



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон планировщика онбординга для PLG B2B продукта

Визуальный шаблон для проектирования и оптимизации пути пользователя от регистрации до 'Aha-момента'.

Цели онбординга

Определение 'Aha-момента'	Момент, когда пользователь впервые осознает ценность продукта. Для сервиса email-рассылок это отправка первой кампании и получение первых открытых письма. Для платформы аналитики — создание первого наглядного дашборда (источник: статья).
Ключевая метрика активации	Коэффициент активации (Activation Rate): Процент пользователей, достигших 'Aha-момента'. Это главная метрика, показывающая, насколько хорошо ваш продукт доносит свою ценность (источник: статья).
Цель онбординга	Не показывать все функции продукта, а быстро провести пользователя к его первому успешному результату (источник: статья).
Ожидаемый рост активации	После редизайна и упрощения онбординга активация может вырасти на 40% за три месяца (источник: статья, пример SaaS-сервиса для риелторов).

Карта пути пользователя

Таблица не помещается на страницу PDF — она содержит слишком много столбцов. Полная таблица доступна для скачивания в файле Excel, который прилагается к этому материалу.

Контент и каналы

☐ Email-серии для новых пользователей

Приветственное письмо, письма с подсказками по первым шагам, письма с кейсами использования, письма с приглашением на вебинар.

☐ Видео-туториалы и демо-ролики

Короткие видео, демонстрирующие выполнение ключевых действий и достижение 'Aha-момента'. Размещать на YouTube, в базе знаний, в самом продукте.

☐ База знаний / FAQ

Подробные статьи по всем функциям, ответы на частые вопросы, руководства по устранению проблем. Должна быть доступна 24/7 (источник: статья).

❑ Встроенные подсказки (in-app guidance)

Tooltips, модальные окна, чек-листы, прогресс-бары, 'пустые состояния' с рекомендациями.

❑ Вебинары и онлайн-тренинги

Для более сложных функций или для демонстрации продвинутых кейсов использования.

❑ Сообщество пользователей

Форум, чат в Telegram, Slack-канал для обмена опытом и получения поддержки (источник: статья).

Инструменты

Категория	Примеры инструментов	Назначение в онбординге
Продуктовая аналитика	Mixpanel, Amplitude, Pendo, Яндекс.Метрика с Вебвизором	Отслеживание пути пользователя, выявление 'узких мест', анализ активации и удержания (источник: статья).
A/B тестирование	Optimizely, Google Optimize, VWO	Тестирование разных версий онбординга, элементов UI, текстов для оптимизации конверсии.
Платформы для встроенных подсказок	Appcues, Chameleon, Userflow	Создание интерактивных туров, подсказок, чек-листов без кода.
Email-маркетинг	Unisender, Mailchimp, Customer.io	Автоматизированные email-серии для онбординга, реактивации, уведомлений (источник: статья).
База знаний / Справка	Zendesk Guide, Intercom Articles, Confluence	Создание и управление контентом для самообслуживания.
CRM / Автоматизация продаж	HubSpot, Salesforce, Pipedrive	Отслеживание прогресса пользователей, выявление 'горячих' лидов для Sales-touch.

Тестирование и итерации

❑ Определение гипотез для A/B тестов

Пример: 'Упрощение формы регистрации с 5 до 3 полей увеличит конверсию регистрации на 15%'. 'Добавление видео-туториала на первом шаге онбординга увеличит коэффициент выполнения ключевого действия на 10%'.

❑ План A/B тестов

Определите, какие элементы онбординга будут тестироваться, целевые метрики, продолжительность теста, размер выборки.

❑ Сбор обратной связи

Опросы NPS (Net Promoter Score), опросы CSAT (Customer Satisfaction Score), интервью с пользователями, анализ обращений в поддержку. Используйте Testograp для создания опросов (источник: статья).

❑ Регулярный анализ метрик

Еженедельный/ежемесячный обзор коэффициента активации, удержания, конверсии Free-to-Paid. Используйте Yandex DataLens для BI-аналитики (источник: статья).

❑ Итеративные улучшения

На основе данных и обратной связи постоянно вносите изменения в онбординг. 'Анализ этих данных позволяет находить «узкие места» в продукте и постоянно улучшать пользовательский опыт' (источник: статья).

❑ Документирование изменений

Ведение журнала всех изменений в онбординге и их результатов для анализа влияния.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



 rocketlab.bz

 [@rocketlab](https://t.me/rocketlab)