nutzung? Sind alle Lizenzverträge bekannt und griffbereit? Wird der Softwarebedarf regelmäßig überprüft und geplant?

Diese und weitere Fragen werden im Rahmen des "Lizenzmanagement-Service" - einer Beratungsdienstleistung von BITMARCK umfassend beantwortet. Dabei analysiert das BITMARCK-Lizenzmanagement einmal jährlich die Lizenzsituation hinsichtlich der verwendeten Microsoft-Lizenzen des Kunden und gibt praktische Handlungsanweisungen für ein professionelles Lizenzmanagement inklusive Optimierungsvorschlägen. Damir Znajden, Lizenzmanager bei BITMARCK, betont die Wichtigkeit eines professionellen Lizenzmanagements: "Das Management von Softwarelizenzen ist ein fundamentaler Geschäftsprozess, unabhängig von der Größe einer Krankenkasse. Es ist nicht nur erforderlich, um die ordnungsgemäße Lizenzierung gegenüber den Herstellern sicherzustellen, sondern dient auch als Gewährleistung, nicht zu viel Geld für Lizenzen und Wartung auszugeben. Mit dem "Lizenzmanagement-Service" sichern wir daher unsere Kunden vor hohen (Mehr-)Kosten sowie strafrechtlichen Konsequenzen ab.

Schluss mit Überlizenzierung – Einsparpotenziale realisieren

Doch die Vorteile eines professionellen Lizenzmanagements liegen nicht allein in der Abwendung der rechtlichen und finanziellen Konsequenzen einer Unterlizenzierung. Es hilft auch, Kosten aus einer Überlizenzierung einzusparen und die Beschaffung zu optimieren. "Durch unsere Beratungsdienstleistung können unsere Kunden Einsparpotenziale realisieren, indem wir aufzeigen, welche ungenutzten Softwarelizenzen umverteilt oder gekündigt werden können. Dies kann nur dann optimiert werden, wenn bekannt ist, welche Software sich mit welchen Nutzungsund Wartungsverträgen auf welchen Endgeräten und Servern befindet", erklärt Damir Znajden.

Wie wird das Produkt bereitgestellt?



Einmal jährlich wird der Service durchgeführt. Der Termin für das jährliche Auftakt-Meeting wird vom Kunden gewählt.

Um auf die Kundenbedürfnisse individuell eingehen zu können, hat BITMARCK mit dem "Lizenzmanagement-Service" ein bedarfsgerechtes Angebot erarbeitet, bei dem unsere Kunden aus drei verschiedenen Modulen wählen können: "Basis-Lizenzanalyse", "True-up-Service" und "Audit-Save-Service". Das Modul "Basis-Lizenzanalyse" beinhaltet einmal jährlich die Erstellung einer Übersicht zu allen Zugriffslizenzen für Microsoft-Produkte sowie die Anzahl der Postfächer, die mit einem registrierten und namentlich eingetragenen Zugang im Active Directory der BITMARCK hinterlegt sind - vorausgesetzt, diese werden bereits durch BITMARCK betrieben. Das Modul "True-up-Service" fokussiert sich auf Microsoft Enterprise Agreement und beinhaltet ebenfalls einmal pro Jahr eine Analyse der Lizenzsituation der Krankenkasse. Zusätzlich wird ein True-up-Report erstellt, der Empfehlungen zu Lizenzoptimierungen liefert. Das dritte Modul "Audit-Save-Service" stellt ein vollumfängliches Lizenzmanagement durch BITMARCK dar. Hierfür werden im ersten

Schritt der Umfang gemeinsam mit dem Kunden definiert sowie die dazugehörigen Services implementiert. Im nächsten Schritt werden sämtliche technischen und kaufmännischen Daten erfasst und geprüft. Einmal pro Jahr wird zudem ein Compliance-Report inklusive der Herstellerabnahme erstellt. Darauf aufbauend, erhält der Kunde Handlungsempfehlungen und Optimierungsmaßnahmen, die sich sowohl positiv auf die Lizenzkosten auswirken als auch das Compliance-Risiko minimieren. Auch dieses Modul bezieht sich zunächst auf Microsoft-Lizenzen. Bei Bedarf besteht jedoch die Möglichkeit, dies auch auf andere Softwarelieferanten auszuweiten.

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

Is erster Kunde hat sich die Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK) für den Lizenzmanagement-Service von BITMARCK entschieden. Andreas Mühle, Fachexperte Basis-Desktop-Infrastruktur bei der SBK, berichtet von den bisherigen Erfahrungen und Ergebnissen:

einsnull: Das Lizenzmanagement Ihrer Krankenkasse ist bereits seit längerem ausgelagert. Was sind die Gründe für Ihren Wechsel, und weshalb haben Sie sich für BITMARCK entschieden?

Andreas Mühle: Für Microsoft müssen wir jährlich eine True-up-Messung durchführen. Dazu mussten wir regelmäßig einen Dienstleister für die Durchführung dieser Services ausschreiben, und trotzdem war der interne Aufwand noch immer immens hoch. BITMARCK hat uns hierbei hervorragend unterstützt und rechtzeitig die notwendigen Daten geliefert. Wir wollten daher das gesamte Lizenzmanagement an einen Dienstleister übergeben, um so den Ressourceneinsatz bei uns zu verringern und mittelfristig Lizenzkosten zu sparen.

einsnull: Hatten Sie dabei besondere Schwerpunkte, auf die das Augenmerk gerichtet werden sollte?

Andreas Mühle: Uns waren vor allem die Zuverlässigkeit bei der Ermittlung der benötigten Kennwerte sowie die Termintreue wichtig. Zudem sollte das Augenmerk auf genaue Lizenzreports und auf eine mittelfristige Kostenreduktion durch den richtigen Lizenzbedarf gerichtet werden.

"Wir erhoffen uns eine Entlastung in unserer IT-Abteilung"



einsnull: Für welche der drei Service-Optionen hat sich Ihre Krankenkasse entschieden und warum?

Andreas Mühle: Wir haben uns für das dritte Modul "Audit-Save-Service" entschieden und das Lizenzmanagement vollumfänglich an BITMARCK übergeben. Wir erhoffen uns dadurch eine Entlastung in unserer IT-Abteilung und mittelfristig Kosteneinsparungen bei den Lizenzen.

einsnull: Welche Vorgehensweise wurde hierbei zwischen Ihnen und BITMARCK vereinbart?

Andreas Mühle: Es wurde vereinbart, dass wir mit der True-up-Messung beginnen und dafür eine Inventarisierung der Hardware-und Userdaten durchführen. Hierbei starten wir mit den Lizenzen von Microsoft und wollen es dann auf weitere Hersteller ausbauen.

einsnull: Welche qualitativen Ergebnisse wurden mit dem "Lizenzmanagement-Service" der BITMARCK erzielt, und welche Vorteile konnten Sie damit erreichen?

Andreas Mühle: Mit der True-up-Messung konnten wir im geforderten Zeitraum die notwendigen Kennwerte an Microsoft übertragen und waren mit der Organisation und Durchführung sehr zufrieden. Wie gesagt, in den Jahren vorher mussten wir diese Dienstleistung jährlich ausschreiben. Es gab zudem auch einige Themen, bei denen uns sowohl Risiken als auch Optimierungspotenziale aufgezeigt wurden. Langfristig erhoffen wir uns zudem, einen besseren Überblick über die aktuelle Lizenzsituation der SBK zu erhalten und die Einhaltung der Compliance-Anforderungen sicherzustellen.

"Mit der Umsetzung und der Qualität der Messung im geplanten Zeitraum waren wir sehr zufrieden"

einsnull: Wie zufrieden sind Sie mit den bisherigen Ergebnissen des BITMARCK-Lizenzmanagements?

Andreas Mühle: Bisher haben wir 2020 nur die True-up-Messungen mit BITMARCK durchführen können. Mit der Umsetzung und der Qualität der Messung im geplanten Zeitraum waren wir sehr zufrieden. Wir konnten deutlich Ressourcen bei uns einsparen.

einsnull: Bisher umfasst der Service nur Microsoft-Lizenzen. Planen Sie auch, weitere Softwarelizenzen über das BITMARCK-Lizenzmanagement optimieren zu lassen?

Andreas Mühle: Ja, wir wollen in Zukunft auch das Lizenzmanagement von weiteren Herstellern, wie z.B. Citrix oder Adobe, an BITMARCK übergeben.

einsnull: Welches Fazit können Sie insgesamt ziehen?

Andreas Mühle: Da wir erst am Anfang stehen, können wir nur über die Erfahrung aus der True-up-Messung von 2020 berichten. Diese wurde qualitäts- und termingerecht durchgeführt. Die Ansprechpartner waren für uns immer erreichbar und reagierten schnell auf unsere Wünsche. Nach unseren bisherigen Erfahrungen können wir die Beratungsdienstleistung "Lizenzmanagement-Service" für Microsoft daher auch anderen Krankenkassen weiterempfehlen. Bei uns wurden die entsprechenden Aufwände deutlich reduziert und mit den Ergebnissen sind wir sehr zufrieden.

Sind Sie ebenfalls an unserer Beratungsdienstleistung "Lizenzmanagement-Service" interessiert? Dann dürfen Sie für erste Informationen gerne auf Ihren Kundenverantwortlichen zu kommen.



Das GesundheitsCockpit von BITMARCK:

Die Entwicklung läuft auf HOCHTOUREN

Wäre es nicht praktisch, wenn wir unsere Gesundheitsdaten überall digital abrufen könnten? Wenn das Smartphone uns automatisch an eine anstehende Vorsorge-untersuchung erinnern oder neben dem aktuellen Medikamentenplan vom Arzt auch Informationen zu möglichen Wechselwirkungen anzeigen würde? Mit dem GesundheitsCockpit – kurz GeCo – von BITMARCK wird das möglich: Die mobile Integrationsplattform ermöglicht es Krankenkassen, vernetzte Anwendungen rund um die ePA und die TI anzubieten.

Das GesundheitsCockpit wird als künftiger Bestandteil des GKV-Standards BITMARCK_21cIng für alle angeschlossenen Krankenkassen verfügbar sein und kombiniert die bereits vorhandenen (Kern-)Systeme sowie die Ökosysteme der Krankenkassen mit der Telematikinfrastruktur – insbesondere der ePA – und schafft auf diese Weise eine Vernetzung der Anwendungen untereinander und zusätzlichen Versichertennutzen. Es bietet wiederverwendbare Module und wird für die Versicherten als Teil der jeweiligen Apps ihrer Krankenkassen bereitgestellt.

Die Krankenkassen können beliebig mittels SDK (Software Development Kit) neue Gesundheitsmodule und -anwendungen in ihre Apps integrieren, ohne dass der Anwender eine weitere App herunterladen muss. Natürlich kann die Integration auch in die bitGo_App 2.0 erfolgen (nähere Informationen dazu gibt es im Artikel über die bitGo_App auf den Seiten 20 und 21). Neben den Medikationsinformationen liefern das GeCo-Grundmodul und die ePA-Kommunikation die funktionale Basis für GeCo 1.0.



GeCo 1.0 startet Mitte dieses Jahres

Aktuell läuft die Entwicklung auf Hochtouren: Dies umfasst beispielsweise die finale Klärung der Anforderungen an Produktion und Betrieb, die Identifikation, Prüfung und Einbeziehung geeigneter Partner sowie die Einholung des Kunden-Feedbacks im Rahmen der Tests.

Vergleichbar mit der Entwicklung der elektronischen Patientenakte wird es auch beim GesundheitsCockpit mehrere Ausbaustufen geben: So soll die GeCo-Version 2.0 beispielsweise die Module Impferinnerung, Versichertenauskunft, eAU-Quittung und Vorsorgeerinnerung enthalten. Zahlreiche weitere Anwendungsfälle und Funktionen befinden sich darüber hinaus im Ideenspeicher und werden sukzessive zur gemeinsamen Priorisierung mit unseren Kunden herangezogen.

Enge Abstimmung und Einbeziehung der Krankenkassen bis zur Entwicklungsebene

Die Konzeption und Entwicklung des GeCos erfolgt in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Um einen regelmäßigen Austausch sicherzustellen und eng am Puls der Krankenkassen unterwegs zu sein, wurde ein eigenes GeCo-Team aufgesetzt mit Vertretern von DAK-Gesundheit, IKK classic, BAHN-BKK, SBK, hkk und IKK Südwest. Dieses Vorgehen

gewährleistet die strategische und inhaltliche Steuerung des Programms aus Kundensicht. Auch die technischen Fragen und Belange der App-Dienstleister finden in diesem Kontext Berücksichtigung.

Im Rahmen von kontinuierlichen digitalen Informationsveranstaltungen können sich unsere Kunden zudem transparent und exklusiv ein Bild über den jeweils aktuellen Entwicklungsstand des GeCos machen und Fragen direkt an unsere Experten stellen. Die Anmeldung erfolgt über unser Kundenportal. Fragen rund um das GesundheitsCockpit beantworten wir außerdem sehr gerne unter GeCoßbitmarck.de – aktuelle Informationen gibt es auch regelmäßig in unserem Newsletter einsnull kompakt.

Diese Seite mit der einsnull-App scannen und ein Exklusiv-Interview zum GeCo anschauen

Warum sollten Krankenkassen bereits zu Beginn beim GeCo einsteigen? Warum wurde das Medikationsmanagement als erstes implementiert? Wer mehr erfahren möchte, scannt einfach diese Seite mit der einsnull-App – dann erwartet Sie ein Interview mit Tim Demkowsky, dem Leiter unseres Programms zum GesundheitsCockpit. Die einsnull-AR-App gibt es zum Download in den App-Stores von Apple und Android; AR steht für Augmented Reality.





Tim Demkowsky

Programmleiter GesundheitsCockpit Tel. +49 201 1766-2613 tim.demkowsky@bitmarck.de

Neues Design, mehr Funktionen:

Das ist die neue bitGo_Suite

Kundenkommunikation mittels einer App ist State of the Art – auch im Gesundheitswesen erwarten die Nutzer heute eine effiziente, komfortable und zeitgemäße Kommunikation mit ihrer Krankenkasse. Vielerorts stellt sich jedoch folgende Herausforderung: Es gibt zwar eine große Anzahl an mobilen Lösungen, häufig sind diese jedoch nicht ausreichend vernetzt. Dies führt zu einem geringeren Mehrwert der Digitalisierung; viele Versicherte verlieren den Überblick über die vielen verschiedenen Möglichkeiten und Anwendungen. Statt einzelner Anwendungen wird eine einheitliche, einfache und digitalisierte Gesamtlösung erwartet.

Auf Basis unserer Erfahrungen und des Feedbacks unserer Kunden hat BITMARCK im vergangenen Jahr die bitGo_Suite neu aufgestellt. Zentraler Aspekt ist dabei die Nutzerzentrierung – ein Grund für uns, nicht nur für unsere Kunden, sondern mit ihnen gemeinsam an einer zukunftsfähigen Ausrichtung der Lösung zu arbeiten. Dabei hat sich das Entwicklungsteam aus BITMARCK-Experten und Kunden unter anderem der Methode des Minimum Viable Product (MVP) bedient, um Anforderungen zu identifizieren und Ergebnisse zu erzielen. Innerhalb von drei Monaten wurde auf diese Weise die bitGo_App 2.0 mit einem State-of-the-Art-Frontend entwickelt und zusätzlich mit neuen Features ergänzt.



Im Vergleich zur bitGo_App 1.0 weist die bitGo_App 2.0 folgende zusätzliche Funktionen auf:

- Bonusprogramm
- FAMI-Verwaltung
- 2-FA-Push-Benachrichtigungen
- leichte Verbesserungen im Login-Prozess (Login per Biometrie)
- Suchfunktion
- Auswahl an Hinweisscreens im Krankmeldungs- und Dokumenten-Upload
- Postfach unidirektional

Weiterhin gibt es die Vielzahl bereits vorhandener Funktionen:

- Der Nutzer kann mit der Kamerafunktion ein Foto seiner AU-Bescheinigung aufnehmen. Das Bild der AU wird an den freien Antrag übergeben. In der Konfiguration des Antrags kann die Krankenkasse entscheiden, ob eine Aufgabe für den Sachbearbeiter erzeugt wird.
- Mit der Kamerafunktion kann der Nutzer ein Foto von bis zu 10 Dokumentseiten aufnehmen. Alternativ ist die Auswahl einer PDF-Datei mittels des Dateibrowsers möglich. Die aus den abfotografierten Dokumentenseiten erstellte oder ausgewählte PDF-Datei wird als freier Antrag in BITMARCK_21c|ng abgelegt. Die Bearbeitung durch den Sachbearbeiter kann dann im gewohnten BITMARCK_21c|ng-Umfeld erfolgen.
- Persönliche Daten, Anschriften, Kontaktund Bankdaten können geändert und neu angelegt werden. Die Änderungen werden an BITMARCK_21c|ng übertragen.

- Anträge aus Vorlagen im XML-Format (aus bitGo_GS und/oder bitGo_Web) können in der App angelegt werden. Auch diese Daten werden in Form von freien Anträgen übergeben, die in BITMARCK_21clng konfiguriert werden.
- Die FAMI-Verwaltung ermöglicht den Upload von AU-Bescheinigungen und Dokumenten nicht nur für den Stammversicherten, sondern auch für seine Familienversicherten. Ebenso können die persönlichen Daten für die Mitversicherten angepasst werden. Über einen "Profile-Switch", wie man es beispielsweise von großen Playern wie Google kennt, kann der Versicherte einfach in das Profil seiner Mitversicherten springen, um diese Aktionen auszuführen.
- Die Features zum allgemeinen Bonusprogramm umfassen die Teilnahmeerklärung, die Erfassung der Nachweise für Maßnahmen, die Änderung der Bonusart, den Upload des Bonuspasses, die Anzeige einer Bonusübersicht und die Beantragung der Prämie.
- Design und Layout werden individuell an das Corporate Design (CD) unserer Kunden angepasst. Im Einzelnen können dabei Farbschema (RGB-Farbcodes), Kundenlogo, Icons und Bilderwelten und Grafiken aus dem CD des Kunden übernommen werden. So fügt sich die bitGo-App perfekt in den Markenauftritt der Krankenkasse ein.

Um den zeitgemäßen Anforderungen an das Identitäts- und Zugangsmanagement ("Identity and Access Management" – IAM) gerecht zu werden, erfolgt die Registrierung und Verwaltung der bitGo nutzenden Versicherten sowie deren Zugriffskontrolle über die bitGo Suite und nicht mehr über den 21c_kern. Dies setzt den Einsatz eines speziell dafür geschaffenen IAM-Systems voraus. Für die Erstregistrierung eines Versicherten besteht die Möglichkeit zur Registrierung über die vom IAM-System angebotene Registrierungsseite, die mittels Partnerschnittstellen eine Verbindung zum BITMARCK_21c|ng-System aufbaut. Die Registrierung gilt für die gesamte bitGo_Suite, sodass der Versicherte unabhängig vom Ausgangspunkt (Web oder App) nach erfolgreichem Abschluss der Registrierung bitGo_Web und bitGo_App mit denselben Zugangsdaten nutzen kann.

Mit der BAHN-BKK, der Salus BKK und der BMW BKK konnten bereits drei Krankenkassen erfolgreich auf die bitGo_App 2.0 umgestellt werden. Ziel ist es, alle Kassen im Jahresverlauf auf diese neue Version zu migrieren. Die strategische Zielrichtung sieht vor, die bitGo_App 2.0 schrittweise um weitere Funktionen zu ergänzen.

bitGo_Web: Re-Design der Oberflächen abgeschlossen

Bei bitGo_Web konnten darüber hinaus die Neugestaltung der Oberflächen abgeschlossen sowie die Entwicklung eines zentralen Features vorangetrieben werden: Die Bereitstellung von Online-Formularen mit einem Einmalzugang über das bitGo_Web steht in Kürze zur Verfügung. Erstmalig können dabei auch bereits aktive Online-Geschäftsstellen-Nutzer über ihren OGS-Zugang ihre Online-Formulare einsehen, ausfüllen und verwalten.

In den Produktsträngen von bitGo_Suite, bitGo_App und bitGo_Web sind die Features aufeinander abgestimmt, sodass dem Versicherten eine Plattform als mobile digitale Lösung zur Verfügung gestellt wird. Darüber hinaus soll die App durch die Integration der GeCo-Services und der ePA-Integration zukünftig eine mobile Plattform für digitale Services darstellen.





Jill Hemmerich

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

Data Science in der GKV:

Jetzt für die Zukunft aufstellen

Mit der fortschreitenden Digitalisierung und der Vernetzung des Gesundheitswesens erhalten Krankenkassen noch umfangreichere Daten zum Leistungsgeschehen und zur Versorgung der Versicherten. Es entsteht ein stetig wachsender Datenpool, der durch Data-Science-Anwendungen und Künstliche Intelligenz (KI) für viele Fragestellungen genutzt werden könnte. Oder anders formuliert: Die Zukunft wird auch in der GKV von datengetriebenen Vorgängen und Prozessen geprägt sein. Durch die Digitalisierung verschiedenster Prozesse ergeben sich für die gesetzlichen Krankenkassen neue Handlungsspielräume. Vor diesem Hintergrund haben wir kürzlich das BITMARCK-Positionspapier zum Thema Data Science veröffentlicht. Das Papier spielt neben unserer Veranstaltungsreihe Data. Science. Dialog eine zentrale Rolle, um dem gesamten Komplex einen angemessenen strategischeren Rahmen zu geben.

Darauf aufbauend, beantwortet Factory Lead Peter Flemming im Interview mit der einsnull Kernfragen und Ziele zum Themenkomplex Data Science und BITMARCK.

einsnull: Was versteht BITMARCK unter Data Science?

Peter Flemming: Data Science umfasst alle Vorgehensweisen und Methoden, die dem Zweck dienen, aus vorhandenen Daten Erkenntnisse zu gewinnen – diese fließen in Systeme und Anwendungen sowie an anderen Stellen der Wertschöpfungskette ein, um einen Mehrwert für die verschiedenen Akteure zu generieren. Dabei kommen Methoden aus Statistik, Mathematik und Informatik sowie spezifisches Bereichswissen zusammen und bilden die Grundlage bei der Lösungsentwicklung. Um es mit einem Satz auf den Punkt zu bringen: Erst Data Science schafft aus einer größer werdenden Menge an Daten auch mehr Wissen.

einsnull: Warum sollten Krankenkassen sich gerade jetzt mit dem Thema beschäftigen?

Peter Flemming: Man könnte sagen, dass die Zeit für eine Data-Science-Strategie jetzt schlichtweg reif ist: Es gibt bereits große, durch die voranschreitende Digitalisierung stetig wachsende Datenmengen. Die Hardwareentwicklung der vergangenen Jahre sowie die inzwischen breit verfügbaren Softwaretools und Bibliotheken schaffen zahlreiche Möglichkeiten, diese Datenmengen effizient und effektiv auszuwerten. Teilt man die Auffassung, dass die Zukunft in daten-

getriebenen Prozessen liegt, sollte man sich jetzt für diese Zukunft aufstellen: Erfahrungen in konkreten Projekten sammeln sowie Strukturen schaffen und etablieren, um damit Kompetenzen aufzubauen.

einsnull: Wie verbessert der Einsatz von Data Science die Versorgung der Versicherten und die Arbeit der Krankenkassen?

Peter Flemming: Eine gezielte Nutzung verfügbarer Daten ermöglicht zum Beispiel die systematische Generierung von Erkenntnissen über Bedürfnisse der Versicherten oder ideale Behandlungspfade. Bei entsprechender technischer Integration der Ergebnisse werden die Krankenkassen somit u.a. im Hinblick auf Versorgungsprozesse unterstützt. Auch der Versicherte selbst oder Leistungserbringer könnten von solchen Ergebnissen im Rahmen der Behandlung von Erkrankungen profitieren. Neben Versorgungsfragen gibt es mit Blick auf Abrechnungs- oder Genehmigungsprozesse natürlich auch zahlreiche Optionen, Verwaltungsprozesse der Krankenkassen mittels Data Science teilweise oder vollständig zu automatisieren.

einsnull: Wie ist der Gedanke hinter der Data. Science. Factory, und wie werden die Krankenkassen einbezogen?

Peter Flemming: Die spezifische Konzeption der Data. Science. Factory sowie unser Vorgehensmodell ermöglichen es uns, die strategischen Aspekte des Themas ganz praktisch orientiert an konkreten Themen zu entwickeln und zu verproben. Wir reden

Ziele des Data-Science-Positionspapiers

- Für BITMARCK und Kunden ein gemeinsames Verständnis von Data Science schaffen,
- die konkreten Themenfelder in der GKV beschreiben,
- die Rolle der Krankenkassen im Innovationszyklus aufzeigen,
- das Vorgehensmodell für Data-Science-Anwendungen der BITMARCK vermitteln,
- dabei die Rahmenbedingungen einer sicheren, verantwortungsvollen und rechtskonformen Datennutzung beachten und
- eine strategische Einordnung des Themas vornehmen.

In unserem Kundenportal gibt es eine ausführliche Version des Positionspapiers, auf unserer Webseite bitmarck.de haben wir eine Kurzversion veröffentlicht.



also nicht nur über Data Science, wir setzen das Thema auch um. Die enge Einbindung der Kunden ist dabei der zentrale Erfolgsfaktor für unsere Projekte. Wir sind überzeugt, dass auch unsere Kunden durch die enge Zusammenarbeit Vorteile haben, weil es in den Projekten zu einem gewinnbringenden und kassenübergreifenden fachlichen Austausch kommt, von dem alle Beteiligten profitieren. Auch das praktische Verständnis für die Möglichkeiten von Data Science oder agile Arbeitsweisen entstehen so nahezu beiläufig.

Möchten Sie mehr erfahren? Das Interview mit Peter Flemming wurde auf Video aufgezeichnet und enthält zahlreiche weitere Informationen und Fragestellungen rund um das Thema Data Science – Sie können sich das Video ganz einfach ansehen, wenn Sie diese Seite mittels unserer einsnull-App scannen.



Peter Flemming

Factory Lead Tel. +49 201 1766-2157 factory@bitmarck.de

EESSI aktuell

Datenaustausch mit den EU-Ländern

Über das Verfahren EESSI (Elektronischer Austausch von Sozialversicherungsdaten) können die Sozialversicherungsträger EU-weit gemäß den EU-Verordnungen zur Koordinierung der Sozialversicherungssysteme schnell und sicher Informationen austauschen.

Nach erfolgreichem Abschluss der Prozesse der Rollout-Gruppen 1–4 mit fachlichen Inhalten (z. B.: Austausch Identifikationsnummer, Ad-hoc-Informationsaustausch, Wohnort, Änderung Rechtsvorschriften, Kostenerstattung, Übermittlung eines Antrags etc.) wurde seitens der DVKA bereits der nächste Schritt, die Produktivsetzung, offiziell kommuniziert.

Neue Projektplanung nach gescheitertem Zeitplan erforderlich

Nachdem im vergangenen Jahr bereits einige Meilensteine der Rollout-Gruppen 5 und 6 (Kostenabrechnungsprozesse) seitens DVKA nicht erreicht werden konnten, musste gemeinsam mit dem Projektlenkungsausschuss eine neue Planung für das Jahr 2021 abgestimmt werden. Aus dieser geht die geplante Produktivsetzung der Kostenabrechnungsprozesse am 06.12.2021 hervor.

Für das Scheitern der gesetzten Meilensteine nannte die DVKA folgende Gründe:

- Einige wesentliche Geschäftsprozesse seitens der GKV erfordern, dass die Deutsche Rentenversicherung Bund (DRV) ihrerseits die EESSI-Anforderungen umgesetzt und gemeinsam mit der DVKA getestet hat. Diese Tests stehen zurzeit noch aus.
- Derzeit sind sechs unterschiedliche nationale Anwendungen anderer EU-Mitgliedstaaten bekannt, die sich zum Teil noch in der Entwicklung befinden. Auch dabei stehen noch weitere Vergleichstests mit der DVKA aus, bevor eine Freigabe erteilt werden kann.

Patenkassen unterstützen den Aufbau eines neuen Testlabors

Zurzeit wird, analog zu der Teststelle für die internationalen Prozesse, ein separates Testlabor für zukünftige automatisierte Tests der Kostenabrechnungsprozesse aufgebaut. Durch die Unterstützung unserer Patenkassen bei der Testfallerstellung konnten bereits die ersten Tests erfolgreich durchgeführt werden.

Dank dieser Unterstützung können wir dem geplanten Zieltermin im Dezember 2021 wieder positiv entgegensehen. ■



Vernetzte Digitalisierung – mit der Fallakte ng

Release 24.35

Mit dem Release 24.35 erhielt die erste Ausbaustufe der Fallakte|ng die Marktfreigabe. Dadurch wird der Versicherte mit seinen Informationen aus allen Umsystemen erstmals in den Fokus gerückt und bildet so einen neuen zentralen Standard zur Darstellung systemübergreifender Inhalte. Unsere Kunden profitieren von der geschaffenen Prozessorientierung, indem sich die Abhängigkeit von Drittanbietern zukünftig reduzieren lässt, was wiederum zu Kostenersparnissen führt.

Die Funktionalitäten und Abläufe der Fallakte ng sind hochgradig individualisierbar und flexibel. Um diese Flexibilität zu erreichen, wird die Aktionssteuerung|ng mit ihren DMN(Decision Model and Notation) - und BPMN(Business Process Model and Notation)-2.0-Möglichkeiten benötigt, denn nur so lassen sich umfangreiche kassenindividuelle Regeln und Prozesse erstellen. Ein hohes Maß an Individualisierbarkeit im Hinblick auf die Regeln, den Aufbau und die flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten machen die Fallakte|ng zu einer einzigartigen Lösung. Diese umfasst nicht nur die Fallinformationen aus BITMARCK 21c/ng, sondern auch weitere Informationen aus Umsystemen, und fügt sie zu einem gemeinsamen BITMARCK_21c|ng-Anwendungsfall zusammen. Die Verknüpfung erfolgt dabei sowohl mit dem Anwendungsfall als auch mit den Fallaktenelementen.

Optimales Zusammenspiel: Process-Mining und Fallakteing

Mit der Fallakte|ng wird es möglich, bei Bedarf über die Zusatzfensteransicht Informationen zu einem verknüpften Anwendungsfall einzublenden. Der Aufbau folgt dabei einem Baukastenprinzip mit verschiedenen Tools (Schnittstellen, Regelwerk, komplexes Zusatzregister, Prozesse der Aktionssteuerunglng). Zusammen mit der Process-Mining-Lösung von BITMARCK erhalten unsere Kunden zwei Werkzeuge im Rahmen des Digitalisierungsframeworks, die die Krankenkassen bei der konsequenten Automatisierung der Prozesse und der Auswertung unterstützen.

Denn mit Hilfe von Process-Mining erfolgt eine vorab eigens priorisierte systematische Analyse und Auswertung von Geschäftsprozessen, die nach der Durchführung in einer Log-Datei mit allen Transaktionsdaten gespeichert werden.

Der große Nutzen der Lösung besteht nicht nur darin darzustellen, dass definierte Kennzahlen sich in einem kritischen Bereich befinden, sondern auch die Ursache für Abweichungen von Normwerten prozessorientiert zu visualisieren. Ein Beispiel hierfür sind vorgegebene Antwortzeiten auf Kundenanfragen, um den Versicherten zufriedenzustellen. Versicherte erwarten heute eine schnelle Bearbeitung ihrer Anliegen – nur durch eine zeitnahe Reaktion können die Kundenzufriedenheit und -bindung nachhaltig gewährleistet werden.

Vollständige Transparenz für mehr Kundenzufriedenheit

Das Process-Mining stellt hierzu nicht nur den aktuellen Durchschnittswert der Kennzahl dar, sondern ermittelt automatisch alle systemtechnischen und fachlich relevanten Schritte (E2E), die zur Ausprägung der Kennzahl geführt haben. Hierdurch erhalten unsere Kunden vollständige Transparenz über ihre internen Abläufe, Prozessschwachstellen und die Auslastung der Organisationsbereiche über einen zeitlichen Horizont von bis zu fünf Jahren. Die Kombination aus Fallakteing und Process-Mining bietet unseren Kunden erstmalig die Möglichkeit, jederzeit Auskunft zu automatisierten Prozessen geben zu können sei es in Richtung Kunde oder im Innen-/ Prüfungsverhältnis. Dabei werden Prozesse der Aktionssteuerung|ng automatisch beim Mining und Monitoring berücksichtigt.

Der aktuelle Projektplan sieht es vor, die Fallaktelng im Laufe des Jahres als Postfachlösung an bitGo_Web und die bitGo_Appanzubinden.



Kundenorientierung bei BITMARCK: SCHWÄCHEN in STÄRKEN umwandeln

In den letzten Jahren hat sich unser Kundenzufriedenheitswert immer weiter stabilisiert, sodass wir im dritten Quartal 2020 erstmalig den historischen Meilenstein von 75 Indexpunkten erreichen konnten. Im darauffolgenden Quartal wurde dieser sogar noch einmal um weitere 0,5 Punkte gesteigert. Und auch in diesem Jahr bleibt die Kundenzufriedenheit bei BITMARCK weiter stabil, was sich in dem ganz aktuell erreichten Wert von 72 Indexpunkten in der ersten Befragungswelle widerspiegelt. Doch wie haben wir den Turnaround geschafft und dieses Ziel erreicht? Welche Maßnahmen haben wir umgesetzt, und wie geht es nun weiter? Auf diese Fragen richten wir den Fokus im folgenden Artikel.

Konsequent vorangetriebene Maßnahmen festigen die Kundenzufriedenheit

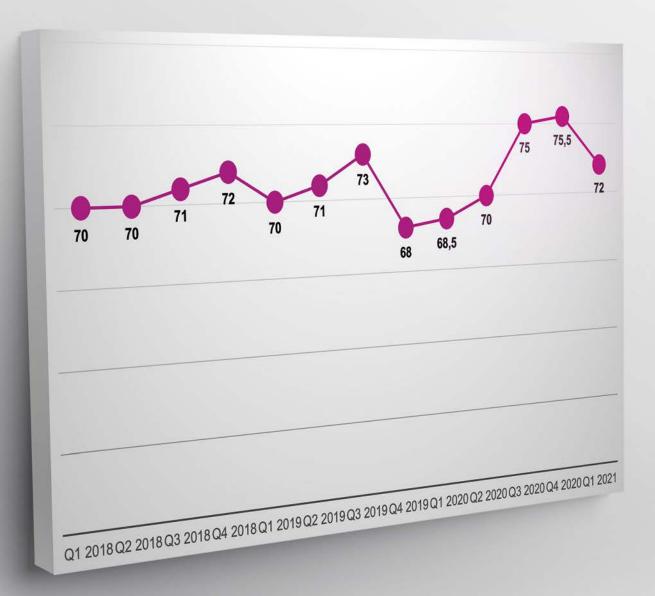
Seit zwei Jahren berichten wir in der einsnull und via Vorstandsnewsletter kontinuierlich und transparent über die Ergebnisse der Kundenzufriedenheit und legen dabei den Blick sowohl auf die positiven als auch auf die noch zu optimierenden Themenfelder. Letzteres bietet uns die Chance zur weiteren Verbesserung – und genau das ist unser Antrieb, an diesem Punkt möchten wir anknüpfen. Um unsere Schwächen künftig zu Stärken zu entwickeln, haben wir beispielsweise im vergangenen Jahr unsere mehr als 1.500 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Rahmen einer verpflichtenden Webinarreihe ausführlich zum Thema "Kundenzentrierung" geschult.

Mit Blick auf die Defizite im Bereich "Beschwerdebehandlung" wird aktuell an einem komplett neuen Beschwerde- und Eskalationsprozess gearbeitet. Darüber hinaus wollen wir auch unsere Kunden noch stärker mit in das Alltagsgeschäft und die Produktentwicklung einbinden. Dieses Feedback war sicherlich auch ein zentraler Bestandteil im Rahmen der Gründung der

Data. Science. Factory, bei der konkrete Kundenanliegen im Mittelpunkt stehen und die es sich zur Aufgabe gemacht hat, sowohl die Services für die Versicherten als auch die internen Prozesse von Krankenkassen intelligenter, einfacher und besser zu gestalten – jeder Entwicklungsschritt wird dabei gemeinsam mit unseren Kunden unternommen.

Ein weiteres Beispiel: Bei der bitGo_Suite wurden Krankenkassenpaten zu Product-Ownern ernannt, womit sie in die gesamte Produktions- und Weiterentwicklungskette eingebunden sind. Auch die BITMARCK Vertriebs- und Projekt GmbH (BMVP) hat eine umfassende Neuausrichtung erfahren und bietet nun neben Komplettdienstleistungen auch eine BITMARCK-übergreifende Kundenbetreuung mit einem Single Point of Contact, der als zentrale Anlaufstelle für die Krankenkassen dient. Um flexibler auf individuelle Kundenwünsche eingehen zu können, wurde zudem das strategische Produktmanagement ins Leben gerufen.

Des Weiteren werden wir unsere Kunden zu allen wichtigen Themen rund um BITMARCK regelmäßig mit Workshops, Webinaren und weiteren Veranstaltungen auf dem Laufenden halten.



Positiver Trend auch im Branchenvergleich

Im Branchenvergleich werden Ergebnisse aus Kundenbefragungen einer gemeinsamen Kategorie anonymisiert durch externe Dienstleister gesammelt, ausgewertet und via Benchmark gegenübergestellt. Im Bereich IT, Software und Dienstleistungen entspricht BITMARCK derzeit den Durchschnittswerten anderer Unternehmen in vergleichbaren Branchen und liegt damit in einem positiven Mittelfeld – auch dieses Ergebnis ist durchaus positiv zu bewerten. Künftig wollen wir diese Werte als Anreiz nehmen, uns auch in diesen Bereichen weiterzuentwickeln. Dabei steht jedoch stets das Meinungsbild unserer Kunden an erster Stelle.

Haben Sie Fragen zur Kundenzufriedenheitsumfrage bei BITMARCK? Dann beantwortet Ihnen unser Geschäftsleitungsmitglied Barbara Prescher diese gerne. ■



Barbara Prescher

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



SYSTEMTESTER GESUCHT.



Du bist IT-affin? Kennst dich mit BITMARCK 21c|ng gut aus? Hast ein gutes Auge für Qualität und Verbesserungspotenzial?

Dann melde dich jetzt als externer Systemtester an – und hilf uns dabei, unsere Software noch besser zu machen!

Für unsere Releases suchen unsere Qualitätsverantwortlichen (FQVler) Systemtester aus den Reihen unserer Krankenkassen für folgende Fachkomponenten:

- VM-BV: Versorgungsmanagement (VM-Tool, Aufgabensteuerung, Kampagnen)
- VM-KH: Datenaustausch Krankenhausfall TP4a, Krankenhausfallschnittstelle und Datenaustausch Reha/Vorsorge TP4b
- VM-PV: Datenaustausch Pflegeversicherung TP6 und Schnittstellen sowie die Aktionssteuerung PV
- VM-SON: TP 5, TP X, Befreiungen, Sammelerstattungen, Psychotherapie
- KM-MEL-VV: maschinelle Datenaustauschverfahren (z. B. DEÜV, KVdR, Entsendung, Kassenwahlrecht)

- VM-LRB: Verfahren TP1, 2 und 3, sowie Leistungsaushilfe im Ausland
- VM-BV: Wahltarife, IGV & HZV
- **VV-CRM:** Bonus, XML-Import/Export, Interessentenverwaltung, Fallakte
- STATISTIK: Leistungsstatistiken
- **ZVK Forderungen:** Mahnen und Vollstrecken
- **EEL:** AU-Fallmanagement und Batch AU Automatisierte Krankengeldberechnung
- **ZVK-Konto:** Regelwerke und Konto bearbeiten
- EESSI

In einem Release erwartet dich ein 2- bis 3-tägiges Testprogramm unserer Software, welches du auf Herz und Nieren prüfst, um anschließend den Fertigstellungsgrad zu bewerten.

Währenddessen erstellst du eigenständig Fehler-Tickets in Jira und dokumentierst fachlich gut verständlich deine Beobachtungen. Die Durchführung findet remote und in enger Zusammenarbeit mit unseren FQVlern statt.



einsnull kompakt Jetzt anmelden!





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.pscheraßbitmarck.de**.

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

Leitender Redakteur:

Andreas Pschera

Redaktion dieser Ausgabe:

Vera Budzahn-Pörschke, Peter Flemming, Mike von Gliszczynski, Annette Helmer, Jill Hemmerich, Heike Kleffmann, Frank Klein, Sarah Kordges, Thorsten Möller, Mirko Oetinger, Sara Pfiz, Nadine Playßmeyer, Andreas Pschera, Anja Scherff, Sylvia-Schulte-Kellinghaus, Dr. Martin Stein, Markus Szczabel, Damir Znajden

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 2021



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

