#02/2022

EINSNULL

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

Process Excellence|ng:

DREI NEUE PRODUKTE VORGESTELLT

WEITERE THEMEN DIESER AUSGABE:

KKH legt Grundstein für digitale Zukunft

... und setzt künftig auf BITMARCK_21c|ng zur Betreuung ihrer Versicherten

bitGo:

20 Markteinführungen erfolgreich umgesetzt

Roadmap 2023

Das sind die Highlights

BITMARCK®

DIE GEMEINSCHAFT ZÄHLT.

Von Krankenkassen. Für Krankenkassen. Sonst nichts.

casusQuo

EINSNULL 1 0

DAS BITMARCK-KUNDENJOURNAL

Andreas Strausfeld
Geschäftsführer

Liebe Leserinnen und Leser der einsnull,

eine wirklich tolle Nachricht für die gesamte BITMARCK-Gemeinschaft konnten wir Anfang November im Rahmen einer gemeinsamen Pressemeldung mit der KKH verkünden: Die Kaufmännische Krankenkasse hat sich dazu entschlossen, künftig den GKV-Standard BITMARCK_21c|ng zur Betreuung ihrer Versicherten einzusetzen. Wir freuen uns sehr, die KKH auf dem Weg in ihre digitale Zukunft zu begleiten – eine spannende Herausforderung, die wir Seite an Seite in einem gemeinsamen Projekt mit der KKH angehen werden. Der Startschuss für das Projekt ist dabei gerade erst ertönt – erste Informationen uns Statements dazu finden Sie im Artikel auf den Seiten 08 und 09.

Um in puncto Kundenzufriedenheit auf dem richtigen Kurs zu bleiben, überprüfen wir uns und unsere Produkte, Lösungen und Services immer wieder aufs Neue. Zentraler Gradmesser dafür ist und bleibt unsere quartalsweise durchgeführte Kundenzufriedenheitsbefragung. Im dritten Quartal dieses Jahres konnten wir einen Gesamtwert von 75.4 Indexpunkten erreichen – ein beachtliches Ergebnis, nur knapp weniger als der bisherige Höchstwert von 76 aus dem vergangenen Jahr. Für uns ist dieses Ergebnis zugleich ein Ansporn, weiterhin konsequent alle Themen eng zu begleiten und, da wo notwendig, entsprechende Maßnahmen zu forcieren. Mehr zu dem Ergebnis der aktuellen Umfrage – und auch zu den Punkten, wo wir noch Luft nach oben haben – lesen Sie auf den Seiten 16 und 17.

Teil der Kundenzufriedenheit ist es auch, bestehende Produktwelten auf Basis der Bedürfnisse der Krankenkassen hin weiterzuentwickeln. Unter dem Dach der Produktsuite Process Excellence|ng haben wir daher die Produkte Process Mining|ng, Process Monitoring|ng und Process Tracking|ng ins Leben gerufen. Mit dem Fokus auf Prozesstransparenz stellen die Lösungen einen wichtigen Meilenstein in der Automatisierung und Optimierung interner Abläufe bei den Krankenkassen dar. Auf den Seiten 26 und 27 stellen wir Ihnen die einzelnen Lösungen vor und geben einen Einblick in den aktuellen Stand der Einführung.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen dieser Ausgabe der einsnull Print – und darf Sie bitten, sich den 15. und 16. Mai schon einmal im Kalender vorzumerken. An diesem Tagen findet der BITMARCK-Kundentag 2023 statt, passenderweise pünktlich zum 15-jährigen Bestehen der Unternehmensgruppe.

Andreas Strausfeld
Vorsitzender der BITMARCK-Geschäftsführung

03 Editorial

04 Inhalt

05 ePA
Die nächste Ausbaustufe steht bereit

06 Kunden im Dialog 2022
„Den intensiven persönlichen Austausch leben"

08 KKH legt Grundstein für digitale Zukunft
... und setzt künftig auf BITMARCK_21c|ng zur Betreuung ihrer Versicherten

10 Digitalstrategie des BMG
Ambitionierte Ziele für das Gesundheitswesen

12 Meilenstein für das GesundheitsCockpit:
BKK B. Braun Aesculap setzt auf BITMARCK-Lösungen aus einer Hand

14 bitGo_App 2.0
Überzeugt Krankenkassen und Versicherte

15 bitGo:
20 Markteinführungen erfolgreich umgesetzt

16 Kundenzufriedenheit bei BITMARCK
Weiterhin stabil auf hohem Niveau

18 Kurz vorgestellt:
Das sind die Highlights der Roadmap 2023

20 Doppelinterview
Neue Entwicklungen in bitAnalytics

22 webmeeting & webconsult
Die neuen Lösungen von BITMARCK für digitale und hybride Meetings

24 Einführung des Zeichencodes UTF-8
Der aktuelle Umsetzungsstand

26 Process Excellence|ng:
Drei neue Produkte vorgestellt

28 Prozessautomatisierung in der Pflegekasse
Durch intelligente Vernetzung manuelle Bearbeitung reduzieren

29 Impressum

26

18

ePA

Die nächste AUSBAUSTUFE steht bereit

Ab 2023 kommen mit der nächsten Ausbaustufe (Arbeitstitel: ePA 2.5) der elektronischen Patientenakte (ePA) wieder weitere Funktionen hinzu. Zum Beispiel können die Daten aus den sogenannten Apps auf Rezept – den selbst genutzten digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGAs) – nun auch in der ePA gespeichert werden. Ebenso können die Nutzerinnen und Nutzer künftig ihre elektronischen AU-Bescheinigungen sowie Daten aus strukturierten Behandlungsprogrammen in der ePA verwalten. Vollzogen wird außerdem die Anbindung an das Nationale Gesundheitsportal (gesund.bund.de).

Die gute Nachricht für alle Kundinnen und Kunden von BITMARCK: Die von uns gemeinsam mit RISE entwickelte ePA befindet sich wie in den Jahren zuvor auch absolut im Zeitplan und wird nach derzeitigem Stand voraussichtlich am 15. Dezember 2022 in den App-Stores von Apple und Google zum Download bereitstehen.

Innovativ und nutzerfreundlich – der neue Upload-Assistent

Die ePA von BITMARCK und RISE wurde mit dem Upload-Assistenten um ein innovatives und nutzerfreundliches Feature erweitert. Der Upload-Assistent ermöglicht das Hinzufügen von Dokumenten in drei einfachen Schritten: Über die Auswahl von (1) Quelle und (2) Art des Dokuments sowie (3) relevanten Informationen zum Urheber des Dokuments (beispielsweise einer Arztpraxis). Dabei werden sogenannte Metadaten im Hintergrund passend zur Auswahl der Nutzerinnen und Nutzer gesetzt, die das eindeutige Wiederfinden der hochgeladenen Dateien vereinfachen.

Dazu werden die verfügbaren auswählbaren Elemente – etwa eine Liste aus medizinischen Einrichtungen oder Fachgebieten – mit leicht verständlichen Erklärungen versehen.

Das Dokument kann dadurch mit zusätzlichen Informationen angereichert werden, die für die Nutzerinnen und Nutzer leicht verständlich sind und berechtigten Ärzten eine effiziente Nutzung des freigegebenen Dokuments ermöglichen.

Der Upload-Assistent von BITMARCK und RISE ist einzigartig und ein Resultat der kontinuierlichen Weiterentwicklung der App durch beide Partner. Dabei immer im Fokus: Die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer. Das Feature steht nach dem neuesten Upload der App direkt zu Verfügung. Darüber hinaus hält dieses Update zahlreiche weitere Optimierungen wie eine verbesserte Suchfunktion, einfaches Wiederfinden gespeicherter Autoren oder die Anzeige von Treffern bei der Dokumentensuche bereit. ■

Noch Fragen?
Dann wenden Sie sich gerne an
epa-service@bitmarck.de

KUNDEN IM DIALOG 2022

„Den intensiven persönlichen Austausch leben“

Gesetzliche Rahmenbedingungen, die Coronapandemie, aber auch die stetig wachsenden Anforderungen der Versicherten an digitale Serviceangebote sorgen dafür, dass sich die Gesundheitsbranche in einem umfassenden Wandel befindet. Dies macht es für Krankenkassen erforderlich, Onlinepräsenzen auszubauen und mobile, vernetzte Lösungen anzubieten. All diese Aspekte standen auch im Fokus der Veranstaltung „Kunden im Dialog“, die am 06. und 07. Oktober 2022 nach coronabedingter Pause endlich wieder in Präsenz am BITMARCK-Standort München stattfand.

Ein weiteres zentrales Thema: Die Cyberkriminalität hat in den letzten Jahren massiv zugenommen, die Gesundheitsbranche und die durch sie verarbeiteten Daten geraten immer stärker in den Fokus – laut Bitkom wurden 9 von 10 Unternehmen bereits Opfer eines Hackerangriffs. Wer sich vor Angriffen, Sicherheitslücken und Betrugsmaschen schützen will, muss die Vorgehensweise von Cyberkriminellen kennen. Von der Informationsrecherche bis zur Vorbereitung und Durchführung der Attacke – im Rahmen eines spannenden Livehackings durch AWARE7 wurden den Teilnehmern die Risiken aufgezeigt, die im Umgang mit bewährten und neuen digitalen Verarbeitungs- und Kommunikationswegen entstehen.

Viel Zeit zum Austauschen mit Kolleginnen und Kollegen der Branche gab es bei der Abendveranstaltung: In entspannter Atmosphäre nutzten die Kundinnen und Kunden die Gelegenheit zum ausgiebigen Netzwerken. Den zweiten Veranstaltungstag eröffnete Andreas Strausfeld, Vorsitzender der Geschäftsführung der BITMARCK-Unternehmensgruppe. Er sprach über die künftige Ausrichtung und Weiterentwicklung der BITMARCK. Anschließend standen die Themen „Wie wir Digitalisierung denken – unser Beitrag für Ihre Digitalisierungsstrategie", „Chatbot – Digitalisierung des Supports durch künstliche Intelligenz" und „Cyberdefence bei BITMARCK" auf der Agenda. Im Rahmen von Workshop-Slots wurde hierzu rege diskutiert und sich untereinander ausgetauscht.

Christian Niklaus, Geschäftsführer der BITMARCK Beratung GmbH, zeigte sich sehr zufrieden mit den zahlreichen positiven Rückmeldungen der Teilnehmer: „In diesen dynamischen und immer unsicherer werdenden Zeiten war es uns wichtig, dass wir den intensiven persönlichen Austausch zu Themen pflegen, die das Gesundheitswesen derzeit beschäftigen. Unsere Kundinnen und Kunden wünschen sich hiervon mehr, insbesondere auch bei BITMARCK. Wir kommen diesem Wunsch gerne nach und schaffen die Plattform dafür."

Die auf der Veranstaltung „Kunden im Dialog 2022" gezeigten Präsentationen stehen auf www.bitmarck.de/kunden-im-dialog zum Download bereit. ■

JETZT VORMERKEN!

BITMARCK-Kundentag 2023

SAVE THE DATE

15. und 16. Mai

In diesem Jahr konnten wir nach zweijähriger pandemiebedingter Pause endlich wieder zum BITMARCK-Kundentag an den Standort Essen einladen. Und schon während dieses persönlichen Wiedersehens war klar: Die Tradition des GKV-Branchentreffs wird 2023 ihre Fortsetzung als Präsenzveranstaltung finden. Am 15./16. Mai 2023 findet der BITMARCK-Kundentag nun unter einem ganz besonderen Vorzeichen statt. Die Unternehmensgruppe feiert an diesem Datum ihr 15-jähriges Bestehen – ein willkommener Anlass, um auf Vergangenes zurückzuschauen, vor allem aber, um den Blick gemeinsam nach vorne zu richten, auf die Zukunft der BITMARCK-Gemeinschaft, der GKV und der Gesundheitsbranche.

Wir freuen uns schon heute darauf, Sie am Standort Essen zu begrüßen und mit Ihnen in den Austausch über aktuelle Produktentwicklungen, Trends am Markt und die gemeinsame Aufstellung für die kommenden Jahre zu treten.

Bei Fragen zum BITMARCK-Kundentag kommen Sie gerne unter kundentag@bitmarck.de auf uns zu.

KKH legt Grundstein für digitale Zukunft

… und setzt künftig auf BITMARCK_21c|ng zur Betreuung ihrer Versicherten

Eine tolle Entwicklung für die BITMARCK-Gemeinschaft: Die KKH Kaufmännische Krankenkasse hat sich für die Umstellung auf BITMARCK_21c|ng zur Betreuung ihrer rund 1,6 Millionen Versicherten entschieden. Der von BITMARCK entwickelte GKV-Standard ist bereits bei rund 80 Prozent aller Krankenkassen im Einsatz und löst bei der KKH das derzeit genutzte System ab.

Das gemeinsame Projekt zur Umstellung ist bereits gestartet – in einer Vorbereitungsphase werden zunächst die Grundlagen gelegt und anschließend die konkreten Umsetzungsschritte für das Einführungsprojekt ab Februar 2023 bis zum GoLive geplant.

Nach der Kennenlernphase mit den Teilprojektleitern seitens BITMARCK und KKH wurden innerhalb des Kick-Offs die ersten Schwerpunkte für die Zusammenarbeit identifiziert:

- die Datenmigration vom aktuellen System nach BITMARCK21c|ng
- die Analyse der Umsysteme für das Zusammenspiel mit BITMARCK21c|ng
- die Sicherstellung eines reibungslosen technischen Betriebs
- Entwicklung eines Testkonzeptes
- Change Management

Seitens BITMARCK sind während der Durchführung des Projekts natürlich das Tagesgeschäft sowie die Betreuung all unserer Kundinnen und Kunden weiterhin in vollem Umfang gewährleistet.

Wir bedanken uns bei der KKH für das entgegengebrachte Vertrauen und freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit! ■

Persönlich und unkompliziert – so funktioniert seit über 130 Jahren die solidarische Gesundheitsversorgung bei der KKH. Die Gesundheit ihrer rund 1,6 Millionen Versicherten steht bei der gesetzlichen Krankenversicherung an erster Stelle. Im Hauptsitz Hannover und in über 100 Niederlassungen in ganz Deutschland setzen sich über 4.000 Mitarbeitende täglich dafür ein. Sie kümmern sich schnell und flexibel am Telefon, per E-Mail oder vor Ort um die Anliegen ihrer Versicherten.

KKH Kaufmännische Krankenkasse

In kürzester Zeit ist es uns gelungen, ein tolles Team mit der BITMARCK aufzustellen. Ich freue mich auf die gemeinsame Projektarbeit.

– Florian Oelkers, Projektleiter KKH

Nach den intensiven Vorbereitungen kommen wir nun endlich ins Handeln. Die Kolleginnen und Kollegen der BITMARCK sind mit viel Engagement bei der Sache und agieren auf Augenhöhe mit den KKH-Kollegen.

– Benjamin Berger, Projektleiter KKH

Ich schätze die gemeinschaftliche Arbeit mit der KKH sehr. In den ersten Kennenlernformaten haben wir eine richtig gute Basis gelegt.

– Stefan Scholten, Projektleiter BITMARCK

Die KKH auf dem Weg in ihre digitale Zukunft zu begleiten und mit unserem Know-how und unseren Lösungen maßgeblich zu unterstützen, ist für uns als BITMARCK eine sehr spannende Aufgabe. Wir freuen uns daher sehr über die Entscheidung und das Vertrauen der KKH, künftig unseren GKV-Standard einzusetzen.

– Barbara Prescher, Chief Customer Officer BITMARCK

Digitalstrategie des BMG

Ambitionierte Ziele für das GESUNDHEITSWESEN

Die Digitalisierung wurde von der Ampelkoalition in den Mittelpunkt ihrer Arbeit gerückt – dies soll auch für den Gesundheitsbereich gelten, zumindest sieht dies die Digitalstrategie der Bundesregierung vor. Die Digitalisierung soll beispielsweise dazu beitragen, dass die Arbeitsbedingungen für Pflegekräfte und andere Gesundheitsberufe verbessert werden. Ferner soll die Effizienz im Gesundheitswesen gesteigert und die Finanzierung auf solide, nachhaltige Füße gestellt werden.

Als wesentliches Kernelement soll jedoch die elektronische Patientenakte (ePA) fungieren

So sollen nach Vorstellung des Gesetzgebers künftig 80 Prozent der gesetzlich Versicherten die ePA nutzen. Auch das E-Rezept soll als Standard in gut zwei Jahren im Bereich der Arzneimittelversorgung zur Verfügung gestellt werden. Diese Ziele setzt sich das Gesundheitsministerium bis 2025 im Zuge der ressortübergreifenden Digitalstrategie. BITMARCK begrüßt ausdrücklich das Bekenntnis zum Ausbau der ePA, wenngleich 80 Prozent bis 2025 ein ambitioniertes Ziel darstellen. Zumal der Blick auf die gegenwärtig sehr ernüchternden ePA-Nutzerzahlen zeigt, dass hier noch viel Luft nach oben ist. Wie das aus unserer Sicht angegangen werden sollte, lesen Sie in dem beistehenden Kommentar.

Besondere Bedeutung kommt in diesem Kontext auch der Datennutzung zu. Laut Digitalstrategie sollen bereits existierende sowie zukünftige Patientendaten von Krankenhäusern, niedergelassenen Ärzten, dem Öffentlichen Gesundheitsdienst oder weiteren wichtigen relevanten Playern digital integriert werden. Leistungserbringer sowie Patientinnen und Patienten sollen die Profiteure sein. Damit dies gelingt ist die Leistungserbringerseite dazu aufgefordert, die ePA vollständig und umgehend zu befüllen. Nur so kann gewünschter Mehrwert erreicht werden.

Zur Verfügung stehen soll laut Beschluss der Bundesregierung ferner eine umfassendere und breitere Datengrundlage für Forschungszwecke zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung und zur Qualitätssicherung. Um die europaweite Vernetzung der Gesundheitsdaten zu realisieren, wird die Ampelregierung gemeinsam mit den anderen EU-Mitgliedsstaaten einen Gesundheitsdatenraum aufbauen. Hierdurch soll die grenzüberschreitende Gesundheitsforschung und -versorgung erleichtert werden. ■

Über den Autor:

André Lewing, wohnhaft in Berlin und langjähriger Mitarbeiter einer Bundestagsabgeordneten, ist einer der gesundheitspolitischen Experten in unserem Berliner Team.

„Der Gesetzgeber muss endlich Klarheit schaffen, welches Pferd gesattelt werden soll“

Rund ein Jahr ist die neue Bundesregierung bisher in Amt und Würden. Neuer Wind durch die Ampelkoalition sollte auch den Gesundheitssektor beleben. Einzig: Passiert ist bisher nicht viel. Im Gegenteil – Entscheidungen wie das Nutzungsverbot des Video-Ident-Verfahrens zeugen eher von Rück- als von Fortschritt. Die Einhaltung des Datenschutzes und sicherheitsbezogener Aspekte ist natürlich mit höchster Priorität zu beachten. Warum dies jedoch nicht für andere Bereiche wie den Bankensektor gelten soll, ist kaum nachvollziehbar. Angesichts der Diskussion stellt sich unweigerlich die Frage nach dem Thema der eID. Hier ist der Gesetzgeber gefordert, um endlich für Klarheit zu sorgen, welches Pferd hier künftig und nachhaltig gesattelt werden soll.

Die angepeilten 80 Prozent bei der ePA-Nutzung sind ein wichtiger und richtiger Meilenstein, der unter anderem mit der Ankündigung eines Gesetzes zur Umsetzung des Opt-out-Verfahrens zwingend und konsequent in Angriff genommen werden muss. Die Krankenkassen haben bisher immer fristgemäß geliefert, nun muss der Gesetzgeber dafür Sorge tragen, dass auch die Leistungserbringerseite zum Gelingen beiträgt.

Wenn all dies bis 2025 gelingt, sind wir ein wesentliches Stück weiter, um die Versorgung für die Versicherten zu verbessern und Effizienzen zu realisieren.

Meilenstein für das GesundheitsCockpit:

BKK B. Braun Aesculap setzt auf BITMARCK-Lösungen aus einer Hand

Das GesundheitsCockpit (GeCo) ist mittlerweile fest in der Produktwelt von BITMARCK etabliert und bietet mit seinen umfangreichen Funktionen eine ganze Reihe von Mehrwert für die Versicherten unserer Kundinnen und Kunden. Die BKK B. Braun Aesculap setzte vor Kurzem einen besonderen Meilenstein in der Entstehungsgeschichte des GeCos: Erstmals wurde das Komplettpaket von BITMARCK mit allen relevanten Onlineprodukten ausgerollt – von der bitGo_App über bitGo_Web bis hin zum bitIAM. In dieser Konstellation zeigt sich das reibungslose Zusammenspiel des gesamten BITMARCK-Portfolios in der Praxis in vollem Ausmaß.

Durch den Einsatz des durch BITMARCK entwickelten bitIAMs entfällt für die Versicherten künftig ein zusätzlicher Registrierungsschritt, da sowohl die elektronische Patientenakte (ePA) als auch die Krankenkassen-App auf dasselbe „Identity Access Management"-Tool zurückgreifen. Damit tritt BITMARCK den Beweis an, dass das GeCo nicht nur mit Fremdprodukten im Kontext IAM, sondern auch mit der Eigenentwicklung problemlos funktioniert. Die BKK B. Braun Aesculap profitiert somit als erste Krankenkasse von einer Digitalproduktpalette aus einer Hand ohne weitere Abhängigkeiten zu Drittanbietern. Ebenfalls erfreulich: Der gesamte Rollout-Prozess konnte mit einer fehlerfreien Durchführung ohne Störmeldungen oder Komplikationen überzeugen. Hier bestätigt sich, dass die Abläufe – nicht zuletzt durch die enge Zusammenarbeit mit unseren Kundinnen und Kunden – inzwischen eingespielt sind und der Übergang von der Entwicklung über die Testphase bis in den laufenden Betrieb reibungslos erfolgt.

Erweiterung bestehender GeCo-Module

Im Rahmen der Weiterentwicklung des GesundheitsCockpits wurden in den vergangenen Monaten vier der bestehenden Module weiter ausgebaut und um zusätzliche Funktionen und Mehrwerte ergänzt. Hierzu zählen die Anwendungsfälle „Medikation", „Vorsorge", „Impfen" und „eAU-Quittung".

Bei der Funktion **„Medikation"** ging es vor allem darum, das komplexe Thema des Medikationsmanagements für die Nutzerinnen und Nutzer noch intuitiver zu gestalten. Basis für die Anpassungen und Erweiterungen bildete neben den Eindrücken und dem Feedback der beteiligten Krankenkassen auch ein eigens eingeholtes Meinungsbild von Versicherten. Durch den Einsatz von ifap THERAFOX können die Versicherten Medikations- und Wechselwirkungschecks durchführen und erhalten Informationen sowie Hinweise zu Präparaten. Dabei werden individuelle Patientenparameter wie Alter, Diagnosen oder Allergien berücksichtigt.

Im Bereich **„Vorsorge"** laufen derzeit Analysen für die kassenindividuelle Abbildung von Satzungsleistungen. Darüber hinaus sollen zukünftig weitere Informationen für Versicherte eingeblendet und angepasst werden können. Das Modul „Impfen" erhielt eine optimierte Suchfunktion, die eine vereinfachte Suche nach Impfstoffen ermöglicht. Push-Benachrichtigungen bei neuen Impfempfehlungen sollen das Modul künftig ergänzen, ebenso wie die Berücksichtigung von Auslandsaufenthalten und damit verbundenen Reiseschutzimpfungen.

Die **„eAU-Quittung"** bietet den Versicherten bereits heute einen spürbaren Mehrwert im Kontext der Telematikinfrastruktur und der Digitalisierung im Gesundheitswesen. Denn sie sorgt dafür, dass die Benutzerin bzw. der Benutzer eine Information über den Empfang und die Verarbeitung einer eAU erhält und die AU-Daten in der Krankenkassen-App angezeigt werden. Um den Vernetzungsgedanken noch weiter auszubauen, ist als nächste Ausbaustufe die Implementierung der Diagnoseübernahme einer eAU „per Klick" in die GeCo-Gesundheitsdaten geplant.

Weitere Module für noch mehr Versichertennutzen

Mit den bestehenden Modulen ist beim GeCo aber noch kein Ende in Sicht. BITMARCK arbeitet kontinuierlich daran, den Versichertennutzen zu steigern und weitere Mehrwerte für den Anwender zu schaffen. Bereits in Planung ist das Modul „Schwangerschaft", das zukünftig den Mutterpass aus der ePA importieren und die dort hinterlegten Daten als Basis nutzen soll. Regelleistungen und Angebote für Geburtsvorbereitungskurse werden angezeigt, individuelle Kalendereinträge sowie Erinnerungen können erstellt werden.

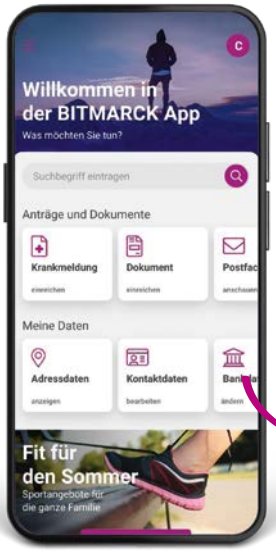
Derzeit in der Analyse befinden sich das Modul „FAMI" zur Mitverwaltung von Familienmitgliedern in Anlehnung an die Logik und den Aufbau der bitGo_App. Auch Möglichkeiten für weitere individuelle Push-Benachrichtigungen im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben werden zurzeit abgestimmt.

Parallel zur fachlichen Weiterentwicklung des GeCos befassen wir uns intensiv mit der Planung und der Vorbereitung weiterer Rollouts bei diversen Krankenkassen unterschiedlichster Größen. Die ersten Testphasen sind bereits gestartet. Wir freuen uns sehr über das große Interesse am GesundheitsCockpit und werden natürlich kontinuierlich über die weiteren Entwicklungen berichten. ■

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

bitGo_App 2.0

Überzeugt Krankenkassen und Versicherte



Die Bewertung der User spricht eine klare Sprache: Zum Ende des dritten Quartals 2022 konnte eine deutliche Steigerung der Bewertungen der bitGo_App 2.0 in den App-Stores von Google und Apple durch die Nutzenden vermerkt werden – die positiven Rückmeldungen sind ein klares Zeichen für uns, dass wir mit den in der bitGo_App 2.0 vorgenommenen Neuerungen auf dem richtigen Weg sind.

„Im dritten Quartal dieses Jahres hat die bitGo_App 2.0 im Google-Play-Store mit 6.359 Bewertungen 4 von 5 Sternen erreicht. Im App-Store von Apple wurden sogar 4,5 Sterne erreicht."

Zu Beginn dieses Jahres wurde zunächst das neue Feature „bi-direktionales Postfach" erfolgreich in der bitGo-App eingebunden – auf diese Weise konnte die Kommunikation zwischen Krankenkasse und Versicherter bzw. Versichertem weiter optimiert werden. In den vergangenen Monaten kamen dann weitere innovative Funktionen hinzu: Neben der Optimierung des Login- und Registrierungsprozesses können unter anderem Features wie die Screenshot-Funktion, die semantische Suche und die zielgruppengerechte Anzeige von Funktionen erfolgreich eingebunden werden.

Mindestens 4 Sterne in den App-Stores von Apple und Google

Neben der wertschätzenden Resonanz seitens unserer Kundinnen und Kunden erhielten wir viel positives Feedback auch von den Nutzenden selbst: In den App-Stores von Google und Apple konnte eine sehr deutliche Verbesserung der Bewertungen durch die Versicherten festgestellt werden. Für die Auswertung wurden die Bewertungen selbst mit ihrer Anzahl gewichtet und anschließend der Mittelwert gebildet, sodass Ausreißer nivelliert werden konnten. Im dritten Quartal dieses Jahres hat die bitGo_App 2.0 so im Google-Play-Store mit 6.359 Bewertungen 4 von 5 Sternen erreicht. Im App-Store von Apple wurden sogar 4,5 Sterne erreicht – dort haben 8.577 Versicherte ihr Feedback zur App mitgeteilt.

Parallel zur stetigen Weiterentwicklung und Verbesserung der bitGo_App 2.0 geht auch der Rollout bei unseren Kundinnen und Kunden weiter voran. Nachdem bei der IKK Südwest, der BKK B. Braun Aesculap, der BKK EUREGIO, der Bosch BKK, der BMW BKK und der BKK Textilgruppe Hof der Rollout bereits erfolgreich durchgeführt wurde, stehen zahlreiche weitere Krankenkassen derzeit bereits in den Startlöchern für die Implementierung der neuen Features.

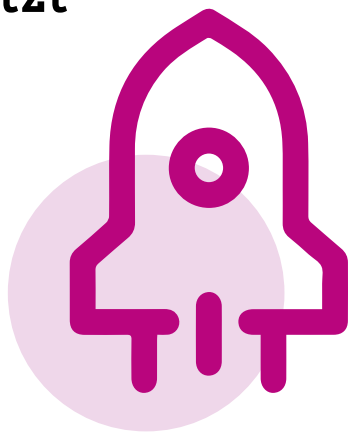
Möchten Sie die Vorteile der bitGo_App 2.0 auch für Ihre Versicherten bereitstellen? Dann sprechen Sie uns gerne an. ■

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

bitGo:

20 Markteinführungen erfolgreich umgesetzt

Seit nunmehr einem Jahr erfolgt die Markteinführung der neuen bitGo_Suite. In diesem Zeitraum konnten bereits 20 Krankenkassen mit dem Produkt versorgt werden. Ergänzend dazu erfährt die bitGo_Suite eine zukunftssichere Weiterentwicklung auf der Applikations- und Infrastrukturebene. Dies umfasst die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes (OZG) durch die Einbindung des OZG-Formularpakets, aber auch die technische Weiterentwicklung durch die Migration des Betriebs auf OpenShift.



Erfüllung gesetzlicher Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes

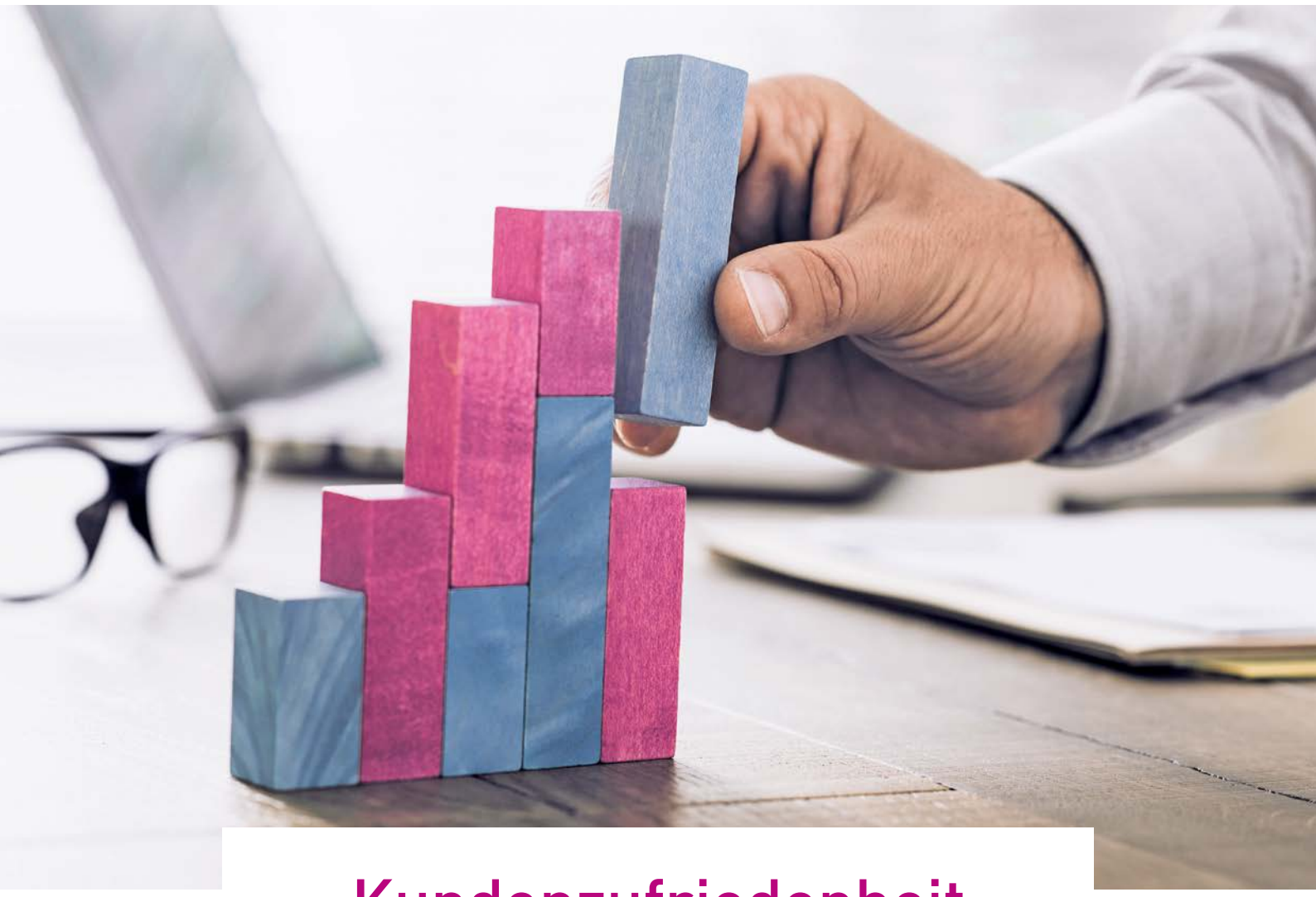
Der Gesetzgeber verpflichtet Bund, Länder und Gemeinden, bis Ende 2022 Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten. Auch Sozialversicherungen werden von diesen Regelungen erfasst und müssen Leistungsprozesse digitalisieren. Eine Leistung gilt dann als digitalisiert, wenn die Beantragung der Leistung einschließlich der Bereitstellung aller erforderlichen Nachweise online abgewickelt werden kann. Die Bescheide müssen ebenfalls digital zugestellt werden.

BITMARCK hat sich darauf vorbereitet, Krankenkassen, die bitGo im Einsatz haben, dabei zu unterstützen, diesem gesetzlichen Auftrag gerecht zu werden. Bis Ende 2022 ist die Auslieferung der vom OZG verlangten Formulare für alle bitGo_Web-Kundinnen und -Kunden sichergestellt. In der ersten Ausbaustufe handelt es sich dabei um 37 Anträge, die durch die Versicherte/den Versicherten online an seine Krankenkasse gestellt werden können. In bitGo sieht der standardisierte Prozessablauf wie folgt aus: Nach erfolgreicher Weiterleitung auf die individuelle Kassenseite aus dem Bürgerportal loggt sich die/der Versicherte im Onlineportal der Krankenkasse ein. Anschließend erfolgt die Authentifizierung via bitIAM, unserem Identity Access Management. Das OZG-Formular wird durch den Versicherten im Frontend von bitGo_Web ausgefüllt. Damit ist der Antrag durch die Versicherte/den Versicherten gestellt, und die Krankenkasse kann mit der Bearbeitung starten. Via BITMARCK_21c|ng werden die Versichertendaten und -anlagen übermittelt. Darüber hinaus können über das Onlinepostfach die Daten in die Fallakte|ng eingespielt werden.

In der zweiten Ausbaustufe erfolgt eine Prüfung auf die Häufigkeit der Nutzung, um bewerten zu können, ob sich für die automatisierten Weiterverarbeitungsprozesse die Umsetzung mit der Aktionssteuerung|ng lohnt.

Technische Weiterentwicklung auf der Infrastrukturebene

OpenShift ist eine Containerplattform. Sie ermöglicht es perspektivisch, Geschäftsprozesse der Produkte einzeln abzubilden. So kann dynamisch auf Anforderungen reagiert werden, und die neuen Features können in kürzeren Zeiträumen, unterbrechungsfrei und ohne Downtime ausgerollt werden. Neben dem agilen Rollout-Prozess kann den Krankenkassen durch die neue Technologie eine hochverfügbare Lösung angeboten werden. Durch den Einsatz der OpenShift-Containerplattform erreichen wir zusätzlich eine leichtere Wartbarkeit, da die Anzahl der zu wartenden Systeme auf eines reduziert wird. Im Umkehrschluss ergibt sich dadurch auch eine Kostenreduktion. ■



Kundenzufriedenheit bei BITMARCK

WEITERHIN STABIL AUF HOHEM NIVEAU

Auch in diesem Jahr befragen wir unsere Kundinnen und Kunden quartalsweise in Bezug auf die Zufriedenheit – so konnten wir insgesamt erneut sehr stabile Werte erzielen. Anlass zur Freude bietet besonders das aktuelle Ergebnis aus dem dritten Quartal, in dem BITMARCK einen Gesamtwert von 75.4 Indexpunkten erreichen konnte, nur knapp weniger als der bisherige Höchstwert von 75,5 aus dem Jahr 2020. In diesem Artikel richten wir den Fokus auf die zu optimierenden Bereiche und erläutern, welche Erkenntnisse wir aus dem aktuellen Feedback ziehen.

75.4

> (...) Anlass zur Freude bietet besonders das aktuelle Ergebnis aus dem dritten Quartal, in dem BITMARCK einen Gesamtwert von 75.4 Indexpunkten erreichen konnte, nur knapp weniger als der bisherige Höchstwert von 76 aus dem vergangenen Jahr."

Besonders hervorzuheben ist in der aktuellen Auswertung die Differenzierung der befragten Fachbereiche: Während die Zufriedenheit bei IT-Leitern und auf Vorstandsebene im ersten Quartal 2022 noch einen Tiefpunkt von jeweils 65 Indexpunkte erreichte, konnte sich BITMARCK im dritten Quartal auf stolze 75 beziehungsweise 77 Punkte steigern. Auch der Bereich „Preis und Konditionen" hebt sich mit einem Zuwachs von 14 Indexpunkten deutlich ab, ebenso verzeichnet die Kategorie „Produkte und Leistungen" in allen Kategorien positiven Zuwachs. Unsere Kundinnen und Kunden schätzen vor allem die „Verfügbarkeit der gewünschten Produkte und Leistungen" sowie die „Schnelligkeit der Umsetzung". Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden zeigt sich besonders in der Qualität der angebotenen Produkte und Services – aus diesem Grunde wurden der Bewertung zufolge auch aktuelle Preisanpassungen als angemessen wahrgenommen.

Unsere Kommunikationskanäle bewerteten unsere Kundinnen und Kunden ebenfalls größtenteils positiv, erwähnenswert ist dabei speziell die Kundenbetreuung mit einem Zuwachs von sechs weiteren Punkten. Generell spiegelt der Bereich „Information und Kommunikation" seit Wiedereinführung der Präsenzveranstaltungen ein positives Stimmungsbild wider. Die guten Werte aus dem letzten Quartal konnten noch einmal gesteigert werden. Mit 78 Indexpunkten setzt sich diese Kategorie als zweitstärkste nach „Mitarbeiter" durch. Geringe Punktabnahmen verzeichnet hingegen das Kundenportal – wir analysieren, welche Änderungen nach anfänglicher Steigerung zu diesem Rückschritt geführt haben, um künftig wieder ein zufriedenstellendes Ergebnis im Sinne unserer Kundinnen und Kunden erzielen zu können. Auf einem durchgehend stabilen Wert hält sich zudem der Bereich „Leistungen und Services" mit 75 Indexpunkten und einem durchschnittlichen Zuwachs von zwei Punkten je Kategorie.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von BITMARCK weiterhin auf Platz eins

Überdurchschnittlich positiv wurden erneut unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem Gesamtwert von 86 Indexpunkten bewertet, die beste Bewertung im Ranking. Hier stechen die Bereiche „Zuverlässigkeit", „Termineinhaltung" und „Erreichbarkeit" besonders hervor, aber auch „Einsatzbereitschaft" und „Flexibilität" sind um vier Punkte angestiegen. Wenn wir auf die zu optimierenden Bereiche schauen, stechen die Themen „Aktionssteuerung|ng", „Datenaustausch/-Clearing" und „Arbeitsplatzausstattung" hervor. Hier gilt es, die Problemstellungen und Anforderungen der Kundinnen und Kunden konsequent zu adressieren, um in diesen Punkten auch die Bedürfnisse noch besser nachvollziehen zu können – denn auch der Bereich „Verständnis für die Anfrage" zeigt eine leichte Tendenz nach unten.

Im Gesamtbild des Jahres 2022 zeigt sich dennoch eine positiv steigende Tendenz. Mehr als 75 Prozent unserer Kundinnen und Kunden bewerten die Zusammenarbeit mit BITMARCK im Gesamteindruck mit der Note „gut" bis „sehr gut" – für diese Einschätzung, dass uns entgegengebrachte Vertrauen und die Bereitschaft zur Teilnahme an der Umfrage bedanken wir uns ausdrücklich bei unseren Kundinnen und Kunden. Natürlich werden wir in der einsnull sowie im Rahmen von Workshops, Webinaren und weiteren Veranstaltungen kontinuierlich über dieses und die weiteren zentralen Themen rund um BITMARCK berichten und informieren. ■

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

KURZ VORGESTELLT:

Das sind die Highlights der ROADMAP 2023

Mit der Roadmap 2023 optimiert BITMARCK den Planungsprozess – so werden beispielsweise alle relevanten Anwendungsfälle der Kundinnen und Kunden von BITMARCK im Sinne der Vernetzung und des Ende-zu-Ende-Prozessgedankens komponentenübergreifend betrachtet. Der Versichertennutzen steht dabei weiterhin konsequent im Fokus der zu entwickelnden Onlineservices. Dies sorgt in Verbindung mit der Vernetzung der beteiligten Lösungen und Automatisierung von Geschäftsprozessen innerhalb der Krankenkasse für eine Steigerung der Effizienz.

Modernisierung der Integrationsplattform

Um digitale Lösungen mit hoher Stabilität in qualitativ hochwertigen, termingerechten und agilen Entwicklungszyklen liefern zu können, treiben wir auch in den kommenden Jahren die strategische Weiterentwicklung der Integrationsplattform BITMARCK_21c|ng weiter voran. 2019 und 2020 erfolgten bereits erste umfangreiche Entwicklungen zur Modernisierung von BITMARCK_21c|ng durch das Projekt Webclient (Modernisierung der Nutzeroberflächen). Ab 2023 wird die Modernisierung der Integrationsplattform weiter vorangetrieben – zum Beispiel, um die von den Onlineprodukten benötigten Services stabil, sicher, schnell und entkoppelt anbieten zu können und die Nutzung von Cloud-Services zu ermöglichen. Außerdem sorgen die Fortführung der Modularisierung und Entwicklung von BITMARCK_21c|ng-Komponenten als Microservices für eine zukunftsfähige Architektur und bilden eine wichtige Basis für verkürzte Bereitstellungszyklen der Kernsoftware.

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

Gesetzliche Anforderungen

Auch im kommenden Jahr haben die gesetzlichen Anpassungen einen großen Anteil an der Roadmap. Dabei sind insbesondere folgende Themenschwerpunkte zu nennen:

- **8. SGB VI-Änderungsgesetz:** Eine Vielzahl der bestehenden Verfahren in der Sozialversicherung soll effektiver gestaltet und im Sinne der Digitalisierung und Entbürokratisierung verbessert werden. Zudem passen wir technische Vorgaben an die sich fortentwickelnden technischen Standards an.

- **Versicherungsrechtliche Themen (Meldungen und Beiträge):** Zahlreiche versicherungsrechtliche Themen werden mit der Roadmap 2023 umgesetzt – unter anderem das Krankenkassenwahlrecht, die elektronische Ausstellung von Unbedenklichkeitsbescheinigungen oder auch Anpassungen beim Datenaustausch mit Zahlstellen.

- Bei den **leistungsrechtlichen Themen (Versorgungsmanagement)** sind Weiterentwicklungen in sehr vielen Themenbereichen erforderlich, dazu zählen beispielsweise Pflegeversicherung, Krankenkassenwahlrecht, elektronische Arbeitsunfähigkeit (eAU), E-Rezept, E-Verordnung oder auch das Meldeverfahren zwischen Krankenkassen und Elterngeldstellen.

- Im Fachbereich **Zahlungsverkehr/Finanzen** stehen zwei Schwerpunkte an: die Umsetzung der neuen Schnittstelle DAVOS 4.0 für die elektronische Übermittlung von Vollstreckungsaufträgen an die Hauptzollämter sowie die Annahme von elektronischen Rückmeldungen.

Weitere Anpassungen und Weiterentwicklungen erfolgen in den Themenfeldern **Datentransparenz, Security und Datenaustausch**.

Digitalisierung

Im Bereich Digitalisierung erfolgt die Weiterentwicklung der Komponenten bitGo, ePA, GeCo und bitIAM im Rahmen der Produktportfoliostrategie Onlineversichertendienste. Hier werden vor allem Themen wie Entkopplung der Services aus dem Kern, selbstständiges Branding des Frontends durch die Krankenkassen und Redesign unter Berücksichtigung von Barrierefreiheit im Fokus stehen. Die Produktsuite Process Exellence|ng mit den Einzelkomponenten Process Monitoring|ng, Process Mining|ng und Process Tracking|ng wird nach initialer Markfreigabe weiter ausgebaut. Hierzu gehört die Implementierung weiterer priorisierter Prozesse und Systeme, um den Nutzen hinsichtlich Transparenz zu internen Abläufen in der Kasse und Trackinginformationen für die Versicherte/den Versicherten weiter auszubauen. Im Rahmen des besonderen Fokus auf Ende-zu-Ende-Prozesse erfolgt die weitere Vernetzung der Digitalisierungskomponenten Aktionssteuerung|ng, Fallakte|ng, Process Exellence|ng, bitGo und GeCo mit relevanten Prozessen der Pflege, Familienversicherung und weiteren Bereichen.

Agile Planungsmethode

Für die fachliche Weiterentwicklung und Digitalisierung wurde eine neue Vorgehensweise mit dem Fachbeirat abgestimmt: Künftig wird die Abarbeitung innerhalb eines Fachbereichs über priorisierte Backlogs umgesetzt. Die laufende Priorisierung erfolgt dabei durch die verantworteten Fachbereiche unter Einbeziehung der Kundinnen und Kunden über die beteiligten Fachworkshops. Diese neue Vorgehensweise garantiert mehr Flexibilität und einen geringeren organisatorischen Aufwand bei der Umsetzung der Roadmap. So kann durch die unterjährige Priorisierung der Themen auf neue Gegebenheiten zeitnah und flexibel reagiert werden. ■

DOPPELINTERVIEW

Neue Entwicklungen in bitAnalytics

Wir sind gewachsen – im Mai 2022 wurden die Produktentwicklung und das gesamte Know-how für die eng miteinander verflochtenen Produkte DIAS ANALYTICS und bitAnalytics im Rahmen eines Assetkaufs bei BITMARCK zusammengeführt. Für die gemeinsamen Kundinnen und Kunden ist auf diese Weise langfristig sichergestellt, dass ihre Datawarehouse- und Business-Intelligence-Produkte innovationsorientiert aus einer Hand weiterentwickelt werden. Die einsnull hat mit **Jens Pitro** (bitAnalytics core) und **Ali Hamed** (Produktmanager) über ihre Erfahrungen der vergangenen Monate und die Pläne zur Weiterentwicklung von bitAnalytics gesprochen.

Jens, seit Mai 2022 seid ihr in Berlin mit bitAnalytics_Core dabei. Wie war der Start für euch, und wo soll die Reise hingehen?

Der Übergang in die BITMARCK-Welt verlief für uns unkompliziert und erfolgte dementsprechend auch nach außen hin weitestgehend geräuschlos. Die Kolleginnen und Kollegen aller BITMARCK-Standorte haben uns tatkräftig unterstützt, sodass wir neue Prozesse und Abläufe schnell für uns adaptieren konnten. Aufgrund der bereits fünfjährigen intensiven Zusammenarbeit zwischen BITMARCK und TERRANET war auf der Arbeitsebene selbst schon vieles gut eingespielt. Gemeinsam gehen wir nun die nächsten großen Themen rund um bitAnalytics an.

Ali, welche Vorteile siehst du für die BITMARCK-Kundinnen und -Kunden durch den Zusammenschluss?

Die Kooperation mit TERRANET lief zwar gut, allerdings waren in der Zusammenarbeit über die Unternehmensgrenzen hinweg erhebliche Koordinationsaufwände nötig. Hinzu kam, dass mitunter verschiedene Interessen hinsichtlich der Produktstrategie verfolgt wurden. Seit dem Zusammenschluss arbeiten alle Teams mit einheitlichen Prozessen und gemeinsamer Zielsetzung, um die Anforderungen an bitAnalytics optimal umzusetzen. Der Übergang aller Kolleginnen und Kollegen zu BITMARCK bedeutet eine tolle Verstärkung für alle Bereiche, auch im Sinne des Erhalts und der Kontinuität des Supports von bitAnalytics. So kann die Weiterentwicklung des Produktes noch stärker im Sinne unserer Kundinnen und Kunden vorangetrieben werden.

Ali, was dürfen ehemalige TERRANET-Kundinnen und -Kunden erwarten?

Seit der Einführung von bitAnalytics arbeitet BITMARCK permanent an der Weiterentwicklung von Services und Prozessen, um die Lösung zu optimieren und zusätzlichen Mehrwert zu schaffen. Dies betrifft beispielsweise die Standardisierung des Datenmanagements, die Automatisierung von Release- und Update-Installationen, geregelte Releaseverfahren, eine umfassende Produktdokumentation, das Systemmonitoring sowie die Transparenz der Berechtigungsstrukturen und die Anbindung von Daten aus BITMARCK_21c|ng-Umsystemen. Außerdem werden innerhalb von bitAnalytics eine Vielzahl an zusätzlichen Standardberichten zur Verfügung gestellt. Diese Services und Leistungen erhalten jetzt auch die ehemaligen TERRANET-Kundinnen und -Kunden.

Jens und Ali, wo liegt für euch der Fokus der Weiterentwicklungen von bitAnalytics im Jahr 2023?

Jens: Da gibt es erst einmal eine ganze Reihe von Pflichtaufgaben – das sind für uns Themen, die sich aus gesetzlichen Anforderungen ergeben. So haben wir bitAnalytics bereits für die UTF8-Umstellung gerüstet und in diesem Zusammenhang auch die technologische Modernisierung auf den SQL-Server 2019 vollzogen. Wir sind außerdem gerade dabei, das Datenschutzkonzept in bitAnalytics komplett zu überarbeiten, um den wachsenden Ansprüchen in diesem Kontext auch zukünftig gerecht zu werden.

Ali Hamed (Produktmanager)

Jens Pitro (bitAnalytics core)

Ali: Außerdem setzen wir bei der Anbindung von neuen Datenquellen verstärkt auf Webservice-Schnittstellen für den Import bzw. Export der Daten von und nach bitAnalytics. Als erstes Projekt haben wir eine solche Schnittstelle für die Versorgung der Aktionssteuerung|ng mit Daten aus bitAnalytics (bitAnalytics_AS_Manager) realisiert. Die Anbindung der DiGA-Daten befindet sich derzeit in der Realisierung. Für 2023 planen wir die Anbindung von weiteren Produkten aus BITMARCK_21c|ng, aus der Data.Science.Factory sowie aus den Bereichen ePA und bitIAM. Für die Aufbereitung und Auswertung der angebundenen Datenquellen werden entsprechende Datenmodelle in bitAnalytics bereitgestellt.

Jens: Ohne Frage gibt es immer wieder neue spannende Weiterentwicklungsthemen, mit denen wir das Produkt für die Kundinnen und Kunden noch komfortabler und zugänglicher gestalten wollen. So arbeiten wir beispielsweise an den Themen bitAnalytics_Monitor und dem bitAnalytics_Berechtigungsmanager, um vor allen Dingen die Transparenz über das Gesamtsystem zu erhöhen. Zusätzlich sind wir dabei, im Kontext der UserSuite und der DeveloperSuite neue Features wie beispielsweise den Echtzeitstatus der Aufbereitung oder das Vier-Augen-Prinzip für Entwickler zu implementieren. ■

Informationen zu bitAnalytics:

Im Kundenportal finden Sie alle Informationen und Services zu bitAnalytics. Regelmäßig bieten wir das BI-Forum als Onlinetermin an, in dessen Rahmen wir einen detaillierten Einblick in aktuelle und kommende Entwicklungsthemen geben. Details zu allen Veranstaltungen sind für Sie im BITMARCK-Channel im Kundenportal hinterlegt.

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

webmeeting & webconsult

Die neuen Lösungen von BITMARCK für digitale und hybride Meetings

Digitale und hybride Meetings sowie Onlineberatungsmöglichkeiten sind mittlerweile fester Bestandteil unseres Alltags geworden. Aus diesem Grund bietet BITMARCK seinen Kundinnen und Kunden künftig gleich zwei neue Lösungen an, die diese Themen adressieren: webmeeting und webconsult. Beide Produkte werden aus einer privaten Cloud-Lösung gehostet, sind Ende-zu-Ende-verschlüsselt und damit DSGVO- sowie SGB-konform.

webmeeting – die neue Lösung für digitale Meetings

Zurzeit nutzen viele unserer Kundinnen und Kunden die On-Prem-Webex-Meeting-Lösung von Cisco, die seitens des Herstellers jedoch nur noch bis Ende dieses Jahres unterstützt wird. Um dieser Problematik entgegenzuwirken, stellt BITMARCK seinen Kundinnen und Kunden eine neue Lösung zur Verfügung: webmeeting. Die neue Anwendung für Videokonferenzen nutzt die Infrastruktur der Cisco Meeting Server (CMS) als Basis und wird entlang der Cisco-Entwicklungsroadmap kontinuierlich weiterentwickelt.

Die App bietet den Nutzerinnen und Nutzern maximale Flexibilität in der Anwendung. Der Zutritt erfolgt ohne Installation in jedem aktuellen Browser – per Smartphone, Tablet, Laptop, Jabber Softphone, mit Videoraumsystemen oder extern via SIP URI. Über Microsoft Outlook lassen sich die Meetings ganz einfach über den zugehörigen Button in der Menüleiste planen. Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten nach der Erstellung automatisch eine Mail mit allen relevanten Zugangsdaten, auf Wunsch können diese kundenspezifisch gebrandet und mit einer Custom-Web-URL (zum Beispiel https://abc-bkk.ntcx.eu) personalisiert werden.

Durch die „One Button to Push"-Funktion sind anstehende Meetings direkt auf dem Device sichtbar und können dort bequem mit einem Klick, ohne manuelle Eingabe, gestartet werden. Videostreaming auf Thin Clients bzw. über Terminalserver verursachen bei den meisten Anbietern einen starken Bandbreitenverbrauch, dies führt zu schlechter Videoqualität sowie Einschränkungen anderer Services auf dem Terminalserver.

Die „webmeeting"-Videokonferenz-Lösung läuft über eine verschlüsselte Verbindung entweder über das Internet oder über vorhandene MPLS- oder VPN-Leitungen via Browser-Content-Redirection. Durch die Serverentlastung können alle Services im vollen Umfang parallel genutzt werden.

„Der Zutritt erfolgt ohne Installation in jedem aktuellen Browser – per Smartphone, Tablet, Laptop, Jabber Softphone, mit Videoraumsystemen oder extern via SIP URI."

webconsult – Videoberatung noch einfacher

Mit webconsult bietet BITMARCK eine umfassende Lösung an, mit der sich Termine für Videoberatungen einfach planen, buchen, verwalten und durchführen lassen. Die Buchungsmaske kann über einen Button auf der Krankenkassen-Website eingebunden werden – künftig soll das Tool auch als Feature in die bitGo_App und bitGo_Web integriert werden. Das Buchungsinterface kann auch innerhalb der Online-Geschäftsstelle platziert werden. Der Vorteil: Die Versicherten müssen kein Identifizierungsverfahren durchlaufen, und persönliche Informationen (wie Name, KV-Nummer oder Versicherungsstatus) sind automatisch verfügbar.

Im Verwaltungsfrontend ist jeder Kalender gemäß den angebotenen Servicezeiten vorkonfiguriert. Agenten können Kalender abonnieren und bekommen so alle Termine angezeigt, innerhalb eines Termins werden wiederum alle Details wiedergegeben. Dadurch kann der Berater Termine selbst annehmen oder auch einem Bearbeiter, Raum oder Videoendgerät zuweisen und Kommentare hinterlassen. Im Adminportal können die Nutzerinnen und Nutzer die Eingangskanäle für die Beratungsanfragen sowie die Servicezeiten ganz nach individuellem Bedarf vorkonfigurieren und verwalten. ■

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

EINFÜHRUNG DES ZEICHENCODES UTF-8

DER AKTUELLE UMSETZUNGSSTAND

Durch den Gesetzgeber sind alle Sozialversicherungsträger dazu verpflichtet, sowohl in den Datenaustauschverfahren als auch in den Bestandssystemen den „Lateinischen Zeichensatz in UNICODE" (UTF-8) zu verwenden. Zuletzt haben wir in der Märzausgabe der einsnull kompakt über den Ablauf des Projekts in zwei Phasen berichtet. Anlässlich des kürzlich gefallenen Startschusses für die technische Umsetzung informieren wir Sie an dieser Stelle über aktuelle Themen und kommende Meilensteine.

Phase I erfolgreich im produktiven Einsatz

Mit der Freigabe von Release 24.65 und der erfolgreichen Migration der beiden BITMARCK_21c|ng-Pilotanwendungskassen – der R+V Betriebskrankenkasse und der IKK Brandenburg und Berlin – auf UTF-8 erfolgte unlängst der Start der ersten Projektphase. Diese befasst sich mit der technischen Umstellung und der Schaffung der Voraussetzungen für die Migration der Datenbanken inklusive der Replikationsdatenbank von ISO auf UTF-8. Der abgestimmte Migrationsprozess berücksichtigt dabei neben der Datenbank von BITMARCK_21c|ng und deren Replikation auch andere relevante Systeme wie bitAnalytics, Wilken P/5W und weitere betroffene Partnersysteme.

In Abstimmung mit den Krankenkassen werden die Servicezentren diese Migration nun bis Q2/2023 durchführen. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass der Zeichenumfang während dieser Zeit auf ISO 8859-15 beschränkt bleibt und dementsprechend keine erweiterten Zeichen verarbeitet werden können, bis die Datenbanken des Bestandssystems aller Kundinnen und Kunden auf UTF-8-Encoding umgestellt sind.

Ein erstes UTF-8-fähiges Release wird in der zweiten Projektphase im Rahmen der fachlichen Umstellung mit Freigabe des für Q3/2023 geplanten Release 24.85 ausgeliefert. Nach erfolgter Installation können alle Schnittstellen den erweiterten Zeichensatz UTF-8 nach DIN SPEC 91379 bedienen. Ab diesem Zeitpunkt müssen die Anwendungen der Partnerinnen und Partnern sowie die krankenkasseneigenen Lösungen ebenfalls in der Lage sein, den erweiterten Zeichensatz zu verarbeiten.

BITMARCK im kontinuierlichen Dialog mit Partnerinnen und Partnern

BITMARCK kooperiert derzeit mit über 70 Partnerinnen und Partnern, die in unterschiedlichem Maße von der Umstellung auf UTF-8 betroffen sind. Diese Zusammenarbeit erfordert eine kontinuierliche Kommunikation sowie entsprechende Transparenz zwischen allen Beteiligten. Auf Basis eines mit den Servicezentren abgestimmten Fragenkatalogs hat BITMARCK zu Beginn dieses Jahres die notwendigen Informationen von den Partnerunternehmen eingeholt und in einem für die Kundinnen und Kunden und Servicezentren zugängigen Confluencebereich bereitgestellt. Sie dienen als Grundlage für die Planung und Umstellung der Partnerumgebungen der Krankenkassen durch das jeweilige Servicezentrum und werden im Rahmen eines kontinuierlichen Austauschs mit den Partnerinnen und Partnern aktualisiert.

Kundenveranstaltungen stoßen auf großes Interesse

Besonders wichtig ist es für BITMARCK, unsere Kundinnen und Kunden im Rahmen der Umsetzung dieses wichtigen und komplexen Vorhabens mitzunehmen, um auf diese Weise gemeinsam mit ihnen den Erfolg des Projekts zu sichern.

Mehr als 120 Kundenvertreter nutzten Mitte September die Gelegenheit, sich über die Grundlagen und Voraussetzungen des Projekts sowie über den aktuellen Umsetzungsstand zu informieren. Darüber hinaus boten die vier Servicezentren im Rahmen der Veranstaltungen einen konkreten Ausblick auf die Umsetzung in ihren Häusern. Unter Berücksichtigung der Vielzahl an vorhandenen Abhängigkeiten wurde den Teilnehmern auf diese Weise ein vollständiges Bild des Einführungsprojekts vermittelt.

In Vorbereitung auf das finale Release 24.85 findet auch mit den Fachbeiratskassen ein intensiver Austausch statt. Neben zwei bereits durchgeführten Sondersitzungen und der regelmäßigen Berichterstattung wird es Ende November einen Workshop mit Vertretern der Fachbeiratskassen zu den Themen „Eingabeunterstützung für die Sachbearbeiter“, „Information zum Inhalt der DIN 91379“ sowie „Umgang mit Schnittstellen und der phonetischen Suche“ geben.

Natürlich informieren wir Sie auch weiterhin kontinuierlich über den aktuellen Stand der Umsetzung. ■

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

Process Excellence|ng:

DREI NEUE PRODUKTE VORGESTELLT

Unter dem Dach der Produktsuite Process Excellence|ng stellt BITMARCK die Produkte **Process Mining|ng, Process Monitoring|ng** und **Process Tracking|ng** zur Verfügung. Mit dem Fokus auf Prozesstransparenz stellt die Produktpalette neben der Aktionssteuerung|ng einen wichtigen Meilenstein in der Automatisierung und Optimierung interner Abläufe bei den Krankenkassen dar. In diesem Artikel stellen wir Ihnen die einzelnen Lösungen vor und geben einen Einblick in den aktuellen Stand der Einführung.

Process Mining|ng, Process Monitoring|ng und Process Tracking|ng bilden im Zusammenspiel eine hochintegrierte, erweiterbare und performante Gesamtlösung für die Darstellung von Prozessen und Prozessabläufen einer Krankenkasse. Sie nutzen als Datenbasis die Eventdateninfrastruktur und stellen ausgewählte Prozessabläufe aus unterschiedlichen Blickwinkeln für Fachexperten, Führungskräfte, Sachbearbeiter oder die Versicherte bzw. den Versicherten dar. Die Oberflächen sind in der Basiskonfiguration der Modellkasse|ng sowie im Falle des Process Tracking|ng in der Fallakte|ng und dem digitalen Postfach der bitGo_Suite integriert und ergänzen in diesem Bereich das bestehende Produktspektrum.

eAU-Quittung als erstes Anwendungsfeld für Process Tracking|ng

In der ersten Ausbaustufe ermöglicht das Process Tracking|ng die Ausgabe der eAU-Quittung an die Versicherte bzw. den Versicherten im GeCo, dem digitalen Postfach der bitGo_Suite oder über Produkte von Drittanbietern. Neben der zeitnahen Übermittlung der Daten lag der konzeptionelle Fokus bei der Entwicklung auf einer schnellen und unkomplizierten Erweiterbarkeit von Tracking-Informationen. Als Pilotkassen für den Betrieb von Process Tracking|ng unterstützen die IKK Südwest und die SBK die Einführung.

Alle Prozesse im Blick mit Process Monitoring|ng

Das Produkt Process Monitoring|ng bietet den Krankenkassen in der ersten Ausbaustufe einen zentralen Überblick über alle aktuellen automatisierten Prozesse aus den Workflows in BITMARCK_21c|ng, der Aktionssteuerung|ng und zukünftig auch den Batchprogrammen. In Planung befindet sich darüber hinaus die Anbindung des Integrationsservers, der bitGo_Suite sowie zertifizierter Partnersysteme.

Bei Bedarf lässt sich die zentrale Sicht auf die automatisierten Prozessdaten über eine Verlinkung in das Statusregister der Aktionssteuer|ng oder die Workflows vertiefen. Auf diese Weise gelangen die Nutzerinnen und Nutzer direkt zu den systemspezifischen Detailinformationen und haben die Möglichkeit, hier operativ einzugreifen.

Rekonstruktion und Analyse von Prozessen mit Process Mining|ng

Process Mining|ng ermöglicht es, Prozesse auf Basis von digitalen Spuren in IT-Systemen – beispielsweise in BITMARCK_21c|ng, der bitGo_Suite oder Drittsystemen – über Systemgrenzen hinweg zu rekonstruieren und zu analysieren. Der große Nutzen der Lösung: Werden definierte Kennzahlen in einem kritischen Bereich identifiziert, lässt sich die Ursache prozessorientiert visualisieren.

Process Mining|ng berechnet auf Basis der übermittelten Datenevents aus den operativen Systemen die Gesamtheit der tatsächlich ausgeführten Prozesse und ihrer Varianten. Zu diesen werden dynamisch Prozesskennzahlen berechnet und diverse Filterparameter für die Auswertung bereitgestellt. Auf diese Weise erhalten Nutzerinnen und Nutzer vollständige Transparenz über ihre internen Abläufe, Prozessschwachstellen und die Auslastung der Organisationsbereiche über einen zeitlichen Horizont von bis zu fünf Jahren.

Aktueller Stand der Pilotierung

Die Pilotierung der Produkte Process Mining|ng und Monitoring|ng wurde über die Audi BKK hinaus ausgeweitet. Derzeit befinden sich die Systeme bei der IKK classic, der SBK sowie der DAK-Gesundheit im Aufbau. Ziel ist es, diese im vierten Quartal 2022 inklusive der Anbindung an das VM-Tool produktiv zu setzen.

Bereits im September 2021 wurde das Process Mining|ng aktiv an die Produktionsumgebung der Audi BKK angebunden und gestartet. Momentan werden dort aus den Quellsystemen 21c_kern, Aktionssteuerung|ng und Workflow|ng täglich durchschnittlich 300.000 Datenevents zu vier Prozesstypen verarbeitet. Während über den sogenannten Initial Load zunächst historische Daten verfügbar gemacht wurden, können durch die Krankenkasse mittlerweile knapp 10 Millionen Prozessinstanzen im Rahmen ausgewertet werden.

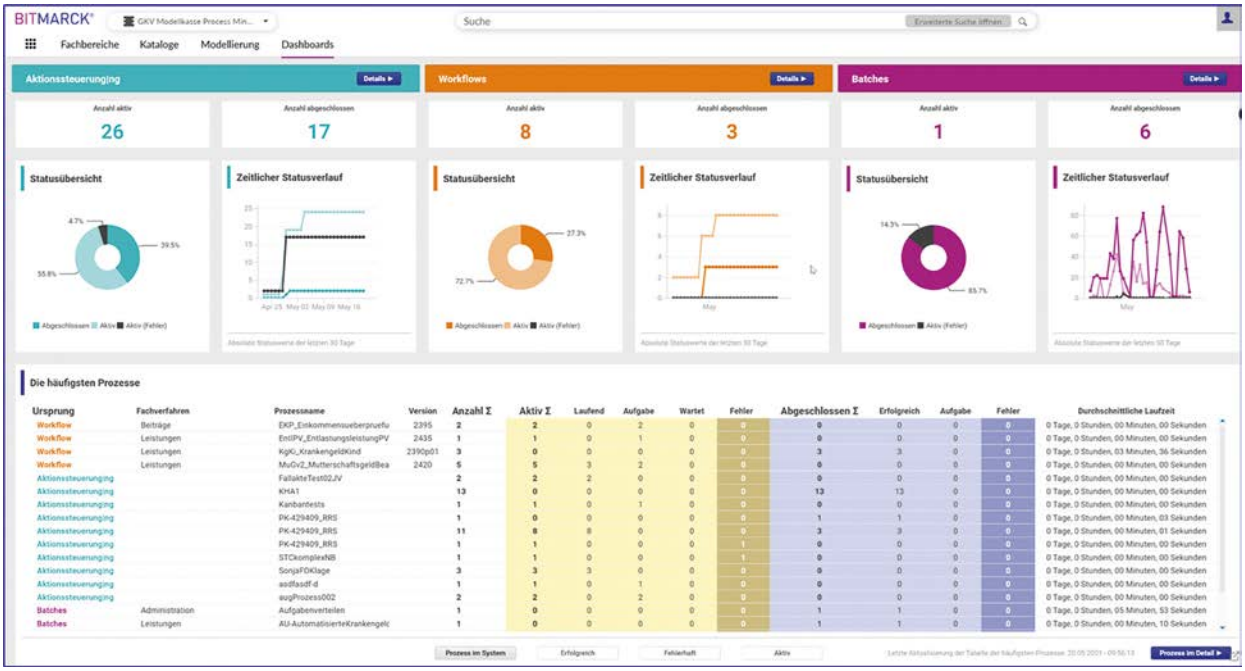
Bei der Audi BKK arbeiten zum aktuellen Zeitpunkt bereits 35 angemeldete User aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen mit den Dashboards in der Modellkasse|ng. Das Feedback bezüglich Systemstabilität, Aktualität und Zuverlässigkeit des Datenbestands fällt dabei sehr positiv aus.

Vor diesem Hintergrund stehen wir kurz vor der Marktfreigabe der Version 1_00. Die Vorbereitungen für die Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur sowie die Durchführung der Installation für weitere Krankenkassen in den Rechenzentren laufen.

Weitere Informationen im Kundenportal

In unserem Kundenportal mein.bitmarck.de finden Sie eine umfangreiche Produktdokumentation für die User in der Krankenkasse sowie spezielle Manuals für Installation und Betrieb durch die Rechenzentren. ■

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



PROZESSAUTOMATISIERUNG IN DER PFLEGEKASSE

Durch intelligente VERNETZUNG manuelle Bearbeitung reduzieren

Die Richtlinie nach § 37 Abs. 5a SGB XI zur Aufbereitung, Bewertung und standardisierten Dokumentation der Erkenntnisse aus dem Beratungsbesuch stellte Christina Kroesen und ihr Team von der Pflegekasse der BKK Pfalz im Sommer 2021 vor große Herausforderungen. Gemäß der Richtlinie sind die Erkenntnisse aus den Beratungsbesuchen transparent und einheitlich abzubilden. Der Aufwand für die Sachbearbeitenden in der Pflegekasse ist enorm: „Nach der Digitalisierung der postalisch eingegangenen Beratungsnachweise schauten sich die Sachbearbeitenden die Fälle am Bildschirm an und erfassten die Beratungsergebnisse in der Benutzeroberfläche von BITMARCK_21c|ng. Da wir mit der Add-on-Software atacama KV Software bereits gut bei der automatisierten Verarbeitung der 45b-Rechnungen arbeiten, lag es nahe, bei den Beratungsnachweisen nach dem gleichen Muster vorzugehen und gemeinsam eine noch bessere Lösung zu finden“, erläutert Christina Kroesen.

BKK Pfalz
Die freundliche Familienkasse

Die atacama | GKV Suite war eines der ersten zertifizierten Produkte für BITMARCK_21c|ng. Für die Herausforderung bei der BKK Pfalz bot es sich daher an, für die Datenübertragung nach BITMARCK_21c|ng die Aktionssteuerung|ng zu verwenden, um die Entwicklung einer Lösung schnellstmöglich umzusetzen. Der neu aufgesetzte Prozess ist schnell beschrieben: Die Pflegekasse übermittelt die gescannten Ergebnisberichte des Beratungseinsatzes, die Belege werden mithilfe künstlicher Intelligenz ausgelesen und im letzten Schritt automatisch in das Modul atacama | PV der jeweiligen Pflegekasse übertragen. Dort durchlaufen sie abschließend noch die fachlichen Prüfungen – beispielsweise Versicherungsverhältnis, vorhandener Pflegegrad oder letzter erbrachter Nachweis. Datensätze ohne Beanstandungen werden mithilfe der Aktionssteuerung|ng direkt in das BITMARCK_21c|ng der Krankenkasse übertragen.

„Das ist für uns ein Qualitätsgewinn”

Zwischen Datenannahme und Einspielen nach BITMARCK_21c|ng vergehen in der Regel nur wenige Stunden. Wenn die fachliche Prüfung Beanstandungen oder Hinweise ergibt, werden die betreffenden Vorgänge innerhalb von atacama | PV in Prüfgruppen zur weiteren Bearbeitung angezeigt.

Nach dem Abschluss des Falls erfolgt auch hier mittels Aktionssteuerung|ng die Übertragung ins BITMARCK_21c|ng. „Das ist für uns nicht nur eine enorme Zeitersparnis“, so Christina Kroesen, „sondern auch ein Qualitätsgewinn in diesem Massenprüfungsgeschäft.“

Die BKK Pfalz erzielte gleich im ersten Monat eine Dunkelverarbeitungsquote von mehr als 70 Prozent. Selbst für die Nachbearbeitung der restlichen 30 Prozent benötigen die Sachbearbeitenden wesentlich weniger Zeit als vorher. Die Fallbearbeitung konzentriert sich ganz auf die fachliche Beurteilung, Erfassungstätigkeiten fallen in großem Umfang weg. Christina Kroesen resümiert: „Die Zusammenarbeit mit BITMARCK und atacama KV Software hat hervorragend geklappt!“ ■

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

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.pschera@bitmarck.de**.

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

Leitender Redakteur:
Andreas Pschera

Redaktion dieser Ausgabe:
Sophie Gutekunst, Sarah Kordges, André Lewing, Christin Mieberg, Sara Pfiz, Andreas Pschera, Cathrin Schleske, Sylvia Schulte-Kellinghaus, Dr. Martin Stein

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: November 2022

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 Kundinnen und 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