

SERVICE IN EIGENREGIE

Viele schätzen die Service-Apps der Mobilfunk-er, mit denen Sie Ihren Vertrag verwalten können. Aber wie steht's um die Sicherheit? Die Apps von zehn Anbietern im Härtestest.

Wer seinen Mobilfunktarif in Eigenregie verwalten möchte, lädt sich die App seines Anbieters aufs Smartphone. Die zeigt auf einen Blick, wie viel vom Datenkontingent übrig ist und bietet bei Bedarf die schnelle Möglichkeit, das Guthaben aufzustocken. Bei den Besten im Test regelt die Service-App aber noch viel mehr, etwa die Zubuchung von Tarifoptionen, eine Adressänderung, den Kauf eines Smartphones, die Beauftragung ei-

nes Reparaturservices oder die Rückrufanforderung bei der Hotline. Welcher Anbieter welchen Service bietet, finden Sie in der großen Übersichtstabelle auf den Seiten 94-96.

Experten prüfen die Sicherheit

Neben der Funktionalität und Bedienbarkeit ist die Sicherheit der Nutzerdaten ein ganz wichtiges Gut in unserem Test. Dieses Kriterium hat einmal mehr unser Partner umlaut in ausführlichen Analysen überprüft.

Josefine Milosevic



„Gratulation an 1&1 für den Gesamtsieg 2023 im Service-App-Test. Beim Thema Sicherheit sehen wir deutliche Steigerungen. Blau und Otelo erreichen ein überragendes Ergebnis in der Kategorie Sicherheit. Sehr gute Sicherheit bieten auch 1&1, Congstar, Klarmobil und Freenet.“



Hakan Ekmen,
CEO Telecommunication bei umlaut,
Teil von Accenture



1&1 Control-Center

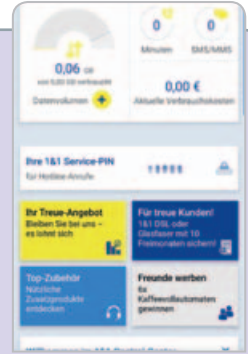
Der Netzbetreiber in spe zeigt im digitalen Service, wo es lang geht, und siegt mit einer über- ragenden App, die mit Transparenz, Funktionsvielfalt und Sicherheit punktet.

► 1&1 will sukzessive in den Mobilfunkolymp auf- steigen und plant angeblich den Kauf von Sky Deutschland. Die Kundengunst würde damit wohl steigen. In Sachen Service-App zieht 1&1 schon mal mit den Netzriesen gleich: Zum Start erschein- en Basisinfos wie Datenverbrauch, Rechnungs- betrag sowie Details zum Mobilfunk- und Festnetz-

vertrag. Trotz der Vielzahl an Funktionen läuft die gut gegliederte App schnell und flüssig.

Sicherheit: sehr gut

Der letztjährige Security-Sieger holt einen sehr guten dritten Platz und überzeugt durch sehr hohe Punktzahlen in allen Kategorien.



Alles im Blick: der Startbild- schirm der 1&1-App.

connect -Urteil: **überragend (956 P.)**



Aldi Talk

Aldi nutzt das Telefónica-Netz und hat eine brauchbare App im Portfolio, mit der sich die Prepaid-Karten verwalten lassen.

► Der Discounter-Riese ist seit vielen Jahren eine große Nummer im Mobilfunk. Damit die Kunden ihre SIM-Karten eigenständig verwalten können, bietet das Unternehmen eine Service-App: So hat die Aldi-Talk-Klientel ihr aktuelles Datenkontingent stets auf dem Schirm, kann bei Bedarf zusätzliches Datenvolumen oder Guthaben ordern sowie direkt

die beliebten Jahrespakete buchen. Auch Video- Ident klappt mit einer eigenen App problemlos.

Sicherheit: gut

umlaut bescheinigt Aldi eine gute Implementierung von Sicherheitsstandards. Verbesserungspotenzial gibt es vor allem beim Schutz persönlicher Daten.



Aldi: mehr Guthaben oder Aktionsangebote ordern.

connect -Urteil: **gut (844 P.)**



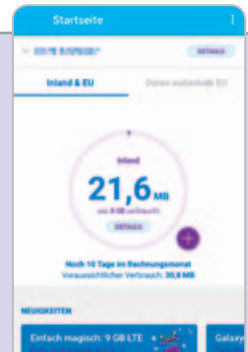
Mein Blau

Bei der Telefónica-Marke läuft es rund: Die App überzeugt mit sehr guter Funktionalität und Handhabung. Die Sicherheit ist dieses Jahr herausragend.

► Die Service-App von Blau gefällt schon seit Jahren: Das moderne Design und die transparente Menüführung laden zur Nutzung ein. Der Startbild- schirm zeigt den aktuellen Stand des Datenvolumens als Kreisdiagramm, praktische Funktionen wie der Rückrufservice der Hotline sind schnell auffindbar.

Sicherheit: überragend

Blau schneidet zusammen mit Oteio beim diesjäh- rigen Security-Test am besten ab. Laut der Sicher- heitsexpertise von umlaut überzeugt die Telefónica- Tochter durch die beste Punktzahl in der Kategorie „Schutz persönlicher Daten“. Herzlichen Glück- wunsch an Blau!



Blau zeigt alle wichtigen Infos im klaren Design.

connect -Urteil: **sehr gut (941 P.)**



Congstar

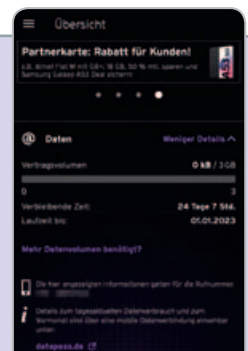
Die Kölner spielen im oberen Drittel: Die Congstar-App zeigt sich wie eh und je funktions- tüchtig, ist übersichtlich und einfach zu bedienen.

► Congstar macht der Telekom Freude: Die Zweit- marke hat sich als profitabler Player etabliert und macht der Mutter auch beim Thema Service-App keine Schande: Ob Tarifwechsel, Endgeräte zu- buchen, Rechnungseinsicht, Adressverwaltung – alles lässt sich bequem übers Smartphone regeln. Dabei ist die App zeitgemäß gestaltet, gut struktu-

riert und einfach zu bedienen. Trotz Vielfalt läuft die App flüssig und ohne Hänger.

Sicherheit: sehr gut

umlaut bescheinigt eine sehr gute Implementierung von Sicherheitsstandards. Mögliche Punkte aufzu- holen gibt es beim Schutz persönlicher Daten.



Partnerkarte gefällig? Auch die gibt's in der App.

connect -Urteil: **sehr gut (935 P.)**



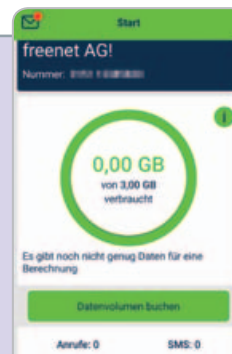
Freenet Mobilfunk

Neben der guten Vertriebsstruktur über zahlreiche Shops bietet Freenet Mobilfunk alle Netze zur Auswahl. Die App hilft bei der Vertragsverwaltung, die Navigation läuft flüssig.

► Freenet Mobilfunk, ehemals MobilcomDebitel, überzeugt auch dieses Jahr mit seiner gut gemachten Service-App: Das moderne Design mit der übersichtlichen Menüstruktur ist auf Anhieb verständlich. Alle wichtigen Informationen zum Datenkontingent, zu den laufenden Kosten und zur aktuellen Rechnung sind auf einen Blick ersichtlich.

Sicherheit: sehr gut

Freenet macht beim Sicherheitstest einen Satz nach vorne und kann sich um zwei Noten auf „sehr gut“ verbessern. Das Ergebnis unseres Testpartners umlaut zeigt eine gute Implementierung von Sicherheitsstandards mit Verbesserungspotenzial in drei der vier Sicherheitskategorien.



Runde Sache: Details erscheinen in Kreisform.

connect -Urteil: **sehr gut (871 P.)**



Klarmobil.de

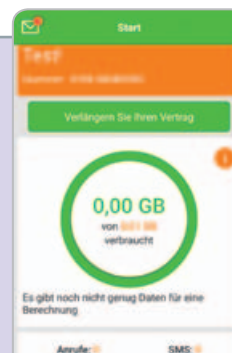
Die Hanseaten machen keine Faxen: Die gut gestaltete App zeigt alle wichtigen Infos. Bei der Sicherheitsprüfung vermeldet umlaut einen immensen Fortschritt.

► Klarmobil kooperiert in Sachen Netze nach wie vor mit Telekom und Vodafone. Die Service-App bauen die Hamburger selbst – und machen in Sachen Benutzerfreundlichkeit einen guten Job. Die App macht einen professionellen Eindruck und präsentiert die aktuell verbrauchten Daten übersichtlich in einem Kreisdiagramm. Auch die restlichen

Vertrags- und Tariffunktionen sind klar strukturiert und optisch ansprechend umgesetzt.

Sicherheit: sehr gut

Das letztjährige Schlusslicht in Sachen Sicherheit schafft einen gewaltigen Sprung nach vorne und verbessert sich von „ausreichend“ auf „sehr gut“.



Die App ähnelt der Schwestermarke Freenet.

connect -Urteil: **sehr gut (885 P.)**



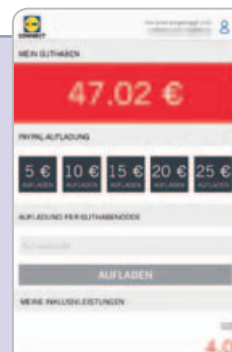
Lidl Connect

Einen Designpreis strebt die aktuelle Lidl-App nicht an, dafür zeigt sie die wichtigsten Parameter übersichtlich auf einen Blick.

► Lidl nutzt seit Jahren das Netz von Vodafone. Die Kundenservice-App beschränkt sich auf die wichtigsten Basisinfos und zeigt das verfügbare Guthaben sowie die verbrauchten Daten im Überblick. Das Funktionsspektrum ist eher begrenzt, im Gegenzug punktet die App mit ihrer einfachen Menüführung.

Sicherheit: gut

Laut dem Resultat der umlaut-Analyse gibt's Optimierungsbedarf: Den letzten Platz in Sachen Sicherheit im diesjährigen Test teilen sich Lidl, Smartmobil und Yourfone. Lidl hat vor allem in der Kategorie „Absicherung des App-Quellcodes“ am meisten aufzuholen.



Guthaben nachladen steht bei Lidl im Fokus.

connect -Urteil: **gut (834 P.)**



Mein Otelo

Otelo gehört zum Netzbetreiber Vodafone. Die App gefällt mit klarer Struktur und opulentem Funktionsumfang. Die Sicherheitsprüfung lief dieses Jahr exzellent.

► Die Otelo-App gibt keine Rätsel auf und rangiert in Sachen Funktionalität ganz oben. Mit frischem Design und klarer Aufteilung zeigt sie alle wesentlichen Features wie den Datenverbrauch, die monatlichen Kosten, die Rechnungen, detaillierte Tarifinfos sowie die zubuchbaren Optionen im schnell erfassbaren Überblick.

Sicherheit: überragend

Otelo kann sich beim Security-Check kolossal verbessern und springt von „befriedigend“ auf „überragend“. Laut der umlaut-Expertise überzeugt Otelo durch die beste Punktzahl in den Kategorien „Verbindungssicherheit“ und „Absicherung des App-Quellcodes“. Herzlichen Glückwunsch!



Reduziertes Design und klare Aufteilung bei Otelo.

connect -Urteil: **sehr gut (931 P.)**



Smartmobil.de Servicewelt

Bei der Sicherheitsprüfung musste die United-Internet-Marke dieses Jahr ein paar Federn lassen. Für ein sehr gutes Gesamtergebnis sorgte nach wie vor die Funktionalität.

► Unter dem Dach von United Internet firmiert die 1&1 Drillisch AG. Die hat wiederum jede Menge Mobilfunkmarken in petto. Als Premium-Anbieter ist die Tochter Smartmobil unterwegs, die App punktet mit großem Funktionsumfang, der sich dank der ausgeklügelten Menüstruktur einfach bedienen lässt.

Sicherheit: gut

Die Sicherheitsprüfungen bei umlaut zeigen dagegen Verbesserungspotenzial. Der Discounter landet mit der Schwester Yourfone und Lidl auf dem letzten Platz: Optimierungsmöglichkeiten bieten sich für Smartmobil vor allem in der Kategorie „Verbindungssicherheit und Verschlüsselung“.



Aus einem Guss: Die Smartmobil-App gleicht ...

connect -Urteil: **sehr gut (882 P.)**



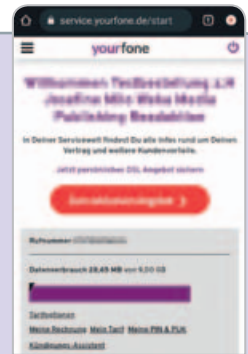
Yourfone.de Servicewelt

Das doppelte Lottchen: 1&1 Drillisch setzt bei Yourfone auf die gleiche App wie bei der Schwester Smartmobil.

► Synergie ist das Gebot der Stunde. Die funktional sehr gut aufgestellte Service-App von Smartmobil findet sich 1:1 bei Yourfone wieder. Auch hier gibt es also in puncto Design, Features sowie Bedienung und Handhabung nichts zu bemängeln. Und darum holt Yourfone am Ende auch exakt dieselbe Punktzahl wie Smartmobil

Sicherheit: gut

Sicherheit bedarf ständiger Entwicklung. Rangierten Smartmobile und Yourfone 2022 noch als Zweitplatzierte beim Sicherheitscheck, liegen sie 2023 trotz gutem Ergebnis am Ende der Tabelle. Optimierung ist vor allem in der Kategorie „Verbindungssicherheit und Verschlüsselung“ möglich.



... der Yourfone-App wie ein Ei dem anderen.

connect -Urteil: **sehr gut (882 P.)**



Foto: Roman Samborskiy/shutterstock.com

Fazit

Josefine Milosevic,
Redakteurin



Was die Funktionalität angeht, gibt es keinen echten Fauxpas zu beklagen. Alle Anbieter zeigen die wichtigsten Informationen übersichtlich auf dem Startbildschirm. Die Besten in den Kategorien „Funktionalität“ und „Service“ bietet zudem Extras wie die Smartphone-Bestellung, Gerätereparatur oder einen Rückrufservice der Hotline. Besonders wichtig ist aber der Sicherheitsaspekt, den unser Partner umlaut getestet hat. Hier sichern sich punktgleich Blau und Otelo die ersten Plätze, beide erringen knapp die Security-Note „überragend“. Dahinter folgen 1&1, Congstar, Klarmobil und Freenet, die jeweils „sehr gut“ abschneiden. Im hinteren Drittel landen fast punktgleich Aldi, Smartmobil, Yourfone und Lidl mit jeweils „gut“. Erfreulich: Insgesamt haben sich trotz zusätzlicher Tests gegenüber dem letzten Jahr fast alle Apps in puncto Sicherheit gesteigert (der durchschnittliche Wert von 401 Punkten in 2022 ist in 2023 auf 441 Punkte gestiegen). Den größten Sprung machen Klarmobil und Otelo, die jeweils gut 100 Security-Punkte zulegen können. Einzige die Schwester-Apps von Smartmobil und Yourfone verlieren je 22 Security-Punkte.

Service-Apps der alternativen Mobilfunkanbieter

Anbieter	1&1	Aldi Talk	Blau
Android-App-Version	1&1 Control-Center 5.6	ALDI Talk 6.3.36	MeinBlau 2.28.1
Funktionalität und Handhabung max. 300	überragend (295 Punkte)	sehr gut (284 Punkte)	überragend (300 Punkte)
Vertragsfunktionen			
mehrere Verträge /SIM-Karten verwalten	+ 1/+ 1	+ 1 5/+ 1 5	+ 1/+ 1
bestehende Verträge verknüpfen?	+ 1	derzeit noch in Prüfung	+ 1
Aktivieren der SIM- / eSIM-Karte	+ 1	via separater App möglich	+ 1
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag?	+ 1	+ 1	+ 1
Prepaid-Karte aktivieren / Guthaben aufladen?	-	via separater App möglich	+ 1
Authentifizierung via Face- und Touch-ID? / Authentifizierung via Video-Ident?	+ 1/+ 1	+ 1/via separater App möglich	+ 2
Vertragslaufzeit und Status einsehen / Vertragsdaten ändern?	+ 1/+ 1	+ 1/+ 1	+ 1 2/+ 1 2
Vertrag verlängern / kündigen / Anzeige des Kündigungsdatums?	+ 1/+ 1	+ 1/+ 1	+ 2/+ 1
Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung			
Anzeige der Tarifdetails / Detailansicht des verfügbaren Datenvolumens?	+ 1/+ 1	+ 1/+ 1	+ 1/+ 1
Anzeige verbleibender Tage / Abrechnungszeitraum / Anzeige der aktuellen Kosten?	+ 1/+ 1/+ 1	+ 1/+ 1/+ 1	+ 1/+ 1/+ 1
Tarife einsehen / ändern?	+ 2/+ 2	+ 1/+ 1	+ 1/+ 1
Tarifooptionen buchen	+ 2	+ 1	+ 1
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen?	+ 1	+ 1	+ 1
Infos zu Kosten / Tarifen im Ausland?	+ 2	+ 2	+ 1/+ 1
Auslandsoptionen buchen?	+ 2	+ 1	+ 1
Rechnungen / EVN einsehen / Download oder Druckversion möglich?	+ 1/+ 1/+ 1	+ 3	+ 1/+ 1/+ 1
Wie lange zurück werden Kostendarstellung / sowie Rechnungen angezeigt?	13 Monate	12 Monate ⁶	24 Monate
Drittanbieter-Sperre einrichten	+ 1	+ 1	+ 1
SIM-Karte sperren / Ersatzkarte bestellen	+ 1	übers Kundenportal ³	+ 1
Bedienung / Gestaltung der App	sehr gute Menüführung; Anwendungen laufen flüssig	gut gegliedertes Menü; einfache Bedienung	schönes Design; sehr gute Menüführung
Service max. 200	überragend (197 Punkte)	befriedigend (144)	gut (165 Punkte)
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline / Rückruf?	+ 1/+ 1	+ / -	+ 1/+ 1
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat / Video-Chat	+ 1 / -	- / -	- / -
Bedienungsanleitungen / Hilfevideos / FAQ?	+ 2	übers Kundenportal ³	+ 1 2
Push-Benachrichtungen zum Vertrag, Tarife, Angebote?	+ 1	-	+ 1
Konfiguration von Hardware via App?	+ 2	-	-
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz?	+ 1	-	-
Anzeige und Meldung einer Netzstörung?	+ 1	+ 2	-
Geräteservice: Reparatur, Austausch und Rückgabe?	+ 2	übers Kundenportal	übers Kundenportal
Angebote und Aktionen?	+ 2	+ 1	+ 1 2; übers Kundenportal ³
Produkte im Onlineshop direkt kaufen?	+ 2	+ 3	übers Kundenportal ³
Sicherheit max. 500	sehr gut (464 Punkte)	gut (416 Punkte)	überragend (476 Punkte)
Schutz persönlicher Daten (Data Privacy) 166	148	106	158
Verbindungssicherheit und Verschlüsselung (Traffic Protection) 100	94	88	94
Integritätsverlust und Rechteausweitung (Impersonation Attack) 134	134	134	134
Absicherung des App-Quellcodes (Secure Code Practices) 100	88	88	88
connect URTEIL max. 1000	956 überragend	844 gut	941 sehr gut

SERVICE-TEST



Congstar	Klarmobil	Lidl Connect	Freenet Mobilfunk
Congstar 3.8.8	klarmobil.de Service App 5.1.4	LIDL Connect 2.11.5	freenet Mobilfunk 5.1.1
überragend (293 Punkte)	sehr gut (269 Punkte)	sehr gut (271 Punkte)	sehr gut (269 Punkte)
+ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹	- / -	+ 1/1 ¹
+ 1	-	-	übers Kundenportal
+ 1	übers Kundenportal	übers Kundenportal	übers Kundenportal
+ 1	übers Kundenportal	übers Kundenportal	-
+ 1/1 ¹	-	+ 1	-
+ 1	+ 1/ übers Kundenportal	+ 1/ übers Kundenportal	-
+ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹
+ 4/	+ 2/1 ²	+ 1/1 ¹	+ 2/1 ²
+ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹
+ 1/1 ¹ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹
+ 1/1 ¹	übers Kundenportal	+ 1/1 ¹	übers Kundenportal
+ 1	via Hotline	+ 1/1 ¹	via Hotline
+ 1	+ 2	+ 1	+ 2
+ 4	+ 1/1 ¹	+ 1	+ 1/1 ¹
+ 4	-	-	-
+ 1/1 ¹ 1/1 ¹	+ 1/1 ¹ 1/1 ¹	übers Kundenportal	+ 1/1 ¹ 1/1 ¹
12 Monate	24 Monate	übers Kundenportal	24 Monate
übers Kundenportal ⁴	übers Kundenportal ³	übers Kundenportal	übers Kundenportal ³
übers Kundenportal ³	übers Kundenportal ³	übers Kundenportal	übers Kundenportal ³
transparentes Menü; einfache Bedienung, schnelle Navigation	gut gegliedertes Menü; einfache Bedienung	überschaubares Menü; einfache Bedienung	gut gegliedertes Menü; einfache Bedienung
sehr gut (186)	gut (168 Punkte)	befriedigend (149 Punkte)	gut (168 Punkte)
+ 2/-	+ 2/-	+ 1/-	+ 1/-
+ 3/-	+ 2/-	- / -	+ 3/-
+ 2	+ 2	+ 1	+ 2
+ 1	+ 1	-	+ 1
übers Kundenportal ³	-	-	-
-	-	-	-
+ 1	-	-	-
übers Kundenportal ³	übers Kundenportal ³	übers Kundenportal	übers Kundenportal ³
+ 1	übers Kundenportal ³	+ 1	übers Kundenportal ³
+ 1 ²	übers Kundenportal ³	-	übers Kundenportal ³
sehr gut (456 Punkte)	sehr gut (448 Punkte)	gut (414 Punkte)	sehr gut (434 Punkte)
126	132	134	128
100	94	84	88
134	134	122	134
96	88	74	84
935 sehr gut	885 sehr gut	834 gut	871 sehr gut

⁴Alle Angaben ohne Gewähr. Die Smartphone-Anwendungen der Mobilfunkler 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 Webanwendungen: Webseiten-Aufruf innerhalb der App. Öffentliche Seite wird in Browser geöffnet. ⁴ Cross-Plattform-Applikationen: Diese Apps laufen auf unterschiedlichen Plattformen, haben eventuell nicht Zugriff auf den vollen Funktionsumfang des Betriebssystems. ⁵ Dafür ist ein erneuter Login je Rufnummer notwendig. ⁶ Download von Rechnungen als PDF-Dokument per Bankkonto-Auswahl möglich.

Service-Apps der alternativen Mobilfunkanbieter

Anbieter	Otelo	Smartmobil	Yourfone
Android-App-Version	Mein Otelo 3.3.10	smartmobil.de Servicewelt 2.4	yourfone Servicewelt 2.4
Funktionalität und Handhabung max. 300	überragend (290 Punkte)	sehr gut (284 Punkte)	sehr gut (284 Punkte)
Vertragsfunktionen			
mehrere Verträge / SIM-Karten verwalten	5/5	2/2	2/2
bestehende Verträge verknüpfen?	1	2/2	2/2
Aktivieren der SIM- / eSIM-Karte	1	2/2	2/2
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag?	1	2/2	2/2
Prepaid-Karte aktivieren / Guthaben aufladen?	1	2/2	2/2
Authentifizierung via Face- und Touch-ID? / Authentifizierung via Video-Ident?	1/ übers Kundenportal	2 6/ 2 6	2 6/ 2 6
Vertragslaufzeit und Status einsehen / Vertragsdaten ändern?	1/ 1	2/ 2	2/ 2
Vertrag verlängern / kündigen / Anzeige des Kündigungsdatums?	2/ 1	2/ 2	2/ 2
Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung			
Anzeige der Tarifdetails / Detailansicht des verfügbaren Datenvolumens?	1/ 1	2/ 2	2/ 2
Anzeige verbleibender Tage / Abrechnungszeitraum / Anzeige der aktuellen Kosten?	1/ 1	2/ 2	2/ 2
Tarife einsehen / ändern?	1/ 1	2/ 2	2/ 2
Tarifoptionen buchen	1	2/ 2	2/ 2
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen?	1	2/ 2	2/ 2
Infos zu Kosten / Tarifen im Ausland?	übers Kundenportal	2/ 2	2/ 2
Auslandsoptionen buchen?	1	2/ 2	2/ 2
Rechnungen / EVN einsehen / Download oder Druckversion möglich?	1/ 1	2/ 2	2/ 2
Wie lange zurück werden Kostendarstellung / sowie Rechnungen angezeigt?	2 Monate	10 Jahre	10 Jahre
Drittanbieter-Sperre einrichten	1	2/ 2	2/ 2
SIM-Karte sperren / Ersatzkarte bestellen	1	2/ 2	2/ 2
Bedienung / Gestaltung der App	transparentes Menü; einfache Bedienung; schnelle Navigation	gut gegliedertes Menü; einfache Bedienung	gut gegliedertes Menü; einfache Bedienung
Service max. 200	gut (165 Punkte)	sehr gut (184 Punkte)	sehr gut (184 Punkte)
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline / Rückruf?	1/ 1	1/ 1	1/ 1
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat/Videochat	ist geplant / 1	2/ 1	2/ 1
Bedienungsanleitungen / Hilfevideos/FAQ?	1	2/ 2	2/ 2
Push-Benachrichtigungen zum Vertrag, Tarife, Angebote?	1	1	1
Konfiguration von Hardware via App?	2	2/ 2	2/ 2
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz?	übers Kundenportal	2/ 2	2/ 2
Anzeige und Meldung einer Netzstörung?	1	2/ 2	2/ 2
Geräteservice: Reparatur, Austausch und Rückgabe?	übers Kundenportal	2/ 2	2/ 2
Angebote und Aktionen?	1	2/ 2	2/ 2
Produkte im Onlineshop direkt kaufen?	2	2/ 2	2/ 2
Sicherheit max. 500	überragend (476 Punkte)	gut (414 Punkte)	gut (414 Punkte)
Schutz persönlicher Daten (Data Privacy)	166	124	124
Verbindungssicherheit und Verschlüsselung (Traffic Protection)	100	74	74
Integritätsverlust und Rechtheausweitung (Impersonation Attack)	134	134	134
Absicherung des App-Quellcodes (Secure Code Practices)	100	82	82
connect URTEIL max. 1000	931 sehr gut	882 sehr gut	882 sehr gut

SERVICE-TEST

Alle Angaben ohne Gewähr. Die Smartphone-Anwendungen der Mobilfunkanbieter 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 Webausicht erfolgt innerhalb der App. Sie agieren ähnlich wie native Apps, sind plattformunabhängig und unterstützen die meisten Smartphone-Funktionen. ³ Webanwendungen: Webseiten-Aufruf innerhalb der App. Öffentliche Seite wird in Browser geöffnet. ⁴ Cross-Platform-Appkationen: Diese Apps laufen auf unterschiedlichen Plattformen, haben eventuell nicht Zugriff auf den vollen Funktionsumfang des Betriebssystems. ⁵ Bei Otelo gibt's nur einzelne Kartenverträge. Man kann sich nur mit einer Rufnummer einloggen. ⁶ Video-Ident steht im Rahmen einer Bestellung mit Hardware zur Verfügung.

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 und des Open Web Application Security Projects (OWASP). Viele Tests wurden von unserem Partner umlaut selbst entwickelt, das Testing pro App nahm mehrere Tage in Anspruch. Zudem hat umlaut sechs Tests über alle Kategorien verteilt hinzugefügt, was zu größeren Unterschieden bei den diesjährigen Security-Ergebnissen geführt hat als in den letzten Jahren. Alle Ergebnisse 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 bei unserem Test der wichtigste Aspekt und wurde demnach auch

mit den meisten Punkten gewichtet. Geprüft haben wir in dieser Kategorie, ob die Apps personenbezogene Daten wie Login- und Benutzerinformationen ausreichend geschützt im lokalen Speicher der App und im externen Smartphonespeicher ablegen. Das schließt auch die Identifikationsdaten zwischen Server und App mit ein. Denn wenn die App diese Identifikationsdaten nicht löscht, könnte man den Nutzer anhand dieser Informationen eindeutig ermitteln und auslesen, wann und wie oft er sich eingeloggt hat. Zusätzlich wurde geprüft, ob sensitive Daten per Screenshot festgehalten oder kopiert werden können und welche Berechtigungen die App erfordert.

Verschlüsselung ist essenziell

Wie gut der Datenfluss zwischen App und Server abgesichert ist, war ebenfalls ein Kriterium. Dabei wurde überprüft, ob die Anwendung mit aktuellen Verschlüsselungsmethoden arbeitet und ob sie den gesamten Datenverkehr ausschließlich gesichert überträgt. Punktabzug gab es aber auch, wenn eine App unnötiger-

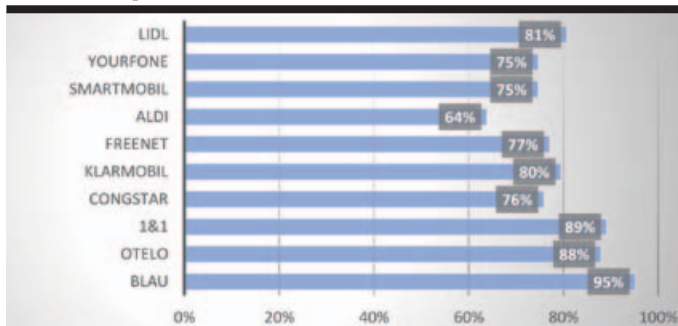
weise Informationen an den Server sendet oder personenbezogene Daten nicht DSGVO-konform überträgt. Zudem wurde im Test der korrekte Umgang der App mit SSL-Zertifikaten als digitalem Identitätsnachweis untersucht.

In der Kategorie „Identitätsdiebstahl“ hat umlaut während des Testings versucht, die eigenen Rechte innerhalb der App auszuweiten. Wenn es Angreifern in diesem Szenario gelänge, bestimmte Autorisierungsmechanismen der Apps zu umgehen, könnten sie auf Daten anderer Anwender zugreifen. Theoretisch wären davon alle Kunden betroffen, die die entsprechende App verwenden.

Kritisch ist es 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 Einfallstor für Angriffe sein. Darum wurde hier kontrolliert, ob die Komponenten von Drittanbietern sicher implementiert wurden und die App wichtige Daten verschleiert ablegt.

Schutz persönlicher Daten



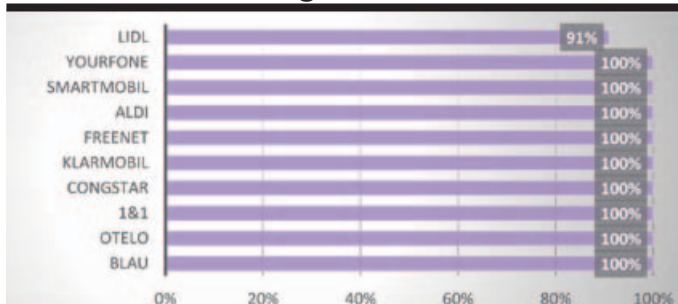
umlaut hat getestet, wie gut die einzelnen Apps personenbezogene Daten schützen. Klarer Testsieger in dieser Kategorie ist Blau.

Verbindungssicherheit und Verschlüsselung



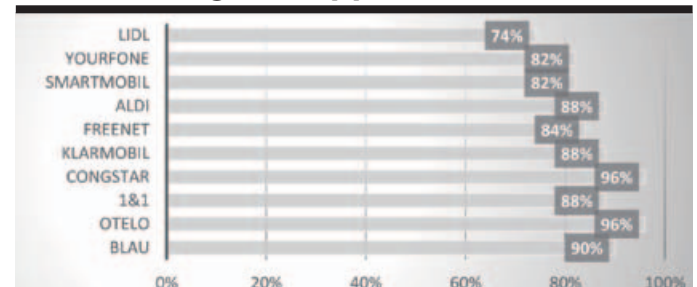
Die Verbindungssicherheit hätte bei fast allen Apps besser sein können. Einzig Congstar und Oteolo punkten voll.

Identitätsdiebstahl und Rechteausweitung



Gute Arbeit: Bis auf bei Lidl gab es bei allen Discountern keinerlei Schwachstellen in dieser Kategorie.

Absicherung des App-Quellcodes



Alle getesteten Apps haben bei der optimalen Absicherung des App-Quellcodes noch Verbesserungspotenzial.

SERVICE-TEST