



Relatório Anual de ROI da HubSpot

2023



Índice

01 Destaques do relatório

02 Marketing Hub

- Geração de leads
- Automação de marketing
- Estudos de caso

03 Ferramentas de conteúdo

04 Sales Hub

- Prospecção
- Gerenciamento de negócios
- Estudos de caso

05 Service Hub

- Help Desk
- Autoatendimento
- Estudos de caso

06 Plataforma do Cliente da HubSpot

- Marketing Hub + Sales Hub
- Marketing Hub + Sales Hub + Service Hub
- Parceiros de soluções da HubSpot
- Estudos de caso

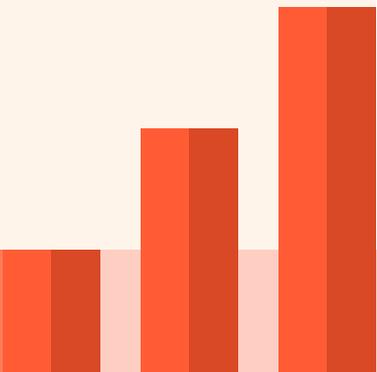
07 Conclusão

08 Anexo

- Metodologia de Dados
- Dados por setor, região e tamanho da empresa



A HubSpot já ajudou mais de **184.000** clientes a impulsionarem a conexão e o crescimento em toda a jornada do cliente.



Após 1 ano, os clientes da HubSpot...

Atraem

114%

mais tráfego na web¹

Geram

129%

mais leads de inbound²

Fecham

55%

mais negócios com uma taxa de fechamento 105% melhor³

Resolvem

43%

mais tickets por agente⁴ a uma taxa 32% maior⁵

¹ Aumento no tráfego mensal do site 12 meses após a compra para clientes que possuíam o Marketing ou CMS Hub (n=64.160).

² Aumento no envio de formulários 12 meses após a compra para clientes que possuíam o Marketing Hub (n=53.811).

³ Aumento na taxa de fechamento de negócios (n=46.874) e negócios fechados (n=46.626) 12 meses pós-compra para clientes que possuíam Sales Hub.

⁴ Com base em tickets fechados por licença atribuída para clientes que possuíam o Service Hub por 1 a 6 meses (n=1.438) versus 7 a 12 meses (n=1.447).

⁵ Aumento na taxa de fechamento de tickets para clientes que possuíam o Service Hub (n=11.608).

Marketing Hub:

O jeito conectado de fazer marketing



Com o Marketing Hub, os clientes da HubSpot podem:



Gerar receita com leads de alta qualidade

129%

mais leads de inbound gerados¹

40%

de aumento nos negócios criados¹

50%

mais negócios fechados¹



Economizar tempo e recursos com automação e campanhas baseadas em IA

68%

mais rápido para lançar campanhas²

26%

de redução de gastos na captura de leads²



Otimizar os investimentos em marketing

505%

ROI alcançado em 3 anos²

¹ Com base no aumento de envios de formulários (n=53.811), negócios criados (n=43.332) e negócios fechados (n=42.561) 12 meses após a compra, para clientes que possuíam o Marketing Hub por pelo menos 12 meses.

² [Whitepaper da IDC, patrocinado pela HubSpot. Business Value of HubSpot Marketing Hub. Doc. #US51220423. setembro de 2023](#)



Marketing Hub

Geração de leads

O Marketing Hub capacita os clientes a capturar leads de maneira eficaz em vários canais: e-mail, landing pages, redes sociais, anúncios, blogs e muito mais.

Aumento de leads de inbound:

↑ **105%**

dentro de 6 meses¹

↑ **129%**

depois de 1 ano¹

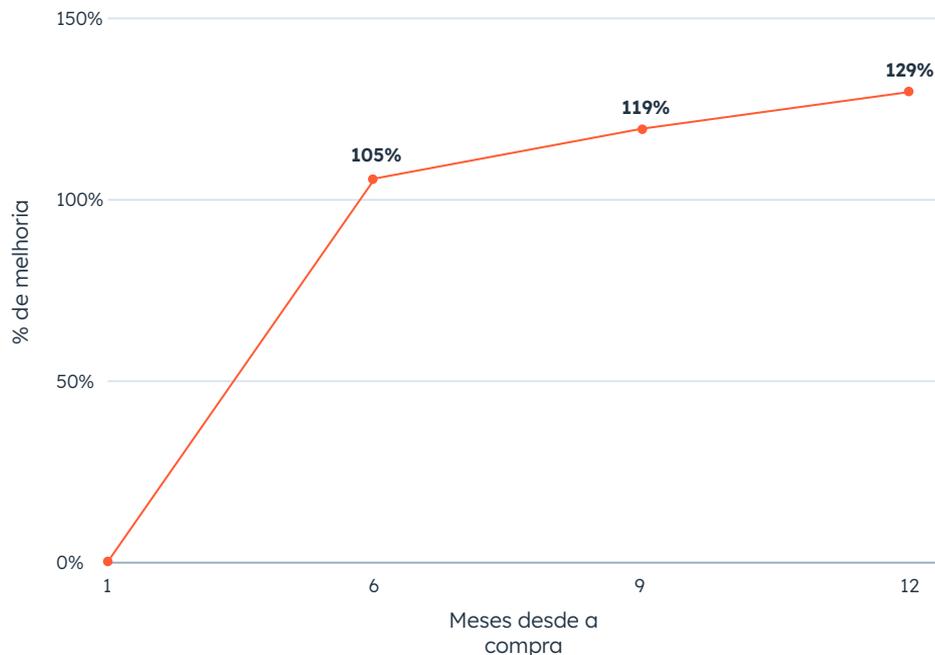
↓ **26%**

de redução nos custos de aquisição de leads²

Resultados por setor, região e tamanho da empresa:

[Consulte a página 42 →](#)

Desempenho de leads de inbound desde a compra¹



¹ Com base em envios mensais de formulários para clientes que possuem o Marketing Hub há pelo menos 12 meses (n=53.811).

² [Whitepaper da IDC, patrocinado pela HubSpot. Business Value of HubSpot Marketing Hub. Doc. #US51220423, setembro de 2023](#)



Marketing Hub

Geração de leads

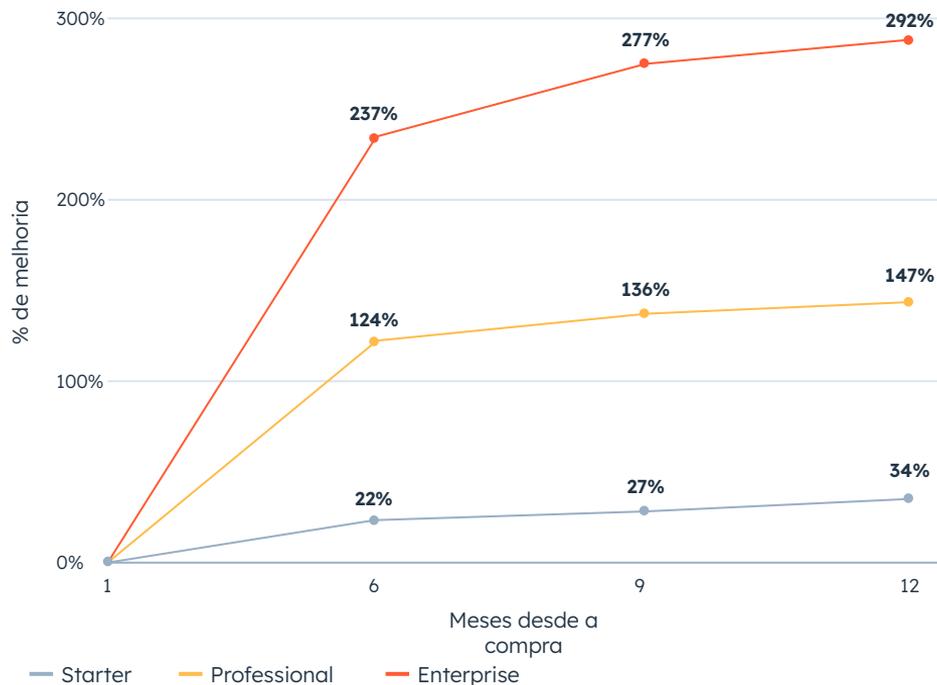
Os clientes do Marketing Hub criam leads com eficiência por meio de formulários de landing pages, redes sociais e anúncios. Tudo isso gerenciado a partir de um centro de campanha unificado.



Dica:

Os clientes que usam ferramentas multicanais de geração de leads geram **71% mais** leads de inbound²

Desempenho de leads de inbound desde a compra¹



¹ Com base em envios mensais de formulários para clientes Starter (n=31.080), Profissional (n=19.803) e Enterprise (n=2.998) que possuem o Marketing Hub há pelo menos 12 meses.

² Com base nos envios de formulários para clientes Pro e Ent com campanhas, Ads, SEO, ferramentas de rede social e landing pages ativadas (n=3.008) em comparação com a média de todos os clientes Pro e Ent (n=28.633).



Marketing Hub

Geração de leads

O Marketing Hub permite que as equipes de marketing sejam mais produtivas e lancem campanhas rapidamente.

Experiência dos clientes do Marketing Hub:



73%

de aumento na produtividade da equipe de marketing¹



68%

de redução no tempo de lançamento de campanhas de marketing¹



52%

de aumento na quantidade de campanhas multicanais lançadas por ano¹

¹ [IDC Whitepaper patrocinado pela HubSpot. Business Value of HubSpot Marketing Hub. Doc. #US51220423. setembro de 2023](#)



Marketing Hub

Automação

Os clientes do Marketing Hub usam campanhas automatizadas por e-mail, promoção de leads e segmentação de clientes para criar marketing personalizado e direcionado em grande escala, resultando em maior enrijamento de leads e aumento de receita.

Depois de apenas 6 meses, os clientes que usam o Marketing Hub observam...



58%

de aumento na taxa de cliques de e-mail¹



21%

mais negócios gerados¹



76%

de aumento na taxa de fechamento de negócios¹



32%

mais negócios fechados¹

¹ Com base no aumento na taxa de cliques de e-mail (n=39.871), negócios criados (n=43.332), taxa de fechamento de negócios (n=42.738) e negócios fechados (n=42.561) 6 meses após a compra, para clientes que possuíam Marketing Hub por pelo menos 12 meses.



Marketing Hub

Automação

Com o Marketing Hub, as equipes de marketing personalizam as comunicações em grande escala, tornando os e-mails mais relevantes para os leads e aumentando a probabilidade de engajamento.

Melhoria na CTR de e-mail:

↑ **58%**
dentro de 6 meses¹

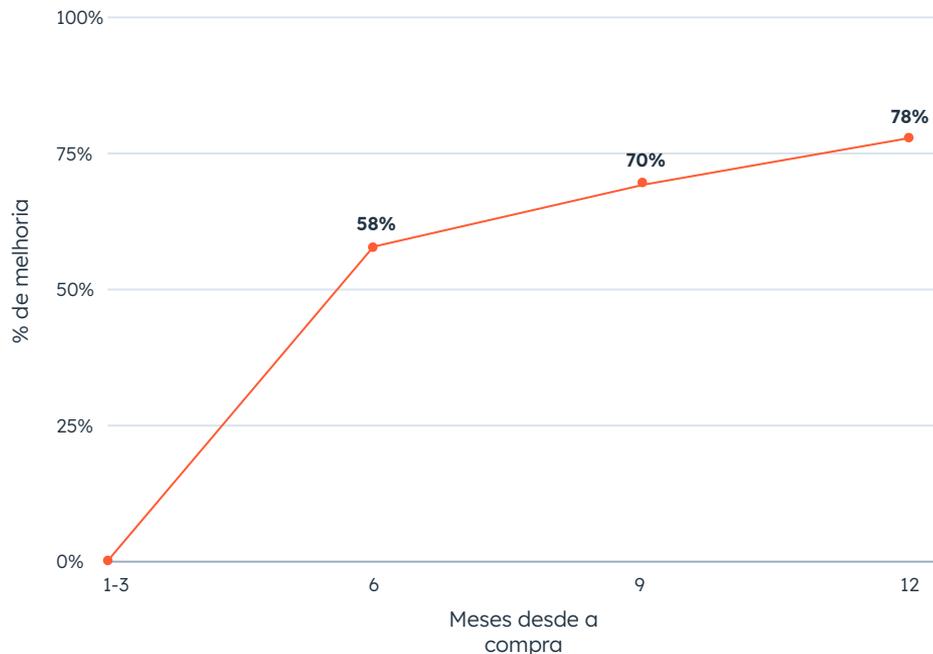
↑ **78%**
depois de 1 ano¹



Dica:

Os clientes que usam automação de marketing observam um CTR de e-mail **70% maior**²

Desempenho da taxa de cliques de e-mail desde a compra¹



¹ Com base na taxa mensal de cliques de e-mail para clientes que possuem o Marketing Hub há pelo menos 12 meses (n=39.871).

² Com base na taxa de cliques de e-mail para clientes Pro e Ent com fluxos de trabalho ativados (n=27.463) em comparação com aqueles sem fluxos de trabalho ativados (n=2.012).



Marketing Hub

Automação

As ferramentas de gerenciamento e automação de campanhas do Marketing Hub equipam os profissionais de marketing para nutrir leads em novos negócios de vendas, eliminando a necessidade de processos manuais e propensos a erros.

Aumento nos negócios criados:

↑ **21%**
dentro de 6 meses¹

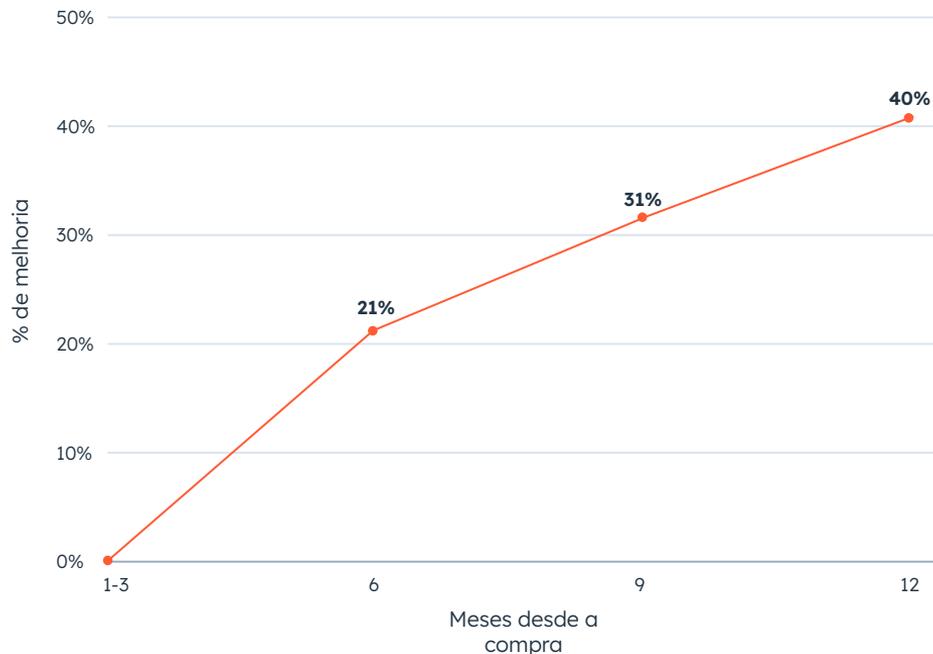
↑ **40%**
depois de 1 ano¹



Dica:

Os clientes que usam automação de marketing, gerenciamento de campanhas e relatórios de marketing criam **16% mais** negócios por mês.²

Desempenho de negócios criados desde a compra¹



¹ Com base no número de negócios criados mensalmente para clientes que possuem o Marketing Hub há pelo menos 12 meses (n=43.332).

² Com base no número de negócios criados por clientes Pro e Ent com fluxos de trabalho, campanhas e relatórios de marketing ativados (n=18.342) em comparação com a média de todos os clientes Pro e Ent (n=23.190).



Marketing Hub

Automação

O Marketing Hub permite que os profissionais de marketing preparem equipes de vendas para o sucesso. Com suas ferramentas de automação, as equipes nutrem, pontuam e entregam leads de alta qualidade, maximizando o número de negócios fechados e as taxas de fechamento.

↑ **50%**
de aumento nos
negócios fechados
após 1 ano¹

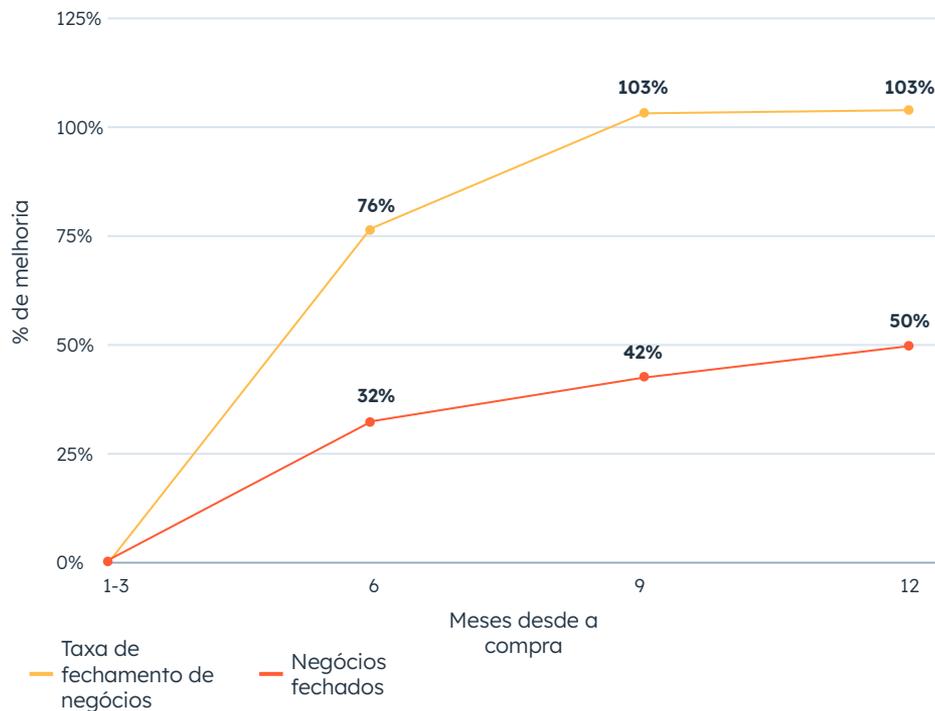
↑ **103%**
de aumento na taxa
de fechamento de
negócios após 1 ano¹



Dica:

Clientes que usam automação de marketing, gerenciamento de campanhas e relatórios de marketing fecham **17% mais** negócios por mês² e observam uma taxa de fechamento de negócios **10% maior**.²

Desempenho de negócios desde a compra¹



¹ Com base na taxa mensal de fechamento de negócios (n=42.738) e no número de negócios fechados para clientes que possuíam o Marketing Hub por pelo menos 12 meses (n=42.561).

² Com base no número de negócios criados por clientes Pro e Ent com fluxos de trabalho, campanhas e relatórios de marketing ativados (n=18.342) em comparação com a média de todos os clientes Pro e Ent (n=23.190).

Marketing Hub

Estudos de caso

Geração de leads



Zapier dobra sua taxa de conversão com a HubSpot

[Veja o estudo de caso →](#)

Automação de marketing



Lendio fecha 58% mais negócios com a automação do Marketing Hub

[Veja o estudo de caso →](#)

Automação de marketing



Como a SPOC Automation economizou US\$ 140 mil no primeiro mês com a HubSpot

[Veja o estudo de caso →](#)

Calcule seu possível ROI com o Marketing Hub usando a calculadora de ROI da HubSpot

[Calcular o ROI](#)

Ferramentas de conteúdo:

**Crie e gerencie
experiências
de conteúdo
personalizadas**



As equipes de marketing que usam as ferramentas de conteúdo da HubSpot impulsionam a conexão com o cliente e o crescimento dos negócios.

Depois de apenas 6 meses, os clientes que usam ferramentas de conteúdo observam...



114%

de aumento no tráfego da web¹



251%

de aumento nas visualizações de landing pages¹



337%

de aumento nas visualizações de blog¹



99%

de aumento nos leads de inbound¹

¹ Aumento no tráfego mensal do site (n=64.160), visualizações de landing pages (n=34.333), visualizações de páginas de blog (n=17.367) e envios de formulários (n=57.468) 6 meses após a compra, para clientes que possuíam Marketing ou CMS Hub por pelo menos 12 meses.



Ferramentas de conteúdo

As ferramentas de conteúdo da HubSpot permitem que os profissionais de marketing criem sem esforço conteúdo personalizado e direcionado para sites, blogs e landing pages para atrair o público ideal.

↑ **143%**
de aumento no
tráfego da web
após 1 ano¹

↑ **300%**
de aumento nas
visualizações de landing
pages após 1 ano¹

↑ **646%**
de aumento nas
visualizações de
blog após 1 ano¹



Dica:

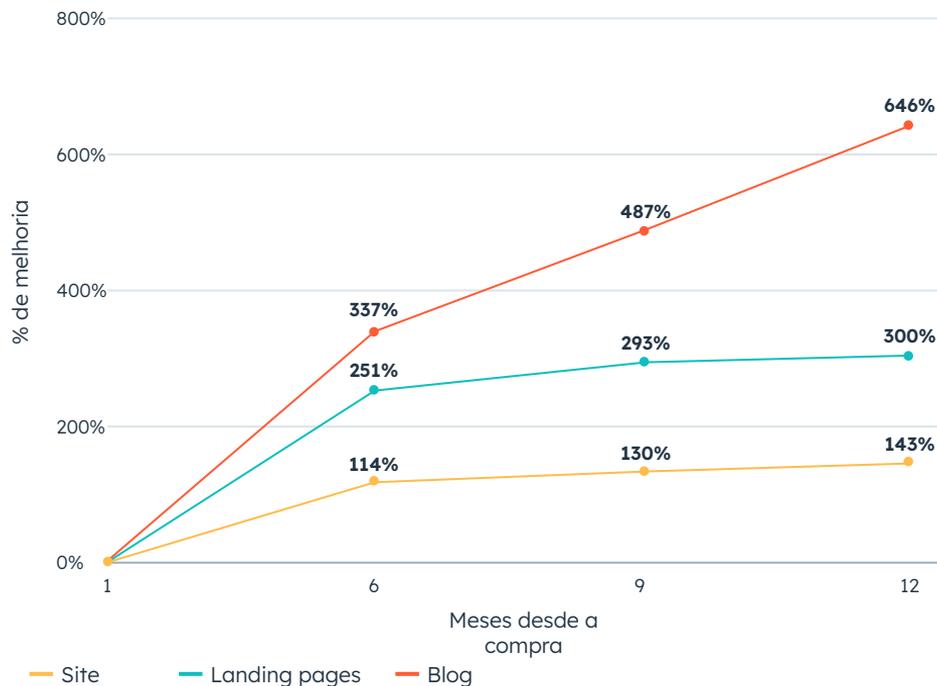
Os clientes que usam ferramentas de SEO observam

6x mais tráfego no site²

4x mais visualizações de landing pages³

4,5x mais visualizações de blog⁴

Desempenho do tráfego desde a compra¹



¹ Com base no tráfego mensal do site (n=64.160), visualizações de landing pages (n=34.333) e visualizações de blog (n=17.376) para clientes que possuíam Marketing ou CMS Hub por pelo menos 12 meses.

² Com base no tráfego do website para clientes com ferramentas de SEO ativadas (n=7.194) versus clientes com ferramentas de SEO desativadas (n=86.891).

³ Com base nas visualizações de landing pages de clientes com ferramentas de SEO ativadas (n=6.163) versus clientes com ferramentas de SEO desativadas (n=33.943).

⁴ Com base em visualizações de blogs de clientes com ferramentas de SEO ativadas (n=4.662) versus clientes com ferramentas de SEO desativadas (n=14.239).



Ferramentas de conteúdo

Os profissionais de marketing usam as ferramentas de conteúdo da HubSpot para se conectar mais profundamente com os clientes, criando conteúdo envolvente e usando ferramentas avançadas de experimentação para melhorar as taxas de conversão.

Aumento de leads de inbound:

↑ **99%**

dentro de 6 meses¹

↑ **121%**

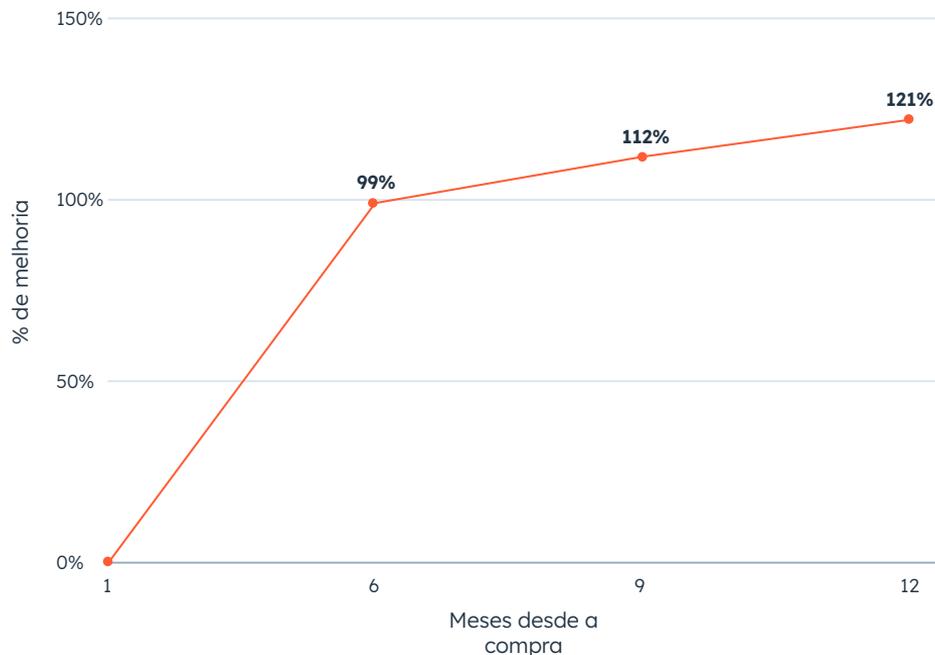
depois de 1 ano¹



Dica:

Os clientes observam uma impressionante taxa de conversão **237% maior** ao usarem testes adaptativos.²

Desempenho de leads de inbound desde a compra¹

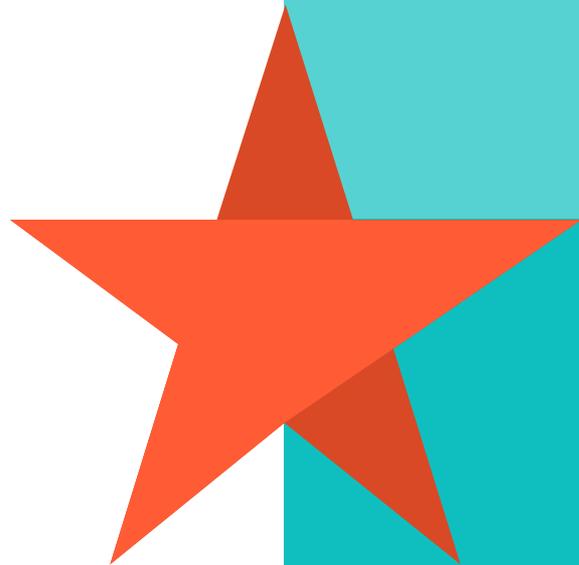


¹ Com base em envios mensais de formulários para clientes que possuem Marketing ou CMS Hub há pelo menos 12 meses (n=57.468).

² Com base na taxa de envio de formulários da landing page para clientes Enterprise com testes adaptativos ativados (n=317) versus clientes sem testes adaptativos (n=3.708).

Sales Hub:

**Aumentando a
produtividade
através da relevância**



Com o Sales Hub, os clientes podem...



**Prospectar de forma
mais inteligente**

28%
de aumento nos negócios criados¹



**Expandir com base em
insights**

105%
de aumento na taxa de
fechamento de negócios¹

1,4x
mais negócios fechados por
representante²



**Acelerar o crescimento
da receita**

55%
mais negócios fechados¹

13%
de aumento na receita³

¹ Aumento em negócios criados (n=46.874), taxa de fechamento de negócios (n=46.874) e negócios fechados (n=46.626) 12 meses pós-compra para clientes que possuíam o Sales Hub por pelo menos 12 meses.

² Com base em negócios fechados por representante para clientes que possuíam o Sales Hub por 1 a 6 meses (n=6.662) em comparação com 7 a 12 meses (n=7.241).

³ [Relatório de impacto na receita da Beall Research em nome da HubSpot](#)



Sales Hub

Prospecção

O Sales Hub equipa os representantes em prospecção com as ferramentas personalizadas de engajamento de vendas de que precisam para iniciar conversas significativas e construir um pipeline completo.

Maior engajamento

90%
de melhoria na
abertura
de e-mails¹

53%
mais respostas
por e-mail¹

128%
de aumento de
reuniões¹

Pipeline mais completo

28%
mais negócios criados¹

¹ Aumento no número de aberturas de e-mails sequenciais (n=16.280), respostas de e-mails sequenciais (n=16.280), número de reuniões (n=38.537) e negócios criados (n=46.874) 12 meses após a compra para clientes que possuíam Vendas Hub por pelo menos 12 meses.



Sales Hub

Prospecção

As sequências automatizadas e os modelos de e-mail do Sales Hub aumentam a eficiência e a produtividade dos vendedores, enquanto recursos como o agendador de reuniões e os fluxos de trabalho melhoram muito as chances de prospects agendarem e participarem de reuniões.

↑ **128%**
de aumento na
participação de
reuniões após 1 ano¹

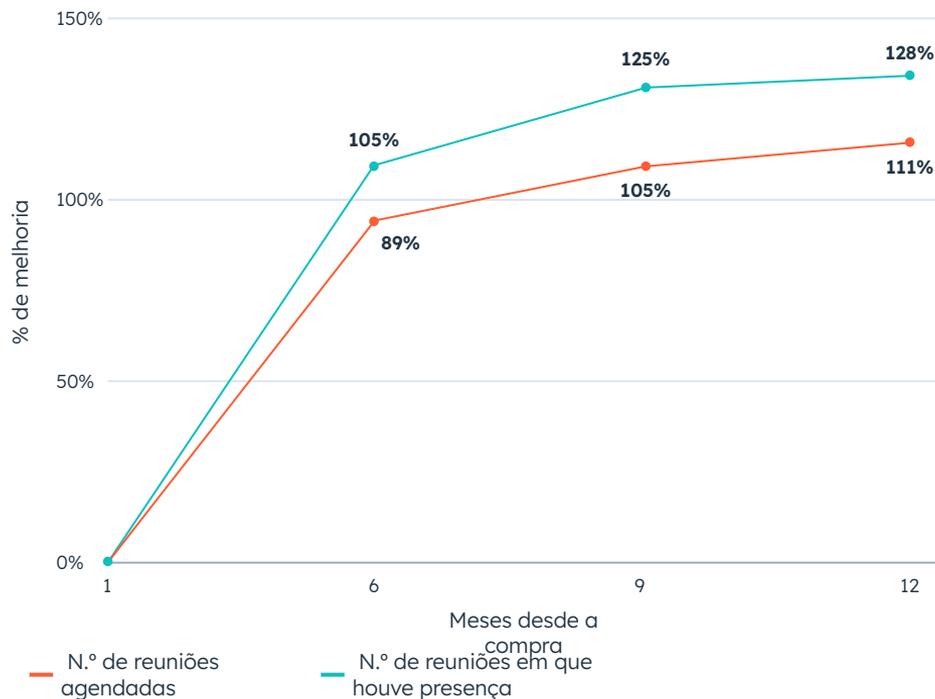
↑ **111%**
de aumento de
reuniões agendadas
após 1 ano¹



Dica:

Clientes que utilizam ferramentas de prospecção agendam **25% mais²** reuniões e observam uma participação **33% maior** nelas.³

Cumprindo o desempenho desde a compra¹



¹ Baseado no número de reuniões agendadas (n=37.830) e realizadas mensalmente para clientes proprietários do Sales Hub há pelo menos 12 meses (n=38.579).

² Com base no número de reuniões agendadas (n=12.204) para clientes Pro e Ent com sequências, modelos, fluxos de trabalho e e-mail de vendas ativados em comparação com a média de todos os clientes Pro e Ent (n=23.860).

³ Com base no número de reuniões em que houve presença para clientes Pro e Ent com sequências, modelos, fluxos de trabalho e e-mail de vendas ativados (n=12.230) em comparação com a média de todos os clientes Pro e Ent (n=23.932).



Sales Hub

Prospecção

As ferramentas de prospecção do Sales Hub simplificam as operações, mantêm o foco dos representantes, melhoram a organização e aumentam a eficiência. Isso permite que os representantes dediquem seus esforços à elaboração de um pipeline qualificado e de alta conversão.

Aumento nos negócios criados:

↑ **13%**
dentro de 6 meses¹

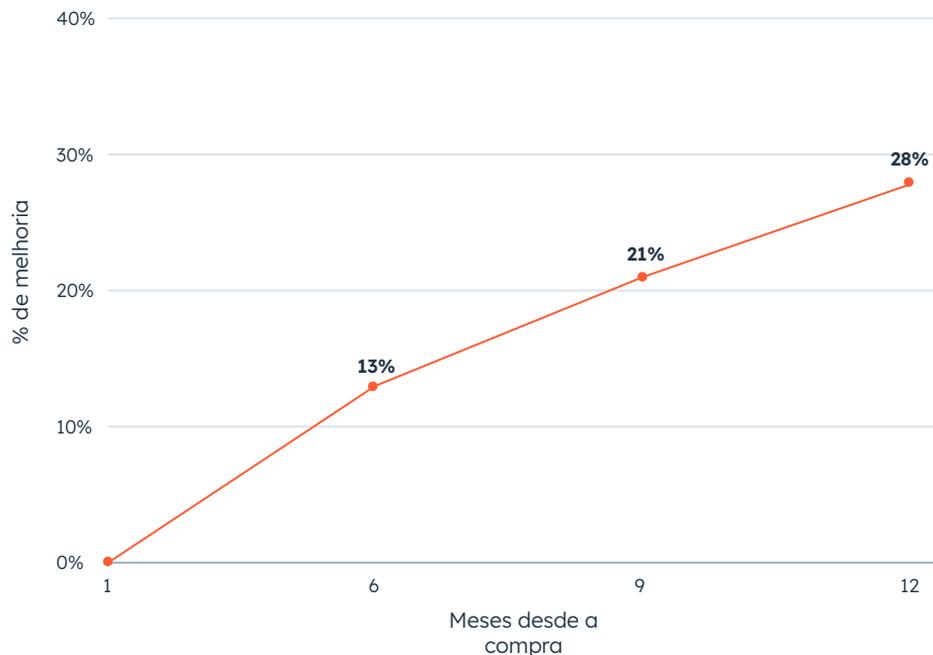
↑ **28%**
depois de 1 ano¹



Dica:

Os clientes que usam ferramentas de prospecção criam **30% mais** negócios por mês,² enquanto aqueles que usam pontuação de leads criam **120% mais** negócios por mês.³

Desempenho de negócios criados desde a compra¹



¹ Com base no número de negócios criados mensalmente para clientes que possuem o Sales Hub há pelo menos 12 meses (n=46.874).

² Com base no número de negócios criados por clientes Pro e Ent com seqüências, fluxos de trabalho, modelos, reuniões e chamadas ativadas (n=8.973) em comparação com a média de todos os clientes Pro e Ent (n=30.587).

³ Com base no número de negócios criados por clientes Ent com pontuação de leads ativada (n=1.121) em comparação com aqueles sem (n=2.090).



Sales Hub

Gerenciamento de negócios

O Sales Hub capacita os vendedores para fechar mais negócios em um ritmo mais alto com ferramentas de gerenciamento de negócios que oferecem oportunidades para uma rica contextualização em escala.

Com o Sales Hub, os clientes observam...



105%

de aumento na taxa de fechamento de negócios¹



41%

mais negócios fechados por representante²



26%

de redução nos ciclos de vendas³



55%

de aumento nos negócios fechados¹

¹ Aumento na taxa de fechamento de negócios (n=46.874) e negócios fechados (n=46.626) 12 meses após a compra para clientes que possuíram o Sales Hub por pelo menos 12 meses.

² Com base em negócios fechados por representante para clientes que possuíram o Sales Hub por 1 a 6 meses (n=6.662) em comparação com 7 a 12 meses (n=7.241).

³ [Relatório de impacto na receita da Beall Research em nome da HubSpot](#)



Sales Hub

Gerenciamento de negócios

As ferramentas de gerenciamento de negócios do Sales Hub, incluindo cotações, rastreamento de documentos, pipelines de negócios e agendador de reuniões, agilizam o processo de vendas para garantir uma transição tranquila de leads qualificados para negócios fechados.

Aumento na taxa de fechamento:

↑ **79%**
dentro de 6 meses¹

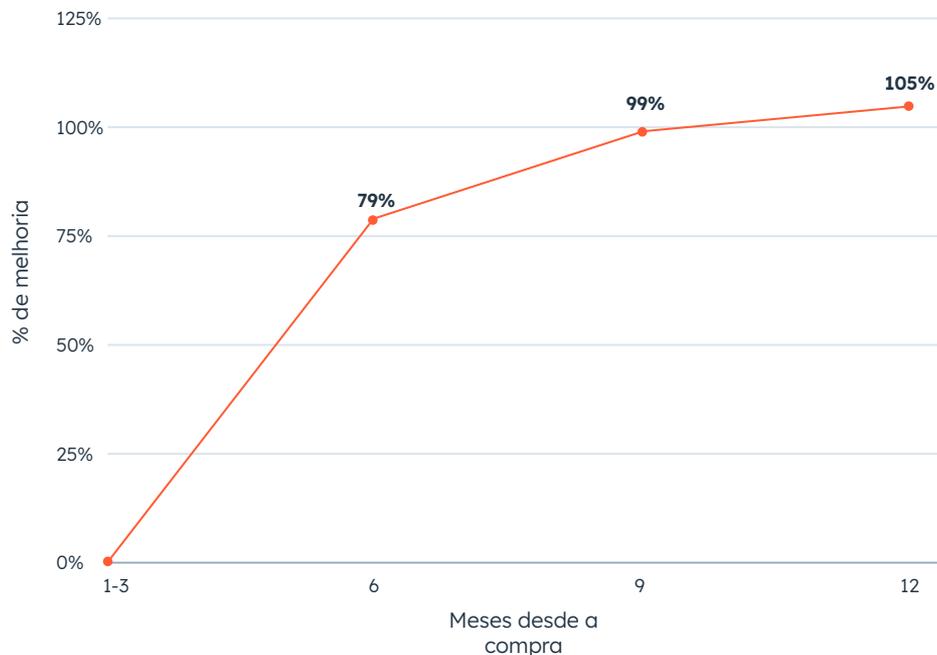
↑ **105%**
depois de 1 ano¹



Dica:

Os clientes observam uma taxa de fechamento **45% maior** de negócios usando ferramentas de gerenciamento de negócios², **36% maior** usando os manuais³ e **57% maior** usando a ferramenta de pagamentos da HubSpot⁴

Desempenho da taxa de fechamento de negócios desde a compra¹



¹ Com base na taxa mensal de fechamento de negócios para clientes que possuem o Sales Hub há pelo menos 12 meses (n=46.874).

² Com base na taxa de fechamento de negócios para clientes Pro e Ent com sequências, cotações, produtos, modelos, documentos, e-mail de vendas, chamadas, CRM e reuniões ativadas (n=3.811) em comparação com a média de todos os clientes Pro e Ent (n= 30.587).

³ Com base na taxa de fechamento de negócios para clientes Ent com manuais ativados (n=1.724) em comparação com aqueles sem essas ferramentas ativadas (n=1.487).

⁴ Com base na taxa de fechamento de negócios para clientes inscritos em pagamentos (n=4.083) em comparação com aqueles não inscritos (n=42.855).



Sales Hub

Gerenciamento de negócios

O Sales Hub permite que os representantes se concentrem em vender melhor (e menos na navegação nos sistemas) com uma interface fácil de usar, um banco de dados de contatos unificado e processos de negociação automatizados.



41%

mais negócios fechados por representante¹

26%

de redução nos ciclos de vendas²

¹ Com base em negócios fechados por representante para clientes que possuíram o Sales Hub por 1 a 6 meses (n=6.662) em comparação com 7 a 12 meses (n=7.241).

² [Relatório de impacto na receita da Beall Research em nome da HubSpot](#)



Sales Hub

Gerenciamento de negócios

Com o Sales Hub, os representantes cultivam um pipeline qualificado, alcançam taxas de fechamento mais altas e percebem um aumento na produtividade, resultando em resultados excelentes:

↑ 55%
mais negócios fechados¹

↑ 13%
de aumento na receita²

Resultados por setor, região e tamanho da empresa:

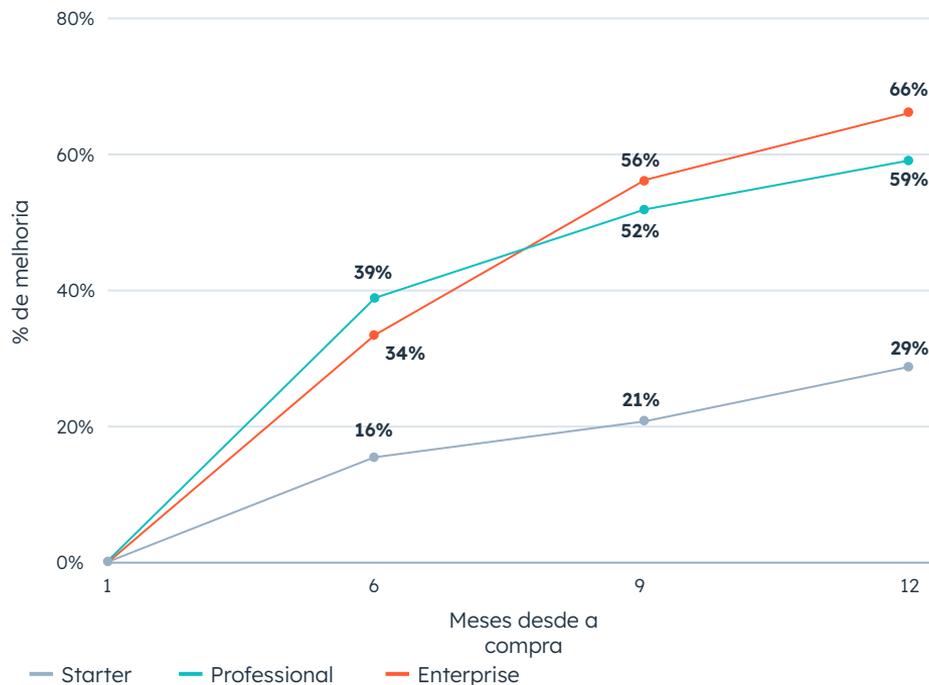
Consulte a página 43 →



Dica:

65% mais negócios fechados quando os clientes usam ferramentas de gerenciamento de negócios³

Desempenho de negócios fechados desde a compra¹



¹ Com base em negócios fechados mensalmente para clientes que possuíam o Sales Hub Starter (n=25.435), Professional (19.307), Enterprise (n=1.884) ou qualquer plano (n=46.626) por pelo menos 12 meses.

² [Relatório de impacto na receita da Beall Research em nome da HubSpot](#)

³ Com base no número de negócios fechados para clientes Pro e Ent com sequências, cotações, produtos, modelos, documentos, e-mail de vendas, chamadas, CRM e reuniões ativadas (n=3.811) em comparação com a média de todos os clientes Pro e Ent (n=30.587).

Sales Hub

Estudos de caso

Prospecção



Ceros usou a HubSpot para alcançar um crescimento de 180% na geração de negócios por meio de uma prospecção mais inteligente

[Veja o estudo de caso →](#)

Gerenciamento de negócios



Expandindo com base em insights com o Sales Hub: a jornada da Knowledge Academy para um crescimento de vendas de **192%**

[Veja o estudo de caso →](#)

Gerenciamento de negócios



Teamwork.com torna sua equipe de vendas 50% mais eficaz com a HubSpot

[Veja o estudo de caso →](#)

Calcule seu possível ROI com o Sales Hub usando a calculadora de ROI da HubSpot

[Calcular o ROI](#)



Service Hub

Encante e fortaleça sua conexão com o cliente



Com o Service Hub, os clientes podem...



Oferecer um excelente atendimento ao cliente

32%

de aumento na taxa de fechamento de tickets¹

42%

mais tickets fechados por agente²



Permitir que os clientes ajudem a si mesmos

79%

menos tickets criados³

5%

de economia de custos⁴

¹ Aumento na taxa de fechamento de tickets para clientes que possuem o Service Hub há pelo menos 12 meses (n=11.608).

² Com base em tickets fechados por licença atribuída para clientes que possuíram o Service Hub por 1 a 6 meses (n=1.438) versus 7 a 12 meses (n=1.447).

³ Com base em tickets criados para clientes Pro e Ent com Central de Conhecimento ativada (n=4.504) versus clientes sem (n=12.593).

⁴ [Relatório de pesquisa de impacto do cliente do Service Hub por Beall Research em nome da HubSpot](#)





Service Hub

Help Desk

O Service Hub transforma o suporte ao cliente por meio de ferramentas simplificadas em uma plataforma centralizada, capacitando as equipes a fornecer atendimento personalizado ao cliente de maneira eficiente em todos os canais, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Os clientes que usam as ferramentas de Help Desk do Service Hub observam:



32%

de aumento na taxa de fechamento de tickets¹



42%

mais tickets fechados por agente²



13x

mais rápido para solucionar tickets³



8%

de economia de tempo⁴

¹ Aumento na taxa de fechamento de tickets para clientes que possuem o Service Hub há pelo menos 12 meses (n=11.608).

² Com base em tickets fechados por assento atribuído para clientes que possuíram o Service Hub por 1 a 6 meses (n=1.438) versus 7 a 12 meses (n=1.447).

³ Com base no tempo médio de resolução de tickets para clientes Pro e Ent com caixas de entrada de conversas, Central de Conhecimento, portal do cliente, visualização personalizada e fluxos de trabalho ativados (n=8.693) em comparação com todos os clientes Pro e Ent (n=15.409).

⁴ [Relatório de pesquisa de impacto do cliente do Service Hub por Beall Research em nome da HubSpot](#)



Service Hub

Help Desk

O Service Hub é totalmente integrado ao CRM Inteligente da HubSpot, capacitando os agentes com um contexto significativo para ajudar os clientes de forma eficaz, resultando em tempos de resolução de tickets mais rápidos.

↑ 42%
tickets fechados por agente³

Resultados por setor, região e tamanho da empresa:

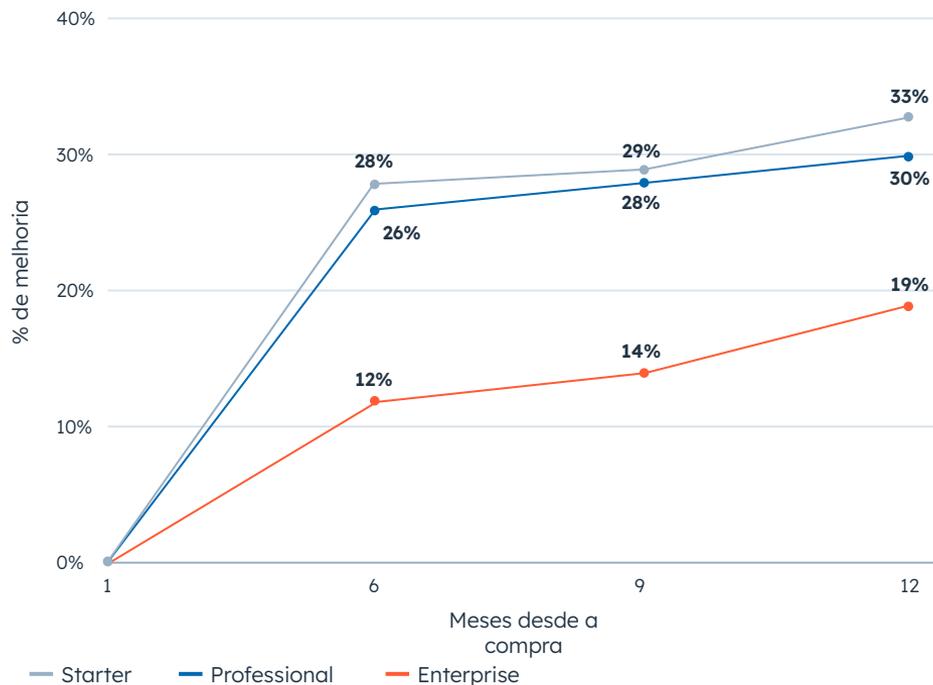
[Consulte a página 44 →](#)



Dica:

Clientes que usam Help Desk e ferramentas de autoatendimento observam tempos de resolução de tickets **13x mais rápidos**²

Desempenho da taxa de fechamento de tickets desde a compra ¹



¹ Com base na taxa de fechamento mensal de tickets para clientes que possuíram o Service Hub Starter (n=6.489), Professional (n=4.686) ou Enterprise (n=457) por pelo menos 12 meses.

² Com base no tempo médio de resolução de tickets para clientes Pro e Ent com caixas de entrada de conversas, Central de Conhecimento, portal do cliente, visualização personalizada e fluxos de trabalho ativados (n=8.693) em comparação com todos os clientes Pro e Ent (n=15.409).

³ Com base em tickets fechados por assento atribuído para clientes que possuíram o Service Hub por 1 a 6 meses (n=1.438) versus 7 a 12 meses (n=1.447).



Service Hub

Autoatendimento

Os recursos de autoatendimento do Service Hub permitem que os clientes resolvam seus problemas de forma independente. Ferramentas como a Central de Conhecimento ajudam os clientes a encontrar informações rapidamente e fornecem uma experiência consistente em grande escala, aumentando a chance de encantar os clientes.

Redução de tickets

79%

menos tickets criados ao usar ferramentas de autoatendimento¹



Economia de custos

5%

de economia média de custos, com a maioria dos clientes percebendo economias dentro de 6 meses após a compra²



¹ Com base em tickets criados para clientes Pro e Ent com Central de Conhecimento ativada (n=4.504) versus aqueles sem Central de Conhecimento ativada (n=12.593).

² [Relatório de pesquisa de impacto do cliente do Service Hub por Beall Research em nome da HubSpot](#)

Service Hub

Estudos de caso

Retenção de clientes



YOGA INTERNATIONAL

Como a Yoga International usou o Service Hub para diminuir a rotatividade em 20%

[Veja o estudo de caso →](#)

Satisfação do cliente



The Royal Mint aumenta NPS em 10 pontos com a HubSpot

[Veja o estudo de caso →](#)

Atendimento ao cliente



Como a Santa Cruz Bicycles aumenta a felicidade do cliente à medida que cresce

[Veja o estudo de caso →](#)



Plataforma do Cliente da HubSpot
Conecte-se e cresça



Plataforma do Cliente da HubSpot

Marketing Hub

Sales Hub

Quando os clientes usam o Marketing Hub e o Sales Hub para alinhar suas equipes de marketing e vendas, eles proporcionam uma experiência de compra mais integrada que resulta em mais oportunidades, mais negócios fechados e mais receita.

Após 1 ano, os clientes observam...

↑ **43%**

mais negócios criados (aumento 64% maior do que apenas com o Marketing Hub)¹

↑ **64%**

mais negócios fechados (aumento 68% maior do que apenas com o Sales Hub)²

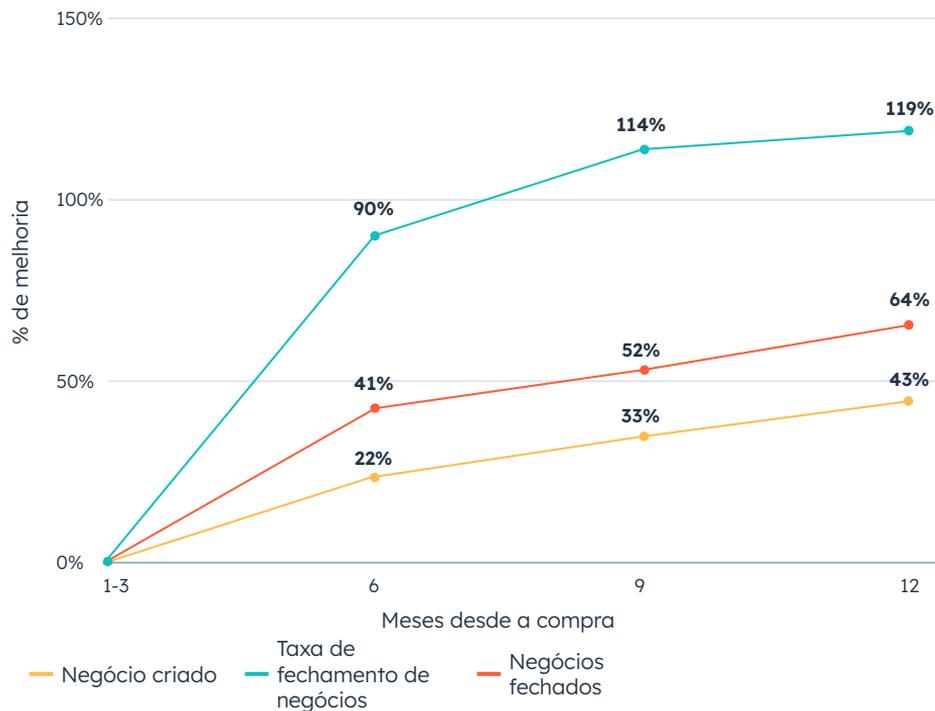
↑ **119%**

de aumento na taxa de fechamento³

↑ **13%**

de aumento na receita⁴

Desempenho do negócio desde a compra



¹ Com base no número de negócios criados mensalmente por clientes que possuíam o Marketing and Sales Hub há pelo menos 12 meses (n=31.301); comparação de 12 meses pós-compra com clientes apenas com o Marketing Hub (n=12.031).

² Com base no número de negócios fechados mensalmente por clientes que possuíam Marketing e Sales Hub por pelo menos 12 meses (n=30.755) em comparação de 12 meses pós-compra com clientes apenas com Sales Hub (n=16.000).

³ Com base na taxa mensal de fechamento de negócios para clientes que possuíam o Marketing e o Sales Hub por pelo menos 12 meses (n=30.837).

⁴ [Relatório de impacto na receita da Beal Research em nome da HubSpot](#)

Plataforma do Cliente da HubSpot

Marketing Hub

Sales Hub

Service Hub

Com a plataforma do cliente da HubSpot, as equipes de marketing, vendas e serviços de nossos clientes estão conectadas por meio de uma visão completa da jornada do cliente para que possam oferecer uma experiência de cliente sem atritos que impulse os resultados de negócios.

Após 1 ano, os clientes observam...

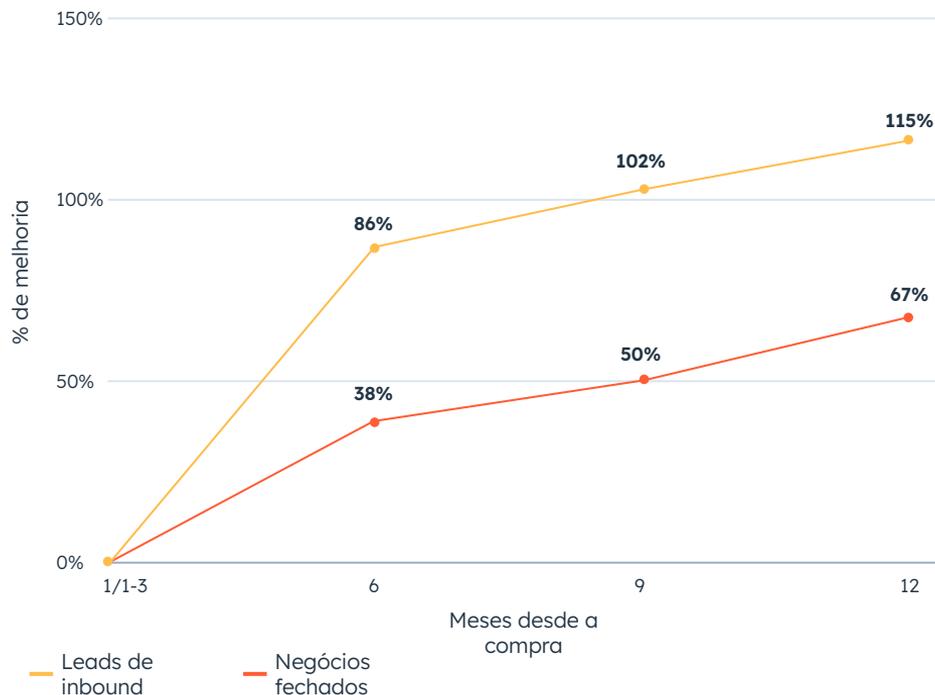
↑ **115%**

mais leads de inbound
(aumento de 8% do que apenas com o Marketing Hub)¹

↑ **67%**

mais negócios fechados
(aumento de 79% do que apenas com o Sales Hub)²

Desempenho de negócios e leads desde a compra



¹ Com base no número de envios mensais de formulários para clientes que possuíam Marketing, Sales e Service Hub por pelo menos 12 meses (n=20.015); comparação pós-compra de 12 meses com clientes apenas do Marketing Hub (n=20.281).

² Com base no número de negócios fechados mensalmente para clientes que possuíam Marketing, Sales e Service Hub por pelo menos 12 meses (n=18.699); comparação pós-compra de 12 meses com clientes apenas do Sales Hub (n=15.263).

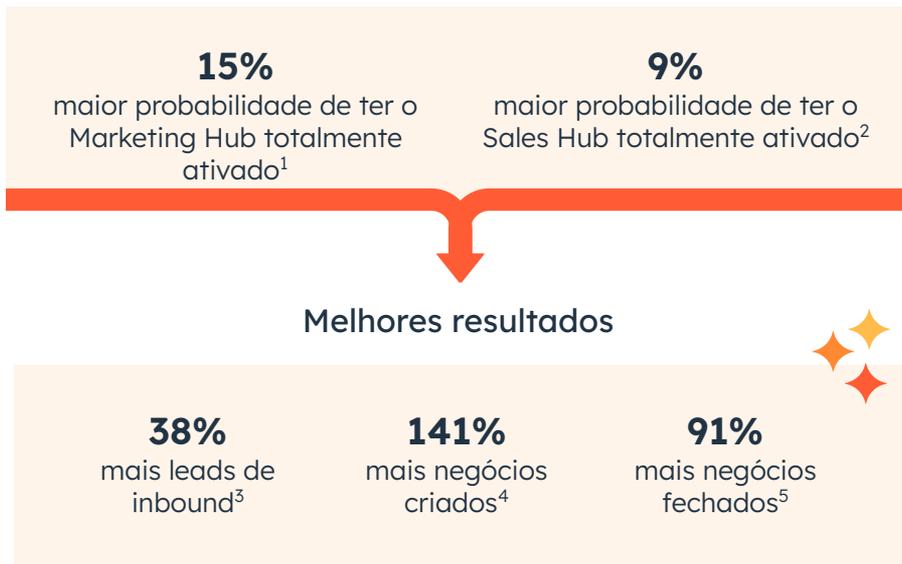
Plataforma do Cliente da HubSpot

Parceiros de soluções

Os parceiros de soluções ajudam os clientes da HubSpot a atingir todo o seu potencial com suporte em marketing, implementação de CRM, capacitação de vendas, desenvolvimento de sites e muito mais.

Os clientes que trabalham com parceiros de soluções observam...

Maior uso do produto



¹ Com base na porcentagem de clientes que trabalham com um parceiro de soluções (n=23.996) que ativaram totalmente o Marketing Hub 6 meses após a compra, em comparação com a porcentagem daqueles não associados a um parceiro (n=66.736).

² Com base na porcentagem de clientes que trabalham com um parceiro de soluções (n=18.086) que ativaram totalmente o Sales Hub 6 meses após a compra, em comparação com a porcentagem daqueles não associados a um parceiro (n=67.235).

³ Com base no número de envios de formulários, clientes do Marketing Hub Pro e Ent que trabalham com um parceiro de soluções (n=11.750) em comparação com aqueles não associados a um parceiro (n=13.146).

⁴ Com base no número de negócios criados para clientes Sales Hub Pro e Ent que trabalham com um parceiro de soluções (n=9.743) em comparação com aqueles não associados a um parceiro (n=17.600).

⁵ Com base no número de negócios fechados para clientes Sales Hub Pro e Ent que trabalham com um parceiro (n=9.252) em comparação com aqueles não associados a um parceiro (n=10.653).

Plataforma do Cliente da HubSpot

Estudos de caso

Marketing Hub

Sales Hub



Checkwriters aumenta a receita em 20% após a mudança do Salesforce

[Veja o estudo de caso →](#)

Plataforma completa



Liquidity Services reduzem custos em 50% ao consolidar a HubSpot

[Veja o estudo de caso →](#)

Parceiro



Niswey acelera o crescimento da agência como parceiro da HubSpot

[Veja o estudo de caso →](#)

Conclusão

A HubSpot tem a missão de **ajudar milhões de organizações a crescer melhor** permitindo uma conexão mais profunda com o cliente.

Conforme visto neste relatório, ao aproveitar os produtos e recursos da HubSpot, nossos clientes estão impulsionando o crescimento nas métricas que mais lhes interessam.

Quer saber mais sobre como a HubSpot pode transformar seu negócio?

[Entre em contato com a nossa equipe de vendas](#)

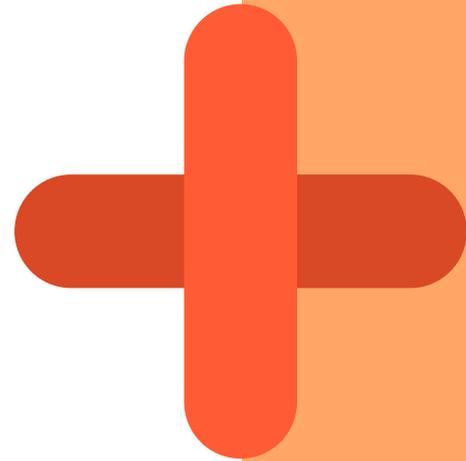
Ou confira estas ferramentas gratuitas:

[Calculadora de ROI da HubSpot](#)

[Growth Grader](#)

[Calculadora de custo total de propriedade da HubSpot](#)

Anexo



Metodologia de Dados

1. Como a HubSpot coleta os dados do cliente usados neste relatório?

Obtemos dados de clientes coletando informações de clientes que interagem conosco por meio de nossos sites ou usam os serviços de assinatura da HubSpot. Os detalhes sobre o que coletamos, como usamos as informações, como as compartilhamos e como os clientes podem gerenciar seus dados estão todos descritos em nossa [Política de Privacidade](#).

Nossos dados de experiência do cliente são derivados da agregação de informações de milhares de clientes da HubSpot. Para tamanhos de amostra específicos e detalhes sobre os critérios usados para incluir clientes em cada gráfico ou estatística, consulte a descrição do gráfico correspondente ou a nota de rodapé da estatística.

1. Que tipos de dados de clientes estão incluídos neste relatório?

Os dados apresentados neste relatório podem ser categorizados em três tipos:

- a. Dados Pessoais: referem-se às informações definidas em nosso [Contrato de Processamento de Dados do Cliente](#). Coletamos dados quando os clientes preenchem formulários da web, interagem com nossos sites, assinam um blog da HubSpot, inscrevem-se em um webinar, solicitam suporte ao cliente, criam ou modificam informações do usuário, definem preferências ou fornecem qualquer outra informação relevante para acessar ou usar nosso serviço de assinatura.
- b. Dados de uso: incluem métricas e informações sobre como os clientes usam e interagem com o Serviço de Assinatura. Abrange detalhes como os recursos do produto usados com mais frequência, a criação e fechamento de objetos (por exemplo, negócios) e a frequência de acionamento de determinados recursos (por exemplo, fluxos de trabalho) em sua conta.
- c. Dados de pesquisa: referem-se a clientes que deram seu consentimento e participaram de um estudo de pesquisa de mercado conduzido ou encomendado pela HubSpot. Nestes estudos, os dados foram coletados fazendo perguntas aos clientes que usam o produto relacionadas ao desempenho de seus negócios, como tempo economizado, crescimento de receita e outras métricas relevantes.

1. Onde posso saber mais sobre os dados usados neste relatório?

Para obter mais informações sobre os dados usados neste relatório, visite [Dados de experiência do cliente da HubSpot](#). Nesta página, você encontrará perguntas frequentes que podem ajudá-lo a compreender melhor como o desempenho é calculado, como a precisão é mantida e como as métricas são definidas.



Marketing Hub

Leads de inbound por setor, região e tamanho da empresa

Com base no volume total mensal de envios de formulários 12 meses após a compra para clientes que possuíram o Marketing Hub por pelo menos 12 meses entre janeiro de 2019 e setembro de 2023.

Setor	Aumento de leads de inbound	Tamanho da amostra
Construção	133%	555
Educação e serviços de saúde	248%	1.686
Atividades financeiras	228%	1.694
Indústrias editoriais (incluindo software)	170%	3.463
Lazer e hotelaria	186%	548
Fabricação	113%	1.966
Outros serviços e administração pública	194%	879
Serviços profissionais e empresariais	147%	5.938
Comércio, transporte e serviços públicos	138%	1.446
Mídia e telecomunicações	142%	850
Região	Aumento de leads de inbound	Tamanho da amostra
EMEA	115%	17.735
Américas do Norte	146%	24.474
Oceânia	121%	3.203
Ásia	88%	3.893
América Latina e Caribe	196%	3.110
Tamanho da empresa (número de funcionários)	Aumento de leads de inbound	Tamanho da amostra
0-5	44%	8.448
6-10	82%	17.235
11-25	102%	6.405
26-50	132%	7.800
51-200	165%	6.986
+201	261%	5.352



Sales Hub

Negócios fechados por setor, região e tamanho da empresa

Com base no aumento do número de negócios fechados 12 meses após a compra para clientes que possuíram o Sales Hub por pelo menos 12 meses entre janeiro de 2019 e setembro de 2023.

Setor	Aumento de negócios fechados	Tamanho da amostra
Construção	51%	579
Educação e serviços de saúde	74%	1.151
Atividades financeiras	79%	1.335
Indústrias editoriais (incluindo software)	38%	3.123
Lazer e hotelaria	99%	453
Fabricação	37%	1.519
Outros serviços e administração pública	100%	560
Serviços profissionais e empresariais	52%	4.803
Comércio, transporte e serviços públicos	44%	1.284
Mídia e telecomunicações	47%	649
Região	Aumento de negócios fechados	Tamanho da amostra
EMEA	53%	15.868
Américas do Norte	51%	21.364
Oceânia	76%	3.033
Ásia	42%	3.013
América Latina e Caribe	75%	3.140
Tamanho da empresa (número de funcionários)	Aumento de negócios fechados	Tamanho da amostra
0-5	37%	7.642
6-10	43%	16.599
11-25	45%	6.213
26-50	58%	7.024
51-200	59%	5.682
+201	69%	3.291



Service Hub

Taxa de fechamento de tickets por setor, região e tamanho da empresa

Com base na taxa de fechamento de tickets (número de tickets marcados como fechados dividido pelo número de tickets) 12 meses após a compra para clientes que possuíram o Service Hub por pelo menos 12 meses entre janeiro de 2019 e setembro de 2023.

Setor	Aumento na taxa de fechamento de tickets	Tamanho da amostra
Educação e serviços de saúde	15%	351
Atividades financeiras	61%	296
Informação, mídia e tecnologia	23%	1.080
Lazer e hotelaria	34%	142
Fabricação	35%	408
Outros serviços e administração pública	26%	181
Serviços profissionais e empresariais	26%	981
Comércio, transporte e serviços públicos	17%	415
Região	Aumento na taxa de fechamento de tickets	Tamanho da amostra
EMEA	36%	4.225
Américas do Norte	28%	4.744
Oceânia	31%	777
Ásia	22%	730
América Latina e Caribe	22%	872
Tamanho da empresa (número de funcionários)	Aumento na taxa de fechamento de tickets	Tamanho da amostra
0-5	27%	1.808
6-10	28%	4.045
11-25	40%	1.595
26-50	30%	1.757
51-200	21%	1.367
+201	15%	851