

Optimiser l'expérience d'acquisition SaaS avec un programme d'expérimentation rigoureux

Client : Billy (ou BillyApp)

Industrie : SaaS pour l'industrie

Billy est une solution de comptabilité cloud conçue pour les propriétaires de petites entreprises. L'histoire de Billy commence en janvier 2003, alors que Mike dirigeait une agence de design de quatre personnes. Pour la facturation des clients, Word et Excel étaient difficiles à utiliser et n'étaient pas conçus pour créer des factures professionnelles. Puis, un jour, un événement qui fait frémir tout propriétaire de petite entreprise : il a accidentellement sauvegardé une ancienne facture. Conscient qu'il devait exister une meilleure solution, Mike a décidé de la créer lui-même. Au cours des deux semaines suivantes, il a codé une solution qui est devenue la base de ce qui est aujourd'hui Billy.

Opportunité

Créer une expérience client enrichissante est essentiel pour Billy afin d'augmenter et de fidéliser ses abonnés et de développer son activité. L'entreprise a dû relever un défi commun : identifier les expériences client les plus efficaces et utiliser l'expérimentation pour valider et exploiter ces informations afin de générer un impact commercial significatif.

Becomes Perfect a aidé Billy à :

- Découvrir des informations comportementales pour créer des expériences client significatives.
- Valider ces connaissances grâce à un processus d'expérimentation rigoureux.
- Mettre en œuvre les expériences clients éprouvées pour développer son activité.

> Becomes Perfect est le leader de l'optimisation de l'expérience client. Ils nous ont aidés à optimiser nos outils de test et de personnalisation, non seulement en concevant des expériences utilisateur et des tests performants, mais aussi en mettant en œuvre des méthodologies rigoureuses pour notre équipe.

> – Matt Mitchell, directeur principal du marketing numérique, Billy

Billy cherchait un moyen fiable d'élargir sa clientèle et de développer son activité. Pour y parvenir, l'entreprise devait augmenter le nombre d'inscriptions à l'essai et attirer le public ciblé. Elle souhaitait optimiser efficacement son expérience d'acquisition et obtenir des résultats immédiats.

Défis

Justifier le coût de l'expérimentation

Leur plus grand obstacle résidait dans la nécessité de justifier le coût de leur nouvel outil d'expérimentation et le budget nécessaire à la constitution d'une équipe d'expérimentation et à la mise en œuvre d'un programme efficace. Ils comprenaient la valeur et les opportunités qu'il pouvait générer, mais ne savaient pas comment mesurer l'impact commercial pour justifier leur décision.

Manque d'expertise et de processus pour un programme d'expérimentation efficace

Billy avait mis en place un nouvel outil de test robuste et pensait que cela répondrait à ses difficultés d'expérimentation. Cependant, ils ont rapidement réalisé qu'ils ne parvenaient pas à exploiter pleinement son potentiel. Ils peinaient toujours à obtenir des résultats significatifs. Ils ne disposaient pas des processus et de l'expertise nécessaires pour élaborer une stratégie, prioriser et construire un programme d'expérimentation efficace et durable, capable de s'adapter à l'évolution de l'entreprise.

Suivi et analyse des données pour des informations significatives

Le seul suivi clair en place concernait le taux de conversion des inscriptions, mais l'équipe n'a pas pu identifier les facteurs spécifiques à l'origine de cette fluctuation lors de ses propres expérimentations. Elle avait besoin d'orientations sur la meilleure façon de suivre les progrès et d'analyser ses données afin de prendre des décisions éclairées pour améliorer l'expérience utilisateur sur son site web et augmenter le nombre d'inscriptions aux essais.

Solution

Un processus d'expérimentation rigoureux avec une évolutivité, une vitesse et une croissance élevées.

Becomes Perfect a aidé Billy à mettre en œuvre un processus d'expérimentation rigoureux pour optimiser ses capacités de test. Grâce aux outils éprouvés de Becomes Perfect, l'équipe a pu identifier :

- Les impacts négatifs sur les inscriptions des clients identifiés grâce à une analyse LIFT® de chaque point de contact client.
- Les zones du site Web qui bénéficieraient des plus grandes améliorations de l'expérience client grâce au cadre de priorisation PIE™.
- Des informations tirées des archives d'expériences Liftmap™ de Becomes Perfect à appliquer et à tester avec Billy pour une augmentation immédiate des revenus.

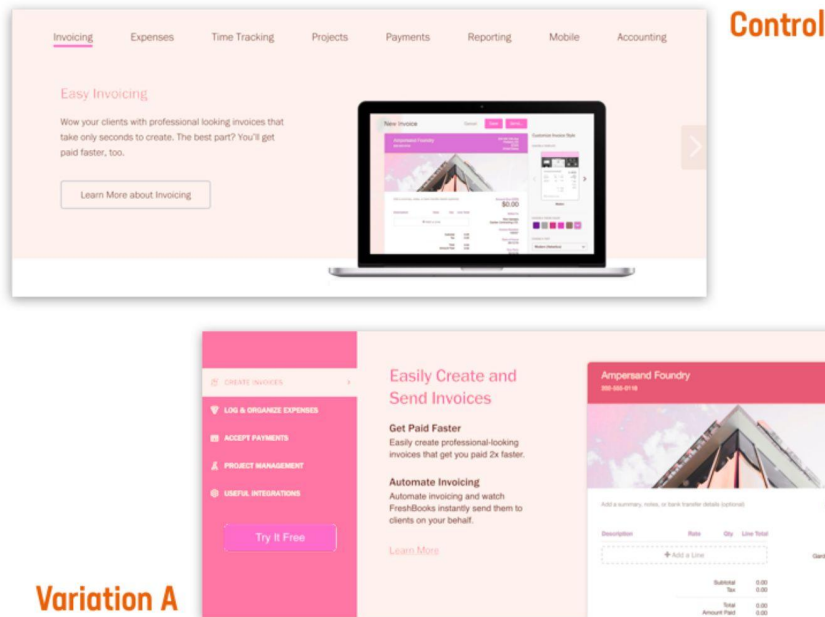
La mise en œuvre d'une stratégie d'expérimentation avec des cadres, des processus et des méthodologies éprouvés et reproductibles a permis de produire des résultats cohérents.

Résultat

Des informations comportementales découvertes pour créer des expériences client significatives pour une croissance rapide de l'entreprise.

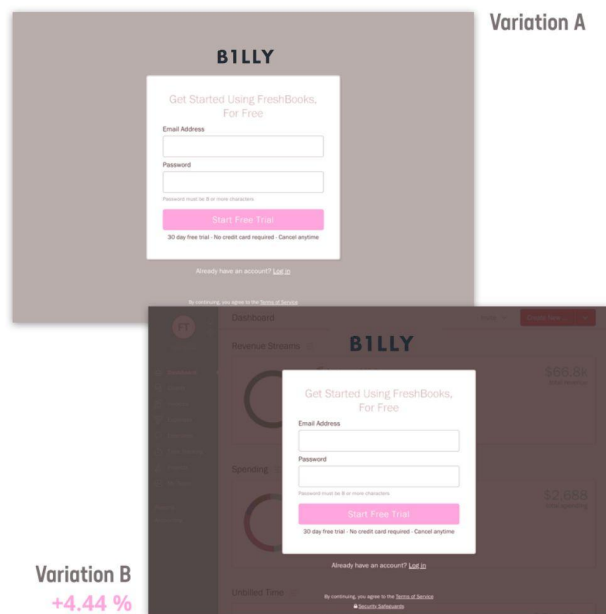
Simplifier les choix pour faire progresser les utilisateurs dans l'entonnoir de conversion.

Les visiteurs exploraient activement les pages « Visite du produit » et « Fonctionnalités », mais ne passaient pas à l'étape suivante pour progresser dans l'entonnoir de conversion. L'équipe a identifié les cinq fonctionnalités les plus populaires de Billy pour son public et a limité la liste affichée sur ces pages. En réduisant la charge cognitive, les visiteurs n'étaient plus submergés d'informations. Cela a non seulement augmenté le taux d'inscription global, mais aussi le nombre de visites d'intégration.



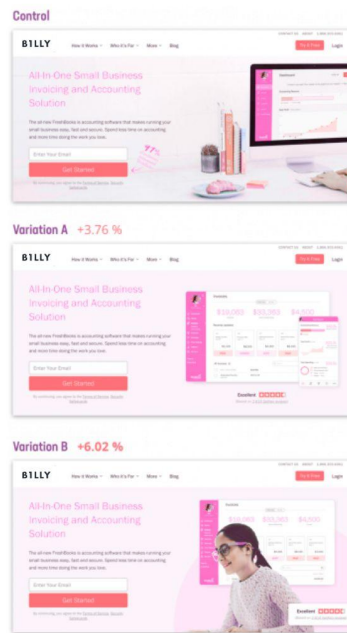
Réduire l'anxiété des visiteurs pour augmenter les conversions.

L'utilisation d'images et de graphiques de produits pertinents augmente les abonnements. Par exemple, les visiteurs du site étaient plus susceptibles de s'inscrire et de convertir s'ils savaient à quoi s'attendre. En comparant les taux de conversion entre la page d'inscription avec un arrière-plan classique et celle avec une image du produit Billy, la page produit a entraîné une augmentation de 4 % des abonnements.



Augmenter la pertinence pour augmenter les conversions.

Les consommateurs réagissent plus positivement aux produits auxquels ils peuvent s'identifier. Par exemple, l'analyse des résultats d'un test sur la page d'accueil a montré qu'une image d'une personne utilisant le produit augmentait sa pertinence. Cela a entraîné une augmentation significative des inscriptions.



Ces résultats d'expérimentation validés ont aidé Billy à élaborer des stratégies plus efficaces pour cibler son audience. Grâce à son partenariat avec Becomes Perfect, Billy dispose désormais de preuves tangibles des attentes de ses clients et de la meilleure façon d'y répondre. En alignant son message et ses visuels, Billy est en mesure de créer des expériences en ligne pertinentes et personnalisées, qui ont un impact significatif sur la croissance de sa clientèle et la réussite de son entreprise.