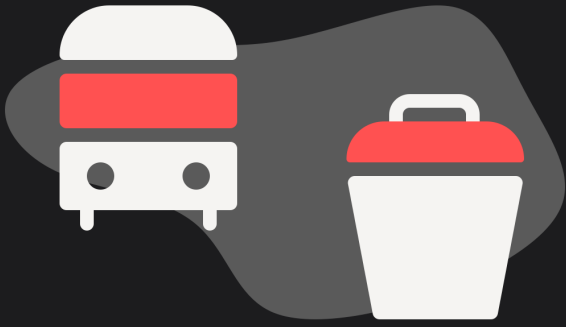


# 1 – Opening Sequence



SWK AG

- Diese kurze Zwischensequenz wird beim Öffnen der App eingeblendet. Beim erstmaligen Öffnen nach dem Download können hier ein paar Sekunden verstreichen. Evtl. ist diese Dauer an die Internetgeschwindigkeit gebunden, bei mir waren das ca. 5 Sekunden, in denen sich nichts getan hat.
- In jenem Fall wird dieser kurze Ladebildschirm nicht optimal genutzt und das Potenzial nicht voll ausgeschöpft. Es sieht ein bisschen zu leer und unscheinbar aus.
- Ich würde empfehlen, eine Fortschrittsanzeige zu implementieren. Muss nicht mal aufwändig chic sein oder in Prozent angegeben sein. Aber eine kleine visuelle Hilfe hilft User, Geduld zu bewahren.



## Mobility and disposal - all in your SWK app

Quick and easy: All information about bus & train, mein SWCAR, CarSharing and GSAK disposal services in one app.



Continue

## 2.1 – Informative Screen

- Erster Eindruck: Die Seitenabstände von Text und Buttons finde ich zu gering und würde mir mehr Platz wünschen. Es wirkt alles etwas eng.
- Die Icons sind für mich missverständlich, gestaltet. Das linke Icon wirkt auf den ersten Blick wie ein Burger und das rechte Icon wie ein Kochtopf. Mir wäre nicht auf dem ersten Blick klar gewesen, dass es um Mobilität und Entsorgung geht.
- Darüber hinaus hat mich auch die graue Fläche im Hintergrund etwas gestört und verwirrt. Ist diese wirklich notwendig?
- Wahrscheinlich wurde sich gegen die rote Farbe aus dem Logo von SWK (#DE0100) entschieden, weil es eher wie eine Signalfarbe wirkt. Das verwendete Light Red (#FF5151) ist allerdings [nicht auf der gleichen Farbskala](#) wie die zentrale Farbe aus dem SWK Logo.
- Auch die Farbe aus der Dotted Progress Bar (#00B8CC) sehe ich nicht in der Farbskala wieder und erinnert mich mehr an die klassische Farbe von Hyperlinks.
- Ich würde auf & im Text verzichten und das Wort lieber ausschreiben.



## Advantages with your SWK Login

Book your tickets quickly and easily, receive updates for your routes and reminders for waste disposal collection: Use all the functions of the SWK app with the SWK Login.

Do you already have access to our SWK customer portal? Then use your credentials directly when you log in to the app.



Continue

## 2.2 – Informative Screen

- Auch hier hatte ich die gleichen Eindrücke wie im Screen zuvor.
  - Ich habe das rechte Icon kaum als Computer wahrgenommen.
  - Ebenfalls stört wieder die graue Fläche im Hintergrund mehr, als dass sie hilft.
- Insgesamt wirkt dieser Screen sehr textlastig und für eine kurze Information auf einem Onboarding Screen zu überladen.
- Die Rede ist von einem Login. Geht es nicht viel eher um einen Account?



## Location & notifications

Many of our services like mein SWCAR and CarSharing require your location.

Notifications help us to inform you about changes in the timetable for your connection and about collection dates for your bins.

We do not use your location to advertise or to track you in the background.



Continue

## 2.3 – Informative Screen

- Nahezu die gleichen Eindrücke wie zuvor.
- Allerdings bin ich überrascht, den die graue Fläche im Hintergrund hat sich verändert. Aber wieso?
- Auch hier würde ich auf & verzichten und lieber Text ausschreiben
- Ich hätte die Texte etwas kürzer und prägnanter formuliert, um die Vorteile von Standort und Benachrichtigung deutlicher zu kennzeichnen
- "Sharing your location helps to customize notifications and keep you up to date."
- Den letzten Abschnitt würde ich ganz streichen. Zu wenig informativer Mehrwert, was nicht geschieht.



## Stay connected

The in app wifi function allows you to easily surf for free on SWK buses and trains as well as in parts of Krefeld's city center.



Continue

## 2.4 – Informative Screen

- Nahezu die gleichen Eindrücke wie zuvor
- Wieder eine andere graue Fläche im Hintergrund 😊
- Allerdings bin ich sehr positiv über diese Funktion überrascht und finde es sehr cool, dass ich mit dieser App einfach und kostenlos surfen kann. Ich vermute also, dass in der App die Möglichkeit für eine kostenlose Internetverbindung besteht? Das Schlüsselwort fehlt in der Aufzeichnung.

## Legal requirements

To use the app, you must agree to the terms of use and privacy policy.



I agree to the **terms of use** and **privacy policy**.

Accept

Decline

## Legal requirements

To use the app, you must agree to the terms of use and privacy policy.



I agree to the **terms of use** and **privacy policy**.

Acceptance of the terms of use and privacy policy is required to use the app.

Accept

Decline

# 3 – Legal requirements

- Es ist zwar verständlich, dass es nur mit ACCEPT weitergehen kann, aber der Button DECLINE löst keine Ablehnung der AGB und Datenschutzbestimmungen aus.
- Manche Websites oder Apps leiten User nach einem Klick auf DECLINE (z.B. bei Age Verification oder falscher GEO) zurück zu Google oder schließen die App. Das hätte ich hier bei dieser App auch erwartet, es ist aber nicht geschehen.
- Als User kann ich lediglich mit DECLINE die Checkbox abwählen.
- Ich würde empfehlen, DECLINE zu entfernen, da hier die vorgegebene Funktion nicht ausgeführt wird.

## 4 – Welcome Screen



### Welcome to the new SWK app

Simply log in with your SWK Login or sign up for free to use all functions.

Sign up

Sign in with SWK Login

Continue without registration

- Diesen Screen hätte ich grundsätzlich vor dem Onboarding Screen erwartet, denn nun findet erst am 6. Schritt die Begrüßung der User statt.
- Seit wann ist denn die App “neu” und braucht es hier an dieser Stelle diese Information „new SWK app“ überhaupt (noch)?
- Ich kann ebenfalls ohne Registrierung fortfahren, wenn ich die App jetzt schließen und noch mal öffnen würde. Damit habe ich mich aber nicht entschieden und lande zu früh beim nächsten Schritt. Mich als User hat das etwas verwirrt, dass ich nicht auf dem gleichen Screen geblieben bin und für mich eine Entscheidung getroffen wurde.
- „Simply log in with your SWK Login...” —> das finde ich doppelt gemoppelt und etwas zu kompliziert formuliert. Auf dem Button steht auch „Sign in“. Ich würde empfehlen, hier einheitlich zu bleiben und auch zuerst die Registrierung im Text zu erwähnen, da das auch die Reihenfolge der Buttons ist.
- „Sign up for free or log in to your existing account to use all functions.“



## What is important for you?

Customise your home screen to suit your interests. Select your favorite area from mobility and waste disposal in the next step. This way, you always have the information you need at your fingertips.



Select your favorite

## 5 – What is important for you?

- Das ist bisher die erste App, an die ich mich erinnern kann, bei der ich vor der eigentlichen Nutzung den Startbildschirm individuell konfigurieren kann.
- Die verwendeten Icons spiegeln sich aber nicht im Text wider. Ich hätte sie mit FAQ, Support oder einer Chat-Funktion assoziiert, nicht aber mit einem Home Screen. In der Regel wird der Home-Screen mit einem Häuschen gekennzeichnet.
- SELECT YOUR FAVORITE: Genau das habe ich auf diesen Screen noch gar nicht gemacht und kommt erst im folgenden Schritt. Hier wäre CONTINUE für den CTA auf dem Button besser gewesen.

## Select your favorite now

When you open the app, you start in this area. You can switch between the areas in the main menu at any time and adjust your selection.



Mobility



Disposal



Accept

## 6 – Select your favorite now

- Ich hätte diesen Screen mit dem vorherigen Screen zusammengeführt oder den vorigen Screen komplett entfernt. Insgesamt ist der Nutzen vom vorigen Bildschirm sehr gering und es kann leicht auf ihn verzichtet werden. So kämen User einen Schritt schneller vorwärts ans Ziel.
- Ich hätte weder von „Favoriten“ geschrieben, noch das Stern-Icon für die Auswahl genutzt. Bei zwei Auswahlmöglichkeiten von „Favorit“ zu sprechen, wird dieser Funktion nicht gerecht und ist missverständlich ausgedrückt. Bei sehr vielen Auswahlmöglichkeiten würde eine Favorisierung sinnvoll sein. Präferenz oder Auswahl wäre hierfür die geeignetere Wortwahl.
- Ebenfalls ist schon die erste Möglichkeit MOBILITY aktiviert, wenn ich diesen Screen betrete. Hier würde ich empfehlen, keine Vorauswahl für User zu treffen, sondern Usern die Wahl selber zu überlassen.
- ACCEPT ist nicht die richtige Textwahl, da ich keiner Pflichtangabe zustimmen muss. Der bessere CTA auf dem Button wäre wieder “Continue” gewesen. Oder “Start”, weil es der letzte Schritt vom Onboarding Screen ist und User danach auf den konfigurierten Home-Bildschirm landen sollen.



Edit Home Screen



Share App



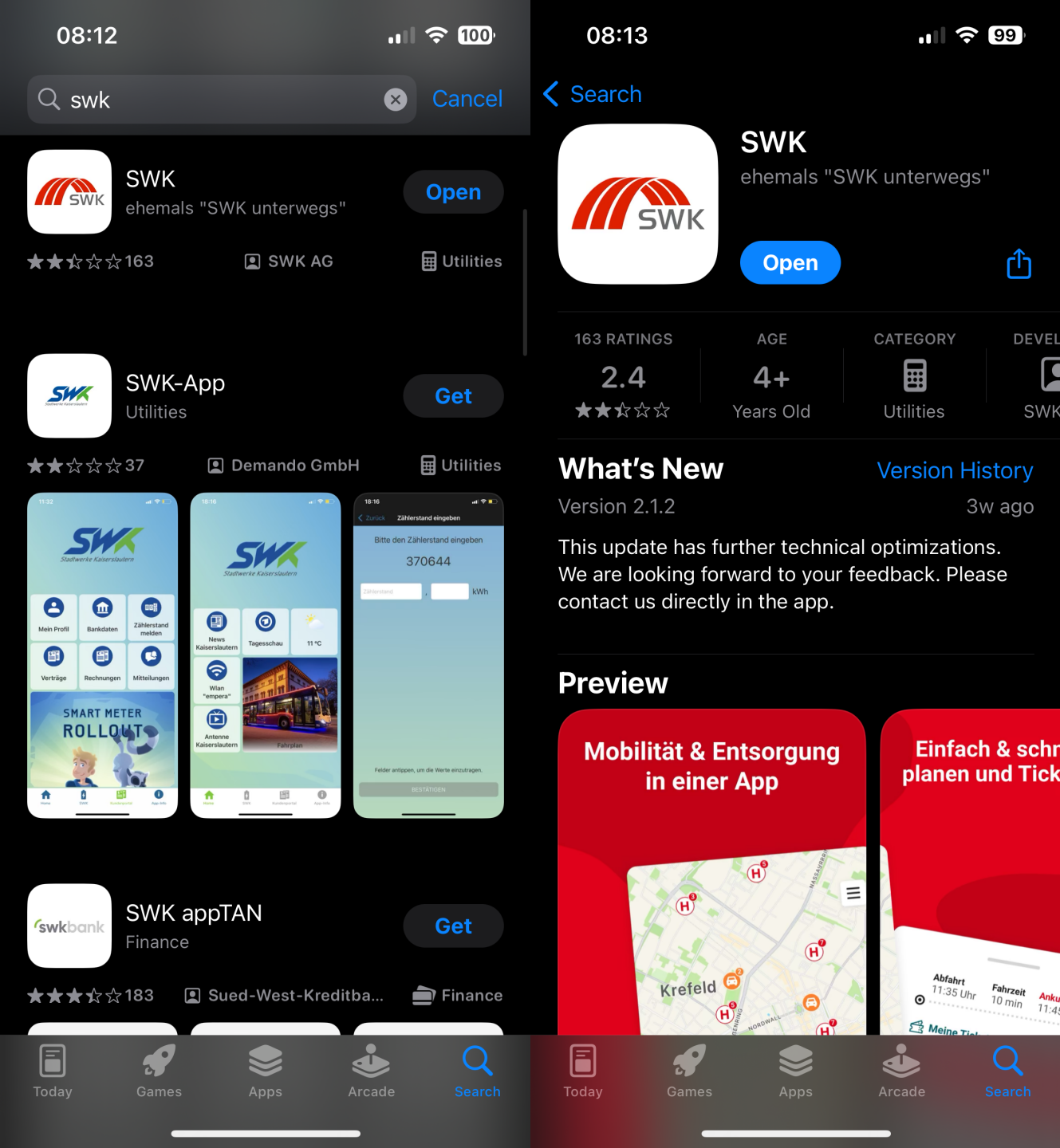
Remove App



# Bonus: sekundäre Funktionen

- Vielleicht ist es sinnvoll, über sekundäre Funktionen der App auf dem Startbildschirm des Telefones nachzudenken? Wenn ich bei anderen Apps (z.B. Shazam oder Spotify) das Icon gedrückt halte, kann ich aus schnellen Funktionen wählen. Hier wären nach meinem Verständnis Mobilität und Entsorgung gut gewählte Einträge, mit denen User vor Öffnung der App schnell navigieren können.

# Bonus: ASO



- Ein paar Dinge zur ASO (App Store Optimization)
- SWK mag ein fest etablierter Begriff ist. Ich als neuer User würde im App Store die SWK-App nur schwer suchen und identifizieren können.
- Benchmark: Der Name der App „Stadtwerke Karlsruhe“ wurde ganz ausgeschrieben.
- Ein anderer Hilfstext als „ehemals SWK unterwegs“ wäre geeigneter. Liefert keinen Mehrwert.
- Das erste Suchergebnis hat nicht die drei Bilder aus der Preview, weil als erste Info in der App What's New steht. Diese Funktion würde ich unbedingt nutzen und zuerst Preview, dann Zusammenfassung und dann Whats New zeigen.
- Ich lese nicht einmal „Krefeld“ im App Store. Es gibt darüber hinaus noch viele Signalwörter, die für eine bessere Platzierung fehlen.