



HubSpot
User Groups

HubSpot

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

Wifi :
Mot de passe :

GUÉPARD
Experts HubSpot



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



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 Gagnard-Parent
Experte HubSpot



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/OOZjd773nV> (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. Traine...



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.

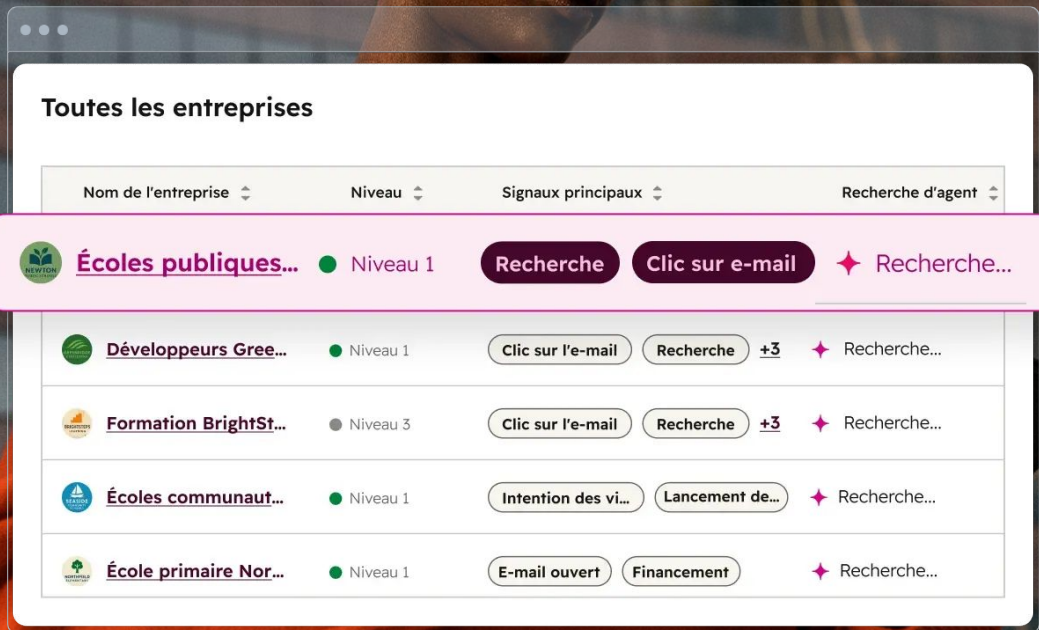


Un agent IA est un logiciel qui utilise l'intelligence artificielle pour comprendre des objectifs, prendre des décisions et agir à votre place. Il ne fait pas seulement répondre, il accomplit réellement des tâches.



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.

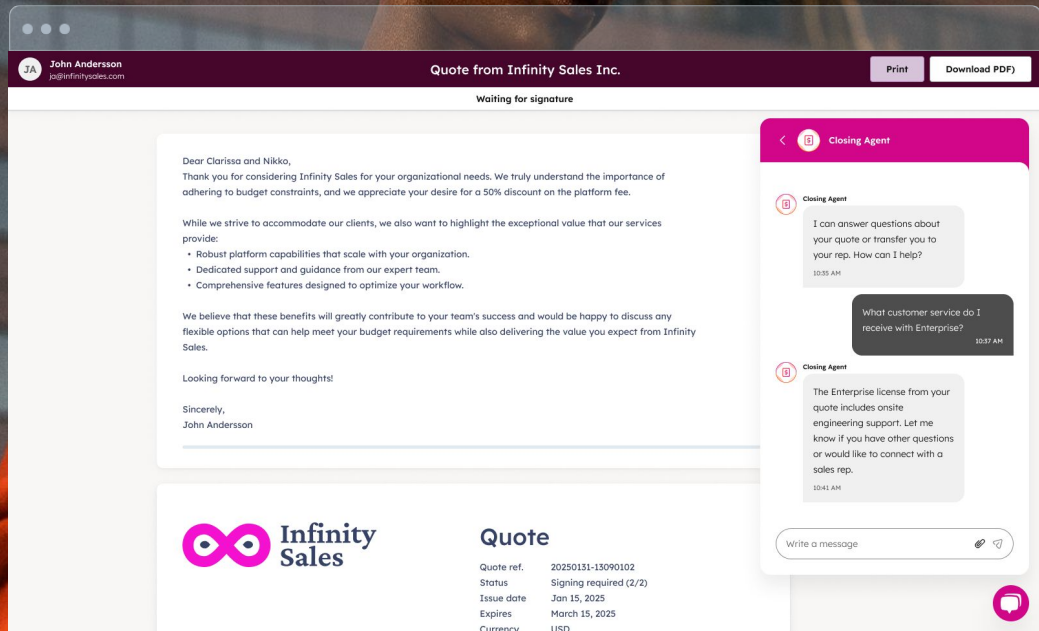


The image shows a woman in an orange jacket looking at a tablet. The tablet displays a CRM interface with a list of companies. The interface has a header 'Toutes les entreprises' and a table with columns for company name, level, main signals, and agent search. The table lists four companies: 'Écoles publiques...', 'Développeurs Gree...', 'Formation BrightSt...', and 'Écoles communaut...'. Each row has buttons for 'Clic sur l'e-mail', 'Recherche', and '+3', and a 'Recherche...' link.

Nom de l'entreprise	Niveau	Signaux principaux	Recherche d'agent
Écoles publiques...	Niveau 1		
Développeurs Gree...	Niveau 1		
Formation BrightSt...	Niveau 3		
Écoles communaut...	Niveau 1		
École primaire Nor...	Niveau 1		

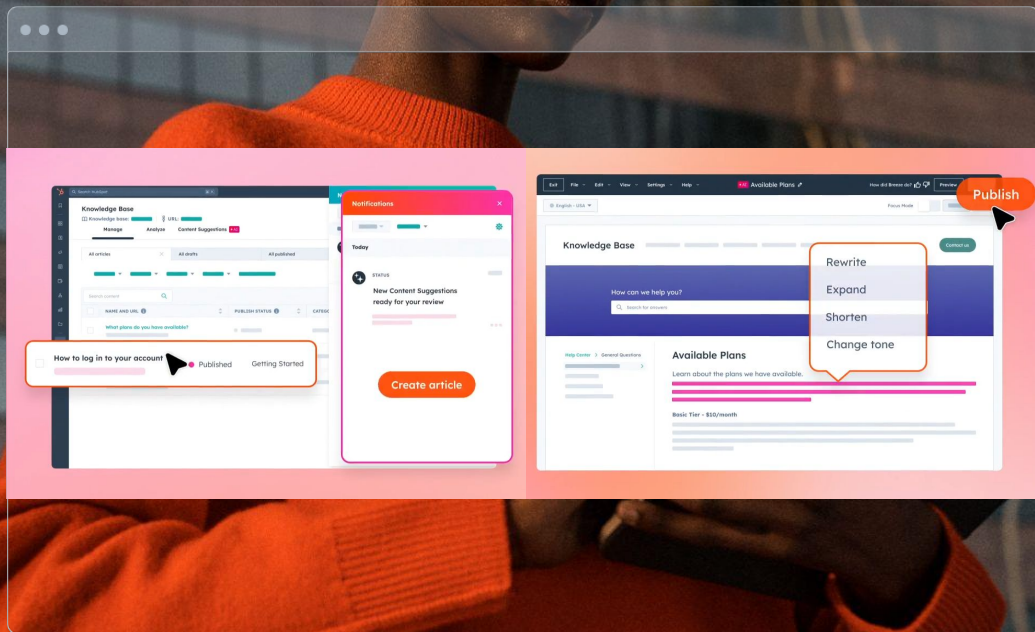
Agent de conclusion des ventes (bêta)

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.



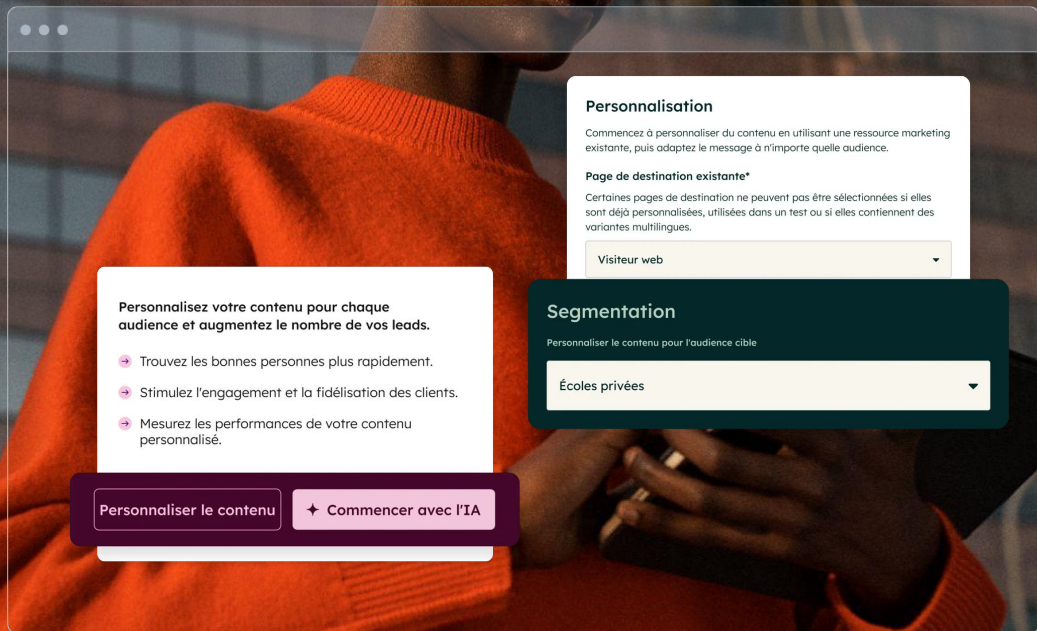
Agent de base de connaissances (bêta)

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.



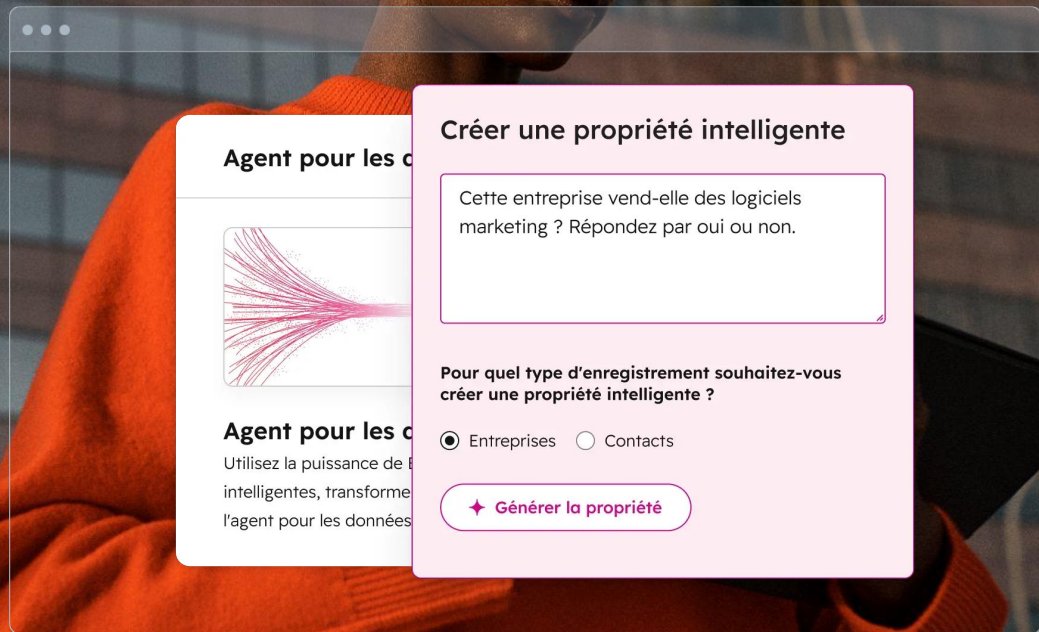
The image shows a woman in an orange sweater looking at a smartphone. Overlaid on the image is a digital interface for content personalization. The interface has a light gray background with a white header bar containing three dots. It features several panels and buttons:

- Personnalisation** (top right):
 - Text: "Commencez à personnaliser du contenu en utilisant une ressource marketing existante, puis adaptez le message à n'importe quelle audience."
 - Page de destination existante***: "Certaines pages de destination ne peuvent pas être sélectionnées si elles sont déjà personnalisées, utilisées dans un test ou si elles contiennent des variantes multilingues."
 - Dropdown menu: "Visiteur web" with a downward arrow.
- Segmentation** (bottom right, dark teal background):
 - Text: "Personnaliser le contenu pour l'audience cible"
 - Dropdown menu: "Écoles privées" with a downward arrow.
- Central Panel** (white background):
 - Text: "Personnalisez votre contenu pour chaque audience et augmentez le nombre de vos leads."
 - List of actions:
 - Trouvez les bonnes personnes plus rapidement.
 - Stimulez l'engagement et la fidélisation des clients.
 - Mesurez les performances de votre contenu personnalisé.
- Buttons** (bottom):
 - Personnaliser le contenu (purple button)
 - Commencer avec l'IA (purple button with a star icon)



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.



The image shows a woman in an orange sweater looking at a tablet. Overlaid on the image is a digital interface for 'Agent pour les données'. The interface has a light pink background and contains the following elements:

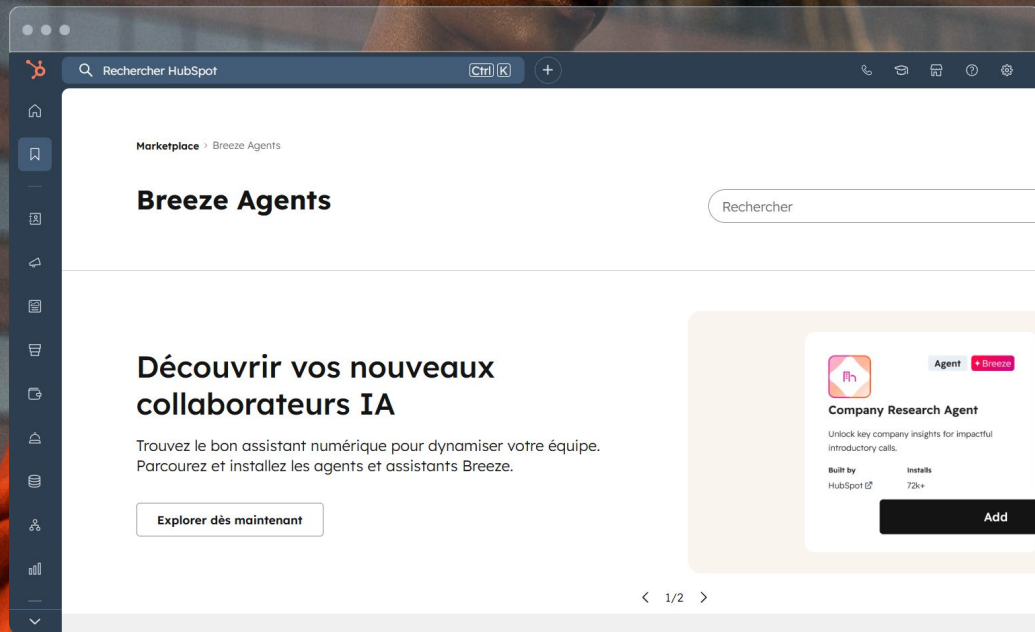
- Agent pour les données** (partially visible)
- A diagram showing a network of lines converging into a single point.
- Agent pour les données** (partially visible)
- Créer une propriété intelligente**
- A text box with the question: "Cette entreprise vend-elle des logiciels marketing ? Répondez par oui ou non."
- A section titled "Pour quel type d'enregistrement souhaitez-vous créer une propriété intelligente ?" with two radio buttons: "Entreprises" (selected) and "Contacts".
- A button labeled "✦ Générer la propriété".



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

Palements

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 : ① 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 ① Actualiser

Vue d'ensemble

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

Billed usage

10

CRÉDITS MENSUELS

20

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

Traitement

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

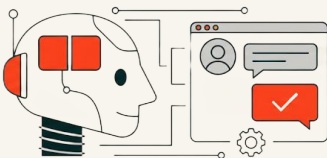
03

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.



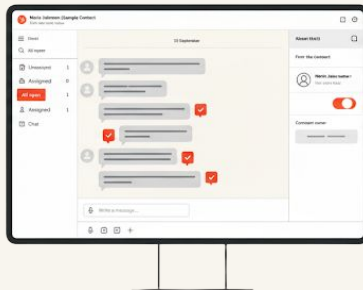
3 étapes pour lancer un agent



01

Configuration de l'agent

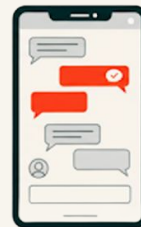
Définissez comment il parlera, quels sujets il couvrira et à quel moment il transférera la conversation à un humain.



02

Configuration de la boîte de réception

Déterminez où les conversations gérées 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 !

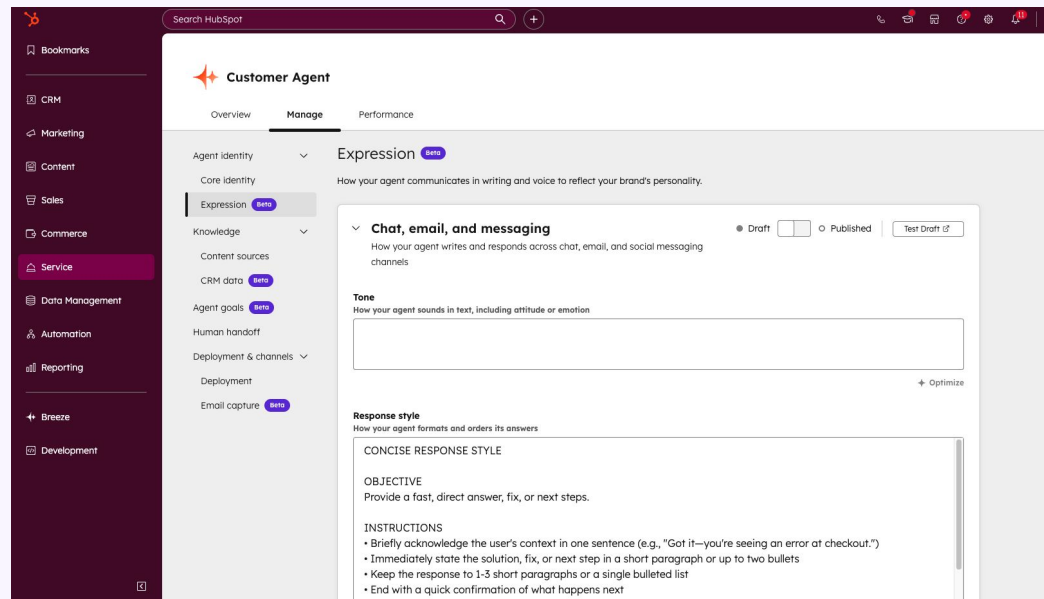
Ouvrez deux fenêtres d'ordinateur:

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

Le futur de l'agent d'assistance client



Donnez des
instructions à
votre agent
d'assistance
client



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

Overview

Manage

Performance

Agent identity

Knowledge sources

Actions BETA

Handoff rules ✓

Availability messaging

Triggers

Deployment & channels

Deployment & Channels

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

🔍

0 credits remaining ?

Resume deployment

Deploy agent

NAME	CHANNEL	WORKSPACE	HANDOFF BEHAVIOR
East Coast Support 🔗 +1 (325) 246-5812	📞 Calling BETA 🌐	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

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.

