

MARKET RESEARCH

User engagement idea

Design thinking process

Phase



01
Empathise

User interview
Customer journey (AS-IS)
Competitor analysis
User engage analysis



02
Define

Persona
Unmet user need
Customer journey (TO-BE)
Customer value proposition



03
Ideate

Ideation workshop
Service blueprint



04
Prototype

Testable prototype
Conceptual design



05
Test

Concept validation
Usability testing

Service

Why research and ideation

Objective **User engagement**

01

Create sense of interesting for feature and answer user need.

02

Increase **new user** and **active user** more daily used.

03

Retain longterm existing user and make user loyalty.

Benefit

01

Case study , Get to know others competitor , How they influence **user engaging** ?

02

What's **trigger** or **activity** motivate user satisfaction ?



Customer value proposition

01

Interesting ideas to create new value to user or product differentiation

[SEE MORE](#)



Hook Model

02

Interesting ideas to increase user engagement to product / platform

[SEE MORE](#)



Explain hook model via up

03

[SEE MORE](#)



Feedback and question

04

[SEE MORE](#)

01

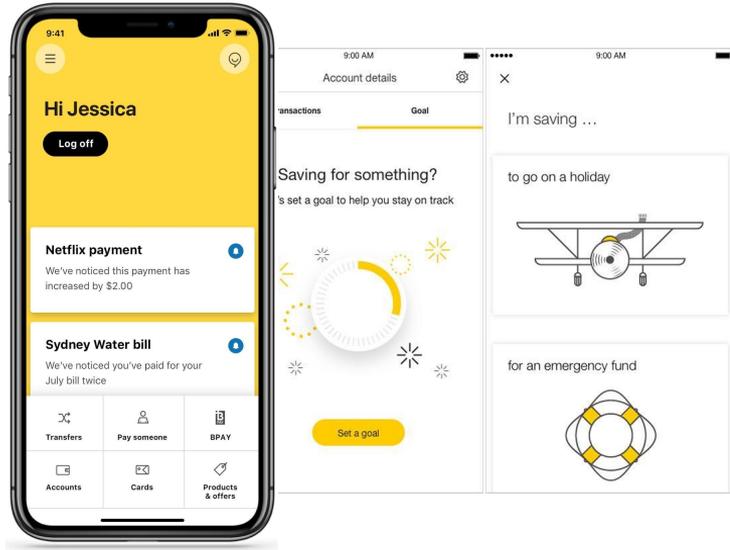
Customer value proposition

Interesting ideas to create new value to user or product differentiation



Customer value proposition case study

Commonwealthbank



Value to user / Key differentiation

Whether you want to save for something specific, get on top of bills, or find out where you could be spending less, our app can support you.

Feature : Set and track a saving goal

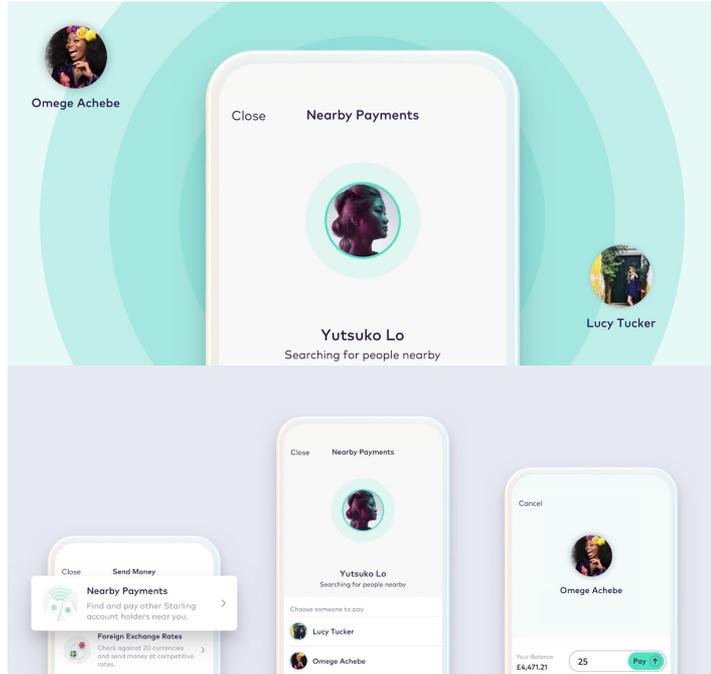
Target : กลุ่ม First jobber ต้องการตั้งเป้าหมายในการเก็บเงินเพื่อวางแผนค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

CVP : ออมเงินอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจเรื่องค่าใช้จ่าย เห็นผลลัพธ์ในการออมได้มากขึ้น



Customer value proposition case study

Starling bank



Value to user / Key differentiation

A digital-only bank in the UK

Feature : Nearby payment

Target : Business owner and SMEs.

CVP : จ่ายหรือโอนเงินได้เร็วไม่ต้องถามเลขบัญชี



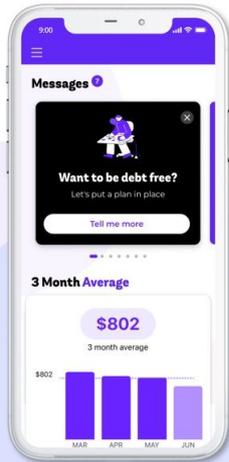
Customer value proposition case study

Frollo

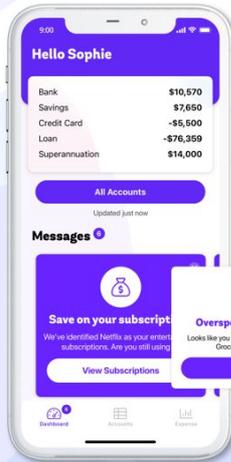
Get rid of debt

\$460 credit card debt reduction in 6 months*

*Frollo user average



We'll send you tips and money insights



Value to user / Key differentiation

A money manager app based in Australia, helping users to set and achieve financial goals and “making people feel good about money” using Open Banking data and AI.

Feature : Debt-free planning

Target : Business ,SME and others.

CVP : วางแผนชำระหนี้ได้ง่าย มีเป้าหมายให้บรรลุ



Customer value proposition case study

xCash



Value to user / Key differentiation

xCash earns you rewards points as you spend (Privilege and pay by point)

Feature : xCash transfer point

Target : Shopping lover

CVP : หาก Point ต่างๆที่มีไม่สามารถแลกคะแนนได้ โอน Point มา xCash เพื่อสแกนจ่ายและแลกของรางวัล สุดพิเศษได้มากมาย



Customer value proposition case study

Spotify



Value to user / Key differentiation

Music streaming service on app / web

Feature : Collaborative playlist สร้าง playlist ร่วมกับเพื่อนและครอบครัว

Target : เพื่อนและครอบครัว

CVP : ช่วยแก้ปัญหาในการฟังเพลงร่วมกันระหว่างเดินทาง ทุกคนสามารถเลือกเพลงที่ชอบและสร้าง Playlist ร่วมกันได้



Customer value proposition case study

Summary : What 's trigger and create new value to user or product differentiation

1. Set goal and achieve goal
: User รู้สึกว่า
สามารถทำทุกอย่าง
ได้อย่างมีเป้าหมาย
และบรรลุเป้าหมาย
ได้โดยง่าย

2. User ต้องรู้สึก
ว่า Feature นั้นช่วยแก้
ปัญหาได้อย่างสะดวก
และจัดการสิ่งต่างๆ
ได้โดยง่ายและรวดเร็ว

3. User รู้สึกถึง
การมีส่วนร่วม ร่วมเป็น
ส่วนหนึ่งของการ
ตัดสินใจหรือการทำ
กิจกรรมบางอย่างร่วม
กับผู้อื่นได้

02

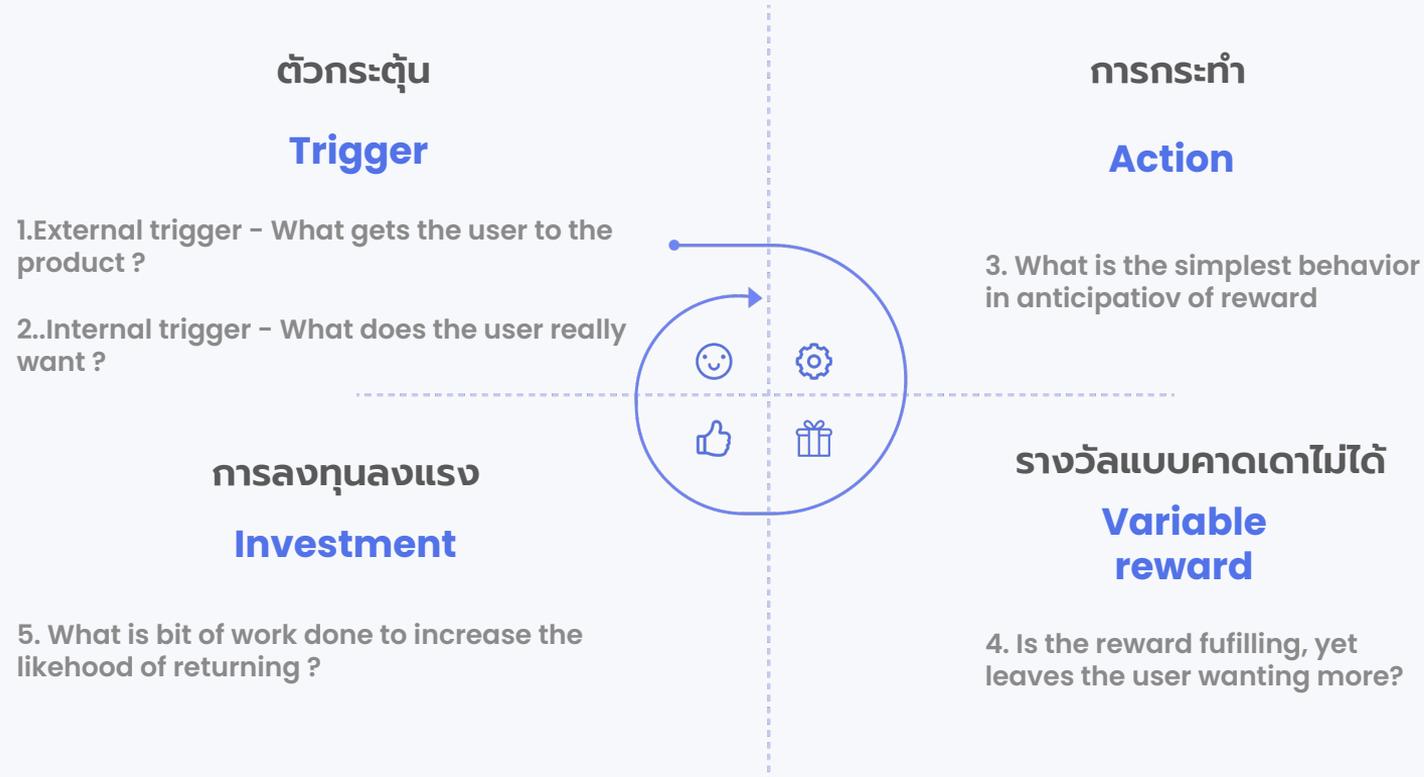
Hook model

Interesting ideas to increase user engagement to product / platform

Hook model : Increase active user

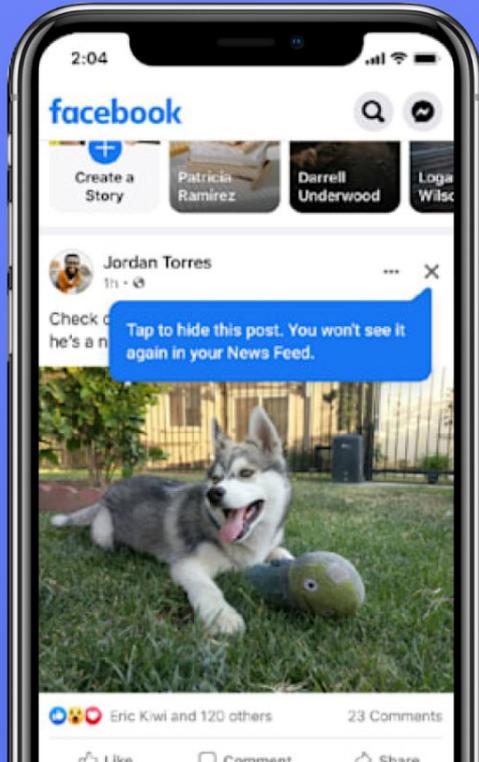
Nir Eyal ผู้เขียนหนังสือ Hooked: How to Build Habit-Forming Products

(The loop that make people to repeat the same activity in the same way again and again)



User engagement case study

Facebook



Trigger

External : Get notification

Internal : Feeling lonely, bored "What are my friend sharing ?" "What updated new?"

Action

- See others post
- See others like,comment and share on your post
- Comment, like,share
- Search for new friends.

If need more like and shared

- Create interesting content

If grow friend network

- Friend requests

Investment

Variable reward

- Number of likes, shared and comments
- Get contacted by old friends
- Recieved Friend requests



User engagement case study

Instragram



Trigger

External : Get notification

Internal : Would like follow someone e.g. lifestyle, updates news, inspiration

If need followers increased : Your memories uploaded

Investment

Action

- Check others images
- Update my IG story
- Like and comment on others post
- Follow others

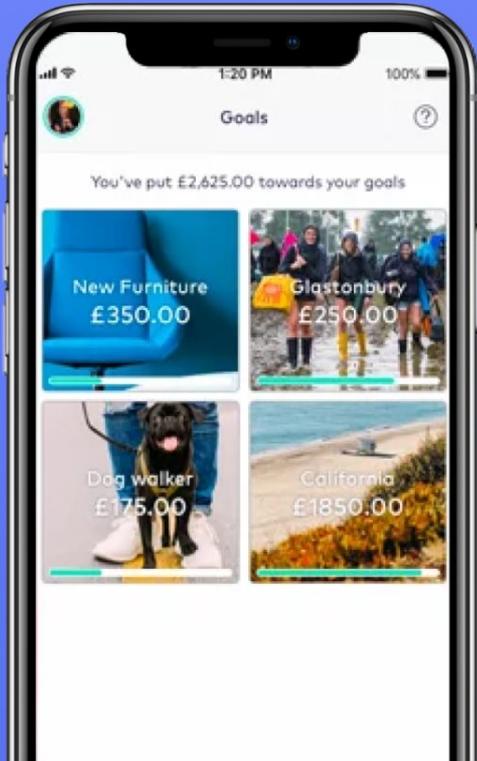
- Other like your image
- Get Followers
- Find new friend

Variable reward



User engagement case study

Starling bank



Trigger

Internal : Want saving achievement

If want to save more money

- Save up more frequently
- Set more goal for saving

Investment

Action

- Configure auto saving regularly e.g. 100 pounds per 2 week

- Save more with minimised planning
- See progress bar in dashboard (self-achievement)

Variable reward



User engagement case study

Shopback



Trigger

External : Push Notification for deal alert and promotion of the day

Internal : ต้องการช้อปปิ้งออนไลน์ในราคาที่คุ้มค่า

ถ้าอยากได้ส่วนลดเพิ่มขึ้นอีก
-ต้องทำภารกิจแนะนำชักชวนเพื่อน มีสิทธิ์ที่จะได้รับคูปองเพิ่มเติม

Investment

Action

-เลือกร้านค้าได้หลากหลายและได้ไปรับโมชันลดราคาจาก deal of the day
-มีช่องทางได้รับส่วนลดจากหลายหลาย

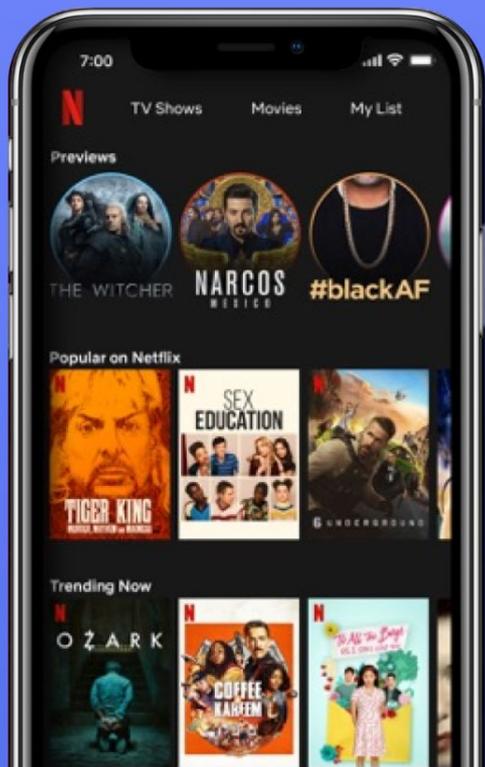
-ได้ cashback จากการ shopping สินค้าผ่าน shopback
-ได้คูปองส่วนลดต่างๆ

Variable reward



User engagement case study

Netflix



Trigger

External : Push notification สำหรับหนังใหม่และซีรีส์ใหม่ๆ ที่แนะนำ

Internal : ช่วงอยู่บ้าน WFH มีอารมณ์เบื่อไม่ได้ออกไปไหน, ต้องการความสุข อยากรูหนังและซีรีส์ต่างๆ

Action

-ได้ดูหนังและซีรีส์ที่ดูใจ
-ได้อัปเดตหนังใหม่ที่เป็นเทรนด์และซีรีส์ที่ฮิตยอดนิยม



ถ้าต้องการรับชมหลายๆ Device

- ต้องสมัครบริการในราคาที่สูงกว่า และรับชมในรูปแบบของ Full HD ได้

-ได้รับความสุขและได้ดูหนังที่หลายๆ
-ได้รู้จักหนังใหม่และซีรีส์ยอดนิยมที่แนะนำ

**Variable
reward**

Investment

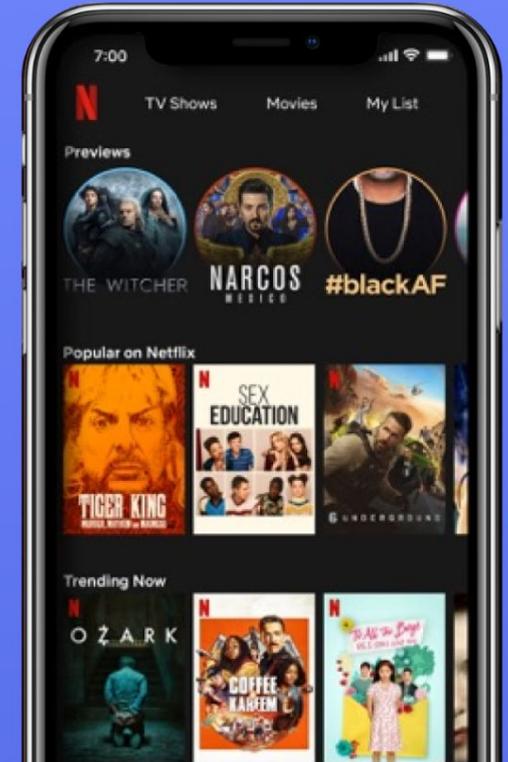
Hook model : Summary

1. Trigger เป็นสิ่งสำคัญที่ตอบสนองความต้องการของ User ได้ โดยเฉพาะสิ่งที่เขาสนใจ

2. Action : การมีส่วนร่วมกับผู้อื่น เป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดให้เขาอยากเข้ามาใช้ Feature นั้นๆ

3. Reward : เหมือนเป็นผลลัพธ์เป็นการตอบแทน ทำให้รู้สึกพึงพอใจมากขึ้น

4. Investment เมื่อ User ได้รางวัลเห็นผลลัพธ์ เขาจะลงมือทำบางอย่างเพิ่มขึ้นได้



03

**Explain the hooked model
via UP**



In order to create powerful hooks, We need to answer five questions.

1

What do users really want?
What pain is your product relieving?

2

What brings users to your service?

3

What is the simplest action users take in anticipation of reward?
How can you simplify your product to make this action easier?

4

Are users fulfilled by the reward yet left wanting more?

5

What “bit of work” do users invest in your product?
Does it load the next trigger and store value to improve the product with use?





UP's persona

Occup.

*Freelance
Messenger / Rider



Job

*Grassroot wage worker
Sewer / รับจ้างรายวัน



Rath

*Young Gen small biz
Bakery shop



Proud

*Salary man based
Purchasing staff



Kong

*Opportunity seeker
Online seller



Aim

Lifestyle



Demo graphic

- 7K income
- Male, 27y @Nonthaburi
- Vocational certificate
- Single, stay alone

- 7K income
- Female, 47y @Buri rum
- Ungraduated
- Married, stay with big family

- 20K income
- Male, 34y @Nonthaburi
- Bachelor
- Married, stay with family and have baby

- 25K income
- Male, 40y @Samut Prakan
- Bachelor
- Married, stay with family and have child

- 18K income
- Female, 40y @Khon kaen
- Vocational certificate
- Married, stay with big family

Need

- Expected loan : 2-7K
- Extend life with liquidity
- Travel and shop
- Self development

- Expected loan : 10K up
- Extend life with liquidity
- Basic need
- Avoid bad debt cycle

- Expected loan : 5-10K up
- Run and grow business
- Personal liquidity
- Afford to feed back to parents

- Expected loan : 15K up
- Personal liquidity
- Good facilities
- Life assurance

- Expected loan : 10K up
- Investment and growth
- Support family
- Maintain financial status

Pain

- Don't want to borrow friends
- Missed financial month plan
- Lack of financial knowledge
- Hurted from shark loan service and loan interest

- Big bad debt, struck in cycle
- No asset to trade anymore
- Take time to learn technology
- Lack of knowledge and hurt from shark loan

- Business struggled
- A lot of expense, Lack of business and personal cash flow
- Struck in bad debt cycle
- Don't have saving money

- Miss expected loan amount
- Risk to reject to apply loan (ปฏิเสธ)
- Slower and long loan process
- Struck in bad debt cycle

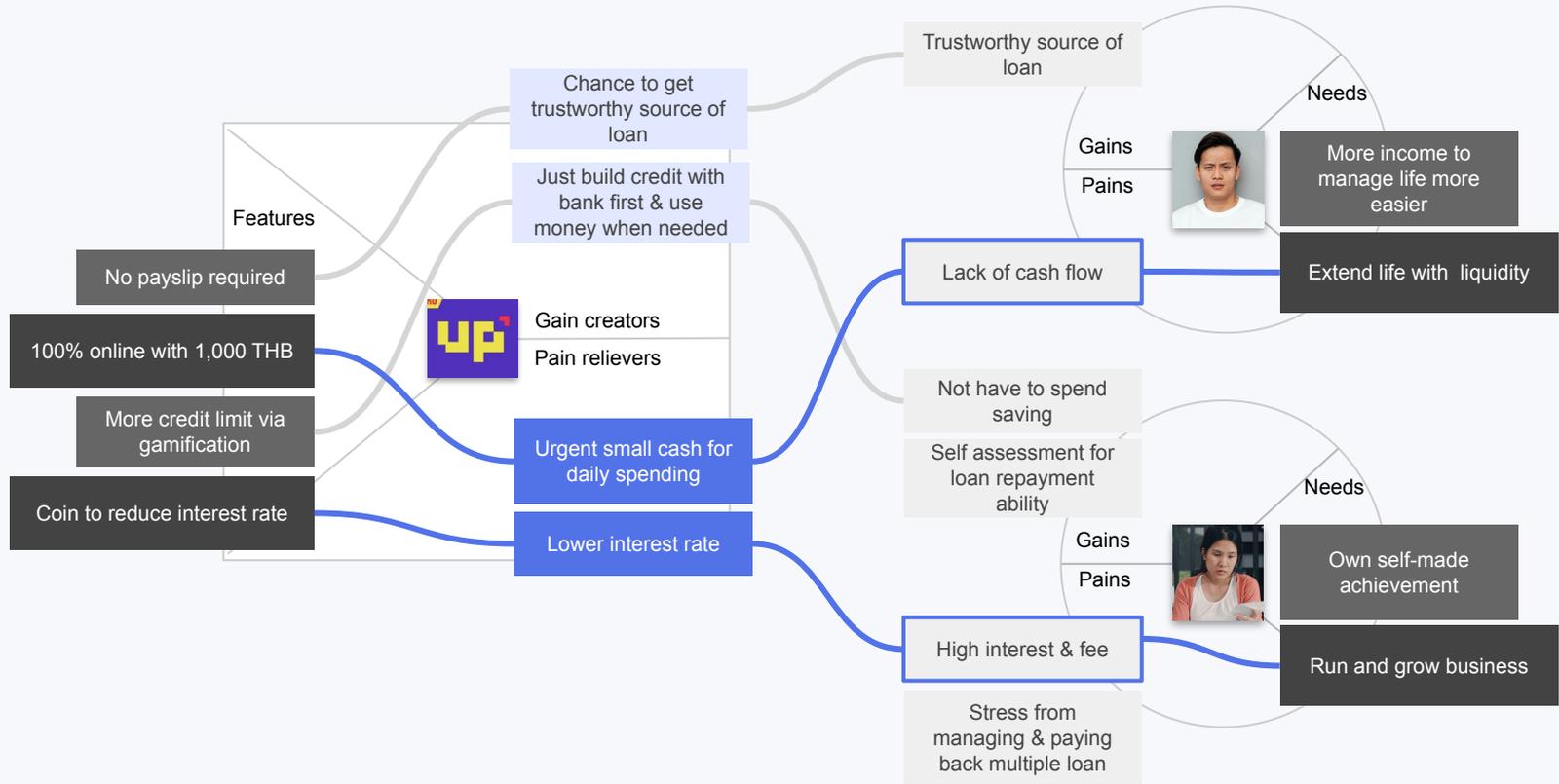
- A lot of expense
- Use saving money to pay
- Don't want to have debt
- High loan interest and unnecessary cost

Internal needed

Internal needed



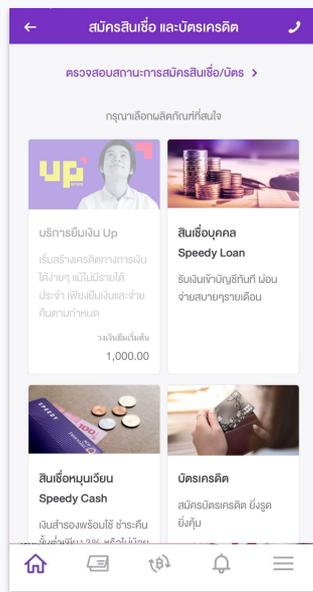
UP's Customer value proposition





Customers' Trigger

SCB Easy tiles



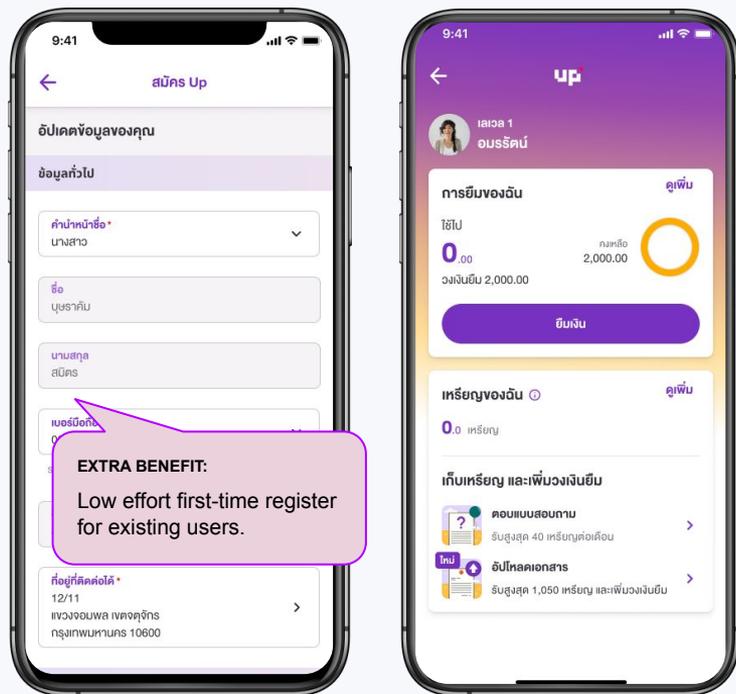
Line connect



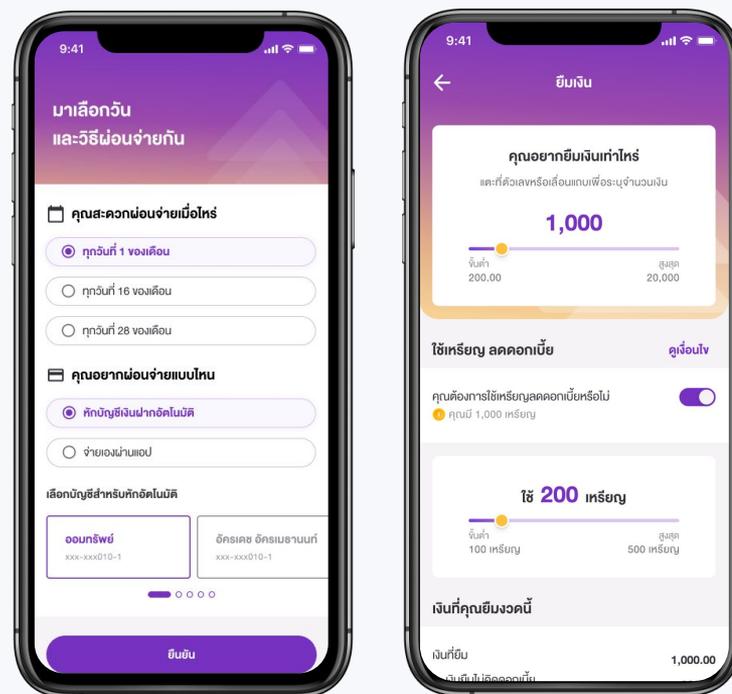


Customers' Action

Low effort to get a loan on UP



Freedom of selection



1

2

3

4

Are users fulfilled by the reward yet left wanting more?

5

Customers' Reward



Answer the survey to get coin

9:41

คำถามที่ 2

0.2 เหรียญ

คุณเคยช้อปปิ้งที่ไหน

เลือกได้ 1 คำตอบ:

ธนาคาร

แอปโทรศัพท์ เช่น True Wallet, Line BK

จำหน่ายเขียน เช่น ครีเอทีฟ เงินดีดี

นอกระบบ

เพื่อหรือคุณรู้จัก

คำถามต่อไป



Credit limit offer

9:41

คุณได้รับข้อเสนอ
เพิ่มวงเงินยืม

+1,000 บาท

วงเงินยืมปัจจุบัน 5,000 บาท
วงเงินยืมใหม่เพิ่มขึ้นเป็น 6,000 บาท

ยืมเงินลดดอกเบี้ยร้อยละ: 2.09 ต่อเดือน
(เทียบทำร้อยละ: 25 ต่อปี)

ยืมยืมรับวงเงินยืมเพิ่มได้ ตั้งแต่ 30 ก.ค. 64 - 30 ส.ค. 64

ยินดีจ่ายและตกลงผูกพันตามข้อกำหนดและเงื่อนไข

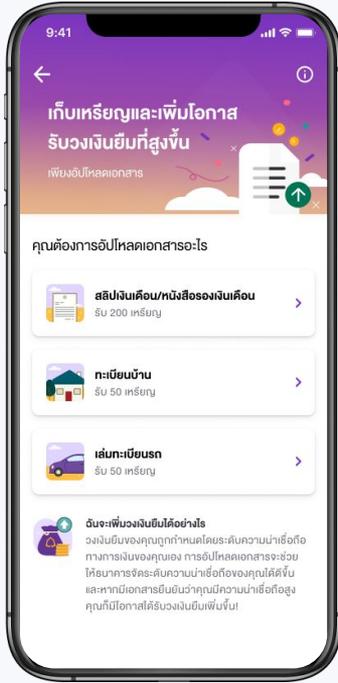
ยืนยันรับวงเงินยืมเพิ่ม

ไว้ภายหลัง



Customers' Investment

Give more information to get the coin and increase credit limit



UP's analysis via the Hooked model



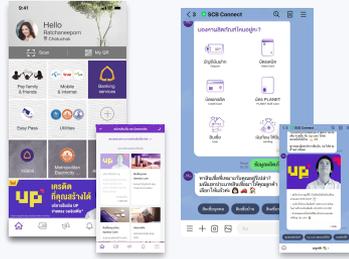
Trigger

Internal:

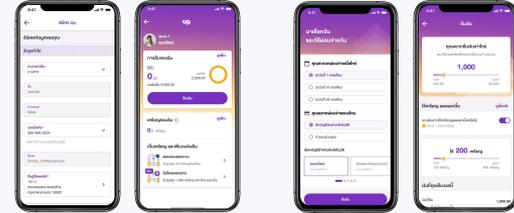
- Extend life with liquidity
- Run and grow business

External :

- Tile on SCB Easy
- Push notification



Low effort to get a loan on UP



Action

Freedom of selection

Give more information to get the coin and increase credit limit



Answer the survey to get coin



Credit limit offer

Investment

Variable reward

04

Feedback and Question

**Thank you
for your kind participation**