

Tous les spécialistes de l'expérience client vous le diront : quelles que soient les contraintes en matière de budget ou d'effectif, une chose ne change pas. Les clients continuent d'exiger des expériences exceptionnelles. Et aujourd'hui, les leaders de l'expérience client font face à une pression sans précédent, qu'il s'agisse des équipes de support client, en première ligne pour résoudre les problèmes les plus urgents, ou des équipes d'accompagnement, chargées d'identifier ces problèmes avant qu'ils ne surviennent. Ces équipes de support et d'accompagnement client sont vitales à la fidélisation des clients, mais jusqu'ici, les entreprises devaient gérer ces deux aspects de l'expérience dans des plateformes différentes. Cette époque est révolue. HubSpot a l'immense plaisir de vous présenter le tout nouveau Service Hub, fruit d'un travail de longue haleine pour rassembler tous les outils pour assurer un support à grande échelle et la fidélisation des clients sur une plateforme unique. Un des principaux défis des responsables du service client est de savoir comment développer leur équipe sans hausse des coûts. La réponse : en dotant les agents des bons outils, et cela commence par un nouveau centre de support, un espace de travail dédié qui offre une vue centralisée aux agents pour les aider à prioriser et à résoudre les tickets les plus urgents et à optimiser la productivité. Et pour réellement déployer un support à grande échelle, une solution s'impose : l'IA. HubSpot AI est intégré au Service Hub pour optimiser les activités des agents et leur libérer du temps. C'est le cas du nouveau chatbot optimisé par la technologie GPT, qui adopte un ton humain pour répondre aux questions et fermer les tickets automatiquement. Votre équipe de support a maintenant plus de temps à consacrer aux problèmes les plus complexes qui nécessitent la plus grande attention. Les agents peuvent également utiliser HubSpot AI pour résumer les conversations et améliorer les transferts, et pour obtenir des recommandations de réponses au ticket en fonction de la discussion qui sont à la fois adaptées au client et au ton de votre marque, grâce aux mécanismes de sécurité intégrés dans HubSpot AI. L'un des nombreux avantages du Service Hub est qu'il a été conçu pour évoluer en même temps que votre entreprise. Il comprend de nombreuses fonctionnalités destinées aux équipes de grande taille. Le support omnicanal permet d'interagir avec les clients là où ils se trouvent, à commencer par la rédaction d'appel interactive intégrée directement à l'espace de travail du centre de support. Et bientôt, de nouvelles API seront disponibles pour vous permettre de connecter le canal de votre choix directement au centre de support. Des accords de niveau de service avancés améliorent la fourniture de service et optimisent ainsi des indicateurs importants comme les délais de réponse ou l'efficacité des agents. Le transfert basé sur la capacité et les compétences envoie les tickets aux bons agents, au bon moment, et une base de connaissances plus puissante et personnalisable répond aux besoins de libre-service des entreprises en croissance. Toutes ces fonctionnalités ne sont qu'une partie des 40 nouveautés et mises à jour du Service Hub au cours de l'année passée, pour vous aider à déployer votre support client. À HubSpot, nous savons qu'acquérir un nouveau client peut coûter jusqu'à 25 fois plus cher que conserver un client existant. Voilà pourquoi les Customer Success Managers disposent pour la première fois d'un

espace dédié dans HubSpot. Le tout nouvel espace de travail pour l'accompagnement client est aujourd'hui disponible en version bêta. Les CSM peuvent y gérer leurs comptes en suivant leurs tâches, en créant des segments et des vues personnalisés, et en bénéficiant d'une visibilité sur les pipelines des comptes clés. Des scores d'activité clients seront bientôt disponibles, alimentés par l'ensemble des données de votre CRM , et même par des données sur l'utilisation des produits. Et avec les outils de gestion du feedback, vos équipes peuvent être à l'avant-garde des tendances qui impactent la fidélisation des clients. Avec HubSpot AI, vos représentants disposent de résumés, de transcriptions et de recommandations d'étapes à suivre après chaque appel, le tout généré par l'IA. Cet espace de travail va changer la donne pour les équipes d'accompagnement client, et leur permettre de jouer un rôle encore plus important dans la fidélisation des clients. Les clients satisfaits et fidèles sont la clé du succès des entreprises. Avec le nouveau Service Hub, HubSpot vous aide à offrir une expérience client évolutive et positive jusqu'ici inégalée. Ce printemps, venez découvrir le nouveau Service Hub avec Spotlight.