

Qualquer líder de CX lhe dirá: não importa qual é o seu orçamento ou se o número de funcionários diminuiu, uma coisa nunca mudará: a demanda por experiências incríveis do cliente. Hoje, os líderes de CX estão sob mais pressão do que nunca, quer seja o suporte, enfrentando os desafios urgentes dos clientes, ou as equipes de sucesso, tentando identificar esses desafios antes que eles aconteçam. Suporte ao cliente e sucesso são vitais para a retenção de clientes, e até agora, as empresas tiveram que gerir suporte e sucesso em diferentes lugares. Mas isso acabou. Estou animado para apresentar o novo Service Hub. Trabalhamos muito para reunir tudo o que você precisa para expandir o suporte e impulsionar a retenção em um só lugar. Um dos maiores desafios que ouvimos dos líderes de suporte ao cliente é: Como expandir minha equipe sem aumentar os custos? Equipar seus representantes com as ferramentas certas. E tudo começa com um novo workspace de Help Desk. Estamos dando aos representantes uma visão central para ajudá-los a fazer a triagem e resolver seus tickets mais urgentes e maximizar a produtividade. E se você realmente deseja ampliar o suporte, adivinhe o que estou prestes a dizer. IA. Incorporamos a IA da HubSpot no Service Hub para ajudar os representantes a trabalhar de maneira mais inteligente a seu favor, como o novo chatbot com tecnologia GPT. Ele usa um tom semelhante ao humano para responder a perguntas e fechar tickets automaticamente. Agora, sua equipe de suporte estará liberada para focar em questões mais complexas que realmente precisam de mais atenção. Os representantes também podem usar a IA da HubSpot para resumir conversas, fazer transferências inteligentes e recomendar respostas com base no ticket que são incríveis para o cliente e de acordo com a identidade da marca, graças às proteções integradas da IA da HubSpot. Uma das melhores partes é que o Service Hub é construído para expandir com você. Criamos uma tonelada de novos recursos para equipes grandes. O suporte omnicanal significa que você pode encontrar seus clientes onde eles estão, começando com a escrita interativa de chamadas integrada diretamente ao workspace de Help Desk. E em breve, novas APIs para que você possa conectar qualquer canal que desejar diretamente ao Help Desk. SLAs avançados ajudam você a melhorar seu atendimento para otimizar métricas importantes, como tempo para responder ou eficiência do representante. O encaminhamento baseado em capacidade e habilidades envia tickets para o representante certo, na hora certa. Além disso, criamos um sistema mais poderoso e uma Central de Conhecimento personalizável para lidar com seu negócio em crescimento e necessidades de autoatendimento. Esses são apenas alguns dos mais de 40 lançamentos do Service Hub do ano passado para ajudar você a expandir o suporte. Mas sabemos que conseguir um novo cliente pode ser até 25 vezes mais caro do que manter um já existente. Por isso, que estamos oferecendo aos gerentes de sucesso do cliente uma página inicial dedicada na HubSpot pela primeira vez. Conheça o novo workspace de sucesso do cliente disponível em beta. O CSM pode gerenciar a carteira de negócios, rastreando tarefas, criando segmentos e visualizações personalizados, e ficar de olho em pipelines para contas-chave. Em breve, apresentaremos as pontuações de clientes, que podem ser alimentadas por todos os seus dados de CRM e até dados de uso do produto. Além disso, com ferramentas de gerenciamento de feedback, suas equipes podem ficar à frente das

tendências que impactam a retenção de clientes. E com a IA da HubSpot, seus CSMS têm resumos gerados por IA, transcrições e próximas etapas após cada chamada. O workspace de sucesso do cliente será uma virada de jogo para as equipes de CX, ajudando-as a ter um papel ainda maior na retenção de clientes. Grandes negócios são construídos com clientes satisfeitos e de longo prazo. Com o novo Service Hub, estamos ajudando você a proporcionar experiências cada vez mais positivas para o cliente como nunca antes. Descubra o novo Service Hub em nosso Spring Spotlight.