

Kunden im Dialog 2022

Christian Niklaus

München, 06./07.10.2022

Herzlich willkommen zu Kunden im Dialog 2022

BITMARCK®

Vor drei Jahren hatten wir unsere
letzte Kundenveranstaltung in München ...

... sehr bewegende Jahre!

2022

2019

Die BITMARCK Beratung GmbH wächst kontinuierlich mit ihren Kunden

BITMARCK®

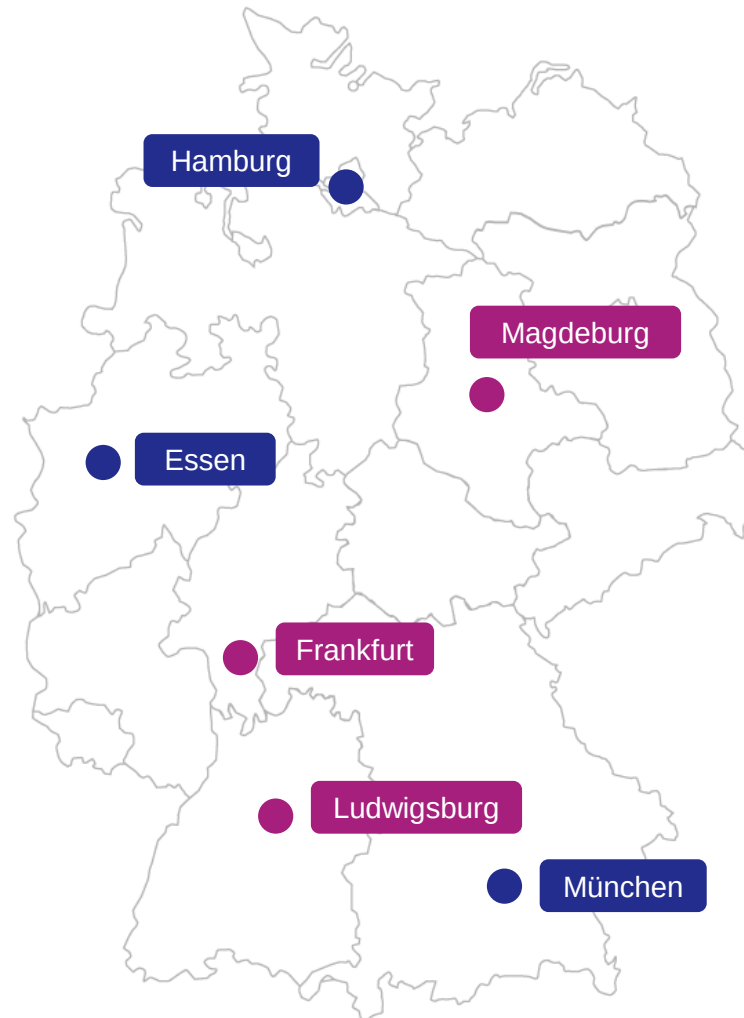
24.000 Sozialversicherungsangestellte werden von der Fachberatung betreut

15.000 Mitarbeiter in der GKV profitieren von unseren IT-Dienstleistungen

104 Kunden, davon 62 Krankenkassen (**44 mit RZ-Betrieb**)

650 Schulungen zu neuen Applikationen und Lösungen mit 7.700 Teilnehmern

Supportzufriedenheit 92% in 2021 bei ca. 84.000 Tickets



Über 50% Wachstum in den letzten fünf Jahren

Investitionen in Zukunftstechnologien und neue Service-Angebote

Intensiver Ausbau der Kompetenzen und des Personalkörpers

Die Digitalisierung ist (mehr oder weniger) im Gesundheitswesen angekommen



Geschwindigkeit
der Entwicklungen
nimmt immer mehr zu



Komplexität und Vielfältigkeit
erfordern immer engere
Verzahnung



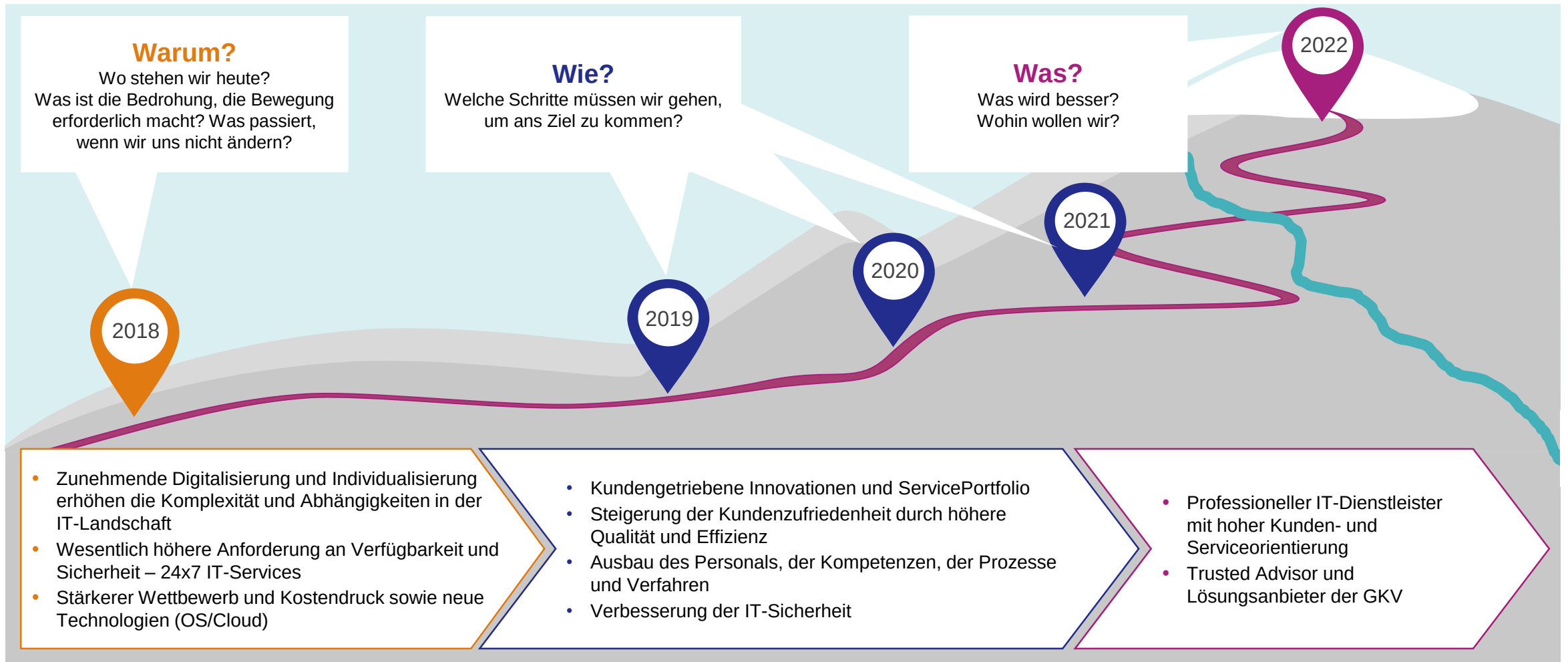
Unsicherheit
durch heterogene
Anforderungen seitens
Gesetzgeber und Kunden



Chancen
für neue Entwicklungen

Die Geschwindigkeit
und die Dynamik der
Veränderungen haben
exponentiell
zugenommen

Die Digitale Transformation war der Katalysator für die eigene Unternehmenstransformation



Wir investieren kontinuierlich in den Auf- und Ausbau neuer Kompetenzen und IT-Dienstleistungen

BITMARCK®

**Ausbau unserer
Beratungsdienstleistungen**
mit Schwerpunkt IT und Digitalisierung
in der gesetzlichen Krankenversicherung

**Automatisierung
und Self Services**
z. B. Industrialisierung der IT-Services,
CI/CD, Service-Portale, Chatbots



Ausbau der IT-Sicherheit
z. B. Cyber Defense, SIEM,
Security Operations Center (SOC)

**Einsatz von neuen
Technologien und
Best Practices**
z. B. OpenShift, Hybrid Cloud



VERSICHERTE



GKV-STANDARD



ARBEITSPLATZ

Beratungsangebote

Lizenz- und Zertifikatsmanagement

Private Cloud auf Basis OpenShift

GKV-Arbeitsplatz im Solution Lab

Workshops

Entwicklung der eigenen
Digitalisierungsstrategie

Cyber Defence in den Rechenzentren
von BITMARCK

Digitalisierung des Anwender-Supports
durch künstliche Intelligenz

Keynotes

Andreas Strausfeld – Als Treiber der Digitalisierung schon jetzt Richtung 2026 denken

AWARE7 – Live Hacking und Cyber Security

Als Treiber der Digitalisierung schon jetzt Richtung 2026 denken

Andreas Strausfeld

München, 07.10.2022

Elektronische Patientenakte (ePA)



Infoobjekte
& MIOs

Funktionen

Nutzer

App -KK

ePA 3.0

- § MIOs: DiGA-Toolkit, Pflegeüberleitung, DMP, Telemedizin
- § eMP online
- § Notfalldaten (aus ePKA)
- § E-Rezept (Dispensierdaten)
- KH-Entlassbrief
- Laborwerte (TOP 1.100)
- SmED (strukturierte med. Ersteinschätzung)

Ab Q2 2022

- Einbindung Impfzertifikate

Ab 01.01.2023 im Feld

- § Datenfreigabe für Forschung
- § DiGA-Zusammenspiel → Fertig
- § Anbindung nationales Gesundheitsnetzwerk fertig ; Schnittstelle fehlt noch
- § TI Messenger (inkl. Benachrichtigung)
- § IDP-Nutzung für ePA (al.vi 2.0)
- MIO Anzeige – MIO Stylesheet
- KPI Definition
- ePA als Plattform
- Technische Schulden

Ab 01.07.2023 im Feld

- § eMP online
- § Patientenkurzakte
- Änderung KVNr
- Papierkorb
- Zusammenspiel ePA - eRezept

- Forschung
- DiGA-Hersteller

ePA 4.0

- Bilddaten-MIO

ePA 5.0

- TI 2.0: zentrale Datenverarbeitung
- FHIR und Freitextsuche
- Forschung 2.0 (2. Stufe der Freigabe nach §363 (8) SGB V)

FERTIG ;-) !

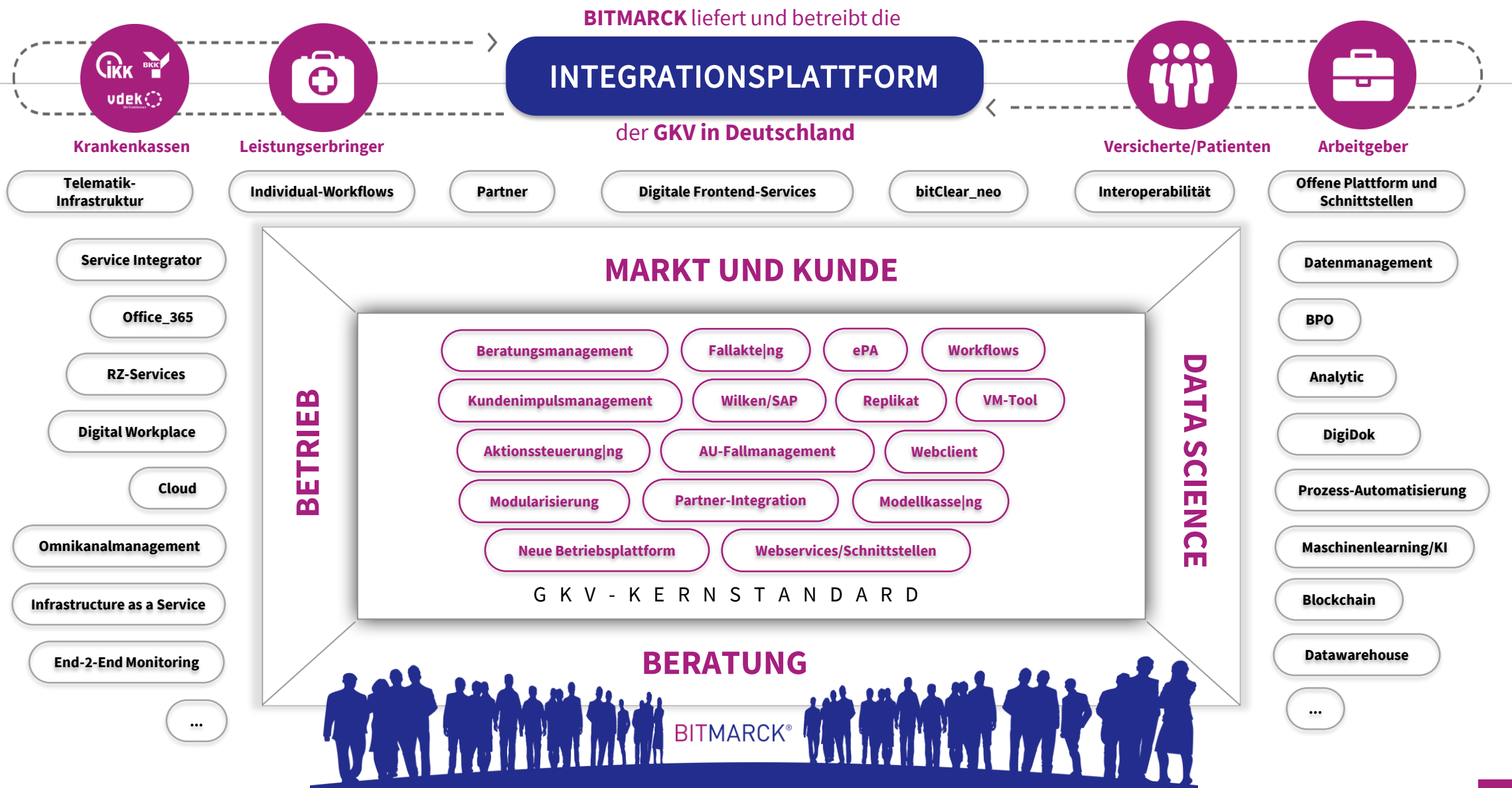
Timeline showing release increments and field implementation dates:

- 1.0
- 2.0
- 3.0: Release Incremente 01.01.23/01.07.2023 im Feld
- 4.0: Release Incremente 01.01.24 im Feld
- 5.0

gematik

4

Unsere Vision: #daswirdBITMARCK2023



Was haben wir erreicht?

Beschlüsse aus AR und GesV 2019 - „was bringt uns das alles?“

BITMARCK®



- Kundenzufriedenheit auf stabilem Niveau
- Wandel weg vom reinen GKV-Kernstandard hin zu digitalen Frontend-Anwendungen
- Erhöhung Standardisierung, u. a. neues LizP-Modell und Erweiterung GKV-Kernstandard auf B2B2C
- Integration „Dritt-ISC“ und weitere IT-Übernahmen
- Weiterentwicklung BI (u. a. Data Science Factory)
- Stärkung IT-Sicherheit (SOC/SIEM)
- BITMARCK als Integrator
- Aufbau MuK inkl. Beschlüssen üPGO/PFO
- Klare Trennung von Vertrieb und Delivery
- Standing in Politik und IT-Community



Verbesserung Kundenorientierung und Zusammenarbeit

- › Eine BITMARCK an der Kundenschnittstelle: ein Marktplatz, ein Auftritt
- › Single-Point-of-Contact für die Kunden
- › Schneller Zugriff auf Produkt- und Lösungskompetenz - schnellere Reaktion und Beauftragung



Optimierung Time-to-Market und Flexibilisierung der Leistung

- › BITMARCK als Service-Partner für Digitalisierung und Innovationen
- › Zentrale Verantwortung und Steuerung von Produktintegration – BITMARCK als Integrator



Erhöhung Standardisierungsgrad und Effizienz

- › Ein durchgängiges, übergreifendes und bedarfsorientiertes BM-Produktportfolio
- › Konsolidierung der Verträge mit der Option „ein GU-Vertrag je Kunde“
- › Synergien u. a. durch Prozesskonsolidierung und Straffung der Geschäftsfelder



Erhöhung Transparenz und Verbesserung der Entscheidungsfähigkeit

- › Gemeinsame strategische Steuerung des Produktportfolios mit einer BM-Unit
- › Klare Trennung von Delivery- und Vertriebs-Verantwortung



Warum jetzt?

- › Strategisches Ziel „21c|ng für alle Kassen“ (1.Stufe: Kern) ist erreicht – 2.Stufe: Ausrichtung auf unterschiedliche Kundenbedarfe
- › Digitalisierung der Kassen erfordert Flexibilisierung, Skalierbarkeit und Schnelligkeit – Änderung der Kundenanforderungen
- › BITMARCK muss Produkt- und Technologieinnovator für die Kassen werden – sonst verliert sie den Anschluss (Cloud-Konkurrenz u.a.)
- › systemischer Wettbewerb im Wandel: weg vom GKV-Kernstandard hin zu den digitalen Frontend-Anwendungen



- Schnellere Reaktion und Beauftragung
- Synergien durch Prozesskonsolidierung und Straffung Geschäftsfelder
- umfassende Professionalisierung Shared Services
- Stärkung fachliche Kooperationen
- durchgängige und übergreifenden Kultur- und Personalentwicklung
- gemeinsames Führungsverständnis
- Weiterentwicklung GKV-Kernstandard (Modularisierung?!)
- Implementierung CDO/Innovation

**... gäbe es die BITMARCK nicht,
müsste man sie spätestens jetzt
gründen!**

**Die BITMARCK vertritt uns
besser in Berlin als unsere
eigenen Verbände!**

**Die BITMARCK-Gemeinschaft
ist stark und gut
und ein ideales Konstrukt
für Zukunftsfähigkeit!**

**Wir müssen
gemeinsam vorneweg
gehen!**

Wofür wir stehen – worauf wir stolz sind

BITMARCK®

„... gäbe es die BITMARCK nicht, müsste man sie spätestens jetzt gründen.“



Warum?

Wir digitalisieren und vernetzen für das Wichtigste im Leben – Gesundheit

Mit unseren Services und Produkten ermöglichen wir die individuelle, digitale und vernetzte Gesundheitsversorgung für über 25 Mio. Versicherte.

Wir bieten eine am Markt einzigartige Bandbreite an Leistungen.

Wir stärken die Marktposition unserer Kunden – und tragen dafür Sorge, dass sie den digitalen Wettbewerb erfolgreich meistern.

Wie?

Für Versicherte und GKVen gestalten wir jede Leistung smarter

Wir sind agil, flexibel, transparent, verbindlich, termintreu und gehen ehrlich mit Fehlern um.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vereinen das größte Know-how der Branche.

Wir leben Kundenzufriedenheit intern und extern vor.

Was?

Unser integriertes Service-Portfolio ist wirtschaftlich und attraktiv

Wir liefern eine mobile Integrationsplattform, die Kundenprozesse inkl. Leistungserbringer digitalisiert, automatisiert und vernetzt.

BITMARCK im politischen Berlin

Mit eigenem Hauptstadtbüro im Regierungsviertel

BITMARCK®



Gestiegene Sichtbarkeit von BITMARCK auf dem politischen Parkett durch ein eigenes Hauptstadtbüro seit 2020:
strategisch gut gelegen im unmittelbaren Umfeld des Bundesgesundheitsministeriums und des Bundestags sowie weiteren politischen Stakeholdern.

Gezielt vorantreiben, Netzwerke ausbauen und Kooperationen bilden:
BITMARCK ist als Experte und Interessenvertreter der angeschlossenen Krankenkassen u. a. beim partizipativen Prozess zur Entwicklung einer „Digitalisierungsstrategie Gesundheitswesen und Pflege“ und weiteren Expertenanhörungen dabei und steht im konstruktiven Austausch mit den unterschiedlichen Stakeholdern der IT- und GKV-Branche.

TAGESSPIEGEL BACKGROUND

E-Health Smart City & Ve

ne Datennutzung

N VON BITMARCK

ung

am Montag, den 21. März 2022, öffentliche Anhörung

ndigenliste

Sachverständigenliste

Stellungnahmen

Deutsche Krankenhausgesellschaft

Sozialverband vdk Deutschland

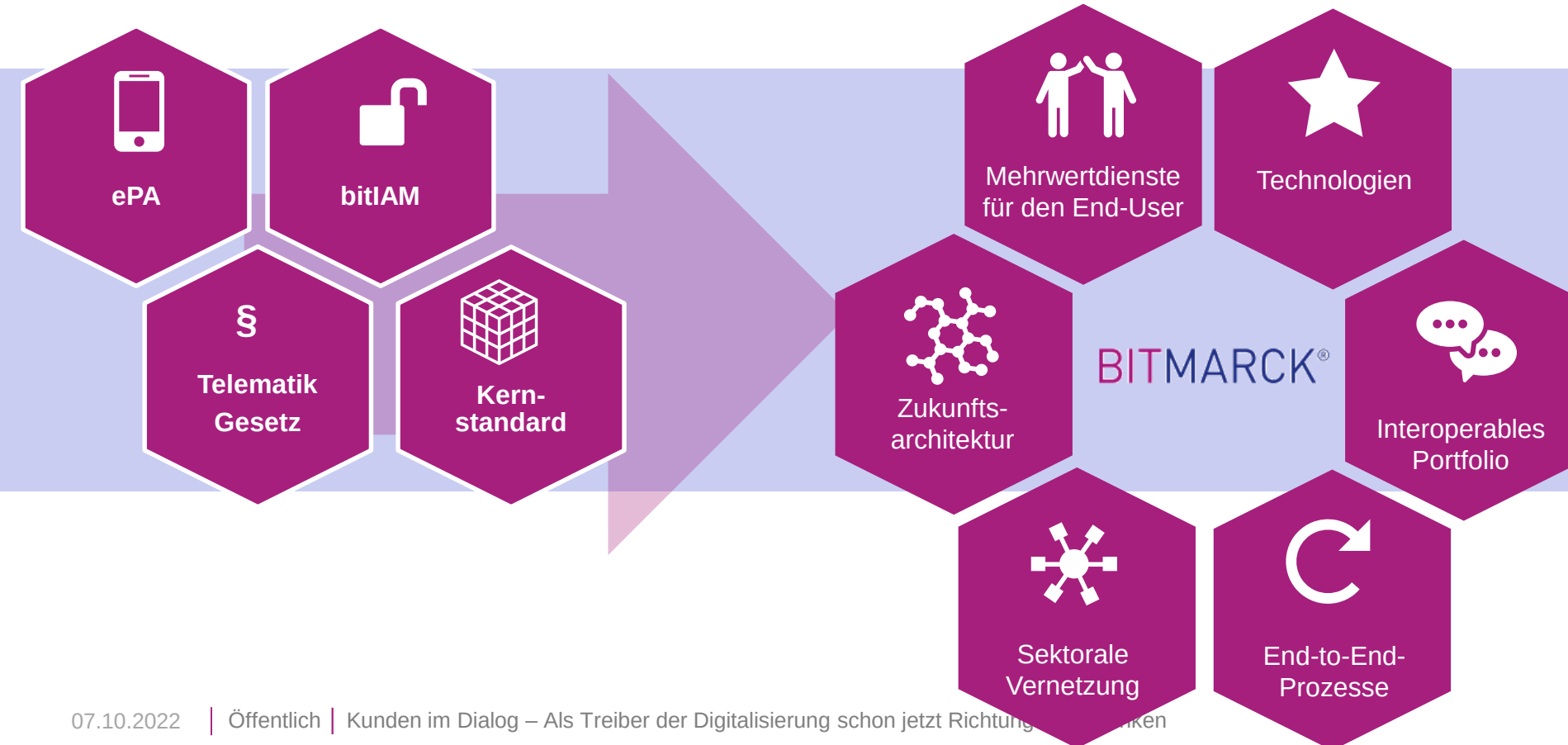
Spannungsfeld

Stabilität ↔ Markterfordernisse

BITMARCK®

Stabilität

Weiterentwicklung



- Ende-zu-Ende-Gesundheitsprozesse
- Fokus „Kernthemen“ (nicht allein GKV-Kernstandard)
- Übergreifendes Zusammenwirken
- Kundenzufriedenheit
- Zukunftstechnologien und deren Einsatz bei BITMARCK
- Stärkung „System BITMARCK“
- Nachhaltigkeit
- IT-Sicherheit/ Datenschutz
- ...



Ein Blick in die
Zukunft 2026!

#soistbitmarck2026

Zentrale Leitfragen?!

BITMARCK®

Welche IT-Zukunft erwartet uns (auch) in der GKV?

Wie wird es zum Selbstgänger, dass alle Gesellschafter alles von uns kaufen ... und damit die Kundenzufriedenheit einen neuen Höhepunkt erreicht?

Wie steigern wir den Wert von BITMARCK?

Wie werden wir der GKV-Provider, an dem niemand (inkl. Politik, Verbänden etc.) vorbei kommt?



Strategisches Zielbild 2026 – Kunde im Fokus

Arbeitsstand



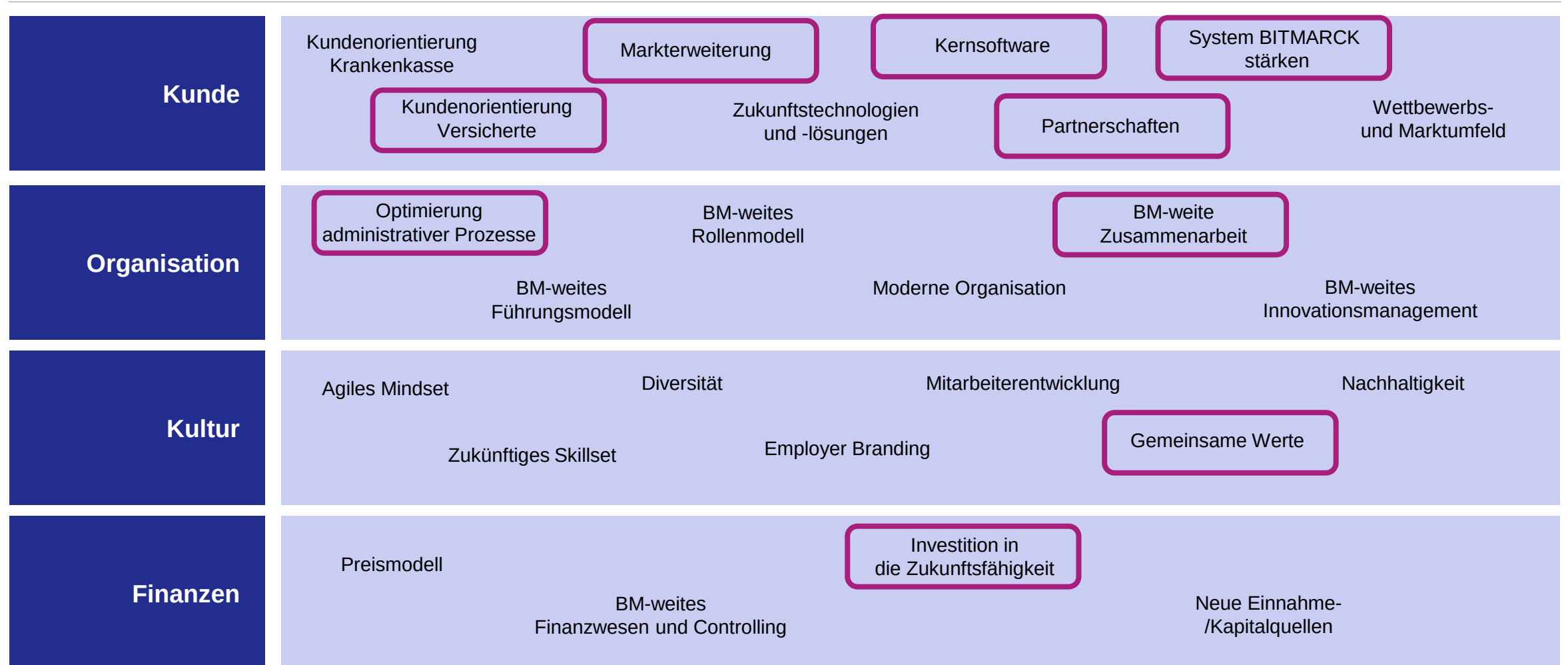
Das übergeordnete und integrierte Handlungsfeld **Kunde** umfasst die gesamten Produkte und Services, sowie Standards und Technologien.

Unsere Kunden profitieren von der digitalen Transformation im Gesundheitswesen durch bessere Services, schnelleren Kontakt zu Ihren Versicherten und zentralen Orten für Gesundheit. Elektronische Patientenakte, Gesundheits-Cockpit und der Aufbau von Fallorientierten und Versicherten-zentrierten Versicherten-Reisen sind wesentliche Bestandteile dieses Leistungsversprechens!

Strategische Initiativen

bis 2026

BITMARCK®



Wie wir Digitalisierung denken – Unser Beitrag für Ihre Digitalisierungsstrategie

Nancy Jokic

München, 07.10.2022



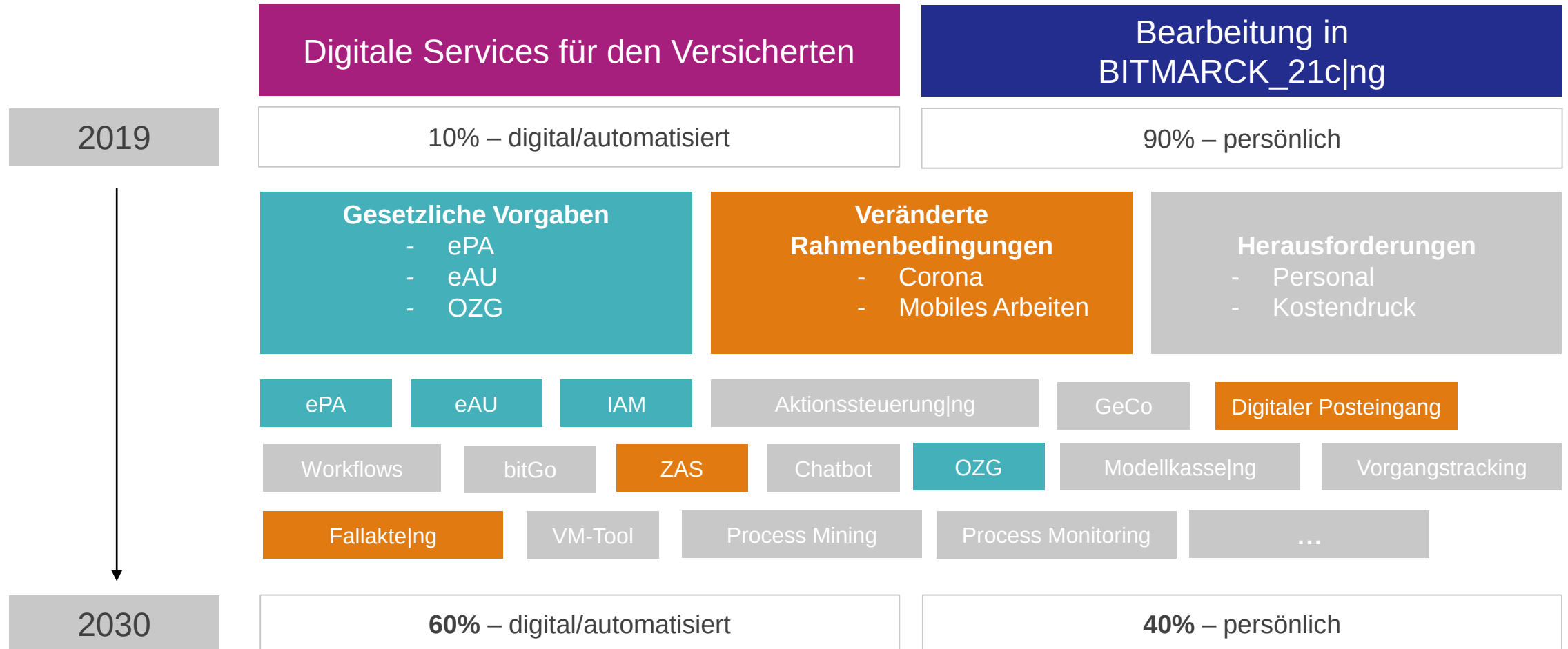
A scenic mountain landscape featuring a stone staircase leading up a hillside. The path is made of large, flat stones and is flanked by lush green vegetation and tall grasses. In the background, jagged mountain peaks rise against a sky filled with soft, white clouds. The sun is visible on the right side, casting a warm glow over the scene.

Ein steiniger Weg in die Digitalisierung

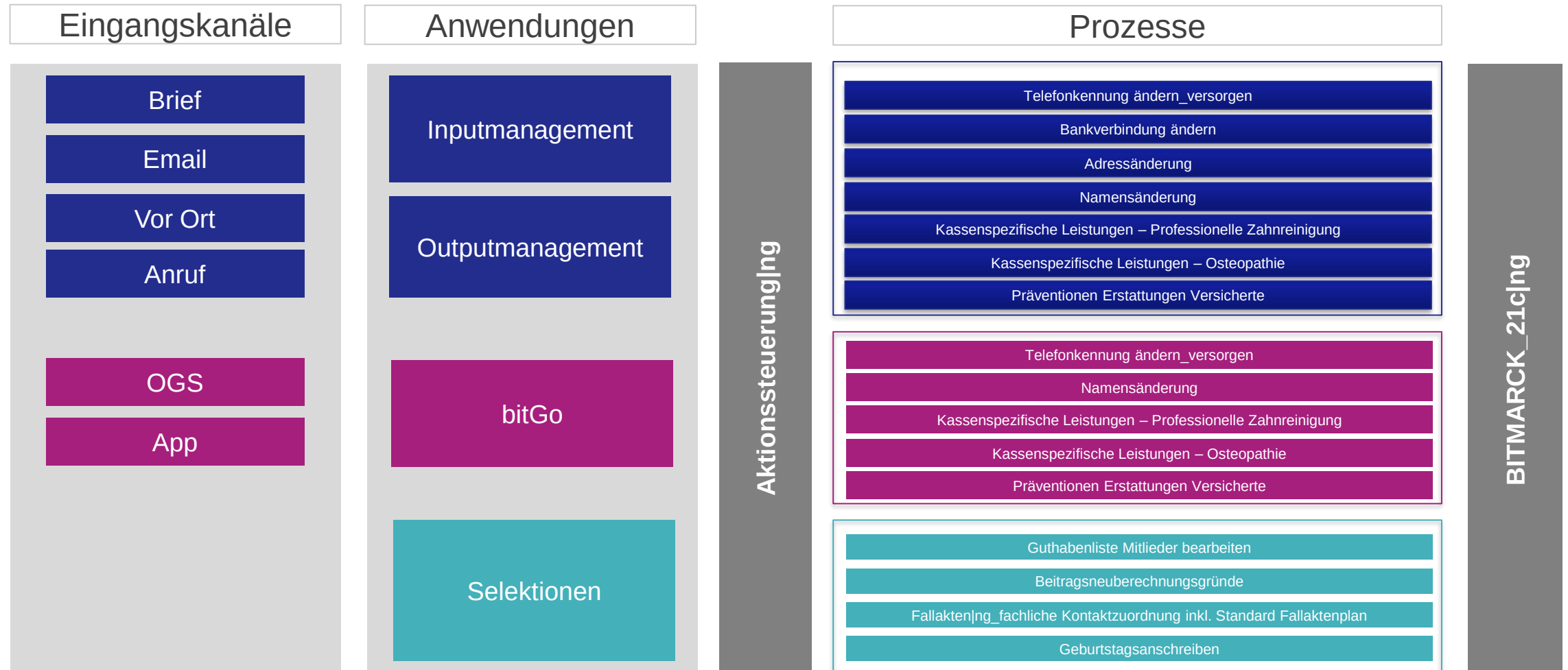
Seit 2019 hat sich unser Blick verändert



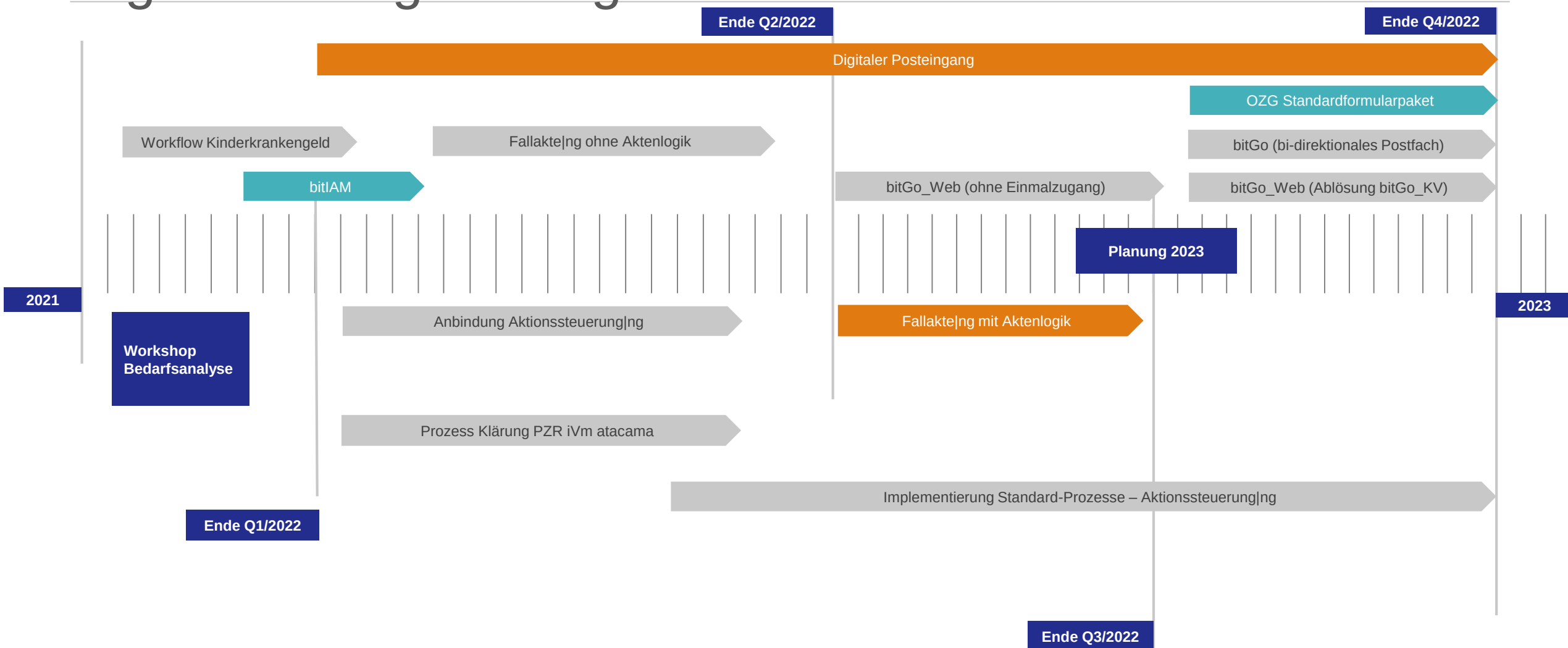
Das Umfeld wird komplexer



Wir denken in Kundenprozessen



Unser Beitrag zur Umsetzung Ihrer Digitalisierungsstrategie



Das erwartet Sie in unseren Workshops

Wie wir Digitalisierung denken

1. Workshop-Session: Grundsätzliche Informationen, wie die letzten Jahre verlaufen sind. Wie haben wir auf Herausforderungen reagiert, wo stehen wir heute?

- » OZG-Paket
- » Beratungsgemeinschaft
- » Standardprozesse werden weiter ausgebaut
- » Digi-Paket/Voraussetzungen schaffen

2. und 3. Workshop-Session: Gehen Sie in den Austausch mit uns

- » OZG – Ausbau in 2023
- » Feature Einführungen bitGo/GeCo
- » Beratungsgemeinschaften
- » Digi-Paket Ausbau
- » Prozess-Roadmap (auch für Großkunden)

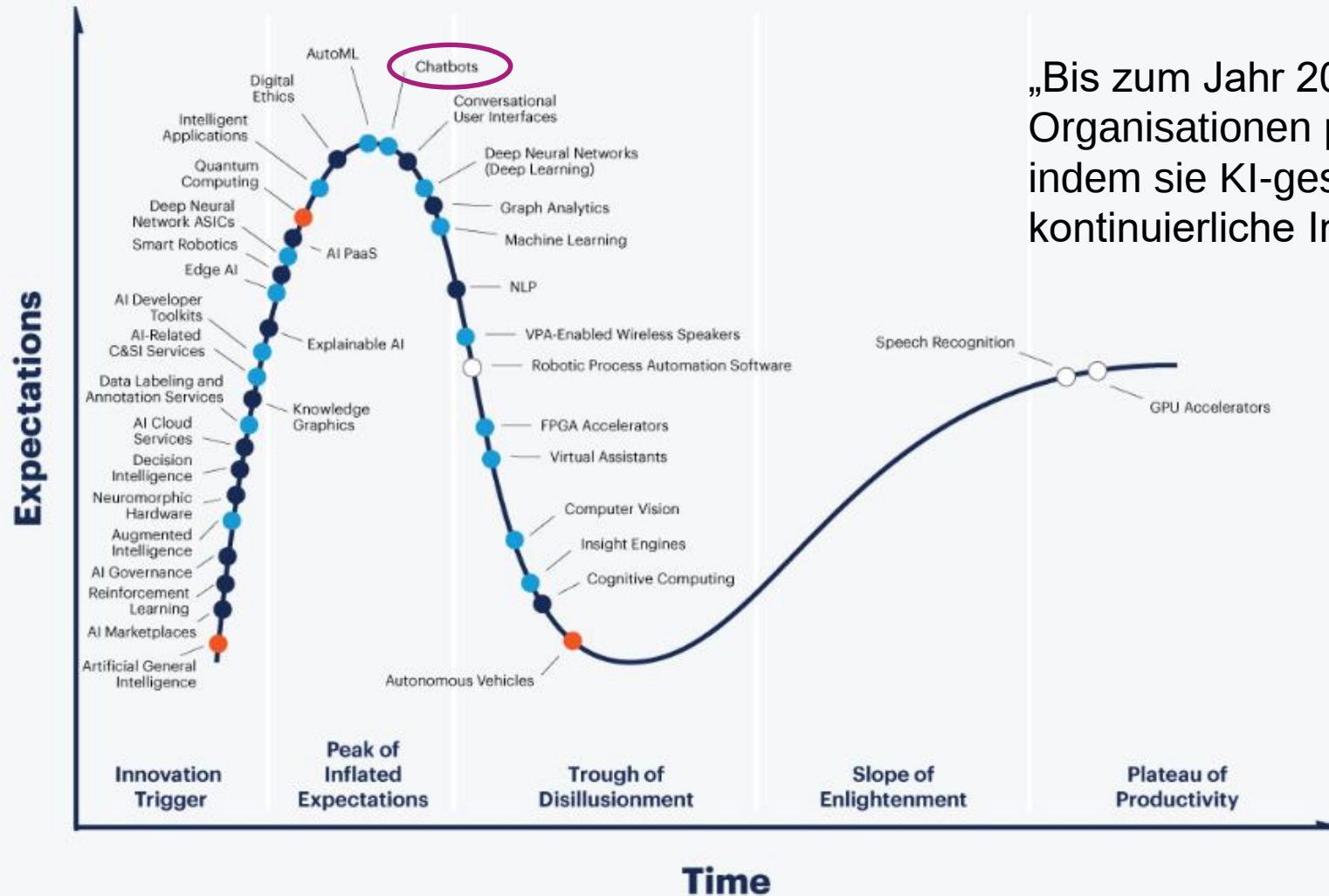
Chatbot – Digitalisierung des Supports durch künstliche Intelligenz

Sebastian Klehmet

München, 07.10.2022



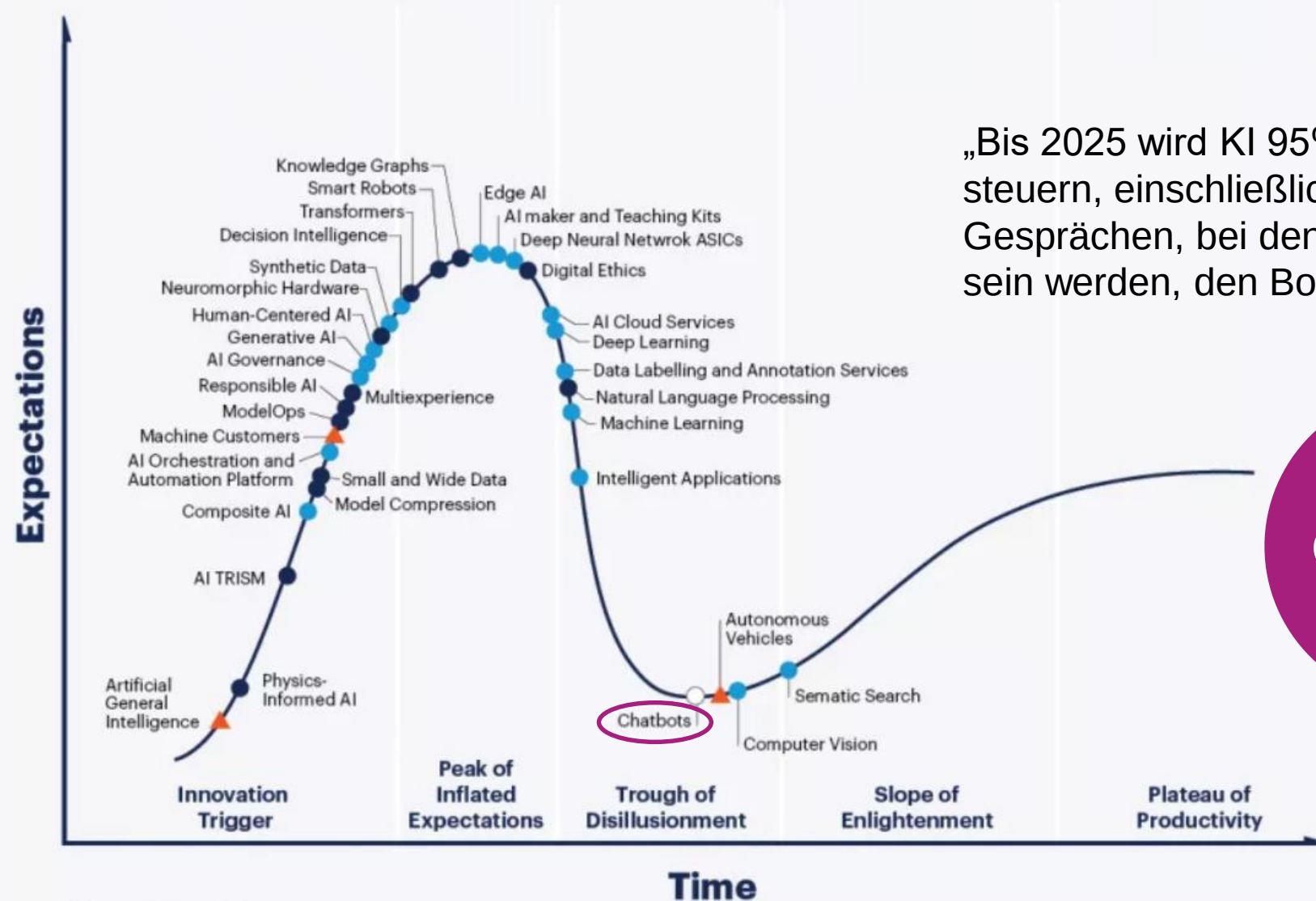
Gartner Hype Cycle for Artificial Intelligence, 2019



„Bis zum Jahr 2023 werden 30% der Kundenservice-Organisationen proaktive Kundenservices anbieten, indem sie KI-gestützte Prozessorchestrierung und kontinuierliche Intelligenz nutzen“ (Gartner)

**Der
Chatbot
2019**

Hype Cycle for Artificial Intelligence, 2021



„Bis 2025 wird KI 95% aller Kundeninteraktionen steuern, einschließlich Live-Telefon- und Online-Gesprächen, bei denen die Kunden nicht in der Lage sein werden, den Bot zu erkennen.“ (Finance Digest)

**Der
Chatbot
2021**

Einsatzgebiete

Die gesamte Kundenkommunikation wird weltweit in allen Branchen digitalisiert

- Hier stellen KI und Chatbot Schlüsseltechnologien dar

Was ist heute möglich

- **Bereitstellung** von generellen Informationen wie FAQs
- Vollständig digitalisierte **Kommunikation**
- **Beratung** durch geführte Fragen
- Automatisierte **Bearbeitung** einfacher Aufgaben

BITMARCK®

„Knapp zwei Drittel der Unternehmen (EU) verwenden bereits einen Chatbot – Tendenz steigend. Fast alle Unternehmen setzen Chabots als Erstkontakt (97%) ein, gefolgt vom Kundenservice (51%) und der Produktberatung (39%).“
(EOS Deutschland)

Gründe für den Einsatz des Support Chatbots

Vorteile für Krankenkassen

- Entlastung der internen IT
- Mitarbeiterzufriedenheit
- 24x7-Erreichbarkeit
- Sofortige Beantwortung von Standardanfragen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Automatisierung
- Kostenreduktion
- Vorqualifizierung von Tickets und Live Chat
- Reagiert immer neutral

BITMARCK®

„Für einen personalisierten und besseren Service tauschen Kunden ihre Daten bereitwillig mit dem Chatbot aus.“

(ZHAW)

Service von BITMARCK

Bereitstellung des internen Support Chatbot im Intranet des Kunden

- Nutzung einer vertrauten Umgebung für die Krankenkassen-Mitarbeiter
- Minimaler Aufwand für die interne IT der Krankenkasse

Sofort verfügbare Funktionen

- Anbindung an das One-ITSM-Ticket-Tool:
 - Anzeige offener Tickets
 - Erweiterung von Tickets
 - Eröffnung von vorqualifizierten Tickets
- Anbindung an die Wissensdatenbank von BITMARCK
- Anzeige von Störungsmeldungen

Weitere Funktionen in Entwicklung



Was erwartet Sie im Workshop

Demo-Session

- Wissensdatenbank
- Tickets
- Standardaufgaben
- Training

Austausch

- Technische und menschliche Hürden der KI?
- Wie können wir Sie entlasten und unterstützen?
- Ausblick – wo wollen wir hin?
 - Zusammenspiel mit dem Self-Service-Portal
 - Automatisierung
- Namensfindung

BITMARCK®

„62% Kosteneinsparungen,
bei den befragten
Unternehmen“

„Erhöhung der
Mitarbeiterzufriedenheit um
64%“
(EOS Deutschland)

Cyber Defence bei BITMARCK

Dr. Dennis Tatang

München, 07.10.2022



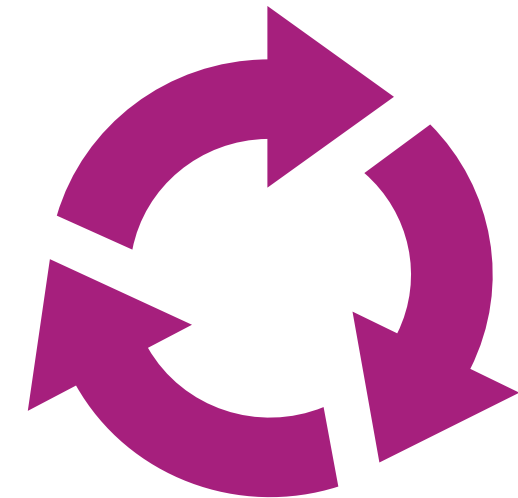
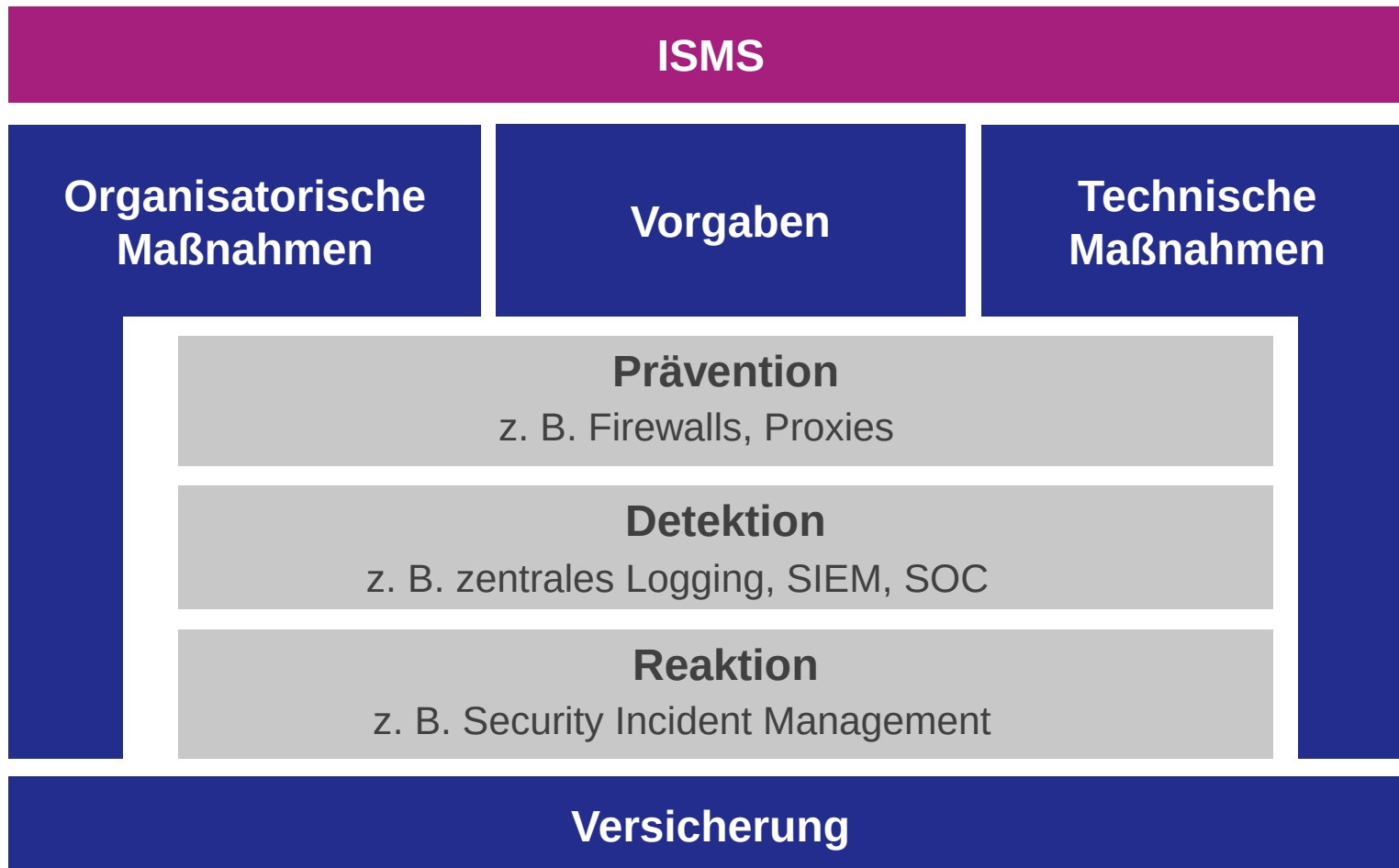
Ausgangssituation

BITMARCK®

„Die Lage der IT-Sicherheit in Deutschland bleibt angespannt bis kritisch“ (BSI)



Erfolgreiche Digitalisierung braucht Cyber-Sicherheit

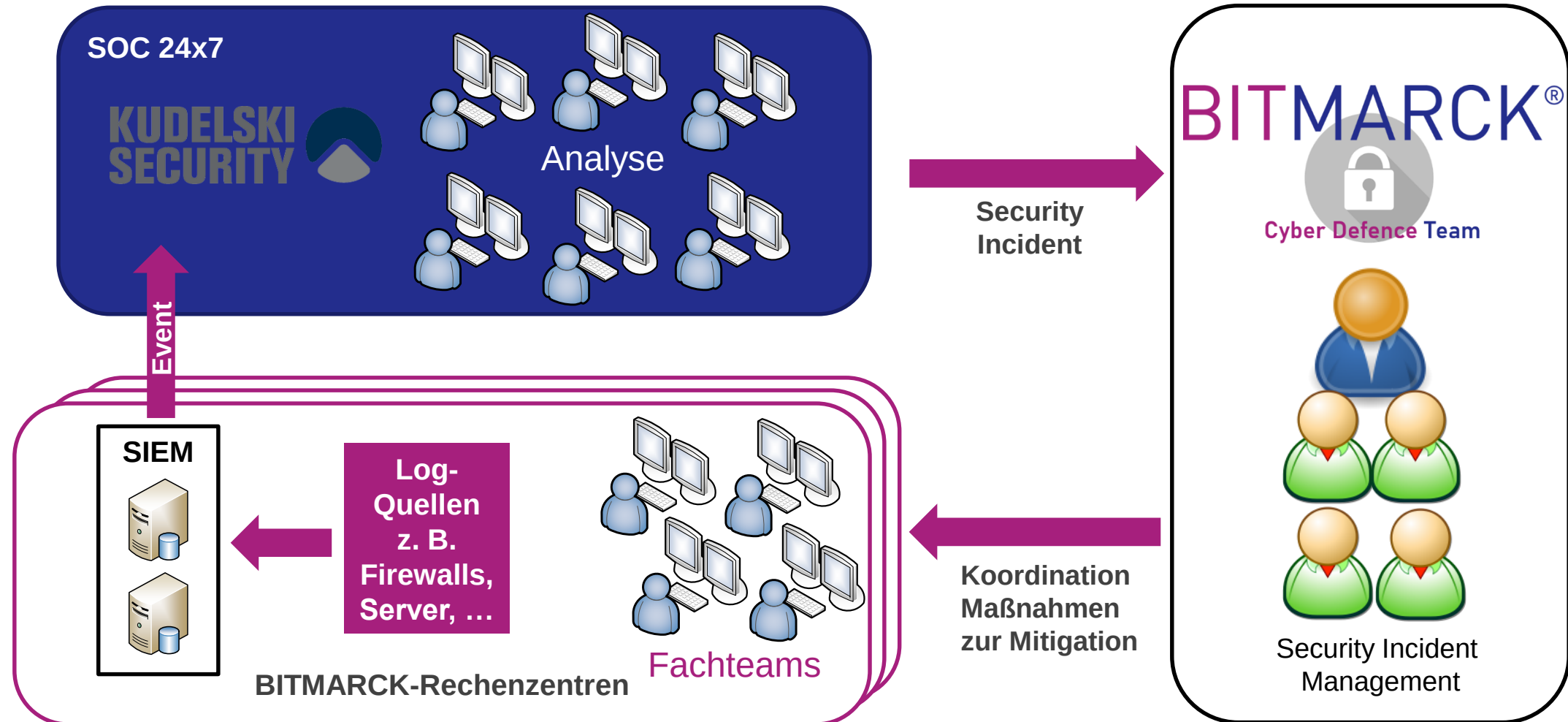


IT-Sicherheit ist ein kontinuierlicher Prozess

Was ist ein SOC?

Menschen – Prozesse – Technik

BITMARCK®



Was erwartet Sie im Workshop

BITMARCK®

Wie arbeiten wir?

- Erfahren Sie gleich im Workshop „Cyber Defence bei BITMARCK“
 - Wie die aktuelle Bedrohungslage aussieht
 - Wie das Zusammenspiel zwischen SOC, Cyber Defence Team und BITMARCK funktioniert
 - Wie unser SOC Partner arbeitet
 - Wie das Cyber Defence Team auf einen beispielhaften Security Incident reagiert



Was treibt uns an?

Perspektive/Ausblick

BITMARCK®

Erfolgreiche Digitalisierung braucht Cyber-Sicherheit, daher wollen wir

- die Sicherheitslage der durch BITMARCK betriebenen IT-Infrastruktur (Netzwerke und Systeme) und Applikationen überwachen
- Cybersicherheitsvorfälle sowie konkrete IT-Sicherheitsrisiken zeitnah entdecken und so reagieren, dass negative Einflüsse auf die Geschäftsprozesse vermieden oder begrenzt werden
- Schäden durch Cyberangriffe von BITMARCK abwenden und die verantworteten Daten vor Missbrauch schützen

Security Monitoring
und Triage ausbauen

Security-Incident-
Response-Prozesse
optimieren

Schwachstellen-
management
einführen

Threat Hunting
etablieren

Professionalisierung unserer Cyber Defence

Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit