

**KOMPAKT**

**EINSNULL**  
DER BITMARCK-NEWSLETTER

**0**

## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“

Die Kundenmanager von  
BITMARCK im Porträt

- 02** DAVID ALTHAUS
- 03** UDO CZARNECKI
- 04** MARKUS MÜLLER
- 05** CHRISTIAN PRÖTT
- 06** BERND REUSS
- 07** ROBERT SCHWENDNER
- 08** RAINER SONNENSCHNAIN
- 09** ANDREAS WIEMSCHULTE

**Sonder-  
ausgabe**

**BITMARCK®**

## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“: DIE KUNDENMANAGER VON BITMARCK IM PORTRÄT



**David Althaus**

Tel. +49 201 89069-024

Mobil +49 162 2984832

[david.althaus@bitmarck.de](mailto:david.althaus@bitmarck.de)

### Kunden, die David Althaus betreut:

- ARGE TelematIKK
- BKK Achenbach Buschhütten
- BKK BPW Bergische Achsen KG
- BKK24
- DIE BERGISCHE KRANKENKASSE
- E.ON Betriebskrankenkasse
- IKK classic
- IKK gesund plus
- Metzinger BKK
- mhplus Betriebskrankenkasse
- SIEMAG BKK

„One Face to the Customer“: Nach diesem Leitspruch agieren die Kundenmanager (KM) der BITMARCK-Unternehmensgruppe. Der Kundenmanager steht seinem Kunden für jedes Anliegen zur Verfügung, kanalisiert die Anfragen und holt zudem Feedback ein. Der KM ist Mittler zwischen BITMARCK und dem Kunden – eine bedeutende Aufgabe mit hoher Verantwortung für beide Seiten.

Grund genug für die einsnull kompakt, in dieser Sonderausgabe mit den Kundenmanagern einmal die Personen vorzustellen, die seitens BITMARCK das Gesicht zum Kunden sind.

Den Anfang macht David Althaus. Der gelernte Sozialversicherungsfachangestellte ist seit 2014 bei BITMARCK und konnte zuvor bereits jahrelange Erfahrung im GKV- und IT-Sektor bei Krankenkassen und Partnern sammeln. Die Begleitung und Verantwortung für Softwareeinführungs- und Weiterentwicklungsprojekte - sei es die Einführung eines Dokumentenmanagementsystems, der Rollout der GKV-Standardsoftware iskv\_21c oder die Weiterentwicklung des Systems - haben David Althaus im Laufe der letzten Jahre darin bestätigt, dass der Kunde im Fokus stehen und zu jeder Zeit eingebunden werden muss.

„Selbst sehe ich mich als ersten Ansprechpartner für alle Belange beim Kunden, die uns als BITMARCK betreffen. Dabei ist es egal, um welches Thema es sich handelt oder welcher unserer Standorte betroffen ist. Als verlässlicher Partner meiner Kunden stehen Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit für mich an vorderster Stelle“, erläutert David Althaus seine Rolle, in deren Rahmen er bis zu 50.000 Kilometer pro Jahr zurücklegt, um seine Kunden vor Ort zu unterstützen. Wenn er mal nicht „on the road“ ist, steht für David Althaus seine Familie mit dem kleinen Töchterchen (20 Monate) an erster Stelle. ■

## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“: DIE KUNDENMANAGER VON BITMARCK IM PORTRÄT



**Udo Czarnecki**

Tel. +49 40 2385638-150  
Mobil +49 172 5243263  
[udo.czarnecki@bitmarck.de](mailto:udo.czarnecki@bitmarck.de)

### Kunden, die Udo Czarnecki und sein Team betreuen:

- DAK-Gesundheit
- Deutsche Stiftung Organ-  
transplantation
- HEK – Hanseatische Krankenkasse
- Verband der Ersatzkassen

Die BITMARCK-Unternehmensgruppe sieht sich als Full-Service-Dienstleister im IT-Markt der GKV – und genau diese beiden Welten verkörpert auch Udo Czarnecki. Als Verwaltungsfachangestellter, staatlich geprüfter Betriebswirt und Diplom-Informatiker (FH) ist er auf IT-Seite ebenso zu Hause wie in der GKV, wo sein Weg in der Kundenbetreuung der DAK-Gesundheit begann und ihn dieser nach einigen Stationen – auch außerhalb der GKV in IT-Outsourcing-Themen – ins Kundenmanagement von BITMARCK führte.

In Hamburg leitet er aktuell den Bereich „Kundenservices und Vertrieb“. Das Team kümmert sich neben den klassischen Aufgaben eines Kundenmanagers auch um Prozess-Themen wie „Service-Level-Management“, „Portfolio-Management“ und „Ressourcen-Management“. „Der Schwerpunkt unserer Arbeit liegt ganz klar auf der Kundensicht: Wir tragen die Wünsche unserer Kunden in die BITMARCK – und möchten diese über intern erarbeitete Prozesse umsetzen“, erläutert Udo Czarnecki. Im Zentrum der Arbeit steht dabei die DAK-Gesundheit als Großkunde der BITMARCK am Standort Hamburg.

Das Thema Gesundheit steht bei Udo Czarnecki auch im Mittelpunkt, wenn er nicht im Dienste der Kunden und BITMARCK unterwegs ist: An der APOLLON Hochschule in Bremen unterhält er einen Lehrauftrag im Studiengang Gesundheitswirtschaft und gibt auf diese Weise sein Wissen weiter und schafft es somit, sich in den komplexen Themenstellungen selbst weiterzuentwickeln. In seiner freien Zeit stehen seine Familie, der Sport und Gartenarbeit bei ihm hoch im Kurs. ■



## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“: DIE KUNDENMANAGER VON BITMARCK IM PORTRÄT



**Markus Müller**

Tel. +49 89 62737-480

Mobil +49 172 1307278

[markus.mueller@bitmarck.de](mailto:markus.mueller@bitmarck.de)

### Krankenkassen, die Markus Müller als Kundenmanager betreut:

- BKK Aesculap
- BKK der MTU Friedrichshafen GmbH
- BKK Freudenberg
- BKK Groz-Beckert
- BKK KARL MAYER
- BKK KBA
- BKK MAHLE
- BKK MEM
- BKK Rieker.RICOSTA.Weisser
- BKK Scheufelen
- BKK Schwarzwald-Baar-Heuberg
- BKK Voralb HELLER\*INDEX\*LEUZE
- BKK ZF & Partner
- Bosch BKK
- CITY BKK Körperschaft in Abwicklung
- Continentale Betriebskrankenkasse
- Die Schwenninger Betriebskrankenkasse
- SECURVITA BKK
- SKD BKK
- TBK Thüringer Betriebskrankenkasse

Markus Müller verstärkt seit August 2014 das Kundenmanagement von BITMARCK. Zuvor hat er drei Jahre im Rollout von iskv\_21c mitgewirkt und war unter anderem bei den Umstellungen der BKK VBU, der BAHN-BKK und der Schwenninger Krankenkasse eingebunden.

Des Weiteren kann der gelernte Sozialversicherungsangestellte und Krankenkassenbetriebswirt auf mehr als 15 Jahre Erfahrung bei Ersatzkassen und BKKen zurückblicken – die Sorgen und Wünsche der Krankenkassen kennt er somit aus dem Effeff. Und sieht darin auch eine seiner Hauptaufgaben als Kundenmanager: „Mir ist es sehr wichtig, die Anliegen der Kunden in die einzelnen Units von BITMARCK zu transportieren und so die Kollegen noch besser dahingehend zu sensibilisieren, welche Themen die Krankenkassen bewegen. Basierend auf dem dadurch aufgebauten Verständnis kann die BITMARCK weiterhin zielgerichtet Produkte und Dienstleistungen entwickeln und anbieten.“

Privat steht bei Markus Müller seine Familie inkl. der 9-jährigen Tochter an erster Stelle. In seiner schwäbischen Wahlheimat Dotternhausen trainiert er zudem ein Jugendfußballteam – und wenn darüber hinaus noch Zeit bleibt, sind Kochen und Grillen gern gesehene Hobbys. ■

## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“: DIE KUNDENMANAGER VON BITMARCK IM PORTRÄT



**Krankenkassen,  
die Christian Prött als  
Kundenmanager betreut:**

- actimonda Krankenkasse
- ARGE GSV plus GmbH
- ARGE HKP e. V.
- Bfw Stralsund GmbH
- BKK Bundesverband GbR i.L.
- BKK Dachverband e.V.
- BKK Deutsche Bank AG
- BKK EWE
- BKK GRILLO-WERKE
- BKK Landesverband Mitte
- BKK LV Mitte Arbeitgebersversicherung
- BKK Mobil Oil
- BKK RWE
- BKK-Landesverband NORDWEST
- Brandenburgische BKK
- casusQuo GmbH
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V.
- Deutsche Rentenversicherung  
Knappschaft-Bahn-See
- Elsevier GmbH
- GWQ ServicePlus AG
- IKK Brandenburg und Berlin
- IKK Nord
- IKK Südwest
- Kaufmännische Krankenkasse - KKH
- MedicalContact AG
- Meyer Werft GmbH & Co. KG
- Novitas BKK
- pronova BKK
- VIActiv Krankenkasse

**Christian Prött**

Tel. +49 201 102281-280

Mobil +49 162 2564071

[christian.proett@bitmarck.de](mailto:christian.proett@bitmarck.de)

In seiner beruflichen Karriere ist Christian Prött viel herum gekommen: Was mit einem Physik-Studium in Oldenburg begann, führte ihn zwischenzeitlich als Berater zu einigen US-amerikanischen IT-Herstellern und im Jahr 2009 schließlich ins Produktmanagement von BITMARCK. In der GKV-Branche war er zu diesem Zeitpunkt schon gut vernetzt – in seiner vorherigen Beraterfunktion hatte er die Vorgänger-Organisation von BITMARCK sowie diverse Krankenkassen als Kunden betreut.

Angekommen im Kundenmanagement von BITMARCK, stehen nun die Themen „Produkte“ und „Kundennutzen“ besonders in seinem Fokus: „Mir ist wichtig festzuhalten, dass ich als Kundenmanager die gesamte BITMARCK-Unternehmensgruppe vertrete und vor diesem Hintergrund den Kunden bestmöglich berate, wie er unsere Produkte gewinnbringend einsetzen kann bzw. was ihm in seiner individuellen Situation am meisten hilft. Da ich neben Krankenkassen auch Verbände und Partner betreue, decke ich ein breites Spektrum an Playern ab. Die Interessen unserer gemeinsamen Kunden, den Krankenkassen, stehen dabei im Mittelpunkt der Zusammenarbeit“, erläutert Christian Prött.

Neben seiner Familie (verheiratet, zwei Söhne) und dem Kochen als weiterem Hobby steht bei Christian Prött speziell das Mountainbiken im Mittelpunkt: So hat er unter anderem als Highlight auf dem Fahrrad innerhalb einer Woche die Alpen durchkreuzt. ■

## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“: DIE KUNDENMANAGER VON BITMARCK IM PORTRÄT



### Bernd Reuß

Tel. +49 089 62737-460

Mobil +49 170 7873534

[bernd.reuss@bitmarck.de](mailto:bernd.reuss@bitmarck.de)

#### Krankenkassen, die Bernd Reuß als Kundenmanager betreut:

- Abrechnungszentrum Emmendingen
- Audi BKK
- BKK Faber-Castell & Partner
- BKK Landesverband Bayern
- BKK Landesverband Süd
- BKK ProVita
- BKK Stadt Augsburg
- BKK Textilgruppe Hof
- BKK VerbundPlus
- BKK Würth
- BMW BKK
- Deutsche BKK
- ISmed-Gemeinschaft GbR
- KRONES BKK
- MDK in Bayern
- SBK (Siemens Betriebskrankenkasse)
- Wieland BKK
- WMF Betriebskrankenkasse

Bernd Reuß kann mit gutem Gewissen als absoluter Rollout- und GKV-Software-Experte der ersten Stunde bezeichnet werden: Nach seiner Ausbildung als Sozialversicherungsfachangestellter und darauf folgende Tätigkeiten u. a. bei der IKK und GSKV (Vorgängerorganisation der BITMARCK Beratung GmbH) war er seit 2004/05 als Projektleiter im Rollout von iskv\_21c tätig.

Dort hat er von der Premieren-Umstellung der damaligen BKK 11880 bis hin zur ersten Bestandsfusion der BKK Umedia mit der BKK Fahr alle Highlights begleitet und blieb als Projektleiter bis zum Abschluss des Rollouts an Bord. Seit Oktober 2014 verstärkt Bernd Reuß nun das Kundenmanagement von BITMARCK.

Als Kundenmanager sieht er sich wie viele seiner Kollegen als klassischen Mittler zwischen Krankenkasse und BITMARCK. Besonders die Vielfältigkeit seiner Aufgabe bereitet ihm dabei viel Spaß: „Ich denke in meiner Funktion eine große Bandbreite quer über alle BITMARCK-Standorte und alle BITMARCK-Produkte ab. Das ist enorm abwechslungsreich, da immer wieder andere Produkte und Themen bei meinen Kunden im Fokus stehen.“

Familie lautet privat das Zauberwort von Bernd Reuß: Er ist verheiratet und hat drei Kinder (Zwei Söhne, eine Tochter). Wenn er etwas Zeit für weitere Hobbies über hat, ist er als leidenschaftlicher Skifahrer im Winter auf den Pisten unterwegs. Darüber hinaus trainiert er als ehrenamtlicher Jugendtrainer die C-Jugend der JFG Mittlere Schmutter 11 in seiner bayerischen Heimat. ■

## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“: DIE KUNDENMANAGER VON BITMARCK IM PORTRÄT



**Robert Schwendner**

Tel. +49 89 62737-414

Mobil +49 173 3826548

[robert.schwendner@bitmarck.de](mailto:robert.schwendner@bitmarck.de)

### Krankenkassen, die Robert Schwendner als Kundenmanager betreut:

- BAHN-BKK
- BIG direkt gesund
- BKK Akzo Nobel -Bayern-
- BKK evm
- BKK für Heilberufe KöRiA
- BKK Linde
- BKK Miele
- BKK VDN Vereinigte  
Deutsche Nickel-Werke
- Debeka BKK
- Merck BKK
- R+V BKK
- Salus BKK
- Vital Kliniken

Von der Hardware zur Software – und dabei immer direkt am Kunden! So (oder so ähnlich) lässt sich die berufliche Laufbahn von Kundenmanager Robert Schwendner in knappen Worten beschreiben. Direkt nach dem BWL-Studium in Bochum arbeitete er zunächst für einen international agierenden Hardwarehersteller. Als Key-Account-Manager war die Nähe zum Kunden schon damals gegeben, zu BITMARCK verschlug es Robert Schwendner dann 2009. Im Kundenmanagement hat er seither nicht nur den Rollout von iskv\_21c sondern auch die Entwicklung des Unternehmens hin zur kundenorientierten Organisation verfolgt und an vorderster Front mitgestaltet.

„Egal wie groß eine Herausforderung ist: Es gilt stets offen und ehrlich zu kommunizieren, mit dem Kunden einen Lösungsweg zu finden und diesen dann gemeinsam zu gehen“ – darauf kommt es bei einem guten Kundenmanager am Ende an, findet Robert Schwendner. In seiner Rolle als Mittler steht er dem Kunden zur Seite, „ob in guten oder in schlechten Zeiten“. Bei all den sachlichen und fachlichen Belangen, die seine Position mit sich bringt, darf eines aber nicht fehlen: Die Freude an der Sache, gerne auch garniert mit einer Prise Humor.

Wenn Robert Schwendner gerade nicht beim Kunden vor Ort oder im Auto quer durch die Republik unterwegs ist, findet man den Gladbecker auch gerne am Rande des Geschehens – genauer gesagt am Fußballfeld oder Reitplatz. Während er dort die Freizeit-Aktivitäten seiner beiden Kinder verfolgt, ist er auch selbst sportlich aktiv. Seine Leidenschaft gilt dem Laufen; schon zum sechsten Mal steht in diesem Jahr der Berlin-Marathon auf dem Programm. Und Robert Schwendner wäre nicht Kundenmanager mit Leib und Seele, wenn er nicht auch hier Parallelen zu seiner Rolle bei BITMARCK finden würde: „In der Kundenbeziehung und auch beim Marathon durchläuft man mal gute, mal schlechte Phasen – wichtig ist es nur, das gemeinsame Ziel nicht aus den Augen zu verlieren!“ ■

## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“: DIE KUNDENMANAGER VON BITMARCK IM PORTRÄT



**Rainer Sonnenschein**

Tel. +49 201 1094-724

Mobil +49 151 11196925

[rainer.sonnenschein@bitmarck.de](mailto:rainer.sonnenschein@bitmarck.de)

### Krankenkassen, die Rainer Sonnenschein als Kundenmanager betreut:

- atlas BKK ahlmann
- BKK advita
- BKK B. Braun Melsungen AG
- BKK der G.M. PFAFF AG
- BKK EUREGIO
- BKK exklusiv
- BKK firmus
- BKK HENSCHEL plus
- BKK Herkules
- BKK Pfalz
- BKK PricewaterhouseCoopers
- BKK Public
- BKK Salzgitter
- BKK Technoform
- BKK VBU
- BKK Vital
- BKK Werra-Meissner
- BKK Wirtschaft & Finanzen
- CONVEMA Versorgungsmanagement GmbH
- Daimler Betriebskrankenkasse
- energie-BKK
- EY BKK
- hkk
- Protaxplus GmbH & Co. KG
- Südzucker BKK
- TUI BKK

Er ist der Kundenmanager mit dem unbestritten poetischsten Namen: Rainer Sonnenschein. Nach dem Informatikstudium in Dortmund befasste er sich mit der Steuerungssoftware für Werkzeugmaschinen, bevor es ihn 1996 als Quereinsteiger in die GKV-Branche verschlug. Bei BITMARCK arbeitete er zunächst im Fachbereich Beiträge und in der Stabsstelle Release-management. Als Mann der ersten Stunde kann man Rainer Sonnenschein bezeichnen, wenn es um 21c\_kern (früher iskv\_21c) geht: Von der Entwicklung über den Rollout bis hin zu seiner Rolle als Kundenmanager hat er dieses Digitalisierungs-Großprojekt begleitet.

Mit jeder Menge Erfahrung und Projektwissen steht Rainer Sonnenschein seinen Kunden seit 2014 in seiner heutigen Position zur Seite und sieht sich dabei in der Rolle des Mittlers: „In erster Linie geht es darum, die Interessen des Kunden gegenüber BITMARCK zu vertreten – und natürlich umgekehrt.“ Der intensive Austausch steht im Fokus, denn Rainer Sonnenschein versteht sich selbst als Dienstleister, die Kundenzufriedenheit als wichtigstes Ziel seiner Arbeit immer im Blick. „Spaß am Kundenkontakt ist das A und O. Als Kundenmanager hat man keinen klassischen Schreibtischjob sondern ist meist auf Achse.“

Im weitesten Sinne mobil geht es bei Rainer Sonnenschein auch in der Freizeit zu: Seine Leidenschaft gilt seit 15 Jahren dem Segelfliegen. In den Sommermonaten zieht es ihn am Wochenende auf den Flugplatz Iserlohn/Sümmern – und von dort aus hoch hinaus. Dabei reizt ihn nicht das Abenteuer, vielmehr genießt er die Ruhe und Entspannung, die sich beim Blick in die weite Landschaft einstellen. Ebenfalls ruhig lässt es der Kundenmanager bei seinem zweiten Hobby angehen: dem Radfahren. Als bekennender E-Bike-Fahrer bezeichnet er sich selbst als „Freizeitradler“ und nimmt nach Feierabend bewusst das Tempo raus. ■



## „ONE FACE TO THE CUSTOMER“: DIE KUNDENMANAGER VON BITMARCK IM PORTRÄT



**Andreas Wiemschulte**

Tel. +49 89 62737-173  
Mobil +49 152 54679989  
andreas.wiemschulte  
@bitmarck.de

### Krankenkassen, die Andreas Wiemschulte als Kundenmanager betreut:

- Bertelsmann BKK
- BKK Diakonie
- BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
- BKK Herford Minden Ravensberg
- BKK Melitta Plus
- BKK\_DürkoppAdler
- Heimat Krankenkasse

Die Tätigkeit im Vertrieb – und damit stets nah am Kunden – zieht sich als roter Faden durch die Vita von Andreas Wiemschulte. Nach der Ausbildung zum Techniker für Elektrotechnik und Feinmechanik stand für den heutigen Abteilungsleiter Kundenmanagement schnell fest, wohin der Weg gehen soll: „In keinem anderen Bereich hat man es mit derart unterschiedlichen Menschen und Themen zu tun wie im Vertrieb. Statt Standardisierung steht immer die individuelle Gestaltung von Prozessen im Vordergrund.“ Aus dem technischen Sektor zog es ihn zunächst in den Bereich der Telekommunikation, später dann ins Leasinggeschäft und schließlich – kurz nach Gründung des Unternehmens – zu BITMARCK.

In seiner heutigen Position vertritt Andreas Wiemschulte seit 2013 die Abteilung Kundenmanagement. „Als Kundenmanager sind wir naturgemäß an einer wichtigen Schnittstelle angesiedelt. In meiner Rolle gilt es dabei verstärkt, global und damit Business-Unit-übergreifend zu handeln und die Gesamtwirtschaftlichkeit des Unternehmens nicht aus den Augen zu verlieren. Gleichzeitig besteht meine Aufgabe darin, Kundenwünsche zu clustern und in das Unternehmen hineinzutragen.“ Neben der Führungsverantwortung gegenüber seinen Mitarbeitern übernimmt der Abteilungsleiter aber auch Aufgaben des klassischen Kundenmanager-Geschäfts und fungiert als direkter Ansprechpartner für seine Kunden vor Ort.

Abseits des Jobs steht für Andreas Wiemschulte die Familie an erster Stelle. Mit Frau und Sohn genießt er seine freie Zeit am liebsten beim Kochen oder auf Reisen fernab des Tourismus. Wer nun aber denkt, der 50-Jährige suche bewusst die Ruhe, der irrt: In den Wintermonaten gilt seine Leidenschaft dem Skifahren – jenseits der ausgeschluderten Pisten stehen dann Action und Abenteuer auf dem Programm. „Geschwindigkeit“ lautet die Devise entsprechend auch im Sommer, ob auf zwei oder vier Rädern ist dabei nebensächlich. ■

## Impressum

Herausgeber von einsnull kompakt – der BITMARCK-Newsletter ist die BITMARCK Holding GmbH. Verantwortlich im Sinne des Presserechts ist Andreas Pschera (BITMARCK Holding GmbH). Anregungen und Anfragen zu den Beiträgen richten Sie bitte an ihn: [andreas.pschera@bitmarck.de](mailto:andreas.pschera@bitmarck.de)

BITMARCK Holding GmbH  
Brunnenstraße 15–17  
45128 Essen  
Telefon +49 201 89069-000  
Telefax +49 201 89069-199  
[www.bitmarck.de](http://www.bitmarck.de)