

## FilialFinder: Innovative Suchfunktionen begeistern die Knappschaft-Kunden

Mit ihrem einzigartigen Verbund aus gesetzlicher Rentenversicherung, Renten-Zusatzversicherung, Kranken- und Pflegeversicherung mit einem eigenen Medizinischen Netz nimmt die Knappschaft-Bahn-See (KBS) in der Sozialversicherung einen besonderen Platz ein und bietet ihren Mitgliedern eine umfassende soziale wie medizinische Sicherheit.

In der Benchmark Studie „Kundenmonitor Deutschland 2008“ erreichte die Knappschaft dreimal den Platz 1. Keine andere gesetzliche Krankenkasse hat treuere Kunden als die Knappschaft.

### Aufgabenstellung und Lösung

Als langjähriger Kunde der YellowMap AG trat die Knappschaft mit der Aufgabenstellung zur Erweiterung der Suchfunktionen nach den unterschiedlichsten Leistungsspektren an uns heran. Die Knappschaft bietet ihren Mitgliedern die Suche nach bzw. den Kontakt über:

- Geschäftsstellen
- Versichertenälteste
- Knappschaftskrankenhäusern
- Sozialmedizinischen Diensten
- eigenen Rehabilitationskliniken

Dieser umfangreiche, deutschlandweite Datenbestand ist über gezielte Suchfunktionen den Versicherten über das Internet bereitzustellen.

**"Professionell, schnell und zuverlässig.  
Hervorzuheben ist die professionelle Daten-  
aufbereitung und die kompetente Beratung in der  
für uns erstellten Anwendung."**

Alexandra Hintzmann, Technische Organisation

Ergänzend ist die Suche und Anzeige des jeweils nächstgelegenen Standortes aus allen Kategorien/Bereichen erweitert worden. Somit findet der Versicherte mit einer Suche alle Ansprechpartner und Einrichtungen in seiner Nähe. Aufgrund der Struktur der Knappschaft gibt es zugeordnete Geschäftsstellen. Hierbei ist die eingegebene Suche mit einer gesonderten Zuordnungsliste zu kombinieren. YellowMap stellte auch hierfür eine



individuelle Funktion bereit.

## **Nutzen für Knappschaft-Kunden**

Durch die klare Struktur der Sucheingabe mit den vorgegebenen Kriterien findet der Versicherte sofort seinen Ansprechpartner oder seine Einrichtung. Die Zahl der Anrufe auf der kostenfreien Servicrufnummer ist reduziert. Die Einschränkung der zeitlichen Erreichbarkeit ist damit aufgehoben. Die gesteigerten Nutzungszahlen reflektieren die hohe Akzeptanz des Services.

### **Ansprechpartner:**

#### **YellowMap AG**

Christopher Schmitt  
Vertriebsleiter FilialFinder

Tel.: 0721 9638-642

[Vertrieb@YellowMap.de](mailto:Vertrieb@YellowMap.de)

[www.YellowMap.de](http://www.YellowMap.de)