

Vorgestellt:
*Das Team
Kundenmanagement
von BITMARCK*

BITMARCK®

Nils Stegmann



**Bereichsleiter
Kundenmanagement**

Tel.: +49 201 1766-1199

Mobil: +49 173 3136951

nils.stegmann@bitmarck.de

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Seit 2009 bin ich ein Teil von BITMARCK.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Ob technologischer Wandel, Veränderungen bei unseren Kunden oder neue gesetzliche Vorgaben – diese Vielfalt macht jeden Tag bei BITMARCK für mich immer wieder spannend. Außerdem finde ich es klasse, dass sich im Austausch mit meinen Kollegen teamintern, wie auch übergreifend immer wieder Chancen ergeben, neue Dinge zu lernen und eigenes Wissen sinnvoll einbringen zu können. Mit Blick auf die nächsten Jahre, freue ich mich besonders wenn wir das Kundenmanagement für die anstehenden Herausforderungen richtig aufstellen können. Die Bedürfnisse unserer Kunden müssen hierbei in unserem gesamten Handeln stets im Vordergrund stehen.

Wie sieht dein Alltag als Bereichsleiter Kundenmanagement aus?

Ich unterstütze alle Kundenverantwortlichen in Ihrer täglichen Arbeit mit unseren Kunden, in dem ich Rahmenbedingungen für das Kundenmanagement definiere und mit den Kollegen innerhalb und außerhalb unseres Bereichs fixiere. Es sind besonders die Schnittstellen zu den fachlichen Bereichen die detailliert abgestimmt werden müssen, um möglichst alle Sichtweisen berücksichtigen zu können. Die Schnittstelle zu Markt und Kunden steht hierbei in meinem Fokus. Neben der Koordination im Team beschäftigen mich operativ

somit insbesondere die geordnete Kommunikation in den Markt, sowie der möglichst transparente Roll-Out neuer Produkte mit Hilfe vorhandener und neuer Informationskanäle. Außerhalb des täglichen Geschäfts beschäftigen mich vor allem neue Möglichkeiten, die langfristige Ausrichtung von BITMARCK und die Strategien unserer Kunden nachhaltig aufeinander abzustimmen und gemeinsam weiterzuentwickeln. Mit der neuen Aufstellung unseres Bereichs können und werden wir dazu einen entscheidenden Beitrag leisten.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

**Lösungsorientierung
Teamwork
Kommunikation**

Udo Czarnecki



**Kundenverantwortlicher
(Bereichsleiter Kundenservices und Vertrieb)**

Tel.: +49 201 1766-1150

Mobil: +49 172 5243263

udo.czarnecki@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

DAK-Gesundheit

BKK Mobil Oil

HEK - Hanseatische Krankenkasse

[...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Vor über 30 Jahren bin ich bei der DAK-Gesundheit als Kundenbetreuer in der Krankenkassenwelt gestartet und habe nach mehreren Stationen u.a. auch in der zentralen DAK-IT, die seinerzeitigen Ausgründungsaktivitäten über die Esanio (100 %ige IT-Tochter der DAK-Gesundheit) zu BITMARCK 2008 mitgestalten dürfen. Seitdem verrete ich die Kundeninteressen bei BITMARCK aus Hamburg.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Der direkte Kontakt zum Kunden und die damit verbundene Herausforderungen, täglich die Kundenzufriedenheit sicherzustellen, machen meine Tätigkeit unter anderem als Kundenverantwortlicher spannend und abwechslungsreich. Hier kann ich auch in allen Themenstellungen auf meine abgeschlossenen Ausbildungen zum Verwaltungsfachangestellten, Diplom-Informatiker (FH) und -Betriebswirt sowie auf die erworbenen langjährigen Erfahrungen in der Kassenwelt in unterschiedlichsten Bereichen (aus Kundensicht) zurückgreifen.

Gemeinsam mit den Kunden gehen wir die Themen an und erarbeiten kundengerechte und zufriedenstellende Lösungen. Das schaffen wir jedoch nicht allein – deshalb schätze ich unsere kundenorientierte Gemeinschaft, wie wir sie hier bei BITMARCK leben.

Wie sieht dein Alltag als Bereichsleiter Kundenservices und Vertrieb aus?

In Hamburg verantworte ich als Bereichsleiter Kundenservices und Vertrieb die Prozesse Kunden-, Servicelevel-, Serviceportfolio- und Ressourcenmanagement und widme ich mich zusammen mit meinem Team jeden Tag den Herausforderungen unserer zugeordneten Großkunden. Dabei steht immer das Kundeninteresse im Fokus und mit der Vielfältigkeit und Komplexität an Themenstellungen macht es jeden Tag auf's neue Spaß bei BITMARCK mitgestalten zu können.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

**Herausfordernd
Kundenzufriedenheit
Management**

Tino Dörstling



Kundenverantwortlicher

Tel.: +49 201 1766-3431

Mobil: +49 172 8308286

tino.doerstling@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

BKK VerbundPlus

WMF Betriebskrankenkasse

BKK VBU

BKK Würth

BKK Textilgruppe Hof

SKD BKK

Koenig & Bauer BKK

IKK Brandenburg und Berlin

energie-BKK

Kaufmännische Krankenkasse - KKH

KARL MAYER BKK

[...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Ich bin seit der Gründung 2008 ein Teil von BITMARCK.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Gemeinsam mit den Kunden etwas Positives zu Bewegen ist meine tägliche Motivation. Der persönliche Kundenkontakt ist für mich hierbei der wichtigste Bestandteil.

Wie sieht dein Alltag als Kundenverantwortlicher aus?

Für meine Kunden bin ich zu jeder Zeit Ansprechpartner und trage deren Anforderungen zu BITMARCK, um gemeinsam mit dem Kunden für ihn zufriedenstellende Lösungen für die Zukunft zu erarbeiten.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

Interessant
Vertrauen
Erfolgslebnisse

Frank Gilles



Kundenverantwortlicher

Tel.: +49 201 1766-2986

Mobil: +49 0151 220 20 863

frank.gilles@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

IKK classic

Merck BKK

Sozialversich. Landwirtschaft, Forsten, Gartenbau

BKK der G. M. PFAFF AG

BKK Pfalz

BKK evm

[...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Ich bin seit der Gründung von BITMARCK von Anfang an mit dabei gewesen und arbeite, allerdings mit einer Unterbrechung von 6 Jahren, bis heute bei BITMARCK.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Das breite Spektrum der Aufgaben, von der Kundenanforderung bis hin zur technischen Lösung ist jeden Tag eine neue Herausforderung, die es zu Lösen gilt. Dabei können die Lösungswege sowohl über den technischen als auch über den kaufmännischen Weg erfolgen. Metaphorisch kann man sagen, dass ich wie ein Schreiner im Wald bereits aus dem Baum, den ich vor mir sehe, den fertigen Stuhl erkennen muss, um zu wissen, in welche Richtung der Weg geht. Ziel ist es, dass der Kunde am Ende zufrieden ist. Dabei stehe ich viel im direkten Kontakt mit verschiedenen Menschen, was meinen Alltag sehr kommunikativ und abwechslungsreich macht.

Wie sieht dein Alltag als Kundenverantwortlicher aus?

Grundsätzlich ist kein Tag wie der Andere. Es ergeben sich stetig neue Situationen mit neuen Inhalten und Zusammenhängen, hinter denen Menschen stehen, die Antworten und Informationen einfordern. Ich lerne stetig dazu, denn auch ich weiß nicht auf alles sofort eine Antwort und muss Unwissenheit in bestimmten Situationen zulassen und eingestehen können. Das gehört dazu und ist ein wichtiger Prozess im Berufsalltag, um sich weiterzuentwickeln.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

Menschenkenner
IT-Affinität
Diplomat

Stefanie Hilgers



Kundenverantwortliche

Tel.: +49 201 1766-2455
Mobil: +49 160 917 44 291
stefanie.hilgers@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

Daimler Betriebskrankenkasse
hkk
IKK Nord
BKK firmus
IKK gesund plus
BKK24

Continental Betriebskrankenkasse
SECURVITA BKK
BKK RWE
BKK exklusiv
[...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Vor 11 Jahren habe ich im Jahr 2009 bei BITMARCK angefangen.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Der direkte Kontakt zum Kunden und die Zusammenarbeit bereiten mir viel Spaß. Durch die vielfältigen Themenbereiche, mit denen ich im Berufsalltag in Berührung komme, erhält man außerdem einen tiefen Einblick in die Welt von BITMARCK und ist breit gefächert aufgestellt.

Wie sieht dein Alltag als Kundenverantwortliche aus?

Das Beantworten von Kundenanfragen auf persönlichem Weg, per Telefon oder Mail gehört zu meinen Alltagsaufgaben – so entsteht ein enger Kontakt zu den Kunden, die ich betreue. Probleme oder Kundenwünsche, die ich nicht alleine lösen kann, bearbeite ich in Zusammenarbeit mit meinen Kollegen, damit wir gemeinsam einen Weg finden.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

Abwechslungsreich
Kommunikativ
Spannend

Markus Müller



Kundenverantwortlicher

Tel.: +49 201 1766-3480

Mobil: +49 172 1307278

markus.mueller@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

BKK Scheufelen
 Die Schwenninger Betriebskrankenkasse
 BKK Groz-Beckert
 BKK MTU
 BKK ZF & Partner
 mhplus Betriebskrankenkasse
 Bosch BKK
 BKK Wirtschaft & Finanzen
 EY BKK
 BKK Voralb HELLER*INDEX*LEUZE
 BKK MAHLE

BKK Schwarzwald-Baar-Heuberg
 BKK Rieker.RICOSTA.Weisser
 atlas BKK ahlmann
 BKK Werra-Meissner
 BKK Herkules
 BKK B. Braun Aesculap
 BKK PWC
 CITY BKK Körperschaft in Abwicklung
 BKK für Heilberufe KöRiA
 [...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Seit 2011 bin ich bei BITMARCK angestellt.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Dass jeder Tag anders ist und neue Herausforderungen mit sich bringt. Jeder einzelne Kundenwunsch ist individuell und muss auch so behandelt werden, damit am Ende ein zufriedenstellendes Ergebnis erzielt werden kann. Dabei schätze ich den Kontakt und Umgang mit verschiedensten Menschen.

Wie sieht dein Alltag als Kundenverantwortlicher aus?

Allgemein agiere ich als Schnittstelle zwischen BITMARCK und dem Kunden, damit Themen optimal gelöst werden können. Meine gesamte Arbeit gestaltet

sich um den Kunden herum, sei es die gezielte Produktplatzierung oder das Präsentieren von Ideen. Dabei hole ich regelmäßig das Feedback vom Kunden ein, welches wir in die Weiterentwicklung von BITMARCK mit einfließen lassen.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

**Abwechslungsreich
 Interessant
 Fordernd**

Bernd Reuß



Kundenverantwortlicher

Tel.: +49 201 1766-3460

Mobil: +49 170 7873534

bernd.reuss@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

BMW BKK

Audi BKK

SBK Siemens-Betriebskrankenkasse

Südzucker BKK

Wieland BKK

BKK Freudenberg

BKK Stadt Augsburg

BKK ProVita

KRONES BKK

BKK Faber-Castell & Partner

BARMER

[...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

2001 habe ich bei der GSKV angefangen und bin 2008 bei der Gründung von BITMARCK nahtlos überführt worden.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Der direkte Kundenkontakt und die Menge verschiedener Themen gefallen mir an meiner Tätigkeit als Kundenverantwortlicher besonders. Der stetige Wandel der Gesetzesänderungen, welcher zu neuen Kundenanforderungen und daraus resultierend neuen Innovationen von BITMARCK führt, macht den Beruf sehr abwechslungsreich und interessant.

Wie sieht dein Alltag als Kundenverantwortlicher aus?

Im Alltag bin ich viel unterwegs und vor Ort bei den Kunden, um Störungen oder Probleme zu klären. Dabei höre ich mir die Anforderungen und Wünsche

der einzelnen Kunden an und gehe diese in Abstimmung mit meinen Kollegen aus Essen, Hamburg und München gemeinsam an.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

**Spannend
Herausfordernd
Vielfältig**

Ralf Schäfer



Kundenverantwortlicher

Tel.: +49 201 1766-2951

Mobil: +49 151 6495 7852

ralf.schaefer@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

Novitas BKK
 pronova BKK
 IKK Südwest
 actimonda krankenkasse
 VIActiv Krankenkasse
 BKK EUREGIO
 DIE BERGISCHE KRANKENKASSE

BKK EWE
 Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See
 BKK Deutsche Bank AG
 BKK GRILLO-WERKE
 BKK BPW Bergische Achsen KG
 [...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Ich bin seit 2013 bei BITMARCK, war aber bereits im Rahmen des Roll-Outs von 21c ab 2011 für BITMARCK tätig.

seine Angelegenheiten und versuche, für möglichst unkomplizierte Problemlösungen zu sorgen. Dies kann auch per Mail und/oder Telefon geschehen.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Mir gefällt die Kommunikation mit meinen Kunden am besten. Häufig steht dabei die Konkretisierung und Präzisierung seiner Anforderungen im Vordergrund. Die Herausforderung, immer eine für ihn zufriedenstellende Lösung zu finden und anschließend zu präsentieren, gehört ebenfalls zu den positiven Herausforderungen meines Aufgabengebietes.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

Abwechslungsreich
Positiv stressig
Herausfordernd

Wie sieht dein Alltag als Kundenverantwortlicher aus?

In der Regel bin ich viel unterwegs, betreue den Kunden vor Ort und baue so die Kundenzufriedenheit weiter aus und halte den Kontakt aufrecht. Ich agiere als „Anwalt des Kunden“, kümmere mich um

Robert Schwendner



Kundenverantwortlicher

Tel.: +49 201 1766-2936

Mobil: +49 173 3826548

robert.schwendner@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

BAHN-BKK

BKK Linde

Debeka BKK

BKK Akzo Nobel Bayern

Salus BKK

R+V BKK

BIG direkt gesund

BKK Miele

SIEMAG BKK

BKK Achenbach Buschhütten

BKK VDN Vereinigte Deutsche Nickel-Werke

[...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Im Jahr 2009 habe ich bei BITMARCK angefangen.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Der direkte Kundenkontakt liefert ständig neue Herausforderungen, was meinen Job schon seit vielen Jahren sehr abwechslungsreich und interessant macht. Außerdem weiß ich das gesamte BITMARCK-Team sehr zu schätzen, das mich in meiner täglichen Arbeit unterstützt.

Wie sieht dein Alltag als Kundenverantwortlicher aus?

Der Kunde steht mit seinen Anforderungen, Herausforderungen und Wünschen in meinem täglichen Mittelpunkt. Es gilt stets offen und verbindlich zu kommunizieren, mit dem Kunden Lösungen und Wege zu finden und diese dann gemeinsam zu gehen. Bei all den sachlichen und fachlichen Herausforderungen, darf eines aber nicht fehlen, die Freude und der Spaß an der Sache.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

Kommunikation
Verbindlichkeit
Spaß

Friedrich Smaga



Kundenverantwortlicher

Tel.: +49 201 1766-2469

Mobil: +49 151 43280117

friedrich.smaga@bitmarck.de

Welche Kunden betreust du?

BKK Diakonie
 Bertelsmann BKK
 BKK Melitta Plus
 BKK TECHNOFORM
 BKK Salzgitter
 BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
 BKK_DürkoppAdler

Heimat Krankenkasse
 BKK Herford Minden Ravensberg
 TUI BKK
 BKK Public
 BKK Dach- und Landesverbände
 [...]

Wie lange arbeitest du schon bei BITMARCK?

Ich bin noch ganz neu im Team und habe erst am 01.08.2020 bei BITMARCK angefangen.

Was gefällt dir an deinem Job am meisten?

Ich finde es spannend, als neuer Kundenverantwortlicher und somit als ein Teil des sich noch im Aufbau befindenden Geschäftsfelds Markt & Kunde an der Gestaltung und Entwicklung dieser mitwirken zu können. Das und die Tatsache, dass ich mit meiner Arbeit meine Kunden in die Zeitenwende in Richtung Digitalisierung begleiten darf, vermittelt mir einen Hauch von Pionierarbeit. Ich lerne eine Menge dazu und freue mich, dass meine Kolleginnen und Kollegen mich tatkräftig dabei unterstützen. Insgesamt wünsche ich mir sowohl bei meinen Kollegen als auch bei den Kunden, die ich betreue, gegenseitiges Vertrauen als Basis für eine gute Zusammenarbeit.

Wie sieht dein Alltag als Kundenverantwortlicher aus?

Da ich noch nicht so lange im Unternehmen bin, besteht mein Arbeitsalltag aktuell noch viel aus Einarbeitung. Ich lerne gerade erst meine Kollegen und die betrieblichen Abläufe kennen und mache mich mit der vielfältigen Produktwelt von BITMARCK vertraut und erweitere mein Wissen.

Beschreibe deinen Job mit 3 Worten:

Verantwortung
Außendarstellung
Kommunikation

Impressum

Herausgeber dieser Broschüre 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

BITMARCK Holding GmbH
Kruppstraße 64
45145 Essen
Telefon +49 201 1766-2000
www.bitmarck.de

„BITMARCK“ und das BITMARCK-Markenzeichen sind registrierte Schutzmarken der BITMARCK Holding GmbH

Stand: September 2020