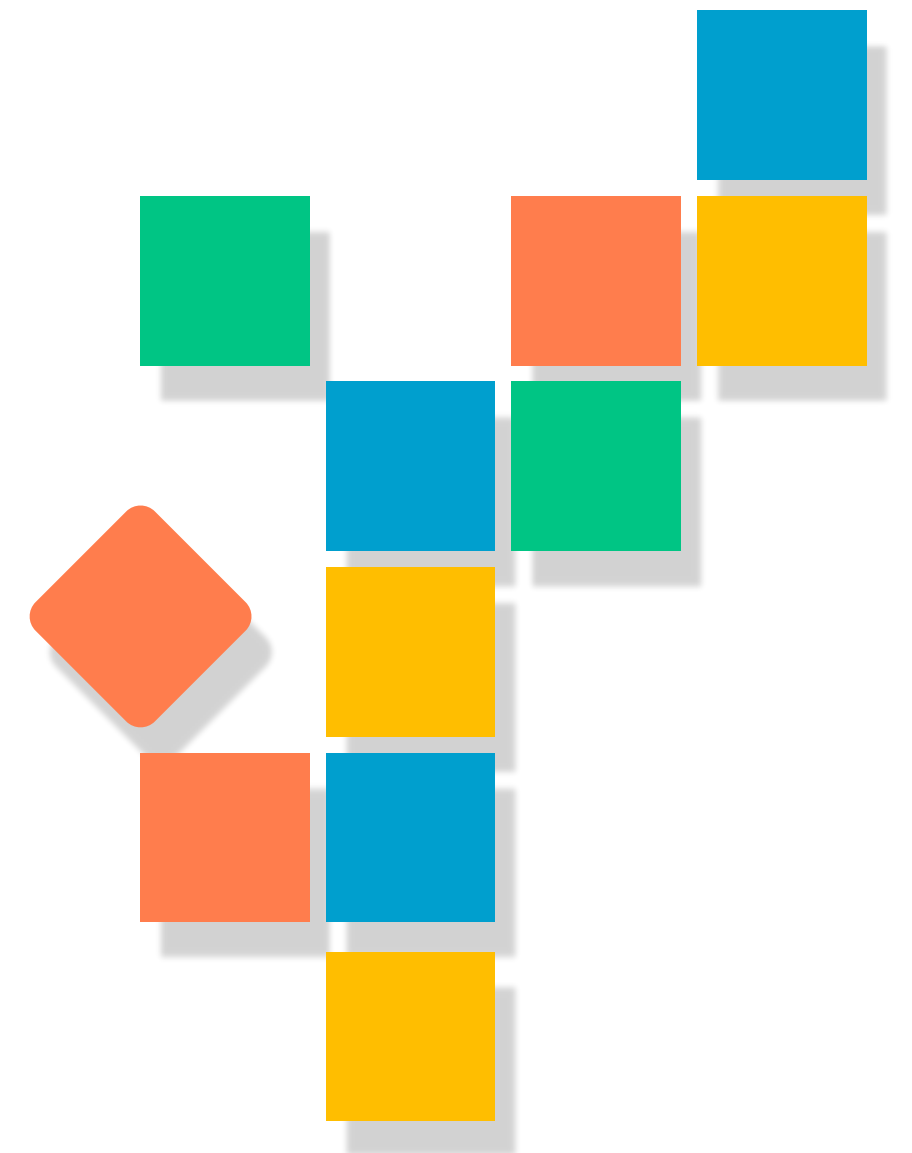




# 허브스팟 상세 소개서

## Service





# Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Canned snippets 	고객이 가장 많이 물어보는 질문(FAQ), 자주 말하게 되는 멘트 양식 등을 더 쉽게 불러와 활용 가능	Snippets 5개	Free User : 계정당 Snippet 5개 Paid User : 계정당 Snippets 1,000개	Free User : 계정당 Snippet 5개 Paid User : 계정당 Snippets 1,000개	Free User : 계정당 Snippet 5개 Paid User : 계정당 Snippets 1,000개
	Documents 	문서를 링크로 발송하여 고객의 문서 오픈 시점과 페이지별 체류 시간 등을 분석	계정당 최대 5개의 문서 (HubSpot 로고 포함)	Free User : 계정당 5개의 문서 Paid User : 계정당 최대 5,000개의 문서 (HubSpot 로고 삭제)	Free User : 계정당 5개의 문서 계정당 최대 5,000개의 문서 (HubSpot 로고 삭제)	Free User : 계정당 5개의 문서 계정당 최대 5,000개의 문서 (HubSpot 로고 삭제)
	Calling 	브라우저 내에서 CRM에 저장된 Contact에 전화 가능 *발신 번호가 국제번호로 표시되어 국내 활용이 어려움	유저당 월간 15분	Free User : 유저당 월간 15분 Paid User : 유저당 월간 8시간	Free User : 유저당 월간 15분 Paid User : 유저당 월간 16시간	Free User : 유저당 월간 15분 Paid User : 유저당 월간 33시간
	Meeting scheduling 	미팅 예약 기능 구글 / 아웃룩 캘린더와 연동 시, 가능한 날짜와 시간만 표시	커스텀 불가한 1개의 미팅 링크 (HubSpot 로고 포함)	Free User : 커스텀 불가한 1개의 미팅 링크 Paid User : 커스텀 가능한 1,000개의 미팅 링크 (개인 미팅 링크와 팀 미팅 링크) (HubSpot 로고 삭제)	Free User : 커스텀 불가한 1개의 미팅 링크 Paid User : 커스텀 가능한 1,000개의 미팅 링크 (개인 미팅 링크와 팀 미팅 링크) (HubSpot 로고 삭제)	Free User : 커스텀 불가한 1개의 미팅 링크 Paid User : 커스텀 가능한 1,000개의 미팅 링크 (개인 미팅 링크와 팀 미팅 링크) (HubSpot 로고 삭제)

# Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Shared inbox	공유 Inbox(받은 메일함) 활용 · 페이스북 메신저 · 팀 내 멤버 간 Inbox · 홈페이지를 통한 Live chat · 팀공유공용 메일 주소로 오는 메일 수신	inbox 1개	inbox 1개	inbox 100개	inbox 100개
	Live chat	방문자와 1:1 라이브 채팅, 리드로 전환하는데 필요한 정보를 제공 가능	HubSpot Logo가 Chat 하단에 표시	Chat 하단 HubSpot 로고 제거	Chat 하단 HubSpot 로고 제거	Chat 하단 HubSpot 로고 제거
	Conversational bots	봇을 활용한 Live chat 활성화 · 리드 구분 · 미팅 예약 · 팀 내 리드 전달 · Contact의 정보 수집 · Contact, Deal, Ticket으로의 리드 전환	Ticket 생성 Meeting 예약 봇 커스텀 봇 활용 불가	Ticket 생성 Meeting 예약 봇 커스텀 봇 활용 불가	Ticket 생성 Meeting 예약 봇 커스텀 봇 활용 가능 타게팅 고도화 설정 가능	Ticket 생성 Meeting 예약 봇 커스텀 봇 활용 가능 타게팅 고도화 설정 가능
	Reporting dashboard	HubSpot 내 데이터를 필요한 형태의 Report로 구성한 후, Dashboard에서 취합 마케팅 성과, 세일즈 활동, 고객 피드백 등 데이터 확인	대시보드 3개, 대시보드당 보고서 10개	대시보드 10개, 대시보드당 보고서 10개	대시보드 25개, 대시보드당 보고서 20개	대시보드 50개, 대시보드당 보고서 20개

# Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Email tracking and notifications 	리드에게 보낸 메일을 리드가 클릭하거나 오픈했을 때 알림 수신	한 달에 알림 200개 제한	알림 횟수 제한 없음	알림 횟수 제한 없음	알림 횟수 제한 없음
	Email templates 	반복적인 메일 유형을 템플릿화하여 수동 업무 간소화 메일 템플릿 발송 시 수신자 이름, 구매 제품 등의 정보 반영	계정당 최대 5개의 이메일 템플릿	Free User : 계정당 5개의 템플릿 Paid User : 계정당 최대 5,000개의 이메일 템플릿	Free User : 계정당 5개의 템플릿 Paid User : 계정당 최대 5,000개의 이메일 템플릿	Free User : 계정당 5개의 템플릿 Paid User : 계정당 최대 5,000개의 이메일 템플릿
	Custom properties	Contacts, Companies, Deals에 필요한 Property를 직접 추가	custom properties 10개	custom properties 1,000개	custom properties 1,000개	custom properties 1,000개
	Messenger integration	다양한 메시저와 허브스팟을 연동 허브스팟 내에서 페이스북 메시저를 통한 커뮤니케이션 가능	✓	챗봇으로 미팅 링크 전달 가능 챗봇 & 미팅 스케줄러 연동 가능	정교한 챗봇 구현에 따른 메시저 통합 및 고급 리포트 제공	챗봇에 코드 스니펫 사용 가능

## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	All Free Tools	CRM의 무료 기능 모두 포함	✓	✓	✓	✓
	Ticketing	고객 문제를 Ticket으로 기록 Ticket을 팀 멤버에게 할당하고, 우선순위를 매겨 관리	✓	✓	✓	✓
	1-to-1 email	Contact, Deal, 개별 Contact에게 HubSpot 내에서 직접 메일 전송 가능	✓	✓	✓	✓
	Team email	팀 메일 주소를 shared inbox에 기록 받은 메일을 Ticket으로 전환	✓	✓	✓	✓

# Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	HubSpot mobile app	모든 곳에서 CRM 활용 가능 · 명함 스캔 · 안드로이드, iOS 지원 · CRM에 저장된 고객 정보에 전화	✓	✓	✓	✓
	Custom bots	방문자가 더 쉽고 빠르게 HubSpot 사용자 팀과 접점을 만들 수 있게 하는 기능 · 설정한 질문에 답변 자동화 · Knowledge Base 콘텐츠 전달 · 방문자를 적절한 HubSpot User에게 배정		Ticket 생성 Meeting 예약 봇 커스텀 봇 활용 불가	Ticket 생성 Meeting 예약 봇 커스텀 봇 활용 가능 타게팅 고도화 설정 가능	Ticket 생성 Meeting 예약 봇 커스텀 봇 활용 가능 타게팅 고도화 설정 가능
	Ticket pipelines	지역, 브랜드, 사업부, 제품 / 서비스 등 팀별로 고객 응대 처리 프로세스가 다른 경우 분리 가능		계정 당 ticket pipeline 2개	계정 당 ticket pipeline 15개	계정 당 ticket pipeline 50개
	1:1 technical support	HubSpot 고객 지원팀		이메일 및 HubSpot 계정 내 채팅 지원(영문)	이메일 및 HubSpot 계정 내 채팅, 전화 지원(영문)	이메일 및 HubSpot 계정 내 채팅, 전화 지원(영문)

## Service Hub 상세 기능


구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Multiple currencies	HubSpot 계정에서 여러 통화 활용		통화 단위 최대 5개	통화 단위 최대 30개	통화 단위 최대 200개
	Slack integration	Task 생성, 알림, Contact 공유 및 확인을 Slack에서 가능		✓	✓	✓
	Email scheduling	발송할 메일을 예약하여 전송		✓	✓	✓
	Conversation routing 	수신되는 채팅 및 메일을 팀 구성원에게 자동으로 분배		✓	✓	✓

## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Tickets closed reports	고객 서비스 생산성을 측정 응대 필요 문의, 카테고리, 응답 시간에 대한 보고서 분석		✓	✓	✓
	Rep productivity reports	담당자별로 생산성 및 응답 시간을 데이터를 통해 확인		✓	✓	✓
	Time-to-close reports	고객의 질문이 해결되기까지 소요된 시간을 나타내 서비스 처리 프로세스를 개선		✓	✓	✓
	Calling SDK	인터넷 전화 솔루션과 연동 가능		✓	✓	✓



# Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Simple automation	Deal의 Pipeline 내 활동에 따라 Task를 생성하거나, 알림 발송		✓	✓	✓
	Task queues	자동화 To-Do list를 구현하여, 일정과 To-Do 관리 효율 향상		✓	✓	✓
	Sequences 	개인 메일 자동화 개인화된 메일 발송, Task 자동 생성 등 Branch 기능 없이 개별 Contact 지정 작동			계정당 5,000 Sequences 유저당 매일 최대 500개 매일 전송	계정당 5,000 Sequences 유저당 매일 최대 1,000개 매일 전송
	Record customization	Contact, Company, Ticket을 필요한 양식으로 커스텀 하여 활용			Contact, Company, Deal, Ticket의 Record Layout 추가 가능 Object Type 별 최대 20개까지 추가 가능	Contact, Company, Deal, Ticket의 Record Layout 추가 가능 Object Type 별 최대 20개까지 추가 가능

## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Help desk automation	고객 문의에 따른 응대, 문의 유형별 담당자 지정, 정기발송 메일과 같은 수동 작업을 자동화			300 워크플로우	1,000 워크플로우
	Custom reporting	Contact, Company, Deal 데이터를 포함한 커스텀 리포트 제작 · 세일즈 기여도 · 세일즈 제품 / 서비스 / 사업부별 성과 · 마케팅의 세일즈 기여도 수치화			Custom Report 100개	Custom Report 500개
	Teams	지역, 사업부, 제품 라인 등을 기준으로 사용자를 Team으로 Grouping 가능			Team 10개	팀 300개 + hierarchical teams.
	Video hosting & management	HubSpot 내에서 비디오 파일을 저장하고, 이를 Landing Page, Social Media, Email, CTA 등에 활용, CTA와 Form을 비디오와 함께 활용한 성과는 커스텀 리포트로 측정 가능			비디오 최대 250개 활용	비디오 최대 250개 활용

# Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Calculated properties	사용자 지정 계산식 Property (Property 간, 사칙연산 또는 Property에 사칙연산 값 계산 가능)			calculated properties 5개	calculated properties 200개
	Goals	평균 티켓 응답시간, 완료 티켓 수 등과 같이 팀 목표를 설정			기본 매월 매출 목표로 제한	티켓 마감, 평균 티켓 완료 시간 등 넓은 영역의 다양한 티켓 문의 응대를 목표로 설정 가능
	Forecasting	CRM 데이터를 바탕으로 구체적인 Forecasting 기능 제공			Default & custom forecasting Forecasting report	team hierarchy에 따른 Forecasting
	Salesforce integration	Salesforce 및 HubSpot 데이터 동기화 <ul style="list-style-type: none"> <li>HubSpot Contacts</li> <li>Companies</li> <li>Deals(Opportunities)</li> <li>Tasks(Activities)</li> </ul>			Object 별로 1,000개의 필드 매핑 Salesforce owner 10,000개까지 Salesforce 계정 1개 연동	Object 별로 1,000개의 필드 매핑 Salesforce owner 10,000개까지 Salesforce 계정 1개 연동

# Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Standard contact scoring	사용자가 지정한 규칙을 바탕으로 Contact에 점수 부여 · Contact Score를 기준 List 분류 및 자동화 · Workflow Trigger 구성			Contact Score Property 5개 생성 구매한 Hub와 Object에 관계없이 5개	Contact Score Property 25개 생성 구매한 Hub와 Object에 관계없이 25개
	Ticket routing	Ticket을 적절한 담당자에게 분배할 수 있으며, 팀 내 번갈아가며 담당자 지정 가능			workflow 300개	workflow 1,000개
	Agent presence in inbox	둘 이상의 담당자가 하나의 Ticket을 담당하는 경우 확인 가능			✓	✓
	NPS surveys	간단한 설문조사를 통해 고객이 우리를 다른 비즈니스에게 추천할 가능성을 확인			✓	✓


## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Customer experience surveys	간단한 설문 조사를 통해 특정 제품이나 서비스에 대한 의견 분석			✓	✓
	Customer satisfaction surveys	간단한 설문조사를 통해 고객에게 제공하는 제품 / 서비스에 대한 피드백 확인 가능			✓	✓
	Custom surveys	질문을 원하는 만큼 추가 / 다양한 질문 유형 (star ratings, radio select, text fields) 사용 및 링크로 쉽게 설문조사를 공유 가능			✓	✓
	Insights dashboard	모든 고객 피드백을 추적하고 시간에 따른 고객 경험을 확인, 추적, 개선			✓	✓

## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	1:1 video messaging	컴퓨터의 카메라 또는 화면 공유를 통해 고객 응대를 위한 비디오 제작이 가능 이메일, 티켓에 비디오를 추가하거나, Knowledge Base에 해당 비디오 활용 가능			✓	✓
	Knowledge base	FAQ를 Knowledge Base 문서로 변환하여 필요한 것을 빠르게 찾으려 문서화			✓	✓
	Duplicate management	중복 생성된 Contact을 자동으로 시가 인지하여 알림 해당 Contact을 한번에 삭제 또는 Merge 가능			✓	✓
	Products	제품 이름, 가격, 마진 등을 등록하여 이를 Deal, Quote 등에 활용			✓	✓

## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Logged-in visitor identification	HubSpot CRM에 정보가 저장된 Contact이 웹사이트에 재방문하여 채팅하는 경우, 개인 식별 가능			✓	✓
	Knowledge base single sign-on	허가받은 유저만 접속 가능한 Knowledge base를 만들어 콘텐츠 관리 대부분의 씨드파티 SSO 솔루션과 연동 가능			✓	✓
	Conversation intelligence 	전화가 실시간 자동 기록, Script 작성 전화에 대한 리포트가 함께 제공				계정당 월간 1,500시간
	Salesforce custom object sync	Salesforce의 custom objects를 HubSpot의 custom objects로 매핑하고, Salesforce 데이터를 HubSpot으로 동기화				계정당 최대 10개의 custom objects 매핑

## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Custom objects	Salesforce의 custom objects를 HubSpot의 custom onjects로 매핑하고, Salesforce 데이터를 HubSpot으로 동기화				계정당 최대 10개의 custom objects 매핑
	Playbooks	영업, 서비스 등 직군에서유선 연락 또는 미팅 시, 파악이 필요한 내용과 질문 등을 템플릿화하여 기록				playbook 5,000개 지원
	Hierarchical teams	팀, 지역, 사업부, 브랜드 등 비즈니스 형태에 적합한 사용자 구성의 Hierarchical 구조의 Team 권한 설정				300팀
	Recurring revenue tracking	반복되는 매출 및 계약 갱신을 관리하기 위해 시간 단위의 상세한 보고서 작성				✓



## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	User roles	각 팀 멤버에게 기능별 상세 권한 설정 (Email 발송 자체의 권한 설정이 아닌, 개별 Email마다 발송 가능한 메일 설정 등)				✓
	Field-level permissions	특정 Property에 대한 권한을 개별 사용자에게 비활성화				✓
	Single sign-on	SSO(single sign on)를 활용하여 HubSpot에 보안 로그인				✓
	Admin notifications management	계정 내 사용자 알림 및 프로필 설정을 Admin User가 관리				✓

## Service Hub 상세 기능

구분	기능	설명	Tier			
			무료 기능	Starter	Professional	Enterprise
Service Hub	Sandbox account	메일 계정에 영향을 주지 않고, 서버 테스트 계정에서 다양한 환경설정 등의 테스트 가능				✓