



COREACH DIGITAL

Reach | Digital | Intelligent

HubSpot

B2B营销自动化工具

HUBSPOT

中文指南

全方位了解HUBSPOT功能

Designed and Created by CoReach Digital
HubSpot Solution Provider

<https://coreachdigital.com>

目录

- 1 HubSpot是什么
- 2 HubSpot CRM介绍
- 3 营销自动化
- 4 销售进度追踪和管理
- 5 智能客服
- 6 HubSpot AI助理
- 7 总结



01 HubSpot是什么？

我们先来思考下你平时的日常业务运营？

- **网站建设：**是否需要建立一个网站？
- **网站管理：**是否希望网站的内容能够由业务团队轻松管理，而无需依赖IT运维支持？
- **客户互动：**希望客户能在网站上获取哪些信息，并与你产生怎样的互动？
- **客户获取：**你通常通过哪些渠道获得客户？
- **营销活动：**目前是如何管理各种营销推广活动的？比如社交媒体的帖子发布、博客内容的撰写等。
- **销售与售后：**你的销售和售后流程目前是在哪里进行管理的？
- **客户关系维护：**如何维护和老客户的关系？

图1 示例：把日常业务活动按照板块划分梳理



01 HubSpot是什么？

如果您正在寻找一个集营销、销售和服务管理于一体的全方位数字工具，那么HubSpot无疑是你的不二之选。

HubSpot主要分为以下几大核心功能模块：

- **客户关系管理（CRM）** 精准管理客户信息和交易记录
- **内容管理系统（CMS）** 让网站内容的创建和管理变得简单
- **营销模块（Marketing Hub）** 统一管理你的营销活动
- **销售模块（Sales Hub）** 更高效地管理销售管道和客户关系
- **服务模块（Service Hub）** 为客户提供及时的服务和支持
- **运营模块（Operation Hub）** 整合运营数据，优化业务流程

图2: HubSpot功能板块划分



02 HubSpot CRM介绍

CRM，即客户关系管理，对任何企业来说都是至关重要的。

HubSpot CRM可以帮助企业管理联系人和公司数据库，追踪电话和电子邮件记录，文字备注等。让公司的销售团队可以一起协作，也让所有信息都可以有迹可循、有处可查。

HubSpot CRM有哪些特别之处？

1. 不止于联系人管理：

HubSpot的CRM不单单是个联系人簿、Excel，它能帮你更便捷地整理和分类数据，让信息管理变得有条不紊。

2. 一目了然的数据：

在HubSpot里，你可以一眼看到与客户或合作公司的所有互动和交易记录，让你对业务了如指掌。

3. 历史互动记录：

不管是现在的员工还是以前的员工，他们与客户的所有交流记录都能在这里找到，让你能更好地了解客户的需求和喜好。

图3: HubSpot界面截图

客户的网站互动、邮件互动、表单互动了如指掌



02 HubSpot CRM介绍

4. 邮件追踪:

通过邮件追踪，你能知道客户是否看了你的邮件，甚至是否点击了邮件里的链接，这对于确认信息是否送达非常有帮助。

图4: HubSpot界面截图
了解客户是否打开看过邮件



5. 根据业务需求定制你需要的信息: :

你可以根据需要创建和定制联系人、公司或交易的信息属性，方便你快速找到和分类客户和交易。

6. 根据业务需求定制你需要的信息:

如果你有旧的客户或交易数据，用Excel就可以轻松导入进HubSpot

想要了解更多HubSpot CRM功能?
联系我们获取Demo演示:
<https://coreachdigital.com/zh>

图5: HubSpot界面截图
通过Excel轻松导入历史数据



03 HubSpot如何帮你做营销自动化

什么是营销自动化 (Marketing Automation) ?

营销自动化就是让计算机帮你**做重复的、机械的营销活动**。比如，你想给所有新注册的用户发送欢迎邮件，或者某个产品打折时，你想通知所有曾经浏览过这个产品的客户。如果没有营销自动化，你可能需要手工发送邮件，一个一个地做，非常麻烦。但如果有了营销自动化的工具，你就可以提前设定好规则，让计算机自动完成这些任务。

举个例子，你可以设定这样的规则：“所有新注册的用户，注册后10分钟内，自动发送一封欢迎邮件。”或者：“所有曾经浏览过产品A的客户，当产品A打折时，自动发送一封打折通知邮件。”这样，你就不用时刻盯着电脑，手动发送邮件，节省了大量时间，也让营销活动变得更为准确和高效。

简单来说，营销自动化就是**用技术手段自动完成营销活动**，让你可以把精力放在更重要或更有创意的工作上，而不是重复地做同样的事情。

营销自动化能做的事情包括：

邮件营销：自动发送定制的电子邮件给客户，比如欢迎邮件、促销信息或定期的新闻资讯、行业趋势。

社交媒体营销：自动发布社交媒体帖子，跟踪社交媒体活动的效果。

广告投放：自动化投放和优化在线广告，确保最大化ROI（投资回报率）。

客户关系管理 (CRM)：自动更新和维护客户数据，确保信息准确无误。

线索管理：自动捕获和跟踪潜在客户信息，帮助销售团队更有效地影单。

分析和报告：自动生成营销活动的效果报告，帮助企业了解哪些活动最有效，哪些需要改进。

03 HubSpot如何帮你做营销自动化

HubSpot Marketing Hub如何帮助实现营销自动化：

邮件营销工具：轻松创建和发送定制的电子邮件，同时跟踪邮件的打开率和点击率。

广告管理：集中管理所有在线广告，包括Google、Facebook和LinkedIn上的广告。

社交媒体工具：用AI创作内容，一键发布多平台社交媒体帖子，并监测互动效果。

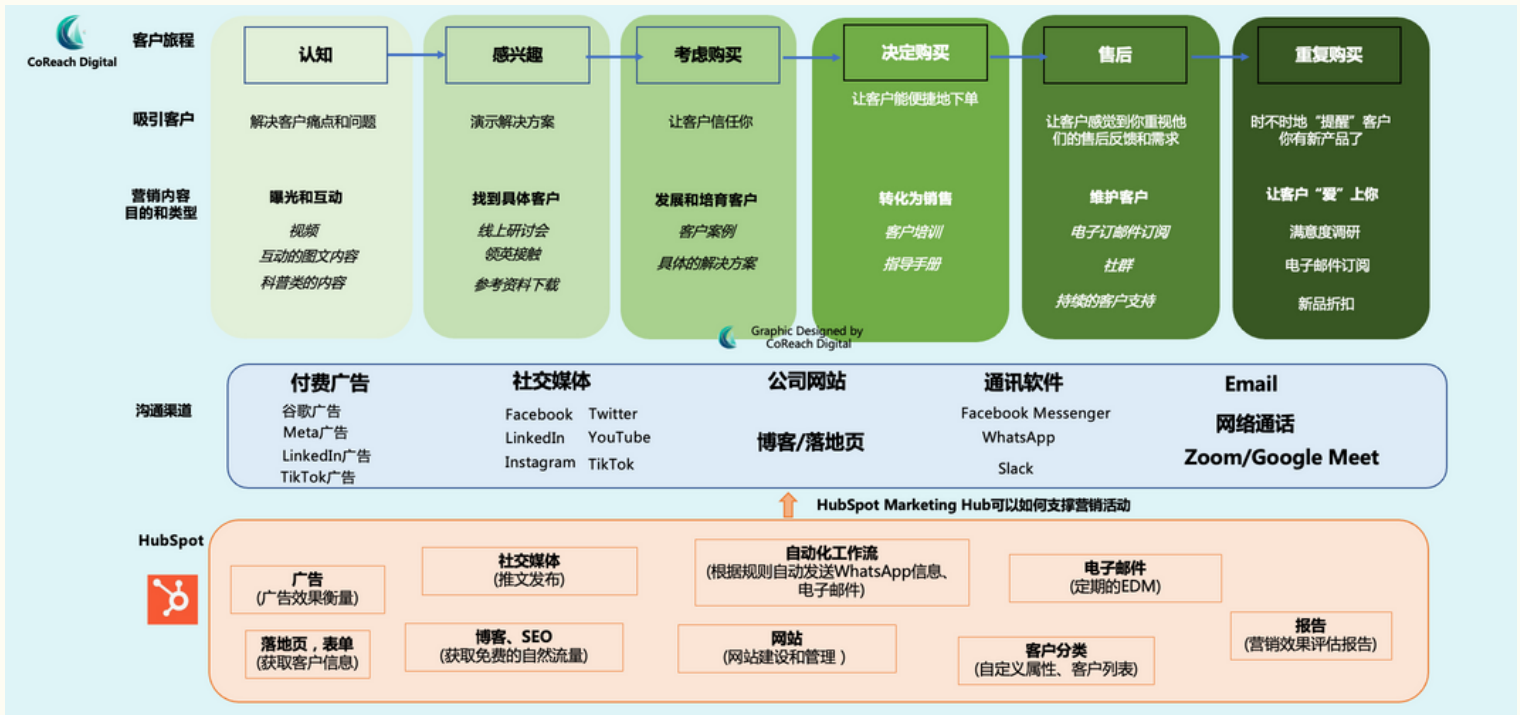
落地页和表单：创建吸引人的落地页和表单，捕获潜在客户的信息。

线索评分和管理：基于客户的行为和信息，为线索打分，并将其分配给适当的销售团队。

分析和报告：生成详细的营销报告，了解营销活动的效果和ROI。

自动化工作流：创建自动化的营销流程，如自动发送欢迎邮件、触发促销活动等。

图6：HubSpot Marketing Hub 营销模块如何帮助你实现营销自动化？



04 销售进度追踪和管理

销售跟踪和管理很重要，它能帮助你明白目前的销售情况，也能让你知道销售团队在干什么。但是，如果客户和交易太多，记录和监控就会变得困难。

HubSpot能帮助你轻松搞定销售进度追踪和管理：

一站式跟踪：你可以在一个地方跟踪电话、邮件和笔记，这样就能轻松看到销售团队的表现，并找出需要改进的地方。

分配和管理任务：你可以给团队分配任务，并设置到期提醒

方便安排会议：HubSpot有个日历功能，可以链接到你的Outlook、Gmail日历，让客户方便地安排和你见面的时间。

标准化流程：通过销售流程手册 (Playbooks)，你能确保团队在与客户交谈时都按照同一个流程走，不会漏掉重要的环节。

看清交易进展：通过销售管道，你能看到每个交易的进展，谁负责它，以及交易能带来多少收入，这样也能让你知道营销活动到底值不值。

与其他软件连接：HubSpot还能与其他软件连接，比如收款和发票软件，让你的销售流程更为顺畅。

图6：HubSpot界面截图
可以备注和团队互动，也可以同时创建任务



图7：HubSpot界面截图
每个交易目前的阶段、金额都一目了然

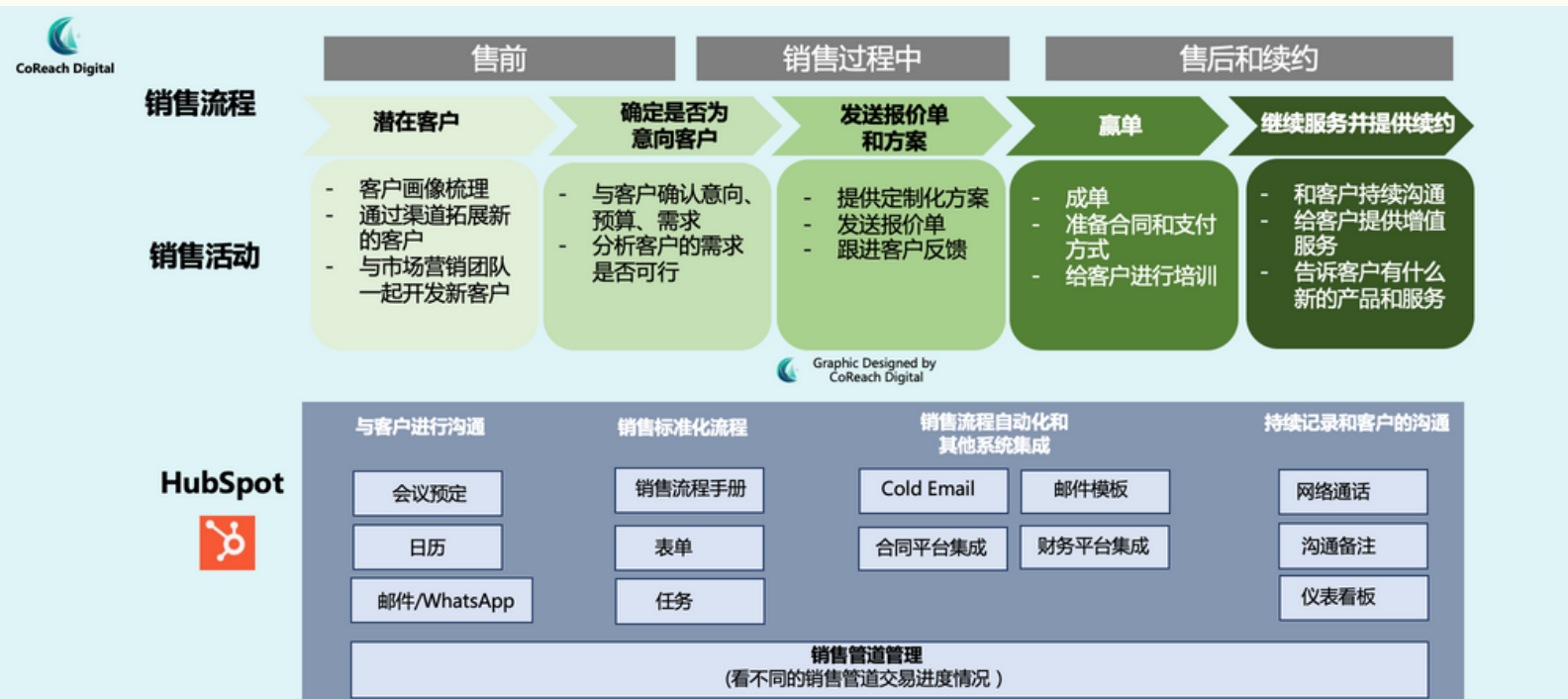


04 销售进度追踪和管理

HubSpot的Sales Hub和CRM是一体的，它们像是一个团队里的好搭档。销售团队在Sales Hub里做销售活动，所有的信息自动就分享给了CRM，这样你不用在两者之间来回切换。它们的紧密配合让销售和客户服务变得轻松简单。在HubSpot里，你可以在一个地方完成所有销售和客户服务的工作，省时省力。

HubSpot的这种一体化设计还大大降低了学习和使用的难度。对于刚刚接触这个系统的新手，他们不需要花费太多时间在学习如何在Sales Hub和CRM之间切换，因为这两者的结合让一切变得自然而然。而对于企业来说，这种简单直接的操作方式不仅节省了培训时间，也提高了团队的工作效率。

图8：HubSpot Sales Hub 销售模块如何帮助你追踪和管理销售进度



05 智能客服

HubSpot的服务模块让你能够自动化和简化服务流程，通过工单系统高效处理客户问题，同时借助知识库和客户门户提升客户满意度和服务质量。

让服务流程更流畅、更自动化：利用HubSpot的工单系统来处理客户的问题，而不是依赖于容易丢失或被忽略的电子邮件。通过这个系统，你可以清楚地看到每个问题的处理进度，找出可能存在的瓶颈，确保服务始终高效进行。

自动化流程举例“新客户入门”：假设你要为新客户开展一项服务，你可以通过HubSpot自动发送一封欢迎邮件，告诉他们接下来的步骤。然后创建一个工单，分配给相应的服务团队。HubSpot可以帮你自动跟踪这个工单的处理进度，直到服务完成。

知识库：HubSpot的知识库是一个宝贵的资源，可以帮助提高网站的SEO排名和吸引更多的自然流量。你可以在里面发布常见问题的解答或者相关的指南。这样，无论何时何地，客户都能找到他们需要的信息。而你的团队也可以直接分享知识库中的链接，省去了重复回答相同问题的时间。

聊天机器人：通过在线聊天机器人，可以预置问题也可以让客服团队通过聊天界面与客户直接1对1沟通。

图9: 在线聊天客户侧显示效果



图10: 在线聊天后台界面



06 HubSpot AI助理

HubSpot的网站编辑器、写邮件页面、博客编辑页面、社交媒体发布页面等都内置了AI内容助手，让您无需登陆ChatGPT，就可以在工作流程中轻松使用AI为您提高效率。

同时，HubSpot即将上线AI一键制作网页、落地页功能，届时网站制作将会变得更加轻松无比。

在HubSpot中使用AI功能，目前完全免费！

图11: HubSpot界面截图
— 一键点击“产生”，让AI自动生成社交媒体帖子



07 总结

HubSpot为寻求简化运营和提高效益的企业提供了强大的解决方案。通过CRM、营销自动化和销售追踪工具，HubSpot能帮助企业更好地管理客户和公司数据库、追踪电话和邮件、记录笔记等。此外，HubSpot的自动化工具可以帮助企业创建定制的电子邮件培养活动、设置自动化操作，并细分联系人以实现更有针对性的营销。同时，HubSpot的服务功能，如工单系统、知识库、客户反馈和客户门户，也对于提升客户服务和增加客户满意度具有很大价值。

如果您正在寻找一个集营销、销售和服务管理于一体的全方位数字工具，那么选择HubSpot，不会让你失望。

想要了解更多HubSpot的功能？👉

预定15分钟免费线上会议



CoReach Digital是HubSpot亚太地区解决方案提供商，我们使用HubSpot已经有超过6年的时间，提供定制化的方案和服务：

- HubSpot培训教学
- HubSpot配置服务
- HubSpot与Zapier联动

想要了解更多HubSpot CRM功能？
联系我们获取Demo演示：
<https://coreachdigital.com/zh>
info@coreachdigital.com