

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
Tarifoptionen 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



Service-Apps der alternativen Mobilfunkanbieter

Anbieter	Congstar	Klarmobil	Lidl Connect	Freenet Mobilfunk
Android-App-Version	Congstar 3.8.8	klarmobil.de Service App 5.1.4	LIDL Connect 2.11.5	freetnet Mobilfunk 5.1.1
Funktionalität und Handhabung max. 300	überragend (293 Punkte)	sehr gut (269 Punkte)	sehr gut (271 Punkte)	sehr gut (269 Punkte)
Vertragsfunktionen				
mehrere Verträge / SIM-Karten verwalten	1/1	1/1	0/1	1/1
bestehende Verträge verknüpfen?	1	0	0	übers Kundenportal
Aktivieren der SIM- / eSIM-Karte	1	übers Kundenportal	übers Kundenportal	übers Kundenportal
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag?	1	übers Kundenportal	übers Kundenportal	0
Prepaid-Karte aktivieren / Guthaben aufladen?	1/1	0	1	0
Authentifizierung via Face- und Touch-ID? / Authentifizierung via Video-Ident?	1	1/ übers Kundenportal	1/ übers Kundenportal	0
Vertragslaufzeit und Status einsehen / Vertragsdaten ändern?	1/1	1/1	1/1	1/1
Vertrag verlängern / kündigen / Anzeige des Kündigungsdatums?	4/	2/2	1/1	2/2
Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung				
Anzeige der Tarifdetails / Detailsicht des verfügbaren Datenvolumens?	1/1	1/1	1/1	1/1
Anzeige verbleibender Tage / Abrechnungszeitraum / Anzeige der aktuellen Kosten?	1/1/1	1/1/1	1/1/1	1/1
Tarife einsehen / ändern?	1/1	übers Kundenportal	1/1	übers Kundenportal
Tarifoptionen buchen	1	via Hotline	1/1	via Hotline
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen?	1	2	1	2
Infos zu Kosten / Tarifen im Ausland?	4	1/1	1	1/1
Auslandsoptionen buchen?	4	0	0	0
Rechnungen / EVN einsehen / Download oder Druckversion möglich?	1/1/1	1/1/1	übers Kundenportal	1/1/1
Wie lange zurück werden Kostendarstellungen / sowie Rechnungen angezeigt?	12 Monate	24 Monate	übers Kundenportal	24 Monate
Drittanbieter-Sperre einrichten	übers Kundenportal ⁴	übers Kundenportal ³	übers Kundenportal	übers Kundenportal ³
SIM-Karte sperren / Ersatzkarte bestellen	übers Kundenportal ³	übers Kundenportal ³	übers Kundenportal	übers Kundenportal ³
Bedienung / Gestaltung der App	transparentes Menü; einfache Bedienung, schnelle Navigation	gut gegliedertes Menü; einfache Bedienung	überschaubares Menü; einfache Bedienung	gut gegliedertes Menü; einfache Bedienung
Service max. 200	sehr gut (186)	gut (168 Punkte)	befriedigend (149 Punkte)	gut (168 Punkte)
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline / Rückruf?	2/0	2/0	1/0	1/0
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat/Videochat	3/0	3/0	0/0	3/0
Bedienungsanleitungen / Hilfevideos/FAQ?	2	2	1	2
Push-Benachrichtigungen zum Vertrag, Tarife, Angebote?	1	1	0	1
Konfiguration von Hardware via App?	übers Kundenportal ³	0	0	0
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz?	0	0	0	0
Anzeige und Meldung einer Netzstörung?	1	0	0	0
Geräteservice: Reparatur, Austausch und Rückgabe?	übers Kundenportal ³	übers Kundenportal ³	übers Kundenportal	übers Kundenportal ³
Angebote und Aktionen?	1	übers Kundenportal ³	1	übers Kundenportal ³
Produkte im Onlineshop direkt kaufen?	1 ²	übers Kundenportal ³	0	übers Kundenportal ³
Sicherheit max. 500	sehr gut (456 Punkte)	sehr gut (448 Punkte)	gut (414 Punkte)	sehr gut (434 Punkte)
Schutz persönlicher Daten (Data Privacy)	166	132	134	128
Verbindungssicherheit und Verschlüsselung (Traffic Protection)	100	94	84	88
Integritätsverlust und Rechteausweitung (Impersonation Attack)	134	134	122	134
Absicherung des App-Quellcodes (Secure Code Practices)	100	88	74	84
connect URTEIL max. 1000	935 sehr gut	885 sehr gut	834 gut	871 sehr gut

SERVICE-TEST

¹le 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. ² Hybrid Apps: Anwendungen basieren auf Web-Technologien, doch die Websicht erfolgt innerhalb der App. 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?	-	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	-	-
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?	-	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 Rechteausweitung (Impersonation Attack)	134	134	134
Absicherung des App-Quellcodes (Secure Code Practices)	96	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 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-Platform-Applikationen: 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.