

HubSpot Service Hub

vs. Zendesk Suite

Por que escolher a HubSpot?



Plataforma unificada

O Zendesk está desconectado do contexto de vendas e marketing. A HubSpot proporciona melhor atendimento e suporte por meio de insights compartilhados do cliente.



Atendimento + Sucesso

O Zendesk não possui ferramentas para engajamento do cliente. A HubSpot ajuda a impulsionar a retenção e reduzir a rotatividade com ferramentas de sucesso do cliente.



Referência em suporte

O suporte da Zendesk tem classificação pior, e o suporte premium custa mais. A HubSpot tem usabilidade mais agradável e é referência em suporte.

Resultados em pouco tempo

72%

dos líderes de atendimento que usam a HubSpot dizem que ele acelerou o tempo de resolução de tickets¹

75%

dos líderes de atendimento que usam o HubSpot dizem que ele aumentou a retenção de clientes¹

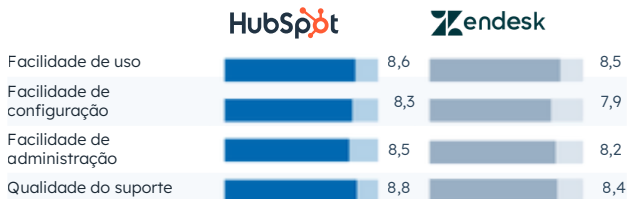
	HubSpot	Zendesk
Espaço de trabalho do Help Desk	✓	✓
Pipelines de criação de tickets	✓	X
Snippets predefinidos	✓	✓
Contratos de nível de serviço avançados	✓	✓
Encaminhamento baseado em habilidade e capacidade	✓	✓
Chamada com IVR	✓	\$\$\$
Insights de conversas	✓	X
Resumos de casos e chamadas com IA	✓	\$\$\$
Chat e mensagens	✓	✓
Canais personalizados (API de mensagens)	✓	✓
Recomendações de resposta por IA	✓	\$\$\$
Agente de Atendimento ao Cliente com IA	✓ ²	✓ ²
Agente para Base de Conhecimento com IA		\$\$\$
Portal do cliente	✓	✓
Central de Conhecimento de CMS	✓	✓
Espaço de trabalho de sucesso do cliente	✓	X
Pontuações e alertas de qualidade do cliente	✓	X
Manuais	✓	X
Playlists de coaching	✓	X
Pesquisas CSAT	✓	✓
NPS e pesquisas personalizadas	✓	X
CRM	✓	\$\$\$
Páginas de agendamento de reuniões	✓	X
Automação de tickets	✓	✓
Personalização de relatórios e painéis	✓	✓
Análise de atendimento ao cliente	✓	✓
Análise de atendimento	✓	X
Previsão	✓	✓

HubSpot Service Hub Enterprise vs. Zendesk Suite Enterprise

“ Na HubSpot podemos identificar e corrigir problemas em um único local. Ao contrário da Zendesk, onde o marketing e o serviço estão em dois mundos diferentes... A HubSpot é muito inovadora. Eles não vão ficar estagnados, o que já vi acontecer com outras empresas de SaaS. Estou confiante de que, à medida que nossa organização e necessidades se tornarem mais complexas, a HubSpot crescerá conosco. ”



RICK RAVEN
Diretor de sucesso do cliente
[Studio Designer](#)



Baseado nas Avaliações do G2 a partir de 05/2025.