



Service-Apps der Netzbetreiber

Anbieter	Deutsche Telekom	Vodafone	Telefónica O2
Android-App-Version	Mein Magenta DE v20.10.14	Mein Vodafone v13.1.0.0	Mein O2 v7.27.0
<b>Funktionalität und Handhabung max. 300</b>	<b>überragend (298 Punkte)</b>	<b>überragend (299 Punkte)</b>	<b>überragend (300 Punkte)</b>
<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>
bestehende Verträge verknüpfen	+ <sup>2</sup>	+ <sup>6</sup> / + <sup>6</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>
Aktivieren der SIM-/eSIM-Karte	+ <sup>3</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag	+ <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>
Prepaid-Karte aktivieren/Guthaben aufladen	+ <sup>1</sup>	+ <sup>7</sup> / + <sup>1</sup> / - <sup>2</sup>	- <sup>2</sup> / + <sup>1</sup>
Authentifizierung via Video-Ident / Face-ID	+ <sup>1</sup> / - <sup>5</sup>	+ <sup>6</sup> / + <sup>6</sup>	+ <sup>2</sup> / + <sup>1</sup>
Vertragslaufzeit und Status einsehen/Vertragsdaten ändern	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>2</sup>
Vertrag verlängern/kündigen/Anzeige des Kündigungsdatums	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup> / + <sup>1</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>
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>
Tarife einsehen/ändern	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>2</sup>
Tarifoptionen ändern / buchen	+ <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
Infos zu Kosten / Tarifen im Ausland	+ <sup>2</sup> / + <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>
Auslandsoptionen buchen	+ <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>1</sup> / + <sup>1</sup>
Wie lange zurück werden Kostendarstellung / Rechnungen angezeigt	+ <sup>1</sup> ; 18 Monate	+ <sup>1</sup> ; 6 Monate <sup>8</sup> / 24 Monate <sup>9</sup>	+ <sup>1</sup> ; 24 Monate
Drittanbietersperre einrichten	+ <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
SIM-Karte sperren / Ersatzkarte bestellen	+ <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>
Bedienung / Gestaltung der App	transparentes Menü, einfache Bedienung	sehr gute Menüführung, Anwendungen laufen sehr flüssig	sehr schön gestaltet, schnelle Navigation, transparentes Menü
<b>Service max. 200</b>	<b>überragend (200 Punkte)</b>	<b>überragend (200 Punkte)</b>	<b>sehr gut (189 Punkte)</b>
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline / Rückruf	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>2</sup>
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat / Video-Chat	+ <sup>1</sup> / + <sup>1</sup>	+ <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>2</sup>
Bedienungsanleitungen / Hilfevideos / FAQ	+ <sup>2</sup>	+ <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>3</sup>
Shopfinder	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
Konfiguration von Hardware via App	+ <sup>1</sup>	+ <sup>2</sup>	via separater App <sup>10</sup>
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
Anzeige und Meldung einer Netzstörung	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
Geräte-Service: Reparatur, Austausch und Rückgabe	+ <sup>2</sup>	+ <sup>2</sup>	+ <sup>1</sup> / + <sup>2</sup>
Angebote und Aktionen	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1,2,3</sup>
Produkte im Online-Shop direkt kaufen	+ <sup>3</sup>	+ <sup>2</sup>	+ <sup>3</sup>
<b>Sicherheit max. 500</b>	<b>sehr gut (426 Punkte)</b>	<b>sehr gut (452 Punkte)</b>	<b>überragend (482 Punkte)</b>
Schutz persönlicher Daten (Data Privacy) 166	118	140	166
Verbindungssicherheit und Verschlüsselung (Traffic Protection) 100	88	88	88
Integritätsverlust und Rechteausweitung (Impersonation Attac) 134	134	134	134
Absicherung des App-Quellcodes (Secure Code Practices) 100	86	90	94
<b>connect URTEIL max. 1000</b>	<b>924 sehr gut</b>	<b>951 überragend</b>	<b>971 überragend</b>

SERVICE-TEST



Alle Angaben ohne Gewähr. Die Smartphone-Anwendungen der Mobilfunknetze sind unterschiedlich programmiert. **1)** 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. **2)** Hybride Apps: Anwendungen basieren auf Web-Technologien, doch die Webansicht erfolgt innerhalb der App. Sie agieren ähnlich wie native Apps, sind plattformunabhängig und unterstützen die meisten Smartphone-Funktionen. **3)** Webseiten-Aufruf innerhalb der App. Öffentliche Seite wird in Browser geöffnet **4)** Cross-Plattform-Application: Diese Apps laufen auf unterschiedlichen Plattformen, haben eventuell nicht Zugriff auf den vollen Funktionsumfang des Betriebssystems. **5)** Der Kunde bleibt bei regelmäßiger Nutzung eingeloggt, bis er sich manuell ausloggt. Eine Reauthentifizierung mittels Touch- oder Face-ID ist dadurch nicht notwendig. **6)** Für die Nutzung der MeinVodafone-App reicht die Verbindung zum Mobilfunknetz aus. Der Kunde wird ohne Eingabe von Zugangsdaten erkannt. **7)** Prepaid-Karten werden nach erfolgreichem Video Ident über das mobile Netz automatisch aktiviert. **8)** Gilt für die Kostendarstellung. **9)** Gilt für Rechnungen. **10)** Konfiguration von WLAN-Router via eigener O2-MyService-App. **11)** Meldung über Netzstörung erfolgt via Kontaktformular innerhalb der App. **12)** Aktivierung per erstem Anruf.



Service-Apps der Netzbetreiber

Anbieter	A1 Telekom	Drei	Magenta Telekom Austria
Android-App-Version	Mein A1 v22.5.1	Drei Kundenzone v4.2.4	Mein Magenta AT v20.11.23
<b>Funktionalität und Handhabung max. 300</b>	<b>überragend (292 Punkte)</b>	<b>überragend (288 Punkte)</b>	<b>überragend (292 Punkte)</b>
<b>Vertragsfunktionen</b>			
mehrere Verträge/SIM-Karten verwalten	+1 / +1	+2 / +3	+1 / +1
bestehende Verträge verknüpfen	+1 / +1	+2 / +3	+1
Aktivieren der SIM-/eSIM-Karte	übers Kundenportal	+2 / +3	+1
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag	übers Kundenportal	+2 / +3	übers Kundenportal
Prepaid-Karte aktivieren/Guthaben aufladen	übers Kundenportal / +1	+2 / +3	+12 / +1
Authentifizierung via Video-Ident/Face-ID	+2 / +1	+3 / -	+3 / -
Vertragslaufzeit und Status einsehen/Vertragsdaten ändern	+1 / +2	+2 / +3	+1 / +1
Vertrag verlängern/kündigen/Anzeige des Kündigungsdatums	+2 / +1	+2 / +3	+2 / übers Kundenportal / +1
<b>Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung</b>			
Anzeige der Tarifdetails/Detailansicht des verfügbaren Datenvolumens	+1 / +1	+2 / +3	+1 / +1
Anzeige verbleibende Tage/Abrechnungszeitraum/Anzeige der aktuellen Kosten	+1 / +1	+2 / +3	+1 / +1
Tarife einsehen/ändern	+1 / +1	+2 / +3	+1 / +1
Tarifoptionen ändern/buchen	+1 / +1	+2 / +3	+1 / +1
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen	+1	+2 / +3	+1
Infos zu Kosten/Tarifen im Ausland	+1 / +1	+2 / +3	+2
Auslandsoptionen buchen	+1	+2,3	+1
Rechnungen/Download oder Druckversion möglich/EVN einsehen/Download oder Druckversion möglich	+1 / +1 / +3	+2 / +3 / +3	+1 / +1 / +1
Wie lange zurück werden Kostendarstellung/Rechnungen angezeigt	+1; 6 Monate	+2,3; 6 Monate <sup>9</sup>	+1; 24 Monate
Drittanbietersperre einrichten	+1	+2 / +3	+3
SIM-Karte sperren/Ersatzkarte bestellen	übers Kundenportal	+2 / +3	+3 / übers Kundenportal
Bedienung/Gestaltung der App	transparentes Menü, schnelle Navigation	gut gegliedertes Menü, einfache Bedienung	transparentes Menü, einfache Bedienung, schnelle Navigation
<b>Service max. 200</b>	<b>sehr gut (188 Punkte)</b>	<b>sehr gut (183 Punkte)</b>	<b>überragend (193 Punkte)</b>
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline/Rückruf	+2	+2 / +3	+1 / +1
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat/Video-Chat	+2	+2 / +3	übers Kundenportal
Bedienungsanleitungen/Hilfevideos/FAQ	+1	+2 / +3	+1 / +2
Shopfinder	+1	+2 / +3	+2
Konfiguration von Hardware via App	Gerätehilfe via FAQs	nein	+2
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz	übers Kundenportal	+2 / +3	+2
Anzeige und Meldung einer Netzstörung	via separater App	nein <sup>11</sup>	übers Kundenportal
Geräte-Service: Reparatur, Austausch und Rückgabe	+2	+2 / +3	+2
Angebote und Aktionen	+2	+2 / +3	+1
Produkte im Online-Shop direkt kaufen	+2	+2 / +3	+3
<b>Sicherheit max. 500</b>	<b>gut (420 Punkte)</b>	<b>sehr gut (452 Punkte)</b>	<b>sehr gut (468 Punkte)</b>
Schutz persönlicher Daten (Data Privacy) 166	124	146	146
Verbindungssicherheit und Verschlüsselung (Traffic Protection) 100	88	86	94
Integritätsverlust und Rechtheausweitung (Impersonation Attac) 134	122	134	134
Absicherung des App-Quellcodes (Secure Code Practices) 100	86	86	94
<b>connect URTEIL max. 1000</b>	<b>900 sehr gut</b>	<b>923 sehr gut</b>	<b>953 überragend</b>

SERVICE-TEST





Service-Apps der Netzbetreiber

Anbieter	Swisscom	Sunrise
Android-App-Version	My Swisscom v11.3.1	My Sunrise v7.1.1
<b>Funktionalität und Handhabung max. 300</b>	<b>überragend (299)</b>	<b>überragend (299)</b>
<b>Vertragsfunktionen</b>		
mehrere Verträge/SIM-Karten verwalten	+1 / +1	+2 / +2
bestehende Verträge verknüpfen	+1	+2 / +2
Aktivieren der SIM-/eSIM-Karte	+2 / +2	+2 / +2
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag	+1	+2 / +2
Prepaid-Karte aktivieren/Guthaben aufladen	+2 / +2	+2 / +2
Authentifizierung via Video-Ident /Face-ID	+2 / +1	+4 / +4
Vertragslaufzeit und Status einsehen/Vertragsdaten ändern	+1 / +2	+2 / +2
Vertrag verlängern/kündigen/Anzeige des Kündigungsdatums	+2 / +2	+2 / +2
<b>Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung</b>		
Anzeige der Tarifdetails /Detailansicht des verfügbaren Datenvolumens	+1 / +1	+2 / +2
Anzeige verbleibende Tage /Abrechnungszeitraum /Anzeige der aktuellen Kosten	+2 / +2	+2 / +2
Tarife einsehen/ändern	+1 / +1	+2 / +2
Tarifoptionen ändern/buchen	+2 / +2	+2 / +2
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen	+1	+2 / +2
Infos zu Kosten/Tarifen im Ausland	+1,2	+2 / +2
Auslandsoptionen buchen	+1,2	+2 / +2
Rechnungen/ Download oder Druckversion möglich/ EVN einsehen/ Download oder Druckversion möglich	+1 / +2/ +4	+2 / +2
Wie lange zurück werden Kostendarstellung/ Rechnungen angezeigt	+1; 24 Monate	+2; über 12 Monate
Drittanbietersperre einrichten	+1 /	+2
SIM-Karte sperren/ Ersatzkarte bestellen	+1 / +1	+2 / +2
Bedienung/ Gestaltung der App	sehr gute Menüführung, Anwendungen laufen flüssig	transparente Menüstruktur, einfache Bedienung
<b>Service max. 200</b>	<b>überragend (200 Punkte)</b>	<b>überragend (200 Punkte)</b>
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline/Rückruf	+1	+2
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat/Video-Chat	+3	+2
Bedienungsanleitungen/Hilfevideos/FAQ	+3	+2
Shopfinder	+2	+2
Konfiguration von Hardware via App	+2	+2
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz	+1	+2
Anzeige und Meldung einer Netzstörung	+1	+4
Geräte-Service: Reparatur, Austausch und Rückgabe	+3	+2
Angebote und Aktionen	+2	+4
Produkte im Online-Shop direkt kaufen	+3	+2
<b>Sicherheit max. 500</b>	<b>überragend (480 Punkte)</b>	<b>sehr gut (446 Punkte)</b>
Schutz persönlicher Daten (Data Privacy) 166	152	138
Verbindungssicherheit und Verschlüsselung (Traffic Protection) 100	94	94
Integritätsverlust und Rechtheausweitung (Impersonation Attac) 134	134	134
Absicherung des App-Quellcodes (Secure Code Practices) 100	100	80
<b>connect URTEIL max. 1000</b>	<b>979 überragend</b>	<b>945 sehr gut</b>

SERVICE-TEST

