



Digitalisierung, Globalisierung und der zentrale Faktor der persönlichen Betreuung in der internationalen Krankenversicherung

Gisela Baum & Stefan Neef | Internationale Krankenversicherung von AXA

November 2025

Ihre Referenten

Gisela Baum

Vertriebsdirektorin
Internationale Krankenversicherung
Corporate Employee Benefits

Stefan Neef

Bezirksdirektor
Internationale Krankenversicherung
Corporate Employee Benefits



Inhalt

- **Einführung & Kontext**
- **Chancen der Digitalisierung**
- **Der zentrale Faktor – persönliche Beratung / Betreuung**
- **Weltweites Netzwerk von medizinischen Behandlern**
- **Fazit**

1

Einführung & Kontext

Globaler Gesundheitsschutz:

Die Bedeutung der Digitalisierung in der internationalen Krankenversicherung

Nachhaltigkeit &
digitale Innovationen



Bessere Kunden-Erfahrung
& personalisierte
Gesundheitsdienste

Quelle: McKinsey 2022

Globale Vernetzung der Versorgung
& sicherer Austausch von
Patientendaten

Quelle: Weltbank 2023



Globaler Gesundheitsschutz:

Key Facts



Digitalisierung als Basis



weltweite Versorgung



Steigert **Effizienz & Personalisierung**



Schafft **grenzüberschreitende** Gesundheitsleistungen



2

Chancen der Digitalisierung

- › Planung der Auslandsentsendungen

Herausforderungen für international tätige Unternehmen

Stufenplan für eine erfolgreiche Entsendung

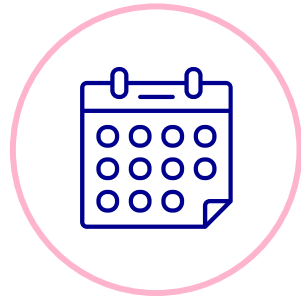


Wichtige Fragen beim Entsendungsmanagement

Digitalisierung im Gesundheitsschutz



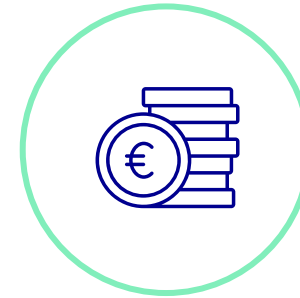
Wie können neue Mitarbeitende durch HR angemeldet werden?



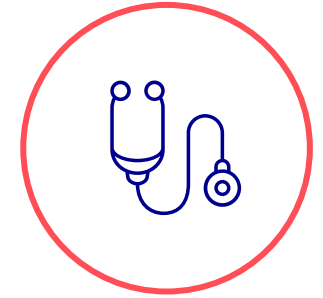
Wie können Mitarbeitende Versicherungsangelegenheiten regeln?



Wie finden Mitarbeitende geeignete Behandler*innen im Ausland?



Wie können Mitarbeitende Kostenerstattungen erhalten?



Wie kann eine qualifizierte Behandlung auf Distanz erfolgen?

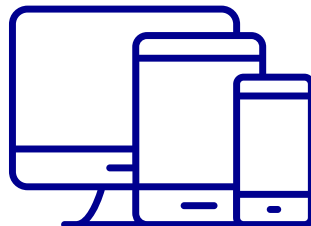
2

Chancen der Digitalisierung

- › Vorteile der digitalen Services

Vorteile digitaler Services

- Digitale Services:
 - erhöhen Zugänglichkeit und ermöglichen schnellere, bequemere Abwicklung
Quelle: Bitkom e.V. 2025
 - Verbessern Effizienz und Nutzerfreundlichkeit bei der Leistungsabwicklung
Quelle: MSR Consulting Group 2024
 - Bieten Komfort und eine zentrale Plattform
Quelle: EY-Germany 2024



Step by Step: schneller und einfacher System-Zugriff

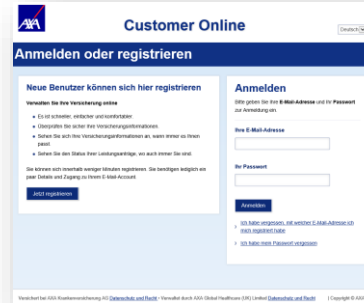
Beispiele an digitalen Tools

Tool für HR

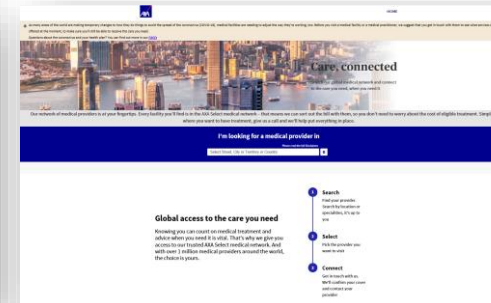


Arbeitgeber-portal

Mitarbeiter-Tools



Mitarbeiter-portal



Netzwerkpartner-Suche



Telemedizin-

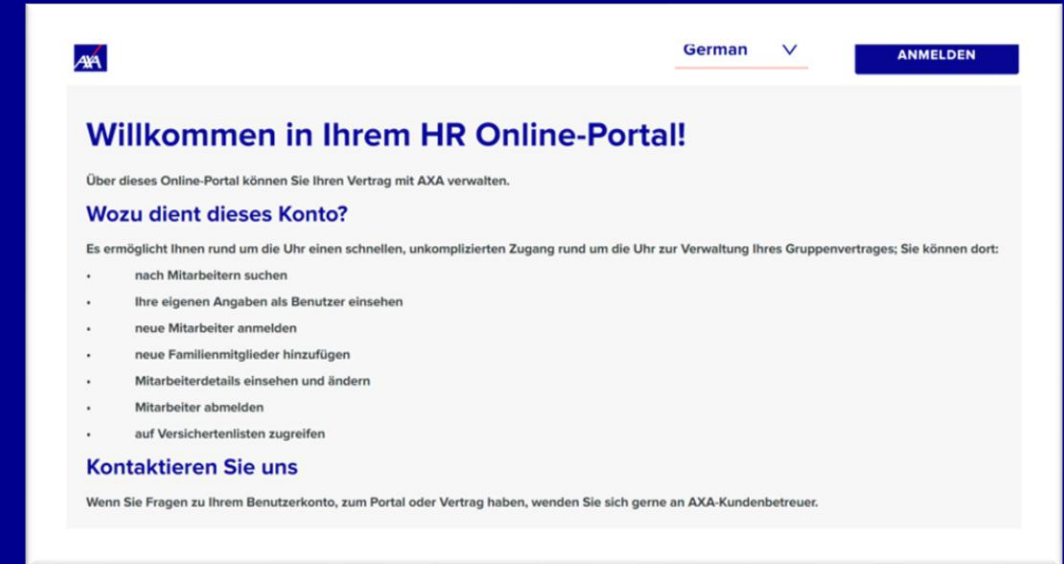
Nach der digitalen Anmeldung eines Mitarbeiters über das HR-Tool erfolgen:

- Versand eines Willkommenschreiben mit den wichtigsten Informationen zum Versicherungsschutz
- Freischaltung und Nutzung des Kundenportals inkl. der Netzwerkpartner-Suche
- Einladung zu den Virtual Care Services

Online-Portal

Die Zeitsparende Lösung für HR

- An- und Abmeldung von Mitarbeitern und Familienangehörigen
- Erstellung von Reports zum Versichertenbestand
- Vorteile:
 - jederzeit verfügbar
 - Computer, Tablet oder Notebook
 - Übersichtlich
 - sicherer Zugang
- Guide zur Erläuterung der wichtigsten Funktionalitäten des HR-Portals



Für Mitarbeiter: Customer Online

Einfache Online-Verwaltung

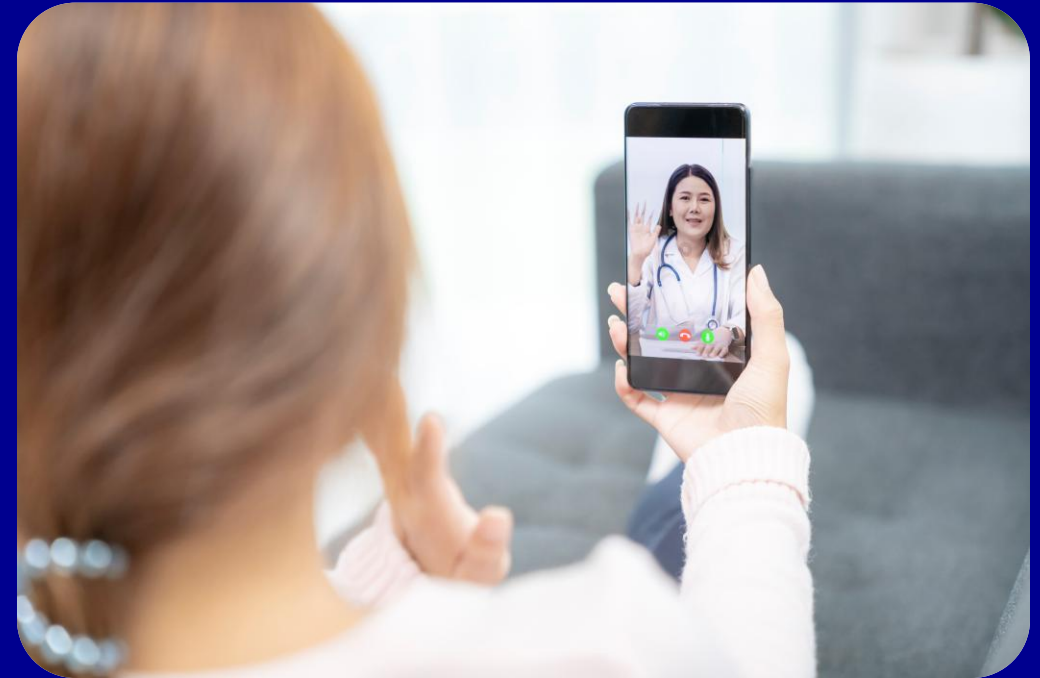
- Versichertenhandbuch, Versichertenkarte und Versicherungsbestätigung
- Informationsblätter
- Änderung der persönlichen Daten
- Einreichung von Rechnungen
- Übersicht über Ärzte und Krankenhäuser weltweit



Telemedizin

- Rund 45% der Deutschen können sich vorstellen, Ärzt*innen zumindest gelegentlich per Video zu konsultieren
- Vor allem in ländlichen Regionen oder im Ausland profitieren Mitarbeitende und Angehörige von der Telemedizin
- Vorteile:
 - Zugang zu weit entfernten Ärzt*innen wird leichter
 - Wartezeit in der Praxis entfällt
 - Ansteckung im Wartezimmer vermeiden
 - Jederzeit erreichbar
- Nachteile:
 - Kein persönliches Vertrauensverhältnis
 - Fehlender persönlicher Kontakt

Quelle: AXA 2025



Virtual Care AXA: Jederzeit. Überall.

Gewissheit einer erstklassigen Versorgung –
an jedem Ort



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



„**Teladoc Health**“ als erfahrender Partner der virtuellen
Ärzte*innen



450+ international qualifizierte Ärzt*innen weltweit



Videoberatung in 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

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



Virtual Care Services

Zu jeder Zeit - Überall

Virtual Doctor:

- 450+ international qualifizierte Ärzte weltweit
- Medizinische Beratung bei allen Erkrankungen durch lokales Wissen

Second Medical Opinion:

- 450+ qualifizierte Ärzte fungieren als Case Manager und werden weltweit von 50.000+ Spezialisten unterstützt
- Medizinische Beratung nach einer Erstdiagnose

Mind Health:

- 450+ international qualifizierte Ärzte weltweit
- Telefon- oder Videoberatung mit einem qualifizierten Psychologen
- Bis zu 6 Sitzungen á 50 Minuten

Mehrsprachiger 24/7 Service via App, Online-Portal oder per Telefon

3

Der zentrale Faktor der persönlichen Beratung

Digitalisierung vs. Persönliche Beratung

- **48%** der Deutschen möchte Leistungsfälle vollständig **digital** abwickeln
- Trotzdem empfinden **54%** Unbehagen bei einer rein automatisierten Abwicklung ohne menschlichen Kontakt
- Mehrheit nutzt weiterhin gerne hybride Prozesse
- Persönlicher Kontakt bleibt notwendig

Quelle: Bitkom e.V. 2025



- **75%** der Versicherten wünschen sich einen **persönlichen Ansprechpartner**
- Besonders in emotional belastenden Situationen (z.B. Krankheit oder Unfall) halten **81%** den persönlichen Kontakt für unverzichtbar
- Vertrauen, Empathie und Sicherheit können durch digitale Kanäle und Services nicht vollständig ersetzt werden
- **Persönliche Beratung** trägt maßgeblich zur **Kundenzufriedenheit** und **Bindung** bei

Quelle: Continentale Versicherung 2025



24/7 Service bei AXA

Bewährter, zuverlässiger Rat rund um die Uhr



Kostenübernahmegarantie für den Krankenhausaufenthalt



Organisation und Kostenübernahme des Krankenrücktransports und der Überführung



Weltweite medizinische Assistance



Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr



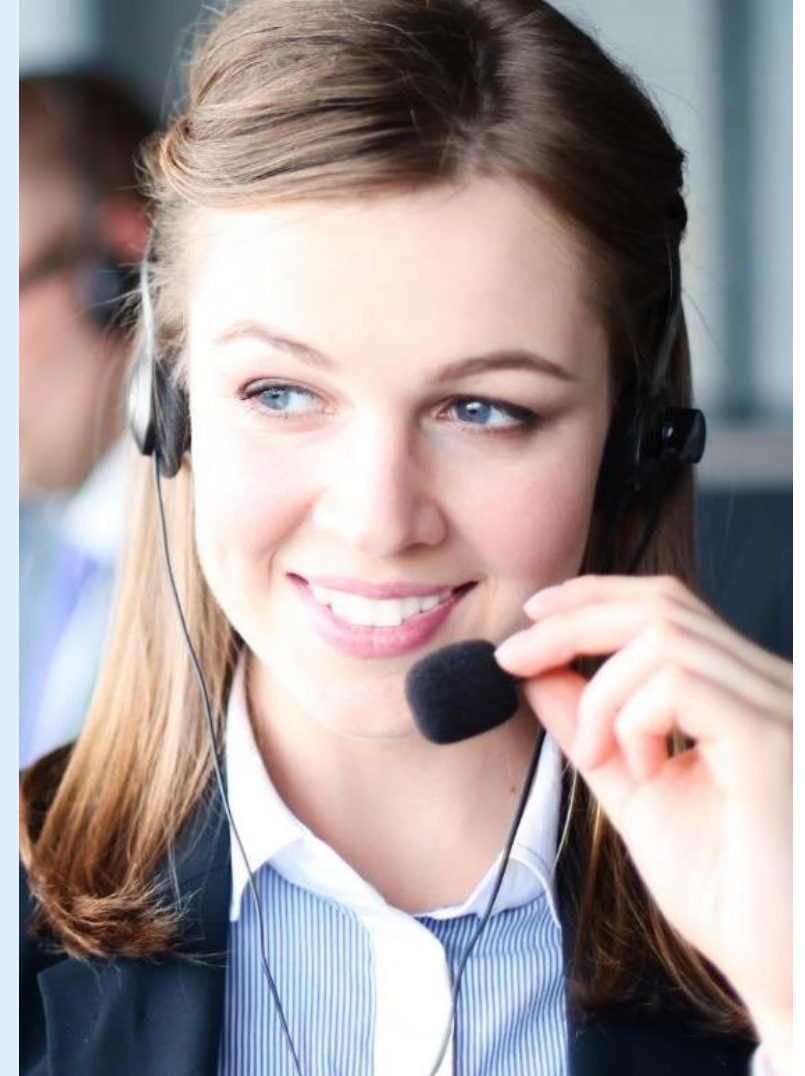
Mehrsprachige Mitarbeitende



Multiple Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, SMS, Online-Tool,...



Informationen zur medizinischen Versorgung vor Ort (Ärzt*innen, Krankenhäuser, Apotheken)



Persönliche Betreuung als Erfolgsfaktor

- Vertrauen und Bindung: Persönlicher Kontakt zu Key Account Managern stärkt Sicherheit und Zugehörigkeit
- Individuelle Betreuung und Unterstützung:
 - Maßgeschneiderte Lösungen zu Versicherungslösungen, die zu den Unternehmenszielen passen
 - Direkter und persönlicher Kontakt
 - Regelmäßige persönliche oder virtuelle Treffen
- Sicherheit in der Erreichbarkeit: gleiche Ansprechpartner

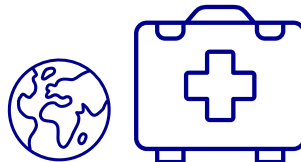


4

Weltweites Netzwerk von medizinischen Behandlern

Vorteile des weltweiten Netzwerks von medizinischen Behandlern

- **End-to-End-Betreuung** über Länder- und Systemgrenzen hinweg – von der Vorbehandlung bis zur Nachsorge über digitale Plattformen
- **Digitale Kooperation** zwischen Versicherern und Kliniken / medizinischen Behandlern ermöglichen hochwertige Versorgung mit nahtloser Verbindung
- **Globales digitales Netzwerk** von Behandlern und Einrichtungen ermöglicht Sicherheit in der Behandlung im Krankheits- oder Unfallsfall
- Möglichkeit zur **freien Arzt- und Krankenhausauswahl**, egal an welchem Ort – über Online-Portale oder Apps
- Zugang zu **hochwertiger Versorgung** weltweit durch digitale Patientenservices



5

Fazit

Grenzenlos versorgt

- ✓ Trotz wachsender Digitalisierung bleibt der **persönliche Kontakt** im Leistungsfall ein **zentrale Vertrauensfaktor**
- ✓ Digitaler Komfort wird geschätzt, aber Vertrauen bleibt an **persönliche Ansprechpartner** gebunden
- ✓ Eingesetzte Tools bieten umfangreiches **digitales Kundenerlebnis** auf Seiten der Mitarbeitenden und der Unternehmen
- ✓ Digitale Services zeichnen sich durch eine **einfache Nutzung** aus, verringern den Arbeitsaufwand und stehen 24/7 zur Verfügung





Vielen Dank!
