

Microsoft Dynamics 365 vs

HubSpot

Microsoft Dynamics 365

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, il peut être complété par des fonctionnalités de CRM payantes fournies sous la forme de modules additionnels ou par des licences regroupant plusieurs applications.

[Source](#)

CATÉGORIE

Microsoft Dynamics 365 est une suite d'applications CRM et de planification des ressources reposant sur le cloud.

[Source](#)

HubSpot

HubSpot offre une suite complète de produits de gestion de la relation client, qu'il est possible de configurer en tant que plateforme entièrement intégrée, en tant qu'infrastructure d'un environnement technologique personnalisé, ou encore en tant que série de logiciels individuels connectés aux systèmes existants. Quelle que soit la taille de votre entreprise, l'offre de HubSpot évolue au rythme de votre activité.

[Source](#)

CATÉGORIE

HubSpot est une plateforme CRM reposant sur le cloud, dotée de logiciels de marketing, de vente, de gestion de contenu, de service client et d'opérations.

[Source](#)

Ressources pédagogiques et formations

 Formations

 Webinars en direct

 Communauté d'utilisateurs

 Chat en direct

 Podcasts

[Source](#)

 Formations

 Webinars en direct

 Communauté d'utilisateurs

 Chat en direct

 Podcasts

 Certifications gratuites

[Source](#)

Dynamics 365 Sales

Sales Hub de HubSpot

Gestion des données des clients	✓	✓
Gestion des opportunités et des entonnoirs	✓	✓
Gestion des relations avec les partenaires	✓	✓
Gestion des tâches	✓	✓
Gestion des performances commerciales	✓	✓
Gestion des devis et des commandes	✓	✓
Reporting et analytics	✓	✓
Intelligence conversationnelle	✓	✓
Gestion des contrats	✓	✗
Fonctionnalité d'appels	✗	✓
Adresse e-mail d'équipe	✗	✓
Boîte de réception des conversations	✗	✓
HubSpot Vidéo	✗	✓

Dynamics 365 Customer Service

Service Hub de HubSpot

Gestion des tickets	✓	✓
Portails en libre-service	✓	✓
Gestion de base de connaissances	✓	✓
Données relatives au service client	✓	✓
Gestion des incidents	✓	✓
Enquêtes de satisfaction client	✗	✓

Dynamics 365 Marketing

Marketing Hub de HubSpot

Gestion du parcours client	✓	✓
Pages de destination	✓	✓
E-mail marketing	✓	✓
Gestion des campagnes multicanales	✓	✓
Gestion des leads	✓	✓
Rapports personnalisés	✓	✓
Contenu multilingue	✓	✓
Planification et gestion des événements	✓	✗
Attribution du revenu aux interactions	✗	✓
Gestion des campagnes via des outils de collaboration (calendrier, tâches, commentaires)	✗	✓
Segmentation basée sur les événements	✗	✓

[Voir le comparatif entre Microsoft Dynamics 365 et HubSpot](#)

Une infrastructure unifiée, pour une expérience cohérente



La plateforme CRM de HubSpot étant conçue en interne, l'ensemble des logiciels s'appuient sur la même base de code, rassemblant les équipes de marketing, de vente, de service client, de gestion de contenu et de gestion opérationnelle autour d'un seul système de collecte de données. Cela permet aux équipes de s'aligner autour d'un centre unique d'informations et d'offrir une expérience client de meilleure qualité. Chaque interaction est automatiquement synchronisée, de sorte que toutes vos équipes peuvent suivre les performances. De plus, HubSpot fournit une solution facile à acheter et à utiliser pour vous permettre d'incorporer de nouvelles fonctionnalités au fil de la croissance de votre entreprise.

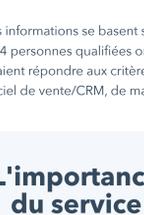
Microsoft Dynamics 365 propose des produits complémentaires dans des domaines tels que le marketing, les ventes, le service client, l'assistance technique, le commerce et les ressources humaines. La plateforme s'intègre parfaitement avec d'autres produits Microsoft comme Office 365 et Outlook, ce qui facilite l'adoption des entreprises utilisant ces systèmes. Bien que Microsoft Dynamics 365 offre des options de personnalisation, le processus peut s'avérer complexe sans l'expertise d'un spécialiste technique.

HubSpot figure régulièrement dans les classements des CRM et des logiciels B2B offrant la meilleure expérience client ([source](#)), l'adoption par les représentants commerciaux étant l'un des principaux avantages cités. De plus, les clients migrant vers HubSpot observent souvent une amélioration de la qualité des données enregistrées en raison d'une plus grande adhésion de la part des représentants commerciaux. Une étude externe commandée par HubSpot a montré que les utilisateurs de Microsoft Dynamics 365 Sales étaient généralement moins susceptibles d'être satisfaits de leur CRM et de le recommander par rapport aux utilisateurs du Sales Hub de HubSpot. Ainsi, 46 % des utilisateurs HubSpot se sont dits très satisfaits, contre 43 % pour Microsoft Dynamics 365. HubSpot a par ailleurs obtenu un taux de recommandation net s'élevant à 31 contre 27 pour Microsoft Dynamics 365.*

HubSpot propose différents produits et offres aux entreprises de toutes tailles, comme des outils gratuits, une version Starter pour chacun de ses logiciels ainsi que des options Entreprise personnalisées, qui leur permettent de continuer à se développer. Microsoft Dynamics 365 propose deux versions pour la plupart des produits et permet de combiner différentes applications.

*Ces informations se basent sur les résultats d'une étude commandée par HubSpot et réalisée par un prestataire externe en janvier 2021. Au total, 2 014 personnes qualifiées ont répondu à cette enquête. Échantillon HubSpot : 386, échantillon Microsoft : 515. Pour être qualifiés, 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.

L'importance du service client



HubSpot est très attaché à la réussite de ses clients : que ce soit par le biais de son équipe de support ou des nombreuses certifications et formations gratuites proposées sur la plateforme [HubSpot Academy](#), la communauté HubSpot est là pour vous aider. L'abonnement Microsoft Dynamics 365 inclut un service client comparable, ainsi qu'un accès à des certifications et des formations gratuites et payantes. Pour bénéficier d'un support professionnel, les clients de Microsoft Dynamics 365 doivent s'acquitter de 7,60 € de frais mensuels supplémentaires ([source](#)).

Les clients de HubSpot sont libres d'organiser et de gérer leur CRM sans recruter d'administrateur dédié. Sur le site d'évaluation G2, HubSpot obtient une meilleure note que Microsoft Dynamics 365 pour l'ensemble des critères évalués ([source](#)).

L'implémentation et la maintenance de Microsoft Dynamics nécessitent de faire appel à des administrateurs dotés d'un niveau d'expertise et d'expérience élevé. Ainsi, la plupart des clients Microsoft Dynamics ont recours aux services d'une agence de consulting externe ou embauchent un ou plusieurs administrateurs à temps plein. À l'inverse, la facilité d'utilisation de HubSpot rend l'automatisation intuitive pour les équipes de tous niveaux.