

Reise-Service für Rehabilitationsreisende – effizienter Kundenservice dank schlanker Prozesse



In Deutschland ist die Rehabilitation Bestandteil der sozialen Sicherung. Dabei sind die Rehabilitationsträger im Zusammenhang mit einer bewilligten Rehabilitation zu ergänzenden Leistungen verpflichtet, wie z. B. der Erstattung von Reisekosten. Während bei der Anreise mit dem Auto die Reisekosten in der Regel im Nachhinein erstattet werden, bieten einige Rehabilitationsträger für die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln die Organisation der Reise inkl. des Gepäcktransportes im Voraus, so dass der Rehabilitand nicht in Vorleistung treten muss. Diesen Service bietet auch die Deutsche Rentenversicherung (DRV)-Bund und arbeitet dabei nach einer öffentlichen Ausschreibung seit zwei Jahren mit der DB Dialog Telefonservice GmbH, dem Customer Care Center der Bahn, zusammen.

Die Herausforderung

Inhalt des Rehabilitanden-Reiseservice ist die Organisation der An- und Abreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln sowie die Vermittlung des Gepäcktransportes im Zusammenhang mit einer medizinischen Rehabilitationsmaßnahme. Dieser Service ist eingebettet in den Bewilligungsprozess, an dem neben der DRV-Bund als Auftraggeberin auch die Rehabilitationsklinik und der Rehabilitand selbst beteiligt sind. Nach der Bewilligung einer Rehabilitation durch die DRV-Bund erhält der Rehabilitand von der Klinik einen so ge-

nannten Reisekostengutschein. Dies ist ein standardisiertes Formular, über das die Organisation der Bahnreise und des Gepäcktransportes beantragt werden kann. Diesen sendet der Rehabilitand an DB Dialog, die auf Basis dieser Unterlage die Buchung der Fahr- und Platzkarten veranlasst und den Gepäcktransport vermittelt. Über eine Hotline erhalten die Rehabilitanden Informationen zu Ihrer Reise und können die Buchung ggf. ändern oder stornieren.

Eine grundlegende Anforderung ist die Sicherstellung der datenschutzrechtlichen Standards. Ein auf dem Reisekostengutschein aufgedruckter Barcode ermöglicht die Entschlüsselung der von der DRV-Bund übermittelten Daten für die Abrechnung der Leistung. Erst nach dieser Entschlüsselung kann eine Buchung vorgenommen werden. Somit ist sichergestellt, dass DB Dialog zum einen nur die Daten der Rehabilitanden einsehen kann, die sich für eine Reise mit der Bahn entschieden haben. Zum anderen ist gewährleistet, dass eine Buchung nur bei den von der DRV-Bund bewilligten Rehabilitationsmaßnahmen möglich ist. Dies garantiert die eindeutige, einzelfallspezifische Kostenkontrolle.

Standardisierte Prozesse

Zentrale Herausforderung bei der Implementierung des Services war die effiziente Gestaltung der Prozesse und das

reibungslose Zusammenspiel aller Beteiligten. Standardisierte und weitgehend automatisierte Prozesse mussten definiert werden ebenso wie klare Schnittstellen und Kommunikationswege. Nur so kann die geforderte Qualität kostengünstig abgebildet werden. Daneben besteht für die operative Umsetzung die Aufgabe, die vorhandenen Ressourcen so zu steuern, dass auch bei Auslastungsspitzen und anhaltenden Volumensteigerungen jedem Rehabilitanden fristgerecht die gewünschten Reiseunterlagen zugestellt werden.

Kundenservice und Kostenoptimierung

Um diese Herausforderungen zu meistern hat DB Dialog ein Verfahren etabliert, das durch straff organisierte, weitgehend automatisierte Prozesse geprägt ist. Somit können Kundenservice und Kostenoptimierung vereinbart werden. Eine flexible Organisation und die gezielte Steuerung der eingesetzten Ressourcen stellen die fristgerechte Bearbeitung der Reisekostengutscheine und telefonischen Kundenanfragen auch in Spitzenzeiten sicher. Um individuelle Anforderungen der Rehabilitanden trotz standardisierter Abläufe erfüllen zu können, ist proaktives Handeln im Rahmen der von der DRV-Bund definierten Vorgaben gefragt. Transparenz über die erbrachten Leistungen und eine offene Kommunikation sind Faktoren, die zu einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen der DRV-Bund und der DB Dialog beitragen.

Siehe auch Firmenporträt auf Seite 193

Planung und Durchführung:
DB Dialog Telefonservice GmbH
Salzufer 6
10587 Berlin

E-Mail: info@dbdialog.de
Web: www.dbdialog.de