

Digitale Services als Erfolgsfaktor im Entscheidungsmanagement

September 2020



Ihre Referentin

Gisela Baum

Vertriebsdirektor
Internationale Krankenversicherung



AXA Krankenversicherung AG
Colonia-Allee 10-20 - 51067 Köln

Telefon: 0221 148 38009
Mobil: 0173 2 68 79 54
Email: gisela.baum@axa.de

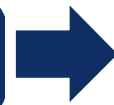




1 Auslandsentsendungen erfolgreich planen

Herausforderungen für international tätige Firmen

Zuverlässige Partner unterstützen bei jeder Phase



**Absicherung von
Krankheitsfällen**



Wichtige Fragen beim Entsendungsmanagement

Stichwort Gesundheitsschutz

Wie können neue Mitarbeiter durch HR angemeldet werden?

Wie kann ein Mitarbeiter seine Versicherungsangelegenheiten regeln?

Wie findet ein Mitarbeiter einen geeigneten Behandler im Ausland?

Wie kann ein Mitarbeiter seine Kostenerstattung erhalten?

Wie kann eine qualifizierte Behandlung auf Distanz erfolgen?

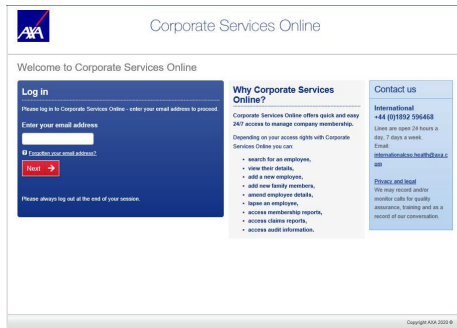


Digitale Services bieten
schnellen Mehrwert per Klick

Step by Step: schneller und einfacher System-Zugriff

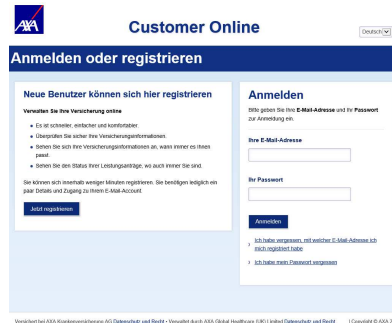
Welche Tools kommen bei AXA zum Einsatz?

HR-Tool

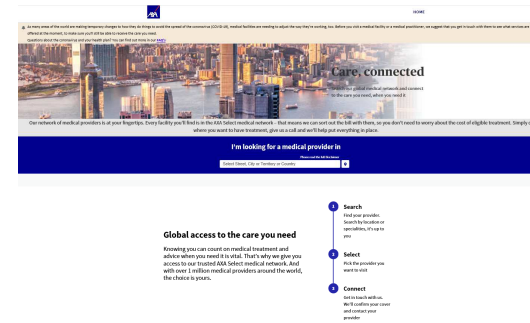


Arbeitgeberportal

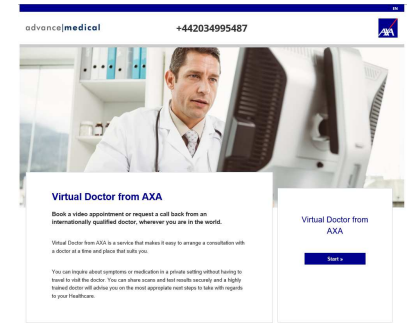
Mitarbeiter-Tools



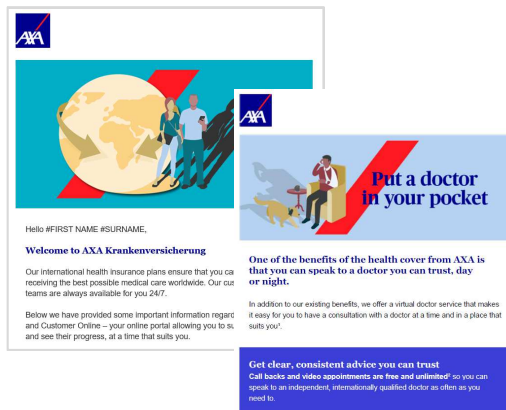
Mitarbeiterportal



Netzwerkpartner-Suche



Telemedizin



Nach der digitalen Anmeldung eines Mitarbeiters über das HR-Tool erfolgen:

- Versand eines Willkommenschreiben mit den wichtigsten Informationen zum Versicherungsschutz
- Freischaltung und Nutzung des Kundenportals inkl. der Netzwerkpartner-Suche
- Einladung zum Telemedizin-Service



**Corporate
Services
Online**



Corporate Services Online

Zeitsparende Lösung für HR

- ➔ An- und Abmeldung von Mitarbeitern und Familienangehörigen
- ➔ Erstellung von Reports/ Statistiken zum Versichertenbestand
- ➔ Vorteile:
 - jederzeit verfügbar
 - plattformunabhängig (Computer, Tablet-PC, Smartphone)
 - übersichtlich
 - sicherer Zugang
- ➔ Guide mit der Erläuterung der wichtigsten Funktionalitäten für die Personalabteilung

Services Online

Why Corporate Services Online?

Corporate Services Online offers quick and easy 24/7 access to manage company membership.

Depending on your access rights with Corporate Services Online you can:

- search for an employee,
- view their details,
- add a new employee,
- add new family members,
- amend employee details,
- lapse an employee,
- access membership reports,
- access claims reports,
- access audit information.

Contact

International
+44 (0)1

Lines are open
24 hours a
day, 7 days
a week.
Email:

international@
gsm

Privacy and

We may record
monitor calls
assurance,
record of our



Corporate Services Online



Welcome to Corporate Services Online

Log in

Please log in to Corporate Services Online - enter your email address to proceed.

Enter your email address

 [Forgotten your email address?](#)

Next 

Please always log out at the end of your session.

Why Corporate Services Online?

Corporate Services Online offers quick and easy 24/7 access to manage company membership.

Depending on your access rights with Corporate Services Online you can:

- search for an employee,
- view their details,
- add a new employee,
- add new family members,
- amend employee details,
- lapse an employee,
- access membership reports,
- access claims reports,
- access audit information.

Contact us

International

+44 (0)1892 596468

Lines are open 24 hours a day, 7 days a week.

Email:

internationalcso.health@axa.com

[Privacy and legal](#)

We may record and/or monitor calls for quality assurance, training and as a record of our conversation.

Copyright AXA 2020 ©



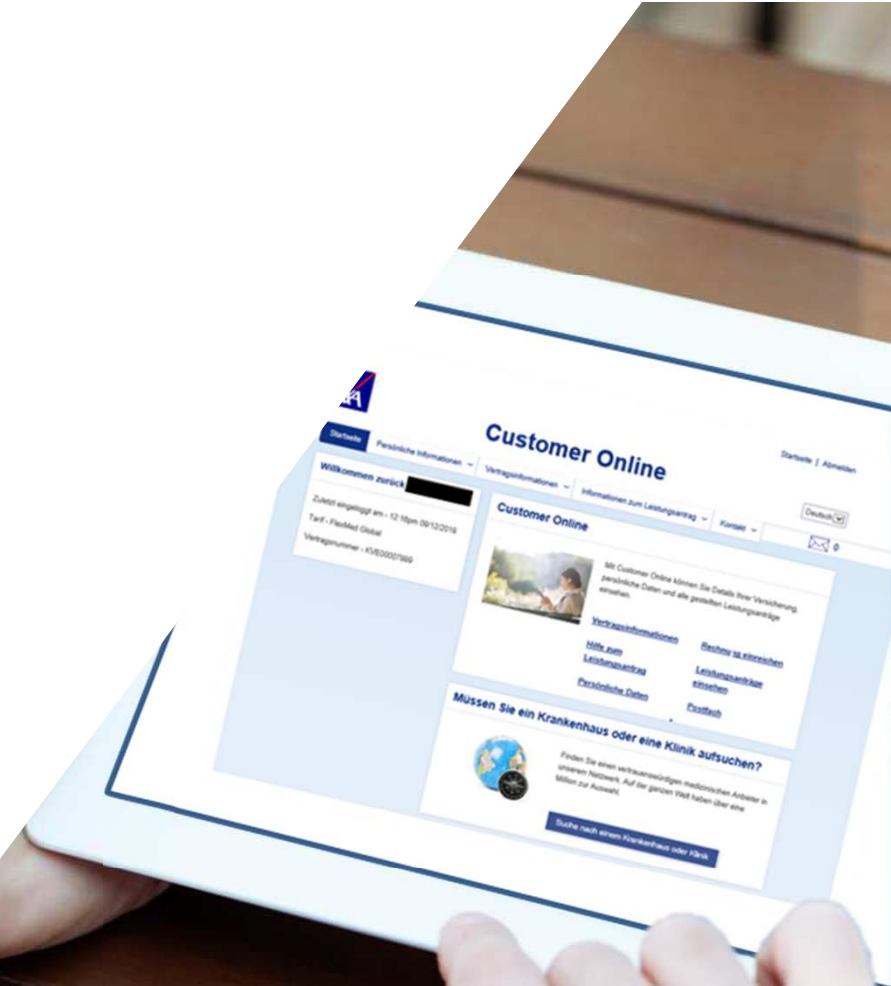
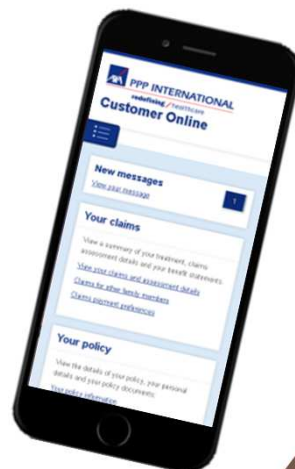
Customer Online



Customer Online

Einfache Online-Verwaltung für Mitarbeiter

- ➔ Versichertenhandbuch und vorläufige Versichertenkarte
- ➔ Download der Versicherungsbestätigung
- ➔ Informationsblätter
- ➔ Änderung der persönlichen Daten
- ➔ Einreichung von Rechnungen
- ➔ Übersicht über Ärzte und Krankenhäuser weltweit





Anmelden oder registrieren

Neue Benutzer können sich hier registrieren

Verwalten Sie Ihre Versicherung online

- Es ist schneller, einfacher und komfortabler.
- Überprüfen Sie sicher Ihre Versicherungsinformationen.
- Sehen Sie sich Ihre Versicherungsinformationen an, wann immer es Ihnen passt.
- Sehen Sie den Status Ihrer Leistungsanträge, wo auch immer Sie sind.

Sie können sich innerhalb weniger Minuten registrieren. Sie benötigen lediglich ein paar Details und Zugang zu Ihrem E-Mail-Account.

[Jetzt registrieren](#)

Anmelden

Bitte geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihr **Passwort** zur Anmeldung ein.

Ihre E-Mail-Adresse

Ihr Passwort

[Anmelden](#)

› [Ich habe vergessen, mit welcher E-Mail-Adresse ich mich registriert habe](#)

› [Ich habe mein Passwort vergessen](#)



Customer Online

Quote der registrierten Nutzer



73 %

Erhöhung der Registrierungsquoten für das Kundenportal durch Erinnerungen in Zusammenarbeit mit dem Firmenkunden



Immer auf dem neuesten Stand Registrierungserinnerung für Customer Online

Damit Ihre Mitarbeiter jederzeit und überall unsere digitalen Services nutzen können, stellen wir Ihnen unser sicheres und interaktives Kundenportal Customer Online (COL) zur Verfügung.

Für optimale und schnelle Prozesse bei der Verwaltung Ihrer Versicherungsangelegenheiten, wollen wir sicherstellen, dass alle Mitarbeiter und deren mitversicherte Familienangehörige in COL registriert sind. Um uns zu unterstützen, stellen wir Ihnen quartalsweise eine **E-Mail Vorlage** als Erinnerung zur Registrierung und eine **Versicherterliste** zur Verfügung.

Einfache Registrierung für Customer Online

Hierfür müssen sich Ihre Mitarbeiter ganz einfach mit ihren Versicherungsdaten für unser Kundenportal registrieren. Damit die Leistungsverarbeitung für alle Versicherten so schnell wie möglich erfolgen kann, haben wir Ihnen eine E-Mail Vorlage mit den Vorteilen des Kundenportals und Informationen zur Registrierung beigegeben. Die Vorlage können Sie nutzen, um die noch nicht registrierten Mitarbeiter über Customer Online zu informieren. Eine Übersicht der jeweiligen Mitarbeiter und deren mitversicherten Familienangehörigen können Sie der beigefügten Excel-Tabelle entnehmen.

Mit Customer Online können Ihre Mitarbeiter unter anderem:

- sicher und schnell mit AXA kommunizieren
- Ihre Versicherungsleistungen in einem Handbuch ansehen
- auf einfachem Wege Ihre Rechnungen einreichen oder eine Kostenselbstwahrnehmung anfordern
- Ihre Versicherungsbestätigung und vorläufige Versichertenkarte herunterladen
- nach medizinischen Behandlern aus dem ausgewählten AXA Netzwerk suchen
- Ihre notwendige Einwilligungs- und Schweigepflichtbindungserklärung elektronisch abgeben

Schnell und einfach – mit dem Kundenportal Customer Online

Hallo Herr Mustermann,

mit dem internationalen Krankenversicherungsschutz von AXA sind Sie im Krankheitsfall bestens versorgt – und das weltweit.

Damit Sie jederzeit und überall die digitalen Services nutzen können, stellt Ihnen AXA ein sicheres und interaktives Kundenportal Customer Online (COL) zur Verfügung. Mit COL können Sie unter anderem Ihre Anträge einreichen, deren Bearbeitung verfolgen und viele weitere Vorteile nutzen.

Starten Sie jetzt mit der Registrierung für das Kundenportal

Damit die Leistungsverarbeitung so schnell wie möglich erfolgen kann, müssen Sie sich hierfür ganz einfach mit Ihren Versicherungsdaten für COL registrieren. Die Vertragsnummer und Kundennummer haben sie bereits mit dem Willkommenschreiben von AXA erhalten.

Im Kundenportal können Sie auch die erforderliche Einverständniserklärung abgeben, damit Ihre Gesundheitsdaten und Leistungsanträge durch AXA bearbeitet und verwaltet werden können. Bitte stellen Sie ebenfalls sicher, dass sich alle Familienmitglieder über 16 Jahren, die in Ihrem Vertrag mitversichert sind, ebenfalls für COL registrieren.

Die Vorteile des Kundenportals im Überblick:

- sicher und schnell mit AXA kommunizieren
- Ihre Versicherungsleistungen in einem Handbuch ansehen
- auf einfachem Wege Ihre Rechnungen einreichen oder eine Kostenübernahmegarantie anfordern
- Ihre Versicherungsbestätigung und vorläufige Versichertenkarte herunterladen
- nach medizinischen Behandlern aus dem ausgewählten AXA Netzwerk suchen
- Ihre notwendige Einwilligungs- und Schweigepflichtbindungserklärung elektronisch abgeben

Jetzt registrieren unter dem folgenden Link: [REGISTRIERUNG FÜR CUSTOMER ONLINE](#)



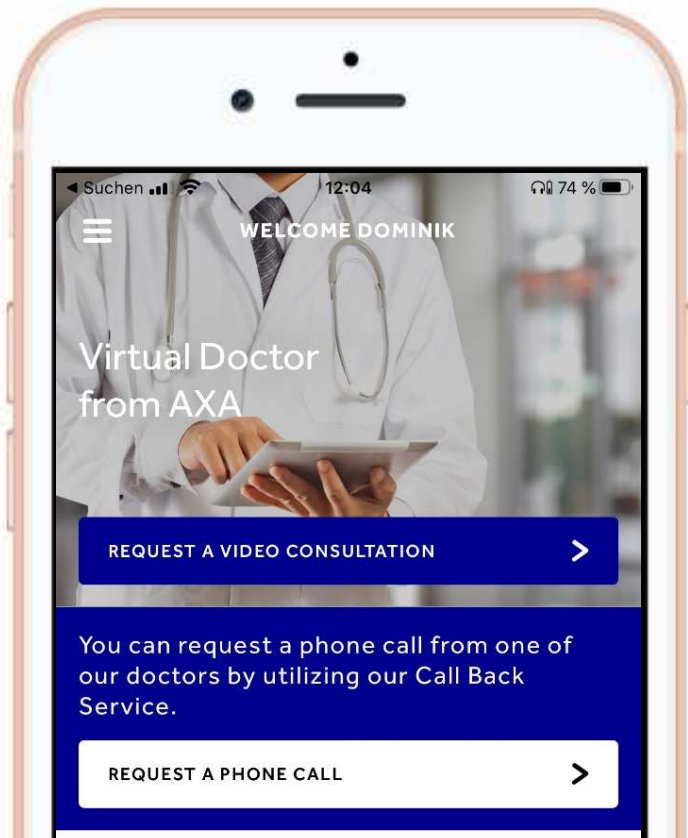
Telemedizin



Telemedizin: Jederzeit. Überall.

Gewissheit einer erstklassigen Versorgung – an jedem Ort

Zugriff über eine
App, das **Online-Portal** oder
Telefon



Medizinische Beratung bei **allen Erkrankungen** durch lokales Wissen



„**Advance Medical**“ als Anbieter mit 18 Jahren Erfahrung im Gesundheitswesen



450+ international qualifizierte Ärzte weltweit



Videoberatung in Deutsch, Englisch, Spanisch und Mandarin
Telefonische Beratung in 15 Sprachen durch 24/7-Service



Service für **alle versicherten** Personen im Gruppenvertrag



Hochladen von **Krankenakten, Scans** oder **Testergebnissen** für eine umfassende Beratung



Virtual Doctor from AXA

Book a video appointment or request a call back from an internationally qualified doctor, wherever you are in the world.

Virtual Doctor from AXA is a service that makes it easy to arrange a consultation with a doctor at a time and place that suits you.

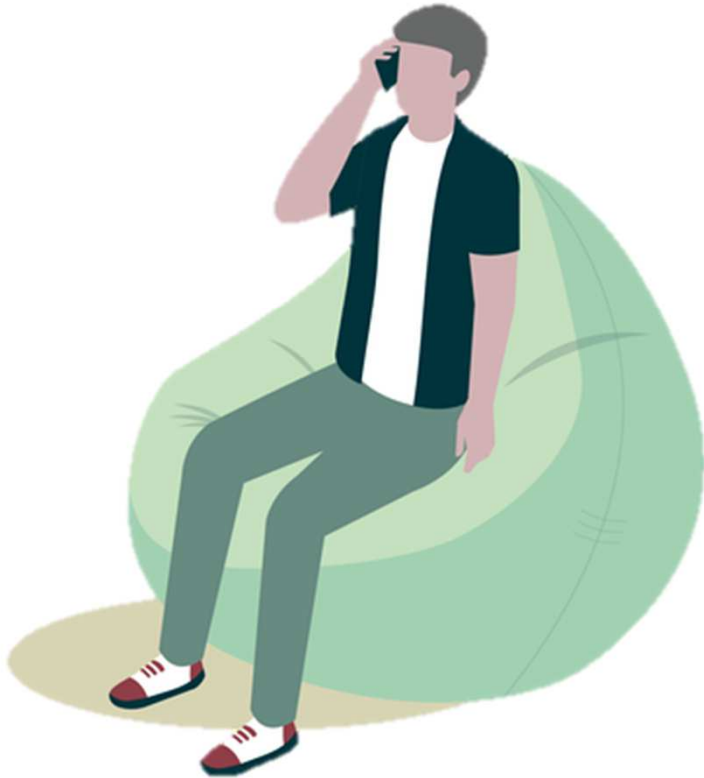
You can inquire about symptoms or medication in a private setting without having to travel to visit the doctor. You can share scans and test results securely and a highly trained doctor will advise you on the most appropriate next steps to take with regards to your Healthcare.

Virtual Doctor from
AXA

Start »

Telemedizin

Durchschnittliche Anzahl an Beratungen pro registriertem Nutzer



2,2

Erhöhung der Nutzungsquoten für Telemedizin durch SEASONAL oder ANLASSBEZOGENE REMINDER



Internationale Krankenversicherung



Driving home for Christmas

Weihnachten steht vor der Tür und das Jahr 2019 neigt sich langsam zu Ende. Vielleicht machen Sie sich bald auf den Weg nach Hause zu Familie und Freunden? Aus diesem Grund möchten wir Sie gerne auf unser Angebot für Telemedizin (Virtual doctor) hinweisen. Damit haben Sie zu jeder Zeit, also auch während der Feiertage, schnellen Zugang zu qualifizierter medizinischer Unterstützung und Beratung durch einen Arzt. Er steht Ihnen bei Bedarf weltweit zur Seite und berät Sie auf internationalem medizinischem Standard.

Ihre Vorteile:



24/7/365 Erreichbarkeit



Weitester Zugang, via (Video-)Telefonie



Fordern Sie einen Rückruf zu einer für Sie passenden Zeit an



Telemedizin steht Ihnen in vielen verschiedenen Sprachen zur Verfügung

Registrieren Sie sich noch heute!

1. Sie benötigen lediglich Ihre AXA Kundennummer, die Sie auf Ihrer Mitgliedskarte finden.

Suchen und downloaden Sie einfach die App 'Virtual Doctor from AXA' in Ihrem [iOS](#) oder [Android](#) App Store oder besuchen Sie das [Online Portal](#), um sich zu registrieren.

2. Wenn Sie Familienmitglieder mitversichert haben, können diese sich ebenfalls registrieren, sofern sie über 18 Jahre alt sind.



Did you remember to order sunscreen for your staycation?

Sometimes we pay more attention to skincare. As we find ourselves spending more time outside in our gardens, on our balconies or even battling the cat for the best window seat in the house, we mustn't forget to give our skin the attention it needs.

We all need the sun on our skin for our health and wellbeing, but be sure to give it the care and protection it needs too. Pay attention to any skin problems that may arise over the summer months. Was that mole there before? Does it look different? You know you can always have a Virtual Doctor consultation, for any of your skin concerns.

We're always on hand 24/7 to provide you with the questions you might have, and the professional advice you need.

Book a consultation

Please remember to apply sun cream!

Your skin is your biggest asset and needs to be looked after.

Don't forget to apply after you eat!

The Virtual Doctor from AXA app is at your fingertips for all of your health and wellbeing questions and concerns.

Book any appointments or consults typically within 2 hours.

Contact a doctor

If you're experiencing any problems accessing the service please call the Advice Doctor team on +44 (0) 20 3450 5487

Great to know



Available on mobile!

This service is available and is included in your global membership fee. Book now to ensure you can get help when you need it.



Online consultations

Video consultations are available in person if you can't, so we'll be available at a time that suits you.



Around the clock access

Whenever you are in the world, you can access this service 24 hours a day, 7 days a week.



Soziale Distanz wegen COVID-19? Erreichen Sie weiterhin einen Arzt. Aktivieren Sie Ihren Service für eine digitale Gesundheitsversorgung noch heute

Ihre Kunden-Nr.: XXXXXX

Liebei Leslie,

viele von uns unternehmen vernünftige Schritte, um sich selbst, unsere Familien und diejenigen, die am meisten durch das Coronavirus gefährdet sind, zu schützen. In diesem Zusammenhang möchten wir Sie daran erinnern, dass Sie im Bedarfsfall bequem von zu Hause aus mit einem Arzt sprechen können.

Die in Ihrer internationalen Krankenversicherung erhaltene Leistung für Telemedizin verbindet Sie rund um die Uhr mit einem hochqualifizierten Arzt.

Der Arzt kann Sie entweder per Telefon oder Video (treffen Sie selbst Ihre Wahl) medizinisch beraten, Sie bei all Ihren Sorgen um Ihre Gesundheit beruhigen und Ihnen hilfreiche Tipps für sichere und gesunde Aktivitäten geben, die in diesen ungewöhnlichen Zeiten zu Ihrem allgemeinen Wohlbefinden beitragen können.

JETZT REGISTRIEREN

Wie kann ich soziale Distanz erfolgreich in die Tat umsetzen?

- Reduzieren Sie den Kontakt zu anderen Menschen und meiden Sie öffentliche Räume und unnötige gesellschaftliche Zusammenkünfte.
- Eine virtuelle ärztliche Beratung ist eine sozialverantwortliche Entscheidung, um unnötige Kontakte in der Arztpraxis oder im Krankenhaus zu minimieren.
- Ergreifen Sie, wenn möglich, Maßnahmen, um im Homeoffice zu arbeiten. Organisieren Sie Meetings via Videokonferenz anstelle von persönlichen Meetings und vermeiden Sie die unnötige Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln.
- Über die AXA-App können Sie zu Hause eine virtuelle ärztliche Sprechstunde erhalten und Ihre Ängste mindern indem Sie mit einem Arzt über all Ihre Sorgen, Probleme und Erkrankungen sprechen und so Ihr Wohlbefinden und Ihren Seelenfrieden fördern.





Fazit

Grenzenlos versorgt

- ✓ Die eingesetzten Tools bieten ein **umfangreiches digitales Kundenerlebnis** auf Seiten der Mitarbeiter und der Unternehmen
- ✓ Digitale Services zeichnen sich durch eine **einfache Nutzung** aus, **verringern den Arbeitsaufwand** und stehen **24/7** zur Verfügung
- ✓ Neue Services wie z.B. Telemedizin **erweitern sinnvoll das Leistungsspektrum** und werden künftig an Bedeutung gewinnen



Gesundheit
Internationale Krankenversicherung

**Auf
in die
Welt**

Grenzenlos sicher: erstklassiger
ERLEBNISWERT DER KRANKEN-
VERSICHERUNG MITZU NUTZ für
Ihre Mitarbeiter.

Know You Can

The image shows a woman in a dark blue business suit walking on a moving walkway in an airport. She is carrying a black suitcase and a black handbag. The background is a blurred airport terminal. A large red arrow graphic points upwards and to the right, with the text 'Auf in die Welt' overlaid on it.

