



HubSpot  
User Groups

HubSpot

L'IA au service de votre  
expérience client:  
*être plus rapide sans  
sacrifier l'humain.*

Wifi :

Mot de passe :



# Bienvenue au HubSpot User Group (HUG) de Québec

- Café et viennoiseries sont disponibles au fond de la salle
- Le WiFi du musée est accessible pour l'atelier
- Certaines portions de cette rencontre seront en anglais
- Votre inscription vous donne accès aux expositions du Musée de la civilisation après l'événement
- La présentation est filmée et sera disponible après l'événement, ainsi que plusieurs ressources
- N'hésitez pas à poser vos questions au fur et à mesure





Merci d'être avec nous ce matin  
pour explorer l'avenir du service  
client.

HubSpot

HubSpot



Quebec City

HubSpot  
User Groups

# Agenda

01 Mot de bienvenue

---

02 La vision IA de HubSpot

---

03 Démonstration du Customer Agent

---

04 Atelier pratique

---

05 Questions et échanges

---



## Vos hôtes - HubSpot User Group de Québec



Justine Gaignard-Parent  
Experte HubSot



Dom Bruno-Santerre  
Expert·e UX



Franck Chea  
Expert HubSpot

# Le futur de la gestion de la relation client selon HubSpot

Comment l'IA transforme le soutien aux équipes et les attentes des clients.

# Pourquoi on aime particulièrement le cofondateur d'HubSpot



**dharmesh**

Co-founder/CTO, HubSpot. Mission: Help millions grow better. Write articles about startups, scaleups and growth at <https://t.co/00Zjd773nV> (free subscription).

Member since Sat, 10 Jun 2023 14:47:22 GMT

 [@dharmesh](#) • [Following 7](#) • [7616 Followers](#)

## Associated Agents



**Dad Joke Generator**

AI powered dad joke generator that occasionally generates pretty good jokes that are fully groan. Train...



**Company Research**

Does deep research on a company and creates a report that includes demographic information, funding data,...



**INBOUND25 Dharmesh Keynote**

This agent answers questions about the

# Breeze Studio et les agents IA chez HubSpot

Une nouvelle génération d'outils pour soutenir vos équipes

# À quel point êtes-vous à l'aise avec les agents IA?

---

## 1 C'est quoi un agent?

J'ai déjà entendu le terme, mais je ne saurais pas l'expliquer.

Je ne suis pas certain de ce qui le distingue de ChatGPT ou d'un simple chatbot.

---

## 3 Je peux en parler

Je comprends comment les agents IA fonctionnent en général et leur rôle dans HubSpot.

Je suis à l'aise d'en expliquer les bases à un collègue, mais pas de configurer un agent moi-même.

---

## 5 Je pourrais en construire un avant mon café

Je suis très à l'aise avec les agents IA, de la configuration à la personnalisation.

Je peux concevoir des cas d'utilisation, l'entraîner et résoudre les problèmes sans trop d'aide.

---

## 2 Je comprends l'idée générale

Je sais qu'un agent est une forme d'IA qui peut faire des actions.

Je pourrais donner une explication très basique, mais pas plus.

---

## 4 Je pourrais en utiliser un

Je sais où trouver et activer les agents dans HubSpot.

Je pourrais en configurer un, le tester et l'utiliser, avec un peu de soutien.

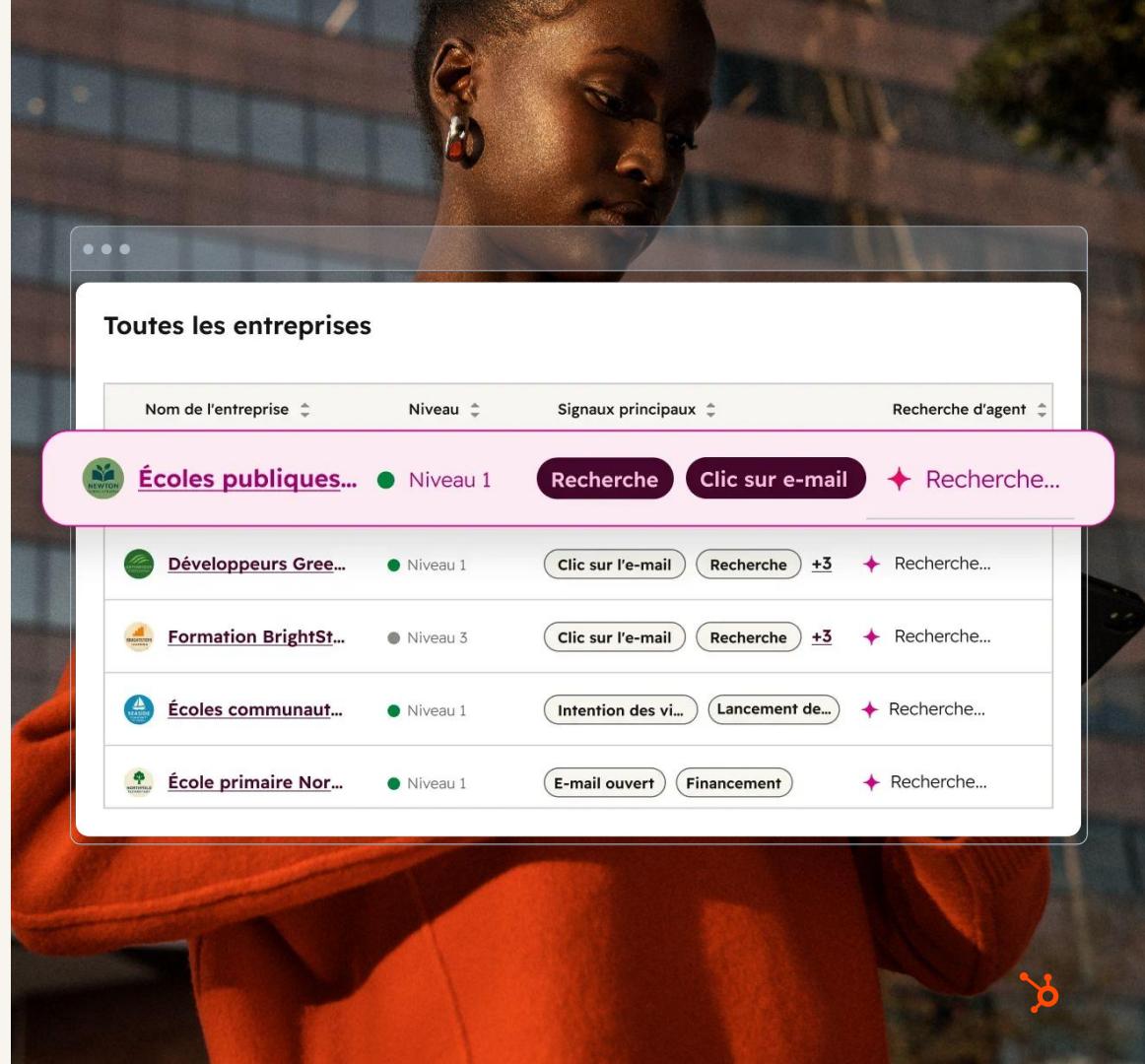


Un agent IA est un logiciel qui utilise l'intelligence artificielle pour comprendre des objectifs, prendre des décisions et agir à votre place. Il ne fait pas seulement répondre, il accomplit réellement des tâches.



## Agent de prospection

Votre BDR dédié qui mène des recherches personnalisées, interagit avec les leads qualifiés sur la base de différents signaux, et rédige des communications par e-mail en respectant le ton de votre marque tout en intégrant un contexte pertinent et des données CRM. Les représentants passent moins de temps à la prospection et plus de temps à conclure des transactions.



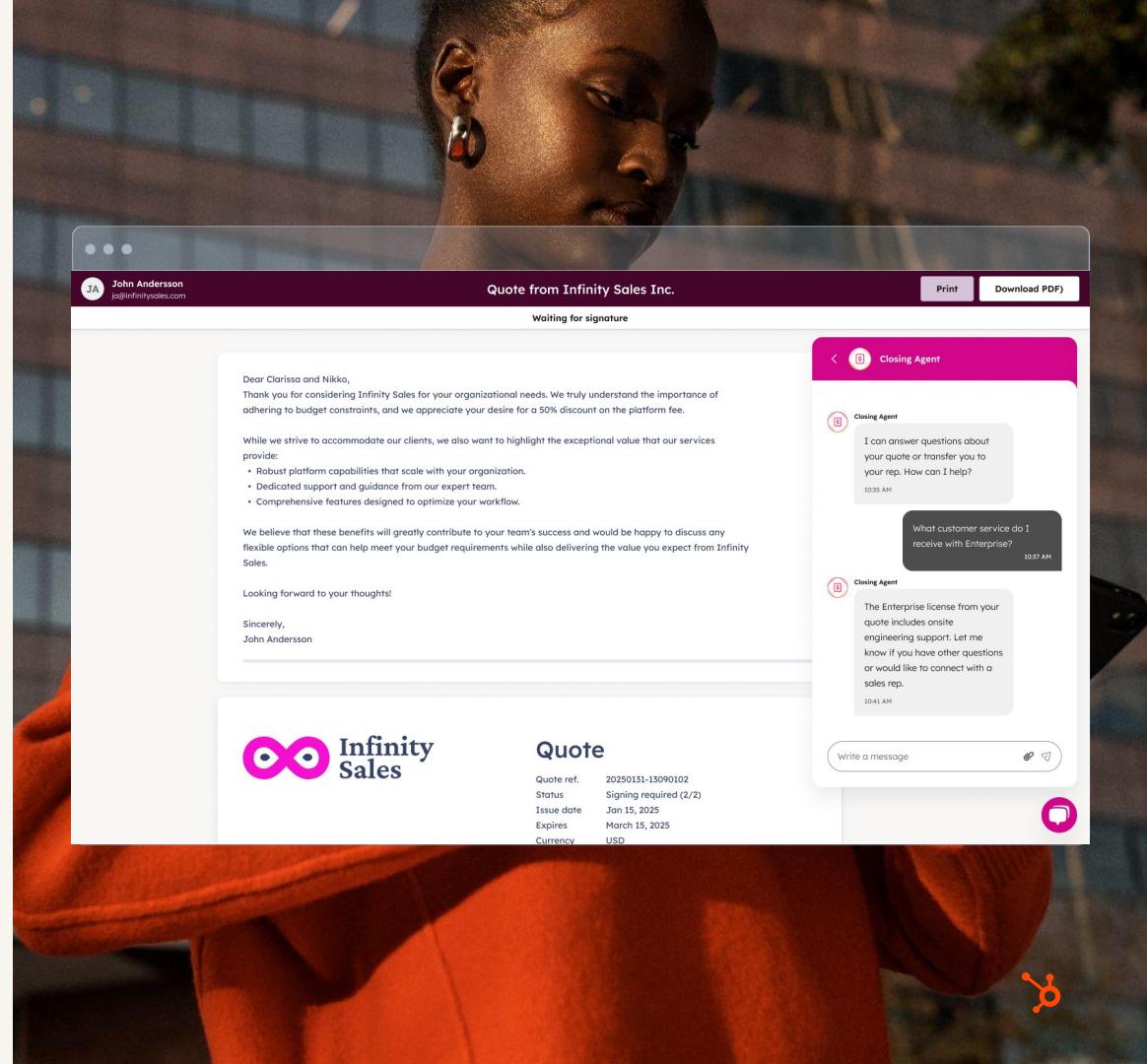
The image shows a woman with short hair and a red earring, wearing an orange hoodie, interacting with a digital interface. The interface is a web-based tool for prospecting, titled 'Toutes les entreprises' (All companies). It features a search bar and filters for 'Nom de l'entreprise', 'Niveau', 'Signaux principaux', and 'Recherche d'agent'. The main list displays four companies: 'Écoles publiques...', 'Développeurs Gree...', 'Formation BrightSt...', and 'Écoles communaut...'. Each company entry includes a logo, a status indicator (green dot for Niveau 1, grey dot for Niveau 3), and several buttons: 'Recherche', 'Clic sur e-mail', '+3', 'Recherche...', 'Clic sur l'e-mail', 'Recherche', '+3', 'Recherche...', 'Intention des vi...', 'Lancement de...', 'Recherche...', 'E-mail ouvert', 'Financement', and 'Recherche...'. The background of the interface is a blurred image of the woman.

Entreprise	Niveau	Actions
Écoles publiques...	Niveau 1	Recherche, Clic sur e-mail, +3, Recherche...
Développeurs Gree...	Niveau 1	Clic sur l'e-mail, Recherche, +3, Recherche...
Formation BrightSt...	Niveau 3	Clic sur l'e-mail, Recherche, +3, Recherche...
Écoles communaut...	Niveau 1	Intention des vi..., Lancement de..., Recherche...
École primaire Nor...	Niveau 1	E-mail ouvert, Financement, Recherche...



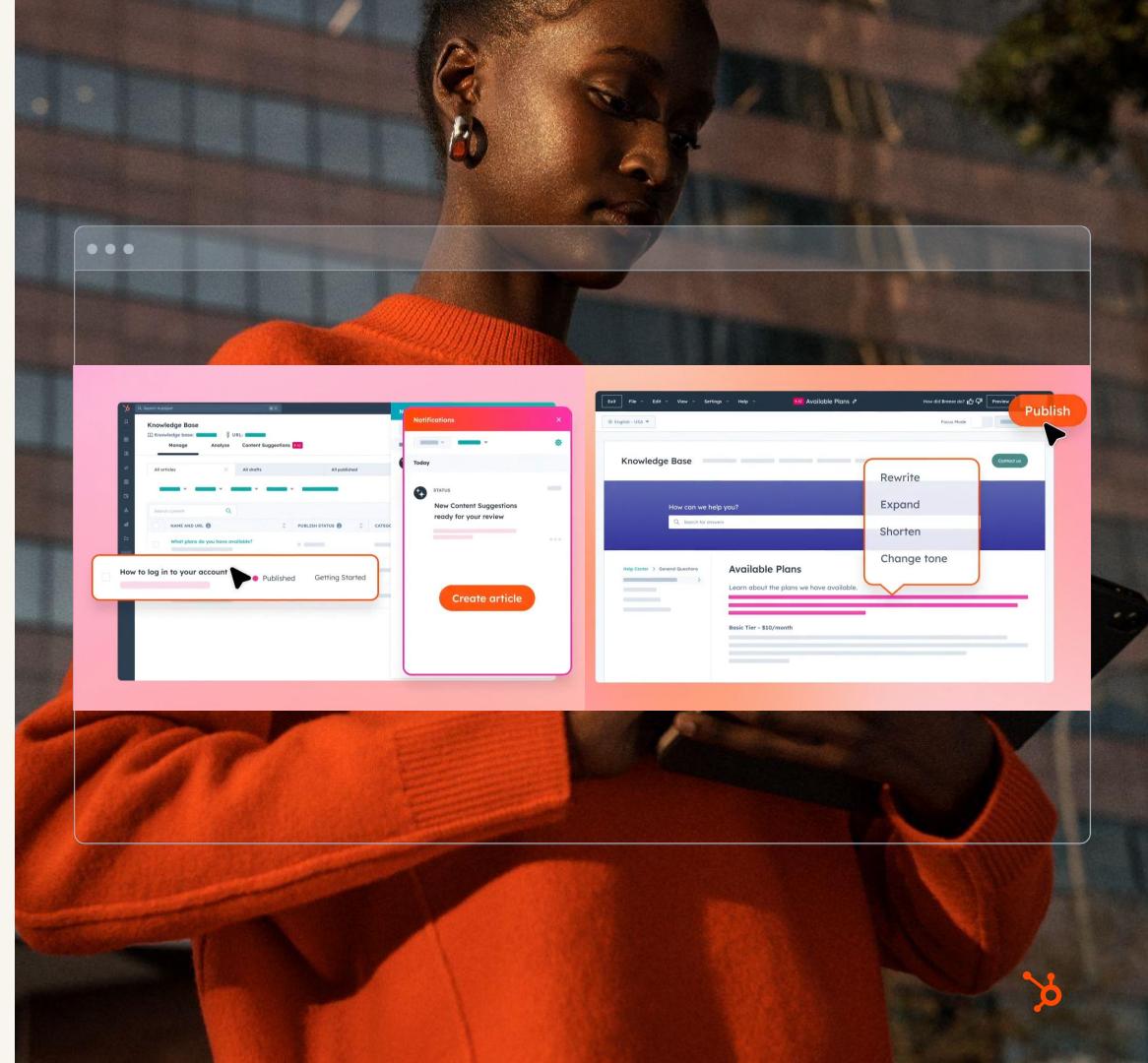
# Agent de conclusion des ventes (bêta)

Votre représentant commercial IA qui donne à votre équipe des informations sur l'engagement des acheteurs et les obstacles potentiels afin d'accélérer le processus de transaction. Donnez la possibilité aux acheteurs d'obtenir des réponses à partir du contenu approuvé tout en notifiant les vendeurs lorsqu'une assistance supplémentaire est nécessaire.



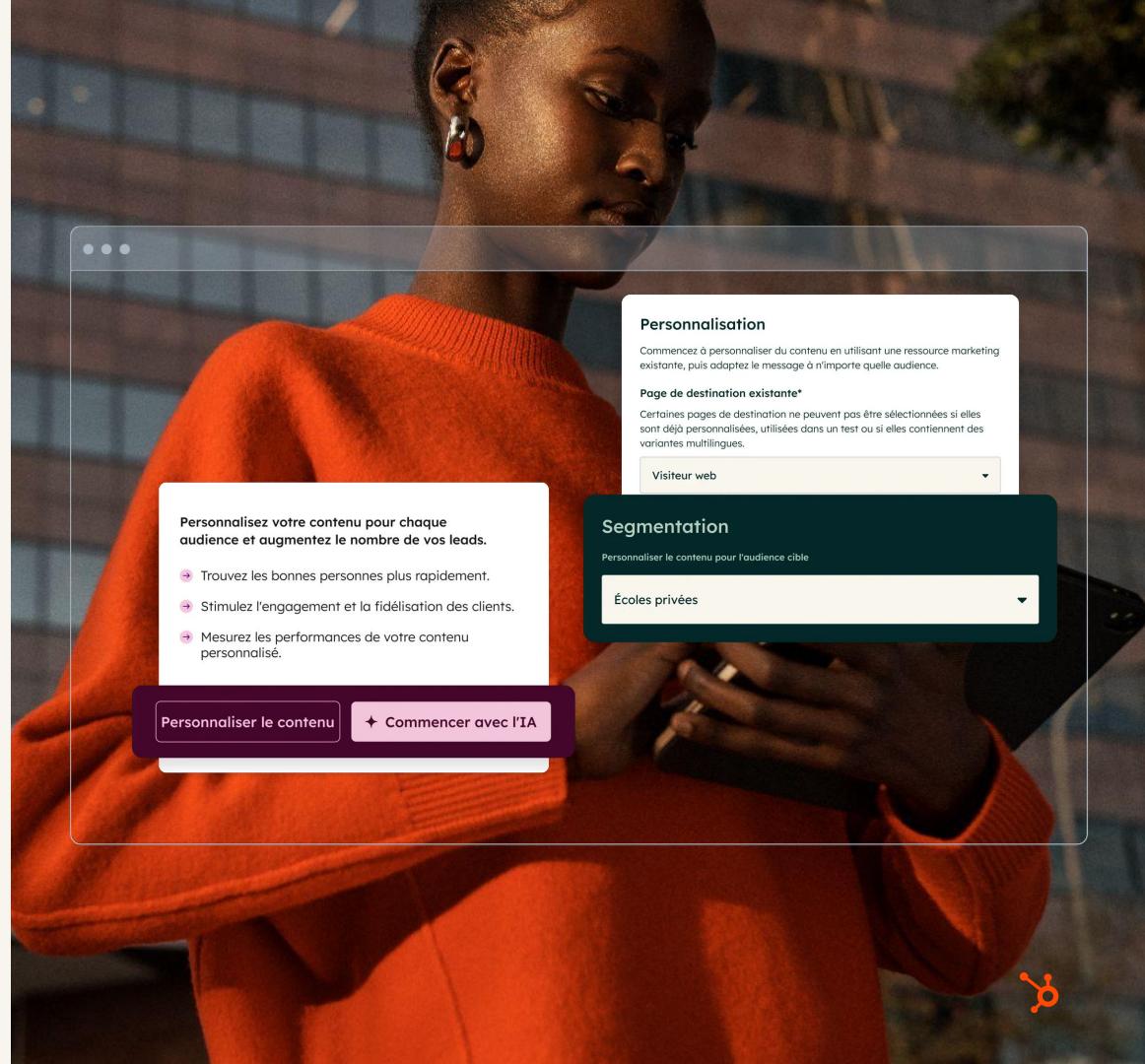
# Agent de base de connaissances (bêta)

Votre assistant qui identifie les lacunes dans le contenu et rédige des articles d'aide en se basant sur des tickets existants, ce qui permet à votre équipe de maintenir la documentation à jour sans perdre de temps.



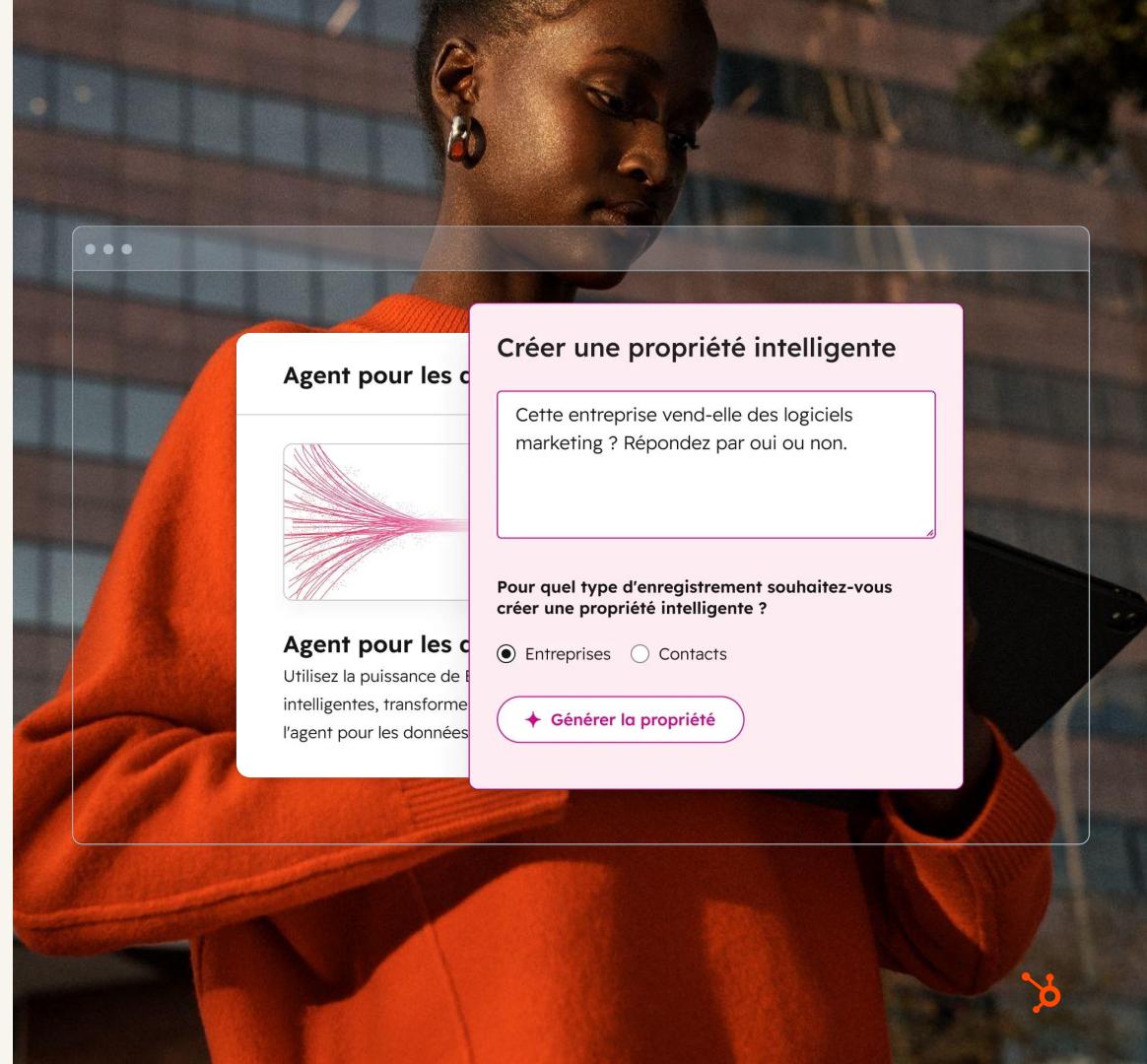
# Agent de personnalisation (bêta)

Votre spécialiste du ciblage identifie les segments qui répondront le mieux au contenu personnalisé et crée instantanément des sites web et des CTA adaptés aux audiences, éliminant ainsi les incertitudes.



## Agent pour les données (bêta)

Votre spécialiste en recherche qui répond automatiquement aux questions commerciales personnalisées sur vos clients en analysant les données CRM, les conversations, les documents et le web. Votre équipe peut se concentrer sur la stratégie plutôt que sur la recherche manuelle.

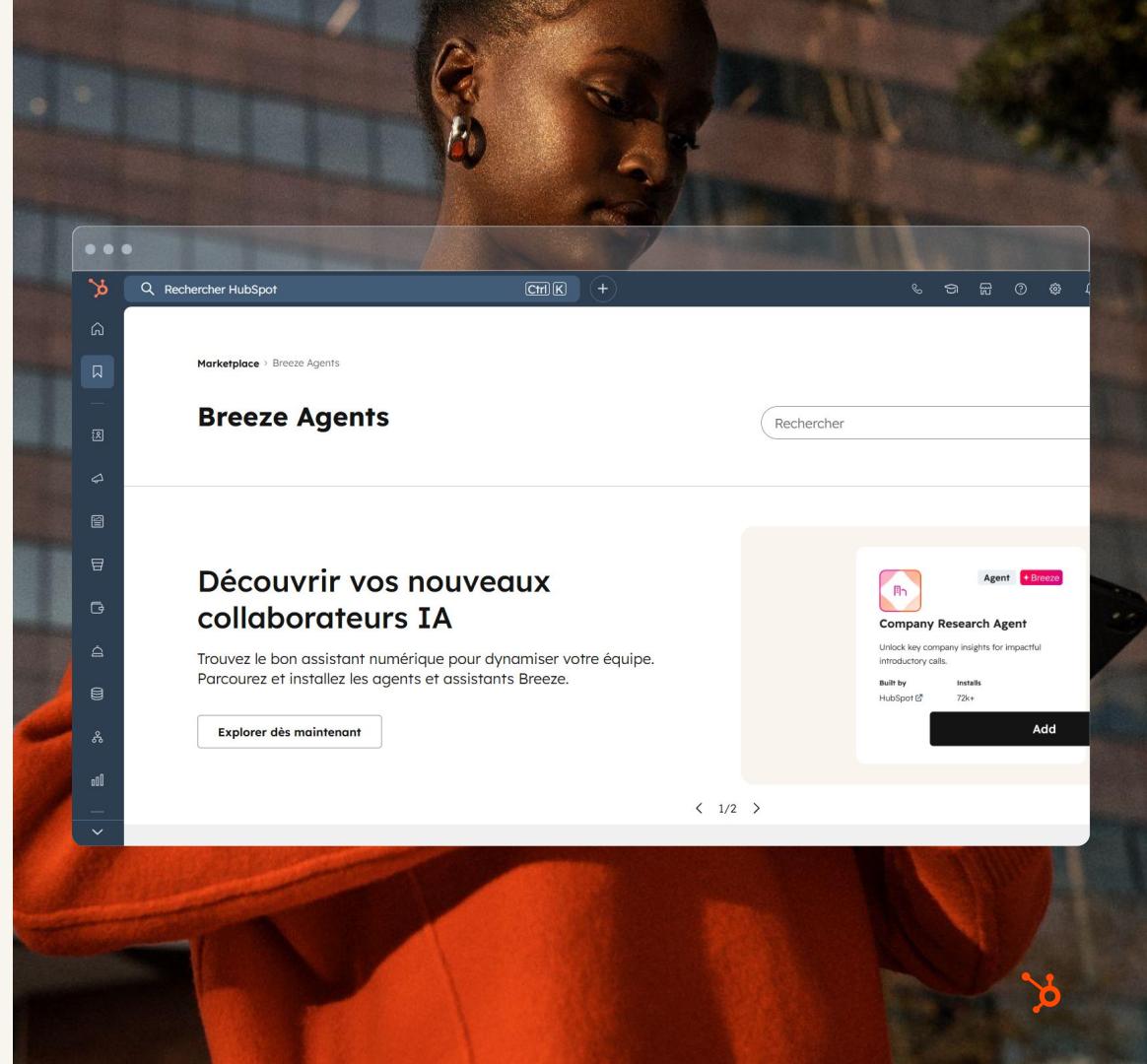


# Breeze Studio

Trouvez le bon assistant numérique pour dynamiser votre équipe.

Parcourez et installez les agents et assistants Breeze.

Étendez Breeze Studio à vos applications tierces, qui incluent désormais des outils d'agent, afin de personnaliser les Breeze Agents avec les actions les plus importantes de vos applications.



# Crédits HubSpot.

C'est vous qui avez le contrôle

Les crédits HubSpot  
sont une façon flexible  
de payer seulement  
pour ce que vous  
utilisez.



# Gérer les paramètres

Vous avez maintenant un contrôle complet sur votre utilisation des crédits.

1 Crédit = \$0,01

Votre abonnement comprend déjà un certain nombre de crédits.

Vous pouvez en acheter plus au besoin.

Comptes et facturation

Vue d'ensemble Abonnements Utilisation et limites Historique de facturation Informations sur l'entreprise Paiements Plus ▾

Crédits Breeze Intelligence

Contacts marketing

Vos crédits HubSpot [Ajouter des crédits](#)

Si vous atteignez votre limite mensuelle, toutes les fonctionnalités basées sur l'utilisation seront interrompues jusqu'à ce que vous réinitialisiez vos crédits ou que vous en ajoutiez d'autres.

Total de crédits : **5 000 crédits par mois**

Comment fonctionnent les crédits HubSpot

Les crédits HubSpot sont un moyen simple et flexible de payer pour ce que vous utilisez. Les crédits s'appliquent aux fonctionnalités liées à l'utilisation. [En savoir plus](#)

Les crédits HubSpot sont gérés par les utilisateurs via des autorisations de facturation ou un accès super administrateur. [Gérer les autorisations des utilisateurs](#)

Utilisation ce mois-ci

Mis à jour 06:29 [Actualiser](#)

Vue d'ensemble

Plage de dates : 29 nov. 2025 - 28 déc. 2025

Billed usage

Crédits utilisés	Crédits restants
10	4990

CRÉDITS MENSUELS

## Ce qui consomme des crédits

Agents à haute valeur ajoutée et automatisations complexes :

- Chargé à l'interaction. Par exemple : une conversation avec le customer agent.
- Chargé à l'action automatisée. Par exemple : tâche de recherche ou étape de workflow.

## Ce qui ne consomme PAS de crédit

Tous les outils standards d'intelligence artificielle qui sont inclus de base dans votre abonnement :

- Assistant Breeze (auparavant Copilot)
- Outils de génération de contenu
- Résumés (appels, tickets, transactions)





# Agent d'assistance client

Votre spécialiste disponible 24 h/24 et 7 j/7 pour résoudre les demandes avec des réponses rapides et précises, et les transférer si nécessaire, afin que votre équipe puisse se concentrer sur les cas complexes et la fidélisation des clients.

# Pourquoi ça devrait m'intéresser?

Pourquoi maintenant?

Pourquoi en faire une priorité?

Je n'ai pas le temps en ce moment.

Je ne fais pas confiance à un bot.

# 65%

Taux de résolution des agents

- Offrez un service client disponible 24/7
- Libérez votre équipe de soutien pour des cas plus complexes
- Créez des leads chauds pour votre équipe de vente
- Alimentez le pipeline pour vos BDR



# Démonstration

## Comment ça fonctionne

01

### **Ce que l'agent reçoit**

Les données dont il dispose, les objectifs à atteindre et le contexte.

02

03



# Comment ça fonctionne

01

02

03

## Traitements

L'agent utilise des modèles de langage, des règles et différents outils comme des API ou des workflows pour comprendre et décider quoi faire.



## Comment ça fonctionne

01

02

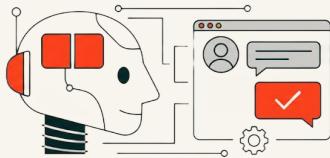
03

### Résultats

L'agent effectue des actions concrètes, par exemple rédiger du contenu, classer des informations, activer des workflows, mettre à jour des enregistrements ou transférer un dossier à un humain ou un autre agent.



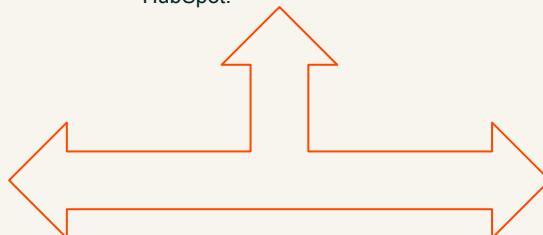
## 3 étapes pour lancer un agent



### 01

#### Configuration de l'agent

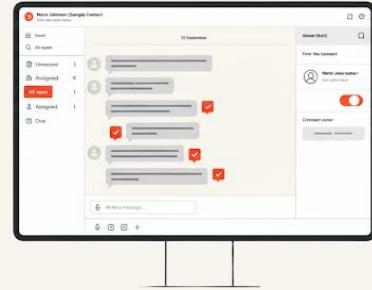
Définissez comment il parlera, quels sujets il couvrira et à quel moment il transférera la conversation à un humain.



### 02

#### Configuration de la boîte de réception

Déterminez où les conversations générées par l'agent seront dirigées dans HubSpot.



### 03

#### Configuration du chatflow

Mettez en place le chatflow que l'agent client prendra en charge : sur quelles pages il apparaîtra et à quels moments.

L'agent peut aussi être assigné à WhatsApp Business, au courriel ou aux appels.



## Astuces pour maximiser les performances de l'agent

- **Ne connectez que des sources de données pertinentes et à jour.** Si vous lui donnez du contenu qui n'est plus d'actualité, vous augmentez les chances qu'il fasse des erreurs et crée des frustrations chez vos clients et prospects.
- **Paramétrez absolument le transfert humain.** L'agent sert à trier les demandes et à envoyer celles qui nécessitent un humain aux humains justement. L'agent n'est pas prévu pour gérer 100% des cas de figure.
- **Déployez-le en complément de votre équipe pour commencer.** Utilisez l'agent pour qu'il réponde durant les heures où votre équipe n'est pas disponible ou pour votre support de première ligne.
- **Testez-le sur une page spécifique de votre site web** pour faire un projet pilote.
- **Surveillez l'utilisation des crédits.** C'est important de suivre celle-ci pour bien prévoir votre budget.
- **Surveillez les contenus manquants.** C'est un travail en continu entre l'agent et vous pour répondre adéquatement aux demandes de votre audience.



# On se lance ensemble !

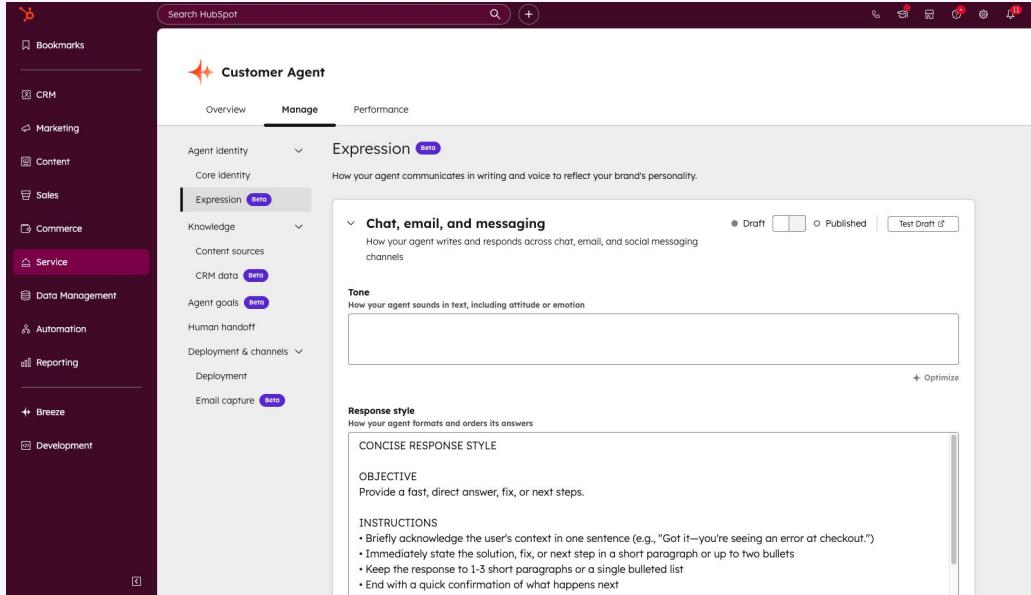
Ouvrez deux fenêtres d'ordinateur:

1. L'onglet de customer agent
2. Votre site web

# Le futur de l'agent d'assistance client

HubSpot

# Donnez des instructions à votre agent d'assistance client



The screenshot shows the HubSpot Customer Agent Expression settings page. The left sidebar lists various service categories: Bookmarks, CRM, Marketing, Content, Sales, Commerce, Service (which is selected and highlighted in purple), Data Management, Automation, Reporting, Breeze, and Development. The main content area is titled "Customer Agent" and shows the "Manage" tab selected. Under "Agent identity", the "Expression" section is expanded, showing sub-sections for "Core identity", "Knowledge", "Content sources", "CRM data", "Agent goals", "Human handoff", "Deployment & channels", "Deployment", and "Email capture". The "Expression" section is described as "How your agent communicates in writing and voice to reflect your brand's personality". It contains three main sections: "Chat, email, and messaging" (described as "How your agent writes and responds across chat, email, and social messaging channels"), "Tone" (described as "How your agent sounds in text, including attitude or emotion"), and "Response style" (described as "How your agent formats and orders its answers"). The "Chat, email, and messaging" section includes a "Draft" button, a "Published" button, and a "Test Draft" button. The "Response style" section includes a "CONCISE RESPONSE STYLE" section with the objective "Provide a fast, direct answer, fix, or next steps." and an "INSTRUCTIONS" section with the following bullet points:

- Briefly acknowledge the user's context in one sentence (e.g., "Got it—you're seeing an error at checkout.")
- Immediately state the solution, fix, or next step in a short paragraph or up to two bullets
- Keep the response to 1-3 short paragraphs or a single bulleted list
- End with a quick confirmation of what happens next

# Attribuer un agent d'assistance client à des canaux d'appel

Overview    **Manage**    Performance

Agent identity    Deployment & Channels

Knowledge sources    To start using Grayson Concierge, choose a channel it should work in. It'll handle and reply to customer messages there automatically.

Actions BETA

Handoff rules

Availability messaging

Triggers

Deployment & channels

Search 🔍

0 credits remaining  ⓘ

Resume deployment

Deploy agent

NAME	CHANNEL	WORKSPACE	HANOFF BEHAVIOR
<a href="#">East Coast Support ↗</a> +1 (325) 246-5812	<span>📞 Calling</span> <span>BETA</span> <span>🔗</span>	Help Desk	Specific users and teams



# Merci de votre participation !

Retrouvez toutes les ressources de l'atelier d'aujourd'hui à l'adresse  
[www.guepard.tech/customer-agent-hug](http://www.guepard.tech/customer-agent-hug)

Un sondage vous sera envoyé dans quelques heures.

Si vous avez apprécié l'événement d'aujourd'hui, votre rétroaction nous permettra peut-être de nous qualifier pour **le meilleur événement HubSpot User Group** en présentiel de 2025.

Merci de votre support et au plaisir de vous retrouver dans de futurs événements de la communauté.

