

Customer Agent da HubSpot vs Salesforce Agentforce

Uma IA que funciona de verdade para o seu negócio

Toda empresa precisa de um agente de atendimento ao cliente.

No mundo sempre conectado de hoje, os clientes esperam respostas instantâneas. Em breve, ter um agente de atendimento ao cliente será tão essencial quanto ter um site.

Os clientes da HubSpot que utilizam o Customer Agent já estão registrando taxas médias de resolução de 70%, com alguns atingindo 90%.¹

O que o Breeze Customer Agent da HubSpot oferece



Respostas 24 horas por dia - chega de backlogs



Respostas precisas - informações confiáveis do seu conteúdo aprovado



Transferência perfeita - transferência suave de agentes para humanos



Suporte multicanal - web, celular, chat, e-mail, voz e muito mais



Melhoria contínua - monitore o desempenho e identifique lacunas de conhecimento

39%

Os clientes da HubSpot que usam o Customer Agent fecham os tickets 39% mais rápido do que aqueles que não o usam.²

10%

Os clientes da HubSpot que usam o Customer Agent observam uma melhoria de 10% na taxa de fechamento de tickets em comparação com aqueles que não o usam.³

HubSpot



Tempo para a percepção do valor

✓ **Pronto para usar em minutos**

“A solução foi notavelmente fácil e rápida de implementar, levando apenas 2 a 3 horas para entender, testar e integrar.”
- [Alexis Peltier @ Mon Kit Solaire](#)

✗ **Difícil começar a usar**

“Implementar e dominar o Agentforce pode ser complexo, o que dificulta sua adoção pelas empresas.”
- [Artigo para parceiros da Salesforce](#)

Base de dados

✓ **Baseado em dados unificados do cliente**

O Customer Agent fornece respostas nas quais você pode confiar por meio de um atendimento exclusivo combinando registros de clientes unificados com dados não estruturados para obtenção de uma contexto comercial completo.

✗ **Requer o Data 360 para dados unificados.**

Salesforce é um ecossistema de produtos que você deve integrar usando seu caro CDP de Data 360 para concretizar todo o potencial do Agentforce.

Preço

✓ **Preços claros alinhados aos resultados de negócios**

Você paga por respostas, não por tentativas. O Customer Agent custa apenas US\$ 0,50 por resolução e pode ser implementado entre marketing, vendas e atendimento. Os planos incluem créditos para começar.

✗ **Preços complexos baseados no uso**

O Agentforce Service Agent foi projetado principalmente para casos de uso de atendimento. Requer uma assinatura do Service Cloud mais complementos, e você é cobrado pelo uso, não pelos resultados (US\$ 2 por conversa ou US\$ 500 por 100 mil créditos.).

Resultados para o cliente

✓ **Usado por milhares de clientes**

“Embora nosso rápido crescimento tenha resultado em um aumento de 75% nos tickets de suporte, na verdade melhoramos o tempo de resposta em 16% e aumentamos a satisfação do cliente em 7%.” - [John Mothershead @ Youth on Course](#)

✗ **A complexidade da plataforma e dos dados limita o sucesso.**

“Muitas organizações que usam a Salesforce foram criadas de maneira 'rápida e barata', o que não é escalável. Antes que uma empresa possa adotar a IA, muitas vezes ela precisa resolver isso.” - [Salesforce Ben Article](#)