

# Évaluation des plateformes CRM les plus performantes du marché

Une plateforme CRM efficace ne peut que favoriser la réussite de votre entreprise. Aujourd'hui, les grandes équipes commerciales ont à leur disposition un large éventail d'options offrant des fonctionnalités robustes afin de faciliter leur croissance et leur évolution. Ce document propose une comparaison de trois des solutions les plus plébiscitées.

Salesforce

HubSpot

Microsoft

## Vue d'ensemble

### HubSpot

HubSpot est une plateforme de gestion de la relation client (CRM) basée sur le cloud, conçue pour aider les entreprises à réussir leur croissance au moyen de logiciels de marketing, de vente, de gestion de contenu et de service client. Cette plateforme représente une source d'informations centralisée et fiable, permettant aux équipes côté client de renforcer les relations avec ces derniers et de leur offrir une expérience exceptionnelle. La solution HubSpot a été conçue en interne à partir d'une base de code unifiée, conférant aux utilisateurs une expérience homogène et fluide qui favorise son adoption et son utilisation par les équipes.

### Microsoft

Microsoft Dynamics 365 unifie les données des clients pour offrir des capacités d'analyse à toutes les équipes d'une entreprise. Particulièrement adapté aux grandes entreprises, le logiciel peut être complété par des fonctionnalités de CRM payantes fournies sous la forme de modules additionnels ou par des licences regroupant plusieurs applications.

### Salesforce

Salesforce est une plateforme CRM basée sur le cloud et dotée d'outils de marketing, de vente et de service client pour rapprocher les entreprises et les clients. Le fruit de nombreuses acquisitions, elle procure une expérience et un niveau d'intégration hétérogènes en fonction des produits utilisés. C'est aussi pour cette raison que la prise en main et l'administration de Salesforce sont plus complexes et plus gourmandes en gestion et en budget.

## Pourquoi choisir HubSpot ?

### HubSpot est la solution recommandée

La liste des fonctionnalités d'une plateforme CRM vous indiquera rarement en quoi celle-ci peut contribuer au succès de votre entreprise. Une plateforme CRM ne devrait pas se résumer à ses fonctionnalités. La meilleure façon de savoir si une solution est à la hauteur de sa réputation est de poser la question à ses utilisateurs. HubSpot a demandé à plusieurs décideurs en charge des achats de logiciels et utilisant HubSpot, Salesforce ou Microsoft d'évaluer leur CRM en fonction de divers critères. Non seulement les utilisateurs de HubSpot ont été plus nombreux à déclarer qu'ils le recommanderaient personnellement à d'autres, mais ils s'accordaient plus facilement à dire qu'il était recommandé par d'autres personnes de leur secteur et que HubSpot disposait de meilleurs avis en ligne et de meilleurs témoignages de clients.

### Un produit spécialement conçu pour les décideurs

Lorsqu'il leur a été demandé si le produit convenait à des entreprises comme la leur, les utilisateurs de HubSpot étaient plus nombreux que les utilisateurs de Salesforce et Dynamics 365 à répondre positivement.

Dans quelle mesure estimez-vous que le produit convient à une entreprise comme la vôtre ? (% de notes entre 9 et 10)

HubSpot

32 %

Salesforce

30 %

Microsoft

27 %

### Un produit facile à prendre en main et à utiliser

Lorsqu'il leur a été demandé si le produit était facile à prendre en main et à utiliser, les utilisateurs de HubSpot étaient plus nombreux que les utilisateurs de Salesforce et Dynamics 365 à répondre positivement.

Dans quelle mesure estimez-vous que le produit est facile à prendre en main et à utiliser ? (% de notes entre 9 et 10)

HubSpot

35 %

Salesforce

26 %

Microsoft

30 %

### Des formations en ligne utiles

Lorsqu'il leur a été demandé si le produit disposait de formations en ligne utiles, les utilisateurs de HubSpot étaient plus nombreux que les utilisateurs de Salesforce et Dynamics 365 à répondre positivement.

Dans quelle mesure estimez-vous que le produit dispose de formations en ligne utiles ? (% de notes entre 9 et 10)

HubSpot

28 %

Salesforce

25 %

Microsoft

25 %

### Soutenez votre activité

Afin de tirer le meilleur parti possible de vos données clients, vous devrez personnaliser votre CRM pour qu'il réponde au mieux aux besoins de votre entreprise mais aussi favoriser son adoption. Cependant, l'adoption d'un nouveau produit par l'équipe commerciale peut se révéler compliquée et chronophage. Personne ne souhaite passer des mois à se familiariser avec un nouvel outil et, s'il est nécessaire de faire appel à un administrateur pour chaque modification opérationnelle, cela ne pourra que freiner la croissance de l'entreprise. L'ergonomie, les possibilités de personnalisation et les multiples ressources en ligne de HubSpot facilitent son adoption, l'adaptation du produit aux besoins de l'entreprise et la synergie entre toutes les équipes.

### Personnalisation

Lorsqu'il leur a été demandé si le produit permettait une personnalisation adaptée, les utilisateurs de HubSpot étaient plus nombreux que les utilisateurs de Salesforce et Dynamics 365 à répondre positivement.

Dans quelle mesure estimez-vous que le produit peut facilement s'adapter à vos besoins ? (% de notes entre 9 et 10)

HubSpot

31 %

Salesforce

28 %

Microsoft

30 %

### Support

Lorsqu'il leur a été demandé si le produit offrait le support approprié, les utilisateurs de HubSpot étaient plus nombreux que les utilisateurs de Salesforce et Dynamics 365 à répondre positivement.

Dans quelle mesure estimez-vous qu'il est facile d'obtenir de l'aide pour ce produit, le cas échéant ? (% de notes entre 9 et 10)

HubSpot

32 %

Salesforce

27 %

Microsoft

28 %

Dans quelle mesure estimez-vous que le produit dispose d'un service client qualifié ? (% de notes entre 9 et 10)

HubSpot

32 %

Salesforce

29 %

Microsoft

28 %

\*Ces informations se basent sur les résultats d'une étude réalisée par un prestataire externe et payée par HubSpot. Au total, 2 009 personnes qualifiées ont répondu à cette enquête, dont 594 basées au Royaume-Uni, 266 en Irlande, 595 en France et 154 en Allemagne. Pour être éligibles, les participants devaient répondre aux critères suivants : avoir entre 18 et 65 ans, faire partie des décideurs pour le choix d'un logiciel, utiliser actuellement un logiciel de vente/CRM, de marketing, de service client, CMS et/ou iPaaS, dont au moins un inclus dans un ensemble précis de marques.

Cette étude a été réalisée entre le 10 décembre 2020 et le 12 janvier 2021. Échantillon HubSpot : 197, échantillon Salesforce : 395, échantillon Microsoft : 312 (sauf mention contraire)

## Une solution approuvée par des milliers de clients satisfaits

En 2021, HubSpot figurait en haut du Top 100 de G2 des meilleurs fournisseurs de logiciels.

