



## Spotlight, édition printemps 2025

### HubSpot dévoile quatre agents IA pour aider les équipes à se développer

*Les agents Breeze pour le support client, la base de connaissances, la prospection et le contenu génèrent un impact réel pour les équipes de vente.*

**Paris, France - 10 avril 2025** - La plupart des agents IA sur le marché présentent le même problème que les applications disparates : ils travaillent en silos et ne partagent pas de données, ce qui signifie que les entreprises n'obtiennent pas la valeur ajoutée dont elles ont besoin.

Avec Breeze Agents, HubSpot adopte une approche différente. Ces agents IA sont directement intégrés dans HubSpot et reposent sur des données et un contexte client unifiés grâce à la [couche de contexte de Breeze](#) : une combinaison de puissants modèles de connaissances tiers et sur mesure, de données structurées et non structurées (telles que les e-mails, les appels et les tickets de support) et de données externes enrichies grâce à Breeze Intelligence.

Pourquoi est-ce important ? Cela signifie que les agents IA Breeze Agents fournissent réellement ce dont les équipes de mise sur le marché ont besoin : davantage de leads, des cycles de vente plus rapides et des clients satisfaits.

*« Nous avons conçu Breeze et ses agents pour que les entreprises en tirent réellement parti », explique Nicholas Holland, responsable de l'IA au sein de HubSpot. Il ajoute : « Les agents s'appuient d'abord sur des données unifiées qui combinent des informations structurées et non structurées. Ensuite, ils disposent de tout le contexte de l'ensemble du parcours client, contrairement aux agents IA cloisonnés qui ne voient qu'une partie de l'entreprise. Enfin, ils sont conçus pour travailler main dans la main avec les humains, pour étendre le pouvoir des équipes et les aider à surpasser leurs objectifs sans renforcer leurs effectifs. »*

Aujourd'hui, HubSpot lance le nouvel agent Breeze pour la base de connaissances et apporte des améliorations aux agents Breeze pour le service client, la prospection et le contenu.

## **Le nouvel agent Breeze pour la base de connaissances comble les lacunes en matière de connaissances**

Le nouvel agent Breeze pour la base de connaissances permet aux entreprises d'améliorer et d'enrichir instantanément cette dernière en utilisant les tickets et les conversations existants. L'agent :

- Collabore avec l'agent Breeze pour le service client pour identifier et combler les lacunes en matière de connaissances.
- Identifie et extrait les réponses à partir des tickets de support.
- Rédige des messages en utilisant les données des tickets.
- Fournit ces textes pour révision et publication par des agents humains.
- Permet à un plus grand nombre de clients de trouver des réponses en libre-service.

## **L'agent Breeze pour le service client est une équipe support disponible 24h/24 et 7j/7**

L'agent Breeze pour le service client est le prolongement d'une équipe support, aidant les clients HubSpot à résoudre plus de 50 % de leurs tickets de support et à passer près de 40 % moins de temps à gérer ces tickets\*.

L'agent amélioré peut désormais :

- Identifier les lacunes en matière de connaissances auxquelles l'agent Breeze pour la base de connaissances peut remédier.
- Fournir des réponses personnalisées (par exemple, le statut de la commande et les dates d'échéance de paiement).
- Effectuer des actions simples (comme la réinitialisation des mots de passe).
- Apprendre à partir de données non structurées, y compris des fichiers PDF et des articles de base de connaissances.
- Fonctionner sur plusieurs canaux : WhatsApp, Facebook Messenger et e-mails

*« L'agent Breeze pour le service client nous permet de répondre aux besoins de nos différentes audiences, qu'il s'agisse des membres, des donateurs ou encore des formateurs, en fournissant des réponses rapides, pertinentes et personnalisées », déclare John Mothershead, directeur de la réussite des membres chez Youth on Course. Il ajoute : « Avant l'agent Breeze pour le service client, notre équipe peinait à répondre à la demande. Aujourd'hui, bien que notre croissance rapide se soit traduite par une augmentation de 75 % du nombre de tickets de support, nous avons amélioré notre délai de réponse de 16 % et augmenté la satisfaction de nos clients de 7 %. Un processus autrefois manuel et lent est désormais rationalisé et efficace, ce qui permet à notre équipe de se concentrer sur l'évolutivité et la prévention des problèmes plutôt que de simplement suivre le rythme. »*

## **L'agent Breeze pour la prospection aide les équipes commerciales à développer leurs pipelines**

L'agent Breeze pour la prospection connaît le commercial, le prospect et l'entreprise. Il s'appuie sur ces données pour identifier des comptes cibles, personnaliser les communications et interagir avec les prospects dans le CRM intelligent, aidant ainsi les équipes commerciales à accélérer la création de pipeline.

L'agent amélioré peut désormais :

- Utiliser des profils de vente pour personnaliser les approches relatives à différents produits, buyer personas et marchés.
- Effectuer une recherche automatisée lorsque des comptes cibles sont ajoutés au CRM pour faire gagner un temps précieux aux commerciaux. Il s'appuie sur des interactions passées stockées dans HubSpot ainsi que sur des sources externes telles que les sites web, les articles de blog et les actualités sur l'entreprise en question.
- Être accessible depuis plusieurs endroits dans HubSpot, y compris le Sales workspace, l'agent Breeze pour la prospection et les comptes cibles.

## **L'agent Breeze pour le contenu aide les spécialistes marketing à créer et à réutiliser du contenu**

L'agent Breeze pour le contenu permet aux spécialistes du marketing de créer et d'adapter leur marketing avec un contenu de haute qualité et pertinent, adapté au contexte de l'entreprise.

L'agent amélioré peut désormais :

- Utiliser les fichiers de référence téléchargés pour les articles de blog et les pages de destination.
- Suggérer de meilleurs sujets de blog en se basant sur le contenu le plus performant.
- Automatiser les tâches préalables à la publication comme la rédaction de méta-descriptions, la création d'e-mails de confirmation pour les soumissions de formulaires et l'ajout de liens internes.

Les agents Breeze pour le service client, le contenu et la prospection sont disponibles dans le monde entier et l'agent Breeze pour la base de connaissances est maintenant disponible en version bêta privée.

Visitez le site [Spotlight](#) pour en savoir davantage sur plus de 200 nouveautés.

\*\* Les données clients de HubSpot pour ceux qui utilisent l'agent Breeze pour le service client par rapport à ceux qui ne l'utilisent pas

### **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 1700 intégrations au sein de son marketplace d'applications, une communauté dynamique, ainsi que des formations et ressources pédagogiques avec HubSpot Academy.

**Contact presse :** Axicom

hubspotPR.france@axicom.com

+33 6 75 18 31 39