




KYC Verification

Comprehension Testing

Sep 2021





- We conducted this comprehension testing on Sep 2021 with the account names - 'Standard - Premium'. Now, we changed the account levels to **'Basic-Advanced'** on Nov 2021 -



Content

No.	Topic	Contents
1	Background & Objective	Project details Objective of the studies Preparing prototypes for the comprehension testing
2	Studies details	Participant qualifications Our participants Creating tasks & Given tasks Score criteria Testing stakeholder & equipments
3	Go Testing!	- <i>Explanation</i> -
4	Testing Results	Testing Results Testing Summary on Prototypes
5	Recommendations & improvement	Users' recommendations Stakeholders' feedback Conclusion





1. Background & Objective



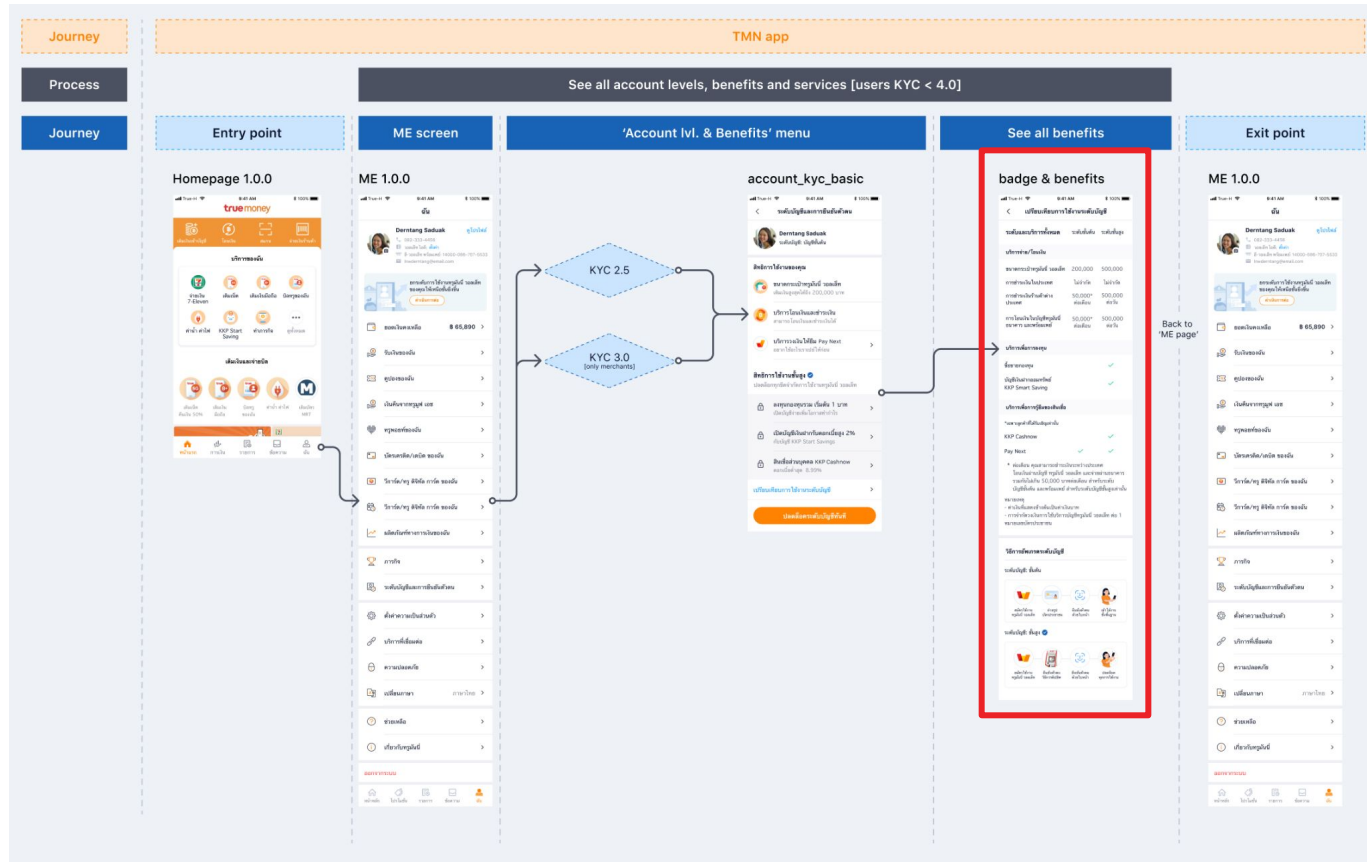
Project details

Project name: KYC Verification

Objective:

- Encourage customers to uplift their account level *priority
- Provide visibility to customers of the features available in TMW
- Use “Status” (Basic and Advanced) to sense of security and trust for across TMW





Note: Seeing all account levels, benefits and services is the one of our important use-cases. Therefore, we pay great attention to this 'Account levels'-'benefits' comparison chart.

'Account levels & Benefits' table

The table will separate into 3 sections as followings

1. บริการจ่าย/โอนเงิน*
2. บริการเพื่อการลงทุน
3. บริการเพื่อการกู้ยืมของสินเชื่อ



The 1st section's requirement has **a lot of details** so that we need to pay focusing on them.

For 2nd - 3rd sections, user might be familiar with the '✓' from various app [not only e-wallet app]. so, we will make them as the second priority

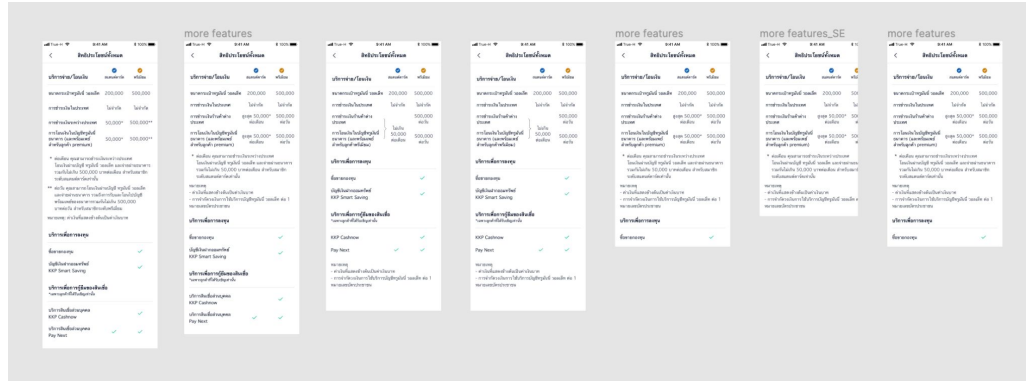
ระดับและบริการทั้งหมด	ระดับขั้นต้น	ระดับขั้นสูง
บริการจ่าย/โอนเงิน		
ขนาดกระเป๋าทรูมันนี่ วอลเล็ท	200,000	500,000
การชำระเงินในประเทศ	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
การชำระเงินร้านค้าต่างประเทศ	50,000* ต่อเดือน	500,000 ต่อวัน
การโอนเงินในบัญชีทรูมันนี่ธนาคาร และพร้อมเพย์	50,000* ต่อเดือน	500,000 ต่อวัน
บริการเพื่อการลงทุน		
ซื้อขายกองทุน		✓
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ KKP Smart Saving		✓
บริการเพื่อการกู้ยืมของสินเชื่อ		
*เฉพาะลูกค้าที่ได้รับเชิญเท่านั้น		
KKP Cashnow		✓
Pay Next	✓	✓

* ต่อเดือน คุณสามารถชำระเงินระหว่างประเทศ โอนเงินผ่านบัญชี ทรูมันนี่ วอลเล็ท และจ่ายผ่านธนาคาร รวมกันไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือน สำหรับระดับบัญชีขั้นต้น และพร้อมเพย์ สำหรับระดับบัญชีขั้นสูงเท่านั้น

หมายเหตุ
 - ค่าเงินที่แสดงข้างต้นเป็นค่าเงินบาท
 - การจำกัดวงเงินการใช้บริการบัญชีทรูมันนี่ วอลเล็ท ต่อ 1 หมายเลขบัตรประชาชน

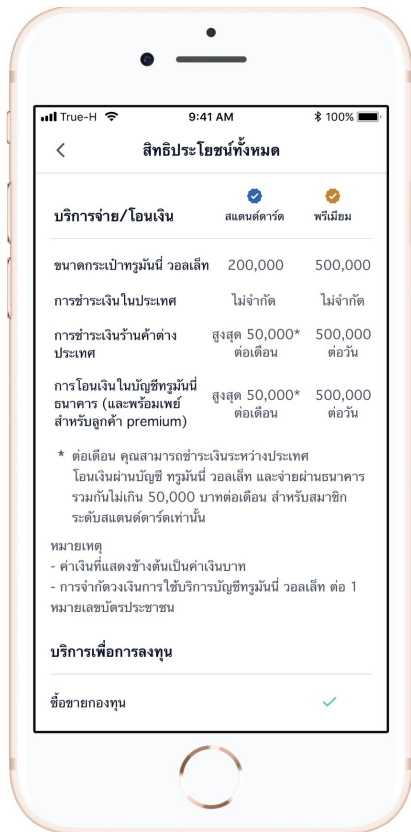
Preparing prototype

We have various styles of table arrangement. We aim to find the best comparison table for our TMN customers.

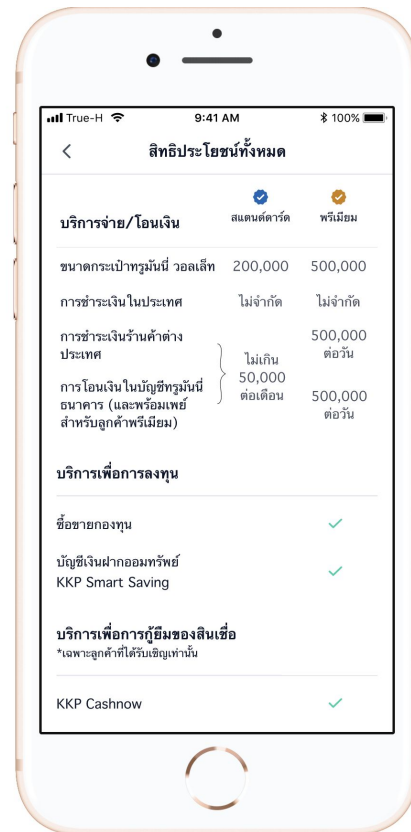


Then, we defined **criteria** for choosing prototypes by the complexity in some sections [section 1] and also overall wording.





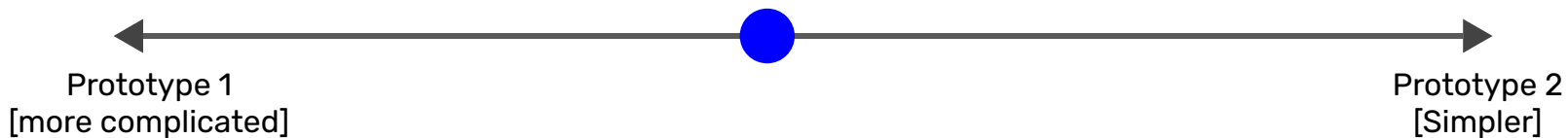
Prototype 1



Prototype 2

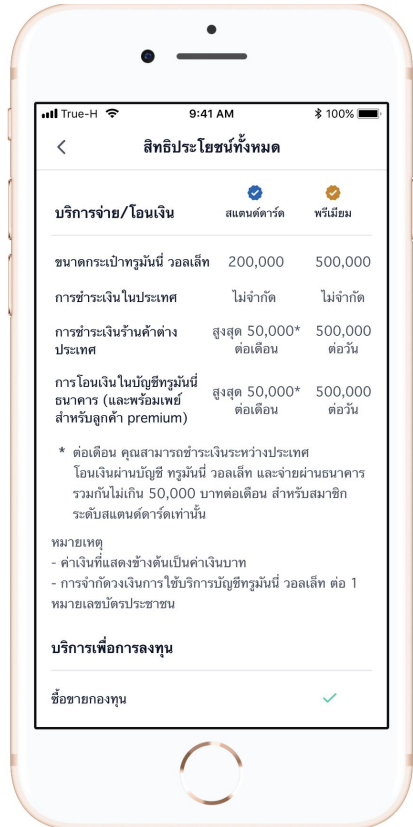
Note: Now we change from 'Standard-Premium' to 'Basic-Advanced' [Nov 2021]
 we were testing before changing the account level name. [Sep 2021]

Objective of the studies



We aim to find the midpoint of communication, no more, no less. and disadvantages to develop this table to be more effective.

The Difference - Prototype 1



- **More complicated prototype**
- The 1st section conditions are communicated by using asterisks & details.
- Showing per day/per month

Note: Now we change from 'Standard-Premium' to 'Basic-Advanced' [Nov 2021] we were testing before changing the account level name. [Sep 2021]



The Difference - Prototype 2



- **Simpler prototype**
- The 1st section details are communicated by using brackets
- Don't show per day/per month

Note: Now we change from 'Standard-Premium' to 'Basic-Advanced' [Nov 2021] we were testing before changing the account level name. [Sep 2021]





2. Studies details









Participant qualifications

- Thai nationality [the table for thai customers]
- E-wallet users (TMN wallet and other e-wallet applications) not required as an expert on use
- never have "KYC" or "customer wallet usage" working background

So, our participant can be both of **internal** or **external users** who reached these qualifications.

Our participants

after we defined these qualifications, we found **6 participants** who interested in our comprehension testing

Profile No.		Name	Age	Occupation
1		Beam (Internal user)	25	Product Analyst
2		Ghee (Internal user)	23	Admin officer
3		Nari (External user)	52	Officer
4		Irak (External user)	22	Freelance
5		Amnuay (External user)	61	Freelance
6		Kat (External user)	26	Media planner



Difference of the prototype









Now, we have 2 quite different prototypes.

In order to get the **qualitative results**, we will separate users into **2 groups** in order to focus and give their opinion profoundly.

Note: If they see both of them, the 2nd will be familiar and easier.





Prototype No.		Name
Prototype 1		Ghee (Internal user)
		Irak (External user)
		Amnuay (External user)
Prototype 2		Beam (Internal user)
		Nari (External user)
		Kat (External user)

So, our participants from blue team will test on prototype 1. And the orange team on prototype 2

Creating & Given Tasks

Creating tasks can be many various way. For this short time test **"second testing"** is the best way to work on.

"5

An introduction to five second testing

First impressions count. Count first impressions.

[← Back to guides](#)

Introduction

Common questions

How to interpret results

Important considerations

Examples

Introduction

Five second testing is a form of usability testing that allows you to measure how well a design quickly communicates a message. This kind of test provides both quantitative and qualitative feedback that helps you optimize a design.

A five second test is run by showing an image to a participant for just five seconds, after which the participant answers questions based on their memory and impression of the design.

Five second testing: <https://usabilityhub.com/guides/five-second-testing>

Content testing: <https://dscout.com/people-nerds/content-testing>



Defining 'Tasks Test'

In order to simulate the actual use, we will **'Giving them the situation'** on task test to find the best answer in each question.

Example: Now, you're using TMN wallet and you want to transfer money to your mom! What is the number of the highest money that you can transfer to her?

Avoid the straight forward question! Because in the real situation we always apply on what we need to do

Example: If you're on Basic [account lvl.], How many can you pay on ...?

Task test#1
The understanding of wording

Difficulty : ★

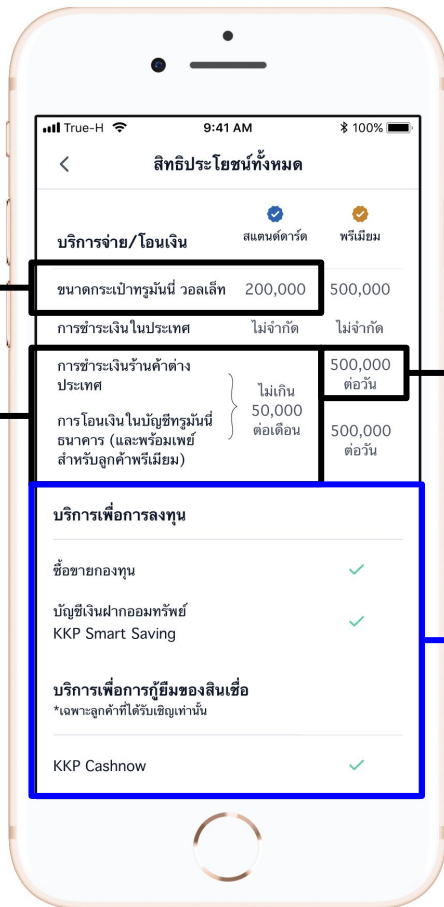
Task test#3
Analyze more complicated information

Difficulty : ★★★

Task test#2
Finding the right area of information

Difficulty : ★★

Open discussion



Note: These prototype are for explaining how we ask the questions to the participants the next slides



Test Tasks

We aim to test especially on the 1st section, as I mentioned on the previous page. We're going to create short 3 situations as followings!



Test task#1: The understanding of wording

Now, you're '**Standard user**', How many money can you add to your TMN Wallet?

[answer: 200,000 Baht]

Test Tasks

Test task#2 : Finding the right area of information

Now, you're on **'Advanced user'** using TMN wallet and you want to ... buy sth. on Amazon! ... What is the highest money that you can pay for it via TMN wallet? [answer: 500,000 Baht/Day]



Test task#3 : Analyze more complicated information


Now, you're on **'Basic user'** using TMN wallet and you want to transfer money to your friends! What is the highest money that you can pay for it via TMN wallet? [answer: highest to 50,000 Baht/Month]

Score criteria

Our participants can probably answer precisely, sometime they might feel not sure or have to rethink again because the table is in detail so that we will give 'takes time' score that mean we are success but not 100%. Lastly with the incorrect answer.



 - correct answer [1 point]

 - correct but takes time [0.5 points] //user asks for more seconds

 - incorrect answer [0 point]

Role & Equipments

(Internal design team note: I tried creating the experience for this comprehension testing on Maze, Unfortunately, it is limited by 10 tasks then. So I decided to organize the test to the another alternative way)

I moderated the "**5 second testing**" with Tasks interview.

Moderator: Unna

Time: 15 mins/sections

- Laptop
- Google meet
- Pictures of the prototypes
- Stopwatch [5 seconds test]



Task No.	Moderator	Participant
1	Greeting! - Introduction (send them the email, introduce the purpose...)	Greeting! - Catch up!
2	show the prototype 5 seconds	
3	Ask from the first understanding (What do you think which is about ...?)	Answer: I think it's about ...
4	show the prototype 5 seconds	
5	Test task#1	Answer: XXX,XXX baht
6	show the prototype 5 seconds	
7	Test task#2	Answer: XXX,XXX baht
8	show the prototype 5 seconds	
9	Test task#3	Answer: XXX,XXX baht
10	Ask for your recommendations & improvements (Do you have any recommendations for that?)	Answer: freely to suggest for the UI & wording improvement
11	End the interview session	





3. Go Testing!



During testing

- The participants were very cooperative. be sincere on the answers.
- They made many constructive, qualitative feedbacks
- Confident! - Don't afraid to be fail on each answer.











4. Testing Result

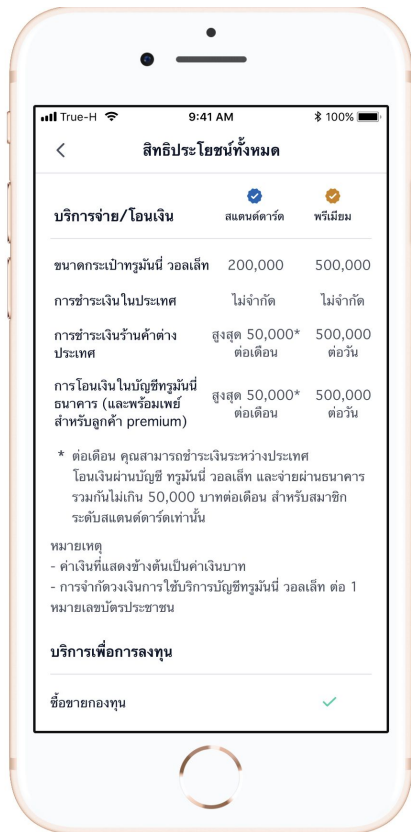


Testing result

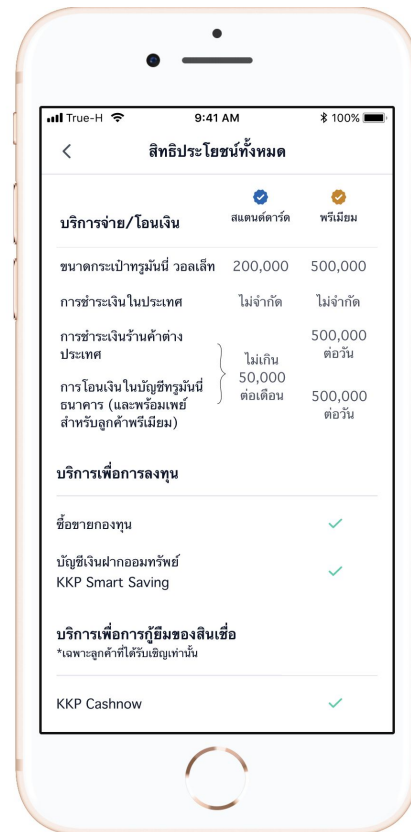
Prototype No.	Name	Q1 [What's about?]	Q2	Q3	Q4	Q5 [Recommendations]
Prototype 1	 Ghee (Internal user)	Show various of services and amounts	✓	✓	🤔	- Should have header
	 Irak (External user)	Kind of level & compare amounts?	✓	✓	✓	- Should make it have more space - move [*] detail to the bottom.
	 Amnuay (External user)	All services in TMN//credit card - show amount can use	✗	✓	✓	- Improve wording 'ขนาดกระเป๋าดังค์ทรมันนี่ วอลเล็ท'
Prototype 2	 Beam (Internal user)	Compare , not sure?	✓	✓	🤔	- Should have header - be careful about spacing
	 Nari (External user)	The amounts of money can pay like a credit card	✓	✓	🤔	- Should not have a bracket - Separate "พร้อมเพย์" to another line.
	 Kat (External user)	Compare between two tiers	✗	✓	🤔	- Should not have a bracket - line between sections

Note: ✓ - correct answer [1 point] / 🤔 - correct but takes time [0.5 points] / ✗ - incorrect answer [0 point]





Prototype 1



Prototype 2

Note: Now we change from 'Standard-Premium' to 'Basic-Advanced' [Nov 2021]
 we were testing before changing the account level name. [Sep 2021]

Testing Summary on Prototype#1



Prototype 1

Test Findings

Findings

- 2/3 of users don't sure 'what are we going to communicate'.
- without topic so that they focus on number and services.
- All users can understand, the amount of money is 'Baht'.

Recommendations/Changes

- Better to move the [*] detail to the bottom.
- Add header/topic will help users concentrate on what we're going to communicate on the table.
- Improve wording "ขนาดกระเป๋าตั้งค์ทรูมันนี่ วอลเล็ท".
- Separate "พร้อมเพย์" to another line.

Verbatim

- "อี๊ดอี๊ด อ่านยาก"
- "ไม่อยากจะอ่านเลย"
- "มีตัวเลขจำนวน - บริการทรูมันนี่"
- "น่าจะเกี่ยวกับบริการทั้งหมด"
- "ชอบคำว่า สูงสุด ดูโฆษณาดี"

Test Tasks

Situation 1 [Success rate: 2/3]

- 2/3 of users can answer correctly.
- the others feel confused with the word 'ขนาดกระเป๋าตั้งค์ทรู มันนี่วอลเล็ท'

Situation 2 [Success rate: 3/3]

- All of users can answer correctly.

Situation 3 [Success rate: 2.5/3]

- All of users can answer correctly. But it took a lot of time to understand. [They have to read the detail below]

Total score = 7.5/9



Testing Summary on Prototype#2



Prototype 2

Test Findings

Findings

- $\frac{2}{3}$ of users understand what are we going to communicate.
- All users feel a lot confused with the bracelet.
- All users can understand, the amount of money is 'Baht'.

Recommendations/Changes

- Avoid using bracket, it makes a lot of confuse
- Add header/topic will help users concentrate on what we're going to communicate on the table.
- Have a line between the sections is clearer or add 'รวมทั้งหมดไม่เกิน...' on the bracelet.

Verbatim

- “หัวข้อหายไปไหน”
 “ก็เข้าใจนะ ก็คล้ายๆ บัตรเครดิต”
 “ความสามารถ/อำนาจในการใช้เงิน”
 “เปรียบเทียบ 2 tiers แน่ๆ”
 “อย่าใส่ปีกกาเลย งง”
 “สิมวันวรรคค่าหรือเปล่านั้น”

Test Tasks

Situation 1 [Success rate: 2/3]

- $\frac{2}{3}$ of users can answer correctly.
- the others feel confused with the word ‘ขนาดกระเป๋าตั้งค้ทรู มั่นนีวอลเล็ท’

Situation 2 [Success rate: 3/3]

- All of users can answer correctly.

Situation 3 [Success rate: 1.5/3]

- Users tended to be confused with the bracelets - “Hey 5 seconds are not enough for this question!”

Internal note: I gave them more 10 seconds, they can answer but ... They still needed to think carefully before answer the question.

Total score = 6.5/9





5. Recommendations & improvements



Improvements

1. Clarity of information

- Add "Title/Header" : Easier to know the purpose of the page in a short-time.
- Communicate "PromptPay" payment in Advanced level more clearly.

2. Layout/Arrangement

- Move (*) to the last section: Easier to read, feel more comfortable.
- Avoid using braces "{": Reduce confusion between services.
- Fill up the amount in every services : Easier to find information.

3. Wording/Spacing

- Be careful of using 'Spacing' to avoid confusion within the message to be communicated.
- Improve wording for ขนาดกระเป๋าตั้งค์ที่รุ่มนี้ วอลเล็ต (True money wallet size).
[unclear information]



Conclusion

These two prototypes gave us very interesting results in both of pros and cons of each design. **So, we will use 'Prototype 1'** [the higher scores] as a **representative of the development of designs** from the improvement lists to be more effective in communication. Moreover, we will also bring the improved design for our stakeholder again to verify the correctness and suitability.





6. Next Step



The Changes



True-H 9:41 AM 100%

ลิตอประโยชน์ทั้งหมด

บริการจ่าย/โอนเงิน	สแตนด์ดาร์ด	พรีเมียม
ขนาดกระเป๋าทรูมันนี่ วอลเล็ต	200,000	500,000
การชำระเงินในประเทศ	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
การชำระเงินร้านค้าต่างประเทศ	สูงสุด 50,000* ต่อเดือน	500,000 ต่อวัน
การโอนเงินในบัญชีทรูมันนี่ธนาคาร (และพร้อมเพย์ สำหรับลูกค้า premium)	สูงสุด 50,000* ต่อเดือน	500,000 ต่อวัน

* ต่อเดือน คุณสามารถชำระเงินระหว่างประเทศ โอนเงินผ่านบัญชี ทรูมันนี่ วอลเล็ต และจ่ายผ่านธนาคาร รวมกันไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือน สำหรับสมาชิก ระดับสแตนด์ดาร์ดเท่านั้น

หมายเหตุ
- ค่าเงินที่แสดงข้างต้นเป็นค่าเงินบาท
- การจำกัดวงเงินการใช้บริการบัญชีทรูมันนี่ วอลเล็ต ต่อ 1 หมายเลขบัตรประชาชน

บริการเพื่อการลงทุน

ซื้อขายกองทุน	✓
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ KKP Smart Saving	✓

บริการเพื่อการกู้ยืมของสินเชื่อ

*เฉพาะลูกค้าที่ได้รับเชิญเท่านั้น

บริการสินเชื่อส่วนบุคคล KKP Cashnow	✓
บริการสินเชื่อส่วนบุคคล Pay Next	✓

True-H 9:41 AM 100%

เปรียบเทียบการใช้งานระดับบัญชี

ระดับและบริการทั้งหมด	ระดับขั้นต้น	ระดับขั้นสูง
บริการจ่าย/โอนเงิน		
ขนาดกระเป๋าทรูมันนี่ วอลเล็ต	200,000	500,000
การชำระเงินในประเทศ	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
การชำระเงินร้านค้าต่างประเทศ	50,000* ต่อเดือน	500,000 ต่อวัน
การโอนเงินในบัญชีทรูมันนี่ธนาคาร และพร้อมเพย์	50,000** ต่อเดือน	500,000 ต่อวัน
บริการเพื่อการลงทุน		
ซื้อขายกองทุน		✓
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ KKP Smart Saving		✓
บริการเพื่อการกู้ยืมของสินเชื่อ		
*เฉพาะลูกค้าที่ได้รับเชิญเท่านั้น		
KKP Cashnow		✓
Pay Next	✓	✓
* ผู้ใช้งานระดับบัญชีขั้นต้นสามารถชำระเงินระหว่างประเทศ, โอนเงินผ่านบัญชีทรูมันนี่ วอลเล็ต และจ่ายผ่านธนาคาร รวมกันไม่เกิน 50,000 บาท/เดือน		
** เฉพาะผู้ใช้งานระดับบัญชีขั้นสูงสามารถใช้บริการพร้อมเพย์		
หมายเหตุ - จำกัดวงเงินการใช้บริการบัญชีทรูมันนี่ วอลเล็ต 1 บัญชี ต่อ 1 หมายเลขบัตรประชาชน		

วิธีการอัปเกรดระดับบัญชี

ระดับบัญชี: ขั้นต้น

Improvement tasks now assigned to

Designer [Unna]: **DONE** Improving 'Design/Layout'

<https://www.figma.com/file/n3QA14nVrWMMPJLBKwAv2x/Customer-Wallet-Usage?node-id=1091%3A40845>



Marketing team: **DONE** Improving 'Wording'

[already reported the findings to MKT team]

After testing: Moderator

- I think “5-second test” is too fast for this testing, **10 second** will be better time!



Thank you!



Send your questions to
ux-design@
ascendcorp.com