

# The journey of MAKE by KBank

Deep Dive, UX Design Awards, 14 Dec 2022  
by Beacon Interface





Beacon Interface  
(The Design Team)



KASIKORN Business -  
Technology Group  
(KBTG)



KASIKORN Bank  
(KBank)

**Thailand, 2019**

**The Beginning**

**The Lab vs Reality**

**After Launch**

and us exploring our perspectives in design

# Thailand, 2019



**74% of Thai internet users** has already accessed to mobile banking, the highest percentage in the world. [\(source\)](#)



**K PLUS,**  
already no. 1 mobile banking

(source)



**Traditional**  
Mobile Banking

# **March 2019,** **Mobile Banking for New Gen**

MAKE by KBank aims to reimagine mobile banking, with users at heart, to create digital services that truly fulfill young Thais' financial needs and intrinsic values.

## **The Beginning**

When we heavily utilized the classic user-centered design



## Let go of expert's view

(and power of banks to define the rules).

**Respect and shift the power back to the users.**







Sharing beyond  
personal matters

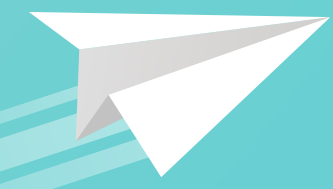


Casual and  
flexible finance



The need of humanized  
banking experience





[\(Watch the video\)](#)

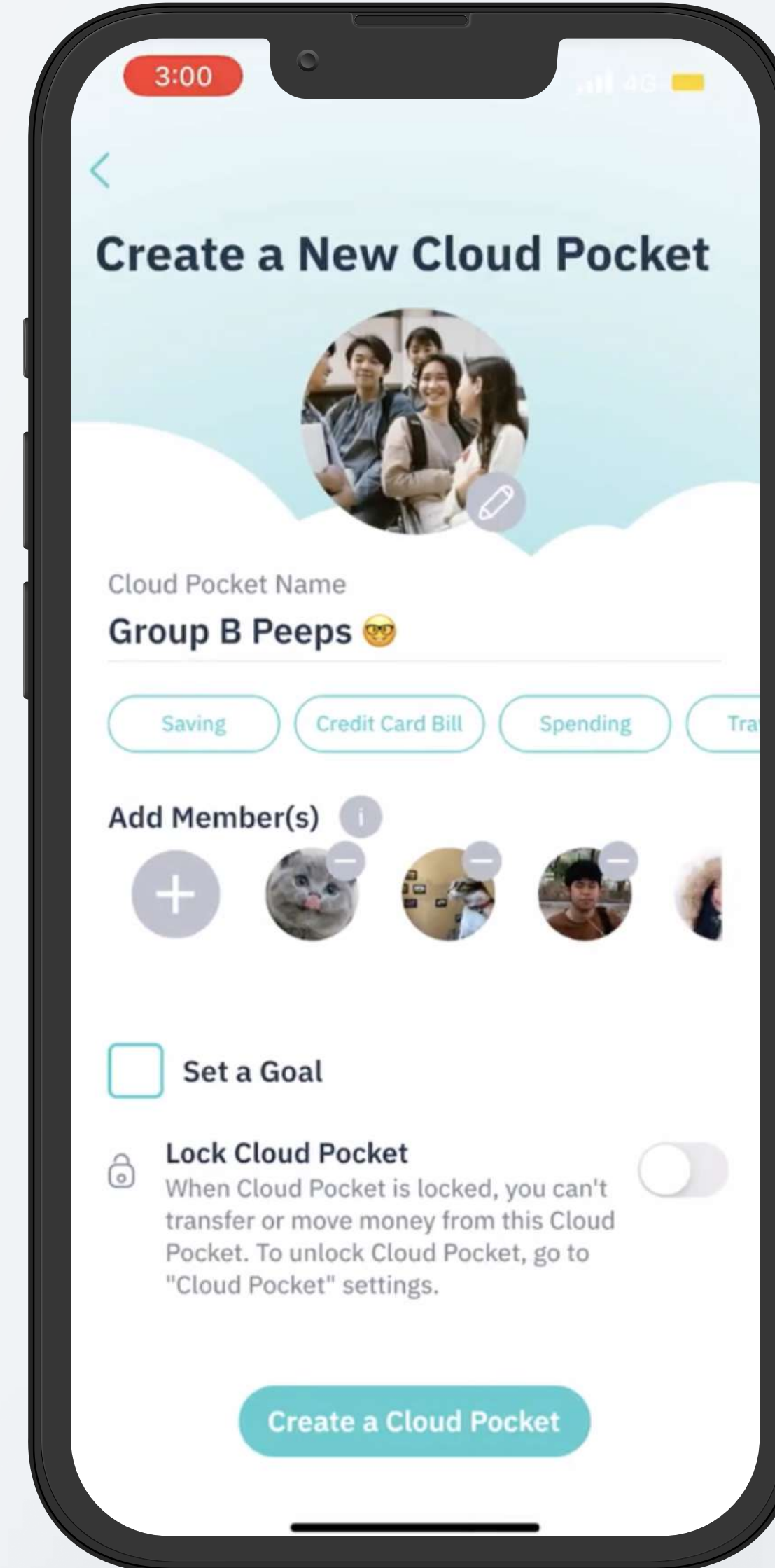
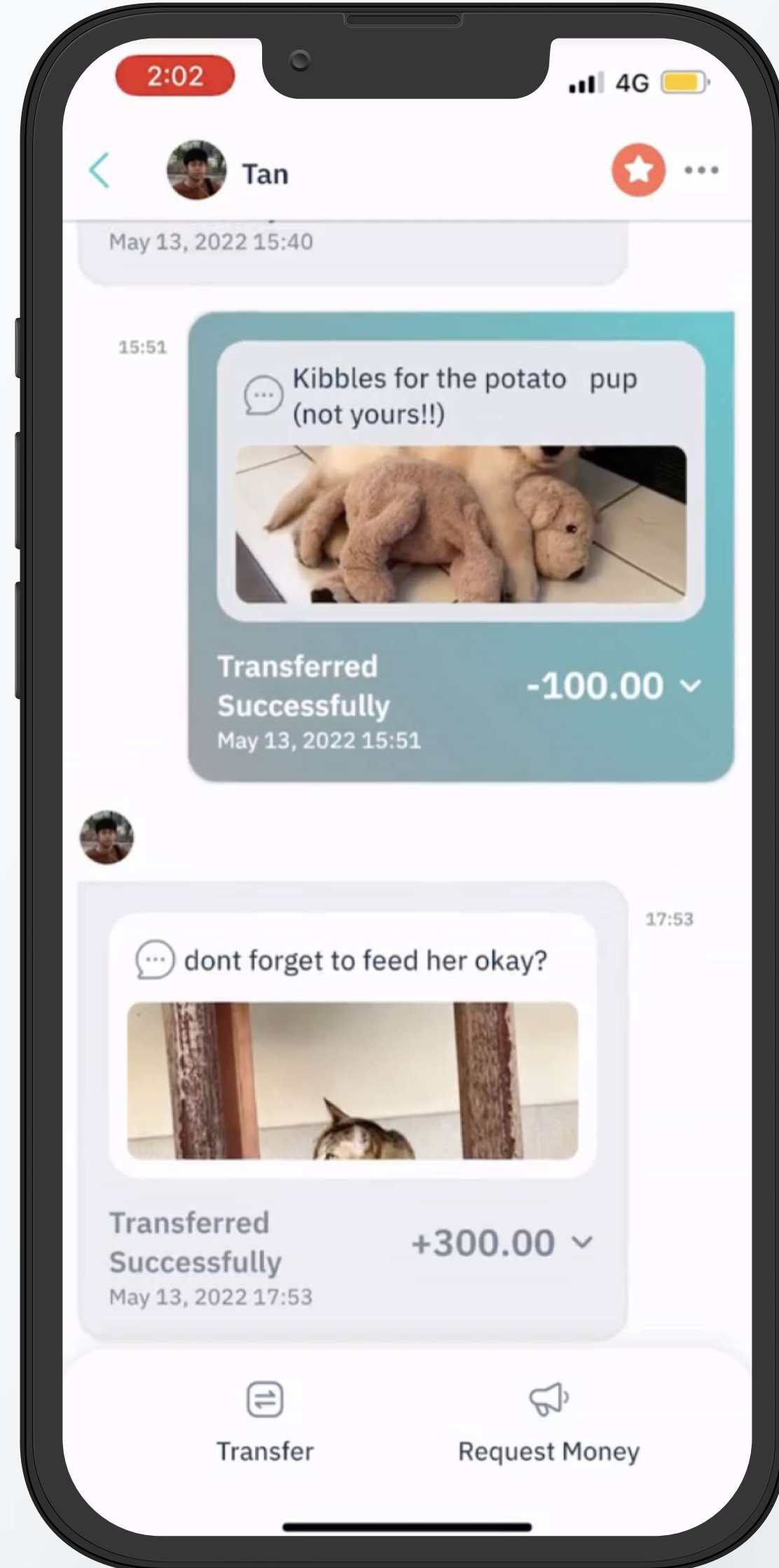




## Sharing beyond personal matters

Financial activity is not always personal but is an activity that involves others in some ways.





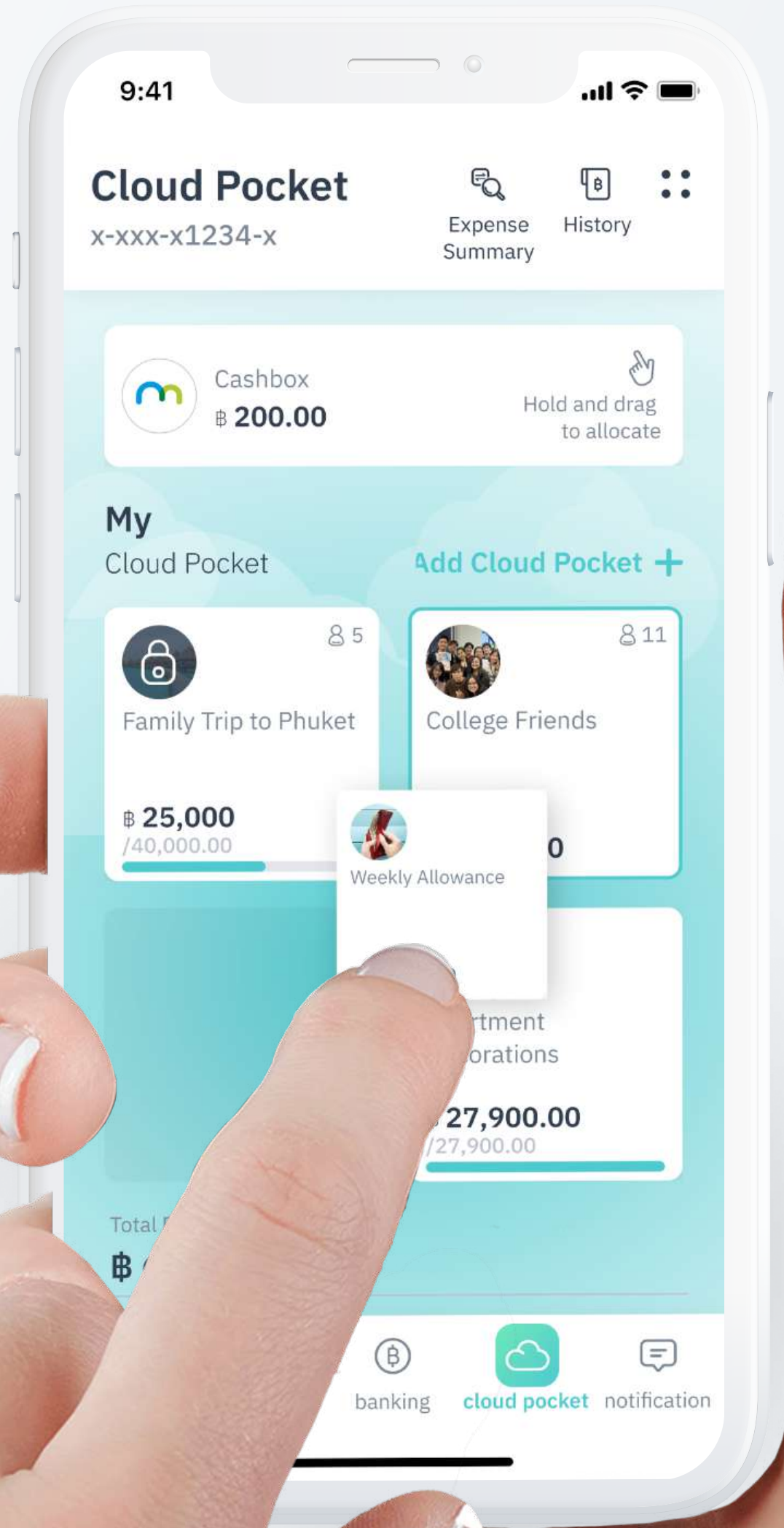


## Casual and flexible finance

Users need room to explore their way of money management and tie their inspiration to financial goals.







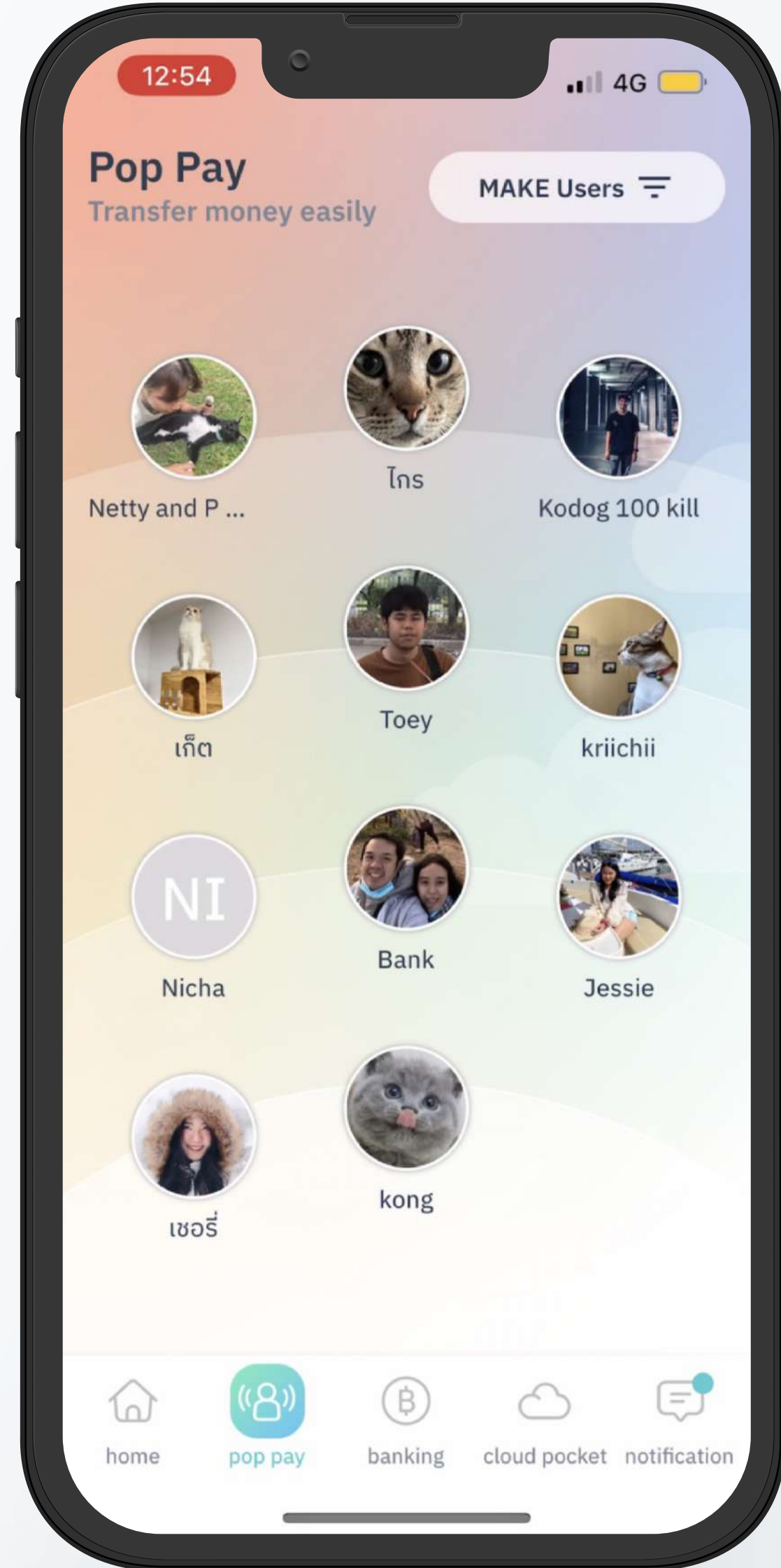









# Humanized banking experience

Youth are detached from the banks as they see adapting to how banks function is too demanding.



 MAKE BY KBANK 2m ago

 Korn sent you ฿1,500.00  
"Repay you the concert ticket"

 Other apps 2m ago

**Deposit**  
Account No. xxx-x-x9093-x Amount 20.00 Baht  
Date 8 Jan 21 2:46 PM

# July 2019, Humanized Mobile Banking for Community

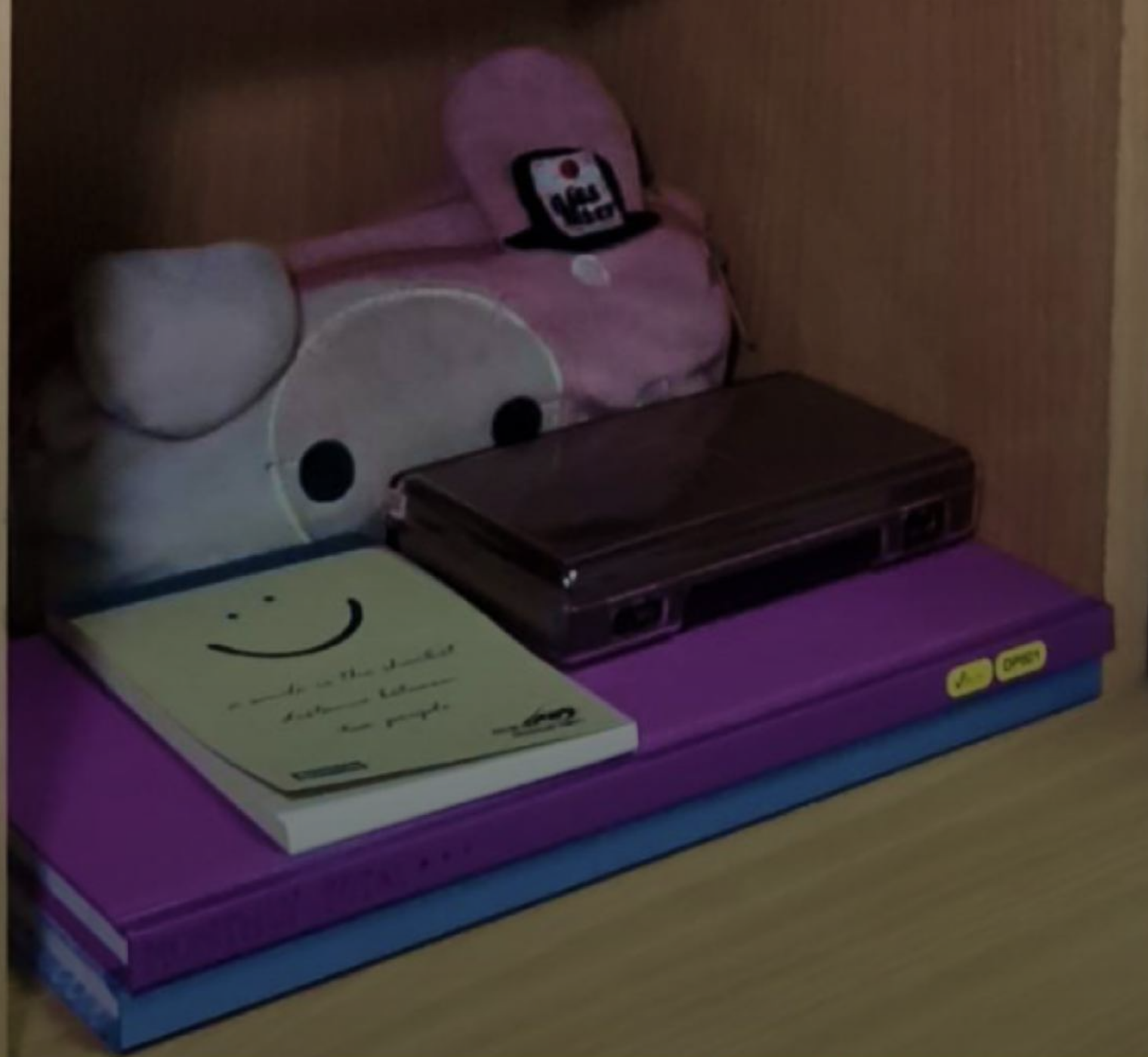
- Bring back the way users interact with money in those 3 areas
- Facilitate emotional value within transactions



## **The Lab vs Reality**

When our perspectives in our most used method,  
the in-lab user interview, got challenged





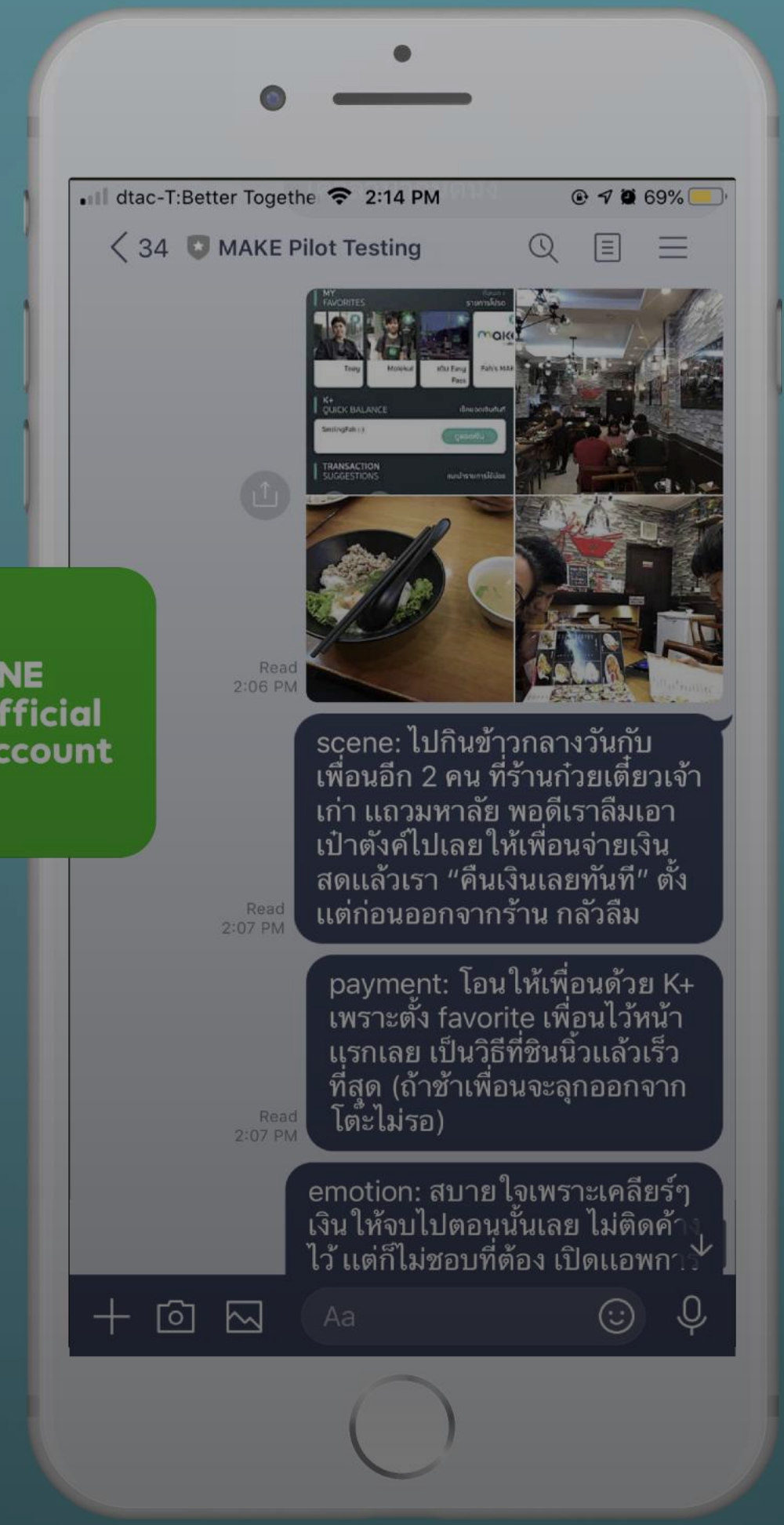
	TOTAL	1,739	★
March	Income	30,158	
	Paid	<del>34,050</del>	34,050
	TOTAL	<del>32,312</del>	-3,892*
April	Income	17,720	
	Paid	15,721	
	TOTAL	2,999	★
May	Income	10,338	
	Paid	<del>16,911</del>	16,911
	TOTAL	15,27	★
	Income	20,320	
	Paid	<del>19,283</del>	10,037
	TOTAL	10,037	★

# The Real World Labs

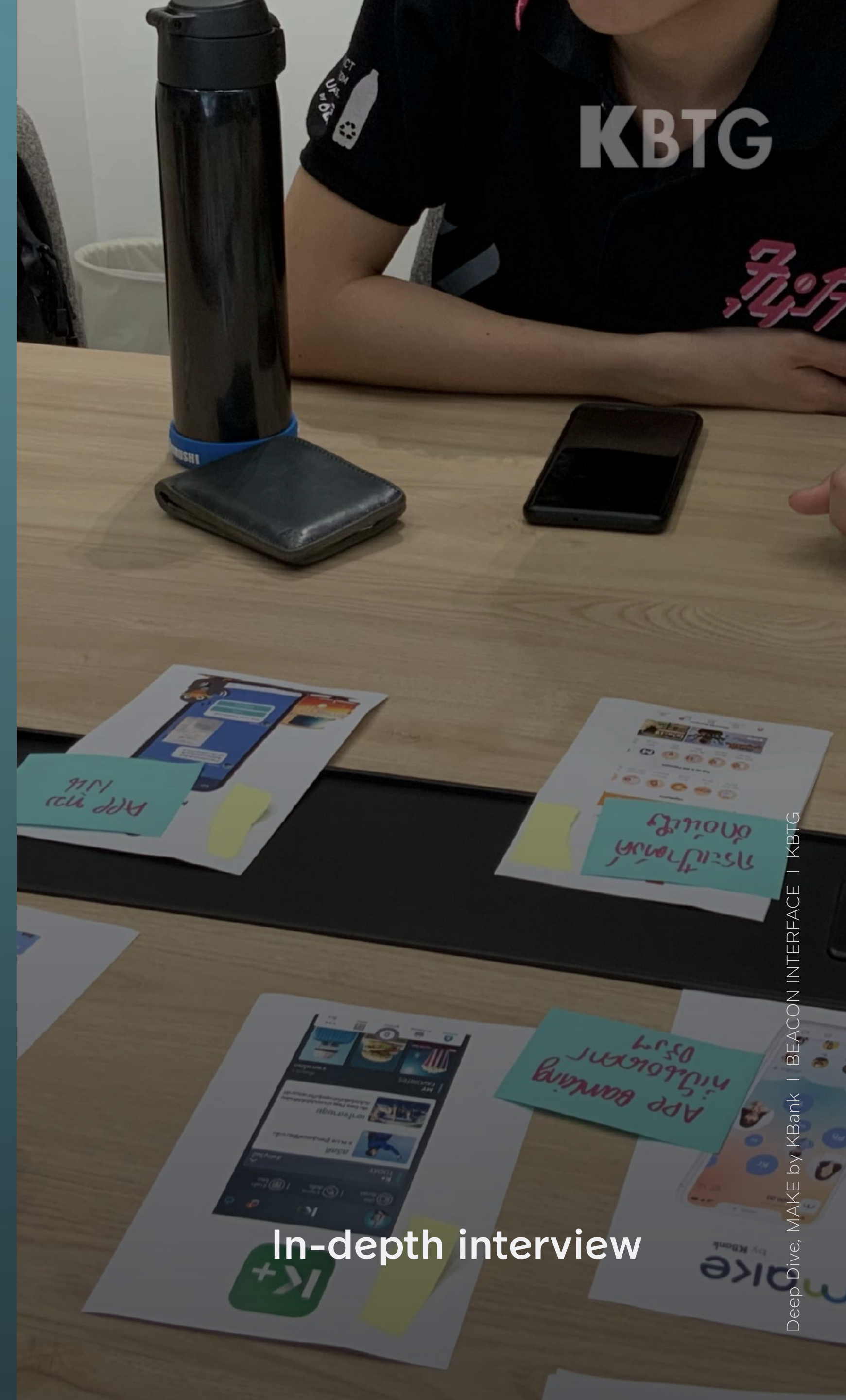




2 Weeks with real-world usage



Diary Study



In-depth interview





## **This is what I have been waiting for. Can't wait to use it with my friends**

Shared Cloud Pocket - "I really want to try using Shared Cloud Pocket feature with my friends. Something like a shared money for a trip, for a mutual investment even."

Pop Pay - "Pop Pay will literally change the way people send money to others"

**In-lab feedback**

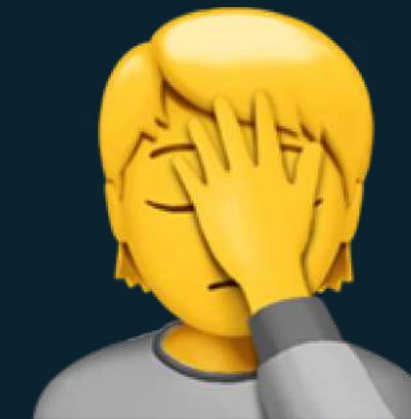


## This is what I have been waiting for. Can't wait to use it with my friends

Shared Cloud Pocket - "I really want to try using Shared Cloud Pocket feature with my friends. Something like a shared money for a trip, for a mutual investment even."

Pop Pay - "Pop Pay will literally change the way people send money to others"

**In-lab feedback**

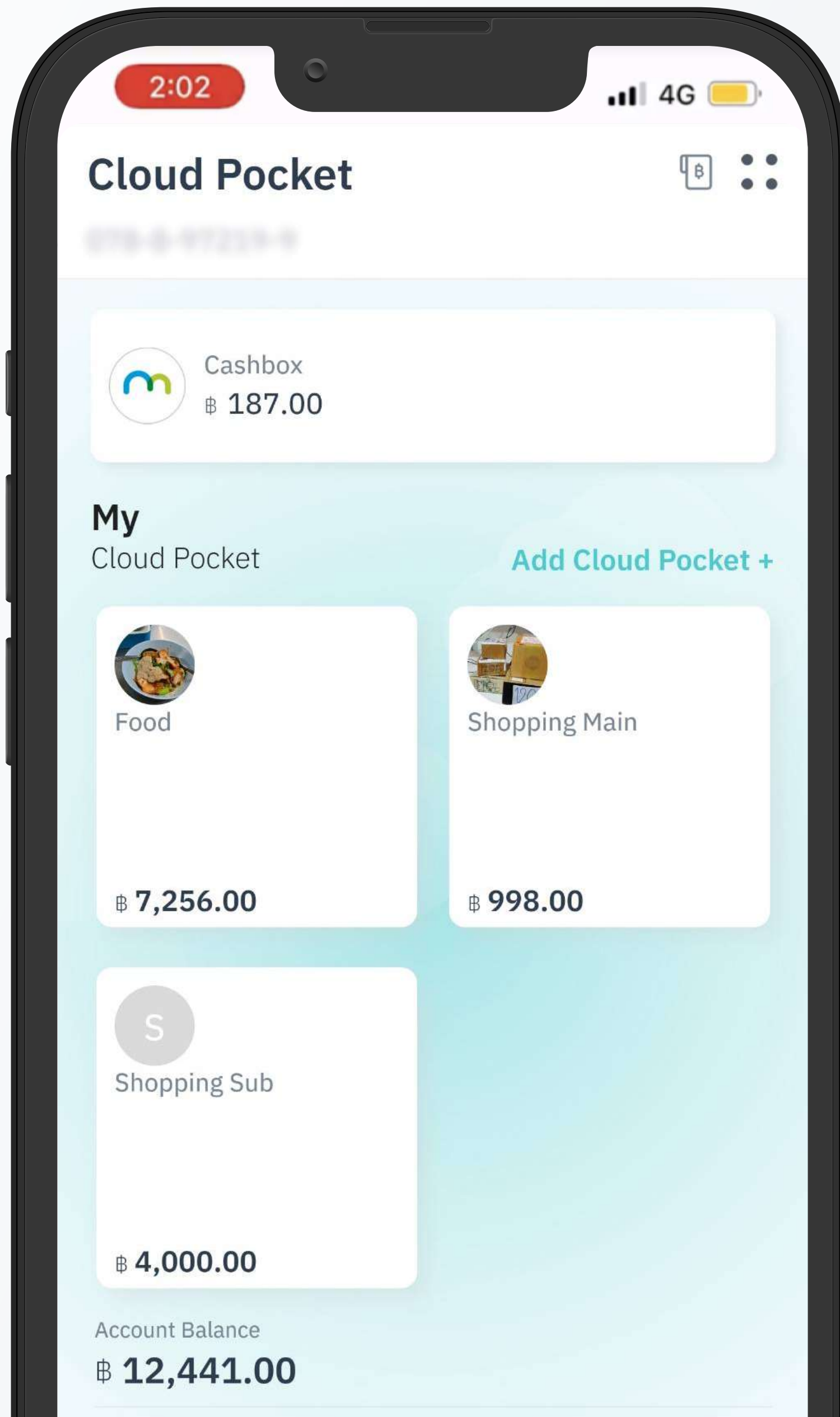


## I have no friends to use it with

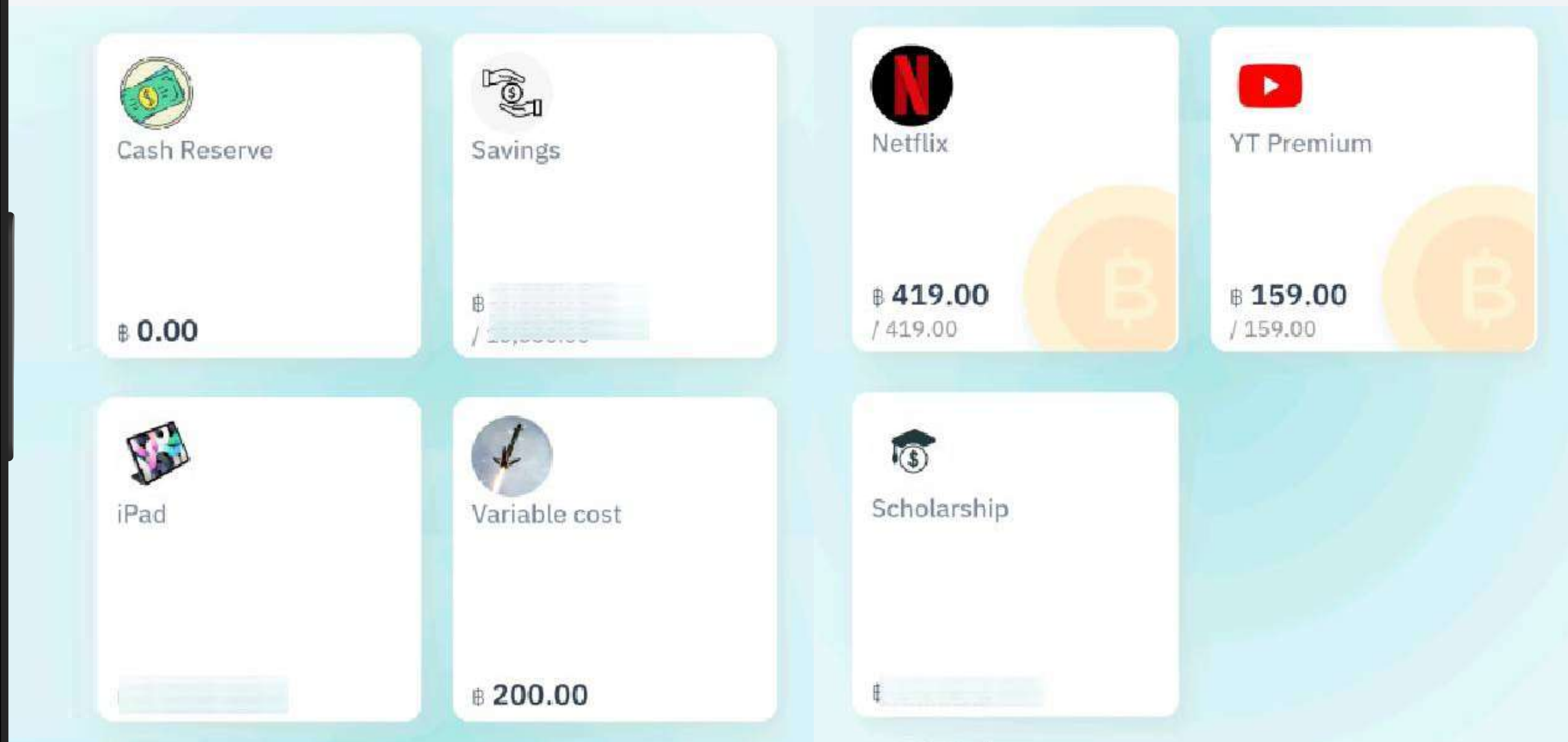
Limited Community - "None of my friends have this application yet so I can't use the sharing aspect of the app"

Personal money management - "Now I only use it personally, as a way of partition my money."

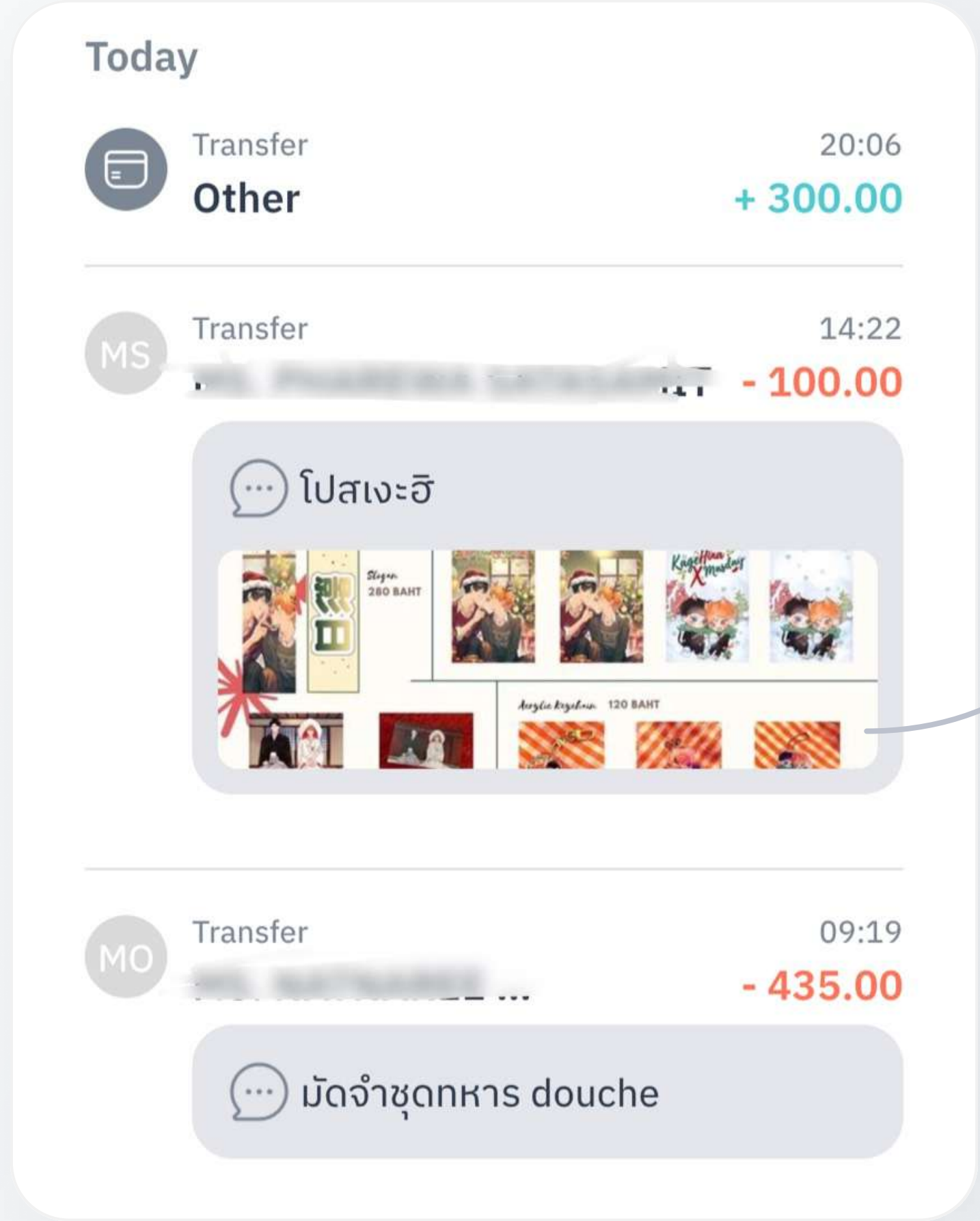
**Pilot user with real-world usage feedback**



### Personal money partitioning



The real-world context let us see that the personal money management aspect of MAKE was heavily utilized by users.



Transactions messages&photo as a self-reminder

Anime posters

Costume's deposit

First, we realized that the “in-lab user research” alone might not be enough for user understanding.



KBank

เงินเก็บของเรา ห้ามใช้!   
฿ 80,000

ไปเที่ยวทะเลกัน!  
฿ 3  
฿ 24,000 / 48,000

เก็บเงินซื้อ กล้องถ่ายรูป   
฿ 6,900 / 6,900

ไม่ต้องเปิดหลายบัญชี  
จัดการเงินออมให้ดีและง่าย  
ด้วย **make**  
ตัวช่วยจัดการเงินง่ายๆ ในแบบคุณ

ดาวน์โหลดแอปได้แล้ววันนี้!

ดาวน์โหลดที่ App Store

ดาวน์โหลดที่ Google Play

# Dec 2020, Public Launch Your ways of casual money management app

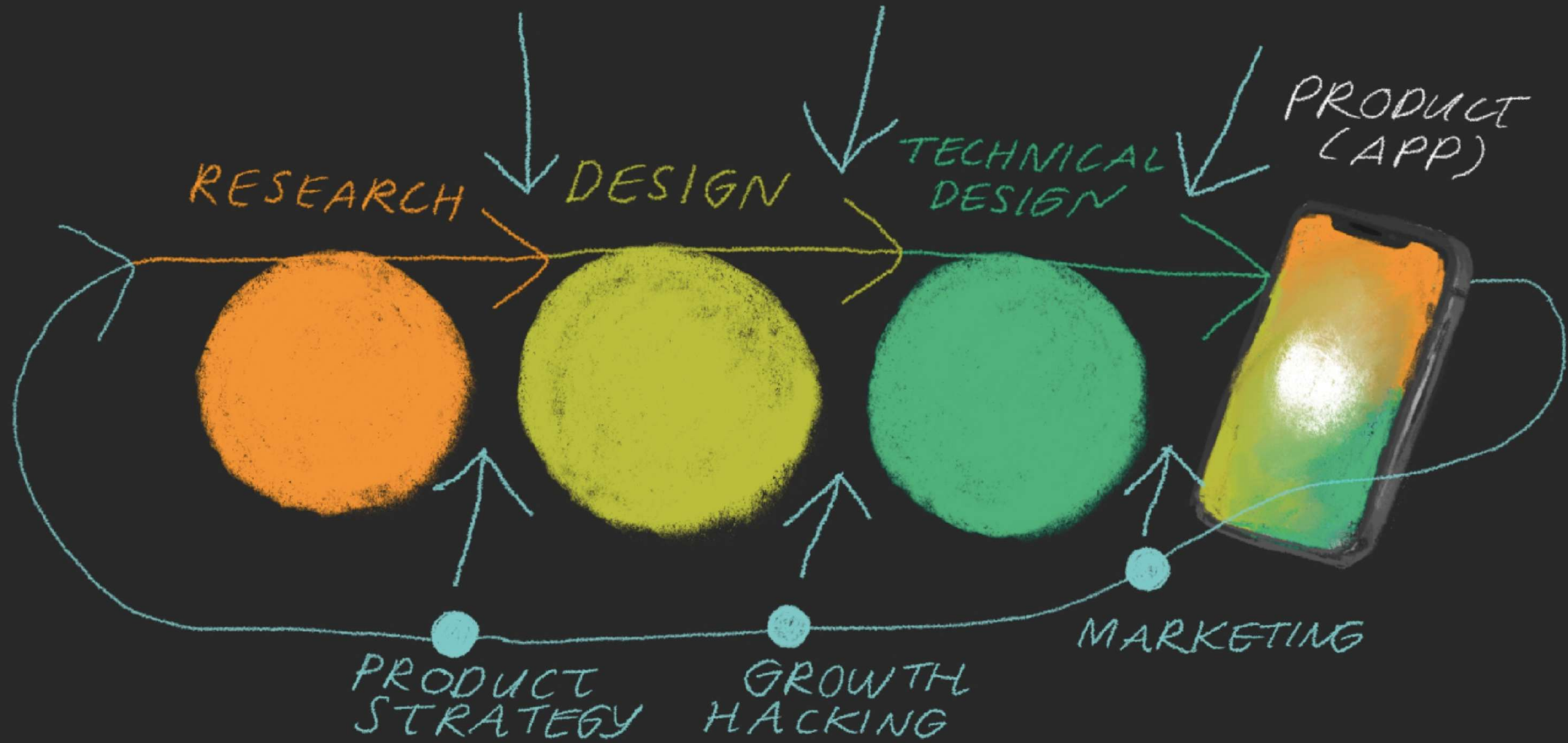
MAKE by KBank aims to facilitate a highly customizable money management that fits their ways.

## **After Launch**

When we explored the role of qualitative method and quantitative method in understanding users!



Launch and celebrate?



E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
<h1>INCREASING</h1>																				
<p>bank accounts were closed.</p>																				
<p>What happened?</p>																				



The quitter story:

104	109	10,3	0,4	0,0
103	120	15,7	0,3	0,0
106	107	15,1	0,7	-0,0
108	103	16,3	1,8	0,0
107	106	14,5	1,2	0,0
119	119	14,3	0,4	0,0
104	104	11,8	0,1	0,0
126	126	10,3	0,3	0,0
166	166	11,8	1,1	-0,0
105	105	13,2	1,9	-0,0
105	105	16,9	0,9	0,0



The quitter story:

126	10,3	0,3	0,0
166	11,8	1,1	-0,
05	13,2	1,9	-0,
5	16,9	0,9	0,0
119	14,3	0,4	0,0
104	11,8	0,1	0,1
126	10,3	0,3	0,0
166	11,8	1,1	-0,
05	13,2	1,9	-0,
5	16,9	0,9	0,0
106	14,5	1,2	0,0
103	16,3	1,8	0,0
107	15,1	0,7	-0,
120	15,7	0,3	0,
104	11,8	0,1	0,1
126	10,3	0,3	0,0
166	11,8	1,1	-0,
05	13,2	1,9	-0,
5	16,9	0,9	0,0





The quitter story: the two side of the same coin.

120	15,7	0,5	0,0
107	15,1	0,7	-0,0
103	16,3	1,8	0,0
106	14,5	1,2	0,0
119	14,3	0,4	0,0
104	11,8	0,1	0,0
126	10,3	0,3	0,0
166	11,8	1,1	-0,0
05	13,2	1,9	-0,0
5	16,9	0,9	0,0





The quitter story: the two side of the same coin.

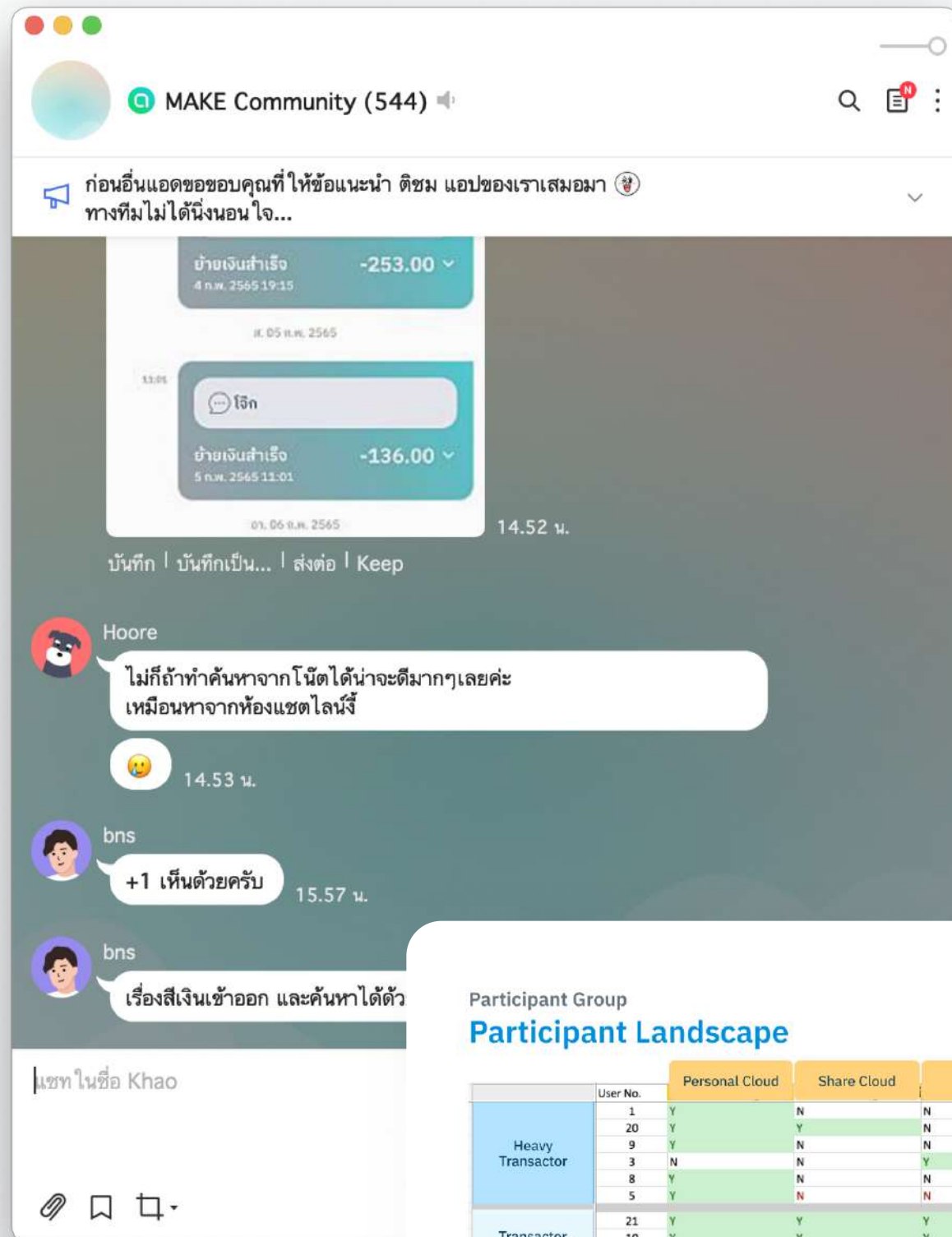
120	15,7	0,3	0,0
107	15,1	0,7	-0,1
103	16,3	1,8	0,0
106	14,5	1,2	0,0
119	14,3	0,4	0,0
104	11,8	0,1	0,1
126	10,3	0,3	0,0
166	11,8	1,1	-0,1
05	13,2	1,9	-0,1
5	16,9	0,9	0,0

**Behavioral**



**Attitudinal**





### “DIY and Intuitive Money Management”

For both beginner or one with existing workarounds

MAKE ทำให้การจัดการเงิน digital จึงต้องได้ละ versatile จะเปิดให้ cloud ฟีลดี, customize การแบ่งเงินไม่ใช้ in purpose โฟนก็ได้, ลมเมื่อเลือกใช้ cloud นั้นก็ได้, เรามี full control over my management system

ไม่ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

ใช้ทำเรื่องการเงินจากเดิมเลย

mental effort มากกว่า การใช้เงินในมือถือ จะเปิดดู control ของธนาคารมากกว่า

Unlike Kept, ที่จำกัดให้ใช้เงินแบบเดียวกับ Kept, Grow, Fun

Unlike spending tracker app, ก็เป็นการ “จด” หรือ reflect การใช้จ่ายแต่ไม่จริงจังจริงๆ ที่ใช้ตามได้สบายในที่เดียว

### Participant Group

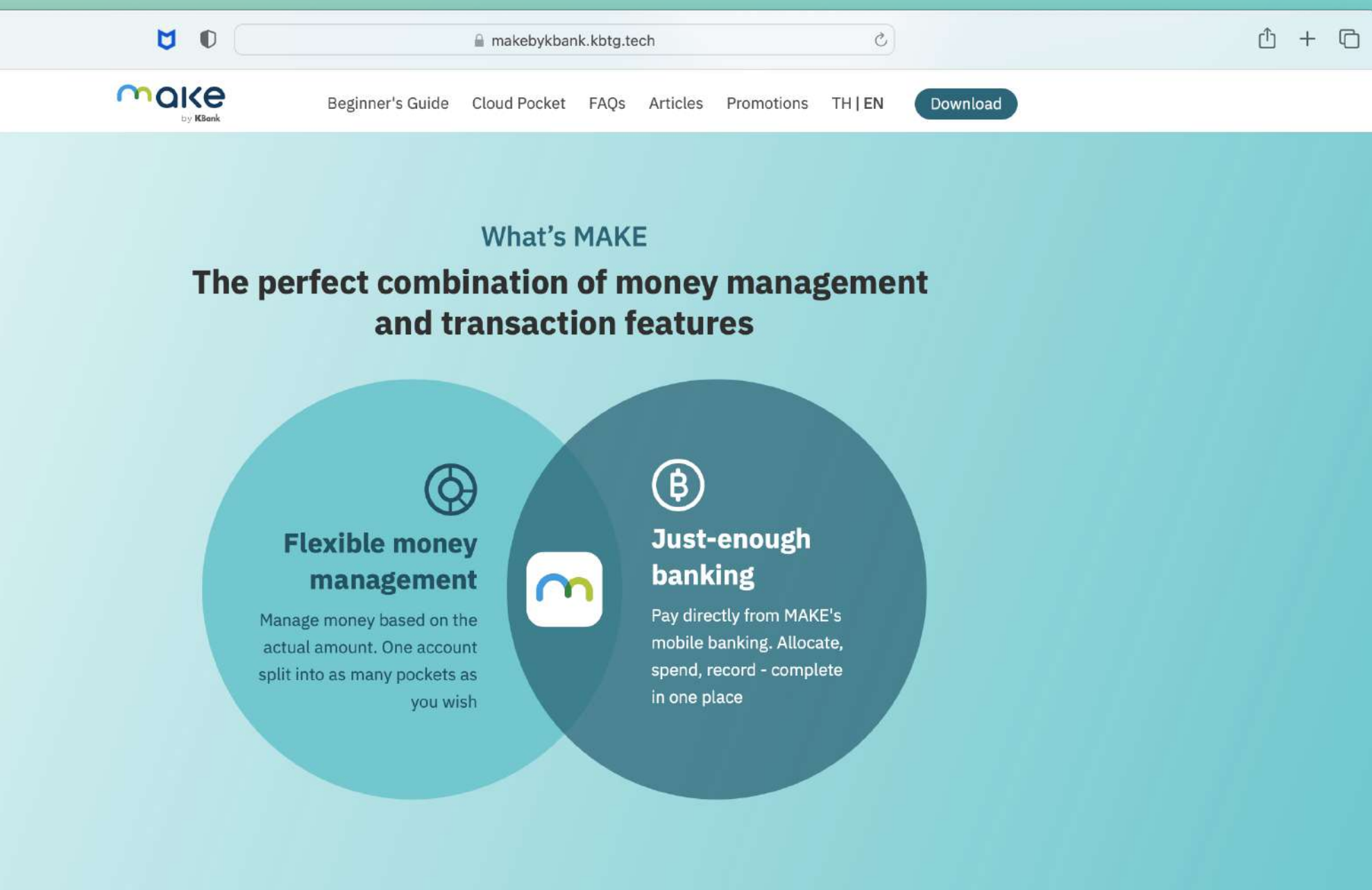
#### Participant Landscape

	User No.	Personal Cloud	Share Cloud	Note	Amount	Age
Heavy Transactor	1	Y	N	N	N	20
	20	Y	N	N	N	28
	9	Y	N	N	N	34
	3	N	N	Y	N	19
	8	Y	N	N	N	17
Transactor	5	Y	N	N	N	34
	21	Y	Y	N	N	31
	10	Y	Y	Y	N	25
	4	Y	N	N	N	20
	15	N	Y	Y	N	26
Rising Star	2	Y	N	N	N	-
	11	Y	Y	Y	Y	-
	12	Y	Y	Y	N	-
Low Transactor	6	Y	N	Y	N	21
	13	Y	N	N	Y	58
	14	Y	N	N	Y	29
	22	N	Y	N	N	-
Quiter	16	N	N	N	Y	47
	7	N	N	N	Y	62
Honorable Mention	18	Y	Y	N	N	28
	19	N	Y	N	N	25

เราโทรหา user 21 คน อายุตั้งแต่ 17-62 ปี เฉลี่ยได้คุยคนละประมาณ 10 นาที

เราพยายาม diverse กลุ่มคนออกไปให้กว้างที่สุด เพราะเราอยากคุยกับคนหลายๆแบบ

It was the previous example with 60+ in-depth interview sessions, social listening (eyeballing), chats with users, and behavioral usage data monitoring.



**Sept 2021 - Now**  
**The intersection of just  
enough mobile banking and  
money management tool**



# Bigger product, bigger challenges



First, we realized that the “in-lab user research” alone might not be enough for user understanding.

**Second, we realized that the “qualitative method” alone might not be enough for user understanding either.**



**What could be next?...**

Thanks to the team's belief that...

**No single method / research  
paints a full picture**

**User understanding is not solely bound  
by a specific method, or obligated to  
designers**



## Let go of expert's view

(and power of banks to define the rules).

**Respect and shift the power back to the users.**

