PandaDoc

Вкусная подача B2B продукта

Или как поднять активацию с помощью оптимизации онбординга пользователей

Таня Авлочинская
Product manager, PandaDoc

productcamp

Про PandaDoc

B2B SaaS продукт для документооборота (sales) команд

160 человек USA/Belarus

10000+ платящих клиентов
$20M инвестиций

Про меня

Таня Авлочинская
Менеджер по продукту

В Панде делаю...

- **Onboarding**
- **Workflow**
- **Mobile**
- **Decision Making**

Что такое онбординг

Цель онбординга

Какие проблемы есть у нас

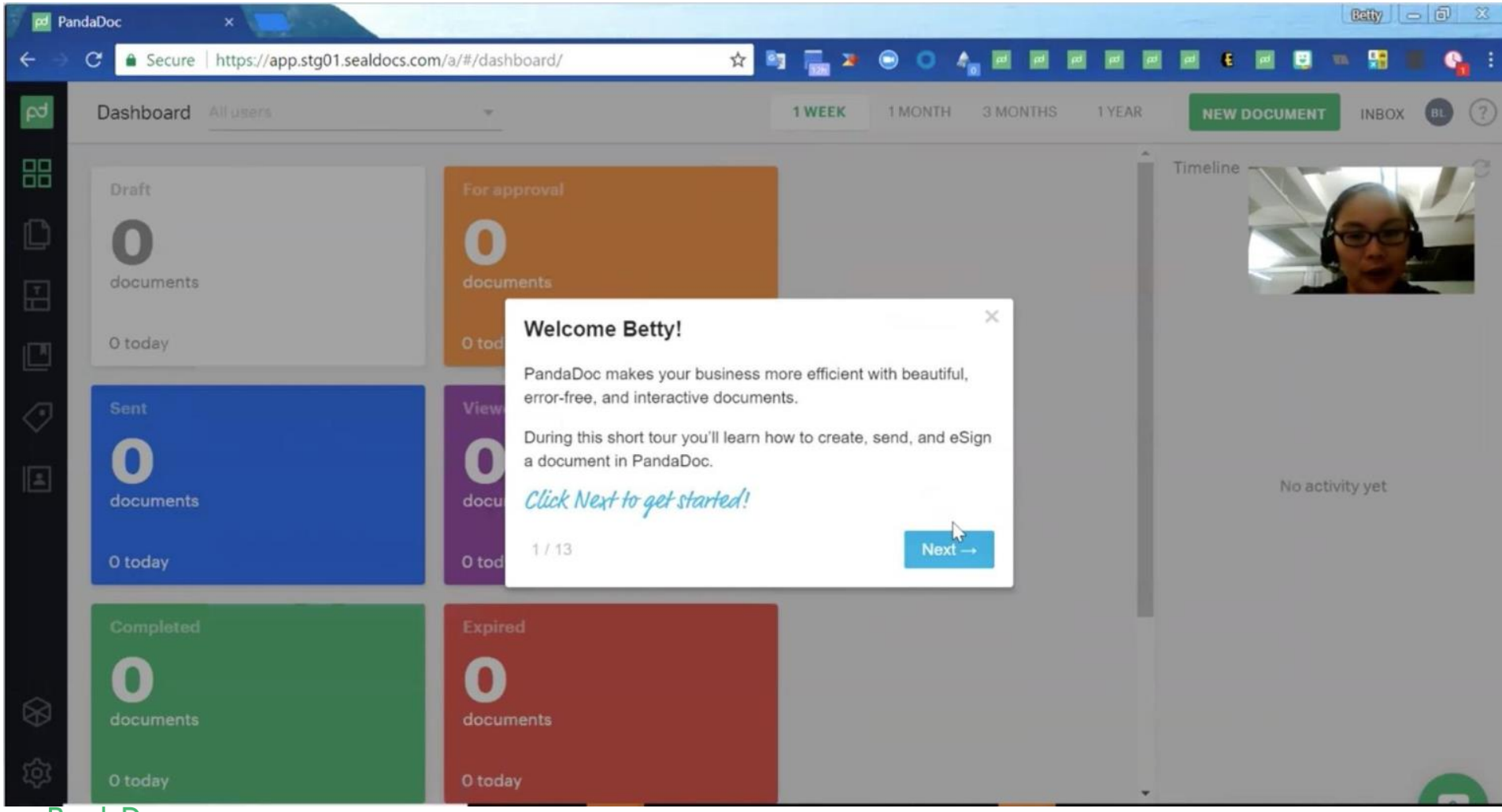
Низкий Retention (Удержание)

Низкая конверсия в Opportunity

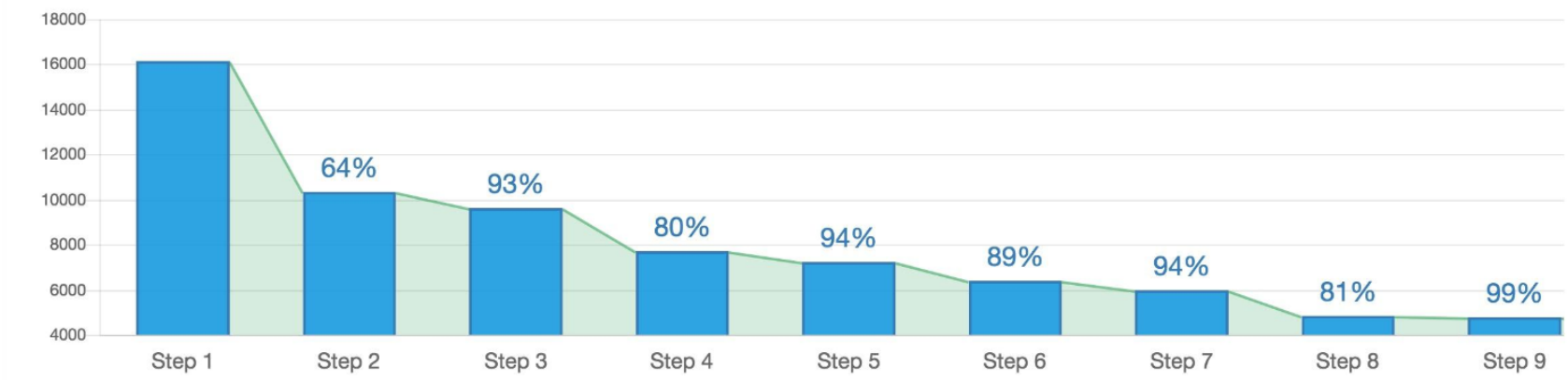
Высокий churn после 1 месяца оплаты

Низкая активация (Created Account -> Sent document)

Наш старый онбординг



И как он работал?



~25% signed up users

finish the Onboarding flow

Онбординг не заменяет плохой UX

Поэтому прежде чем делать онбординг...

Проработайте

- **Пустые состояния экранов**
- **Микрокопи / мессаджинг / ошибки**

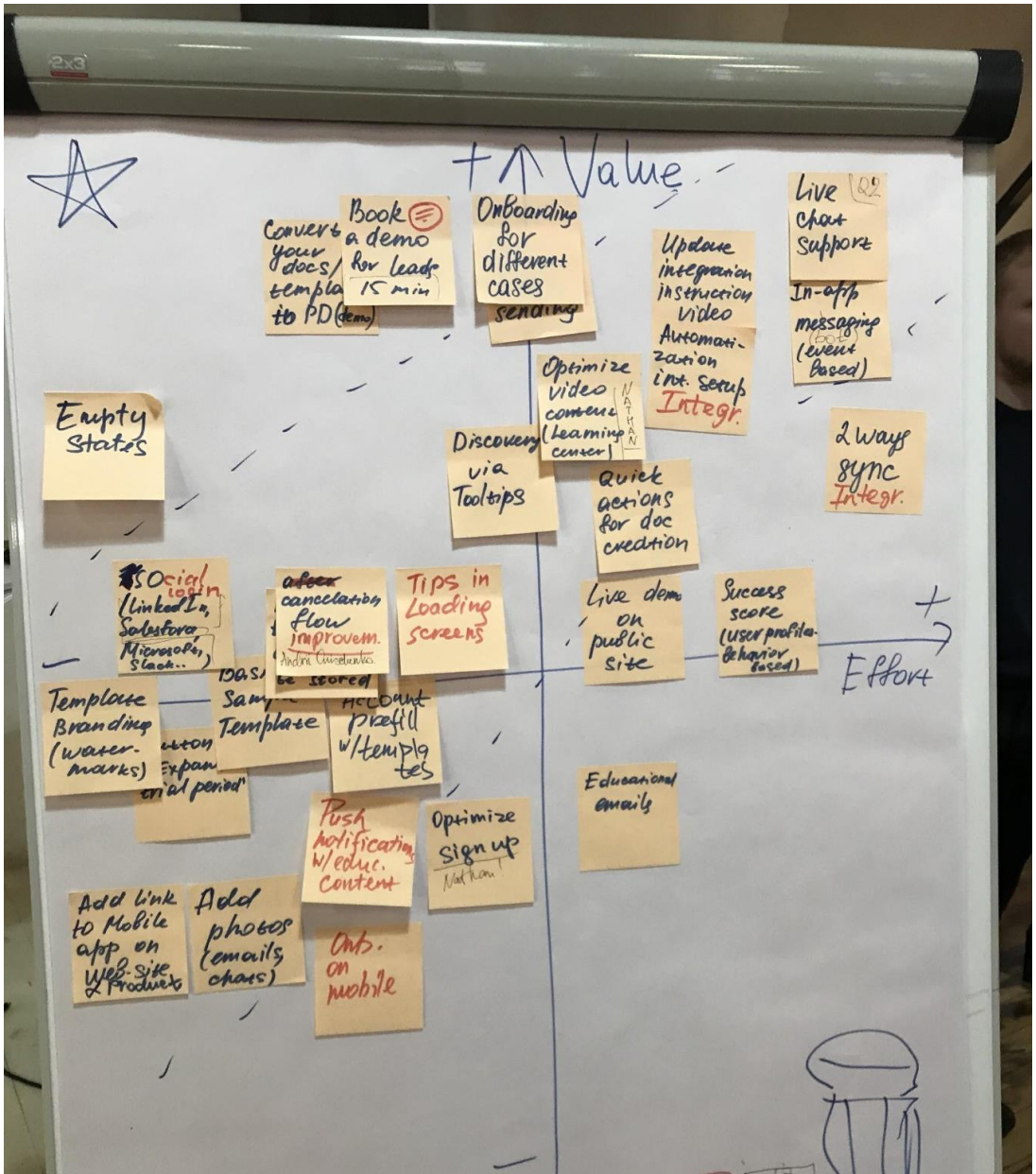
Улучшаем онбординг по шагам

Шаг 1. Исследование триальщиков

15+ глубинных JTBD интервью

- **Кто ваши клиенты?**
- **Зачем они приходят?**
- **Почему отваливаются?**

Наша доска с гипотезами



Фиксы, которые бустанули активацию

Автопосылка документа после email верификации

Отсечка signup’ов

Мягкий триал

Шаг 2. Валидируем образ пользователя через данные

Спросите у пользователя сразу как пришел, зачем ты пришел?

intuit quickbooks.

What would you like to do in QuickBooks?

This is just to get you started. You can always do more later.

- Send and track invoices
- Organize your expenses
- Manage your inventory
- Track your retail sales
- Track your bills
- Track your sales tax
- Pay your employees
- Track hours

Back

All set

Pan

Secure https://pandadoc-4.wistia.com/account/welcome?account_id=669887&account_source_video_goals=...

Ben Pieratt's answer... | Fount | Microjs: Fantastic Mi... | Большая онлайн би... | Thanks | Photobook | Wall Street Isn't Win... | Squirt | Dribbble - Stuart Fri... | Other Bookmarks

WISTIA

Let the video adventure begin!

Tell us a bit about yourself, so we can customize your account.

What's your main goal with Wistia?

- Making my videos look good with a beautiful player →
- Using video marketing tools to grow my business →
- Controlling access to my videos →
- Using APIs to code video into my product →
- Selling video services at my agency →

None of these

Job level *

Director

Job function *

Education

What brought you to PandaDoc? *

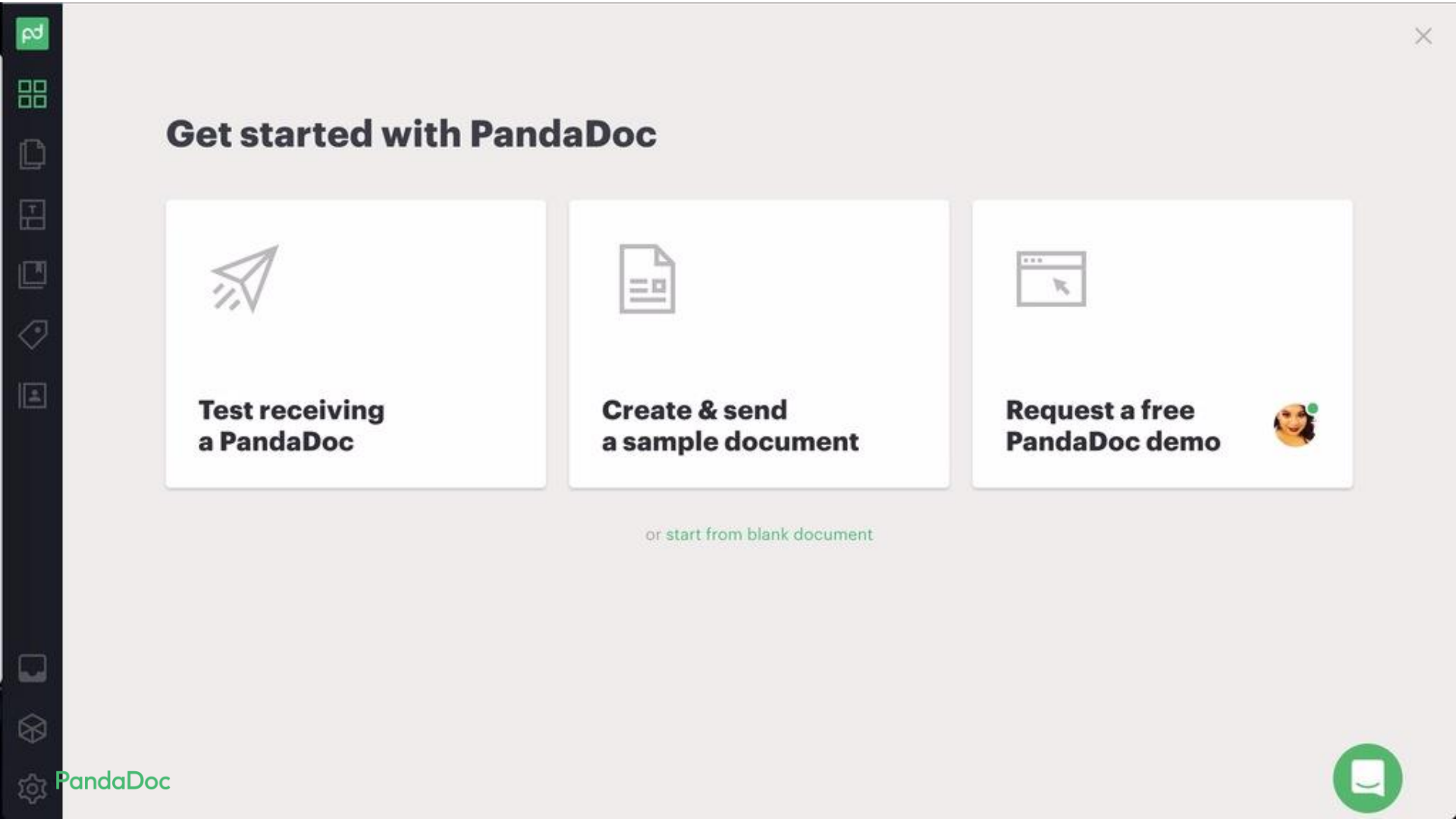
- ✓ Proposals
- Contracts
- Quotes
- Sales / Marketing Collaboration
- Tool Consolidation
- eSignatures
- API
- Tracking / Analytics
- Document Storage
- HR Docs
- Partner / Reseller

Шаг 3. Сценарии на основе Jobs/сегментов

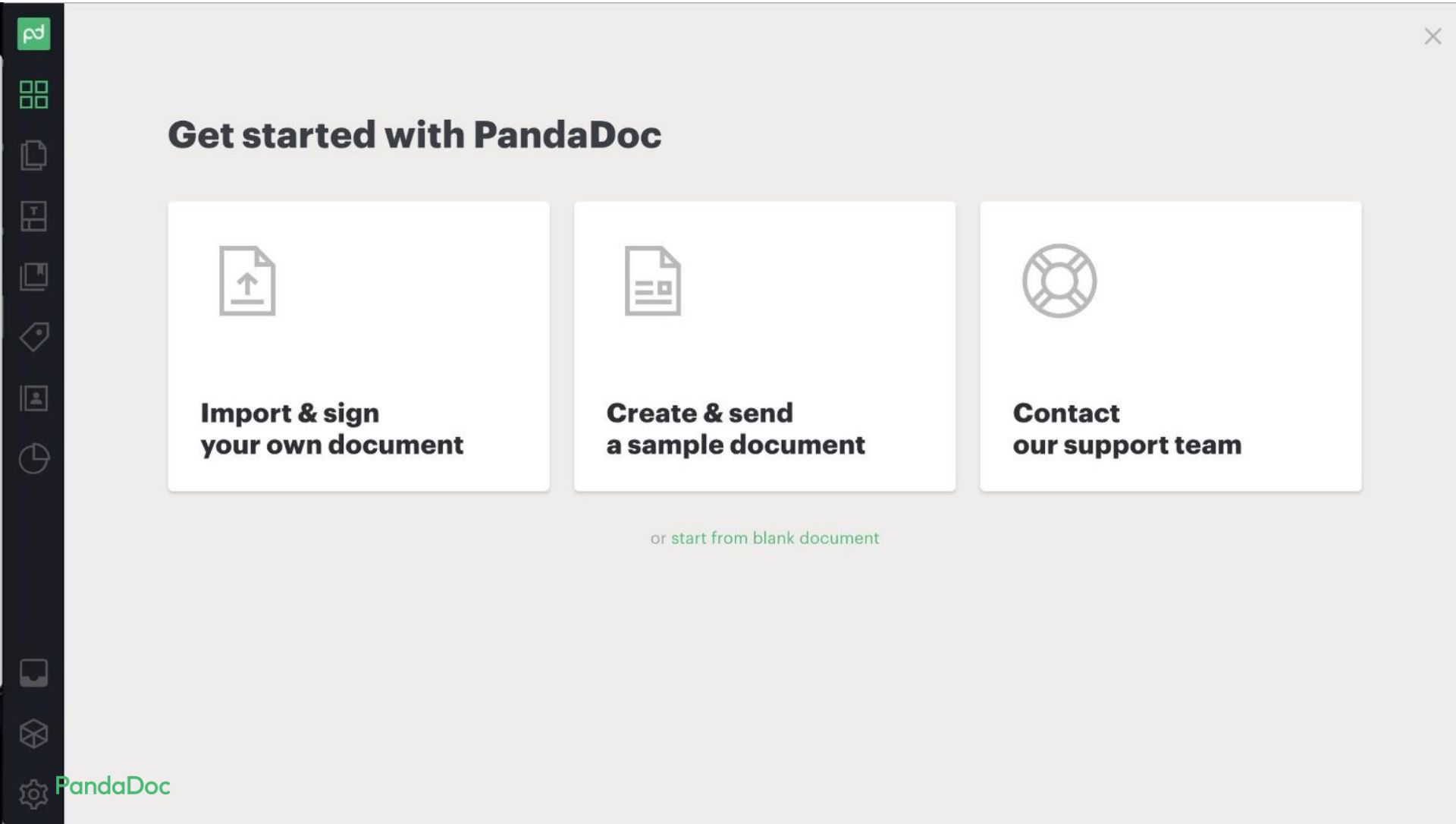
Попробовать провести его по тому пути, который он выбрал

Обвесить все аналитикой

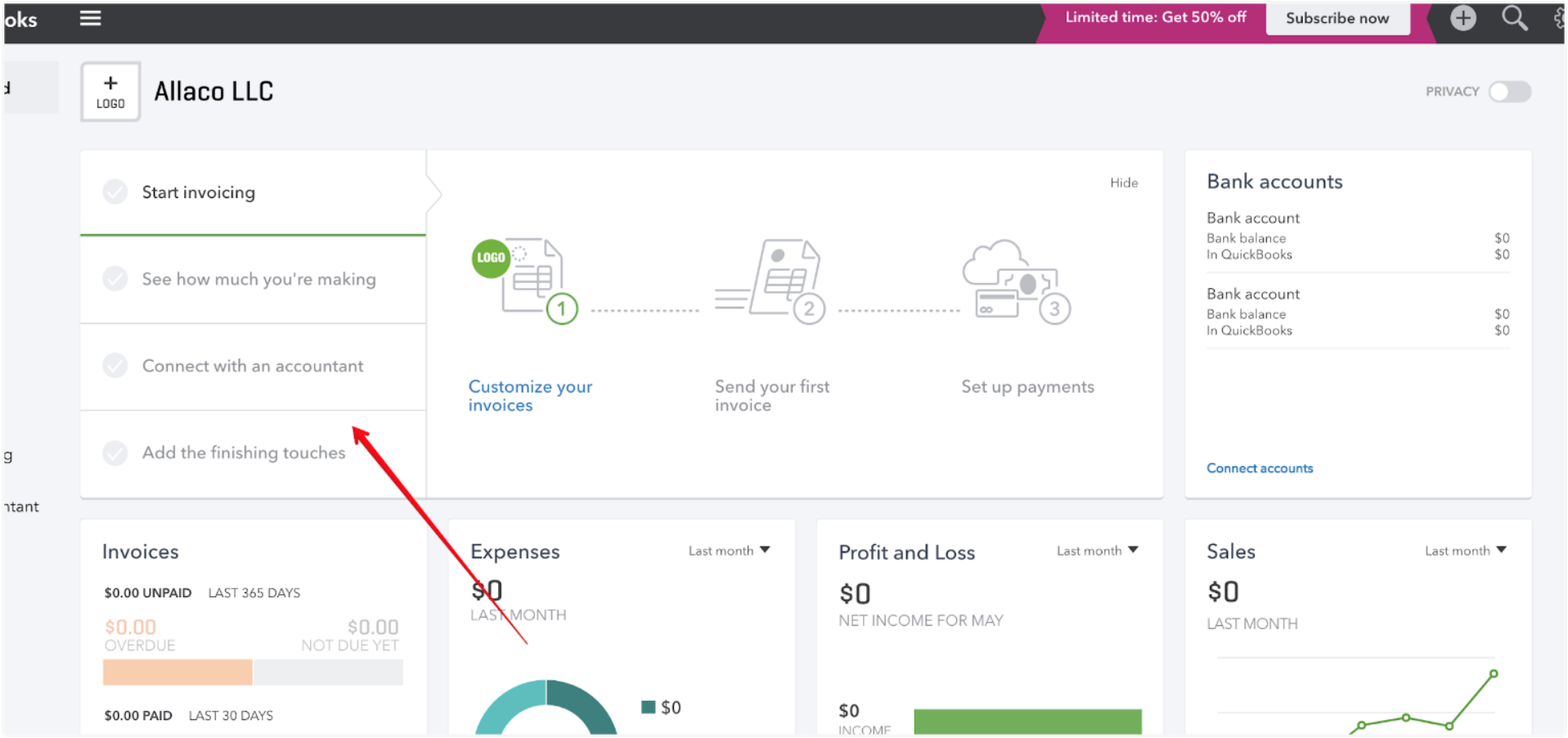
Шаг 3. Сценарии на основе Jobs/сегментов



Шаг 3. Сценарии на основе Jobs/сегментов



Шаг 3. Сценарии на основе Jobs/сегментов



Шаг 4. Стартовый контент

Share

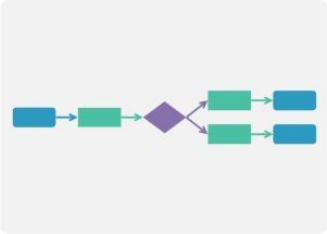
78

Guide

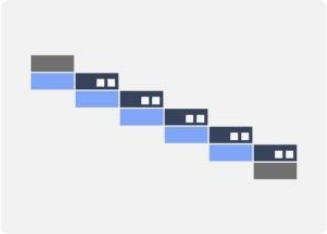
Home → Use cases → Innovation & Ideation

Templates

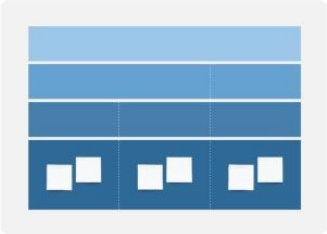
Concept Map



Flowchart



5 Whys



Affinity Diagram

Demo Boards

Blog Articles

100%

Pandal

Secure https://www.pandadoc.com/seo-proposal-template/

< All templates / Marketing

Approved by industry professionals

SEO Proposal Template

Prepared for: [Client.Company]
Prepared by: [Sender.Company]

- Edit & customize this template
- Add images, videos, pricing tables, and more
- Apply a document theme that fits your branding
- Send it out, track opens and views
- Sign and get it signed by your recipients

Get this template

Nothing on this site shall be considered legal advice and no attorney-client relationship is established.

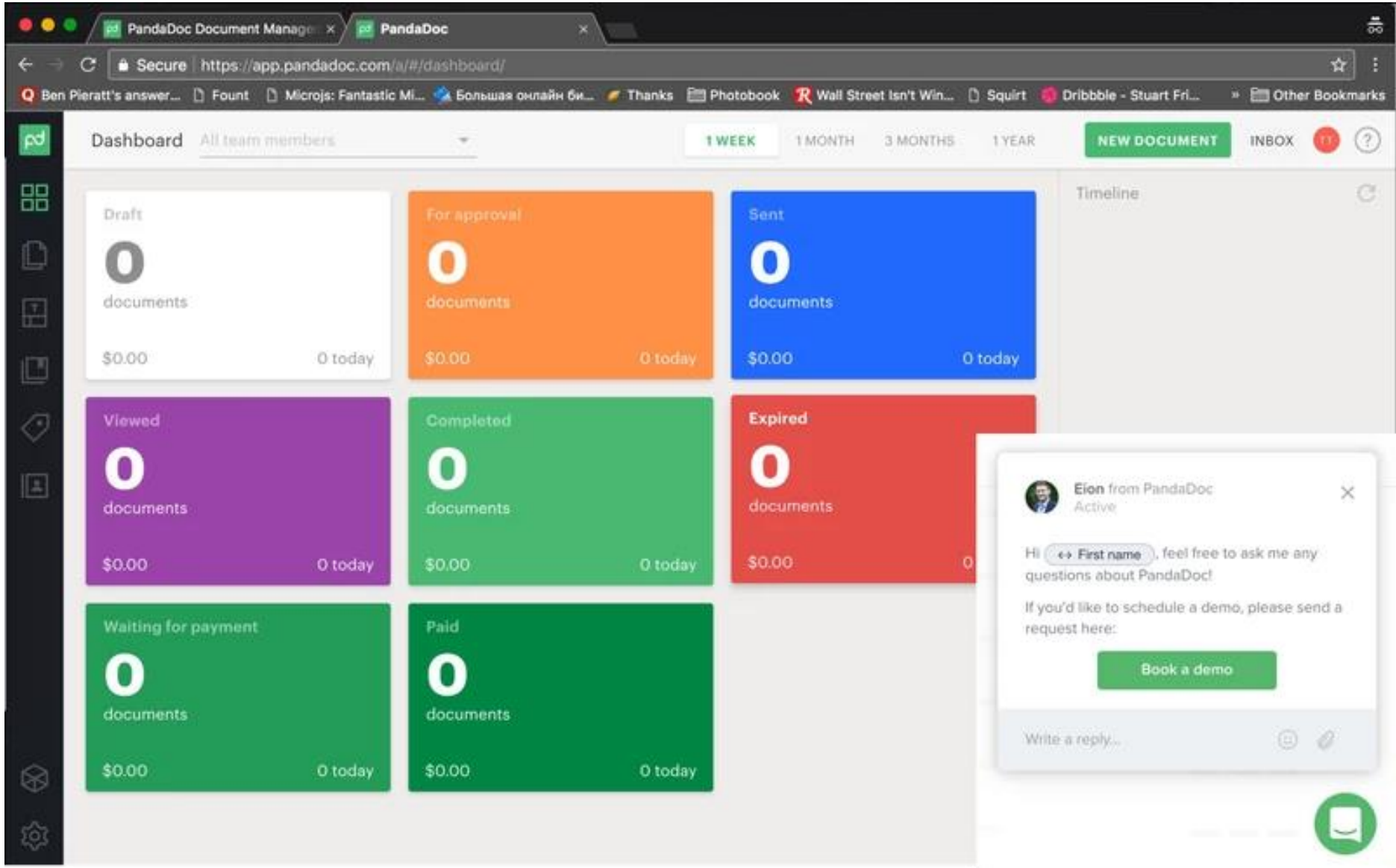
What brings you here today?

2

PandaDoc

Шаг 5. Быть рядом!

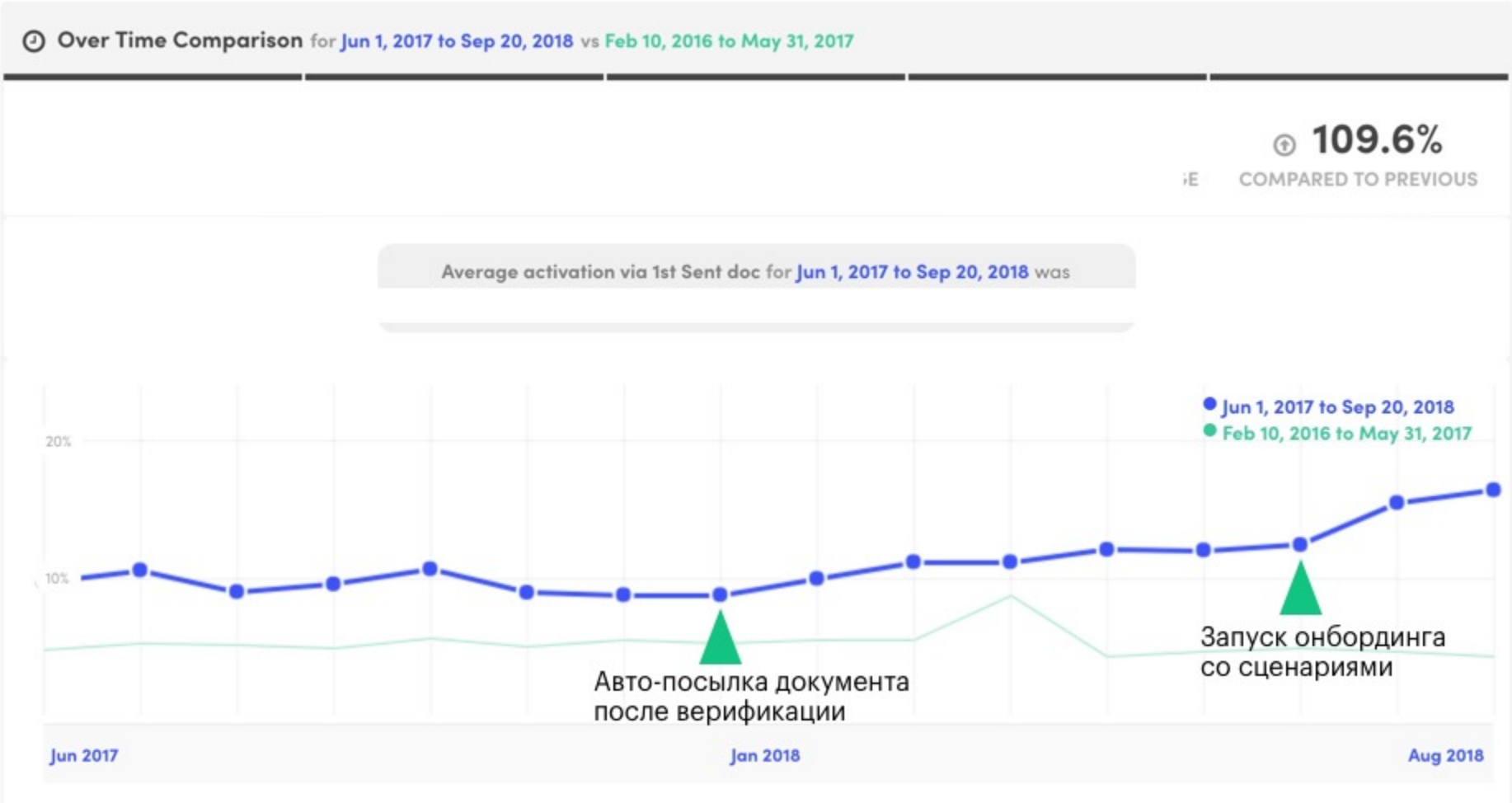
Шаг 5. Быть рядом



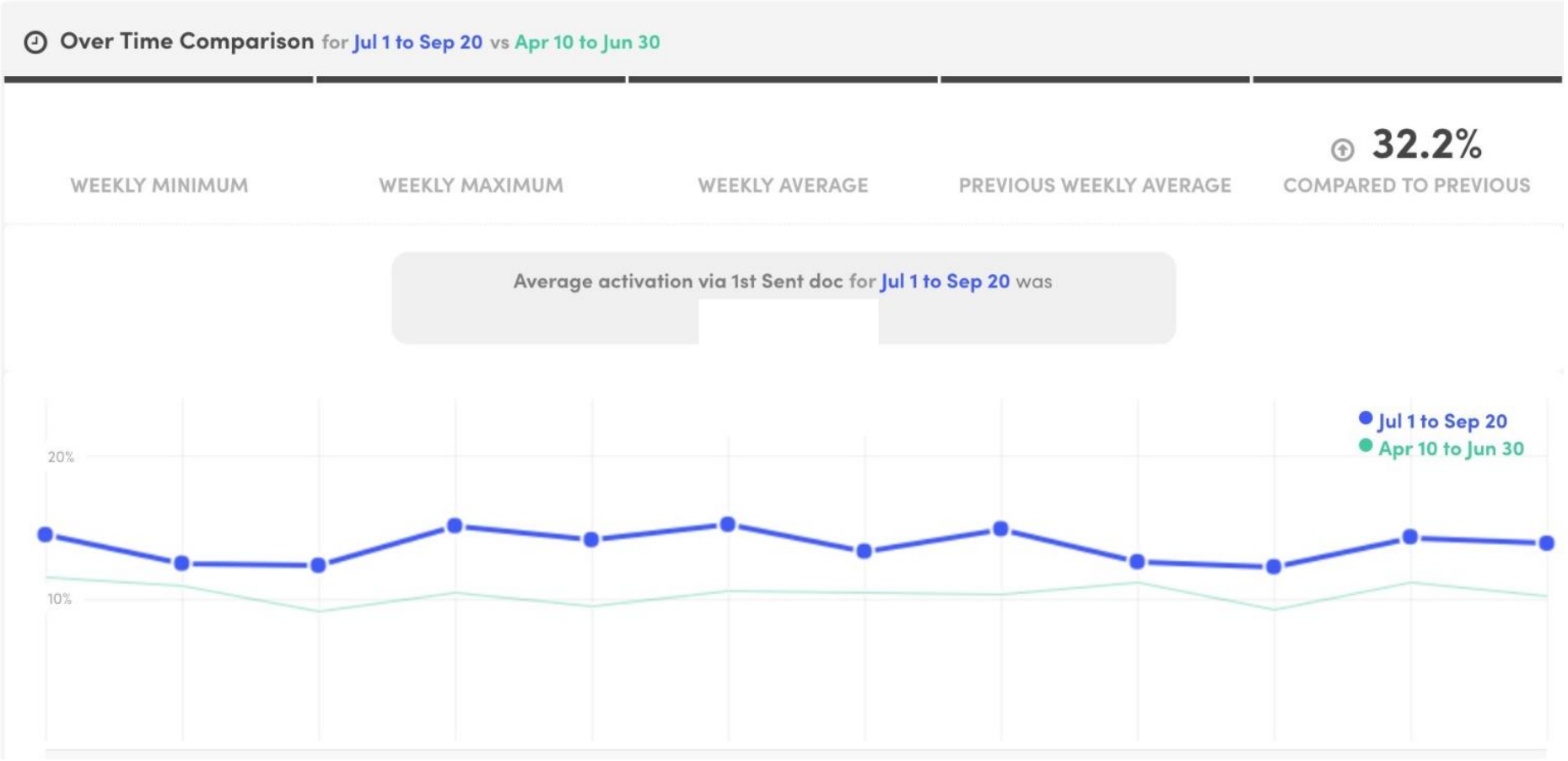
PandaDoc

Шаг 6. И повторить

Что получилось в цифрах



Что получилось в цифрах



А может взять инструмент...*

Inline Manual

Appcues

pendo

walkme

userlane

*спросите меня в перерыве

Почитать

Brian Balfour on Retention
https://www.youtube.com/watch?v=ch7aps2h8zQ

https://www.useronboard.com/

https://www.intercom.com/books/onboarding

https://discover.mixpanel.com/rs/461-OYV-624/images/2017-Mixpanel-Product-Benchmarks-Report.pdf

https://www.reforge.com/blog/retention-engagement-growth-silent-killer

Вопросы?

tanya@pandadoc.com
fb.com/t.avlochinskaya
linkedin.com/in/tanyaavlochinskaya/

@trinya в Telegram

PandaDoc

565 Commercial Street, 2nd Floor
San Francisco, CA, 94111
pandadoc.com