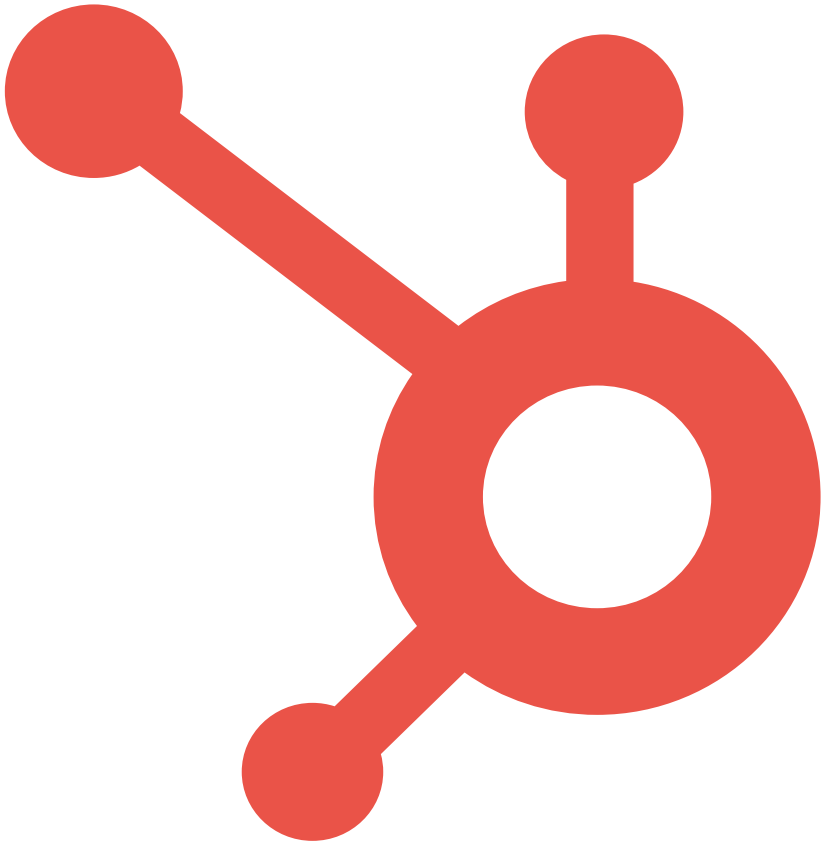
mydigicompany

Sales, Marketing, Content, Service... Quel pack HubSpot choisir ?



HubSpot propose une plateforme complète, répondant à de nombreux besoins des entreprises, du marketing digital à la relation client. Tant et si bien qu'il est facile de s'y perdre. Pour vous guider dans les méandres des nombreuses fonctionnalités d'HubSpot et vous partager notre expertise, nous avons créé ce guide détaillé.

CRM, la base indispensable

Le socle d'HubSpot est son CRM, un logiciel gratuit qui va bien plus loin que la simple gestion des contacts. « Tout-en-un », il est l'allié des équipes commerciales, marketing et relation client. Les formulaires et landing pages créés par votre équipe marketing permettront d'acquérir de nouveaux leads.

Toutes les informations recueillies seront très utiles à vos commerciaux, dont l'objectif principal sera de faire évoluer ces leads au sein du pipeline de vente. Devenus clients, ils devront alors être chouchoutés par votre équipe de service client. À cette étape et grâce au CRM d'HubSpot, vous les connaîtrez bien et pourrez donc répondre à leurs demandes de façon adéquate, par mail ou bien chat.

Comme on le dit souvent chez MyDigiCompany, "le vrai pouvoir, c'est la connaissance" (à moins que ce soit Francis Bacon). La connaissance de ses prospects et clients est en effet primordiale à toute stratégie de marketing digital, et a fortiori d'inbound. Car c'est finalement l'objectif d'HubSpot : regrouper tous les outils nécessaires pour favoriser la croissance de votre entreprise grâce à la méthodologie inbound.

Le vrai pouvoir c'est la connaissance

Qu'est-ce que la méthodologie inbound ?

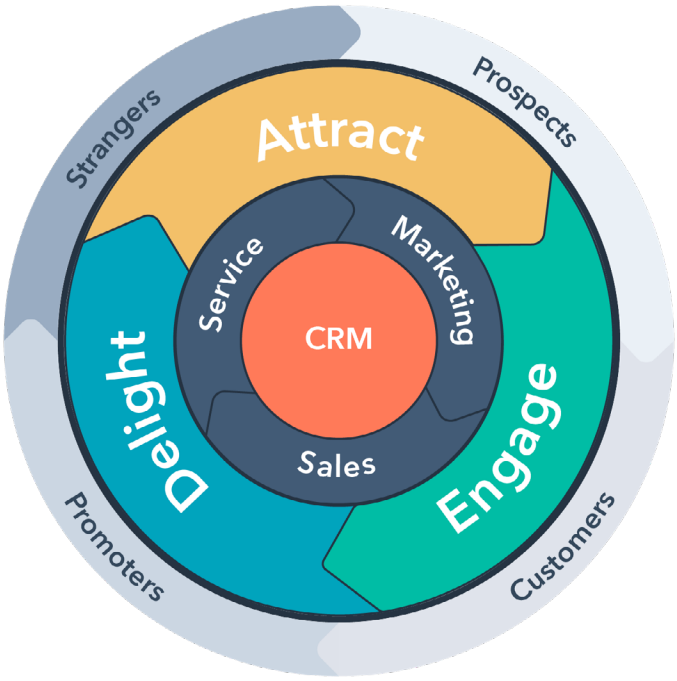
Le concept : attirer des clients en créant du contenu utile et des expériences personnalisées. Basique. Simple.

L'inbound permet donc aux entreprises d'entretenir des relations étroites et durables avec leurs clients et prospects.

La méthodologie s'articule en trois étapes :

- Attirer des leads avec des contenus d'expertise qui répondent aux attentes de la cible,
- Interagir avec eux en leur donnant les informations et réponses qu'ils attendent,
- Fidéliser les clients en leur apportant aide et soutien.

En favorisant la croissance des clients, la méthodologie inbound s'avère être une véritable usine à promoteurs. Les clients attirent de nouveaux prospects, et créent ainsi un cercle vertueux, une source de croissance continue.



Source : Hubspot

Afin de faire le point sur vos besoins et les fonctionnalités HubSpot qui pourraient vous intéresser, nous vous avons préparé un test. Vos besoins peuvent évoluer avec le temps, n'hésitez donc pas à repasser ce test autant de fois que vous souhaitez !

De quel Hub avez-vous besoin ?

> PASSEZ LE TEST EN LIGNE

1 Concernant vos communications, quelle est votre priorité ?

- Envoyer des emailings réguliers à mes 1 800 contacts
- Envoyer automatiquement des emails personnalisés à mes contacts, en suivant des modèles prédéfinis
- Transformez les questions qui me sont le plus fréquemment posées en FAQ
- Retranscrire un ton de marque unique dans tous les emails envoyés par mon équipe marketing

2 Concernant vos contacts, quelle est votre priorité ?

- Attribuer les nouveaux contacts à vos équipes en fonction du type de contenu consulté
- Calculer un score pour chacun de mes contacts afin de segmenter mes listes
- Identifier les visiteurs qui me contactent via le chat de mon site internet afin de leur envoyer une réponse personnalisée
- Définir des champs obligatoires en fonction des actions entreprises, et ainsi obtenir des données plus cohérentes

3 Concernant vos contenus, quelle est votre priorité

- Gérer mes réseaux sociaux depuis une plateforme unique
- Créer des vidéos d'aide pour mes clients et les intégrer à des emails ou des articles
- Générer facilement des contenus adaptés à chaque étape du parcours client grâce à l'IA

4 Concernant la gestion de vos leads et clients, quelle est votre priorité ?

- Acquérir un maximum de leads en intégrant des formulaires à mon site internet
- Définir un pipeline de transaction afin d'avoir une visibilité sur les futures conversions
- Gérer mes tickets par marque ou équipe, grâce à différents pipelines

5 Concernant les automatisations, quelle est votre priorité ?

- Créer des campagnes marketing automatisées et personnalisées en fonction des actions de vos leads
- Automatiser mes communications et tâches récurrentes pour gagner du temps au quotidien
- Automatiser mon support technique afin de me concentrer sur la résolution des problèmes de mes clients
- Automatiser l'uniformisation de mes données, comme la mise en majuscules des noms ou encore la correction des dates
- Automatiser votre création de contenus grâce à l'IA (articles de blog, visuels, podcasts, traductions, etc.)

6 Concernant la gestion de vos équipes, quelle est votre priorité ?

- Attribuer des ressources marketing à des équipes et comparer leurs performances
- Connaître la productivité de mes représentants commerciaux
- Savoir quand plusieurs personnes travaillent sur le même ticket afin d'accroître l'efficacité de mes équipes
- Transmettre des informations de mon compte HubSpot à d'autres applications web utilisées par mes équipes

7 Concernant votre site internet, quelle est votre priorité ?

- Intégrer facilement des landing pages pour acquérir de nouveaux leads
- Créer des formulaires intelligents et connectés à mon CRM
- Permettre aux visiteurs de planifier un rendez-vous en fonction de mes disponibilités
- Intégrer un bot conversationnel afin de diriger les visiteurs vers le bon contact ou contenu

Votre résultat

Vous avez un maximum de :

Découvrez Marketing Hub Pro

Découvrez Sales Hub Pro

Découvrez Service Hub Pro

Découvrez Content Hub Pro

Découvrez Operations Hub Pro

Le meilleur choix pour vous :

Marketing Hub Pro

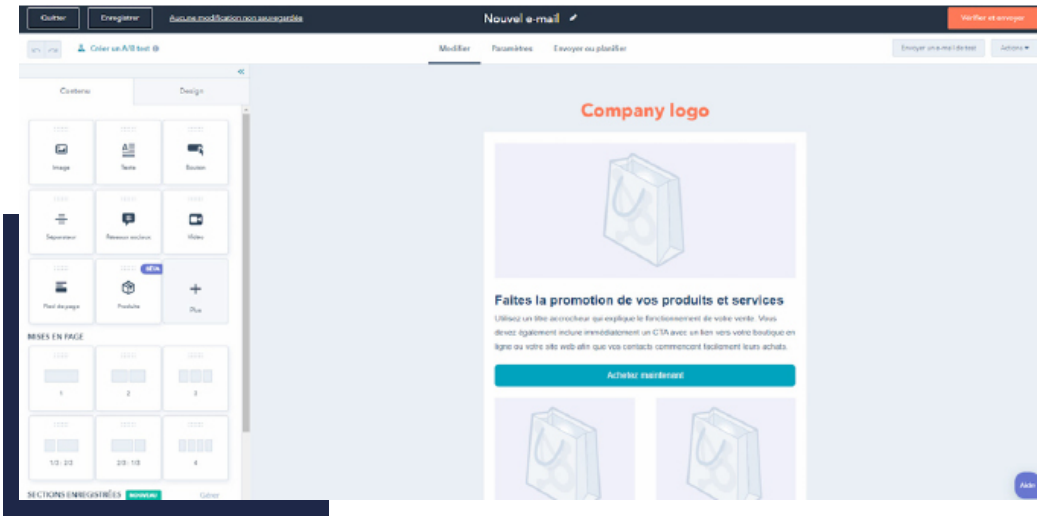
Marketeur dans l'âme, le Hub qu'il vous faut est le Marketing Pro !

Le marketing a beaucoup évolué ces dernières années et l'essor du digital a créé de nouvelles problématiques. Les données sont aujourd'hui le fer de lance du marketing, et du commerce de façon plus générale. Recueillir des informations sur vos prospects et clients est primordial pour leur apporter une réponse adéquate. Mais pour pouvoir les analyser de façon efficace, sans perdre de temps à jongler avec plusieurs outils, il est nécessaire de les regrouper. C'est là l'objectif du Marketing Hub Pro : centraliser l'ensemble de vos outils et données marketing sur une seule plateforme, puissante et facile à utiliser.

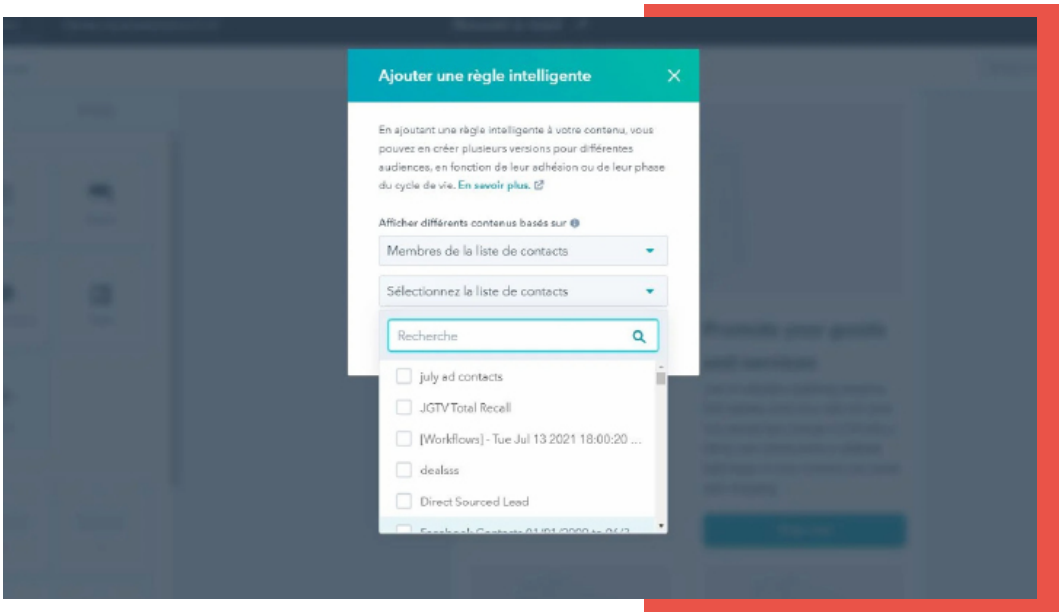
Découvrons ensemble les nombreuses fonctionnalités de ce Hub.

Emails et marketing automation

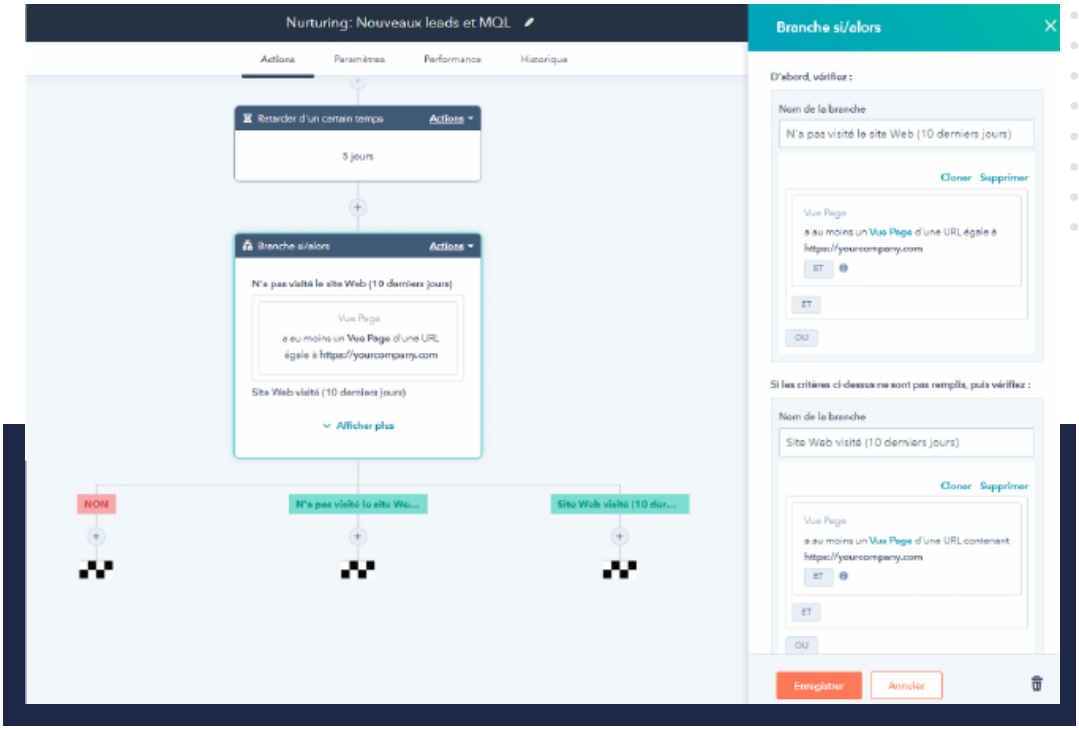
Avec son éditeur en drag and drop, il est facile de créer des emails marketing sur HubSpot. Des modèles sont à votre disposition et peuvent servir de base à votre email. Pour les plus créatifs, il est possible de partir d'une page blanche. Quel que soit votre choix, vous pourrez aisément ajouter les call-to-action que vous souhaitez pour convertir un maximum de leads.



Mais surtout, l'avantage principal d'utiliser une même plateforme pour gérer ses emails marketing et son CRM, c'est de pouvoir personnaliser. Vous pouvez ainsi montrer de petites attentions en appelant votre abonné par son prénom, ou en lui envoyant les informations dont il a besoin. En s'adaptant à son cycle de vie, vos emails seront plus pertinents et impactants.

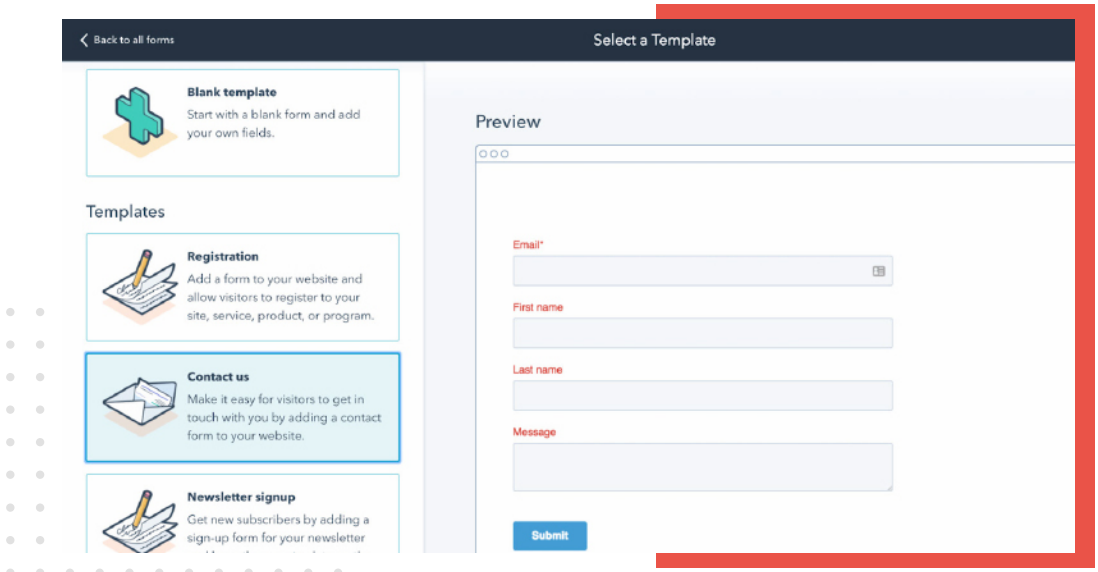


Grâce à un outil de marketing automation, vous pouvez également automatiser vos campagnes d'emailing. Pour cela, créez des workflows adaptés à vos besoins en choisissant les déclencheurs de vos envois d'emails. Un contact a rempli un formulaire ? Remerciez-le sans perdre de temps et surtout, personnalisez votre réponse avec les informations fraîchement recueillies.

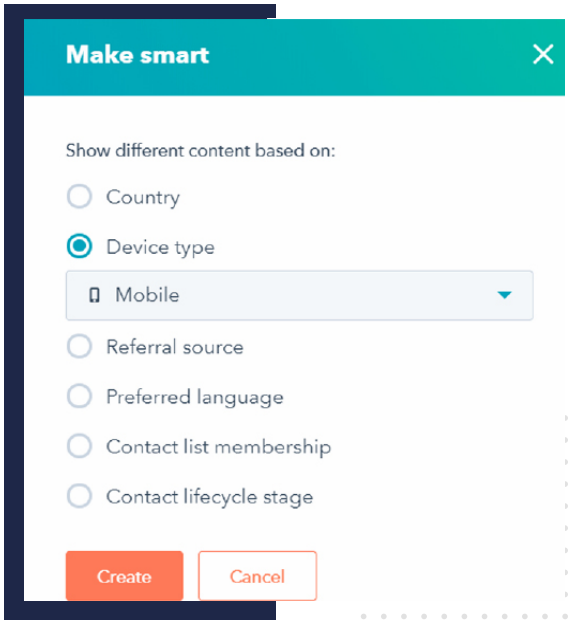


Formulaires

Pour convertir des visiteurs anonymes en leads, rien de tel qu'un formulaire. Avec le Hub Marketing, vous pouvez créer des formulaires personnalisés et connectés à votre CRM. Menu déroulant, cases à cocher, texte libre... Les options sont nombreuses et vous permettent de répondre à tous vos besoins. Et si un contact est déjà dans votre CRM, les nouvelles informations recueillies s'ajoutent automatiquement à sa fiche.



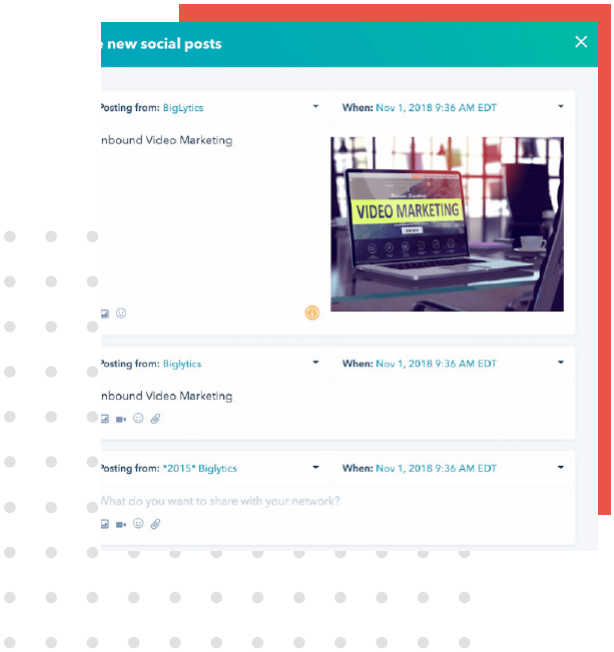
Pour des besoins plus spécifiques, vous pouvez également créer des formulaires intelligents. En fonction des réponses obtenues à certaines questions, faites-en apparaître de nouvelles, plus précises. En posant les bonnes questions à la bonne personne, vous avez plus de chance qu'elle remplisse votre formulaire jusqu'au bout.



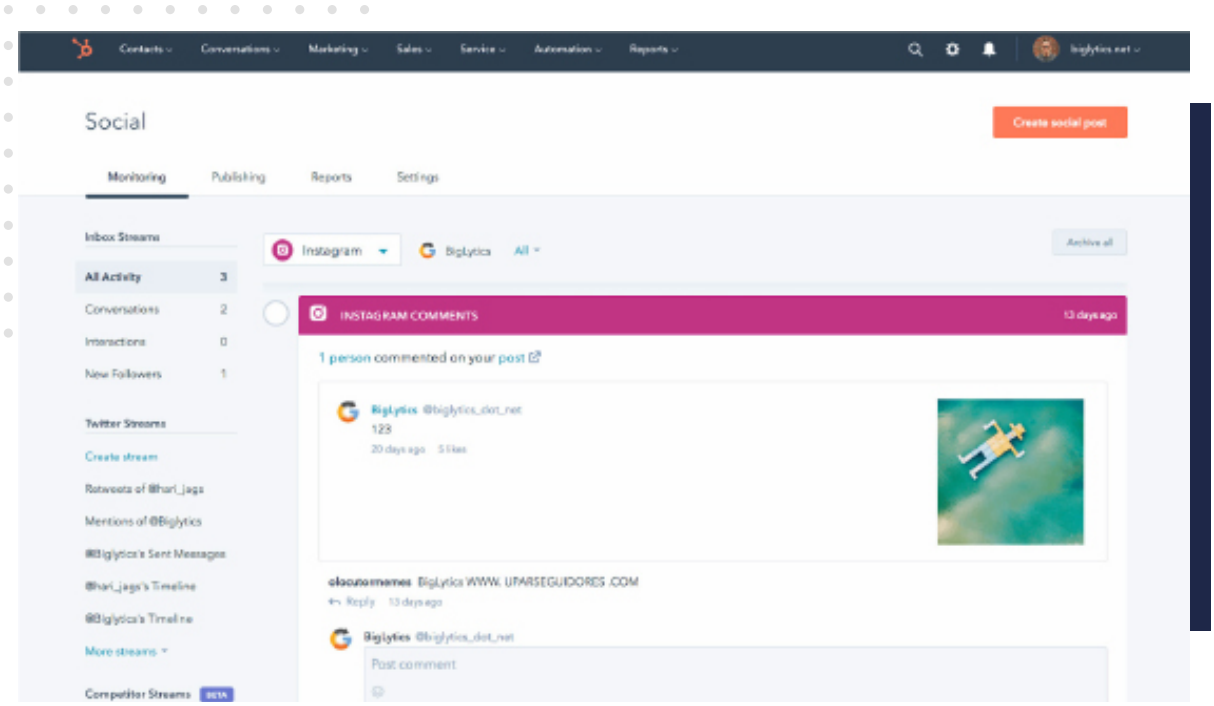
Réseaux sociaux

Pour que les contenus que vous produisez gagnent en visibilité, il est nécessaire de les partager. Pour cela, vous pouvez créer des posts pour vos différents réseaux sociaux depuis la même plateforme.

Planifiez manuellement vos posts ou partagez automatiquement les nouveaux articles de votre blog. Vous allez gagner un temps fou !



Il est également possible de suivre les commentaires des internautes, et d'identifier ceux qui font partie de vos contacts. Vous pouvez ainsi décider de leur répondre en priorité et leur apporter une réponse personnalisée, basée sur les informations que vous avez déjà collectées.



Ces autres options pourraient vous intéresser...

Marketing Starter

Si vos besoins marketing sont plus limités, vous pouvez choisir la suite Starter qui regroupe les essentiels. Emails marketing et formulaires seront toujours disponibles, des outils indispensables pour la conversion de leads.

Marketing Entreprise

Si au contraire vous pensez avoir besoin de plus de fonctionnalités, c'est aussi possible ! Avec la suite Marketing Entreprise, vous pouvez aller encore plus loin : score prévisionnel des leads, attribution automatique du chiffre d'affaires aux interactions, etc.

Le meilleur choix pour vous :

Sales Hub Pro

La vente est votre dada, le Hub qu'il vous faut est le Sales Pro !

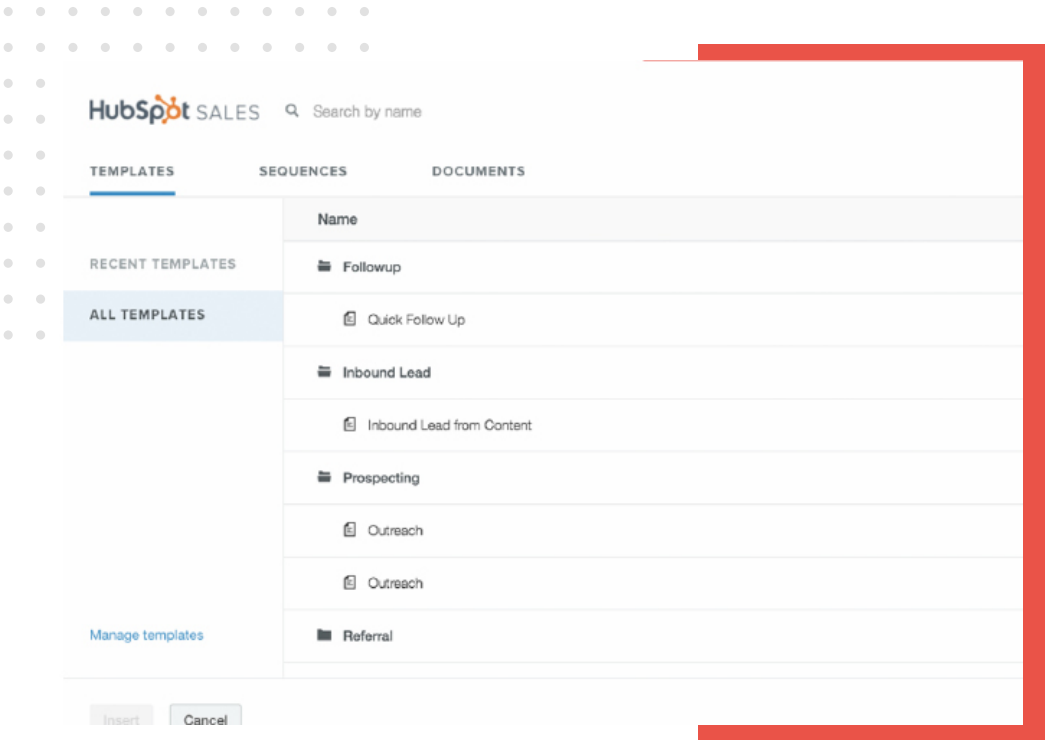
Le CRM est sans conteste le nouvel allié des vendeurs et commerciaux. Pour créer des relations durables et conclure davantage de transactions, il est aujourd'hui nécessaire de bien connaître la personne à qui l'on s'adresse. Ainsi, vous réduisez les points de friction en répondant précisément aux attentes de vos prospects. Avec le Sales Hub Pro vous pourrez simplifier votre processus de vente, gérer vos pipelines plus efficacement et surtout, centraliser les données de tous vos commerciaux sur une seule et même plateforme.

Découvrons ensemble les nombreuses fonctionnalités de ce Hub.

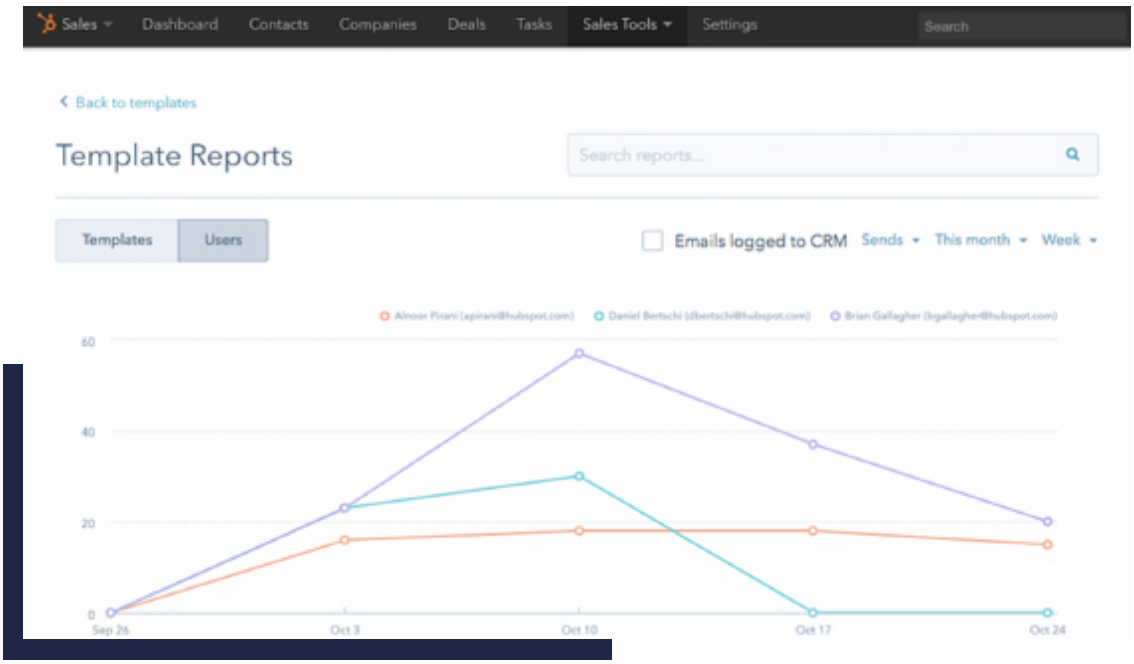
Modèles d'emails

CRM gratuit

Créez des modèles d'emails personnalisés et adaptés à chaque étape de votre parcours client. Pour une meilleure expérience utilisateur, partagez ces modèles avec toute l'équipe commerciale afin d'avoir une réponse standard à chaque demande. Vous pouvez même utiliser ces modèles depuis Outlook, Office 365 et Gmail.

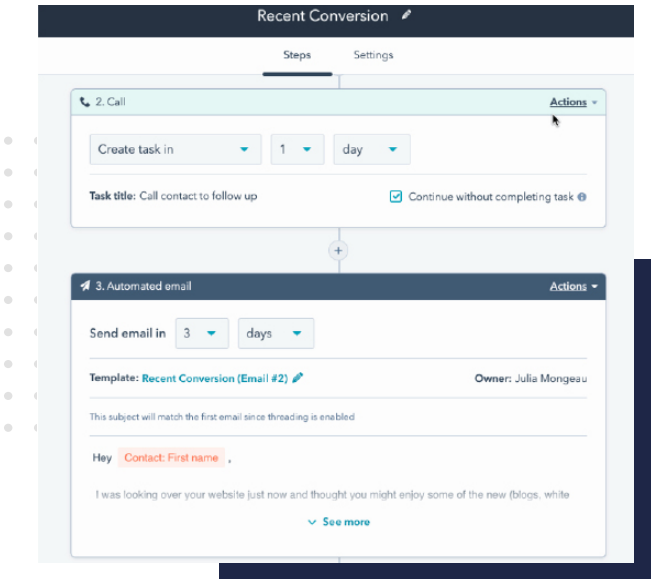


Vous souhaitez optimiser les emails envoyés par votre équipe commerciale ? C'est possible grâce à des indicateurs en temps réel. Le taux d'ouverture d'un modèle est meilleur que les autres ? Bravo, l'objet de votre email a attiré l'attention de vos prospects et clients. Peut-être devriez-vous vous en inspirer pour les autres modèles ?

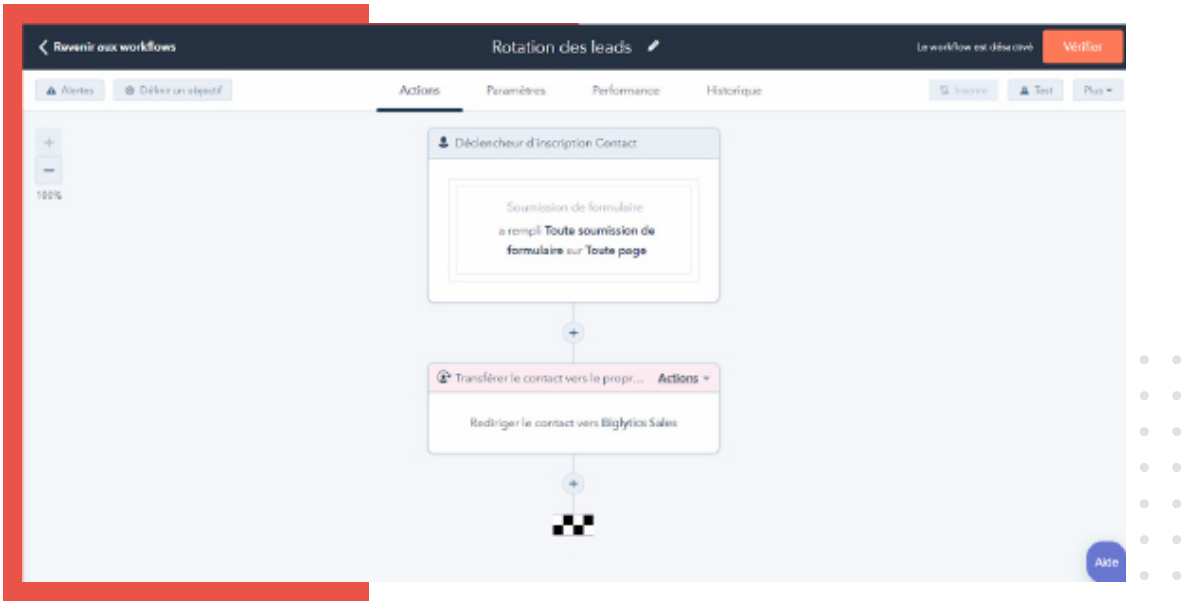


Automatisations et workflows

Vous allez aimer les automatisations ! Grâce à l'outil Séquences, vous pouvez envoyer une série de modèles d'emails de façon ciblée et planifiée. Cela vous permet d'accompagner la maturation progressive de vos contacts, de les faire évoluer au sein de votre tunnel de conversion. Le petit plus de HubSpot : vous pouvez insérer des appels et des tâches au sein de vos séquences.

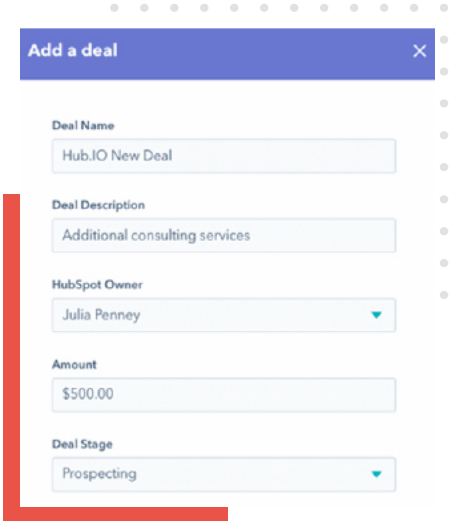


Comme nous venons de l'évoquer, les emails ne sont pas les seuls à pouvoir être automatisés. Les tâches et appels peuvent aussi l'être, tout comme l'attribution des leads à vos commerciaux. Les workflows offrent une grande liberté. Leur seule limite ? Votre imagination.

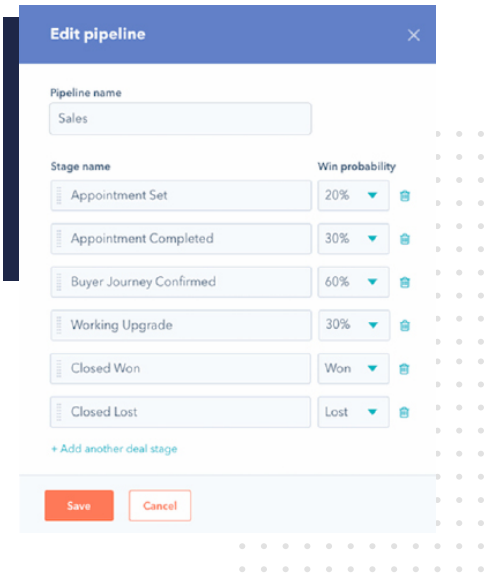


Transactions et pipeline de vente

CRM gratuit



Créez vos nouvelles transactions en quelques clics et gagnez un temps précieux. Si elle est liée à un contact existant, la grande majorité des informations se rempliront automatiquement. Vous éviterez ainsi de nombreuses erreurs.
Et afin d'éviter que deux commerciaux travaillent sur le même projet, vous pouvez leur attribuer des transactions en fonction de leur profil. Le maître-mot : efficacité.



Votre processus de vente est unique, c'est certain. C'est pour cette raison que HubSpot vous permet de personnaliser votre pipeline de vente. Ajoutez, modifiez et supprimez des étapes facilement. Vous pouvez ensuite faire avancer les transactions manuellement, ou automatiquement en créant des workflows.

Ces autres options pourraient vous intéresser...

Sales Starter

Vous n'avez pas besoin de toutes ces fonctionnalités ?
La suite Starter est peut-être suffisante pour votre entreprise. Elle vous permettra de réaliser des automatisations simples ou encore de comparer les performances de vos commerciaux.

Sales Entreprise

Votre équipe commerciale souhaite avoir accès à des fonctionnalités plus avancées ?
Avec la suite Entreprise, elle pourra créer des objets personnalisés (autres que Contacts, Entreprises, Transactions et Tickets), ainsi que des guides conversationnels pour guider les vendeurs dans leurs échanges.

Le meilleur choix pour vous :

Service Hub Pro

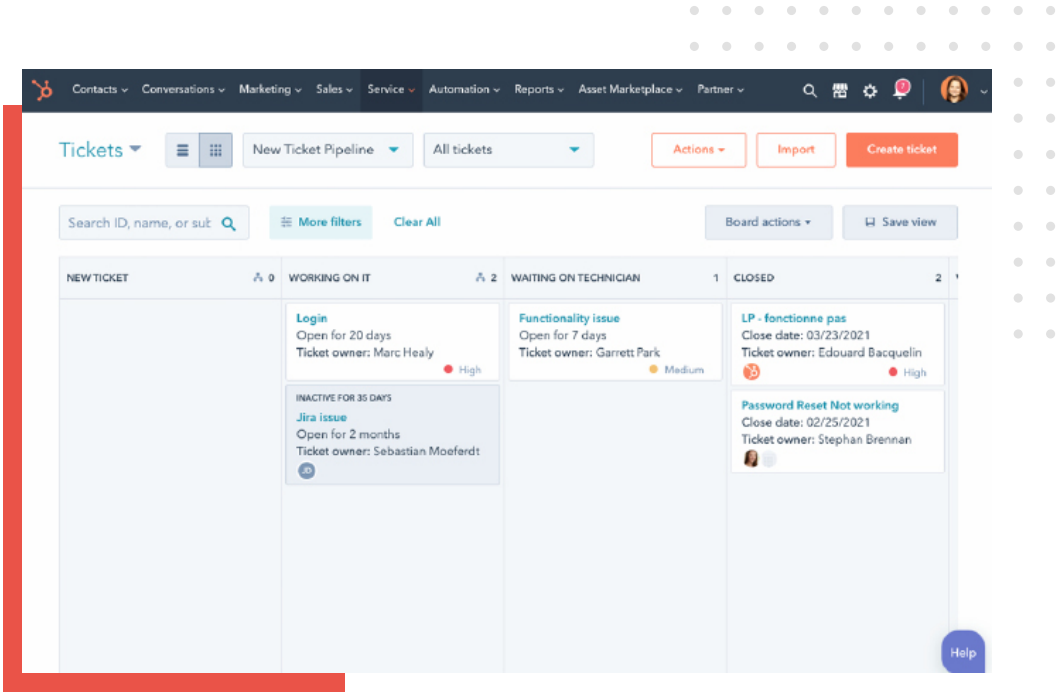
La satisfaction de vos clients est votre priorité, le Hub qu'il vous faut est le Service Pro !

Aujourd'hui, les clients exigent des réponses rapides et personnalisées à leurs questions. Pour cela, votre service client doit être présent où vos clients se trouvent, c'est-à-dire sur de multiples canaux. Chat de votre site internet, réseaux sociaux, formulaire de contact... Mais il ne suffit pas d'être présent, encore faut-il avoir suffisamment de données pour répondre de façon efficace à chaque demande. C'est là que le Service Hub Pro prend tout son sens, en regroupant l'ensemble des données et des canaux de service client sur une unique plateforme CRM. Résultat ? Des clients satisfaits à chaque étape du parcours d'achat.

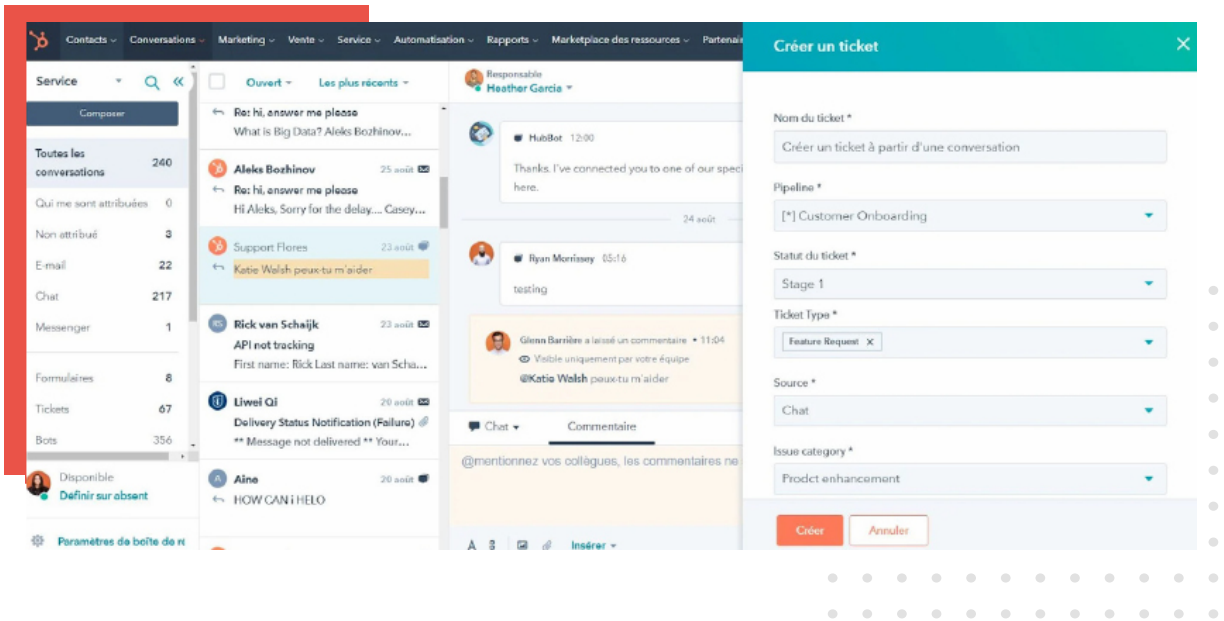
Découvrons ensemble les nombreuses fonctionnalités de ce Hub.

Ticketing et automatisations

Un outil de ticketing vous permet de mutualiser toutes les demandes entrantes. Un pipeline accessible à tous centralise les tickets et offre à chacun la possibilité de suivre leur avancement. Attribuez un ticket à la personne la plus compétente pour y répondre, priorisez certaines demandes... De nombreuses possibilités existent. Il est même possible de configurer un portail client afin que ces derniers puissent consulter et répondre à leurs tickets d'assistance. Un outil qui garantit une réelle transparence sur le statut des tickets.



L'outil de ticketing permet également de contextualiser les conversations. Chaque membre de votre équipe a toutes les cartes en main pour répondre efficacement à vos clients, en accédant à l'historique de ses précédentes actions et demandes. Il est aussi possible de changer de canal de communication tout en gardant la conversation ouverte et sur le même fil. Votre équipe peut ainsi passer d'une conversation live sur Messenger à des échanges d'emails en toute facilité !

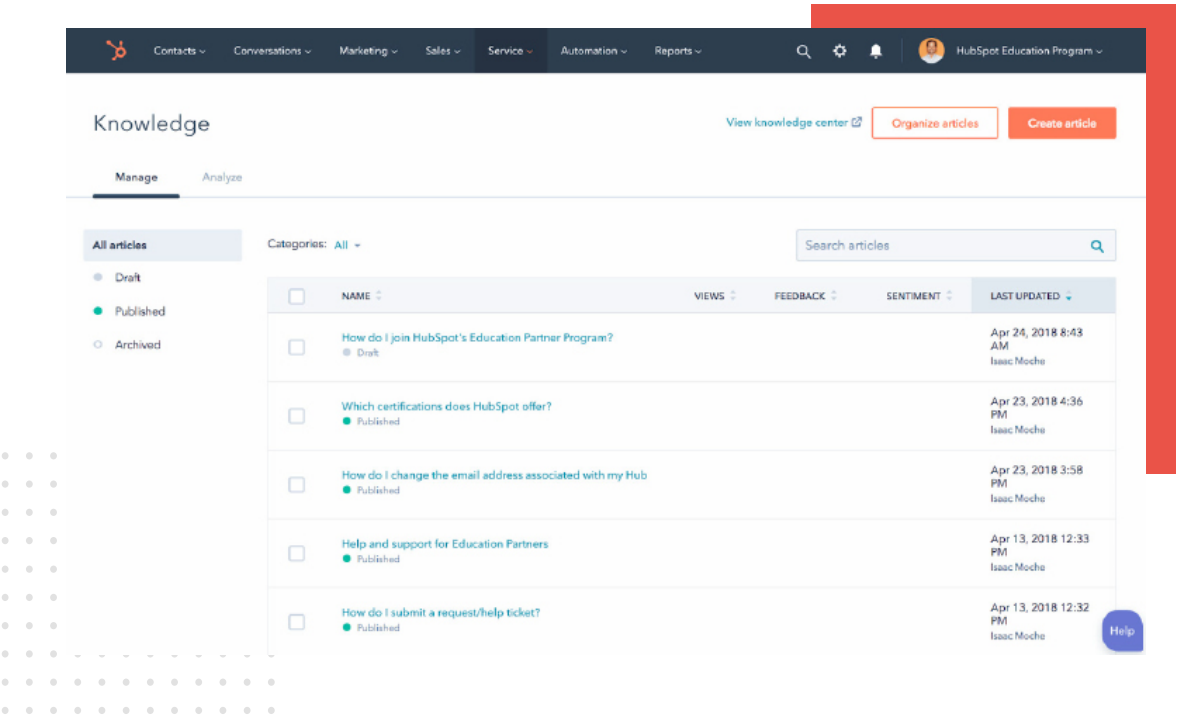


Pour gagner en temps et en efficacité, il vous est également possible de mettre en place des automatisations, ou workflows en langage HubSpot. Créez et transférez automatiquement des conversations, par exemple, et consacrez-vous à la résolution des problèmes. C'est le cœur de votre métier après tout.

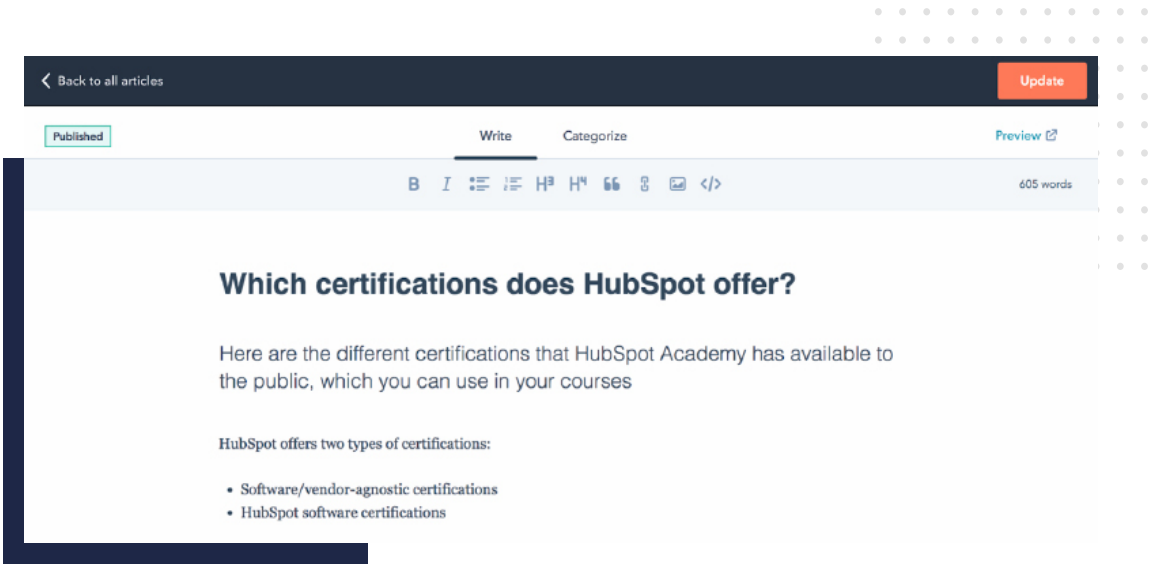


Base de connaissances

Vous vous en êtes probablement rendu compte, mais vos clients posent souvent les mêmes questions. Et apporter la même réponse à chacun d'entre eux s'avère assez répétitif. Pour éviter cela, la création d'une base de connaissances est la solution. Répertoriez les questions qui vous sont le plus souvent posées et rédigez un article pour chacune d'entre elles.



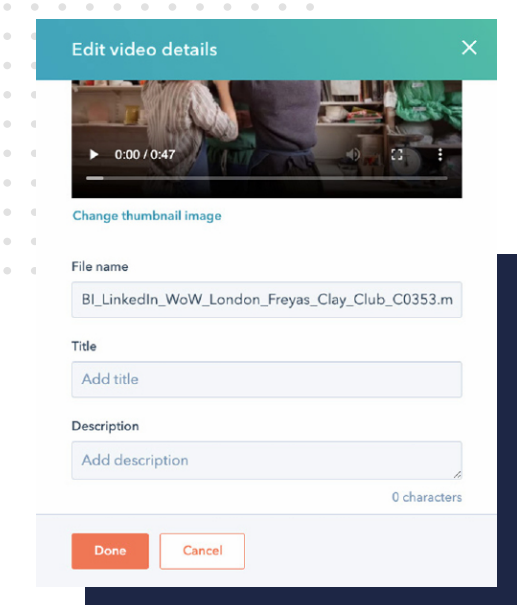
Grâce au CRM de HubSpot, vous pourrez également savoir quels articles a consulté chaque client. Vous éviterez ainsi de les rediriger plusieurs fois sur la même page, et pourrez leur répondre en ayant conscience de leurs connaissances. Consultez également les données et commentaires de chaque article, afin de les faire évoluer au fil du temps et des besoins.



Messages vidéo personnalisés

Créez des vidéos d'aide pour vos clients, avec la caméra de votre ordinateur portable ou votre outil de partage d'écran. C'est un excellent moyen de leur apporter une réponse concrète et personnalisée. Vous pouvez ensuite intégrer cette vidéo à un email ou un ticket.

Si votre vidéo répond à une demande récurrente, pourquoi ne pas l'intégrer à l'un des articles de votre base de connaissances ? En créant une bibliothèque de vidéos pédagogiques, vous aiderez vos clients à développer leur expertise. Et ils vous en seront reconnaissants !



Ces autres options pourraient vous intéresser...

Service Starter

Si ces fonctionnalités vous paraissent trop complexes pour les besoins de votre entreprise, la suite Starter sera sûrement suffisante pour vous avec son chat en direct et sa boîte de réception partagée.

Service Entreprise

Votre équipe service client a besoin de plus ?
La suite Entreprise offre de nombreuses possibilités avec la gestion de différentes équipes ou encore la possibilité d'accorder des rôles aux utilisateurs.

Le meilleur choix pour vous :

Content Hub Pro

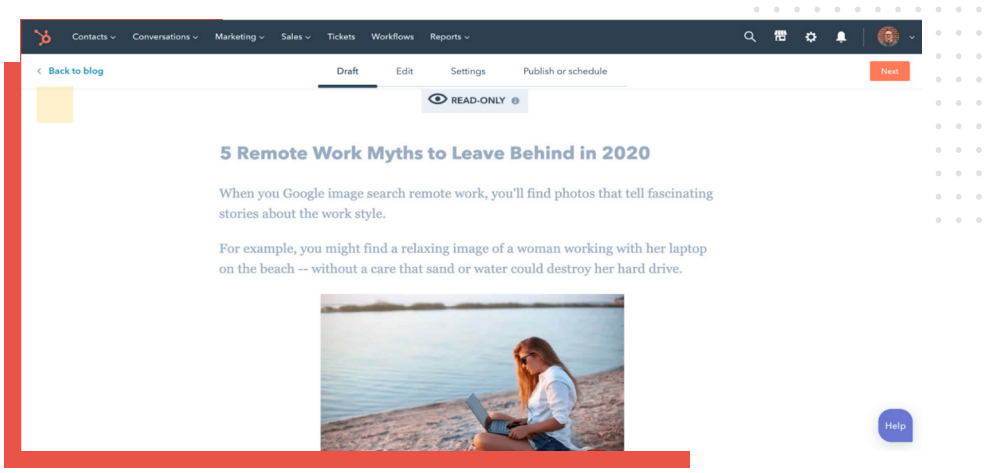
Vous cherchez un logiciel de marketing de contenu tout-en-un ?
Le Content Hub Pro est fait pour vous !

Ce Hub vous permet de créer et gérer du contenu pour l'ensemble du parcours client.

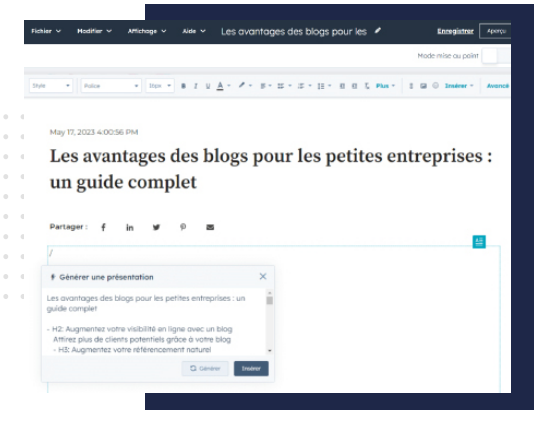
Découvrons ensemble ses nombreuses fonctionnalités.

Blog et génération d'articles par l'IA

Vous pouvez gérer votre blog directement depuis HubSpot et ainsi gagner un temps précieux. Concentrez-vous sur votre contenu et oubliez les galères d'intégration avec votre CMS. L'éditeur de HubSpot est simple d'utilisation et optimise automatiquement vos articles pour mobile.

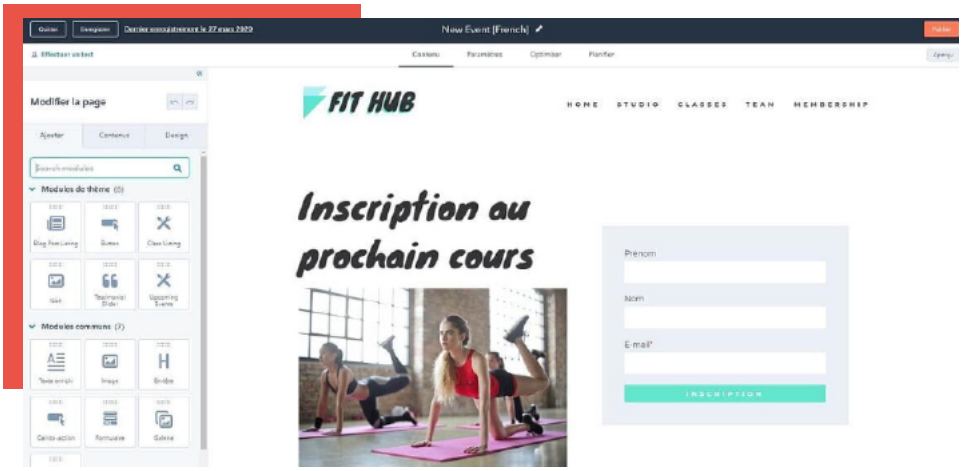


Un des principaux atouts du Content Hub ? L'IA, sans aucun doute. Si vous manquez d'inspiration pour vos sujets d'articles, HubSpot vous fournit une liste de sujets basée sur vos précédentes publications.
Chaque sujet proposé est accompagné d'informations essentielles pour parfaire votre stratégie SEO : volume de recherches sur le mot-clé principal, et estimation de la difficulté à se positionner dans les premiers résultats sur cette requête.
Il vous suffit ensuite de sélectionner un sujet et votre article sera automatiquement généré.



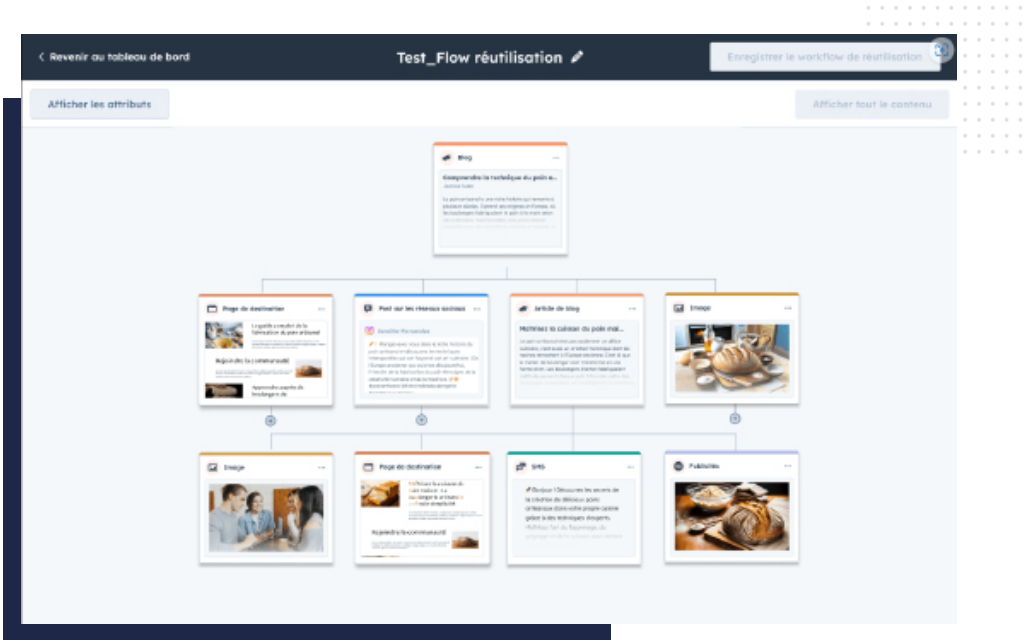
Landing pages

Quel meilleur emplacement pour un formulaire qu'une landing page ? Avec le Marketing Hub Pro, vous bénéficiez d'un éditeur simple d'utilisation pour créer des landing pages qui vous ressemblent, et surtout convertissent. Intégrez des call-to-actions et du contenu dynamique, qui s'adapte au visiteur (emplacement géographique, appareil utilisé, etc.). Vous pouvez ensuite analyser et comparer vos différentes landing pages, et ainsi les optimiser.



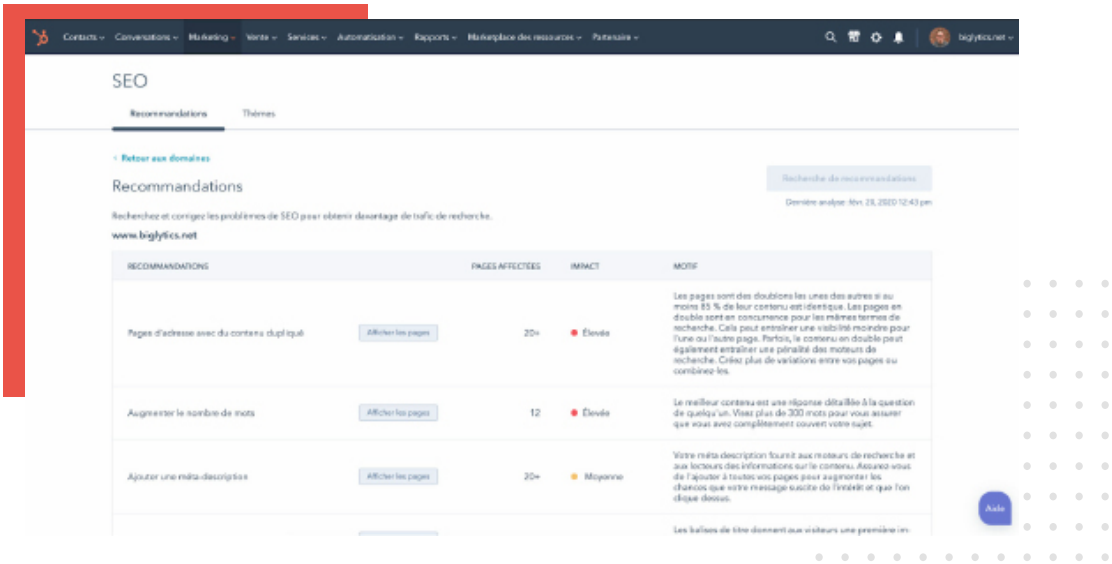
Content remix

Cette fonctionnalité vous permet, à partir d'un contenu, de créer plusieurs autres contenus. Vous pouvez par exemple partir d'un article de blog que vous avez créé, puis choisir tous les formats sous lesquels vous souhaitez que ce contenu soit décliné (image, publication réseaux sociaux, SMS, publicité, landing page, email, fichier audio, etc.).

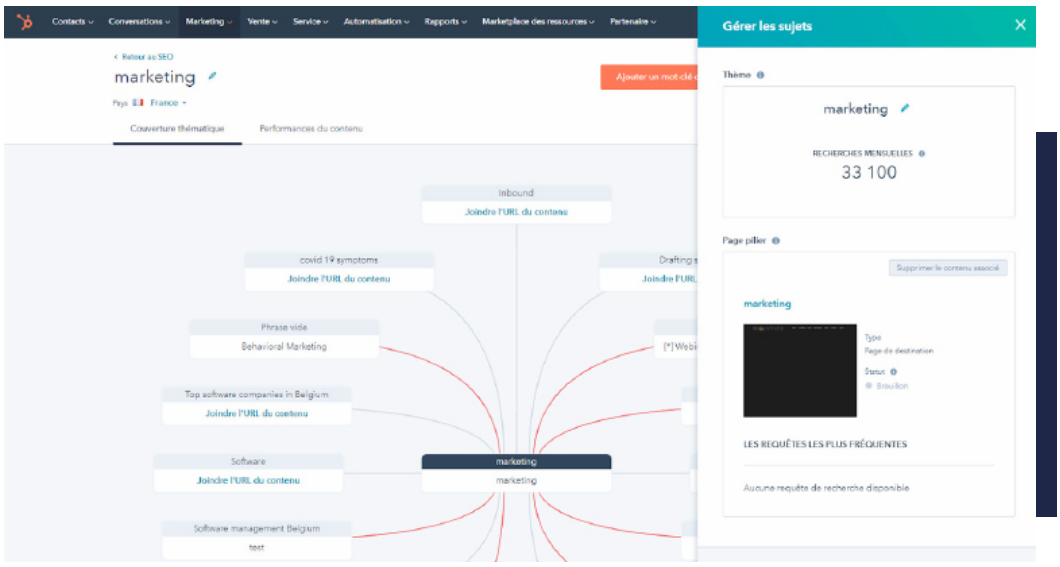


Recommandations SEO

Avec l'outil SEO de HubSpot, vous avez accès à des recommandations concrètes et classées par ordre de priorité. Sur cette base, vous pourrez optimiser votre site internet et améliorer votre positionnement sur vos recherches privilégiées. Quelle page doit être mise à jour ? Y a-t-il des améliorations techniques à apporter ? Vous aurez les réponses à toutes ces questions.



Pour être mieux référencé, HubSpot vous aide à organiser les contenus de votre site par thèmes. C'est en effet un énorme atout pour Google et autres moteurs de recherche. Vous pourrez ainsi identifier les sujets porteurs pour votre entreprise et vos clients, et rédiger des contenus adaptés.



Ces autres options pourraient vous interesser...

Content Entreprise

La suite Entreprise est adaptée aux structures les plus importantes puisqu'elle permet de gérer de multiples sites, de mettre en place un système d'autorisations et d'approbation du contenu, ou encore d'utiliser des objets personnalisés.

Content Starter

Avec la suite Starter, vous pourrez déjà bénéficier des principales fonctionnalités de ce Hub : outil de création de sites internet, générateur d'articles de blog par IA, recommandations SEO, etc.

Le meilleur choix pour vous :

Operations Hub Pro

Vous utilisez différentes applications et souhaitez synchroniser leurs données, le Hub qu'il vous faut est l'Operations Pro !

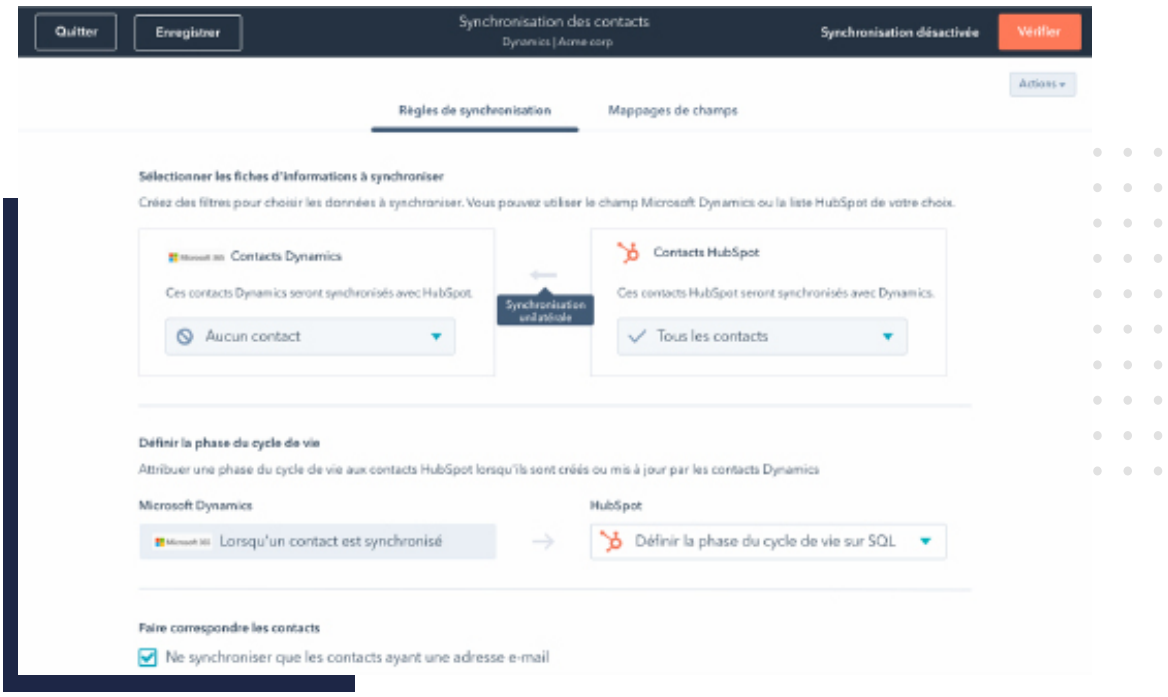
Synchroniser, nettoyer et structurer facilement les données clients, mais aussi automatiser les processus commerciaux sont de réels enjeux pour vos équipes opérationnelles. L'Operations Hub permet de répondre à ces attentes en offrant un ensemble d'outils unifié pour connecter vos différentes applications.

Découvrons ensemble les nombreuses fonctionnalités de ce Hub.

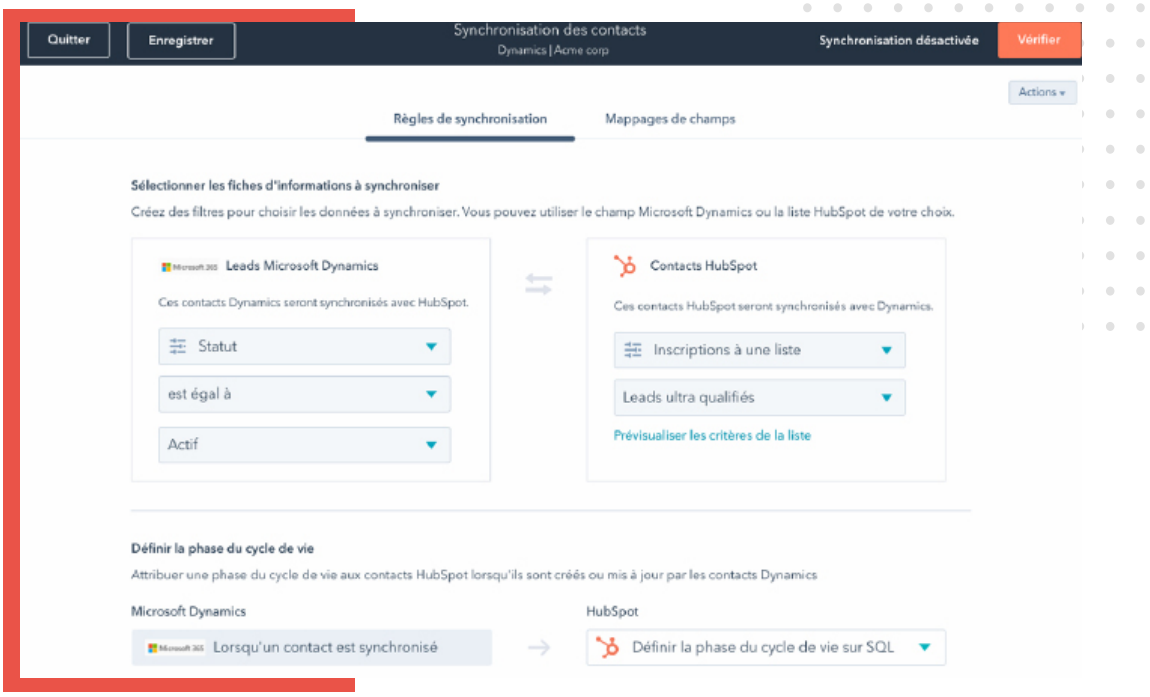
Synchronisation des données

CRM gratuit

Grâce à une synchronisation bidirectionnelle des données, vous pouvez connecter HubSpot aux diverses applications utilisées par votre entreprise. Et centraliser toutes vos données clients ! Car c'est bien l'objectif principal de ce Hub. Vous n'aurez plus à jongler avec vos différents outils et vos équipes auront accès à des informations précises, cohérentes et actualisées.

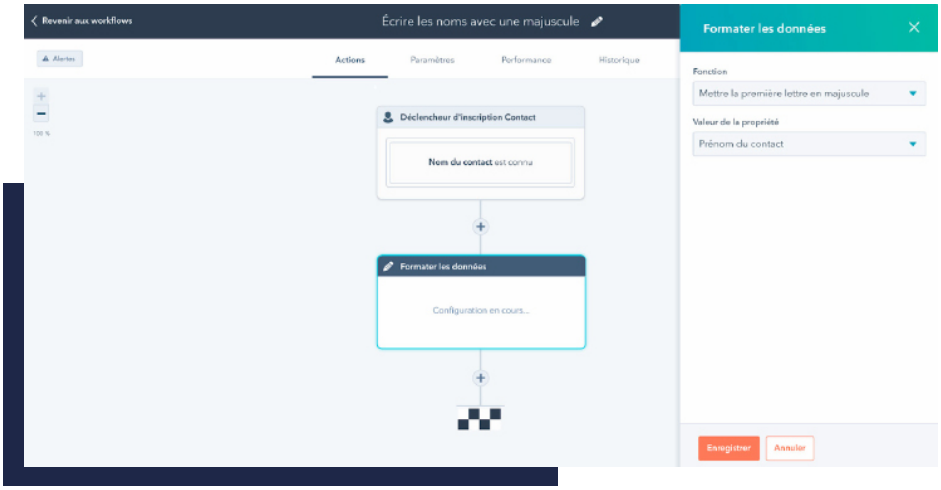


L’Operations Hub est simple d’utilisation, tout en ayant l’avantage des solutions customisées. En effet, vous pouvez personnaliser entièrement la synchronisation et décider du traitement de chaque élément. Des filtres vous permettent également de synchroniser des segments précis de votre base de données.

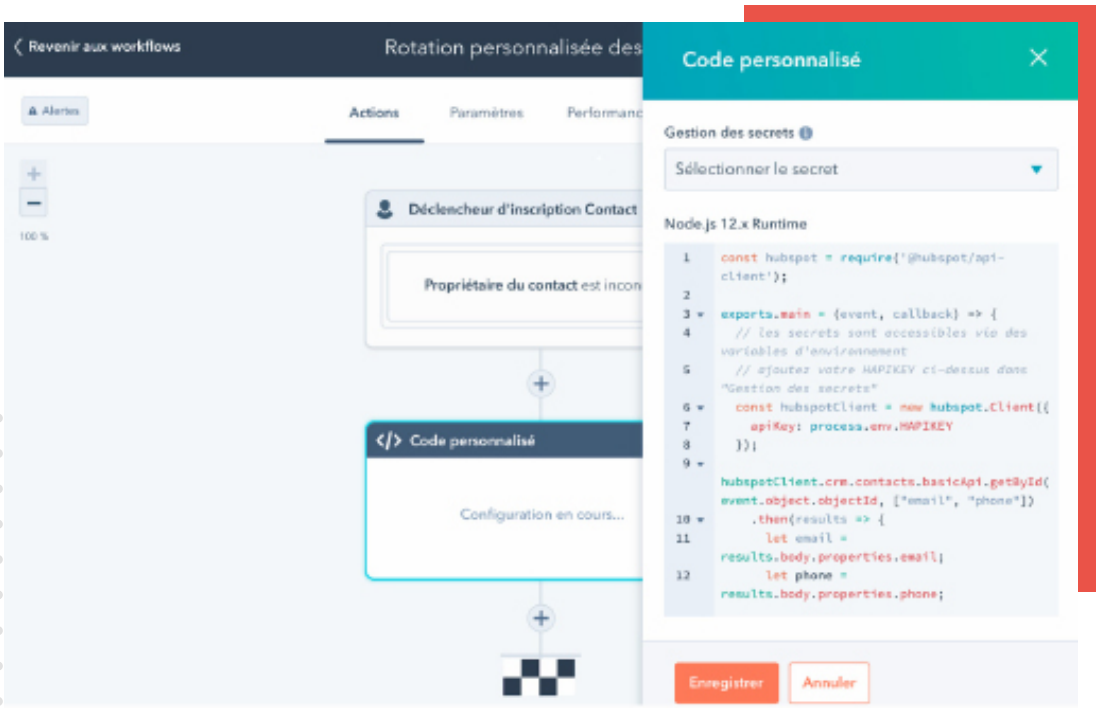


Bots et automatisation

Avec Operations Hub Pro, vous pouvez accéder à plusieurs types d'automatisations. La première : l'automatisation de la qualité des données. Grâce à elle, vous pourrez nettoyer vos données en toute simplicité. Mettre la première lettre des noms en majuscule ? Supprimer les doublons ? Vous n'aurez plus à le faire manuellement, ni même à y penser ! Et surtout, vos emails personnalisés paraîtront bien plus professionnels.

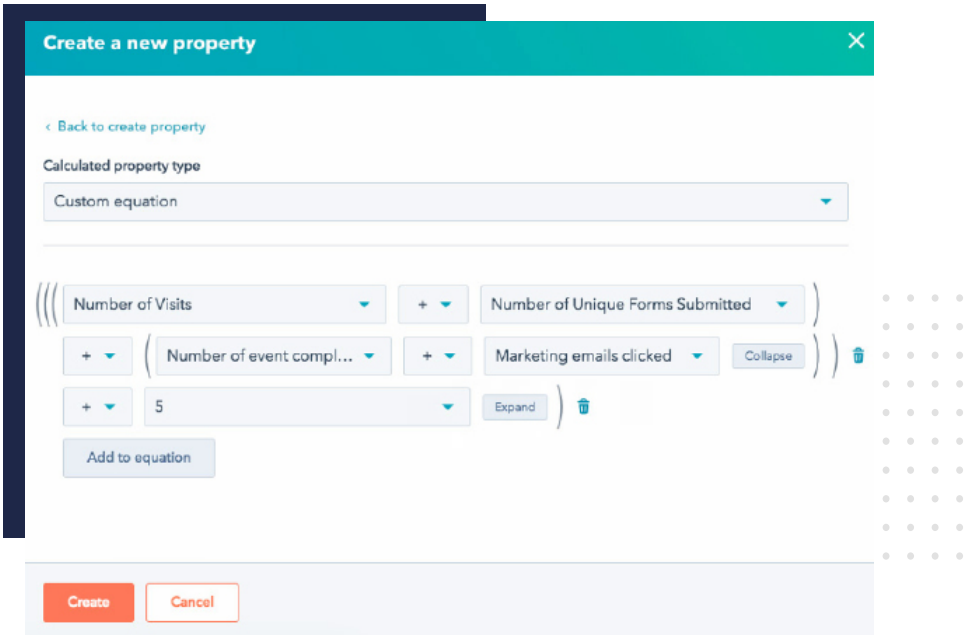


La seconde automatisation possible : l'automatisation programmable. Créez des actions JavaScript directement dans vos workflows HubSpot afin d'automatiser les processus commerciaux les plus avancés. En utilisant un seul outil pour gérer les données de vos clients, vous éviterez ainsi des failles de sécurité et échanges superflus de données avec des services tiers.



Propriétés calculées

Vous pouvez créer des propriétés personnalisées basées sur une équation. Par exemple, si vous décidez d'attribuer un score à vos prospects en fonction de leurs actions, vous pouvez imaginer votre propre équation. Ce score sera calculé automatiquement, et s'avèrera d'une grande utilité pour votre service marketing.



Ces autres options pourraient vous intéresser...

Operations Starter

Avec la suite Starter, vous pouvez aussi synchroniser vos données et configurer le mappage des champs,
même personnalisés.

Operations Entreprise

Si vous avez besoin d'aller plus loin, la suite Entreprise vous permettra de créer des jeux de données, soit des collections facilement accessibles et rapidement analysables par vos équipes.

Quel que soit le résultat de votre test, vos besoins sont uniques et propres à votre entreprise. Peut-être avez-vous besoin de combiner plusieurs Hubs ?

L'avantage d'HubSpot est de proposer une solution complète, qui s'adapte donc parfaitement aux besoins de chacun.

Si vous avez des difficultés à faire votre choix, à faire le point sur vos besoins, nous pouvons parfaitement vous aider. En tant qu'agence Platinum HubSpot, MyDigiCompany peut vous accompagner au cours d'un onboarding personnalisé.

Vous souhaitez découvrir HubSpot à nos côtés ?

Nous serions ravis de vous guider

> CLIQUEZ ICI POUR ÊTRE RECONTACTÉ(E)