



DIGITALE BEZAHLVERFAHREN

ERWEITERUNG DER DIGITALEN ANTRAGSSTRECKE IN DER KFZ-VERSICHERUNGSSPARTE

AUSGANGSSITUATION

Unser Kunde mit Sitz in München ist ein deutscher Versicherungskonzern und nach Umsatz einer der weltgrößten in seiner Branche.

Um der Erwartungshaltung der Endkund*innen gerecht zu werden, sollten neben den bisherigen traditionellen Zahlungsmethoden, wie Rechnung oder Lastschrift, zeitgemäße Methoden wie Kreditkarte und PayPal in die Online-Antragsstrecke integriert werden. Insbesondere online-affine und jüngere Zielgruppen erwarten online digitale Zahlungsmöglichkeiten, selbst bei eher traditionellen Produkten.

VORGEHEN

Die Integration neuer Zahlungsmethoden benötigte die Zusammenarbeit vieler Abteilungen, um ein reibungsloses Kundenerlebnis zu gewährleisten. Regulatorische Auflagen waren ebenso wichtig wie eine nahtlose Integration in die In-/Exkasso Prozesse. Eine Einbindung und Synchronisation vor und während der technischen Umsetzung war daher unerlässlich.

Die Abwicklung der digitalen Bezahlung musste über einen externen Anbieter erfolgen, der Ablaufprozesse, wie z. B. die asynchrone Solvenz-Prüfung, die das Ergebnis an einen beizustellenden WebHook meldet, vorschreibt.

Bei der Antragsstrecke handelt es sich im Frontend wiederum um eine zustandslose SPA, welche den jeweiligen Antragsabschluss synchron durchführt, um den Usern anschließend direkt Feedback zu geben.

Die Lösung beruhte auf dem Aufteilen des Abschlussprozesses. Es wurde ein Camunda-Prozess modelliert, der die Verarbeitung aufhält, bis das Ergebnis der Solvenz-Prüfung vorliegt.

Erst dann erfolgt eine Weiterverarbeitung und der User erhält wie gewohnt seine Unterlagen mit einer Bestätigung per Mail.

ERGEBNIS

Mit der Entkopplung des Antragsabschluss-Prozesses ist es unserem Kunden erstmalig gelungen, digitale Bezahlprozesse für Produkte mit wiederkehrender Zahlung erfolgreich zu etablieren. Mit diesem Leuchtturm-Projekt wurde eine Blaupause geschaffen, weitere Produkte ebenfalls durch zeitgemäße Zahlweisen zu ergänzen, sowie weitere Funktionalitäten, die Asynchronität vorschreiben, endlich integrieren zu können.

Die Prozess Engine erlaubt es dem Kunden, auch asynchrone Prozesse nachzuvollziehen und am Flow direkt zu optimieren.

Die erfolgreiche Einführung digitaler Bezahlverfahren rundet das Nutzungserlebnis für die User ab, was sich im positiven Kundenfeedback zeigt.

VERSICHERUNG

Die digitale Antragsstrecke unseres Kunden sollte um weitere Bezahlverfahren erweitert werden. Dazu mussten synchrone Prozesse um asynchrone Abläufe erweitert werden. Die Einführung der Camunda Prozess Engine bildet das perfekte Bindeglied, um die Prozesse des Kunden und des Zahlungsdienstleisters zu vereinen, so wie eine nahtlose User Experience zu gewährleisten.

TECHNOLOGIEN & METHODEN

- **Angular**
- **TypeScript**
- **Java**
- **Spring Boot**
- **Apache Camel**
- **Camunda**
- **Camunda BPMN Modeler**
- **WebHook**