

KOMPAKT

#03/2016

EINSNULL

1

DER BITMARCK-NEWSLETTER

0

### 03 21c|ng BERATUNGS- MANAGEMENT

Das erste exklusive Produkt  
auf der neuen Plattform

**MIT DAVINCI 2.0  
FÜR DIE ZUKUNFT GERÜSTET**

Die Telefonie-Komplettlösung  
für die Krankenkasse

05

Aktuell und  
informativ

BITMARCK®



## DIE ERSTE KUNDENBEFRAGUNGSWELLE IN 2016 STARTET

Als BITMARCK möchten wir natürlich wissen, wie wir unsere Leistungen noch besser auf Ihre Anforderungen und Bedürfnisse ausrichten können. Da für uns das Thema Kundenzufriedenheit höchste Priorität hat, haben wir im vergangenen Jahr unsere Art und Weise der Kundenbefragung umgestellt: Statt einmal im Jahr kommen wir – wie bereits in 2015 schriftlich angekündigt – nun quartalsweise auf Sie zu.

Natürlich werden in jeder Welle unterschiedliche Personen quer durch alle Hierarchieebenen befragt. Die erste Befragungswelle in 2016 hat soeben begonnen und wird in der Zeit vom 07. bis 18. März in Zusammenarbeit mit dem Unternehmen „Skopos“ durchgeführt. Wir freuen uns über Ihr Feedback zu unseren Produkten, Dienstleistungen und Services! ■

---

## INFOTAG DEÜV UND DÜBAK: DATENMANAGEMENT UND VERARBEITUNG IN iskv\_21c IM FOKUS

Viele interessierte Kunden haben den Infotag „DEÜV und DÜBAK“ am 02. März 2016 in Essen besucht. Teilnehmer von fast 30 Krankenkassen nutzten die Gelegenheit, den gesamten Ablauf der Verarbeitung DEÜV und DÜBAK kennenzulernen. Das Clearing über die Verarbeitung in iskv\_21c, der Abzug der Morbisatzarten Versichertenstammdaten sowie die Kopfstellenverarbeitung und Weiterleitung der Daten am Beispiel SA100 standen im Mittelpunkt der Vorträge. Natürlich war die Veranstaltung auch eine gute Gelegenheit für den Austausch untereinander.

### Transparenz über die gesamte Verarbeitungskette

Was passiert mit den Daten in der Clearingstelle? Welche typischen Fehlermeldungen gibt es? Welche Rolle spielt die Konfiguration der Batchverarbeitung? Wie erfolgt die Plausibilisierung der Satzart 100? Zunächst erläuterten Hans-Jürgen Zimmermann und Dieter Werner (Fachbetrieb Meldungen) die Datenflüsse im Clearingverfahren sowie die Prüfungen in den Prüfstufen 1-3 der BITMARCK Service GmbH. Anhand von Beispielen wurden Eingangsbestätigungen/Fehlermeldungen und Verarbeitungs-/Reaktionsgeschwindigkeit dargestellt. Nach der Bearbeitung werden die Daten an die jeweilige Krankenkasse weitergeleitet, die den Eingang über den I-Server in iskv\_21c überprüfen bzw. einsehen.

André Kauling (Meldungen/DMP Produktmanagement) referierte über die Bedeutung der Batchverarbeitung in iskv\_21c sowie die notwendige Nachbearbeitung durch die Sachbearbeitung. Daniel Schönknecht (Produktentwicklung\_21c Morbi-RSA) gab anschließend einen Überblick über den MRSA in Bezug auf Meldedaten bzw. Versichertenzeiten. Martina Schultze (Team Morbi-RSA) erläuterte, wie Formal- und Kennzahlenprüfungen ablaufen und welche Möglichkeiten zur Vorabdatenprüfung das BITMARCK-Produkt bitPlausi+ bietet.

### Ausblick: Weitere Infotage geplant

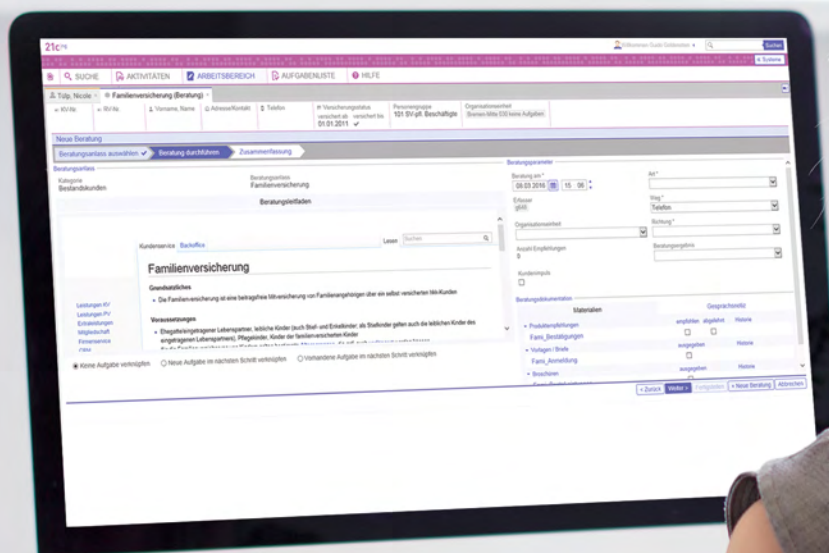
Die Rückmeldungen der Teilnehmer während und nach der Veranstaltung bieten eine Fülle an Themen für weitere Infotage zu allen Meldeverfahren und weitere Detailfragen zu DEÜV und DÜBAK. Vorgesehen ist ein weiterer Infotag noch im ersten Halbjahr 2016. Alle Informationen und die Anmeldung werden frühzeitig im Kundenportal meinBITMARCK unter Campus publiziert. Informationen und Services zu den Leistungen Datenmanagement finden registrierte Kunden ebenfalls im **Kundenportal**. Bei Rückfragen steht Ihnen Sylvia Schulte-Kellinghaus Tel. +49 201 102281-213, [sylvia.schulte-kellinghaus@bitmarck.de](mailto:sylvia.schulte-kellinghaus@bitmarck.de) gerne zur Verfügung. ■

## 21c|ng BERATUNGSMANAGEMENT – DAS ERSTE EXKLUSIVE PRODUKT AUF DER NEUEN PLATTFORM

Mit dem Beratungsmanagement bietet BITMARCK erstmals ein Produkt an, das exklusiv den Kunden zur Verfügung steht, die 21c|ng im Einsatz haben – und somit frühzeitig von den erweiterten Funktionalitäten der Integrationsplattform profitieren können. Zielsetzung dieser Lösung ist es, den Krankenkassen eine einheitliche und qualitativ hochwertige Beratung ihrer Kunden zu ermöglichen. Dabei sind die gewünschten Beratungsanlässe individuell definierbar und an den Informationsbedarf anpassbar.

Wie stellt man eine umfassende und einheitliche Beratung in der täglichen Praxis sicher? Rechtstexte, Vordrucke, Informationsmaterial, Arbeitsanleitungen, Materialien und andere Informationen liegen häufig an unterschiedlichen Stellen verteilt vor und stehen dann im Kundengespräch nicht zur Verfügung. Der Ablauf und Inhalt der Beratung ist daher mehr oder weniger dem Zufall und der individuellen Erfahrung des Sachbearbeiters überlassen. An dieser Stelle setzt das Beratungsmanagement von 21c|ng an. ●●●

Eine gute Kundenberatung ist das Aushängeschild einer Krankenkasse und die Grundlage für Kundenzufriedenheit und -bindung. Wie aber erhalten die Mitarbeiter alle relevanten Informationen zu einem konkreten Beratungsanlass?



### Kassenindividuelle Beratungsanlässe

Welche Beratungsthemen für eine Krankenkasse relevant sind und für welche Beratungsanlässe ein strukturiertes Vorgehen sichergestellt werden soll, ist kassenspezifisch unterschiedlich. Hier unterstützt der flexible Aufbau des Beratungsmanagements unter 21c|ng: Die Anlässe sind nicht vordefiniert, sondern können individuell eingestellt werden. Dieser Ansatz ermöglicht eine stufenweise Einführung des Produkts in den täglichen Betrieb und reduziert den initialen Aufwand. Auch bei den grundsätzlichen Überlegungen zum Aufbau des Systems und der Einführung unterstützt die BITMARCK gerne mit ihrem Know-how.

### Strukturierte Sicht auf die verfügbaren Materialien

Sind die Beratungsanlässe definiert, können diese mit den bereits zur Verfügung stehenden Materialien der jeweiligen Krankenkasse verbunden werden. Unterschiedlichste Ablageorte werden so auf der Plattform zum Beratungsanlass zusammengeführt und stehen dem Sachbearbeiter auf einen Blick zur Verfügung. Neben Vordrucken und Briefen können auch Beratungsleitfäden, Arbeitsanweisungen sowie zur Verfügung stehende Werbematerialien und weitere Dokumente abgebildet werden. Darüber hinaus kann das ausgewählte Material in einer Vorschau angezeigt werden – auf diese Weise entfällt die lästige langwierige Suche nach den benötigten Materialien.

### Anbindung von vorhandenen Funktionen

Im Rahmen des geführten Dialoges der Beratung werden schon heute vorhandene Funktionalitäten sinnvoll mit integriert. Dabei ist es möglich, neue Aufgaben einzustellen, vorhandene Kundenimpulse zu dokumentieren oder relevante Informationen im Kontext der Beratung an andere Stellen innerhalb der Krankenkasse zu verteilen. Abgeschlossene Beratungen sind dabei jederzeit durch die Integration der Kontakthistorie für alle Mitarbeiter nachvollziehbar.

### Beratungsstrecken

Die Konfiguration des Beratungsmanagements ermöglicht es, Beratungen nicht nur punktuell durchzuführen, sondern auch Beratungsstrecken anzulegen. Beratungsstrecken sind sinnvoll, wenn eine Beratung über einen längeren Zeitraum zu verschiedenen Terminen erfolgt. Hierbei unterstützt das System sowohl eine automatisierte Terminerstellung rückgerechnet von einem Ereignistag als auch die in die Zukunft gerichtete Berechnung von einem Starttermin. So können beispielsweise punktgenaue Beratungen zu Kindergesundheitsuntersuchungen angelegt werden. Die Strukturen für die jeweilige Beratungsstrecke werden nur einmal konfiguriert und wirken dann in jeder Beratung zu diesem Anlass.

Mit dem Beratungsmanagement unter 21c|ng erhalten BITMARCK-Kunden die Möglichkeit, ihre Kundengespräche künftig noch effektiver und serviceorientierter zu gestalten. ■



## KONTAKT

### Holger Zander

Senior Experte  
Produktmanagement 21c|ng  
Tel. +49 201 1094-742

[holger.zander@bitmarck.de](mailto:holger.zander@bitmarck.de)



## MIT DAVINCI 2.0 FÜR DIE ZUKUNFT GERÜSTET – DIE TELEFONIE-KOMPLETTLÖSUNG FÜR DIE KRANKENKASSE

**In großen Unternehmen mit viel Telefonkontakt ist sie unverzichtbar: Eine Telefonlösung, die komplexe Szenarien abbildet und zudem vom Kunden selbstständig konfiguriert werden kann.**

DAVINCI (Abkürzung für DAK Multi VPN IP Enterprise Communication Infrastruktur) steht als Markenname für eine solche Kommunikationsdienstleistung. Sie wurde von BITMARCK und der T-Systems gemeinsam für die DAK-Gesundheit entwickelt und betrieben. Mit dieser modernen Lösung werden heute alle eingehenden Telefonate in der Krankenkasse verwaltet und über festgelegte Routings an 14.000 Mitarbeiter deutschlandweit verteilt.

**Mit DAVINCI 1.0 begann im Jahr 2006 die Individualentwicklung**

Die technische Voraussetzung für ein einheitliches Telefonsystem wurde bereits im Jahr 2006 gelegt – im ersten Schritt in Form einer Anbindung aller Dienststellen der DAK-Gesundheit an das BITMARCK-Rechenzentrum in Hamburg. Anschließend wurden alle Geschäftsstellen im Bereich der Telefonie vereinheitlicht und mit einer zentral bei T-Systems gehosteten Telefonie-Infrastruktur versorgt. Ziel war es, alle Arbeitsplätze zu einem virtuellen Call-Center zusammenzufassen. ●●●



„Durch die gesellschaftlichen und technischen Markttrends der letzten Jahre und die sich daraus ergebenden veränderten Kundenanforderungen trug diese Lösung zuletzt nur noch begrenzt zu unserem Qualitätsanspruch für einen optimalen Kundenservice bei“, erläutert Franz-Helmut Gerhards, Leiter des Geschäftsbereichs IT-, Organisations- und Infrastrukturmanagement der DAK-Gesundheit. „Insofern war es nur konsequent, sich konzeptionell mit einem Nachfolger von DAVINCI 1.0 zu beschäftigen um die Kundenerwartungen besser bedienen zu können. Vorrangig ging es dabei um Flexibilität und Agilität der Telefoniesteuerung und der Produktentwicklung. Time-to-Market wird zunehmend ein Differenzierungsmerkmal in der Kundenschnittstelle. Der Kunde ist es gewohnt, Dienstleister zunehmend rund um die Uhr an allen Tagen in der Woche erreichen zu können – gerade telefonisch bzw. online. Zudem wächst der Anspruch an eine qualitativ hochwertige Beratung. Dies ist umso wichtiger, weil der Kunde oftmals vor dem Anruf das Basiswissen zu seinem Anliegen auf den Onlineseiten recherchiert hat. Bei der Betrachtung von unterschiedlichen Lösungen am Markt kamen wir zu dem Entschluss: Wir machen DAVINCI 2.0 und setzen damit erstmals eine Standardlösung ein“, fasst Gerhards zusammen.

### DAVINCI 2.0 bietet eine hohe Flexibilität für neue Anforderungen

Mit DAVINCI 2.0 ist es gelungen eine Lösung auf den Markt zu bringen, die durch einen hohen Grad an selbstständiger Konfiguration durch die DAK-Gesundheit flexibel auf neue Anforderungen anpassbar ist. Kernstück der Lösung ist die Call-Center-Software der Firma Genesys. Darüber hinaus wurde die Möglichkeit geschaffen ein modernes Sprachdialogsystem in die vorhandenen Routings zu integrieren. Dieses System startet mit der Eingangsfrage „Was kann ich für Sie tun?“ und erkennt anhand der Äußerungen der Kunden dessen Anliegen. „Das Sprachdialogsystem haben wir noch nicht aktiviert, da wir zunächst in einem Test die Akzeptanz des Kunden testen und dann das System nachschärfen wollen“, so Franz-Helmut Gerhards weiter. „Es bietet allerdings die Möglichkeit der Kategorisierung der Kundenanliegen und eine Differenzierung im weiteren zielgerichteten Routing.“

Neben den erweiterten Routingverfahren bietet das System zusätzlich die Freiheit in der Einrichtung von neuen Rollen und Dienststellentypen. Hierdurch kann die Telefoniesteuerung auch in mehrere Skill-Bereiche gesteuert werden. Gleichzeitig wird über fest programmierte Abläufe sichergestellt, dass Grundfunktionen und Standardroutings automatisiert auf Knopfdruck durch das System angelegt werden. Damit können Veränderungen in der Organisation flexibel und zeitnah in der Telefonie umgesetzt werden. Die Verwaltung aller Konfigurationen erfolgt in einer einheitlichen Gesamtoberfläche, über die nicht nur die User verwaltet werden, sondern beispielsweise auch alle Dienststellenanschlüsse, Rufnummern, Telefone, oder Faxanschlüsse. User-Änderungen können dabei größtenteils in Echtzeit vorgenommen werden. Ebenso ist eine zeitgesteuerte Verarbeitung von Anlegen, Löschen und Ändern möglich. ●●●



### DAVINICI 2.0 ist mit 21c|ng für die Zukunft gerüstet

Die Steuerung der Telefonie erfolgt über eine Benutzeroberfläche, die vollständig in den Browser von 21c|ng integriert ist, so dass eingehende Telefonate im CRM-System eine Suche auslösen und umgekehrt über entsprechende Buttons aus 21c|ng heraus gewählt werden können. Dadurch werden die Kundendaten unmittelbar bei Eingang des Telefonats dem Kundenberater angezeigt und dank der 360-Grad-Sicht kann sofort die umfassende Beratung stattfinden. Zusätzlich wurde die Anforderung zur Umstellung auf All-IP realisiert, so dass in den nächsten Jahren keine Arbeiten in diesem Zusammenhang anfallen werden.

Die Software bringt einen weiteren Vorteil mit sich: Sie ist darauf ausgelegt, Multikanalmanagement zu betreiben. Franz-Helmut Gerhards: „Dem Wunsch des Kunden, den Kommunikationskanal je nach Situation wählen zu können, wird damit Rechnung getragen.“

Das lifecyclebasierte Omnikanalmanagement projektieren wir aktuell und wollen damit einen weiteren Quantensprung in der Kundenberatung erzeugen. Wichtig ist hierbei die Systemintegration aller Kanäle inkl. dem Dokumentenmanagement.“

Nach den entsprechenden Umbauten und Abnahmetests wurde DAVINCI 2.0 im November 2015 bundesweit für die DAK-Gesundheit in den Regelbetrieb überführt. ■

### Infobox DAVINCI 2.0 in Zahlen

- ca. 650 Standorte mit Anbindungen in drei unterschiedlichen Varianten
- bis zu 14.000 Mitarbeiter mit einem einheitlichen Telefon
- ca. 2.000 Faxgeräte und Frankiermaschinen
- bis zu 11.500 Call-Center-Agenten
- ca. 400 Supervisoren
- ca. 80.000 Anrufe im Call-Center pro Tag (bis zu 120.000 im Peak)
- ca. 300.000 Anrufe pro Tag (kommend, gehend, intern)



### KONTAKT

#### Björn Kähler

Projektleiter DAVINCI 2.0/Netzwerk/  
Kommunikationstechnik

Tel. +49 40 2385638-254

[bjorn.kaehler@bitmarck.de](mailto:bjorn.kaehler@bitmarck.de)

# TERMINE

Für Fragen oder Anregungen erreichen Sie uns per E-Mail: [campus@bitmarck.de](mailto:campus@bitmarck.de)

Mehr Informationen zum BITMARCK Campus finden Sie hier:



15.03.2016

**iskv\_21c Organisationsmanagement (QI, BK)**  
Umgang mit der Aufgabenliste (Filtermöglichkeiten), **Webinar**

31.03.2016

**iskv\_21c Organisationsmanagement (QI, BK)**  
Benutzer administrieren, **Webinar**

23. – 24.03.2016

**iskv\_21c Ersatzleistungswesen**  
Ersatzansprüche, Ludwigsburg

## VERANSTALTUNGEN IM MÄRZ/APRIL 2016

15.03.2016

**iskv\_21c Kundenmanagement**  
Grundlagen Versicherte Person (Beiträge), **Webinar**

29.03.2016

**iskv\_21c Organisationsmanagement (QI, BK)**  
Aufgaben administrieren, **Webinar**

17.03.2016

**iskv\_21c Organisationsmanagement (QI, BK)**  
Umgang mit dem Batch Neuverteilung und Versicherte, **Webinar**

06.04.2016

**iskv\_21c Zahlungsverkehr**  
Einführung ZVK für neue Mitarbeiter, **Essen**

## Apps in Echtzeit

Eine Minute im mobilen Internet



STATISTIK  
DES  
MONATS



## 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)