

**BITMARCK®**

**KUNDEN IM DIALOG 2022**

**06. UND 07. OKTOBER IN MÜNCHEN**

**#bitmarck**

**#kundenimdialog**

**#dasistbitmarck**





Liebe Kundinnen, liebe Kunden,

gesetzliche Rahmenbedingungen, die Corona-Pandemie aber auch die stetig wachsenden Anforderungen der Versicherten an digitale Service-Angebote sorgen dafür, dass die Gesundheitsbranche sich in einem umfassenden Wandel befindet. Vor diesem Hintergrund gilt es auf Seiten der Krankenkassen Onlinepräsenzen auszubauen und mobile, vernetzte Lösungen anzubieten.

Welche IT-Themen werden zukünftig noch stärker in den Fokus rücken? Welche Fragen werden uns in den nächsten Monaten und Jahren beschäftigen und wie stellt sich BITMARCK bereits heute auf, um den beschriebenen Herausforderungen gerecht zu werden?

Im Rahmen des Formats „Kunden im Dialog“ werden sich genau diese Fragen wie ein roter Faden durch das Programm ziehen. Ob Cyber Defence, Digitalisierung im Kundenservice oder die Entwicklung einer eigenen Digitalisierungsstrategie – im Fokus steht der Austausch zwischen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern.

Wir freuen uns auf spannende Impulse und anregende Gespräche vor Ort in München.

Ihr

Christian Niklaus

# UNSER PROGRAMM

**Donnerstag, 06. Oktober 2022**

---

**17:00 – 17:20**    **Begrüßung**  
Christian Niklaus, Geschäftsführer  
BITMARCK Beratung GmbH

**17:20 – 18:50**    **Keynote: Live Hacking & Cyber Security**  
AWARE7

**Ab 19:00 Uhr Abendprogramm in den Räumlichkeiten der  
BITMARCK Beratung GmbH**

**Freitag, 07. Oktober 2022**

---

**09:00 – 09:10**    **Begrüßung**  
Christian Niklaus, Geschäftsführer  
BITMARCK Beratung GmbH

**09:10 – 09:40**    **Als Treiber der Digitalisierung schon jetzt  
Richtung 2026 denken**  
Andreas Strausfeld, Vorsitzender der  
Geschäftsführung, BITMARCK

**09:40 – 10:00**    **Wie wir Digitalisierung denken – unser  
Beitrag für Ihre Digitalisierungsstrategie**  
Nancy Jokic, Abteilungsleiterin Beratung und  
Markteinführung, BITMARCK

**10:00 – 10:20**    **Kaffeepause**

**10:20 – 10:40**    **Chatbot – Digitalisierung des Supports durch  
künstliche Intelligenz**  
Sebastian Klehmet, Abteilungsleiter Support  
Desk, BITMARCK

**10:40 – 11:00**    **Cyber Defence bei BITMARCK**  
Mathias Trucks, Bereichsleiter IT-Service und  
Dennis Tatang, Teamleiter Cyber Defence,  
BITMARCK

**11:00 – 11:10**    **Kaffeepause**

**11:10 – 11:55**    **Workshop Slot 1**

**11:55 – 12:25**    **Kaffeepause**

**12:25 – 13:10**    **Workshop Slot 2**

**13:10 – 13:30**    **Mittagssnack**

**13:30 – 14:15**    **Workshop Slot 3**

**14:15 – 14:25**    **Kaffeepause**

**14:25 – 14:45**    **Abschluss**  
Christian Niklaus, Geschäftsführer  
BITMARCK Beratung GmbH

## UNSERE IMPULSE

### **Keynote: Live Hacking & Cyber Security**

Immer mehr Geschäftsprozesse werden durch die Krankenkassen online zur Verfügung gestellt. Gleichzeitig hat die Cyber-Kriminalität in den letzten Jahren massiv zugenommen, die Gesundheitsbranche und die durch sie verarbeiteten Daten geraten dabei immer stärker in den Fokus.

Wer sich vor Angriffen, Sicherheitslücken und Betrugsmaschen schützen will, muss die Vorgehensweise von Cyber-Kriminellen kennen. Von der Informationsrecherche bis zur Vorbereitung und Durchführung der Attacke – im Rahmen eines Live Hackings zeigen wir Risiken auf, die im Umgang mit bewährten und neuen, digitalen Verarbeitungs- und Kommunikationswegen entstehen.

**AWARE7 GmbH**

### **Als Treiber der Digitalisierung schon jetzt Richtung 2026 denken**

Schon seit einigen Jahren begleiten uns die Strategiebeschlüsse zu #daswird-BITMARCK2023. Diese enthalten als maßgeblichen Eckpunkt ein digitales Ökosystem zur Vernetzung und Integration im deutschen Gesundheitswesen. Stand heute können wir konstatieren, dass aus der Theorie von einst mittlerweile viel Realität geworden ist. Doch die Welt in und um BITMARCK dreht sich weiter: Die zahlreichen, auch gesetzlich getriebenen, ambitionierten und zeitkritischen Aufgaben erfordern schnelle Reaktionen und flexible Anpassungen auf Produkt- und Lösungsebene. Zusätzliche Dynamik bringen neue Nutzeranforderungen der Versicherten. Schon jetzt müssen wir daher in Richtung Zukunft denken: Wie müssen wir uns verändern, um weiter als Treiber



der Digitalisierung voranzuschreiten? Was muss und was wird BITMARCK tun, um weiterhin der führende Managed Service Provider am Markt zu bleiben?

**Andreas Strausfeld, BITMARCK**

# UNSERE WORKSHOPS

Erfahren Sie mehr darüber, wie BITMARCK sich als Berater für Ihre Digitalisierungsstrategie aufgestellt hat, Sie durch den Einsatz einer Chatbot-Technologie im Kundenservice unterstützt und auf Cyber Attacken reagiert. Nutzen Sie die Gelegenheit für einen Erfahrungsaustausch mit Kolleginnen und Kollegen der Branche und treten Sie mit Vertreterinnen und Vertretern anderer Krankenkassen in den Dialog über aktuelle Implementierungen und Projekte. Diskutieren Sie mit uns über Service-Anforderungen und Unterstützungsleistungen und erfahren Sie mehr über geplante Entwicklungen zu diesen aktuellen Themen.

## Wie wir Digitalisierung denken – unser Beitrag für Ihre Digitalisierungsstrategie

Wie baue ich einen Fahrplan für die Gesamtstrategie meiner Krankenkasse und berücksichtige dabei sowohl eine Vielzahl an Produkten und Lösungsbausteinen sowie die kasseneigenen Prozesse und Lösungen? Wie gestalte ich die eigene Strategie möglichst kostengünstig, effizient und sicher? Die Fachberatung hat all dies im Blick und hält konkrete Lösungsansätze bereit. Gemeinsam mit Ihnen greifen wir grundsätzliche und individuelle Fragen zur eigenen Digitalisierungsstrategie auf.

Nancy Jokic, BITMARCK

## Chatbot – Digitalisierung des Supports durch künstliche Intelligenz

Schon seit einiger Zeit setzt BITMARCK Chatbot-Lösungen ein, um Versicherte zu unterstützen und Krankenkassenmitarbeiterinnen und -mitarbeiter zu entlasten. Mit Automatisierungen – beispielsweise durch die Anbindung an das Ticketsystem oder eine Wissensdatenbank – wird fortlaufend der eigene Servicedesk optimiert. Erfahren Sie, welche Möglichkeiten diese Technologie noch bietet, wie eine Chatbot-Lösung auch Sie unterstützen kann und wie zukünftige Weiterentwicklungen aussehen werden.

Sebastian Klehmet, BITMARCK

## Cyber Defence bei BITMARCK

IT-Sicherheit ist ein allgegenwärtiges Thema und bildet die Voraussetzung für eine erfolgreiche Digitalisierung. Der wachsenden Bedrohung von außen begegnet die BITMARCK-Unternehmensgruppe, indem sie die Absicherung von Kundendaten, Applikationen und IT-Infrastruktur kontinuierlich verbessert. In der heutigen Zeit reicht das allein jedoch nicht aus. Wir zeigen auf, wie die IT-Bedrohungslage aktuell aussieht und beantworten Ihre Fragen: Was ist ein Security Operations Center (SOC)? Was versteht man unter einem Security Information and Event Management (SIEM)? Was macht ein Cyber Defence Team? Und was tut BITMARCK, um den wachsenden Cyber-Bedrohungen zu begegnen?

Mathias Trucks und Dennis Tatang,  
BITMARCK

# ORGANISATORISCHE HINWEISE

## Anmeldung

Bitte nutzen Sie das Anmeldeformular unter: [www.bitmarck.de/kunden-im-dialog](http://www.bitmarck.de/kunden-im-dialog).  
Hier finden Sie auch alle Details zum Programm, den Vorträgen sowie den Workshops. Für eine optimale Organisation, bitten wir um eine Anmeldung bis spätestens zum 23. September 2022.

## Hotelempfehlung

Mercure Hotel, München Neuperlach Süd, Rudolf-Vogel-Bogen 3, 81739 München,  
Tel.: +49 89 63800-0, E-Mail: [h0792@accor.com](mailto:h0792@accor.com)

Unter der Nennung des Stichwortes „BITMARCK Beratung – Kunden im Dialog“ kann für die Nacht vom 06. auf den 07. Oktober ein Einzelzimmer aus dem Kontingent für 119 Euro inkl. Frühstück abgerufen werden (Selbstzahler).

## Kontakt

Ihre Fragen beantworten wir gerne unter der zentralen E-Mail-Adresse [kunden-im-dialog@bitmarck.de](mailto:kunden-im-dialog@bitmarck.de).

## Veranstaltungsort

BITMARCK Beratung GmbH  
Putzbrunner Straße 93  
81739 München

# BITMARCK®

**Wir freuen uns,  
Sie am 06. und 07.  
Oktober 2022 in  
München begrüßen  
zu dürfen.**

