

Todos los líderes de la experiencia del cliente lo saben: a pesar de los recortes en presupuestos y personal, hay algo que nunca cambia: la demanda de experiencias fuera de serie. Los líderes de éxito del cliente / trabajan bajo más presión que nunca. Los equipos de asistencia intentan solucionar incidencias urgentes y los del éxito del cliente intentan identificar problemas antes de que ocurran. Ambos equipos son fundamentales para la retención de clientes. Pero hasta ahora, había que gestionar ambas áreas en distintos lugares. Ya no es el caso. Te presentamos el nuevo Service Hub. Trabajamos duro para unificar todas las herramientas que necesitas para mejorar el servicio de asistencia y la retención. Uno de los mayores desafíos a los que se enfrentan estos equipos es mejorar su trabajo sin aumentar los gastos. Debes dar a tus representantes las herramientas adecuadas y la más importante es un nuevo espacio de centro de ayuda. Damos a los representantes una vista centralizada en la que pueden asignar y resolver los tickets más urgentes para maximizar la productividad. Y si realmente quieres mejorar la asistencia, seguro que ya sabes lo que voy a decir. Usa la IA. Integramos HubSpot AI en Service Hub para que los equipos puedan trabajar con más eficiencia. Por ejemplo, el nuevo chatbot con GPT usa el lenguaje natural para responder preguntas y cerrar tickets automáticamente. Así, tu equipo podrá centrarse en problemas más complejos que realmente necesiten su atención. También pueden usar HubSpot AI para resumir conversaciones, mejorar las transferencias y ver respuestas recomendadas que los clientes podrán comprender fácilmente y que tendrán la voz de tu marca, gracias a las funciones integradas de HubSpot AI. Una de las mayores ventajas de Service Hub es que crece con tu empresa. Diseñamos muchas nuevas funciones para equipos de gran tamaño. Con la asistencia omnicanal, puedes llegar a tus clientes dondequiera que estén, con la redacción de llamadas interactiva integrada en este espacio de trabajo. Y pronto lanzaremos nuevas API con las que podrás conectar cualquier canal directamente con el centro de ayuda. Los ANS avanzados ayudan a mejorar la prestación del servicio porque permiten optimizar métricas importantes, como el tiempo de respuesta. La asignación según habilidades envía los tickets al representante adecuado, y diseñamos una base de conocimientos más eficiente y personalizable que crece con tu empresa y cubre todas tus necesidades de autoservicio. Estos son solo algunos ejemplos de los más de 40 lanzamientos que hicimos en Service Hub el año pasado para mejorar la asistencia. Pero sabemos que adquirir un nuevo cliente puede ser hasta 25 veces más caro que conservarlo. Por eso, los mángers del éxito del cliente ahora tienen una sección específica en HubSpot. Te presentamos el nuevo espacio del éxito del cliente, en fase beta. Los CSM pueden gestionar su portafolio monitorizando tareas, creando vistas y segmentos personalizados y supervisando el pipeline de las principales cuentas. Pronto lanzaremos la calificación del estado de los clientes, que usa los datos del CRM y otra información, como la del uso de los productos. Además, incluimos herramientas de gestión de feedback con las que adelantarse a las tendencias para mejorar la retención. Con HubSpot AI, los CSM tienen resúmenes generados con IA, transcripciones y próximos pasos para cada llamada. El espacio del éxito del cliente es lo que estos equipos necesitan, porque les ayudará a mejorar aún más la retención. Las mejores empresas son las

que más satisfacen a sus clientes. Con el nuevo Service Hub, podrás ofrecerles experiencias muy positivas a gran escala como nunca antes. Descubre el nuevo Service Hub en el Spring Spotlight.