

HubSpot dévoile HubSpot AI et une nouvelle version de son logiciel Sales Hub lors de la conférence INBOUND 2023

La façon d'acheter et de vendre continue de changer. Qu'il s'agisse d'une économie imprévisible ou de la révolution de l'intelligence artificielle, les facteurs qui affectent le parcours client ne manquent pas. Et plus que jamais, il revient aux entreprises de s'adapter.

En tant que plateforme client pour les entreprises en croissance, HubSpot fournit aux entreprises les outils nécessaires pour interagir avec leurs clients et réussir leur croissance, quels que soient les défis auxquels elles font face. En 2023, HubSpot a apporté plus de 200 améliorations pour les équipes au contact des clients dans les domaines du marketing, de la vente et du service client. Lors de l'édition 2023 de l'événement INBOUND, la conférence annuelle de l'entreprise, HubSpot a annoncé le lancement de ses produits parmi les plus innovants et percutants à ce jour.

« Nous connaissons une véritable transformation avec l'arrivée de l'IA générative. Les attentes des acheteurs changent, et les entreprises peuvent désormais tirer parti de l'intelligence artificielle pour favoriser et renforcer les interactions avec leurs clients à grande échelle », explique Yamini Rangan, PDG de HubSpot. « HubSpot a tout de suite entamé une réflexion profonde sur ces changements et a rapidement agi pour proposer à ses clients les outils dont ils ont besoin pour réussir leur croissance à l'ère de l'IA. Nous avons présenté de puissantes nouvelles fonctionnalités lors d'INBOUND 2023, et je me réjouis des progrès réalisés pour devenir la première plateforme client des entreprises en croissance. »

Lancement de HubSpot AI, un ensemble de fonctionnalités à l'échelle de la plateforme optimisées par l'IA pour aider les PME à réussir leur croissance

Lors de la conférence INBOUND 2023, HubSpot a dévoilé **HubSpot AI**, son nouvel ensemble de produits et de fonctionnalités optimisés par l'IA afin d'aider les équipes au contact des clients à gagner en productivité, à exploiter les données pour améliorer leurs performances et à tisser des liens plus étroits avec les clients.

HubSpot AI est un portefeuille robuste d'outils existants optimisés et de nouvelles fonctionnalités disponibles pour tous les utilisateurs, notamment :

- Les **assistants IA** : des outils s'appuyant sur l'intelligence artificielle générative pour accélérer les activités des équipes marketing, de vente et de service client. Les assistants IA seront étendus à l'ensemble de la plateforme pour aider les équipes à rédiger du contenu, à créer des images, à générer des idées de blog, à concevoir des sites web et à développer des rapports, le tout de façon instantanée.
- Les **agents IA** : un ensemble d'outils optimisés par l'IA destinés à aider les PME à tirer parti d'automatisations, à répondre aux demandes et à améliorer leur service client par chat en direct et e-mail. Les premiers agents IA seront disponibles début 2024.

- **L'analyse IA** : des fonctionnalités d'IA prédictive qui permettent de meilleures analyses et offrent des recommandations, notamment des prévisions optimisées par l'intelligence artificielle.
- **ChatSpot** : actuellement disponible en version bêta publique, ChatSpot combine la puissance de ChatGPT à des dizaines de sources de données uniques, comme celles issues du CRM intelligent HubSpot d'un client, pour offrir aux entreprises en croissance un accès à des puissantes fonctionnalités d'IA générative. Depuis son lancement en mars 2023, ChatSpot a enregistré un total de 80 000 utilisateurs et la création de 20 000 requêtes par semaine.

Colleen McKenna, responsable de la génération de la demande chez Frequency, témoigne : « Les fonctionnalités d'IA générative de HubSpot m'ont permis de gagner du temps et de me concentrer sur les tâches prioritaires. Même avec mon expérience de rédactrice de contenu, je les utilise pour trouver du nouveau contenu, simplifier le texte et ne plus jamais être à court d'idées. Je suis ravie de pouvoir bientôt adopter encore plus d'outils intelligents de HubSpot et d'avoir ainsi plus de temps à consacrer à tisser des liens avec les prospects et les clients de Frequency. »

Pour Andrew Pitre, Vice-président de la division Produits de HubSpot, « la mission de HubSpot est d'aider les entreprises en croissance à profiter des avantages des nouvelles technologies sans en subir les inconvénients. Avec HubSpot AI, nous facilitons l'adoption de l'intelligence artificielle générative en offrant aux équipes marketing, commerciales et de service client un ensemble complet d'outils intelligents pour les aider à optimiser leurs activités. »

Plus d'informations sur HubSpot AI et la liste complète des nouvelles fonctionnalités sont disponibles [ici](#).

Les nouvelles fonctionnalités du Sales Hub et un partenariat étendu avec LinkedIn donnent aux équipes commerciales une longueur d'avance

Par le passé, il fallait toujours en faire plus : plus de commerciaux, plus d'activités, plus de technologies. Aujourd'hui, les budgets se réduisent, les transactions sont conclues plus lentement et les prospects sont plus difficiles à atteindre. L'idée du « toujours plus » ne fonctionne plus et les représentants se sentent sous pression : 71 % des responsables commerciaux affirment que leurs équipes ont déjà été confrontées à des problèmes de productivité au cours de l'année passée.*

Devoir en faire plus avec moins de ressources a un impact négatif sur la productivité. Au lieu de se concentrer sur la prospection, ce qui est la priorité de 88 % des responsables commerciaux, les équipes sont ralenties par des tâches administratives. Un problème de taille lorsqu'il est prouvé que les entreprises qui se concentrent sur leurs interactions clients se développent 5 fois plus que la moyenne.** Celles qui ne font pas de leurs clients la priorité compromettent leur croissance.

Les équipes commerciales ont besoin d'une solution qui leur permet de se rapprocher de leurs clients et de conclure plus de ventes pour réussir leur croissance, aujourd'hui et à l'avenir. C'est pourquoi HubSpot a repensé le Sales Hub, son logiciel de vente, et l'a doté de nouvelles fonctionnalités, notamment :

- **L'espace de travail de prospection** : un espace de travail dédié aux représentants commerciaux ayant pour objectif de faciliter les activités de prospection en leur offrant une expérience unifiée qui les aide à organiser leurs journées, à rester concentrés et à identifier les tâches urgentes. En rationalisant leurs activités, l'espace de travail pour la prospection, actuellement en version bêta, aidera les commerciaux à gagner en efficacité et ainsi à se concentrer davantage sur les interactions avec les clients.
- **Des fonctionnalités avancées de gestion des leads et de reporting** : les représentants commerciaux en phase de prospection peuvent désormais organiser, suivre et prioriser les leads, ce qui offre aux équipes ventes et marketing des données plus riches et un aperçu complet des activités. Avec cette visibilité accrue, les responsables commerciaux et marketing ont accès à de nouvelles informations sur l'efficacité du pipeline de leads et des efforts de prospection.
 - Le **reporting sur les leads**, qui comprend des rapports sur la source des leads et sur les taux des contacts, actuellement en bêta publique, informe les marketeurs de l'impact de leurs leads et donne aux responsables commerciaux la visibilité nécessaire sur la façon dont les représentants interagissent avec les leads les plus porteurs.
 - Les **rapports sur les activités de prospection** donnent aux responsables commerciaux une vue complète de l'efficacité des interactions de leurs représentants, y compris les taux de conversion et les différents indicateurs liés à leur activité.
- **Prévisions et gestion des transactions intelligentes** : de nouvelles fonctionnalités optimisées par l'IA qui aident les équipes commerciales à mieux prioriser leurs efforts et à prévoir leurs résultats.
 - L'outil de **prévisions IA**, actuellement en bêta privée, utilise les fonctionnalités d'IA prédictive de HubSpot et l'historique des ventes pour obtenir une projection des ventes futures. Selon les résultats des premiers tests, certaines équipes ayant utilisé les prévisions IA ont amélioré leurs projections pour atteindre un taux de fiabilité allant jusqu'à 95 %.
 - L'**analyse des transactions** aide les représentants à établir des priorités grâce à des informations contextualisées dans la structure de leur pipeline et de leur processus commercial.
 - L'ajout de **libellés aux transactions** permet de programmer la catégorisation des transactions à l'aide de couleurs et de préreglages rapides, pour un aperçu immédiat des transactions à prioriser.
- Les fonctionnalités de **planification et de transfert transparentes** du Sales Hub signifient que le transfert du prospect vers le représentant concerné s'effectue de manière fluide, et ce, quelle que soit son origine.
 - Les représentants peuvent **prendre des rendez-vous pour le compte d'autres utilisateurs**, ce qui facilite les transferts entre l'équipe chargée du développement des ventes et l'équipe commerciale.
 - Le **transfert des formulaires de leads**, actuellement en version bêta, permet de s'assurer de la qualification des leads obtenus via le site web et de leur transfert vers les représentants concernés, de façon rapide et automatique.

- Avec l'**expansion de son partenariat avec LinkedIn pour le marketing et les ventes (États-Unis uniquement)**, HubSpot aide les entreprises à vendre de façon plus efficace et à optimiser la prospection, le développement des relations clients, et la conclusion des transactions grâce à la synchronisation du CRM intelligent de HubSpot avec LinkedIn Sales Navigator, en version bêta privée d'ici la fin du mois. Le rapprochement des fonctionnalités du Sales Hub de HubSpot et des outils LinkedIn permet de mettre à disposition des équipes commerciales deux sources de données essentielles.

« Ceros a atteint un stade critique de sa croissance lors du passage d'un produit unique à une suite de design de contenu », explique Douglas Botchman, le directeur des RevOps de Ceros. « Nous avons donc eu besoin de recentrer notre stratégie commerciale pour nous concentrer sur la qualité plus que sur la quantité, et aider notre équipe de vente à améliorer ses interactions avec les clients et les prospects. Le nouvel espace de prospection de HubSpot intégré au Sales Hub a optimisé la productivité des commerciaux, à tel point que notre base de données a connu une croissance de 345 %. »

« Alors que les comportements des acheteurs évoluent rapidement, les stratégies consistant à recruter plus de commerciaux, à multiplier les activités et à ajouter des solutions ad-hoc pour booster les ventes sont devenues inefficaces », explique Michael Walter, Vice-président de la division Produits de HubSpot. « Le Sales Hub a été repensé pour aider les équipes commerciales à booster leur productivité tout en approfondissant leurs relations avec leurs clients. De la prospection au reporting, en passant par la gestion des transactions et les prévisions, HubSpot a mis les bouchées doubles pour proposer le logiciel de vente dont les entreprises ont besoin pour réussir leur croissance aujourd'hui et dans les années à venir. »

Plus d'informations sur le Sales Hub et la liste complète des nouvelles fonctionnalités sont disponibles [ici](#).

En plus du lancement de HubSpot AI et d'une nouvelle version du Sales Hub lors de la conférence INBOUND 2023, HubSpot a également partagé les actualités suivantes :

- **Développement du [Commerce Hub](#)**^{***}: les clients HubSpot aux États-Unis peuvent utiliser le Commerce Hub pour rationaliser leur processus de vente et transformer les opportunités en revenu. Le Commerce Hub leur permet d'être payés plus rapidement, d'accroître leur chiffre d'affaires, et de gagner du temps grâce aux liens de paiement, aux devis et aux factures natives ou intégrées à l'aide du prestataire de services de paiement de leur choix (actuellement en bêta publique).
- **Messagerie mobile** : la fonctionnalité d'envoi de SMS de HubSpot offre aux marketeurs une façon simple, instantanée et personnalisée de communiquer avec leurs clients, afin de développer des relations plus solides et d'améliorer l'efficacité de leurs campagnes, le tout depuis une plateforme unique. La messagerie mobile est disponible pour les clients disposant d'un numéro aux États-Unis pour envoyer des SMS aux États-Unis et au Canada, et à l'international via l'intégration WhatsApp de HubSpot.
- **[Nouvelles fonctionnalités de personnalisation du CRM](#)** : les clients disposent désormais d'une plus grande flexibilité pour modéliser, configurer et développer les données à l'aide du CRM intelligent de HubSpot, qui permet d'adapter facilement leur instance HubSpot pour qu'elle corresponde mieux à leurs besoins et à leurs processus uniques.

Découvrez les dernières nouveautés annoncées lors de la conférence INBOUND 2023 [ici](#).

A propos de HubSpot

HubSpot (NYSE : HUBS) 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 1 500 intégrations avec son [marketplace des applications](#), une communauté dynamique, ainsi que des formations et ressources pédagogiques avec HubSpot Academy. Aujourd'hui, plus de 184 000 clients, comme DoorDash, Reddit, Eventbrite et Tumblr, répartis dans plus de 120 pays, utilisent HubSpot pour attirer les clients, interagir avec eux et les fidéliser. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.hubspot.fr.

HubSpot a été récompensé pour sa culture par les sociétés Glassdoor, Great Place to Work, Comparably, Fortune, ou encore Entrepreneur, Inc. HubSpot a été fondé en 2006 et son siège se trouve à Cambridge dans le Massachusetts. Les milliers d'employés de HubSpot travaillent dans le monde entier dans les bureaux de l'entreprise et à distance.

*Étude de marché auprès des responsables commerciaux menée par HubSpot entre mars et mai 2023

**L'importance des interactions clients, étude client menée par HubSpot entre janvier et mai 2023

***Le Commerce Hub est la nouvelle version des outils de paiement de HubSpot. Ce nouveau logiciel inclut la facturation native ou intégrée, le choix du prestataire de services de paiement, ainsi que de nouvelles fonctionnalités.