

# Gemeinsamer Launch der App „ID Austria“, [oe.gv.at](https://oe.gv.at) & [id-austria.gv.at](https://id-austria.gv.at)

Informationsunterlagen für Service Provider



1. Überblick über die Launches & Änderungen 2025
2. Handlungsempfehlungen zur Launchvorbereitung
3. Infos & Hilfestellungen zur App „ID Austria“
4. Infos & Hilfestellungen zu oesterreich.gv.at
5. Infos und Hilfestellungen zu id-austria.gv.at
6. Lösungen bei Nutzungsherausforderungen

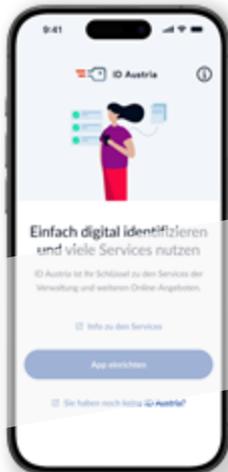


# Überblick über die Launches & Änderungen 2025

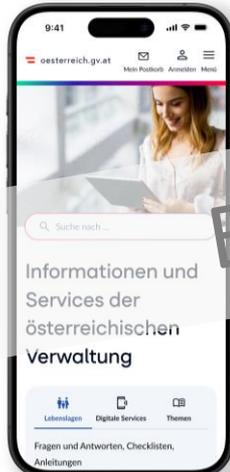
# Unsere Produkte für ein digital erfolgreiches Österreich



App „ID Austria“



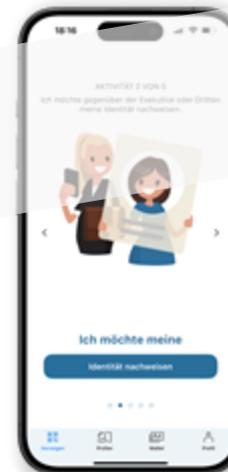
oesterreich.gv.at



id-austria.gv.at



App „eAusweise“



Entwurf

**Die App „ID Austria“ ersetzt die App „Digitales Amt“ mit Fokus auf ID Austria Kernfunktionen**

Unterstützt die ID Austria Kern-Use Cases (Anmelden und Signieren – damit mehr als 12 Mio. Verwendungen pro Monat).  
Verweist auf Services und Infos.

**Usability-Verbesserungen der zentralen Verwaltungsplattform & ein Design-Update**

Umfangreicherer Service-Bereich.  
Barrierefreies Design & Optimierung für mobile Nutzung.

**Neue Plattform mit allen Infos zur ID Austria**

Auf id-austria.gv.at finden alle Zielgruppen (Bürgerinnen/Bürger und Service Provider<sup>1</sup>) Informationen zur ID Austria. So gibt es eine klare Heimat für die Infos, die ID Austria als Identity Provider<sup>2</sup> zur Verfügung stellt.

**eAusweise mit neuer Sicherheitsfunktion**

Die App „eAusweise“ bietet nun analog zur App „ID Austria“ die Option, das Gerätepasswort als zusätzliche Entsperrmethode zu nutzen.

<sup>1</sup> Service Provider = behördliche oder private Stelle, die ihren Nutzerinnen/Nutzern Funktionen mit Anmeldung via ID Austria bietet, z. B. oesterreich.gv.at

<sup>2</sup> Identity Provider = ID Austria

# Neuerungen 2025: Gemeinsamer Launch im Juni



- Die App „**Digitales Amt**“ wird in der Nacht von **20. Juni auf 21. Juni 2025 zur App „ID Austria“**, mit Fokus auf die Use Cases **Anmelden** und **Signieren**. Mit der App „ID Austria“ wird jener zentrale Baustein neugestaltet, den Anbieter digitaler Services benötigen, um ID Austria Anmeldeprozesse niederschwelliger und effizienter bereitstellen zu können.
  - Der Umstieg erfolgt **mittels eines App-Updates** der App „Digitales Amt“. Nach der Aktualisierung erscheint die App „ID Austria“ an Stelle der bisherigen App „Digitales Amt“. Aktive Anmeldungen bleiben erhalten. Seitens Service Provider sind keine technischen Änderungen erforderlich.
  - Ein **Gerätepasswort/Geräte-PIN-Code** steht nun zusätzlich oder alternativ zur Biometrie als weiterer Faktor bei der Identifizierung zur Verfügung.
  - **Über die App „ID Austria“ kann auf die digitalen Amtsservices** zugegriffen werden. Diese werden technisch aber zentral **auf oesterreich.gv.at angeboten**.
  - Alle **bekanntesten Anwendungen**, wie eAusweise, Mein Postkorb, MeineSV oder FinanzOnline, sind **weiterhin nutzbar**.
  - Aus Perspektive der Verwaltung werden mit der neuen App auch die Grundlagen geschaffen, um die Voraussetzungen für **eIDAS 2.0** erfüllen zu können.
  - Für die bestehenden Prozesse der **Registrierungsbehörden und Service Provider** sind keine technischen Anpassungen erforderlich. Aktualisierungsbedarf besteht lediglich betreffend des neuen App-Namens „ID Austria“. ID Austria Nutzerinnen und Nutzer müssen nach dem Launch die neue App nutzen.
  - Der Relaunch der Plattform **oe.gv.at** erfolgt gemeinsam mit der App „ID Austria“ mittels **neuer Technologie** und für **mobile Nutzung optimiertem** Design. Eine Suchfunktion für Services der Verwaltung (die derzeitige Formularsuche mit verbesserten Ergebnisdarstellungen) bietet effizienten Zugriff auf über 1.000 Verwaltungsangebote.
- Mit **id-austria.gv.at** steht eine neue **Plattform** bereit, die nun die offiziellen Informationen für alle Stakeholdergruppen (Bürgerinnen und Bürger, Service Provider und Entwicklerinnen und Entwickler), sowie Zugang zu allen Services des ID Austria Systems bietet. Das hier beheimatete Service „Meine Personendaten“ (vormals Meine ID Austria Daten) bietet Einsicht, welche Daten zur eigenen Person bei einer Anmeldung mit ID Austria übermittelt werden können. Ab Launch steht auch das Attribut „Familienstand“ zur Verfügung.

# Mit der App „ID Austria“ bauen wir unsere eGovernment Vorreiterrolle aus



## Kernanwendungen der App

Anmeldungen bestätigen

Signaturen bestätigen

Registrierung abschließen

### ID Austria **verwalten**

Zertifikatsdaten einsehen, Gerät abmelden, von ID Austria mit Basisfunktion auf Vollfunktion aufwerten, Passwort zurücksetzen, Weblink auf [meine.id-austria.gv.at](https://meine.id-austria.gv.at)

## ID Austria als Schlüssel zu Services und zur Nutzung behördlich bestätigter Identitätsdaten

### Digitale Amtsservices

ID Austria ist der Schlüssel zu vielen digitalen Angeboten der Verwaltung

 oesterreich.gv.at

 finanzone.at

 Bundes  
schatz

 SV  
Österreichische  
Sozialversicherung

 Unternehmensservice  
Portal

 JUSTIZ  
DIE ÖSTERREICHISCHE JUSTIZ  
justizonline.gv.at

 Transparenzportal

### Privatwirtschaftliche Services

Auch viele Unternehmen bieten bereits mit der ID Austria Zugang zu ihren digitalen Angeboten

 S-VERSICHERUNG

 ÖSTERREICHISCHES  
ROTES KREUZ



 spusu

# Funktionen der App „ID Austria“ im Detail



## Authentifizieren

### Mehr-Faktor-Authentifizierung mit:

- Signatur-Passwort
- Besitzfaktor geschützt durch:
  - Biometrie
  - **Geräte-Passwort (Neu)**

### Um folgende Authentisierungs-Prozesse anzustoßen:

- Anmeldungen bestätigen (Web oder App2App)
- Signaturen bestätigen

## App verknüpfen

- Verknüpfung mit ID Austria Konto
- Umstellung von Handy-Signatur auf IDA bzw. Aufwertung von ID Austria Basis auf Vollfunktion im Zuge der Verknüpfung
- Verknüpfung mit elektronischer Identität (eID) eines anderen EU-Mitgliedsstaates (eIDAS)

## Sicherheitsfunktionen

- Verpflichtende Updates
- **App Attestation (Neu)**

## Services & Information

- Links zu eGov-Services, Services der Privatwirtschaft und Content-Angebot zu Lebenslagen von oe.gv.at
- Informationen bei erster Verwendung (Onboarding-Tutorial)
- Erinnerung bei Zertifikatsablauf
- Aufruf eines OEGV-Services im Web am Smartphone stößt eine Anmeldung mittels App „ID Austria“ & lokaler Authentifizierung an
- **FAQs mit Chatbotintegration (Neu, ggf. nicht im ersten Release)**
- Anbindung von MPK inkl. prominenter Verweis, Einladung von nicht-registrierten Nutzerinnen und Nutzern zur eZustellungs-Registrierung
- Anbindung „Meine Personendaten“ inklusive neuem Attribut Familienstand
- Impressum
- Datenschutz- und Nutzungsbedingungen
- Barrierefreiheitserklärung

## Verwalten

- Zertifikatsdaten einsehen
- Gerät abmelden
- Passwort-Reset
- **Weblink auf meine.id-austria.gv.at (Neu)**

## Zukünftig nur auf oesterreich.gv.at

- OEGV Content & Services (wurde bzw. wird auf Webtechnologie migriert)
- PDF-Signatur
- SSO-Aufruf von Drittservices

### Legende

**(Neu)** = Neue Funktionen durch Launch der App „ID Austria“



# Handlungsempfehlungen zur Launchvorbereitung

# Empfehlungen für den Launch begleitende Maßnahmen



Das Umsetzungsprojekt hat Unterlagen vorbereitet, um die Umstellung bestmöglich zu unterstützen. Wir bitten davon betroffene Stellen zu bewerten, welche konkreten Maßnahmen umgesetzt werden können. Hier ein Vorschlag:

## Vor dem Launch

- Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchführen und ggf. vorhandene eigene Schulungsunterlagen aktualisieren

## Vorab vorbereiten und zum Launch veröffentlichen

- Infos und Grafiken auf eigenen Webseiten aktualisieren (Textbausteine siehe Folgefolien)
- Checklisten für den Besuch der Registrierungsbehörde aktualisieren (z.B. automatische Antworten bei Terminbuchungen)
- Alle Kommunikationsmittel für Bürgerinnen und Bürger, in denen „Digitales Amt“ vorkommt, aktualisieren
- Aktualisierte Dateien herunterladen und alte ersetzen wie z.B.
  - Alte Folder und Plakate, die auf „Digitales Amt“ hinweisen entfernen
  - Neues Informationsblatt und Anleitungen ausdrucken und bereitlegen
  - Bitte beachten Sie: Die Dateien können ab Launch im Bereich Downloads für Behörden auf [id-austria.gv.at](https://id-austria.gv.at) abgerufen werden und werden vorab über den BLSG-Verteiler übermittelt.

# Notwendige Änderungen in der Kommunikation



Bitte stellen Sie sicher, dass folgende Inhalte aktualisiert werden.

## Änderung des Namens der App

- Bitte ändern Sie in Ihren Kommunikationsmitteln den Namen von App „Digitales Amt“ zu **App „ID Austria“**. Beachten Sie dabei z.B. auch Texte in Fehlermeldungen Ihrer Services oder FAQ.

## Änderung von Anleitungen und Screenshots

- Aufgrund der Fokussierung auf die ID Austria Kernfunktionen ist die App anders strukturiert als „Digitales Amt“. Im nachfolgenden Kapitel befindet sich ein Überblick über die neuen Abläufe. Bitte aktualisieren Sie etwaige Anleitungen entsprechend.
- Die App erhält ein neues Design. Die wichtigsten Screens stehen im Anhang zur Verfügung. Falls Sie weitere Darstellungen benötigen, wenden Sie sich bitte an [wolfgang.wisek@bka.gv.at](mailto:wolfgang.wisek@bka.gv.at).

## Änderung der Service Center Kontaktdaten

- Die aktualisierten Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeitszeiten finden Sie auf der Kontaktseite des Service Centers: [www.oesterreich.gv.at/kontakt](http://www.oesterreich.gv.at/kontakt)
- Bitte verlinken Sie auf die Kontaktseite, anstatt die Informationen direkt anzuführen, um zu jedem Zeitpunkt auf die aktuellen Kontaktdaten zu verweisen.
- Bitte verweisen Sie für Fragen rund um Informationen und Services zur Verwaltung auf den Hilfe-Bereich von oesterreich.gv.at: [www.oesterreich.gv.at/hilfe](http://www.oesterreich.gv.at/hilfe)
- Bitte verweisen Sie für Fragen rund um ID Austria auf den Hilfe-Bereich von id-austria.gv.at – ab 20.06. verfügbar: [www.id-austria.gv.at/hilfe](http://www.id-austria.gv.at/hilfe)

# Textbausteine zur Verwendung für die Kommunikation



Verwenden Sie diese Bausteine zur Aktualisierung Ihrer Webseite, Druckunterlagen etc.

## App-Launch

Im Sommer 2025 wird die App „Digitales Amt“ zur App „ID Austria“. Die neue App bietet eine verbesserte Übersichtlichkeit und stellt die Anmelde- und Signaturfunktionen der ID Austria in den Mittelpunkt. Die aus der App „Digitales Amt“ bekannten digitalen Amtsservices sind auf [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) verfügbar. Das Gerätepasswort kann zusätzlich oder als Alternative zu Biometrie-Methoden (z.B. Gesichtserkennung oder Fingerabdruck) verwendet werden.

Zudem ist die neue App zukunftssicher auf die künftigen europäischen Entwicklungen vorbereitet. Die neue App „ID Austria“ und eine begleitende Modernisierung der Plattform [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) erleichtern den Alltag für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung.

Für Nutzerinnen und Nutzer der App „Digitales Amt“ erfolgt die Umstellung ganz einfach:

Sobald die App verfügbar ist, werden Nutzerinnen und Nutzer aufgefordert, die App „Digitales Amt“ zu aktualisieren. Sind automatische Updates am Smartphone aktiviert, ist nichts für den Umstieg zu tun. Die neue App „ID Austria“ ersetzt die App „Digitales Amt“ und übernimmt deren Anmeldestatus.

# Textbausteine zur Verwendung für die Kommunikation



Verwenden Sie diese Bausteine zur Aktualisierung Ihrer Webseite, Druckunterlagen etc.

## App „ID Austria“

### Aus der App „Digitales Amt“ wird die App „ID Austria“

Mit der App „ID Austria“ noch einfacher authentifizieren und identifizieren. Die App „ID Austria“ wurde entwickelt, um digitale Amtsservices sowie Services der Privatwirtschaft jederzeit komfortabel online nutzen zu können.



#### **Authentifizierung im Mittelpunkt**

Die App „ID Austria“ fokussiert sich auf die schnelle und sichere Identifizierung und Authentifizierung mit ID Austria. Ein Gerätepasswort/Geräte-PIN-Code steht nun zusätzlich oder alternativ zur Biometrie als weiterer Faktor bei der Identifizierung zur Verfügung.



#### **Wegweiser zu zahlreichen Services**

Die App bietet einen einfachen Weg zu Services der Verwaltung und privater Unternehmen, die mit ID Austria genutzt werden können.



#### **Zugriff auf eigene Personendaten**

Die Funktion „Meine Personendaten“ ermöglicht es Ihnen, umfangreiche Daten zur eigenen Person abzurufen, z.B. Melde- oder Ausweisdaten.

# Erklärvideos zur App „ID Austria“

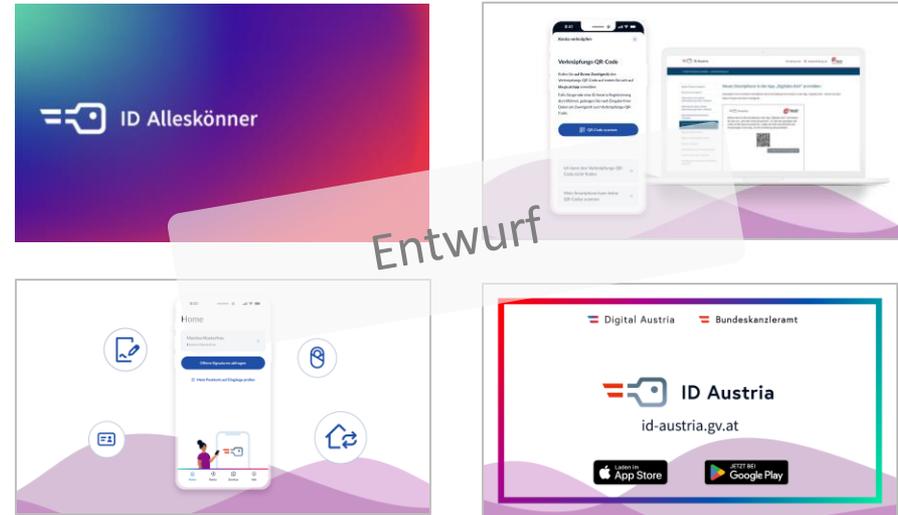


Folgende auf [id-austria.gv.at](https://id-austria.gv.at) eingebundene Erklärvideos bieten ab Zeitpunkt des Launches Bürgerinnen und Bürgern einen Überblick über die Neuerungen:

- **Wie unterstützt die neue App eine Anmeldung mit ID Austria?**
- **Wie richte ich die App ein?**
- **Wie funktioniert die Umstellung von Handy-Signatur auf ID Austria mit der App „ID Austria“?**

Die Erklärvideos zur Ausweisplattform „eAusweise“ werden ebenfalls inhaltlich aktualisiert.

Aktuell auf [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) verfügbare Videos zur App „Digitales Amt“ werden zum Zeitpunkt des Launches deaktiviert.



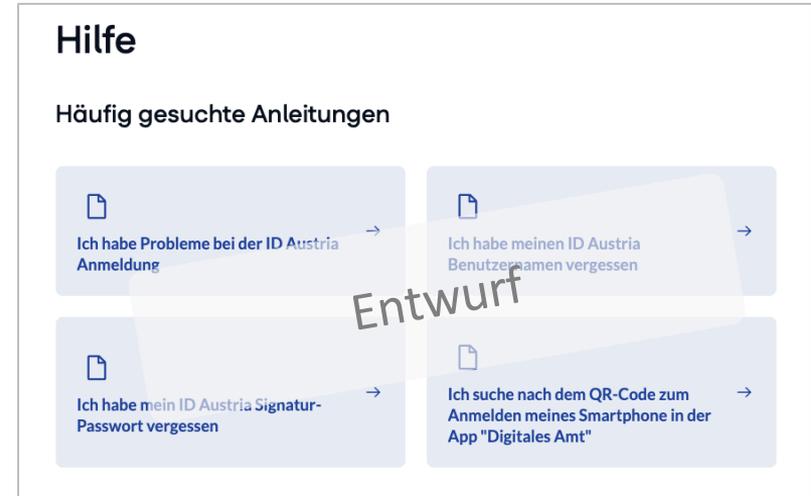
# Inhalte für häufige Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern



Ab dem Launch finden Sie alle wichtigen Hilfe-Themen, FAQ und Anleitungen auf [www.id-austria.gv.at/hilfe](http://www.id-austria.gv.at/hilfe).

Diese können Sie für die Beantwortung von Anfragen heranziehen.

Weitere Hilfestellungen zu möglichen Nutzungsherausforderungen beim Launch sind auf den [Seiten 28 und 29](#) zu finden.





# Infos & Hilfestellungen zur App „ID Austria“

# Neuerungen durch App „ID Austria“



## Anmeldung bleibt bei Umstellung erhalten

- Die Umstellung erfolgt für bestehende Nutzerinnen und Nutzer der App „Digitales Amt“ sehr bequem: Nach der Aktualisierung erscheint die App „ID Austria“ an Stelle der bisherigen App „Digitales Amt“. Eine Anmeldung in der App „Digitales Amt“, die in den letzten 6 Monaten erfolgt ist, bleibt erhalten.

## Fokus auf Authentifizierung/Identifizierung

- Die Trennung der Services der App „Digitales Amt“ von der App „ID Austria“ unterstützt Klarheit, Orientierung und Weiterentwicklung: **Die neue App „ID Austria“ konzentriert sich mit „Anmelden“ und „Signieren“ auf die Kernfunktionen der ID Austria.**

## Gerätepasswort zusätzlich zu Biometrie

- Ein Gerätepasswort/Geräte-PIN-Code steht nun zusätzlich zu Biometrie bei der Bestätigung von Anmeldungen und Signaturen zur Verfügung.





# Technische Anforderungen

## iOS:

- Betriebssystemversion iOS 15 oder höher
- Aktivierte Touch ID bzw. Face ID und/oder iPhone-Code

## Android:

- Betriebssystemversion Android 10 oder höher
- Aktivierte Fingerabdruck-Funktion und/oder Gerätepasswort (Hinweis: Gesichtserkennung/Iriserkennung ist nur bei einzelnen, technisch geeigneten Modellen möglich)
- Das Gerätepasswort darf kein Wischmuster sein, muss aus mindestens 4 Zeichen bestehen und darf keine Zahlenreihe (z.B. 1234) oder Wiederholungen (z.B. 1111) beinhalten.

## Geräte, die die Sicherheitsanforderungen der App „ID Austria“ nicht erfüllen:

- Geräte mit offenem Root-Zugang
- Samsung Galaxy S8 und S8+
- Samsung Galaxy XCover 5 und XCover 7
- Nokia 9 PureView
- Außerdem können derzeit vereinzelt bei Xiaomi-Geräten Probleme auftreten.

### Hinweis

Anstelle eines Smartphones kann ein FIDO-Sicherheitsschlüssel als zweiter Authentifizierungsfaktor verwendet werden.



# Infos & Hilfestellungen zu [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at)

# oesterreich.gv.at bleibt die zentrale Plattform für Bürgerinnen und Bürger



- Der Relaunch der Plattform **oe.gv.at** erfolgt gemeinsam mit der App „ID Austria“ in **neuer Technologie** und für **mobile Nutzung optimiertem** Design.
  - **Ablöse des CMS:** Statt des bisherigen BCMS ist mit dem Relaunch **das neue HCMS (Headless CMS) in Verwendung.**
  - **Neue Technologie:** Die bisherige Umsetzung in Angular wird von React abgelöst und ist damit auf neueste Standards angepasst.
- Eine **Suchfunktion** für digitale Services der Verwaltung wird prominent platziert.
- **Alle Services der bisherigen App „Digitales Amt“ sind zur Gänze über oesterreich.gv.at zugänglich:** Wichtige Anwendungen, wie das Beantragen von Wahlkarten oder die Änderung des Wohnsitzes, werden nun direkt auf der Webplattform angeboten und wurden ausgehend von Nutzerfeedback weiterentwickelt.
- Die **Anbindung von Mein Postkorb** erfolgt zukünftig ebenfalls über oesterreich.gv.at. Zusätzlich gibt es auch einen Absprungspunkt in der App „ID Austria“.





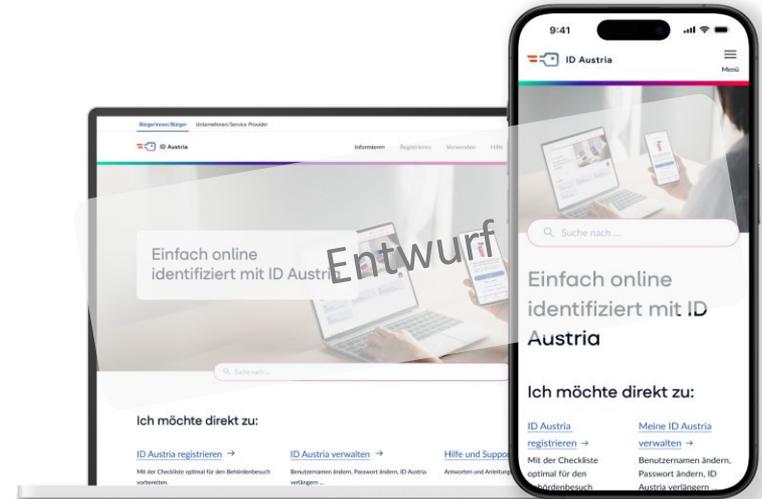
# Infos und Hilfestellungen zu [id-austria.gv.at](https://id-austria.gv.at)

# Neue Plattform für ID Austria (ab 20.06. verfügbar)



id-austria.gv.at bietet **Klarheit und Übersichtlichkeit** für alle Nutzergruppen der ID Austria:

- **Bürgerinnen und Bürger** finden alle Serviceinformationen und -funktionen rund um **Registrierung, Verwendung sowie Verwaltung der ID Austria** nun **zentral auf id-austria.gv.at**.
- **Unternehmen** finden Informationen zu den **Vorteilen** für Serviceprovider, **technische Informationen** zur Anbindung eigener Services an das ID Austria System und Anleitungen zur **Registrierung als Serviceprovider**.





# Lösungen bei Nutzungsherausforderungen

# Änderungen des ID Austria Produkterlebnisses in 4 Journey Phasen



## Kategorisierung der Erlebnisse aus Sicht von Nutzerinnen und Nutzer nach dem Launch

### Verbesserung

z.B. neue oder verbesserte Funktionalität, einfachere Usability, ...

### Verschlechterung

z.B. Funktion ist nicht mehr verfügbar, Prozesse sind komplizierter, ...

 = Funktionsverlust

### Keine Änderung

App „ID Austria“ wird anstelle der DA App verwendet, darüber hinaus keine wesentliche Veränderung im Nutzungserlebnis

# Änderungen des Erlebnisses von Nutzerinnen & Nutzern

Information



## 1 Info zu ID Austria im Web

Bürgerin/Bürger informiert sich über ID Austria auf [id-austria.gv.at](https://id-austria.gv.at) und findet **alle Infos gesammelt**. Erklärvideos, etc verweisen auf die App „ID Austria“.

## 2 Infos bei der Behörde

Bürgerin/Bürger wird bei der **Behörde informiert**, dass die App „ID Austria“ viele Verbesserungen hinsichtlich der Nutzung der App „ID Austria“ gegenüber der App „Digitales Amt“ bietet.

## 3 Chatbot

Bürgerin/Bürger fragt **Chatbot** nach Infos zur ID Austria und bekommt aktualisierte Informationen zur App „ID Austria“ (sicher & nutzerfreundlich)

## 4 Informationen zur Nutzung eines Amtsservices

Bürgerin/Bürger erfährt, dass sie für ein Amtsservice **ID Austria verwenden kann** und findet keine konkrete **Info in der App „ID Austria“**. In der App findet Bürgerin/Bürger einen **Link** auf die **Services-Seite von oe.gv.at**.

## 5 Veraltete Infos zu DA App

Bürgerin/Bürger findet **veraltete Informationen und Links** (z.B. Online Medien, Service Provider, ...), die auf die App „Digitales Amt“ verweisen. Im App Store ist die App nicht mehr zu finden.

## 6 Info aus Kampagne

Bürgerin/Bürger wird durch Kampagne auf **digitalaustria.gv.at** geleitet & wird für konkrete Info auf weitere Plattformen (u.a. [id-austria.gv.at](https://id-austria.gv.at)) geleitet.

# Änderungen des Erlebnisses von Nutzerinnen & Nutzern

Registrierung 

## 7 Registrierung zu Hause

Bürgerin/Bürger schließt **die Registrierung zu Hause** mit der App „ID Austria“ ab (Gerätepasswort, mehr unterstützte Geräte, UX-Verbesserung Ablauf).

## 9 Registrierung auf der Behörde

Bürgerin/Bürger **besucht Behörde** für ID Austria Registrierung und kann sich gut orientieren (Behörden sind über die App „ID Austria“ informiert, Infomaterial ist aktuell)

## 8 Registrierung fortsetzen

Die Registrierungsprozesse (Half-State) der App „Digitales Amt“ sind heute fehlerbehaftet. Mit der App „ID Austria“ können **begonnene Registrierungen** einfach **fortgesetzt werden**.

## 10 Umstellung der Handy-Signatur

Bürgerin/Bürger stellt **behördlich registrierte Handy-Signatur** auf ID Austria via Web-Prozess und nutzt die App „ID Austria“ als 2. Faktor.

## 11 Post-Registrierung

Bürgerin/Bürger führt **Post-Registrierung** mit RSa-Brief durch und aktiviert die App „ID Austria“ als zweiten Faktor (statt App „Digitales Amt“).

# Änderungen des Erlebnisses von Nutzerinnen & Nutzern

Nutzung 

## 12 Neue App am Launchtag

Bürgerin/Bürger sieht am **Launchtag**, dass „Digitales Amt“ neu als App „ID Austria“ auf Homescreen zur Verfügung steht (Anmeldung bleibt erhalten, Links können weiterhin aufgerufen werden).

## 13 Auffindbarkeit im App Store

Bürgerin/Bürger findet App „ID Austria“ im **App Store** mit dem Suchbegriff ID Austria.

## 14 Anmelde-/Signierfunktion

Bürgerin/Bürger sucht eine **offene Signatur** und findet diese in der App „ID Austria“ schneller.

## 15 Gerätepasswort

Bürgerin/Bürger kann App auch mit **Gerätepasswort** verwenden (Alternative zu Biometrie).

## 16 Fehlermeldungen

Bürgerin/Bürger erhält **aussagekräftige Fehlermeldung** inkl. Fehlercode, der den Support erleichtert.

## 17 Konsistentes Look & Feel

Bürgerin/Bürger hat ein **durchgängiges Nutzungserlebnis** durch konsistentes Look & Feel (id-austria.gv.at, App „ID Austria“, Anmeldescreen ...).

## 18 ID Austria Fokus der App

Bürgerin/Bürger findet ID Austria Funktionen in einer schlanken App bereitgestellt; Alternativen wie die A-Trust Signatur App werden nicht mehr benötigt.

## 19 Suche nach Verwaltungsinfos

Bürgerin/Bürger möchte die **OEGV-Suche für Verwaltungsinfos** nutzen und findet sie in der App „ID Austria“ nicht. Link auf OEGV-Informationsangebot wird als Alternative geboten.

## 20 Push Nachrichten Amtsservices

Bürgerin/Bürger erhält **Push-Nachrichten** nicht mehr via App, sondern via oesterreich.gv.at (Webpush). Betroffen sind das Reisepass-Erinnerungsservice und für registrierte eZustellung Nutzerinnen und Nutzer die MPK-Benachrichtigungen, siehe (21). ⚡

## 21 Mein Postkorb Anbindung

Bürgerin/Bürger sieht Indikation über neue **Mein Postkorb Zustellungen** nicht in App „ID Austria“. In der App findet sich ein Link zu Mein Postkorb sowie ein Angebot zur Registrierung für nicht-registrierte Nutzerinnen und Nutzer. ⚡

## 22 Key/App Attestation

**Umfangreichere Integritätstest** schließen unsichere Geräte bzw. modifizierte App-Versionen von der Nutzung der ID Austria aus. Erhöht die Sicherheit, aber die **Prüfkriterien** werden von **manchen Benutzerinnen und Benutzern kritisiert**.

## 23 Nutzung von Amtsservices

Bürgerin/Bürger nutzt **OEGV als Webservice**, um Amtsservices zu starten und die App „ID Austria“, um sich **anzumelden**.

## 24 eAusweise

Bürgerin/Bürger verwendet **eAusweise** und erneuert Aktivierung mittels App „ID Austria“.

## 25 Verwendungsverlauf

Bürgerin/Bürger sieht **Verwendungsverlauf** ein und dieser ist leichter auffindbar (dafür im Web statt in der App).

# Änderungen des Erlebnisses von Nutzerinnen & Nutzern

Hilfe



## 26 Kontakt zum Service Center

Bürgerin/Bürger muss Service Center **nicht mehr oder seltener kontaktieren**, da App schlanker ist. Bei Kontakt mit dem Service Center ist die Servicierung einfacher, da das Fehlerhandling die Nachverfolgung unterstützt.

## 28 Hilfe zu ID Austria

Bürgerin/Bürger findet allgemeine **Hilfe-Infos** sowie den **Selfservice-Bereich** für ID Austria einfacher und schneller auf **id-austria.gv.at** (wird auch von OEGVAT aus prominent verlinkt).

## 27 Bewertung in App Store

Die **Bewertung im Apple App Store startet neu**, somit sind die negativen Bewertungen der App „Digitales Amt“ sind nicht mehr sichtbar. **Im Google Play Store ist das Zurücksetzen nicht möglich**, somit bleiben die alten Bewertungen erhalten.

## 29 Push vor Ablauf der ID Austria

Bürgerin/Bürger erhält Push-Nachricht in der App, wenn **ID Austria bald abläuft** (zusätzlich zu einer etwaigen E-Mail-Benachrichtigung).

# Lösungen bei Nutzungsherausforderungen zum Launch



 Hier finden Sie Tipps & Lösungsansätze für Nutzungsherausforderungen von Bürgerinnen & Bürgern.

## Nutzungsherausforderung

**Amtsservices werden nicht direkt in App „ID Austria“ gefunden**



**Suche nach Verwaltungsinformationen in App nicht mehr möglich**



**Veraltete Infos zur App „Digitales Amt“ werden gefunden**



**Neue App wird nicht gefunden**



## Mögliche Lösung

Im Menüpunkt „Services“ der App „ID Austria“ befindet sich ein Link zur Services-Seite von [oe.gv.at](https://oe.gv.at). Alle Services sind direkt auf [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) zugänglich.

Im Menüpunkt „Services“ der App „ID Austria“ befindet sich ein Link zum [oe.gv.at](https://oe.gv.at)-Informationsangebot. Alle Informationen der Verwaltung sind auf der Plattform [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) zu finden.

Auf [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) und [id-austria.gv.at](https://id-austria.gv.at) finden sich alle aktuellen Informationen zum Launch und den Neuerungen.

Die neue App heißt nun „ID Austria“ und tritt an die Stelle der App „Digitales Amt“. Sie ist unter diesem Namen in den App Stores sowie am Smartphone (wenn App „Digitales Amt“ bisher installiert war) zu finden.

# Lösungen bei Nutzungsherausforderungen zum Launch



 Hier finden Sie Tipps & Lösungsansätze für Nutzungsherausforderungen von Bürgerinnen & Bürgern.

## Nutzungsherausforderung

**Biometrie funktioniert nicht am Gerät**



In der neuen App kann statt Biometrie ein Gerätepasswort/Geräte-PIN verwendet werden.

**Anzeige, ob neue Mein Postkorb Zustellung verfügbar sind, nicht sichtbar**



Die Anzeige bezüglich neuer Eingänge in Mein Postkorb, sowie der Link zu Mein Postkorb ist auf [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) zu finden. Zusätzlich bietet auch die App „ID Austria“ einen Link zu Mein Postkorb.

**Die neue App sendet keine Push-Benachrichtigungen bei Eingängen in Mein Postkorb.**



Die Push-Benachrichtigungen für Mein Postkorb werden nun im Browser auf [oesterreich.gv.at](https://oesterreich.gv.at) angeboten. Detaillierte Informationen sind in den Hilfe-Anleitungen auf [oe.gv.at/u/push-msg-aktivieren](https://oe.gv.at/u/push-msg-aktivieren) zu finden.

**Anmeldung via App bei Services funktioniert nicht (iOS)**



Möglicherweise muss die Verknüpfung zwischen App und Browser wiederhergestellt werden: <https://www.ida.gv.at/u/app-verknuepfen> am iOS-Gerät aufrufen und „Öffnen“ Button im Banner am oberen Bildschirmrand klicken. Mehr Hilfe dazu gibt es auf: <https://www.ida.gv.at/hilfe/hilfe-zur-app-ida>

Powered by Digital Austria.

# Danke.

