

Customizable CRM Copy Bank (condensed)

Les CRM se trouvent à un tournant de leur histoire. L'époque où ils n'étaient qu'un carnet d'adresses numérique pour la vente est révolue. Aujourd'hui, les clients sont plus exigeants que jamais. Pour réussir, les entreprises ont besoin d'un CRM entièrement intégré, qui peut à la fois faciliter et optimiser l'ensemble de l'expérience client.

Le CRM n'est plus seulement un outil de vente. Il est un élément central des entreprises en pleine croissance.

Aujourd'hui, les entreprises ont besoin d'un logiciel CRM suffisamment flexible pour accompagner toutes les équipes. Ce CRM doit réunir les meilleurs outils pour les équipes marketing, commerciales, de service client et opérationnelles, tout en étant suffisamment flexible pour leur permettre de personnaliser et d'adapter leur instance, et d'y gérer l'accès, afin d'optimiser le fonctionnement de chacune de ces équipes.

C'est précisément ce que fait la plateforme CRM de HubSpot, en vous permettant d'unir vos équipes et d'atteindre votre plein potentiel.

Adaptez-vous rapidement avec une plateforme CRM personnalisable qui vous permet de mettre en place le système correspondant à la structure de votre entreprise. Personnalisez les autorisations, les propriétés et les événements comportementaux pour aligner vos équipes comme jamais auparavant, avec une interface utilisateur fluide qui favorise une adoption sans précédent.

Le CRM n'est plus seulement un outil de vente. Il est un élément central des entreprises en pleine croissance.

En tant que partie intégrante des entreprises en croissance, un CRM doit :

- 1. S'adapter à l'entreprise**
- 2. Favoriser l'alignement des équipes**
- 3. Être facile à adopter**

Le CRM n'est plus seulement un outil de vente, il est un élément central des entreprises en croissance.

Vous avez besoin d'une plateforme CRM qui réunit les meilleurs outils pour les équipes marketing, commerciales, de service client et opérationnelles tout en étant suffisamment flexible pour leur permettre de personnaliser et d'adapter leur instance, et d'y gérer l'accès, afin d'optimiser le fonctionnement de chacune de ces équipes.

1. UNE PLATEFORME CRM QUI S'ADAPTE À VOS BESOINS

Adaptez facilement votre instance HubSpot avec des objets personnalisés, des associations flexibles et une interface utilisateur personnalisable.

Lorsque la situation évolue, vous pouvez ajuster votre portail HubSpot avec un minimum de travail de développement ou d'interruptions.

2. UNE PLATEFORME CRM QUI FAVORISE L'ALIGNEMENT DES ÉQUIPES

La plateforme CRM de HubSpot propose des autorisations avancées pour donner le contrôle à chaque équipe et lui permettre de se concentrer sur ce qui est important *pour elle*.

De plus, avec les unités commerciales, il est possible de configurer et d'organiser plusieurs marques dans un seul compte HubSpot.

3. UNE PLATEFORME CRM FACILE À ADOPTER

En tant qu'élément central de votre entreprise, votre plateforme CRM doit être accessible et remporter l'adhésion de vos équipes.

HubSpot fournit une interface utilisateur intuitive et conviviale qui est appréciée aussi bien des représentants commerciaux que des administrateurs.

Avec les dernières mises à jour, les administrateurs peuvent configurer facilement de nouveaux paramètres utilisateur et suivre l'accès à HubSpot.

Fonctionnalités :

- Améliorations apportées aux objets personnalisés – Plateforme
 - **Page des paramètres des objets personnalisés** (disponible) : après avoir créé un objet personnalisé pour leur plateforme, les administrateurs trouveront l'option Objets personnalisés dans leurs paramètres. Chaque objet personnalisé comprendra des paramètres distincts, notamment la gestion des propriétés, la modification du nouveau formulaire de création de fiches d'informations et la sélection des propriétés à afficher sur une carte d'association.
 - **E-mails individuels à partir des fiches d'informations des objets personnalisés** (disponibles) : envoyez des e-mails individuels à vos contacts directement depuis les pages des fiches d'informations des objets personnalisés. Lorsque vous communiquez avec des prospects ou des clients, vous avez parfois besoin d'accéder aux informations stockées sur la fiche d'informations d'un objet personnalisé. Vous pouvez désormais envoyer un e-mail depuis un objet personnalisé, afin de disposer du contexte nécessaire pour rédiger votre message.
 - **Propriétés des objets personnalisés dans les formulaires** (version bêta privée) : les formulaires HubSpot prennent maintenant en charge les propriétés des objets personnalisés. Souvent, les clients peuvent avoir besoin de recueillir des données par le biais de formulaires envoyés par leurs propres clients sur l'un de leurs objets personnalisés, comme les détails d'une pièce automobile endommagée ou les détails d'une réservation de chambre d'hôtel, en fonction de leur activité. Cela n'était pas possible auparavant via les formulaires HubSpot. Avec cette version, les clients peuvent maintenant ajouter les propriétés de leurs objets personnalisés directement dans les formulaires HubSpot et recueillir des données importantes qui sont uniques à leur entreprise.
 - **Filtres des objets personnalisés dans les listes** (disponibles) : créez et alimentez vos listes de contacts (adresses e-mail, automatisation ou score, par exemple) avec les filtres des objets personnalisés et des propriétés de ticket. En plus de l'ensemble actuel de filtres pour les contacts, les entreprises et les transactions, vous verrez maintenant également les tickets et les objets personnalisés dans votre portail HubSpot.
- Associations flexibles – Lancement le 7 août – Plateforme

Outils gratuits et version Starter :

Adapter votre plateforme CRM à votre entreprise n'a jamais été aussi simple. HubSpot vous permet à présent d'associer plusieurs entreprises à un seul contact, à une seule transaction et bien plus encore, pour personnaliser de manière efficace la relation entre les différents objets. En savoir plus.

Versions Pro et Entreprise :

Adapter votre plateforme CRM à votre entreprise n'a jamais été aussi simple. HubSpot vous permet à présent d'associer des objets standards à plusieurs objets du même type ou d'un autre type, et d'ajouter des libellés aux associations. Vous pouvez ainsi notamment filtrer les listes, créer une automatisation et extraire des rapports avec ces libellés d'associations. En savoir plus.

- Événements comportementaux personnalisés – Disponibles – Plateforme

Chaque entreprise a ses particularités. Les équipes marketing doivent s'assurer que les ressources et les canaux qui sont uniques à leurs opérations sont reflétés sur l'ensemble de la plateforme.

Les nouveaux événements comportementaux personnalisés vous permettent de définir et de déclencher des événements selon les critères de votre choix. Vous pouvez créer des propriétés personnalisées pour les événements, automatiser les workflows selon des propriétés d'événement comportemental personnalisé, ou encore attribuer les revenus à des événements spécifiques dans l'éditeur de rapports.

Avec les événements comportementaux personnalisés, vous pouvez suivre les connexions aux sites web externes, comparer l'utilisation de navigateurs et d'appareils mobiles, suivre les paniers d'achats abandonnés, suivre l'utilisation d'un élément cliquable et créer des entonnoirs personnalisés pour suivre les parcours des utilisateurs.

- Unités commerciales et gouvernance – Lancement le 7 août – Plateforme

Avec les unités commerciales, vous pouvez gérer les contacts, les ressources marketing et commerciales, et les paramètres pour plusieurs marques en toute confiance avec HubSpot.

Menez des campagnes de vente additionnelle ou de montée en gamme en toute simplicité pour chaque segment de votre audience, suivez les interactions des contacts et leurs préférences de communication pour chaque marque, établissez des rapports de performance sur l'ensemble de vos activités commerciales ou concentrez-vous sur les résultats d'une marque en particulier.

- Interface utilisateur personnalisable – Plateforme
 - **Personnalisation des fiches d'informations du CRM** (disponible) : désormais, vous pouvez définir quelles propriétés apparaissent sur les fiches de tableau de bord et d'association. Les champs sélectionnés s'afficheront par défaut, afin d'indiquer les propriétés qui vous intéressent le plus.
 - **Priorité des transactions** (en cours de développement) : si vous avez parfois du mal à déterminer l'importance et l'urgence de certaines opportunités, vous pouvez maintenant définir le niveau d'attention requis sur une transaction avec la nouvelle propriété de priorité des transactions par défaut. Affichez la propriété de priorité sur les tableaux des transactions dans la section « À propos de cette transaction » sur la barre latérale de la fiche d'informations.
 - **Propriétés traduisibles pour l'import et l'export** (version bêta) : personnalisez encore davantage le portail HubSpot de votre entreprise. Vous pouvez désormais demander des exports depuis HubSpot dans la langue de votre choix, et importer des fichiers avec les en-têtes des colonnes également dans la langue de votre choix pour les propriétés par

défaut de HubSpot.

- Inscription à une séquence automatisée – Version bêta publique – Plateforme

Avec cette mise à jour, vous pouvez à présent utiliser un workflow pour inscrire et désinscrire des contacts dans des séquences. Les e-mails marketing sont disponibles depuis longtemps dans les workflows, mais les séquences offrent la touche personnalisée et dédiée attendue par les prospects. En combinant ces deux outils, votre équipe peut communiquer de manière attentive à grande échelle pour conclure davantage de transactions.