

SaaS产品的客户成功之道



齐俊元

Teambition 创始人

2016
The Computing Conference



teambition



Teambition 的客户成功实践

齐俊元



客户成功发展简介

- 2016年3月，设立客户成功部门
- 2016年6月，增长部门参与合作
- 2016年8月，销售部门参与合作
- 截止 2016年9月，团队共8人



93% 的用户愿意推荐 Teambition 给他人

*市场抽样调查结果

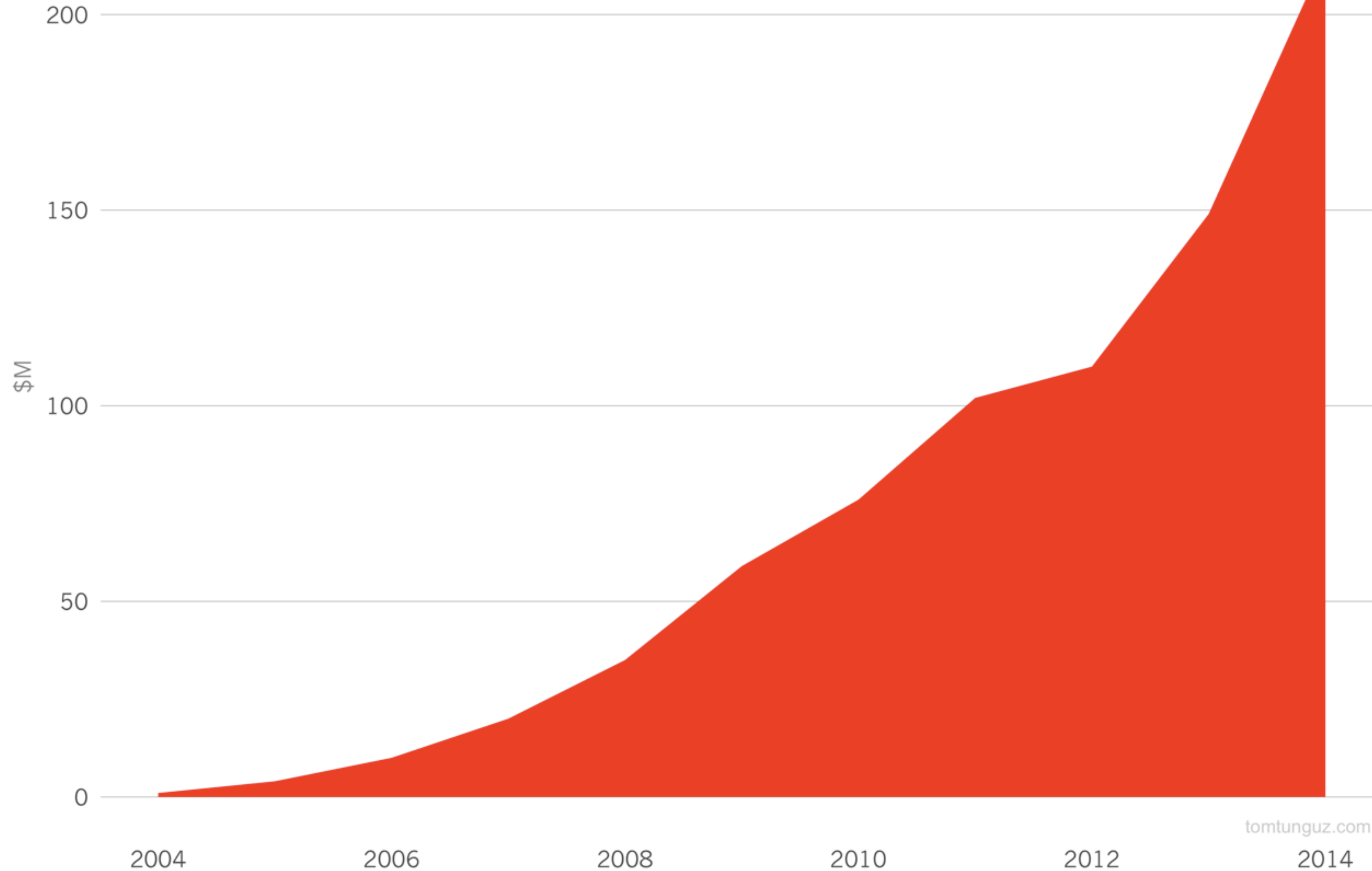


NPS 调查中近 50% 的用户给出满分

*产品内推送调查结果



Atlassian Revenue, as Reported in the Press

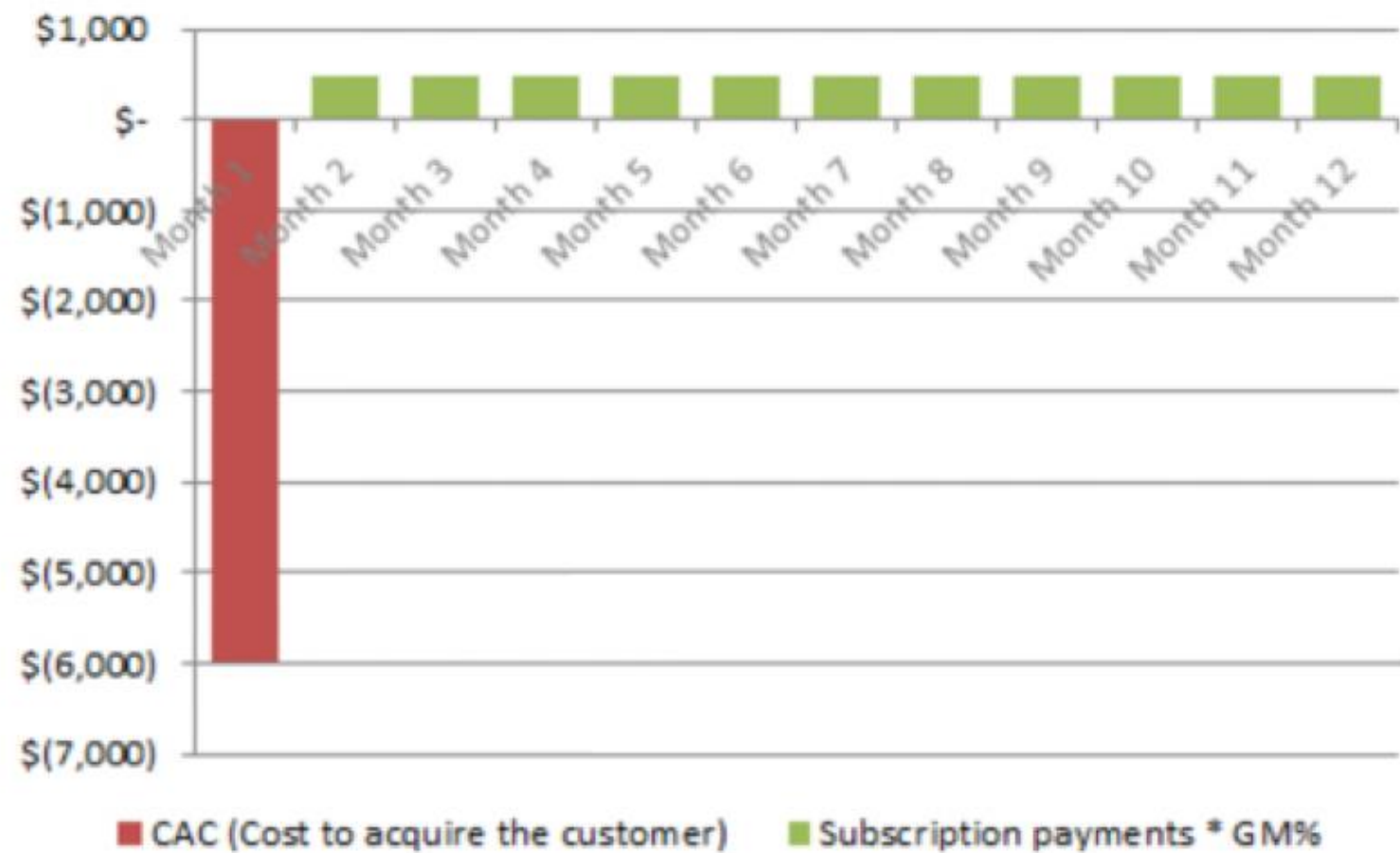


tomtonguz.com

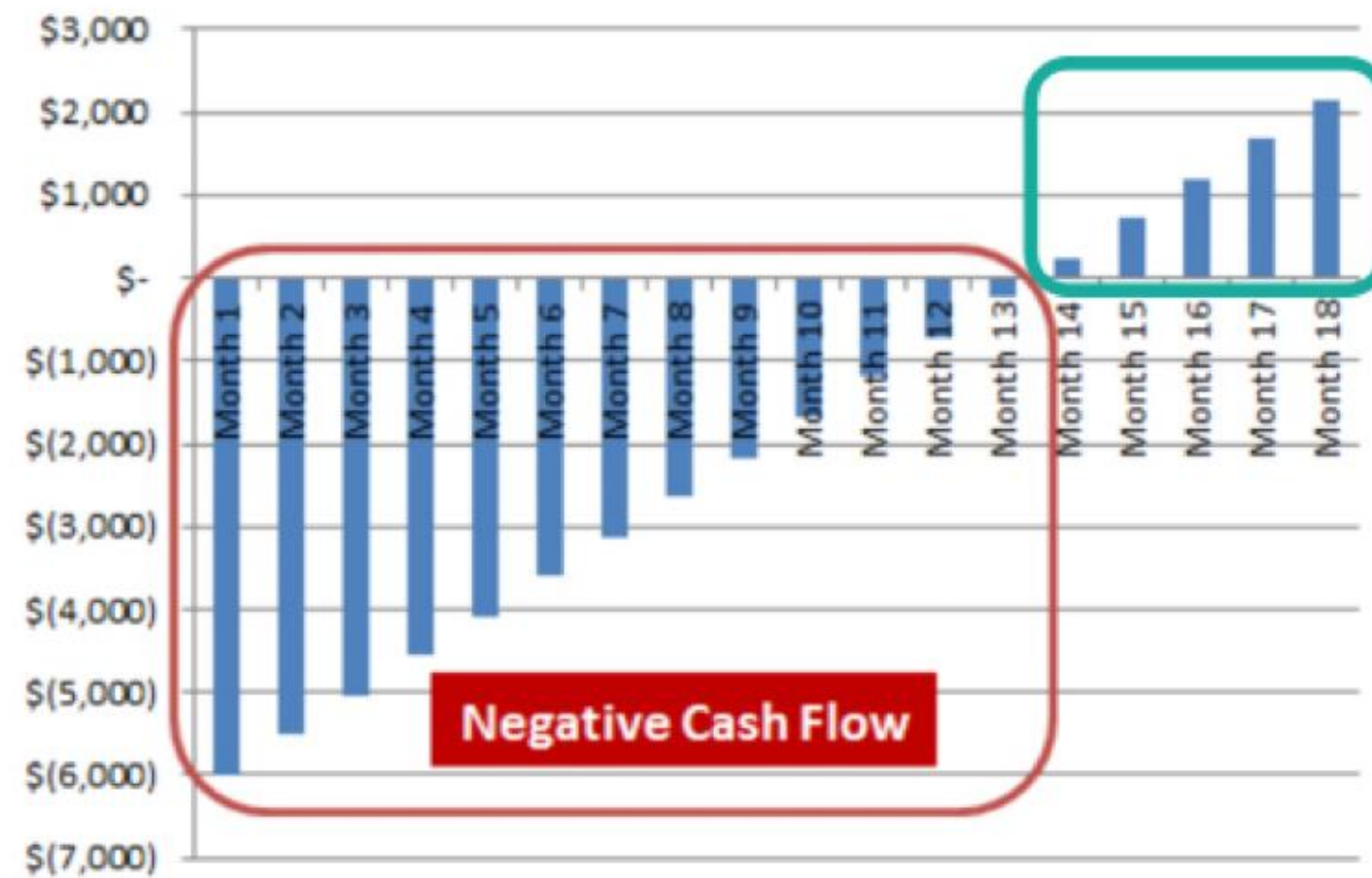


扫码观看大会视频

每位客户成本收入现金流



每位客户成本收入累计现金流



获取客户的时间和金钱成本
石

用户续约和留存是业务的基



扫码观看大会视频

识别成功客户的行为特征，然后产品化



示例 1

分析产品功能对留存的影响，并引导用户使用留存高的功能



项目一：提示用户用书签保存项目链接



Primary Dimension: **Landing Page** **Other**

Plot Rows Secondary dimension Sort Type: Default

advanced

	Landing Page ?	Acquisition			Behavior			Conversions eCommerce		
		Sessions ? ↓	% New Sessions ?	New Users ?	Bounce Rate ?	Pages / Session ?	Avg. Session Duration ?	Transactions ?	Revenue ?	Ecommerce Conversion Rate ?
		21,443 % of Total: 100.00% (21,443)	11.77% Avg for View: 11.63% (1.24%)	2,524 % of Total: 101.24% (2,493)	7.58% Avg for View: 7.58% (0.00%)	3.29 Avg for View: 3.29 (0.00%)	00:10:12 Avg for View: 00:10:12 (0.00%)	0 % of Total: 0.00% (0)	CN¥0.00 % of Total: 0.00% (CN¥0.00)	0.00% Avg for View: 0.00% (0.00%)
<input type="checkbox"/>	1. (not set)	6,346 (29.59%)	0.08%	5 (0.20%)	0.00%	0.00	00:07:46	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	2. www.teambition.com/projects	5,210 (24.30%)	2.09%	109 (4.32%)	0.38%	5.10	00:12:01	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	3. www.teambition.com/project/tasks/scrum	3,990 (18.61%)	2.58%	103 (4.08%)	2.43%	4.02	00:15:16	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	4. www.teambition.com/	1,900 (8.86%)	65.37%	1,242 (49.21%)	40.89%	4.83	00:04:47	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	5. www.teambition.com/project/posts	571 (2.66%)	2.45%	14 (0.55%)	2.45%	4.33	00:12:47	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	6. www.teambition.com/project/files	522 (2.43%)	1.53%	8 (0.32%)	2.11%	3.77	00:13:18	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	7. account.teambition.com/login?next_url=https://www.teambition.com/projects	517 (2.41%)	35.59%	184 (7.29%)	23.60%	5.56	00:07:56	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	8. www.teambition.com/project/home	313 (1.46%)	8.95%	28 (1.11%)	5.11%	4.02	00:06:55	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	9. account.teambition.com/login	185 (0.86%)	35.14%	65 (2.58%)	6.49%	7.48	00:09:07	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%
<input type="checkbox"/>	10. www.teambition.com/apps?s=mobile-redirect	89 (0.42%)	58.43%	52 (2.06%)	73.03%	1.98	00:01:39	0 (0.00%)	CN¥0.00 (0.00%)	0.00%

Show rows: 10 Go to: 1 1 - 10 of 802

This report was generated on 11/24/15 at 10:50:36 AM - Refresh Report

所有用户中，从收藏夹进的比重不小，活跃度也较高



项目二：提示用户可以自定义任务阶段



teambition

项目企业我的1日历收件箱9

Q 搜索

+

Growth ▾ ★

任务

分享

文件

日程

标签

设置

←

Projects ▾筛选和编辑 ▾

Inbox · 1 >

☑

☐

Onboarding thoughts

+

添加任务

Accepted · 6 >

☑

☐

New on-boarding process

☐

Encourage sign up by letting users share their files on Teambition to non-tb users

☐

Encourage sign up by letting users collaborate on their files with non-tb users

☐

File request feature

☐

Remove the sign up success page

≡ 1/1

Implementing · 4 >

☑

☐

Add a "add new stage" button & change the free mode to default

☐

Invite new users via Teambition content

☐

Try out bookmark to see if hard english name impact usage

☐

Add a "create project" button to the projects page

+

添加任务

Verifying · 1 >

☑

☐

Better Consultant appointment form

≡ 2/2

+

添加任务



teambition

项目企业我的日历收件箱¹

Q 搜索

+

新项目 ▾ ★

任务

分享

文件

日程

标签

设置

主要任务 ▾

筛选和编辑

待处理 > ⌵

⊕ 添加任务

进行中 > ⌵

⊕ 添加任务

✓ 已完成 ⌵



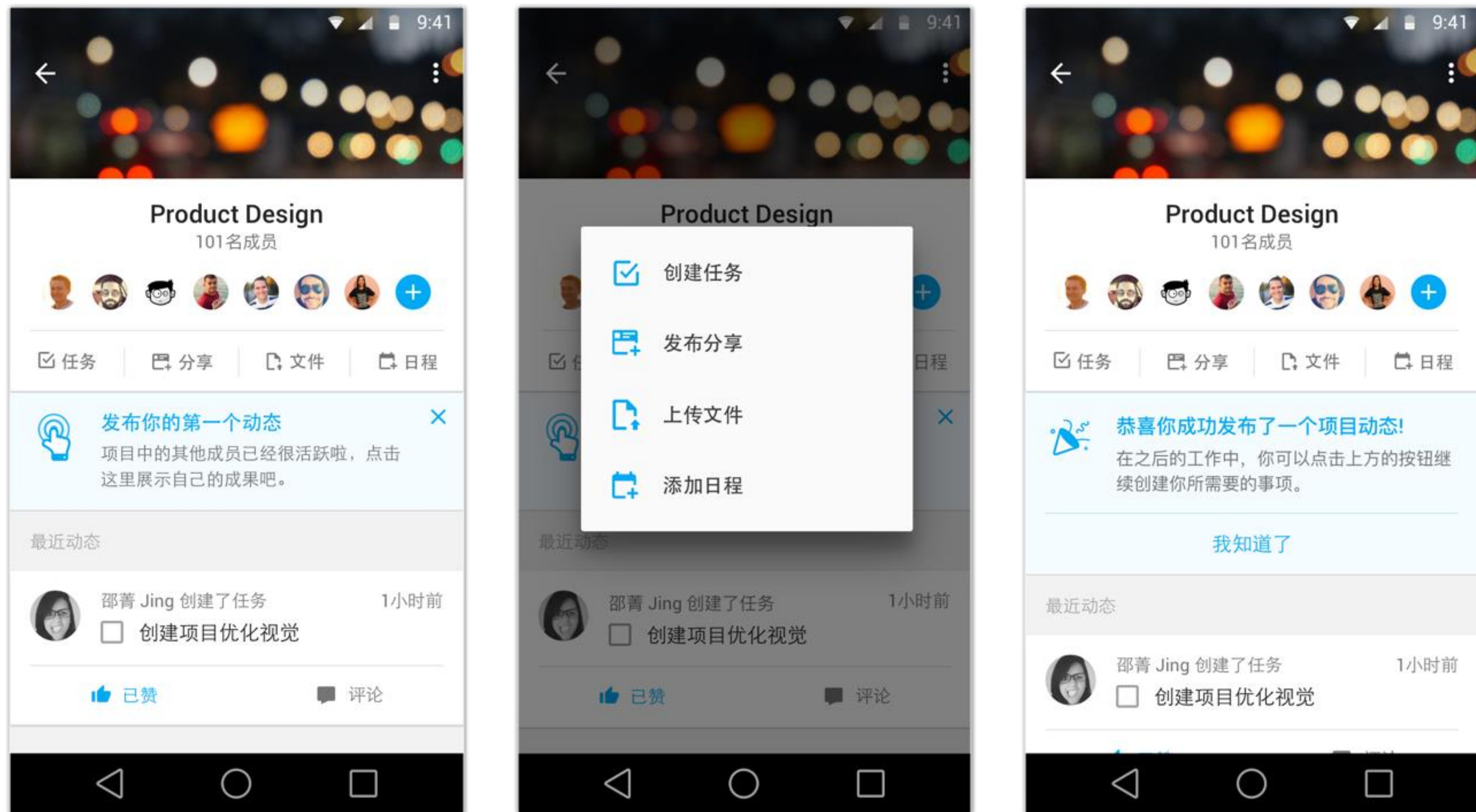
“我发现有很大比例的用户从未创建新任务阶段，而建立了新任务阶段的用户无论从活跃和留存来看都更优异，因此假设如果能够让新用户了解阶段自定义功能，将提高留存。”

产品机会的定义



项目三：鼓励用户发布内容





对比用户的不同行为路径



扫码观看大会视频

识别成功客户的企业特征，然后规模化



业界通力合作，成就客户成功

客户成功指的是客户成功，而不是我成功



teamambition.com

(17)Design · Daily · Teambition

A Small Chat on Design – Me...

為什麼我說 Facebook paper...

I'm Done Pretending SF Tech...

wechaty/wechaty: Wechat for...

Find & run the whalesay imag...

React Native | A framework f...

teamambition

前往项目：Design · Daily

前往日程表

我的7

日历

通知17

+

Design · Daily

★

32

菜单

设计团队交流

更多

×

地点

开始时间

8月17日 10:00

结束时间

8月17日 12:00

全天

本周提案照常进行，请各位结合上周的情况做好调整（核心是提升思维逻辑），然后进行提案。以下为核心要点：

• 因为上周时间的关系，本周的提案数量可以减少一半

• 需要注意的是一定要先提 AOR 领域的项目，否则 AOR 领域外的项目就不能接受投票了

• 此外，做一个机制上的调整，一定要投票过半数才能通过（大于等于5票）

• 本周将通过的项目数量为 1个产品周期长于一周的项目，5个产品周期长于一周的项目

显示全部

金数据

《2016-8-17》

《2016-8-17》 结果统计页面

《2016-8-17 补充投票》 结果统计页面

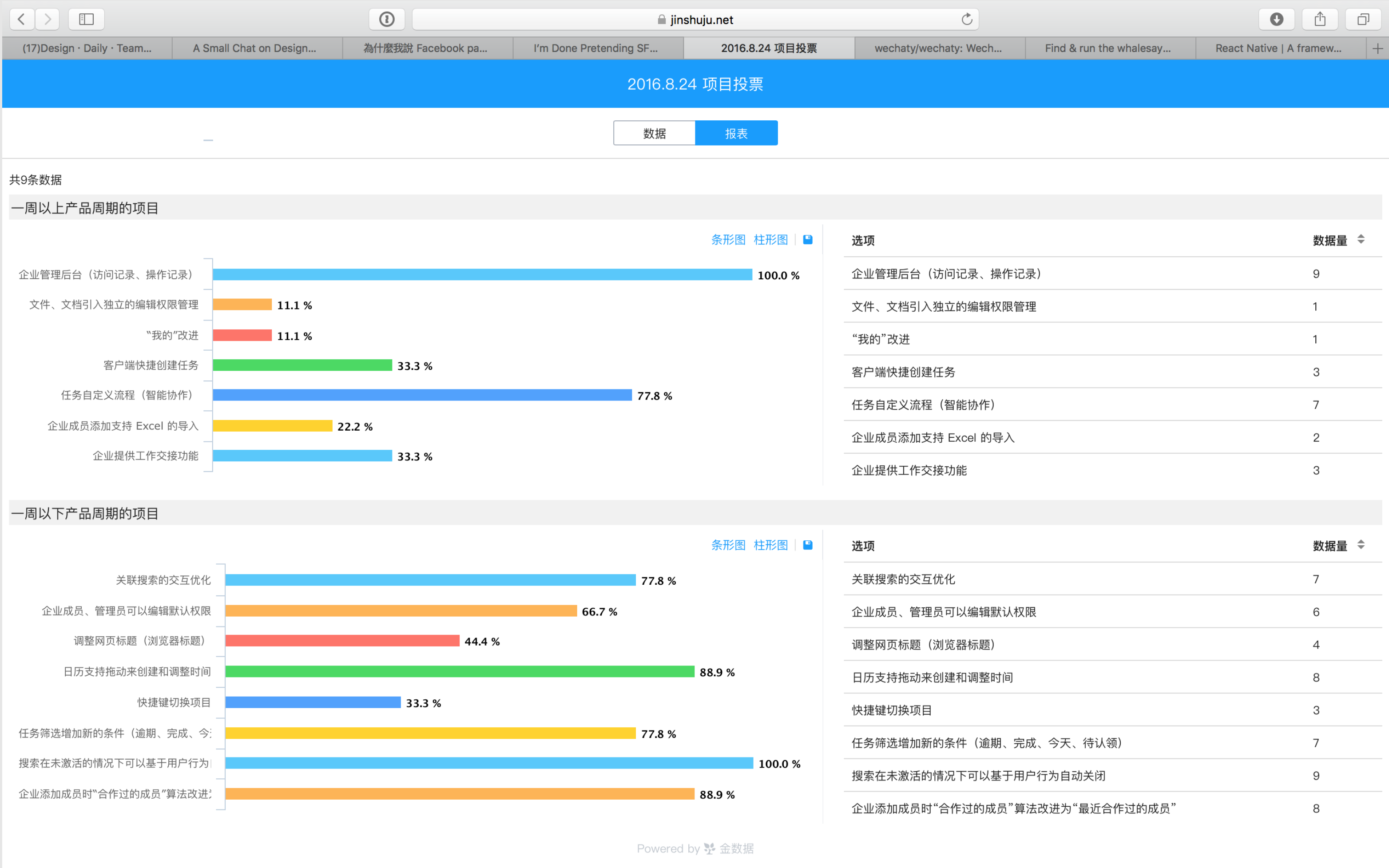
《2016-8-17 补充投票》

+

关联内容

@提及他人，按 Ctrl+Enter 快速发布

扫码观看大会视频



客户成功是整体目标，必须全员协作



平衡计分卡

客户、财务、内部运营、学习与成长



O K R s

O b j e c t i v e a n d K e y R e s u l t s



俱乐部经理

- Objectives:

为俱乐部主任赚\$钱

- Key Results

取得 superbowl 的冠军

出场率达到88%



俱乐部经理

教练

公关经理

- **Objectives:**

- 赢得superbowl冠军

- **Key results:**

- 200码带球进攻
- 在防守排名中达到第三
- 平均25码回归

- **Objectives:**

- 出场率达到88%

- **Key results:**

- 找到两个其他肤色的球员
- 得到媒体曝光
- 包装关键球员



teambition

项目企业我的4日历通知17

Teambition

项目成员周报统计设置

所有项目

迁入项目 筛选和排序

OKRs

Customer Success OKRs

企业可见

Sales OKRs

企业可见

Product OKRs

企业可见

Operation OKRs

企业可见

Marketing OKRs

企业可见

Growth OKRs

企业可见

客户成功

客户成功经理新人培训

客户管理

行业研究

客户成功日常工作

T-Group

T-Sprint
任务团队的冲刺项目

T-Group
任务团队的需求和设计项目



联系我们，交流客户成功之道

了解 Teambition 提供的客户成功解决方案





www.teambition.com



扫码观看大会视频

20 The
16 Computing
Conference
THANKS

