



# Service-Apps im Test

Mit der Smartphone-App ist der Kundendienst der Netzbetreiber stets griffbereit. Wir haben wie jedes Jahr die Funktionalität und Sicherheit der Tools in Deutschland, Österreich und der Schweiz getestet.

**W**enn die Kundschaft geeignete Service-Anliegen wie Adressänderungen, das Buchen von Optionen und die Abfrage von Tarifdetails selbst in die Hand nimmt, kann das den Netzbetreibern nur recht sein. Schließlich entlastet die digitale Selbsthilfe andere Kommunikationskanäle – allen voran die Hotline. Die Anbieter sind also gut beraten, ihre Service-Apps zu pflegen und in Sachen Funktionalität auf dem Laufenden zu halten.

## **Funktionalität und Sicherheit**

Doch nicht nur die Features wollen auf dem neuesten Stand gehalten werden. Ganz entscheidend ist auch die Sicherheit, schließlich bieten die Apps Zugang zu persönlichen Daten. Letztere hat wie jedes Jahr unser Testpartner umlaut ausgiebig in verschiedenen Kategorien überprüft. Wie wir Sicherheit und Funktionalität im Detail bewerten, lesen Sie im Kasten „So haben wir getestet“.

Josefine Milosevic

# 1&1 Control-Center

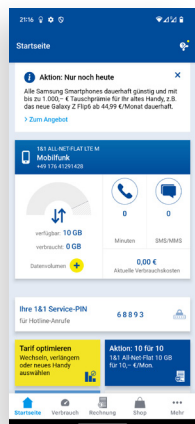
1&1 holt sich mit seiner hervorragenden Service-App den Gesamtsieg.

1&1 ist am 8. Dezember 2023 mit eigenem Netz gestartet. In diesem Jahr geht der Anbieter mit seiner Service-App „1&1 Control-Center“ erstmalig beim Vergleich der Netzbetreiber ins Rennen. Und siehe da: Der Newcomer steht der Konkurrenz in nichts nach. Im Gegenteil: Die Service-App überzeugt auf allen Ebenen. Gleich beim Start fällt die schöne Optik auf: Der aktuelle Datenverbrauch und die genutzten Inklusiveinheiten werden grafisch hervorgehoben. Per Klick lässt sich zusätzliches Datenvolumen hinzubuchen. Auch Tarifwechsel, Rechnungsverlauf, Vertragsverlängerung sowie der Kauf eines Smartphones funktionieren direkt über die App. Die Steuerung des Heimnetzes erfolgt per Dashboard: Darüber lässt sich etwa die Signalstärke des Routers prüfen und das WLAN-Netz optimieren. Weitere Features wie die Messung der Netzqualität sowie ein 24-Stunden-Reparatur-Service sind dank der intuitiven Menüstruktur schnell erreichbar. Top!

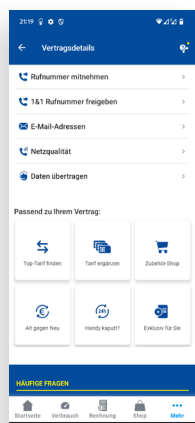
## Sicherheit: überragend

Bei der Sicherheit glänzt 1&1 ebenfalls. Der Neuling holt sich auch hier mit der Note „überragend“ Platz eins bei den deutschen Netzbetreibern, zudem teilt er sich mit A1 aus Österreich sogar den Gesamtsieg bei der Sicherheit. Nur in zwei Kategorien gibt es laut Umlaut „etwas Luft nach oben“.

**connect** -URTEIL  
**ÜBERRAGEND** (988 Punkte)



Das Startmenü zeigt die Basisinfos und gefällt mit klarer, transparenter Gestaltung.



Alle Vertragsdetails und die passenden Optionen sind über den Button „Mehr“ aufrufbar.



Unter dem Menüpunkt „Rechnung“ ist der Rechnungsverlauf 24 Monate lang gespeichert.

# Mein Vodafone

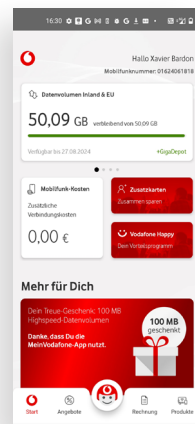
Die Düsseldorfer bieten eine funktions-tüchtige und blitzschnelle App.

Auch Vodafone rangiert mit seiner Service-App weit oben im Vergleich. Die Düsseldorfer verstehen ihr Handwerk und punkten mit einem leistungsstarken und intuitiv bedienbaren Tool. Schon der Start gestaltet sich benutzerfreundlich: Die Kunden werden anhand ihrer Nummer durch das Mobilfunknetz identifiziert. So müssen sie weder Passwörter eingeben noch einen Account anlegen. Sensible Bereiche wie persönliche Daten und Rechnungen lassen sich mit biometrischen Parametern (Face- oder Touch-ID) schützen. Den aktuellen Datenverbrauch samt restlichem Inklusivvolumen sowie anfallenden Kosten zeigt der Homescreen übersichtlich in Kachelform. Weitere Funktionen wie die Verwaltung von Mobilfunk-, und Festnetzverträgen, das Buchen von Tarifoptionen, Details zur Vertragslaufzeit sowie Infos zur Netztechnik sind schnell auffindbar. Auch die Vertragsverlängerung direkt in der App klappt unkompliziert. Die Navigation läuft insgesamt fix und reibungslos.

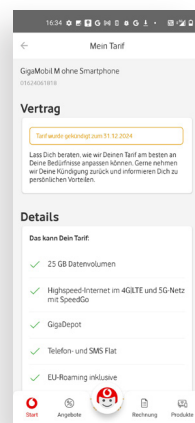
## Sicherheit: sehr gut

Beim Sicherheitscheck erzielt Vodafone ein sehr gutes Ergebnis und landet auf einem guten Platz im Mittelfeld. Verbesserungspotenzial sieht umlaut in den Kategorien „Schutz persönlicher Daten“ sowie „Verbindungssicherheit & Verschlüsselung“.

**connect** -URTEIL  
**ÜBERRAGEND** (965 Punkte)



Datenverbrauch, angefallene Kosten, Zusatzkarten sowie das Vorteilsprogramm erscheinen im Startdisplay.



Reicht das Inklusivvolumen aus? Per Klick erstellt die App eine Prognose des persönlichen Datenverbrauchs.



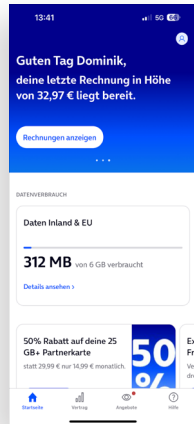
Ein Speedtest sowie eine Anzeige von Netzstörungen sind in der App schnell auffindbar.

## Die Service-App überzeugt mit neuem Design und optimierter Sicherheit.

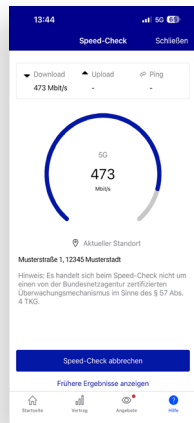
Der Münchner Telco-Riese ist zeitgemäß unterwegs und zeigt auch im digitalen Kundenservice, wohin die Reise geht. Man muss den Entwicklern, die der App einen neuen Anstrich verpasst haben, Respekt zollen: Das neue Look & Feel gefällt mit cleanem, modernem Design auf Anhieb. Neu: Im oberen Bereich der Startseite stehen personalisierte relevante Inhalte bereit. So erscheinen dynamisch Infos über eine neue Rechnung, zu Vertragsverlängerung und Datenverbrauch. Am unteren Rand des Startdisplays hat man schnellen Zugang zu den wesentlichen Bereichen, darunter Detailinfos zum Vertrag, verfügbare Rechnungen, die neuesten Angebote sowie ein umfangreicher Hilfebereich mit den wichtigsten Kontaktkanälen zum Kundenservice. Beim Live-Check wird die Netzqualität am gewählten Standort geprüft und transparent dargestellt, Netzstörungen lassen sich direkt in der App melden. Die läuft schnell und flüssig: Viele Anwendungen sind nativ und speziell für das Smartphone-Betriebssystem entwickelt.

### Sicherheit gesteigert

Lob gibt's auch von umlaut: „Telefónica liefert eine sehr gute Security-Performance ab und bleibt nur knapp unter der Note überragend. Das bedeutet Platz 2 in Deutschland, Platz 3 im DACH-Vergleich.“



**Startbildschirm: Im neuen Design erscheinen die Inhalte personalisiert und dynamisch.**



**Speedcheck: Das Datentempo lässt sich schnell und bequem via App überprüfen.**



**Kostenüberblick: Unter „Vertrag“ wird der Rechnungsverlauf der letzten Monate grafisch schön präsentiert.**

**connect-URTEIL**  
**ÜBERRAGEND** (962 Punkte)

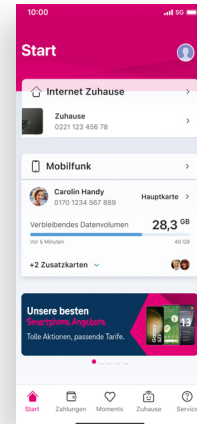
## Die Funktionalität überzeugt auf ganzer Linie, die Sicherheit liegt im Mittelfeld.

Der Branchenprimus spielt schon lange in der Champions League, und das gilt nicht nur für die Netzqualität. Auch beim Service legen die Entwickler nicht die Hände in den Schoß, sondern haben auch beim diesjährigen Funktionalitätstest noch eine Schippe draufgepackt: Die Basisinfos wie der Hauptvertrag mit dem verbleibenden Datenvolumen sowie die übrigen Mobilfunk- und Festnetzverträge erscheinen gleich übersichtlich auf dem Startbildschirm. Schön gelöst: Die Anzahl der gebuchten Zusatzkarten samt dem Konterfei der Kartennutzer sieht man zu Beginn auf Anhieb. Für schnellen Zugriff sorgt nach wie vor die klare Gliederung der wichtigsten Funktionen am unteren Ende des Home-screens: So lassen sich per Klick auf die jeweiligen Buttons die aktuellen Rechnungen aufrufen, der WLAN-Router oder MagentaTV zu Hause einrichten oder in der App der Umzug des Festnetzanschlusses beauftragen. Löblich: Bei all der Vielfalt bleibt die App schlank und übersichtlich, sie läuft flüssig und lässt sich durchgängig einfach bedienen.

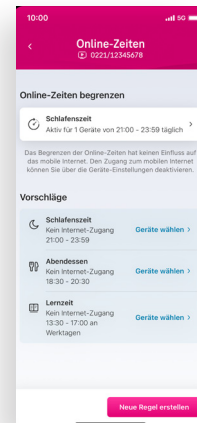
### Sicherheit im Mittelfeld

In puncto Sicherheit erreicht die Deutsche Telekom die maximale Punktzahl in der Kategorie „Identitätsdiebstahl und Rechtausweitung“ und liegt insgesamt im Mittelfeld.

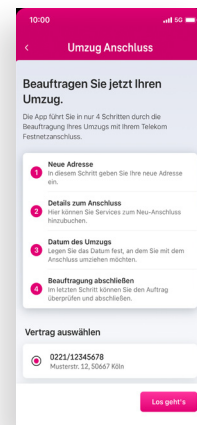
**connect-URTEIL**  
**ÜBERRAGEND** (957 Punkte)



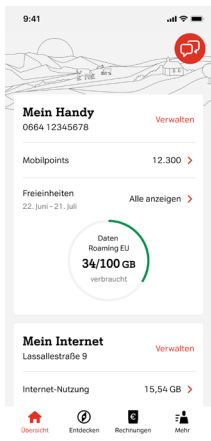
**Trotz der Funktionsvielfalt bleibt der Startbildschirm übersichtlich und zeigt das Wesentliche auf Anhieb.**



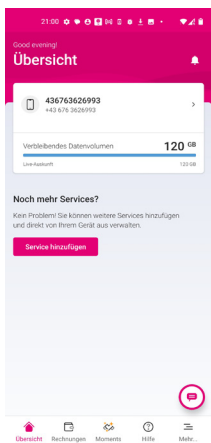
**Damit der Nachwuchs nicht über die Stränge schlägt, lässt sich via App die Online-Zeit begrenzen.**



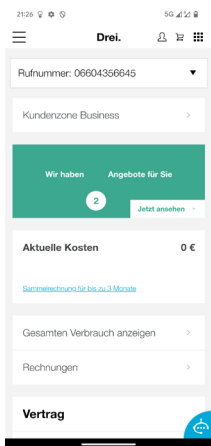
**Steht ein Ortswechsel an, lässt sich der Umzug des Festnetzanschlusses direkt in der App beauftragen.**



Zum Start wird der Datenverbrauch im In- und EU-Ausland kreisförmig angezeigt.



Den Datenverbrauch und die wichtigsten Funktionen zeigt der Startbildschirm.



Die Basisinfos werden auf dem Homescreen als Balkendiagramme dargestellt.

## A1 Mein A1

**A1 steigert sich bei Funktionalität und Sicherheit und springt mit der überragenden App vom zweiten auf den ersten Platz.**

Der Marktführer steckt viel Hirnschmalz in seine Service-App: Schon im Vorjahr gab es Fortschritte bei Funktionalität und Sicherheit. Nun wertet A1 das Tool weiter auf: Die Rufnummernportierung erfolgt nun via App, im Live-Videochat lässt sich mit Shop-Personal kommunizieren.

Der Homescreen liefert Infos zum Datenverbrauch im In- und EU-Ausland. Hinweise zur Hardware-Konfiguration und eine Tempomessung runden das Ganze ab.

**Sicherheit: überragend**

A1 ist bei der Sicherheit Bester in Österreich und teilt sich mit 1&1

den Gesamtsieg im DACH-Raum. Dabei holen die Wiener die volle Punktzahl in drei Kategorien. Nur im Bereich „Verbindungssicherheit & Verschlüsselung“ gibt es leichtes Verbesserungspotenzial.



## T Mein Magenta AT

**Die Telekom-Tochter bietet ihrer Kundschaft eine äußerst funktions-tüchtige, leicht bedienbare und schnelle App.**

Nomen est omen: Die Service-App „Mein Magenta“ der österreichischen Telekom-Tochter ist nach dem Vorbild des Mutterkonzerns aufgebaut. Der Startbildschirm zeigt übersichtlich alle Basisinformationen wie das verbleibende Datenvolumen und weitere Verträge. Sehr komfortabel

funktioniert auch deren Verwaltung: Tarif und Vertragsdetails sind schnell einsehbar. Rechnungen und Statistiken werden grafisch vorbildlich aufbereitet.

**Sicherheit: sehr gut**

Magenta holt mit einer sehr guten Sicherheits-Note Platz zwei unter

den österreichischen Betreibern. Verbesserungspotenzial sehen die umlaut-Experten in den Kategorien „Schutz persönlicher Daten“ und „Verbindungssicherheit & Verschlüsselung“.



## 3 Drei Kundenzone

**Drei setzt auf Transparenz, einfache Bedienung und eine schnelle Navigation. Die Sicherheit ist weiterhin ausbaufähig.**

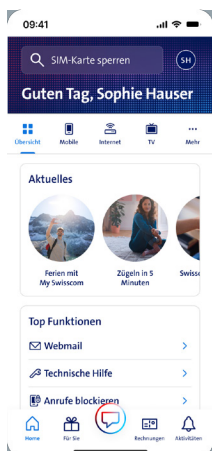
Auch Drei bietet eine funktions-tüchtige App, mit der man seine Mobilfunk- und Festnetzverträge komfortabel in Eigenregie verwalten kann. Der Startbildschirm liefert wichtige Informationen über die aktuellen Kosten und die verbrauchte Datenmengen. Inklusiv-minuten für Anrufe im Inland und

im Ausland werden als Balken angezeigt, Nachschub lässt sich direkt per App bestellen. Das Menü präsentiert alle Details schön übersichtlich. Für die meisten Funktionen ist allerdings das Kundenkennwort nötig, Face- oder Touch-ID zur Entsperrung wird nicht unterstützt.

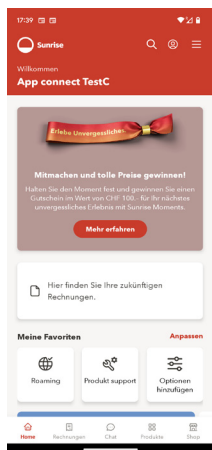
**Sicherheit: Luft nach oben**

Drei erzielt im Security-Check ebenfalls die Note „sehr gut“, landet aber dennoch im unteren Bereich. Luft nach oben gibt es in allen Kategorien.

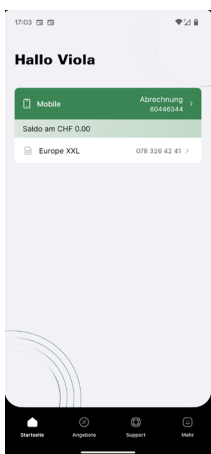




**Erstklassig: Die Swisscom-App verbindet Optik und Funktionalität aufs Feinste.**



**Gut gelöst: Kosten und Verträge lassen sich schnell erfassen. Die Kategorien sind klar.**



**Mut zur Fläche: Der Startbildschirm zeigt die aktuelle Rechnung und den genutzten Tarif an.**

## My Swisscom

**Marktführer Swisscom logiert mit seiner überragenden Service-App erneut auf Platz eins in der Schweiz.**

Die Swisscom-App zeigt, was in Sachen Funktionalität möglich ist. Sie bietet neben Log-in-Verfahren via Face- und Touch-ID die unkomplizierte Verwaltung von Tarifen und Verträgen, Zubuchoptionen sowie interaktive Installationshilfen, einen Rückrufservice und Videochats mit Beratern. Neuer-

dings lässt sich der Routerstandort per KI-gestütztem Speedtest optimieren: Die Kundschaft läuft mit dem Handy durch die Wohnung, Fähnchen in der App zeigen das jeweilige WLAN-Tempo. Zudem kann man sich für die digitale Unterschrift registrieren und Dokumente bürokratischer signieren.

### Sehr gute Sicherheit

Swisscom hat nur knapp die Note überragend verpasst. Mit der sehr guten Security-Leistung holt Swisscom Platz eins in der Schweiz und insgesamt Platz drei.

**connect -URTEIL**  
**ÜBERRAGEND** (972 Punkte)

## My Sunrise

**Sunrise hält mit überragender Funktionalität Platz zwei. Bei den Sicherheitschecks sieht umlaut weiterhin Potenzial.**

Was die Funktionalität angeht, braucht sich Sunrise nicht zu verstecken: Die Service-App kann dem Tool von Swisscom das Wasser reichen – nur zwei Punkte liegt Sunrise hier hinter dem großen Rivalen. So listet der Homescreen alle Mobilfunk- und Festnetzverträge sowie Prepaid-Karten übersichtlich der Reihe nach auf dem

Display. Mit einem Tipper hat man den Datenverbrauch, die Inklusivminuten und anfallende Kosten auf dem Screen. Abfallen lassen sich per Drittanbietersperre ausschließen, Geräte kann man via App unkompliziert retournieren. Die grafische Darstellung mit Kreisdiagrammen wurde beibehalten. Weiterhin ein toller Service!

### Sicherheit mit Potenzial

Sunrise fällt im direkten Vergleich etwas ab, holt aber noch die Security-Bewertung sehr gut. Verbesserungspotenzial finden die Profis von umlaut jedoch in allen Kategorien.

**connect -URTEIL**  
**SEHR GUT** (931 Punkte)

## Salt. My Salt

**Die neue Salt-App zeigt ordentliche Ansätze, ist aber rundum ausbaufähig. Funktionalität und Sicherheit sind zwar gut, doch da geht mehr.**

Der kleinste Schweizer Anbieter hatte bislang keine echte Service-App im Angebot, sondern setzte auf eine webbasierte Variante. In diesem Jahr geht Salt zum ersten Mal mit einer vollwertigen App an den Start. Der nüchterne Startbildschirm bleibt designmäßig eng am Webvorgänger – auf dem Screen

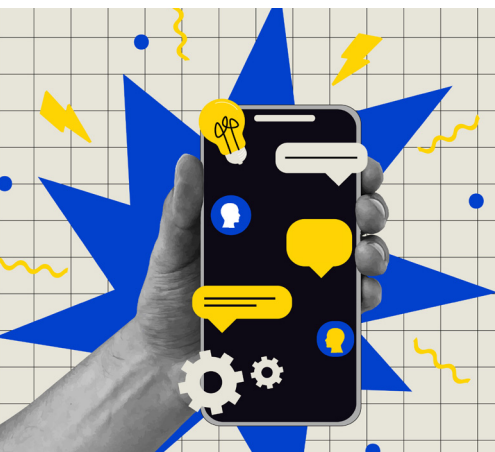
findet sich noch genug Platz, um wichtige Infos zum Tarif nach vorn zu holen. Die bekommt man Stand jetzt erst durch einen zweiten Tipper, etwa zum aktuellen Datenverbrauch in der Schweiz und in Europa. Komfort-Features sucht man derzeit vergebens: Tarifänderungen sind nicht möglich, es gibt

keinen Chat, keinen Rückrufservice und auch keinen Netzcheck.

### Sicherheit: Luft nach oben

Bei der Sicherheit schneidet die App ebenfalls mit „gut“ ab.

**connect -URTEIL**  
**GUT** (823 Punkte)



# So haben wir getestet

Während die Funktionalität und die Handhabung der Service-Apps bei connect getestet wurden, überprüfte unser Partner umlaut deren Sicherheit.



umlaut hat die Anwendungen in vier Sicherheitskategorien geprüft: Datenschutz, Verbindungssicherheit und Verschlüsselung, Identitätsdiebstahl sowie Sicherheit des Quellcodes. Die Angriffsszenarien orientierten sich an den Richtlinien zur sicheren Programmierung von Apps des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und des Open Web Application Security Projects (OWASP). Viele Tests hat umlaut selbst entwickelt, das Testing pro App nahm mehrere Tage in Anspruch.

Zudem hat umlaut neue Tests in allen Kategorien hinzugefügt sowie mehrere Tests verschärft, um aktuelle Entwicklungen im Security-Bereich abzudecken. Alle Resultate wurden zur Kontrolle von zwei Ingenieuren verifiziert. Aus Sicherheitsgründen haben wir jedoch auf die genaue Beschreibung der einzelnen Schwachstellen verzichtet, um etwaigen kriminellen Handlungen vorzubeugen. Wie gut die App-Hersteller den Datenschutz umgesetzt haben, war in unserem Test der wichtigste Aspekt und wurde demnach mit den meisten Punkten gewichtet. Geprüft haben wir in dieser Kategorie, ob die

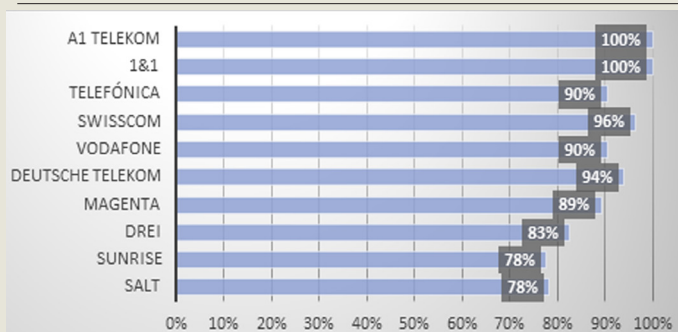
Apps personenbezogene Daten wie Log-in- und sensible, personenbezogene Daten ausreichend geschützt im lokalen Speicher der App und im externen Smartphonespeicher ablegen. Das schließt auch die Identifikationsdaten zwischen Server und App ein. Denn wenn die App diese Identifikationsdaten nicht löscht, könnte eine bössartige App sie unter Umständen auslesen und so das Nutzerkonto übernehmen. Zusätzlich wurde geprüft, ob sich sensible Daten per Screenshot festhalten oder kopieren lassen und welche Berechtigungen die App erfordert.

### Verschlüsselung ist essenziell

Wie gut der Datenfluss zwischen App und Server abgesichert ist, war ebenfalls ein Kriterium. Es wurde überprüft, ob sowohl die Anwendungen als auch ihre Server mit aktuellen Verschlüsselungsmethoden arbeiten und ob sie den gesamten Datenverkehr ausschließlich gesichert übertragen. Punktabzug gab es, wenn eine App unnötige Informationen an den Server sendet oder personenbezogene Daten nicht DSGVO-konform überträgt. Überdies wurde der

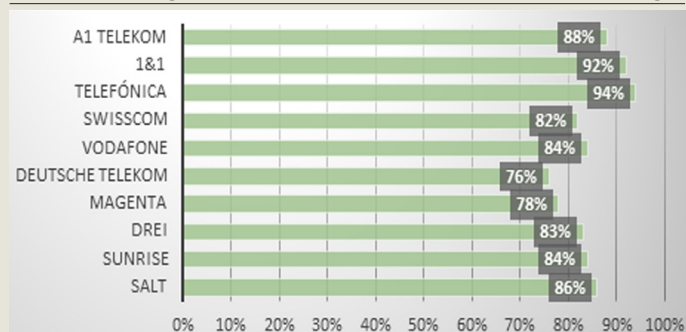
korrekte Umgang mit SSL-Zertifikaten als digitalem Identitätsnachweis untersucht. In der Kategorie „Identitätsdiebstahl“ hat umlaut versucht, die eigenen Rechte innerhalb der App auszuweiten. Gelänge es Angreifern in diesem Szenario, bestimmte Autorisierungsmechanismen der Apps zu umgehen, könnten sie auf Daten anderer Anwender zugreifen. Theoretisch wären davon alle Kunden betroffen, die die betreffende App verwenden. Zudem wurden Maßnahmen zur Passwort-Sicherheit und -Wiederherstellung sowie Funktionen zum Schutz der Log-in- und Log-out-Mechanismen untersucht. Kritisch ist auch, wenn eine Anwendung keinen Schutz gegen Klonung besitzt. Angreifer könnten dann eine exakte Kopie der Applikation erstellen, alle persönlichen Daten entnehmen und sich als Nutzer ausweisen. Der Quellcode kann ebenfalls ein Einfallstor für Angriffe sein. Aus diesem Grund wurde in den Tests kontrolliert, ob wichtige App-Funktionen sicher programmiert sind, aber auch, ob die Komponenten von Drittanbietern sicher sind und ob die App wichtige Daten verschleiert.

## Schutz persönlicher Daten



Im Bereich „Schutz persönlicher Daten“ stechen besonders A1 und 1&1 mit jeweils voller Punktzahl positiv heraus.

## Verbindungssicherheit und Verschlüsselung



Bei der „Verbindungssicherheit und Verschlüsselung“ konnte keine der Apps die maximale Punktzahl erreichen. Telefonica und 1&1 liegen in dieser Kategorie vorn.

# So testen wir Funktionalität

## Navigation / Handhabung

(250 von 500 Punkten)

**Übersichtliche Startseite:** Die Startseite sollte einen schnellen Überblick über die wichtigsten Funktionen und Informationen liefern.

**Transparente Menüstruktur:** Wie schnell sind wichtige Informationen etwa zu Kontostand, Persönliche Daten, Datenkontrolle oder Vertragsübersicht auffindbar? Gibt es Schnellzugriffe auf häufig genutzte Funktionen wie Rechnungszahlung, Tarifoptionen und Kundenservice.

**Personalisierung:** Sind Inhalte auf den Nutzer zugeschnitten? Werden oft verwendete Funktionen hervorgehoben oder spezielle Angebote basierend auf dem Nutzerverhalten angezeigt?

**Einfache Bedienung:** Sind die Menüpunkte klar und verständlich? Sind die Basis-Funktionen mit wenigen Klicks erreichbar? Werden Tools wie zum Beispiel Dashboards, Drag & Drop oder Wischgesten verwendet, die eine schnelle Navigation unterstützen?

**Welche Bauart liegt vor?** Wie sind die Service-Apps erstellt? Sind die einzelnen Funktionen als native, hybride oder Web-Apps programmiert? Die Bauart der Anwendungen spielt eine wesentliche Rolle für Reaktionsschnelligkeit und Leistung.

## Funktionsumfang

(200 von 500 Punkten)

Werden die wichtigsten Funktionen für eine umfassende Service-App angeboten?

**Konto- und Vertragsverwaltung:** Vollständige Einsicht in Vertragsdetails und Rechnungen.

**Datenverbrauch:** Wird der Datenverbrauch in Echtzeit angezeigt?

**Tarifwechsel:** Ist die direkte Buchung von Tarifoptionen und Zusatzpaketen möglich?

**Standortbasierte Dienste:** Anzeige der aktuellen Netzabdeckung und Signalstärke am aktuellen Standort.

**Sicherheitsfunktionen/Log-in-Schutz:** Zwei-Faktor-Authentifizierung und andere Sicherheitsmechanismen zum Schutz des Kontos.

**Geräteservice:** Werden Reparatur, Austausch und Rückgabe via App angeboten?

**Support und Hilfe:** Direkte Kontaktmöglichkeiten per Chat, E-Mail oder Telefon? Funktion zur Meldung von Netzproblemen oder anderen technischen Schwierigkeiten? FAQs: Zugriff auf häufig gestellte Fragen und detaillierte Hilfetexte. Konfigurationshilfe für Hardware?

**Angebote und Promotions:** Gibt es exklusive Angebote, die nur über die App verfügbar sind? Rabattaktionen: Informationen über zeitlich begrenzte Aktionen oder Sonderkonditionen.

## Gestaltung/Design

(50 von 500 Punkten)

**Transparenz:** Sind die Inhalte klar und übersichtlich dargestellt, oder ist das Display überladen? Wird Raum verschwendet?

**Eingängige Symbole:** Verwendung von klaren und verständlichen Symbolen, um Funktionen und Kategorien zu kennzeichnen?

Werden wichtige Informationen und Aktionen durch größere Schriftarten oder farbliche Akzente hervorgehoben?

Lässt sich die **Menüstruktur** an die eigenen Bedürfnisse anpassen?

**Design:** Ist das Layout einheitlich?



## Fazit

**Josefine Milosevic**  
Redakteurin

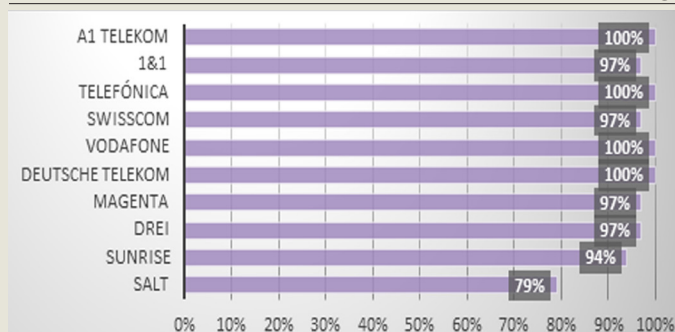
Gute Nachrichten sind dieser Tage rar. Da kommt unser Service-App-Test gerade richtig. Denn keiner der getesteten Netzbetreiber in Deutschland, Österreich und der Schweiz zeigte große Mängel.

Im Gegenteil: In Deutschland schnitten unterm Strich alle Anbieter mit der Gesamtnote „überragend“ ab. Allen voran der Netzneuling 1&1, der sowohl bei der Funktionalität als auch der Sicherheit überzeugte und sich aus dem Stand den Sieg sichern konnte. Und das nicht nur in Deutschland, sondern im kompletten DACH-Raum.

In der Schweiz führt einmal mehr Swisscom das Feld an – die Funktionalität ist überragend, die Sicherheit sehr gut.

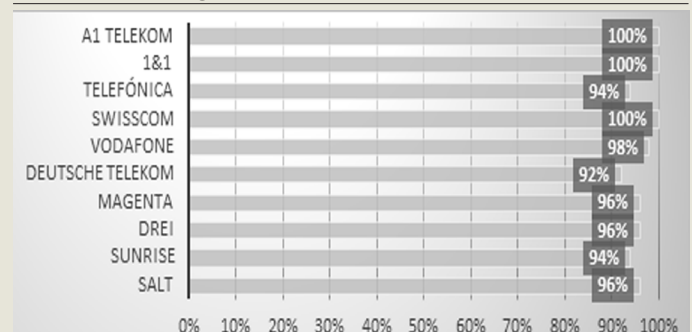
In Österreich setzt A1 die Qualitätsoffensive erfolgreich fort: Mit einer optimierten App gelingt der Sprung von Platz zwei auf Platz eins. In der wichtigen Disziplin Sicherheit teilt sich A1 dank einer überragenden Wertung mit 1&1 den Sieg in der DACH-Region.

## Identitätsdiebstahl und Rechteausweitung



Ein Großteil der Apps schlägt sich in der Kategorie „Identitätsdiebstahl und Rechteausweitung“ sehr gut. Salt fällt in dieser Kategorie zurück.

## Absicherung des App-Quellcodes



Alle getesteten Apps zeigen eine sehr gute Leistung bei der „Absicherung des App-Quellcodes“.



## DEUTSCHLAND

ANBIETER	1&1	VODAFONE	TELEFÓNICA O2	DEUTSCHE TELEKOM	
iOS-App-Version	Control-Center v5.45	Mein Vodafone v14.3	Mein o2 v24.6.2	Mein Magenta DE v24.12.35	
<b>Vertragsfunktionen</b>					
mehrere Verträge / SIM-Karten verwalten	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
bestehende Verträge verknüpfen	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>5</sup>	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
Aktivieren der SIM- / eSIM-Karte	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	erfolgt automatisch <sup>4</sup>	
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
Prepaid-Karte aktivieren / Guthaben aufladen	Prepaid wird nicht angeboten	⊕ <sup>6</sup> / ⊕ <sup>1,2</sup>	⊕ <sup>3</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
Authentifizierung via Video-Ident / Face- / Touch-ID	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>5</sup> / ⊕ <sup>5</sup>	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
Zwei-Faktor-Authentifizierung	⊕ <sup>1</sup>	⊕	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
barrierefreier Zugang in der App	⊕ <sup>1</sup>	⊖	teilweise	teilweise	
Vertragslaufzeit und Status einsehen / Vertragsdaten ändern	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>3</sup>	
SIM-Karte sperren / Ersatzkarte bestellen	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
Vertrag verlängern / kündigen / Anzeige des Kündigungsdatums	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>3</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
<b>Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung</b>					
Anzeige der Tarifdetails / Detailansicht des verfügbaren Datenvolumens	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
Anzeige verbleibende Tage / Abrechnungszeitraum / Anzeige der aktuellen Kosten	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
Tarife einsehen / ändern	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>2</sup>	
Tarifoptionen ändern / buchen	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
Infos zu Kosten / Tarifen im Ausland / Auslandsoptionen buchen	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
Auslandsoptionen buchen	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
Rechnungen / Download oder Druckversion möglich / EVN einsehen / Download oder Druckversion möglich	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>2</sup>	
Wie lange zurück werden Kostendarstellung / Rechnungen angezeigt	24 Monate	24 Monate	24 Monate	18 Monate	
Drittanbietersperre einrichten	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1,2</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup>	
<b>Service</b>					
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline/ Rückruf	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup> / ⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup> / ⊕ <sup>1</sup>	
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat/ Video-Chat	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup>	derzeit nicht verfügbar	⊕ <sup>1</sup>	
Bedienungsanleitungen / Hilfevideos/FAQ	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup>	
Shopfinder	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup>	
Konfiguration von Hardware via App	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup>	via separater App <sup>7</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
Anzeige und Meldung einer Netzstörung	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
Geräte-Service: Reparatur, Austausch und Rückgabe	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>3</sup>	⊕ <sup>2</sup>	
Angebote und Aktionen	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>1,2,3</sup>	⊕ <sup>1</sup>	
Produkte im Online-Shop direkt kaufen	⊕ <sup>1</sup>	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>2</sup>	⊕ <sup>1,2</sup>	
<b>Funktionalität</b>	<b>max. 500</b>	<b>überragend (500 Punkte)</b>	<b>überragend (499 Punkte)</b>	<b>überragend (490 Punkte)</b>	<b>überragend (499 Punkte)</b>
NAVIGATION / BEDIENUNG	250	250	249	244	249
FUNKTIONSUMFANG	200	200	200	196	200
GESTALTUNG	50	50	50	50	50
<b>Sicherheit</b>	<b>max. 500</b>	<b>überragend (488 Punkte)</b>	<b>sehr gut (466 Punkte)</b>	<b>sehr gut (472 Punkte)</b>	<b>sehr gut (458 Punkte)</b>
SCHUTZ PERSÖNLICHER DATEN (DATA PRIVACY)	166	166	150	150	156
VERBINDUNGSSICHERHEIT UND VERSCHLÜSSELUNG (TRAFFIC PROTECTION)	100	92	84	94	76
INTENDITÄTSDIEBSTAHL UND RECHTEAUSWEITUNG (IMPERSONATION ATTAC)	134	130	134	134	134
ABSICHERUNG DES APP-QUELLCODES (SECURE CODE PRACTICES)	100	100	98	94	92
<b>connect</b>	<b>URTEIL max. 1000</b>	<b>988 überragend</b>	<b>965 überragend</b>	<b>962 überragend</b>	<b>957 überragend</b>



Alle Angaben ohne Gewähr. Die Smartphone-Anwendungen der Mobilfunknetze sind unterschiedlich programmiert. <sup>1</sup> **Native Apps:** Anwendungen sind speziell für ein bestimmtes Endgeräte-Betriebssystem oder Plattform entwickelt. Dadurch ist ein Zugriff auf alle Funktionen des Betriebssystems möglich, und die Funktionen laufen besonders flüssig. <sup>2</sup> **Webview (Hybride):** Anwendungen basieren auf Web-Technologien, doch die Websicht erfolgt innerhalb der App. Sie agieren ähnlich wie native Apps, sind plattformunabhängig und unterstützen die meisten Smartphone-Funktionen. <sup>3</sup> **Webseiten-Aufruf innerhalb der App:** Öffentliche Seite wird im Browser geöffnet. <sup>4</sup> **Cross-Plattform-Application:** Diese Apps laufen auf unterschiedlichen Plattformen, haben eventuell nicht Zugriff auf den vollen Funktionsumfang des Betriebssystems. <sup>5</sup> Für die Nutzung der MeinVodafone-App reicht die Verbindung zum Mobilfunknetz

# ÖSTERREICH

# SCHWEIZ

A1 TELEKOM	MAGENTA TELEKOM AUSTRIA	DREI	SWISSCOM	SUNRISE	SALT
Mein A1 v24.7.1	Mein Magenta AT v25.4.1	Drei Kundenzone v4.1.0	My Swisscom v11.15.0	My Sunrise v7.6.12	MySalt v1.0.1
+1 / +1	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+2 / +2	+2 / +2	+1 / +1
+1	+1	+2	+2	+2	+1
+1 / +1	+3 / +3	+2,3 / +2,3	+1 / +2	+2 / +2	- / -
+1	+3	+2,3	+2	+2	-
+1 / +1	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+1 / +2	+2 / +2	- / +1
- / +1 / +1	- / - / -	- / - / -	+2 / +1 / +1	+2 / +2	- / +1 / +1
+1	-	-	+1	+2	-
teilweise	nächstes Jahr geplant	k.A.	+1	-	+1
+1 / +1	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+2 / +1	+2 / +2	- / -
+2 / +2	+4 / +4	+2,3 / +2,3	+1 / +1	+2 / +2	+1 / +1
+2 / +2 / +2	+1 / +1 / +1	+2,3 / +2,3 / +2,3	+3 / +2 / +2	+2 / +2 / +2	+1 / - / -
+1 / +1	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+1 / +1	+2 / +2	+1 / +1
+1 / +1	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+1 / +1	+2 / +2	+1 / +1
+2 / +2	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+1 / +2	+2 / +2	+1 / -
+2 / +2	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+1 / +2	+2 / +2	+1 / +1
+2	+1	+2,3 / +2,3	+1	+2	+1
+1 / +1	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+1 / +1	+2 / +2	+1 / +1
+1	+1	+2,3	+1	+2 / +2	+1
+1 / +1 / +1	+1 / +1 / +1	+2 / +3 / +3	+1 / +1 / +1	+2 / +2 / +2	+1 / +1 / +1
24 Monate	12 Monate	6 Monate <sup>9</sup>	24 Monate	über 12 Monate	k.A.
+2	+1	+2,3	+1	+2	+1
- / -	+1 / +1	+2,3 / +2,3	+1 / +1	+2 / +2	- / -
+1	+1	+2,3	+1	+2	-
+2	+2	+2,3	+2	+2 / +2	+1
+1	+2	+2,3	+2	+2	-
+2	+1	-	+2	+2	-
+2	+2	+2,3	+2	+3	-
+2	+2	- <sup>10</sup>	+2	+1	-
+2	+2	+2,3	+2	+2	-
+1,2	+1	+2,3	+2	+1	+1
+2	+2	+2,3	+1,2	+1,2	+1,2
<b>überragend (497 Punkte)</b>	<b>überragend (478 Punkte)</b>	<b>sehr gut (455 Punkte)</b>	<b>überragend (500 Punkte)</b>	<b>überragend (498 Punkte)</b>	<b>gut (405 Punkte)</b>
248	237	222	250	248	192
199	191	187	200	200	167
50	50	46	50	50	46
<b>überragend (488 Punkte)</b>	<b>sehr gut (452 Punkte)</b>	<b>sehr gut (448 Punkte)</b>	<b>sehr gut (472 Punkte)</b>	<b>sehr gut (433 Punkte)</b>	<b>gut (418 Punkte)</b>
166	148	139	160	129	130
88	78	83	82	84	86
134	130	130	130	126	106
100	96	96	100	94	96
<b>985 überragend</b>	<b>930 sehr gut</b>	<b>903 sehr gut</b>	<b>972 überragend</b>	<b>931 sehr gut</b>	<b>823 gut</b>



aus. Der Kunde wird ohne Eingabe von Zugangsdaten erkannt. Face-ID oder Touch-ID wird aber für die „Rechnung“ oder „Meine Daten“ angeboten, wo das Kunden-Kennwort benötigt wird. <sup>6</sup> Prepaid-Karten werden nach erfolgreichem Video Ident über das mobile Netz automatisch aktiviert. <sup>7</sup> Konfiguration von WLAN-Router via eigener O2-MyService-App. <sup>8</sup> Der Kunde bleibt bei regelmäßiger Nutzung eingeloggt, bis er sich manuell ausloggt. Eine Reauthifizierung mittels Touch- oder Face-ID ist dadurch nicht notwendig. <sup>9</sup> Die letzten sechs Monate werden auf der Startseite geladen. Alle Rechnungen sind zudem bis zu 7 Jahre lang abrufbar. <sup>10</sup> Meldung über Netzstörung erfolgt via Kontaktformular innerhalb der App.