

Ügyfélszolgálati mobilalkalmazás egy biztosítótársaságnak

Hogyan építettünk keresztplatformos ügyfélszolgálati mobilalkalmazást egy biztosítónak – részben natív, részben a meglévő webes ügyfélszolgálatra épülő hibrid megoldással.

Ügyfél	Hazai biztosítótársaság
Projekt típusa	End-to-end mobilalkalmazás-fejlesztés
Időtartam	~6 hónap
Csapat	FrontX: projektvezető, rendszerszervező, 2 fejlesztő; ügyféloldalon: projektvezető, backend fejlesztő
Fő technológiák	Flutter (iOS és Android), natív keret + WebView, a biztosító meglévő kétfaktoros azonosítása

1. Az ügyfél és a kontextus

Megbízónk egy hazai biztosítótársaság, amelynek ügyfelei a webes ügyfélszolgálati felületen már számos ügyet intézhettek. A biztosító számára fontos volt, hogy mobilalkalmazással is rendelkezzen, mert az új generációs ügyfelek már elsősorban mobilalkalmazáson keresztül szeretik intézni az ügyeiket.

A cél egy olyan ügyfélszolgálati mobilalkalmazás volt, amely egy helyre gyűjti az ügyfelek számára fontos funkciókat – a szerződések és kárügyek áttekintésétől a biztosításkalkuláción és az online fizetésen át a kárbejelentésig.

2. A kihívás

A FrontX-et end-to-end fejlesztésre kérték fel: üzleti elemzés, rendszerszervezés, fejlesztés, tesztelés és átadás. A projekt több szempontból is összetett volt:

- **Hibrid működés:** az alkalmazás egy része natívan működik, más része a már meglévő webes ügyfélszolgálati funkciókra épül WebView-n keresztül – a kettőnek egységes alkalmazásként kellett működnie
- **Áruházi jóváhagyás:** az App Store és a Google Play szigorúan bírálja a nagyrészt webes tartalmat megjelenítő alkalmazásokat, ezért a sok WebView-t használó megoldásnak is meg kellett felelnie az áruházak elvárásainak
- **Biztonság:** a natív és a webes részek együttműködése mellett is biztosítani kellett a megfelelő biztonsági szintet, a biztosító meglévő kétfaktoros azonosítására építve
- **Funkciógazdagság:** 10–15 funkció egyetlen alkalmazásban, a szerződések és kárügyek áttekintésétől a biztosításkalkuláción és az online fizetésen át a kárbejelentésig és a kárstátusz követéséig

3. FrontX megközelítése

A FrontX részéről projektvezető, rendszerszervező és két fejlesztő dolgozott a projekten, az ügyfél oldaláról projektvezető és backend fejlesztő csatlakozott. A megvalósítás körülbelül fél évig tartott.

Üzleti elemzés és rendszerszervezés

A csapat feltérképezte a meglévő webes ügyfélszolgálati funkciókat, és kialakította az alkalmazás felépítését: az alkalmazás kerete és a menük natívak, a webes ügyfélszolgálatban korábban már elkészült funkciók pedig WebView-n keresztül épülnek be. Így a bevált funkciókat nem kellett nulláról újraírni.

Technológiai döntések

Az alkalmazás keresztplatformos Flutter technológiával készült, így egyetlen kódbázisból fut iOS-en és Androidon. A bejelentkezés a biztosító korábban is használt kétfaktoros azonosítására épül, és a megoldás megfelel a szokásos technológiai szabványoknak. A WebView-n keresztül elérhető funkciókat a jövőben natív megoldásra írják át.

Áruházi megfelelés

Az áruházi jóváhagyás gördülékenyen zajlott: a FrontX nagy tapasztalattal rendelkezik abban, hogy mire kell figyelni már a technológiai megvalósításkor ahhoz, hogy egy alkalmazás megfeleljen az App Store és a Google Play elvárásainak. A WebView-alapú megoldásokat az áruházak jelenleg még engedélyezik, bár a nagy platformgyártók nem támogatják őket.

4. Eredmények

~6 hó	10–15	2	Éles
teljes fejlesztési idő	funkció	platform (iOS, Android)	működő alkalmazás

Az alkalmazás élesben működik, az ügyfelek kedvelik, és már sok letöltéssel rendelkezik. Az alkalmazásban a biztosító ügyfelei:

- **Szerződések és dokumentumok:** megnézhetik szerződéseik adatait, díjbefizetési adataikat és az összes dokumentumukat
- **Kárügyek:** áttekinthetik aktív és korábbi kárügyeiket
- **Kalkuláció:** kalkulálhatnak KGFB-, casco- és utasbiztosítást
- **Azonnali fizetés:** a díjat rögtön az alkalmazásból kifizethetik, és díjbefizetést is indíthatnak
- **Ügyintézés:** kárbejelentést tehetnek és dokumentumot igényelhetnek
- **Kárstátusz:** az aktív kárügyeiknél látják, hol tart a kárrendezési folyamat

A biztosító így az új generációs, mobilon ügyet intéző ügyfelei számára is korszerű csatornát kínál.

5. Tanulságok – amit más cégeknek is javasolunk

A projekt tapasztalatai különösen relevánsak azoknak a vállalatoknak, amelyek meglévő webes ügyfélszolgálati megoldásuk mellé mobilalkalmazást szeretnének:

- **A meglévő webes funkciók jó kiindulópontot adnak:** a már működő funkciók WebView-n keresztüli beépítésével a mobilalkalmazás széles funkcionalitással indulhat, a natív keret pedig egységes élményt ad
- **Az áruházi megfelelést a tervezésnél kell kezelni:** egy WebView-t sokat használó alkalmazásnál a jóváhagyás nem a projekt végén, hanem már a technológiai megvalósítás során dől el
- **Érdemes a natív irányt is megtervezni:** mivel a nagy platformgyártók nem támogatják a WebView-alapú megoldásokat, az architektúrát úgy érdemes kialakítani, hogy a webes funkciók később natívrá cserélhetők legyenek
- **A biztonság ráépítéssel is erős lehet:** a biztosító meglévő kétfaktoros azonosításának felhasználása biztonságos és az ügyfelek számára már ismerős megoldás

A FrontX-ről

A FrontX Kft. professzionális IT projektmenedzsment és egyedi szoftverfejlesztés szolgáltatója. ~20 fős csapatunk 20 éves nagyvállalati tapasztalatra épít – pénzügyi szektor, biztosítók, enterprise IT projektek területén. Segítünk megvalósítani digitális elképzeléseidet, a tervezéstől az éles üzembe helyezésig.

frontx.hu · info@frontx.hu · Behán László, ügyvezető: +36 20 938 2448

Customer Service Mobile App for an Insurance Company

How we built a cross-platform customer service mobile app for an insurer — a hybrid solution, partly native and partly built on the existing web customer portal.

Client	Hungarian insurance company
Project type	End-to-end mobile app development
Duration	~6 months
Team	FrontX: project manager, systems analyst, 2 developers; client side: project manager, backend developer
Key technologies	Flutter (iOS and Android), native shell + WebView, the insurer's existing two-factor authentication

1. Client & context

Our client is a Hungarian insurance company whose customers could already handle many of their matters through the web-based customer service portal. Having a mobile app was important to the insurer, because new-generation customers prefer to handle their matters primarily through mobile apps.

The goal was a customer service mobile app that brings the features most important to customers into one place — from viewing policies and claims through insurance quotes and online payment to filing a claim.

2. The challenge

FrontX was engaged for end-to-end development: business analysis, systems analysis, development, testing and handover. The project was complex on multiple dimensions:

- **Hybrid operation:** part of the app runs natively, while other parts build on the existing web customer service features via WebView — and the two had to work as one seamless app
- **App store approval:** the App Store and Google Play strictly review apps that mainly display web content, so a solution using many WebViews still had to meet the stores' requirements
- **Security:** the right level of security had to be ensured across the native and web parts, building on the insurer's existing two-factor authentication
- **Rich functionality:** 10–15 features in a single app, from viewing policies and claims through insurance quotes and online payment to filing claims and tracking claim status

3. FrontX's approach

On the FrontX side, a project manager, a systems analyst and two developers worked on the project, joined by a project manager and a backend developer from the client. Delivery took about six months.

Business and systems analysis

The team mapped the existing web customer service features and designed the app's structure: the app shell and menus are native, while features already available in the web customer portal are integrated via WebView. This meant proven features did not have to be rewritten from scratch.

Technology decisions

The app was built with cross-platform Flutter technology, so a single codebase runs on both iOS and Android. Login builds on the insurer's existing two-factor authentication, and the solution follows standard technology practices. The features currently delivered via WebView will be rewritten as native components in the future.

App store compliance

App store approval went smoothly: FrontX has extensive experience in what to watch for during technical implementation so that an app meets App Store and Google Play requirements. WebView-based solutions are currently still permitted by the stores, although the major platform vendors do not support them.

4. Results

~6 mo	10–15	2	Live
total development time	features	platforms (iOS, Android)	production app

The app is live, customers like it, and it already has a large number of downloads. In the app, the insurer's customers can:

- **Policies and documents:** view their policy details, premium payment details and all their documents
- **Claims:** review their active and past claims
- **Quotes:** get quotes for compulsory motor third-party liability (MTPL), casco and travel insurance
- **Instant payment:** pay the premium right in the app and make premium payments
- **Self-service:** file a claim and request documents
- **Claim status:** see where each active claim is in the claims settlement process

The insurer now offers a modern channel to its new-generation, mobile-first customers as well.

5. Key takeaways — what we recommend to other companies

The lessons from this project are especially relevant to companies that want to add a mobile app alongside their existing web customer service solution:

- **Existing web features are a strong starting point:** integrating already working features via WebView lets the mobile app launch with broad functionality, while the native shell provides a consistent experience
- **Handle app store compliance at the design stage:** for an app that relies heavily on WebView, approval is decided during technical implementation, not at the end of the project
- **Plan the native path too:** since the major platform vendors do not support WebView-based solutions, the architecture should allow web features to be replaced with native ones later
- **Security can be strong by building on what exists:** reusing the insurer's existing two-factor authentication is secure and already familiar to customers

About FrontX

FrontX Kft. is a professional IT project management and custom software development firm. Our ~20-person team builds on 20 years of enterprise experience — in financial services, insurance, and large-scale IT transformations. We help you realize your digital vision, from planning to go-live.

frontx.hu · info@frontx.hu · Behán László, Managing Director: +36 20 938 2448