



HubSpot présente son nouveau Service Hub, qui transforme l'expérience client pour la génération de revenus

Le tout nouveau Service Hub, optimisé par HubSpot AI, est l'unique solution qui rassemble pour la première fois le support client et l'accompagnement client.

Paris, France - 24 avril 2024 - A l'occasion de son événement semestriel [Spotlight](#), [HubSpot](#), la plateforme de gestion de la relation client pour les entreprises en croissance, annonce une nouvelle version de [Service Hub](#), son logiciel de service client.

L'expérience client doit être repensée

Après l'achat, la plupart des clients n'ont plus de contact avec l'entreprise jusqu'à ce qu'ils rencontrent un problème. Cette approche réactive ne fonctionne pas, et les entreprises doivent vraiment se concentrer sur la satisfaction de leurs clients existants, puisqu'il est avéré que l'acquisition d'un nouveau client peut leur coûter jusqu'à 25 fois plus cher¹. C'est l'une des nombreuses raisons pour lesquelles les équipes d'accompagnement et de support client jouent un rôle essentiel sur les résultats d'une entreprise. Alors pourquoi le secteur a-t-il connu si peu d'innovation ?

Les solutions HubSpot ne sont pas seulement centrées sur l'expérience client. Elles ont été conçues pour connecter le service client avec le marketing et les ventes, et ainsi le faire passer de centre de coûts à générateur de revenus. Le tout nouveau Service Hub, optimisé par HubSpot AI, est l'unique solution qui rassemble pour la première fois le support client et l'accompagnement client, permettant aux leaders de l'expérience client d'offrir un support à grande échelle tout en favorisant la rétention.

Pour permettre un support à grande échelle, Service Hub inclut désormais :

- **Le centre de support** : un espace de travail conçu pour optimiser la productivité des agents, qui bénéficie d'un aperçu complet des éléments les plus importants pour l'expérience client, des mises à jour des tickets en temps réel aux conversations omnicanales, ainsi que des possibilités d'organisation, de recherche et de filtrage pour améliorer la découverte.
- Des outils pour assurer un support d'exception :
 - **Des accords de niveau de service avancés** pour des rapports et des opérations plus efficaces et plus complexes.
 - **Des outils de transfert robustes** pour assurer que les tickets sont assignés au bon agent, au bon moment.
 - **Des outils de gestion des effectifs** sous forme de paramètres et d'API pour définir la disponibilité, les horaires de travail et les compétences des utilisateurs.

¹ [Harvard Business Review](#)



Pour favoriser la rétention des clients, Service Hub inclut désormais :

- **Un espace de travail pour les équipes d'accompagnement client** : pour la première fois, les équipes d'accompagnement client disposent d'un espace dédié dans HubSpot, disponible en version bêta. Les Customer Success Managers peuvent gérer l'ensemble de leurs comptes dans un espace centralisé et disposer de données exploitables et d'une segmentation personnalisée. Cet espace inclut :
 - **L'activité des comptes et pipelines** spécifiques pour le portefeuille de chaque CSM afin d'accéder facilement aux informations les plus importantes.
 - **Le score d'activité client** pour identifier les risques de perte de clients, prioriser les contacts avec lesquels communiquer et répondre aux besoins des clients de façon proactive.
 - **Des intégrations d'analyse de l'utilisation du produit** à l'aide d'[applications essentielles](#) comme Pendo, Amplitude, Segment, ou l'API d'événements personnalisés de HubSpot.

Service Hub propose plus d'une douzaine d'outils optimisés par l'IA, y compris :

- **Un chatbot basé sur la technologie GPT** pour un support continu qui permet aux agents de se concentrer sur les questions les plus complexes.
- **Des réponses recommandées par l'IA en temps réel** et des **résumés de conversations** pour accélérer les délais de résolution, y compris le support multilingue.
- **Des recommandations d'étapes à suivre** pour aider à la prise de décision après les appels clients.

« Service Hub a permis à nos agents d'être opérationnels très rapidement, grâce à une vue complète du parcours client », explique Jennifer Cummings, Directrice de l'engagement client à Kaplan. « Depuis que nous avons rassemblé nos équipes marketing, ventes et de service client sur HubSpot, nos équipes dirigeantes disposent d'une visibilité complète sur l'ensemble des opérations et n'ont plus à se poser de questions : ils savent que nos clients obtiennent rapidement ce dont ils ont besoin. »

Pour en savoir plus sur le Service Hub, rendez-vous sur la [page de présentation du produit](#).

Pour en savoir plus sur la centaine de mises à jour réalisées à l'échelle de la plateforme client de HubSpot, rendez-vous sur [hubspot.fr/spotlight](https://www.hubspot.fr/spotlight).

À propos de HubSpot

HubSpot est la plateforme client qui aide les entreprises à réussir leur croissance. HubSpot permet aux équipes de renforcer leurs connexions avec les clients en proposant une plateforme unifiée optimisée par l'IA qui inclut des logiciels d'engagement client, un CRM intelligent, un écosystème connecté fort de plus de 1 500 intégrations au sein de sa [marketplace d'applications](#), une communauté dynamique, ainsi que des formations et ressources pédagogiques avec [HubSpot Academy](#). Aujourd'hui, plus de 205 000 clients tels que DoorDash, Reddit, Eventbrite et Tumblr, répartis dans plus de 135 pays, utilisent HubSpot pour attirer les clients, interagir avec eux et les fidéliser. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.hubspot.fr



HubSpot a été récompensé pour sa culture par les sociétés Glassdoor, Great Place to Work, Comparably, Fortune, ou encore Entrepreneur, Inc. HubSpot a été fondé en 2006 et son siège se situe à Cambridge dans le Massachusetts. Les milliers d'employés de HubSpot travaillent dans le monde entier dans les bureaux de l'entreprise et à distance.

Contact presse

AxiCom pour HubSpot

hubspotPR.france@axicom.com