

Cronograma e perguntas frequentes sobre a migração para o novo modelo de preços das licenças

A HubSpot tem mais de 200.000 clientes, portanto, a migração para o novo modelo de preços das licenças demandará que sigamos um processo cauteloso. A equipe de migração traçou um plano detalhado para migrar portais de grupos específicos de clientes, de forma gradual e em porcentagens baixas, a fim de garantir uma transição fluida.

Divulgaremos informações gerais sobre cronogramas e grupos de clientes. No entanto, como a transição dos portais ocorrerá lentamente por considerar porcentagens baixas dentro de cada grupo para podermos fazer pequenos ajustes durante o processo, não temos como informar o momento específico da migração de cada portal nem se os grupos exatos de clientes serão migrados no momento que listamos abaixo. Nem todas as contas serão migradas em 2024, pois preferimos manter o risco baixo para observar o comportamento em grupos menores antes de fazer a transição de todas as contas.

Esse projeto demanda flexibilidade, pois apuraremos informações e faremos adaptações ao longo de todo o processo. Nosso objetivo é manter a transparência sobre o nosso processo de migração desde o início.

Princípios norteadores da migração:

1. A HubSpot notificará todos os clientes Starter 30 dias antes da migração de seus portais.
2. A HubSpot notificará todos os clientes Professional e Enterprise 60 dias antes da migração de seus portais.
3. A HubSpot notificará todos os parceiros que gerenciarem portais de clientes que forem migrados para que eles saibam quais clientes serão afetados.

O processo de migração não deverá exigir nenhuma providência por parte dos nossos parceiros ou clientes. Nossa equipe criou uma solução de migração para garantir uma transição tranquila e sem transtornos.

O que esperar no momento da migração para você e seus clientes

Qual será o impacto sobre o preço que eu pago?

Seu preço permanecerá o mesmo no momento da migração, mas sua fatura poderá ficar diferente. Nossos sistemas gerarão uma fatura com um Total devido de US\$ 0 para a sua conta, confirmando que seu preço continua o mesmo. Caso queira guardar essa fatura, basta acessá-la e baixá-la na guia Transações da seção Conta e Cobrança da sua conta.

Lembramos que você poderá observar um aumento de preços relacionado à migração na sua primeira renovação após a migração. Para saber mais, consulte a próxima seção das perguntas frequentes.

Como meus usuários serão migrados para os novos tipos de licenças?

Estamos comprometidos em proporcionar uma transição fluida e justa para o novo modelo de preços. Os usuários pagos do Sales Hub Professional ou Enterprise e do Service Hub Professional ou Enterprise receberão licenças do Sales ou licenças do Service, respectivamente. Os usuários que tiverem essas licenças manterão todas as funcionalidades atuais da HubSpot.

Os usuários pagos do Sales Hub Starter e do Service Hub Starter receberão licenças principais. Lembramos que a licença principal é o único tipo de licença para acessar o Sales Hub Starter e o Service Hub Starter. Os usuários que tiverem essas licenças manterão todas as funcionalidades atuais da HubSpot.

Além disso, concederemos licenças principais adicionais com base no histórico de edições recentes dos outros usuários da sua conta. Concederemos essas licenças a você na migração sem nenhum custo adicional. Após a migração, os superadministradores poderão reatribuir as licenças concedidas conforme a necessidade.

Se, após a migração, sua empresa crescer e vocês precisarem de mais usuários, o tipo de licença desses novos usuários dependerá do nível de acesso necessário. Os usuários que precisarem fazer edições na HubSpot precisarão ter licenças pagas, que estarão [disponíveis para compra](#). Para saber mais sobre downgrades, consulte os nossos [Termos Específicos do Produto](#) (Seção 2.3.1)

Os parceiros precisarão fazer algo em relação à migração?

Não. Nossa solução de migração cuidará de tudo e atribuirá automaticamente as licenças com base no histórico dos usuários e nas atribuições anteriores das licenças. Isso inclui a [atribuição de licenças de parceiros](#) para colaboradores do parceiro que estiverem na conta do cliente.

Como estamos definindo a quantidade de licenças sem custo concedidas a clientes durante a migração?

Observaremos o comportamento de edição na conta do cliente ao longo dos últimos meses para garantir que todos os usuários frequentes do portal recebam uma licença sem custo.

Como parceiro, o que devo comunicar para os clientes que gerencio em relação à migração?

Cada parceiro tem total liberdade para conversar sobre esse processo com seus clientes. A HubSpot notificará os clientes antes da migração planejada, dando a eles bastante tempo para se informar sobre o processo com antecedência. No entanto, para preservar a confiança que seus clientes depositam na sua parceria, recomendamos entrar em contato com eles para:

1. Informá-los sobre o novo modelo de preços da HubSpot;
2. Informá-los que a HubSpot está planejando fazer a migração de todos os clientes por meio de um processo gradual e criterioso ao longo de 2024;
3. Informá-los que a HubSpot os notificará com bastante antecedência sobre a eventual migração planejada da conta deles;
4. Informá-los que, durante o processo de migração, a HubSpot concederá licenças às contas deles, sem custo adicional e com base nos usuários ativos no portal. Também informe-os que, em caso de problemas com a quantidade de licenças concedidas, basta entrar em contato com o gerente de sucesso do cliente que os atende para que cheguem a uma possível solução;
5. Reforce para eles o benefício dos preços baseados em licenças, incluindo as inovações no produto da HubSpot.

Como os clientes saberão que a migração foi realizada?

A HubSpot notificará os clientes por e-mail quando a migração da conta para o novo modelo de preços for concluída.

Onde encontro os detalhes da minha migração?

Após a migração, acesse Conta e Cobrança e vá na guia “Documentos”. Você verá um PDF chamado “Price Migration Details” (Detalhes da migração de preço)

Onde posso ver meus novos tipos de licença?

Após a conclusão da migração, consulte seus novos tipos de licença no PDF “Price Migration Details” (Detalhes da migração de preço) na guia Documentos da seção Conta e Cobrança da sua conta da HubSpot.

Além disso, os superadministradores poderão visualizar os usuários atribuídos e os novos tipos de licença na seção Usuários e equipes das configurações da HubSpot.

As categorias de contatos de marketing serão afetadas?

Não, os contatos de marketing não serão afetados. Após a migração, seus contatos de marketing continuarão funcionando da mesma forma.

E se eu precisar de mais licenças após a migração?

Estamos empenhados em fazer a migração dos nossos clientes e conceder licenças de forma justa. Se, após a migração, a sua empresa crescer e vocês precisarem de mais licenças, será preciso pagar por elas. As licenças que concedemos não têm custo adicional e aplicam-se apenas aos usuários pré-migração, já que o nosso foco é preservar as atividades correntes dos clientes e fazer jus ao que eles investiram inicialmente na parceria com a HubSpot. Após a migração, será possível adquirir mais licenças. Para saber mais, [consulte nossa página de preços](#).

Perderei alguma funcionalidade?

Seu portal continuará oferecendo os mesmos recursos e **sua conta não perderá nenhuma funcionalidade**. No entanto, é possível controlar o nível de acesso dos seus usuários com base na atribuição de licenças. Consulte o [Catálogo de Produtos e Serviços](#) para se informar sobre especificidades das licenças.

Por ser um parceiro ou provedor, receberei automaticamente uma [licença de parceiro](#) na conta do meu cliente quando a migração dele acontecer?

Sim. Nosso sistema atribuirá automaticamente uma [licença de parceiro](#) para todos os colaboradores do parceiro que estiverem no portal de um cliente.

Por ser um parceiro ou provedor, meu crédito de categoria de MRR de vendas ou de gerenciamento e/ou minhas comissões serão afetadas de alguma forma?

Seu crédito de gerenciamento (MRR de gerenciamento) não será afetado, pois ele se baseia no valor da MRR do portal, que não mudará com a migração.

No caso da MRR que está sendo migrada das linhas de produtos existentes para a linha de produtos de licenças principais, eventuais comissões de parceiros e créditos de vendas seriam reduzidos nas linhas de produtos existentes.

Considerando que estamos concedendo licenças principais durante o processo de migração, você, na qualidade de parceiro, ainda não vendeu uma licença principal, portanto, você não receberá automaticamente crédito de vendas ou comissões sobre as licenças principais após a migração. Em contrapartida, o primeiro parceiro que vender licenças principais adicionais após a migração receberá crédito de vendas e comissão.

A retenção de dólares do cliente (C\$R) do parceiro será afetada em decorrência da migração?

Não, a menos que o cliente cancele a HubSpot após a migração.

Meu cliente acha que não receberá licenças principais suficientes durante o processo de migração. Há alguma forma de encaminhar essa questão para a HubSpot?

Pensamos o nosso processo de migração para conceder as licenças de que o cliente precisa. No entanto, entendemos que sempre há pontos fora da curva. Se você ou um cliente ficar insatisfeito com a quantidade de licenças concedidas, recomendamos entrar em contato com o seu gerente de desenvolvimento de parceiros para tratar dos casos relacionados à sua conta de parceiro, e encaminhar as dúvidas do cliente para o gerente de sucesso dele, que poderá prestar um atendimento mais direto.

O que esperar no momento da renovação

Minha renovação será afetada?

Na sua primeira renovação após a migração, **você poderá observar um aumento de preços relacionado à migração de cerca de até 5%**. Lembramos que o preço que você paga também pode ser afetado por compras adicionais, excedentes de limites de uso ou descontos expirados.

Você terá a oportunidade de analisar seus preços antes da data de renovação. Para saber mais sobre o que esperar no momento da renovação, consulte os [Termos de Serviço ao Cliente](#).

Se sua conta tiver diversas assinaturas com termos de assinatura diferentes, o prazo para

o aumento de preço relacionado à migração poderá variar de acordo com a data de renovação. Entraremos em contato com você mais perto da migração para fornecer detalhes específicos.

Conseguirei ver o preço da minha renovação com antecedência?

Sim. Após a migração e antes da sua primeira renovação, **você terá a oportunidade de analisar seus preços antes da data de renovação.**

Após a migração, acesse a guia Documentos da seção Conta e Cobrança da sua conta. Selecione o PDF “Price Migration Details” (Detalhes da migração de preço). No PDF, você verá o preço da renovação automática em “Detalhes da renovação automática”.

Como eu faço para encontrar minha data de renovação?

Acesse Conta e Cobrança na sua conta da HubSpot e abra a guia Assinaturas. Abaixo do nome das suas assinaturas, você verá uma linha que diz: “Renova-se automaticamente em...”. A data informada é a próxima data de renovação dessa assinatura.