



Spotlight, édition printemps 2025

HubSpot dévoile ses nouveaux espaces de travail optimisés par l'IA pour aider les équipes à être plus efficaces

Les espaces de travail pour les ventes et l'accompagnement client, ainsi que le centre de support révolutionnent la façon de piloter la relation client. Ces environnements de travail dédiés à chaque mission évitent aux équipes de naviguer entre plusieurs applications, les aidant à prioriser les actions et à fidéliser les clients.

Paris, France - 10 avril 2025 - Puisque chaque minute compte pour les équipes en contact direct avec les clients, la productivité est une priorité absolue. Pour les commerciaux, cela signifie davantage de transactions conclues. Pour les responsables de l'accompagnement client, des taux de rétention plus élevés. Pour les agents du support, des clients plus satisfaits.

C'est pourquoi HubSpot a décidé d'insuffler une nouvelle dynamique dans le pilotage de la relation client en développant le concept d'espaces de travail, des environnements de dédiés à chaque mission (vente, accompagnement client, support) pour aider les équipes à gagner en efficacité. Intégrés avec Breeze et optimisés par le CRM intelligent, ces espaces de travail sont spécialement conçus pour aider les équipes à réunir dans HubSpot les informations contextuelles importantes, à prioriser leurs actions et à prendre les bonnes décisions.

Espace de travail pour les ventes : pour aider les commerciaux à développer leur pipeline de ventes

L'espace de travail pour les ventes est un espace dédié aux commerciaux dans HubSpot, pour rechercher des prospects, prioriser des leads et conclure des transactions. Il propose un score prévisionnel des transactions pour identifier les transactions qui méritent une attention particulière, ainsi que des actions guidées visant à recommander les meilleures étapes à suivre pour les commerciaux. Il comprend aussi des outils d'analyse des transactions pour des informations claires sur le contexte des transactions et un assistant de réunion IA pour une préparation et un suivi faciles des rendez-vous.

« Les équipes commerciales veulent toutes consacrer plus de temps aux interactions clients, mais sont freinées par des tâches de recherche et administratives », explique Michael Walton, Vice-président produit et Directeur général de la division Sales Hub. « Nous avons conçu l'espace de travail des ventes pour rendre le processus de recherche plus productif et proposer des actions guidées. De cette façon, les commerciaux peuvent passer plus de temps à établir des relations et moins de temps à les synthétiser. »

« L'espace de travail des ventes a changé la donne pour notre équipe », déclare Keith Vandeventer, Directeur de la stratégie et des opérations du CRM chez SANDOW Design Group. « Avant, nous devions gérer 15 pipelines différents dans le Sales Hub Entreprise, ce qui pouvait rendre la recherche de données complexe. Désormais, au lieu de m'intéresser aux pipelines, je peux me concentrer sur chaque commercial, les coacher efficacement et les aider à mieux vendre. L'espace de travail permet de tout centraliser, de la prospection aux transactions, avec des actions guidées. Le résultat ? Nous avons réduit notre cycle de vente de huit mois à seulement trois mois. Lorsque vous êtes dans l'édition avec des délais stricts, cette efficacité est primordiale. »

Espace de travail d'accompagnement client : pour aider à repérer les problèmes avant qu'ils ne surviennent et à assurer le nurturing des clients

L'espace de travail d'accompagnement client permet aux CSM (customer success managers) d'accéder facilement à leur planning, à leurs tâches, à leurs rapports clés et à leur portefeuille client en un seul endroit. Il comprend des alertes pour les mises à jour en temps réel lorsque les scores d'activité des clients changent, un support multi-équipes pour les équipes d'accompagnement client de grande taille et en pleine croissance, ainsi que de nouveaux rapports pour donner aux responsables une vue d'ensemble de la performance de leur équipe et de l'activité des clients.

Centre de support : pour aider les agents du support à trier les tickets clients

Le centre de support fournit aux représentants du support client toutes les informations dont ils ont besoin pour comprendre et gérer efficacement les défis des clients. Il intègre les heures d'ouverture pour définir la disponibilité de l'équipe, une API pour ajouter n'importe quelle application de messagerie au centre de support, des espaces d'équipes pour un tri dynamique des tickets et une collaboration rapide, des analytics de performance améliorées et la division des tickets pour décomposer les demandes clients complexes en composants gérables pour différentes équipes.

« Les chefs d'entreprise font confiance à l'équipe chargée de l'expérience client plus qu'à toute autre équipe pour représenter leur entreprise en tenant ses promesses », déclare Paul Weston, Vice-président produit et Directeur général de la division Service Hub.

« Nous savons qu'obtenir de nouveaux clients peut coûter jusqu'à 25 fois plus cher que de conserver ses clients actuels. Il est donc essentiel de fidéliser les clients et de s'assurer qu'ils sont satisfaits. L'espace de travail d'accompagnement client et le centre de support réunissent tout ce dont ces équipes ont besoin pour résoudre les défis des clients et identifier les opportunités de croissance. »*

Les espaces de travail des ventes et d'accompagnement client, ainsi que le centre de support sont disponibles partout dans le monde dès à présent.

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

*[Harvard Business Review](#)

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