

Introduction

Bienvenue dans le cahier d'atelier de l'Academy Onboarding Service Hub Essentiels. Utilisez ce cahier de travail pour effectuer les activités pendant les ateliers et configurer votre compte Service Hub.

Pré-requis avant l'atelier

Avant l'atelier, assurez-vous d'avoir les accès suivants :

- ☐ [Permissions de super administrateur](#)
- ☐ [Paramètres d'IA activés](#)
- ☐ [Un siège Service Hub](#)

Section 1 : Développer le support avec Service Hub

Exercice 1 : Personnaliser un pipeline de tickets.

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'icône **Paramètres**.
2. Sous **Gestion des données**, cliquez sur **Objets**.
3. Cliquez sur le menu déroulant et de **Sélectionner un objet**. Cliquez sur **Tickets**.
4. Cliquez sur l'onglet **Pipelines**. Cliquez sur le **nom d'un statut** pour le modifier.
Personnalisez les statuts du pipeline pour qu'ils correspondent aux processus de votre équipe.
 - a. Phases de départ suggérés : *Nouveau, En attente du contact, En attente de notre part, En attente en interne, Fermé*

Exercice 2 : Connecter un canal au centre de support.

Suivez [ces instructions](#) pour connecter vos canaux au centre de support HubSpot.

Exercice 3 : Créer et fermer un ticket.

1. Dans le menu de gauche, cliquez sur **Service** puis sur **Centre de support**.
2. Dans le coin supérieur gauche, cliquez sur l'icône **+** et cliquez sur **Créer un ticket**.
3. Utilisez les données suggérées suivantes pour votre ticket :
 - a. **Nom du contact** : *Noah Kahn*
 - b. **Statut du ticket** : *Nouveau*
 - c. **Description** : *"Bonjour, je n'arrive pas à me connecter à mon portail client Paws for Wellness pour consulter le calendrier de mes prochaines visites de chiens de thérapie."*
 - d. **Propriétaire du ticket** : *Attribuez-vous le ticket.*
4. Cliquez sur **Créer**. Sur le côté droit, accédez au panneau des tickets.

5. Cliquez sur **Statut du ticket** et mettez jour le statut du ticket sur fermé.

Exercice 4 : Créer une base de connaissances.

Pour cet exercice, vous pouvez utiliser vos propres données ou les données suggérées fournies.

1. Dans le menu de gauche, cliquez sur **Service** puis sur **Base de connaissances**.
2. Cliquez sur **Créer un article**. En haut au centre, cliquez sur l'icône **Crayon** et collez :
Comment se connecter votre portail client Paws for Wellness.
3. Cliquez **dans la zone de texte** qui dit *quelle question cet article répond-il ?* et remplacez par *Comment puis-je me connecter à mon portail Paws ?*
4. Au milieu de l'article, cliquez dans la **zone de texte** et collez ce paragraphe suggéré :
 - a. *Rendez-vous sur votre page de connexion Paws et saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous êtes bloqué, sélectionnez Mot de passe oublié pour le réinitialiser par e-mail, ou sélectionnez Contacter le support pour parler un conseiller.*
5. Dans la barre de menu supérieure gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Général**. Saisissez les informations suggérées suivantes :
 - a. **Titre de l'article** : *Comment se connecter à votre portail client Paws for Wellness*
 - b. **URL de l'article** : *test*
 - c. **Catégorie** : *Dépannage*
 - d. **Méta-description** : *Connectez-vous à votre portail Paws for Wellness, réinitialisez votre mot de passe et réglez les problèmes d'accès courants en quelques minutes.*
6. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Publier**. Remarque : cet article est un brouillon et n'est pas encore en ligne, [connectez votre sous-domaine](#) pour publier des articles sur votre site Web.

Exercice 5 : Rédiger un agent d'assistance client.

1. Dans le menu de gauche, cliquez sur **Service** puis sur **Agent d'assistance client**.
2. Cliquez sur **Configurer votre agent**. Créez un nom et choisissez une personnalité pour votre agent.
3. Cliquez sur la **zone URL publique** et collez la page d'accueil de votre site Web dans la zone. Activez **Importer une URL associée** pour permettre à l'agent d'extraire du contenu de votre site Web.
4. Cliquez sur **Créer** pour enregistrer votre agent en tant que brouillon.

Étapes suivantes : Participez au [coaching en petit groupe Agent client parties 1 et 2](#) pour optimiser et déployer votre agent client.

Liste de contrôle post-atelier :

Effectuez ces deux étapes de configuration dans la semaine suivant cet atelier.

- ☐ Installez le code de suivi HubSpot [en suivant ces étapes](#).
- ☐ Connectez votre sous-domaine [en suivant ces étapes](#) pour publier des articles de base de connaissances sur votre site Web.

Section 2 : Fidéliser les clients avec Service Hub

Exercice 1 : Configurer les paramètres de l'espace de travail d'accompagnement client.

Suivez [ces instructions](#) pour personnaliser les paramètres de votre espace de travail d'accompagnement client.

Exercice 2 : Utiliser l'espace de travail d'accompagnement client.

1. Dans le menu de gauche, cliquez sur **CRM** puis sur **Entreprises**.
2. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Ajouter des entreprises**, puis sur **Créer**.
3. Utilisez les données suggérées suivantes pour l'entreprise :
 - a. **Nom de domaine de l'entreprise** : *test.com*
 - b. **Nom de l'entreprise** : *test*
 - c. **Propriétaire** : *Attribuez-vous l'entreprise*
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Dans le menu de gauche, cliquez sur **Service client**, puis sur **Accompagnement client**. Dans la barre de menu supérieure, cliquez sur **Clients**.
6. Dans le **tableau des entreprises**, survolez l'entreprise **Test**, puis cliquez sur le bouton **Aperçu**.
7. Sur le côté droit, dans l'aperçu **de l'entreprise**, cliquez sur l'icône **Tche**. Cliquez sur le texte qui dit **Saisissez votre tâche**. Collez l'expression *Assurer le suivi avec le client*.
8. Cliquez sur **Créer**. Dans la barre de menu supérieure, cliquez sur **Actions** puis sur **Tâches**. Cliquez sur la **coche** pour terminer votre tâche.

Exercice 2 : Créer un score d'activité client.

Pour réaliser cet exercice, vous avez le choix d'employer vos données personnelles ou de vous appuyer sur les éléments suggérés.

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'icône **Paramètres**, puis accédez à **Accompagnement client**.
2. Sélectionnez la section **Scores de santé**, puis cliquez sur le bouton **Créer un score de santé**.
3. En haut au centre, cliquez sur l'icône **Crayon** et collez : *Score de santé Paws for Wellness*.
4. Accédez à l'onglet **Calculs**, puis cliquez sur **Passez à la configuration**.
5. Dans la barre de menu supérieure, cliquez sur **Assistant Breeze** et saisissez la requête suivante :
 - a. « *Je configure actuellement l'indice de santé initial pour ma société. Quels critères devrais-je analyser pour évaluer la satisfaction globale de ma clientèle ? Notre*

offre comprend **[décrivez vos produits ou prestations en une phrase]**.
Proposez 5 conseils adaptés à de véritables champs paramétrés dans HubSpot (date du dernier échange, orientation de l'appel, catégorie d'appel et de rendez-vous, score NPS), afin d'alimenter directement l'indicateur de santé HubSpot. Veuillez attribuer une valeur en points recommandée pour chaque critère. »

Vous pouvez également exploiter ces exemples d'informations :

- **Échanges direct 1:1** : prise de contact sous 30 jours : **+30 points**
- **Communications téléphoniques 1:1** : appel achevé et consigné : **+45 points**
- **Évaluation du CSM** : Satisfaisant : **+15** ; Neutre : **-5** ; Fragile : **-15**

6. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Activer**.

Étapes suivantes

Après l'atelier d'aujourd'hui, [participez à une session de coaching en petit groupe](#). Rejoignez nos ateliers de coaching interactifs et gratuits en petit groupe pour continuer à apprendre HubSpot aux côtés d'un groupe de vos pairs. Vous pouvez aussi utiliser la [bibliothèque de prompts HubSpot](#) en tout temps pour vous aider.