

# Rapport d'analyse

# atechor



**Freshsales**

Dernière mise à jour : 18/02/2024

[contact@atechor.com](mailto:contact@atechor.com)

© Atech Consulting, 2024. Tous droits réservés.

## Avis des utilisateurs : 9/10

Source	Nombre d'avis	Score
Peerspot	5	3,9/ 5
G2	1086	4,5 / 5
Capterra	599	4,5 / 5
Trustradius	126	8,4 / 10
Gartner	11	4 / 5
Score moyen	4,47 / 5	

### / FRESHSALES - NOTES

#### Note moyenne

Facilité d'utilisation ★ 4,4

Service client ★ 4,5

Fonctionnalités ★ 4,4

Rapport qualité-prix ★ 4,4

#### Probabilité de recommander le produit

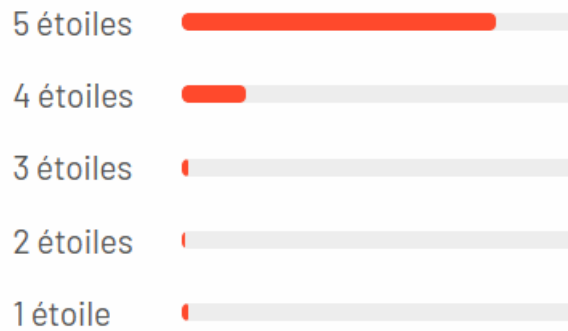
 8,6/10

Freshsales a reçu une note globale de 4,5 étoiles sur 5 d'après 599 avis d'utilisateurs publiés sur Capterra.

(Capterra)

## 1,086 Avis sur Freshsales

★★★★☆ 4,5 sur 5



(G2)



## Avis sur Freshsales Suite

par Freshworks dans les plateformes d'automatisation du marketing B2B

4.0 ★★★★★ 11 Évaluations

(Gartner)

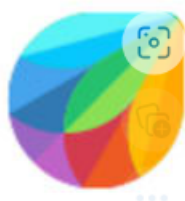


## Freshsales (en anglais seulement)

★★★★★ TR Note 8,2 sur 10

126 avis et notes • Gestion de la relation client (CRM)

(TrustRaduis)



## Avis sur Freshsales

Fournisseur : [Freshworks](#)

★★★★☆ 3,9 sur 5 | [5 avis](#)

(Peerspot)

## Récompenses et distinctions : 8/10



Freshsales suite a été élu comme l'un des meilleurs 50 sur [G2](#)



Fresales suite a été élu l'une des solutions les mieux note sur [TrustRaduis](#)

## Recommandé par les plus grands experts



(Freshales)

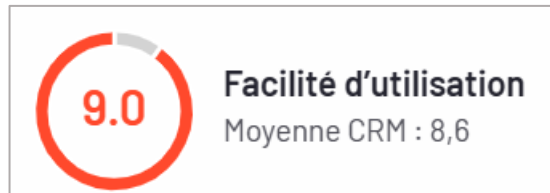
**Bard :**

- « Gagnant du prix G2 Best Software Awards 2023 dans la catégorie CRM pour les petites entreprises
- Gagnant du prix Gartner Peer Insights Customers' Choice pour les solutions CRM pour les petites entreprises
- Recommandé par Capterra dans la catégorie CRM pour les petites entreprises
- Recommandé par GetApp dans la catégorie CRM pour les petites entreprises »


# Interface et expérience utilisateur : 10/10

## Retours des utilisateurs sur l'interface :

Avis G2 :



A également trouvé : [ui](#)

 **Amit B.**  
Consultant en solutions de centres de données  
Petites entreprises (50 emp. ou moins)

Réviseur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : Invitation G2 au nom du vendeur Examen incitatif


★★★★★ août 11, 2023

« CRM irréprochable »

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?

J'aime l'interface utilisateur. C'est simple et intelligent. Dans l'ensemble, l'interface est très propre et facile à comprendre. Lorsque vous utilisez un CRM sans contrôle, vous vous concentrez sur ce que vous recherchez au lieu de distractions supplémentaires. J'aime la fonctionnalité qui permet de se lier facilement aux profils LinkedIn des clients afin que nous puissions facilement nous connecter et envoyer des demandes de connexion.

A également trouvé : [ui](#)

 **Chen Mae M.**  
Directeur de l'assistance générale  
Petites entreprises (50 emp. ou moins)

Réviseur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : Invitation G2 au nom du vendeur Examen incitatif

★★★★★ 09 novembre 2023

Partenaire commercial du vendeur ou du concurrent du vendeur, non inclus dans les scores G2.

« L'interface utilisateur a été améliorée et plus conviviale. »

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?

J'aime le fait qu'il ait toujours été facile à naviguer et qu'il soit maintenant plus convivial.

A également trouvé : [ui](#)

 **Alex J.**  
Petites entreprises (50 emp. ou moins)

Réviseur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : Invitation G2 au nom du vendeur Examen incitatif

★★★★★ juil. 13, 2023

**« Une solution de bout en bout pour vos difficultés de relation client »**

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?

C'est l'**interface** utilisateur. L'**interface** utilisateur est fantastique. Il est vraiment facile à utiliser une fois que nous comprenons le système

A également trouvé : [ui](#)

 **Shalini S.**  
Milieu de gamme (51-1000 emp.)

Réviseur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : G2 invite Examen incitatif

★★★★★ 03 avr. 2023

**« Une solution CRM complète pour les entreprises SaaS »**

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?

Avec une **interface** conviviale, des fonctionnalités intuitives et une gamme d'options de personnalisation, Freshsales est certainement le premier choix pour la plupart des utilisateurs.

 **Srinivas R.**  
Catalyseur d'impact  
Milieu de gamme (51-1000 emp.)

Réviseur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : G2 invite Examen incitatif

★★★★★ août 17, 2023 (Original 27 octobre 2022) ?

**« Un CRM incroyable pour l'entonnoir de vente »**

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?

J'ai adoré utiliser les ventes fraîches, cela m'aide vraiment à avoir une trace de mes comptes, de mes contacts et de l'étape actuelle de la vente.

L'**interface** utilisateur est vraiment géniale, si j'ai oublié quelque chose, elle me rappelle de le faire via une notification.

(G2)

## Avis capterra :

Facilité d'utilisation

★ 4,4

## + Avantages :

J'ai utilisé ce logiciel pendant 1 an et demi, j'ai commencé avec un service de chat en temps réel et maintenant j'ai commencé à utiliser ses fonctionnalités premium pour gérer mes prospects et leur envoyer des argumentaires de vente et des mises à jour avec un gestionnaire de campagne facile. J'ai adoré l'interface utilisateur qui ne nécessite aucun cerveau pour comprendre les fonctionnalités dont vous avez besoin pour résoudre votre objectif. J'ai utilisé leurs outils de reporting qui m'aident à prendre des décisions en fonction des résultats que j'ai obtenus lors des campagnes.



Conor

CEO (Irlande)

Hôtellerie, 2–10 employés

Temps d'utilisation du logiciel : 1 à 5 mois

Source de l'avis ?

TRADUIRE EN FRANÇAIS

## CRM gratuit et solide

★★★★★ 5,0 il y a 2 mois

Commentaires : Very good.

## + Avantages :

500 e-mails par jour gratuits. Belle gestion du pipeline, appels vidéo d'introduction pratiques avec un conseiller personnel.

## - Inconvénients :

L'interface utilisateur est déroutante. Difficile de les changer.



Utilisateur vérifié

Utilisateur LinkedIn vérifié

Conseil en gestion, 51–200 employés

Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois

Source de l'avis ?

TRADUIRE EN FRANÇAIS

## Freshsales est intuitif et simple à utiliser et intègre les services VOIP dans le CRM.

★★★★☆ 4,0 il y a 5 ans

Commentaires : Freshsales me permet de créer des campagnes de marketing par e-mail et de suivre mes transactions dans une interface utilisateur simple. J'aime la facilité de navigation et j'adore la fonction VOIP. Je peux faire mon travail beaucoup plus rapidement et plus efficacement en utilisant Freshsales. Cela m'aide à passer plus d'appels sortants et à entrer en contact avec plus de prospects.



Tanmayu

Business Development Manager (Inde)

Ressources humaines, 201–500 employés

Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois

Source de l'avis ?

TRADUIRE EN FRANÇAIS

## Freshsales

★★★★☆ 4,0 il y a 12 mois

Commentaires : The tool we were previously using did not have the option to create deals and manage your revenue generation and pipeline, but ever since we have shifted to freshsales, that problem has disappeared. Also, the reporting and the analytics freshsales offers helps us in keeping track of all our data, activity and how we can streamline the process of sales and pipeline management. Other than that we can also create tasks and meetings on the dashboard, but now we have an all one in solution for all of this, thanks to freshsales.

## + Avantages :

The interface is really good and the software is very easy to use. You can also run campaigns and sequences on your contacts with freshsales. Deals and pipeline management is very good and you can create all kinds of reports to keep track of everything.





**Pierre**

Business Development Manager (Serbie)

Utilisateur LinkedIn vérifié

Assurance, 11–50 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus de deux ans

Source de l'avis

TRADUIRE EN FRANÇAIS

**Regardez ça, et je vous promets que vous oublierez Salesforce**

★★★★★ 5,0 il y a 5 ans

**Commentaires :** Avant les ventes de Fresh, mon équipe et moi utilisions Salesforce. C'était beaucoup trop compliqué, complexe, et j'ai eu plus de réunions avec mon équipe pour essayer de comprendre les détails en un mois que j'en ai eu en un trimestre ! Nous avons décidé de jeter un coup d'œil à Freshsales lors de sa sortie (fin 2016 je crois), principalement parce que nous utilisons Fresh Desk depuis des années et que nous voulions leur donner une chance. Après la démo, c'était une évidence. Une fois que nous avons obtenu notre compte, il m'a fallu peut-être une semaine pour tout configurer et nous étions prêts à partir. L'interface était tellement élégante et dépouillée de tous ces champs et options inutiles. Je pouvais voir ce qui se passait, quand, et enfin à quoi m'attendre (ce dernier point étant très important pour tout directeur des ventes). Dans l'ensemble, cela fonctionne très bien pour nous (petite entreprise familiale) et nous ne chercherons pas à changer de sitôt.



**Ajouter**

PDG (Israël)

Utilisateur LinkedIn vérifié

Marketing et publicité, 2–10 employés

Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois

Source de l'avis

TRADUIRE EN FRANÇAIS

**Un CRM simple et puissant, pour une fraction du prix**

★★★★★ 5,0 il y a 3 ans

**Commentaires :** Dans l'ensemble, un excellent logiciel pour un prix avantageux.

**+ Avantages :**

Possède environ 90 % des fonctionnalités avancées des CRM plus chers comme Hubspot, pour une fraction du prix. Interface utilisateur super conviviale, excellent support. Hautement recommandé !

(Capterra)



**Karan Singh**

Directeur des ventes chez Gumlet


UTILISATEUR R

★★★★☆

**Aide à gérer le pipeline des ventes**

**Avantages et inconvénients**

- ✓ "La solution est un produit CRM à faible coût par rapport à d'autres alternatives CRM. "
- ✗ "La solution doit améliorer l'expérience utilisateur et la capture de prospects. "



**Leandro-Coelho**  
Engenheiro de pré-vendas à Pise4

✔ UTILISATEUR RÉEL
💎 LETOP 5

24 octobre 2022

★★★★★

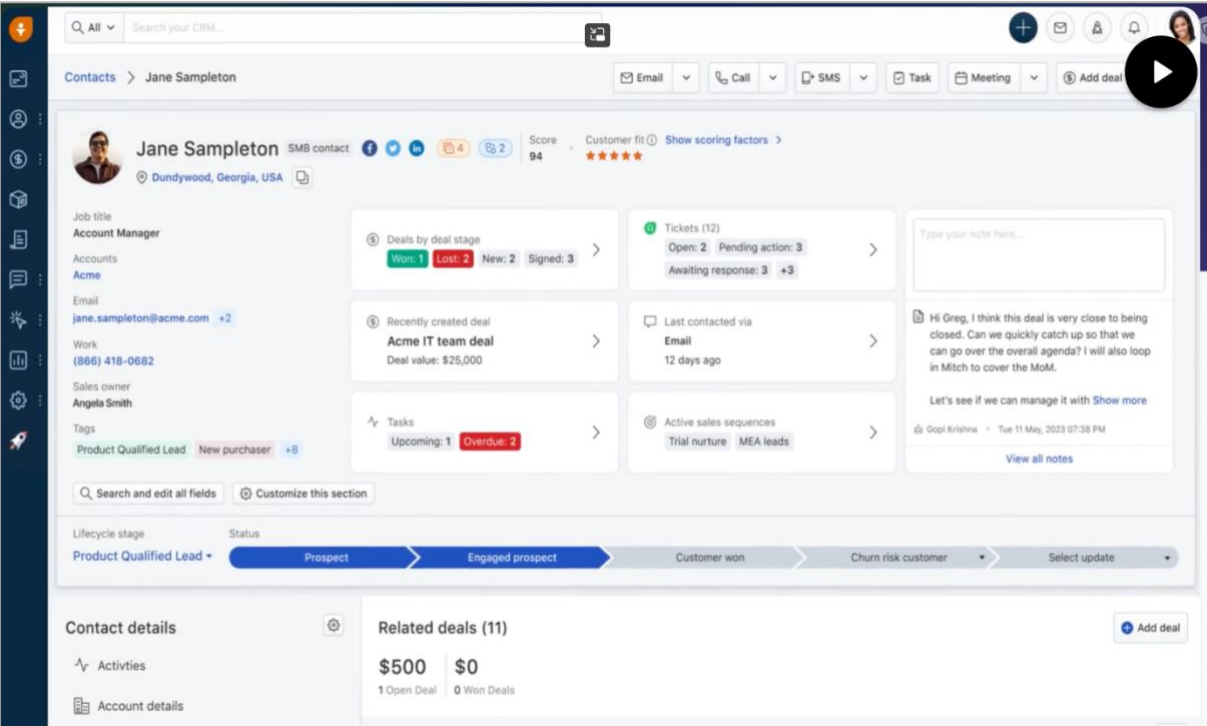
### CRM évolutif basé sur le cloud qui offre des prix abordables et un bon support technique

**Avantages et inconvénients**

- ✔ "Freshsales est convivial, évolutif et stable."
- ✘ "Nous avons un problème avec le délai de livraison pour nos clients, bien que ce ne soit pas spécifique à cette solution. Le délai de livraison peut être de 90 jours."

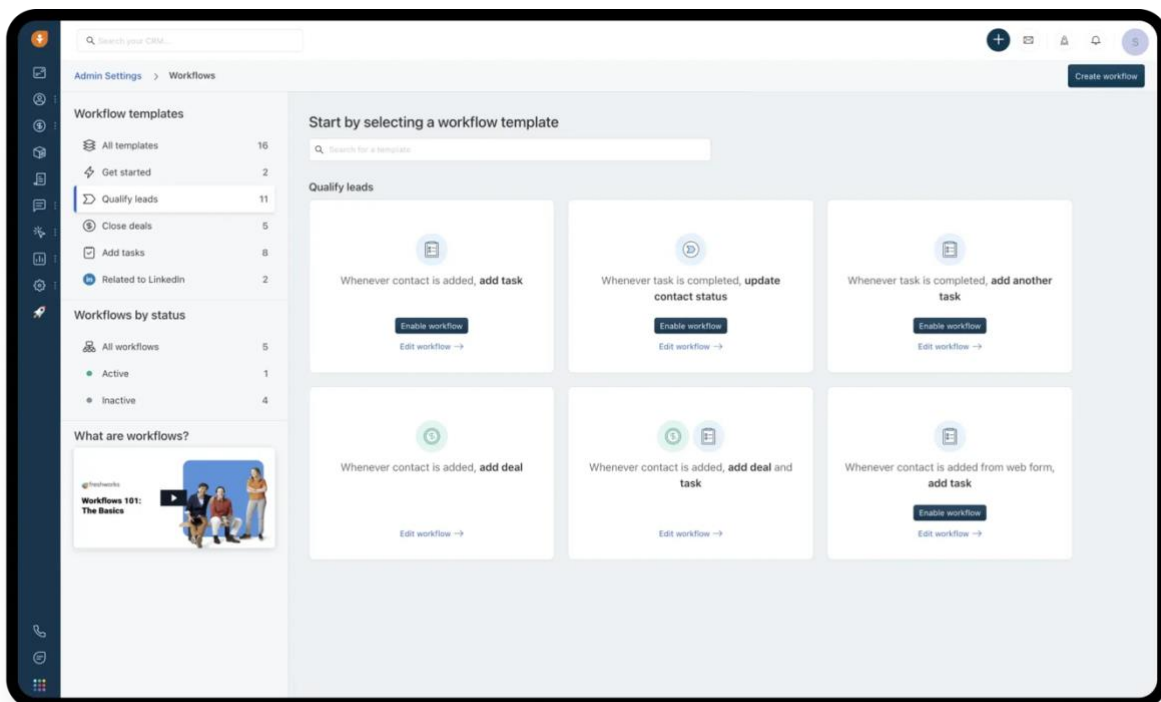
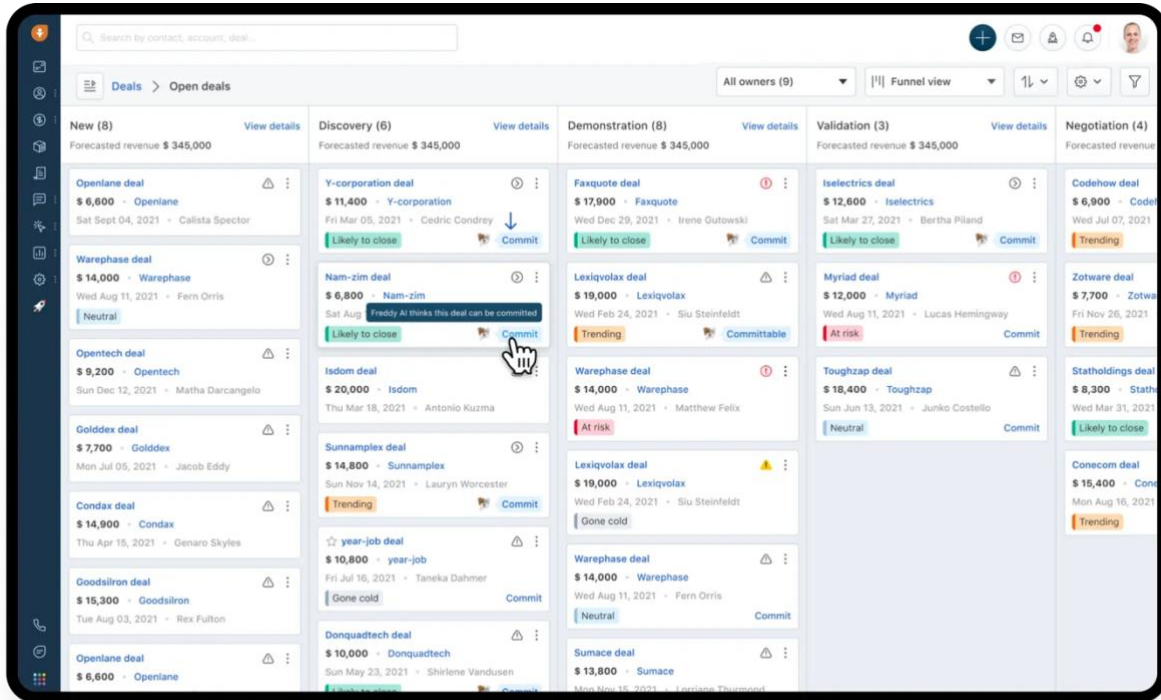
(Peerspot)

## Interface en image :



The screenshot displays the Freshsales CRM interface for a contact named Jane Sampleton. The interface is organized into several sections:

- Header:** Search bar with "All" filter, navigation icons, and user profile.
- Contact Profile:**
  - Name: Jane Sampleton (SMB contact)
  - Location: Dundywood, Georgia, USA
  - Job title: Account Manager
  - Accounts: Acme
  - Email: jane.sampleton@acme.com (+2)
  - Work: (866) 418-0682
  - Sales owner: Angela Smith
  - Tags: Product Qualified Lead, New purchaser (+8)
- Deal and Task Summary:**
  - Deals by deal stage: Won: 1, Lost: 2, New: 2, Signed: 3
  - Tickets (12): Open: 2, Pending action: 3, Awaiting response: 3 (+3)
  - Recently created deal: Acme IT team deal (Deal value: \$25,000)
  - Last contacted via: Email (12 days ago)
  - Tasks: Upcoming: 1, Overdue: 2
  - Active sales sequences: Trial nurture, MEA leads
- Lifecycle Stage:** Product Qualified Lead (Prospect) → Engaged prospect → Customer won → Churn risk customer
- Contact details and Related deals:**
  - Activities and Account details sections.
  - Related deals (11): \$500 (1 Open Deal), \$0 (0 Won Deals)



**Contacts > Jane Sampleton**

Search by contact, account, deal...

Email Call SMS Task Meeting Add deal

**Jane Sampleton** SMB contact  
 Dundywood, Georgia, USA

Job title: **Account Manager**  
 Accounts: **Acme**  
 Email: [jane.sampleton@acme.com](mailto:jane.sampleton@acme.com) +2  
 Work: (866) 418-0682  
 Sales owner: **John Smith**

Tags: Product Qualified Lead, New purchaser +8

Deals by deal stage: Won: 1, Lost: 2, New: 2  
 Recently created deal: **Acme IT team deal**, Deal value: \$25,000  
 Tasks: Upcoming: 1, Overdue: 2

Score: **94** Customer fit: **★★★★★**  
 Contact score ↑10 in the last 7 days.  
 Key factors behind this score:  
 - Job title is Account Manager  
 - Country is USA  
 - Clicked on Talk to Sales button on website in the last 6 months  
 - Visited Pricing page in the last 6 months  
 - (Account) State is Georgia

Jane Sampleton is a **Product Qualified Lead**.  
 Now's the right time to follow up!

Add deal Send email

Lifecycle stage: **Product Qualified Lead** (Prospect → Engaged prospect → Customer won → Churn risk customer)

**Contact details**  
 Activities, Contact fields, Recent conversations

**Freddy AI insights**  
 Key scoring factors Possible duplicates (4) Possible connection (2)  
 Score 94 - Customer fit ★★★★★ - Product Qualified Lead

**Sales Sequences > Priority Leads**

**Priority Leads** Active

SENT	OPENED	CLICKED	REPLIED	BOUNCED	UNSUBSCRIBED	TASK	PHONE CALL	SMS
1183	52% 599	4% 45	6% 36	1% 12	1% 11	55	14	0

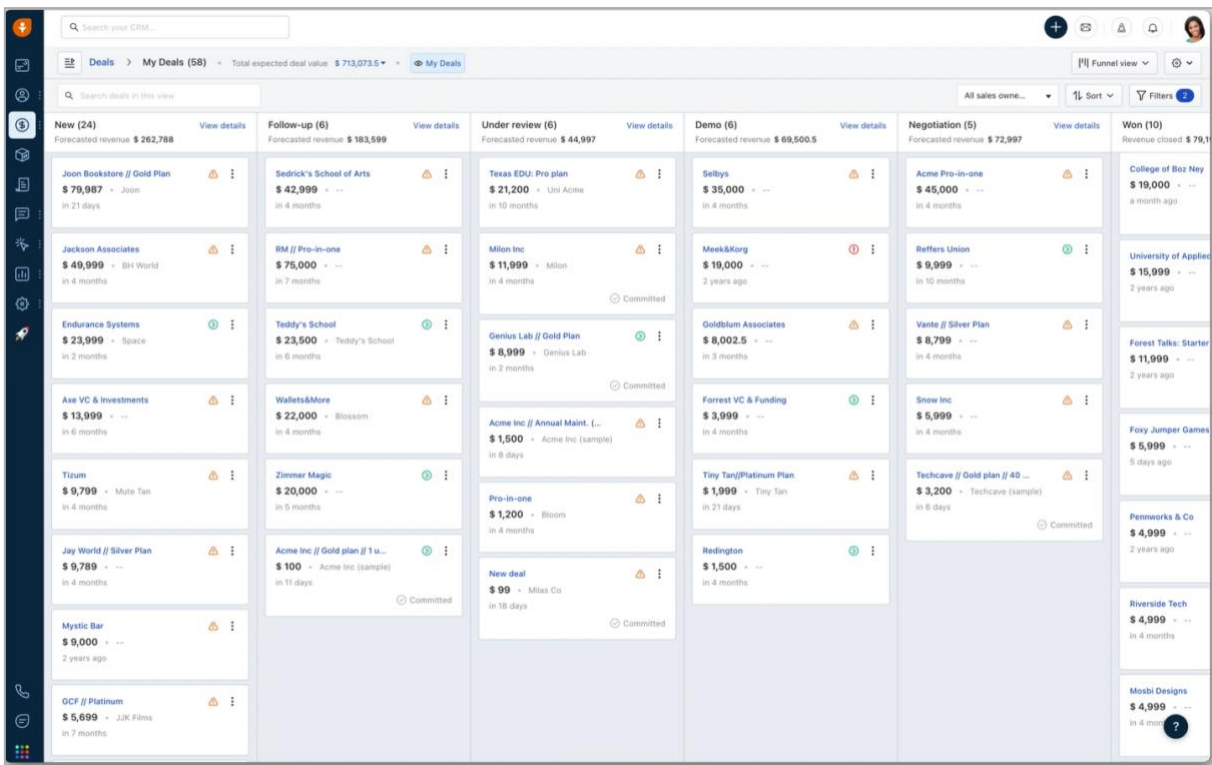
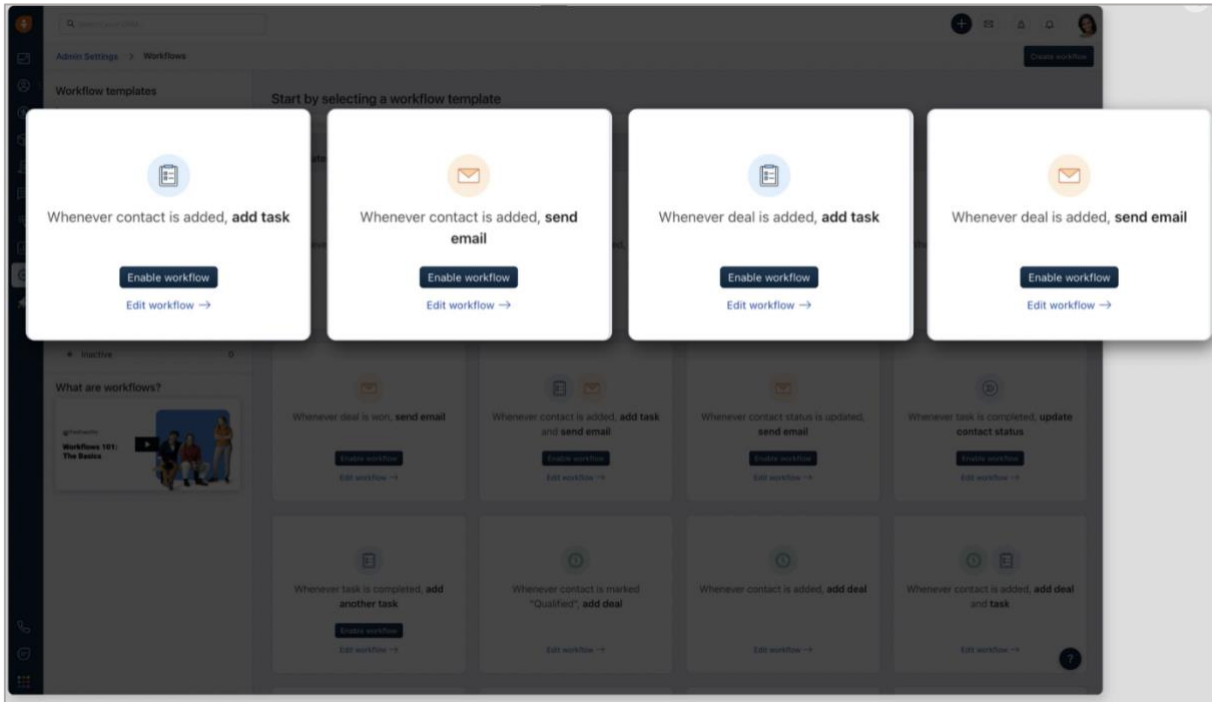
Next run: Mon Feb 06, 2023 09:00 | Sequence updated: Mon Feb 06, 2023 08:43

**Who can enter your sequence?**  
 Contacts  
 Exclude duplicate contacts from this sequence  
 Add contacts to the sequence  
 My Contacts [Open view in new tab](#)

Added: 1290 > Waiting to enter: 875 | Entered: 1183 | Exited: 148

**What steps do you want Freshsales to execute?**  
 Source is in Web

	SENT	OPENED	CLICKED	REPLIED	BOUNCED	UNSUBSCRIBED
Send Email 1 - Introduction	1183	52% 599	4% 45	6% 36	1% 12	1% 11



The screenshot shows the document editor interface. On the left is a sidebar with navigation icons. The main area displays a document template for a product. A table lists product details:

Name	Unit Price	Setup Fee	Billing Cycle	Quantity	Discount	Total Price
Freevay high-speed router This router offers up to 2 Gbps in download speed and 1.5 Gbps in upload speed. Ideal for companies, special discounts available.	\$1500	0	Monthly	1	0%	\$1500
<b>Subtotal</b>						\$1500
<b>Sales tax (20%)</b>						\$300
<b>Total value</b>						\$1800

Below the table, there is a 'Terms and Conditions' section with a placeholder for the actual text. On the right side, there is a configuration panel for signatures:

- Instructions: Add labels like "Legal" or "Finance" to identify this signature. This is helpful when you want to distinguish between multiple signatures in the document. [Optional] If you know who should sign this type of document, assign a signer right away.
- Field: Add a signature label \* (Value: Finance)
- Field: Assign a signer (Value: Click to select)

Buttons for 'Cancel' and 'Save' are located at the bottom right of the configuration panel.

The screenshot displays the Analytics dashboard with several reports:

- Total Deals by region:** A horizontal bar chart showing 121 deals for APMEA and 656 deals for US.
- Deal size Analysis:** A horizontal bar chart showing deal counts for different deal amount ranges: 40 for Others, 23 for 40000-50000, 32 for 20000-30000, 10 for 10000-20000, and 30 for 5000-10000.
- Total Deals by product:** A horizontal bar chart showing deal counts for different stages: 9 for Won, 9 for Follow-up, 9 for Demo, and 42 for New.
- Pipeline Amount Analysis:** A funnel chart showing the distribution of deal amounts across stages: New (2640 - 12.79%), Follow-up (10000 - 48.45%), Abandoned (1000 - 4.84%), and Won (7000 - 33.91%).
- Top 10 Deals by Size:** A horizontal bar chart showing the average deal amount for the top 10 deals: Pro-in/fee (100), Acme IT deal (1000), Genius Lab (1000), Wallets and more (4000), Titum (5460), Snow Inc (7000), and Tiny Tan (10000).

(Freshsales- démonstration)

# Fonctionnalités : 8/10

## PERSONNALISATION

### Un logiciel CRM qui correspond à votre entreprise

Freshsales Suite s'adapte à la façon dont votre équipe travaille.



#### Étapes du cycle de vie du contact

Un contact passe par plusieurs étapes tout au long de son cycle de vie. Créez vos propres étapes en fonction de votre processus commercial.



#### Activités commerciales personnalisées

Créez des activités personnalisées et définissez leurs résultats. Effectuez le suivi des interactions, enregistrez-vous aux réunions, consignez les appels, ajoutez des notes, et bien plus encore.

[En savoir plus sur les activités commerciales personnalisées →](#)



#### Modules personnalisés

Créez des modules personnalisés afin de recueillir les informations supplémentaires spécifiques à votre processus commercial.



#### Champs personnalisés

Créez des champs personnalisés : texte, sélecteurs de date, checklists et même des champs de formule afin de recueillir et stocker les informations nécessaires à votre entreprise.



#### Multidevise et multilingue

Gérez les transactions dans la langue locale, automatisez la conversion des devises, et personnalisez votre logiciel CRM pour qu'il parle dans la langue de votre choix.

[En savoir plus →](#)

## PRODUCTIVITÉ

### Boostez l'efficacité de votre équipe grâce à l'automatisation

Gagnez en productivité commerciale. Gagnez du temps, mettez davantage d'actions en place.



#### Gestion des tâches

Créez des tâches, des rappels et des rendez-vous. Bénéficiez d'un aperçu des activités à venir sur le tableau de bord des activités, et évitez de passer à côté de certaines opportunités.



#### Séquences de vente

Automatisez les séquences d'actions commerciales telles que les e-mails, les appels et les SMS, et personnalisez les interactions afin de conclure des affaires plus rapidement.

[En savoir plus sur les séquences de vente →](#)



#### Notifications internes

Envoyez des notifications aux équipes en interne lorsque certaines actions personnalisées sont terminées, notamment les inscriptions des leads, les mises à jour, les résiliations, et bien d'autres.



#### Règles d'attribution automatique

Freshsales Suite assigne automatiquement les leads aux commerciaux sur l'ensemble des territoires, en fonction des règles d'acheminement des prospects.



#### Workflows

Automatisez vos tâches essentielles et vos processus métiers à l'aide de workflows intelligents. Réduisez la dépendance envers les tâches manuelles, gagnez du temps et vendez davantage.

[En savoir plus sur les Workflows →](#)



#### Collaboration contextuelle avec Slack

Donnez l'accès aux membres de votre équipe pour qu'ils participent aux discussions relatives aux affaires. Utilisez Slack pour faciliter la collaboration en temps réel et conclure davantage de contrats.

## COMMUNICATION

## Soyez là où se trouvent vos contacts

Développez des relations solides avec vos clients grâce à la communication multicanale

**E-mail**

Envoyez les bons e-mails au bon moment. Connectez votre boîte de réception à Freshsales Suite pour envoyer, suivre et gérer les e-mails.

[En savoir plus sur l'intégration e-mail →](#)

**Téléphone**

Passez des appels depuis votre logiciel CRM en un simple clic et ajoutez du contexte aux conversations grâce aux journaux et aux enregistrements des appels.

[En savoir plus sur la téléphonie sur le cloud →](#)

**Chat**

Interagissez avec les visiteurs de votre site web et établissez des relations en temps réel. Répondez aux chats directement depuis votre logiciel CRM et filtrez les leads les plus intéressants.

[En savoir plus sur les campagnes par chat →](#)

**WhatsApp Business**

Avec l'intégration WhatsApp, vous pouvez lire et répondre aux messages WhatsApp depuis Freshsales Suite.

**Apple Business Chat**

Recevez les iMessages et répondez-y en utilisant le widget de chat dans Freshsales Suite.

**Intégration SMS**

Joignez les mobiles de vos contacts. Freshsales Suite s'intègre à votre fournisseur SMS pour envoyer des SMS à vos contacts.



## AUTOMATISATION MARKETING

## Automatisez vos initiatives marketing

Trouvez et engagez votre public grâce aux workflows automatisés, à la segmentation des comportements et la personnalisation de bout en bout.



### Optimisation du taux de conversion

Analysez le comportement des visiteurs, et optimisez votre site web afin d'augmenter votre taux de conversion à l'aide des cartes thermiques, de la relecture des sessions, des tests A/B, et bien plus.

[En savoir plus sur l'optimisation du taux de conversion →](#)



### Listes marketing

Créez de nouvelles listes, importez des listes existantes, et regroupez vos contacts en fonction de différentes conditions et différents types de campagnes.



### Générateur visuel d'e-mails

Concevez de toutes pièces des e-mails grâce à un générateur d'e-mail par glisser-déposer. Créez facilement des e-mails qui convertissent pour différents types d'appareils.



### Pages de destination

Créez de magnifiques pages de destination en quelques minutes grâce à un générateur de pages de destination simple à utiliser et convertissez davantage de trafic en leads.

[En savoir plus sur les pages de destination →](#)



### Formulaires Web

Saisissez les informations des visiteurs de manière fluide grâce aux formulaires web. Vous pouvez créer de toutes pièces de nouveaux formulaires qui ne nécessitent aucun code, ou effectuer le suivi des formulaires web existants.

[En savoir plus sur les formulaires web →](#)



### Segments

Créez des segments intelligents afin de mieux cibler votre auditoire Segmentez vos contacts en fonction de leurs données démographiques et géographiques, de leur comportement, et bien plus encore.

[En savoir plus sur les segments →](#)



### Générateur de parcours marketing

Utilisez des déclencheurs, des actions, des commandes et des délais pour bâtir un parcours client complet, automatisez les séquences d'e-mails, configurez des répondeurs automatiques, et plus encore.

[En savoir plus sur les parcours marketing →](#)

IA FREDDY

## Prenez de meilleures décisions grâce à l'IA

Gagnez en productivité avec la puissance de l'intelligence artificielle

[En savoir plus sur l'IA Freddy](#)



### Bot de génération de leads

Installez des bots personnalisés sur votre site web, et automatisez les messages du chat pour recueillir les coordonnées des visiteurs sur l'ensemble des sessions, fournir des informations pertinentes, et offrir du contenu intéressant.



### Évaluation prédictive des contacts

Priorisez les contacts avec lesquels vous interagissez. L'IA Freddy analyse les données historiques et attribue un score à chaque contact.



### Détection d'absence

Freddy analyse les e-mails entrants et vous alerte lorsque le contact n'est pas disponible. Reprogrammez facilement vos tâches, rendez-vous, appels, e-mails ainsi que les autres activités commerciales.



### Enrichissement automatique du profil

Freshsales Suite enrichit automatiquement vos contacts avec les données disponibles sur les réseaux sociaux et répertoriées publiquement.



### Déduplication par Freddy

Freddy recherche, détecte et affiche de manière proactive les leads et les contacts en double dans le CRM en les associant par leurs identifiants tels que le nom, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone mobile.



### Observations sur les affaires

Prenez des décisions avisées et concluez davantage d'affaires. Freddy analyse les données historiques et le niveau d'engagement pour trouver les affaires sur lesquelles vous devriez mettre l'accent.

## GESTION DU PIPELINE

## Faites progresser vos affaires tout au long du tunnel de vente.

Saisissez la moindre occasion de conclure davantage d'affaires.

[En savoir plus sur la gestion du pipeline](#)



### Pipelines de ventes multiples

Gérez différentes équipes commerciales et effectuez le suivi de leurs affaires. Visualisez vos processus commerciaux et créez des pipelines contenant les étapes appropriées à l'affaire.

[En savoir plus sur les pipelines de vente multiples](#) →



### Objectifs de vente

Fixez des objectifs de vente basés sur le chiffre d'affaires et le nombre d'affaires conclues ; définissez une période de temps, effectuez un suivi effectif de l'avancement, et atteignez vos objectifs.



### Affaires périmées

Concentrez-vous sur les affaires qui ont besoin de davantage d'attention. Attribuez un âge à l'affaire et Freshsales Suite mettra en lumière affaires qui sont périmées.



### Catalogue de produits

Contrôlez votre catalogue de produits et de services en expansion. Saisissez les descriptions, les catégories, les frais supplémentaires, etc., et définissez les structures tarifaires.



### Prévisions de ventes

Engagez-vous sur des affaires et fixez des estimations dans le meilleur des cas pour faire des prévisions de vente exactes

## OUTILS D'ANALYSE

## Obtenez des informations exploitables et pragmatiques grâce aux rapports visuels.

Analysez la performance de votre équipe sur l'ensemble des zones géographiques et des territoires, et obtenez des informations relatives à l'ensemble des indicateurs.



### Rapports standard

Choisissez parmi différents rapports intégrés, analysez visuellement vos données en quelques minutes, et effectuez le suivi de vos indicateurs.



### Rapports de conversion

Concentrez-vous sur votre taux de conversion. Suivez vos affaires sur différentes périodes, et observez comment vos contacts convertissent.



### Rapports d'attribution

Identifiez les sources qui contribuent à la croissance. Effectuez le suivi des interactions de vos contacts et associez chaque point de contact à une conversion.



### Analyse gain-perte

Obtenez l'ensemble du contexte sur votre performance commerciale. Évaluez les tendances commerciales, analysez les taux de gain et de perte, et prenez de meilleures décisions.

## GOUVERNANCE

## Contrôlez l'accessibilité de vos données.

Gérez les rôles et responsabilités, et contrôlez l'accès aux informations.

**Journaux d'audit**

Consultez la séquence chronologique des changements effectués par les utilisateurs sur votre compte.

**Rôles personnalisés**

Créez de toutes pièces des rôles avec différentes propriétés et définissez le périmètre d'action de chaque utilisateur. Accordez l'accès aux utilisateurs en fonction de leur rôle.

**Autorisations de champs**

Faites de vos champs contenant des données confidentielles des champs modifiables, consultables ou masqués. Configurez les autorisations pour des champs individuels et contrôlez l'accès aux informations vitales.

## INTEGRATION

## Élargissez les capacités de Freshsales Suite.

Choisissez parmi une centaine d'applications auxquelles vous pouvez vous connecter pour vous offrir l'accès à un plus grand nombre de fonctionnalités.

**Accès API**

Transférez les données entre différentes applications. Effectuez l'intégration d'autres technologies et applications en toute transparence à l'aide d'accès API

**Freshdesk**

Configurez la synchronisation bidirectionnelle avec Freshdesk en temps réel. Consultez les tickets de support, ajoutez des notes, effectuez le suivi des tickets et boostez la satisfaction client.

**Marketplace**

Exploitez la puissance de la plate-forme Freshworks. Élargissez votre expérience en intégrant plus d'une centaine d'applications, et évoluez plus rapidement.

**Freshsuccess**

Prenez le pouls de vos contacts grâce à l'intégration de Freshsuccess. Donnez de l'autonomie à vos gestionnaires de compte grâce à des données enrichies sur les clients, et augmentez votre taux de rétention.

**Webhooks**


Intégrez d'autres outils au moyen de webhooks. Poussez les données vers des applications externes de manière sûre et fiable.

**MOBILE**


## Gérez les relations depuis n'importe où

Accédez aux données partout, tout le temps


[En savoir plus sur les mobile](#)

 **Google Maps**


L'application mobile Freshsales Suite se synchronise avec vos cartes Google. Réservez un Uber ou obtenez l'itinéraire vers le site de votre contact.

 **Fonction Enregistrement**


Signalez votre présence lors d'une réunion hors ligne en vous enregistrant sur votre emplacement actuel et tenez votre équipe informée.

 **Notes vocales**


Ne manquez aucun détail de votre interaction avec le contact. Ajoutez des notes vocales à vos dossiers et donnez davantage de contexte à vos équipes.

 **Mode mobile hors ligne**

Restez à jour sur vos affaires même lorsque vous n'êtes pas connecté. Enregistrez les dossiers sur votre application mobile pour pouvoir y accéder hors ligne, et ajoutez des données supplémentaires.

 **Module complémentaire Gmail**

Accédez à vos informations CRM dans Gmail. Obtenez l'ensemble du contexte associé à vos contacts d'un seul coup œil, ajoutez des tâches, planifiez des rendez-vous, prenez des notes, et autres.

 **Module complémentaire Outlook**

Synchronisez votre application mobile Freshsales Suite avec votre identifiant Outlook. Intégrez votre liste de contacts à partir de votre compte Office 365.

(Freshsales)

## Fonctionnalités

★ 4,4

 **Dina Mahery Ismael**

Responsable (Madagascar)

 Utilisateur LinkedIn vérifié

Gestion des investissements, Auto-entrepreneur

Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois

Source de l'avis 

**Freshsales, le meilleur**


★★★★★ 5,0 il y a 2 mois

**+ Avantages :**

Freshsales , est un outil CRM qui permet de gérer des e-mails à canaux multiples et plus encore pipeline pour conclure la vente plus facilement qui combine les fonctionnalités commerciales et marketing..

**- Inconvénients :**

Mon utilisation, Freshsales est idéal à l'automatisation des forces de vente pour augmenter la productivité et aussi l'amélioration dans la gestion de revenu,mais pas souvent il y a un petit bug sur l'interface c'est-à-dire les ponts avec Freshsales ne sont limpides .



**Bo**  
Customer Service Ambassador (R.-U.)  
Utilisateur LinkedIn vérifié

Banque, 10 000+ employés  
Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an  
Source de l'avis ?


[TRADUIRE EN FRANÇAIS](#)

**Easy Automation**  
★★★★☆ 5,0 il y a 4 semaines **NOUVEAU**

**Commentaires :** Created marketing campaigns to predict sales, created scenarios to see the different results, created templates from scratch with the team to see what else we can do for more.

**+ Avantages :**  
The design and the usage of salesforce automation feature makes Freshsales the best as it has the simplest but most effective features that enables you to create, customize, modify, and monitor sales activities. Creating several marketing campaigns in a short time is also another best feature of Freshsales, the team can work on them and generate reports to high management and even it can give you a prediction of a campaign over a time line. Integration with other products on another hand is also very usable as we used it with other software which worked fine.

**- Inconvénients :**  
The version updates could be a headache for larger companies, migration could take a few months, customer support after sales should be much faster.



**Becky**  
Software Developer (É.-U.)  
Utilisateur LinkedIn vérifié

Hôpitaux et soins de santé, 51–200 employés  
Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an  
Source de l'avis ?

[TRADUIRE EN FRANÇAIS](#)

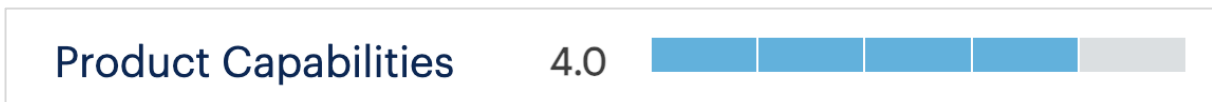
**Great customer relationship management system**  
★★★★☆ 4,0 il y a 4 semaines **NOUVEAU**

**Commentaires :** Overall, my time spent working with Freshsales has been really positive. Our sales team's productivity and cooperation have both greatly benefited from this. Because of its intuitive design and abundance of useful features, it has proven to be an invaluable tool in our sales operations.

**+ Avantages :**  
Freshsales' friendly user interface and extensive CRM features are definite pluses. The sales process is simplified because to the lead score and AI-driven insights, which assist prioritize and nurture leads more efficiently.

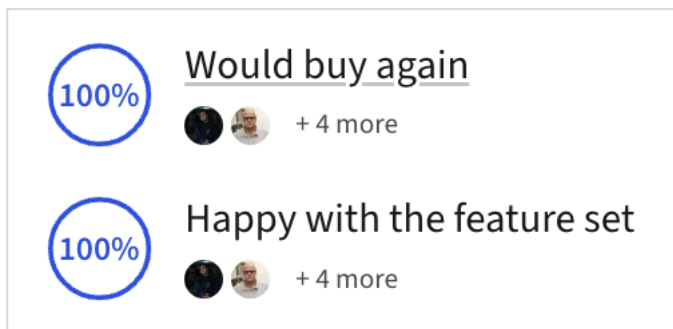
**- Inconvénients :**  
The reporting capabilities, while competent, might benefit from greater customization choices. More granular data could be gleaned from reports if they were more adaptable.

[\(Capterra\)](#)



<p><b>FAVORABLE REVIEW</b></p> <p>4.0 ★★★★★ June 13, 2023</p> <p><b>Efficient Sales CRM &amp; Automation Platform</b></p> <p>Freshsales has been really helpful in automating a lot of things. We are able to manage the marketing sales pipeline, review the dashboard, track performance, and run email campaigns and website journeys from one place.</p> <p><a href="#">Read Full Review</a></p>	<p><b>CRITICAL REVIEW</b></p> <p>3.0 ★★★☆☆ March 17, 2023</p> <p><b>Promise but customer service needs work</b></p> <p>We've seen a decline in the customer service we've been receiving over the last several months. Although quick to respond to an inquiry, it is either never quite the answer we're looking for, or we're told they will get back to us and we don't ever hear back and end up figuring out how to ...</p> <p><a href="#">Read Full Review</a></p>
--	--

[\(Gartner\)](#)




<p><b>Sales Force Automation</b></p> <p>This is the technique of using software to automate certain sales related tasks.</p> <p><a href="#">&gt; Show Features</a></p>	<p><b>6.7</b> Avg 7.7</p>
<p><b>Marketing Automation</b></p> <p>This component of CRM software helps to automate and scale marketing tasks and the subsequent analysis of those efforts.</p> <p><a href="#">&gt; Show Features</a></p>	<p><b>5.8</b> Avg 7.5</p>
<p><b>CRM Project Management</b></p> <p>This component of CRM software helps users initiate, plan, collaborate on, execute, track, and close projects.</p> <p><a href="#">&gt; Show Features</a></p>	<p><b>8.9</b> Avg 7.5</p>
<p><b>CRM Reporting &amp; Analytics</b></p> <p>Reporting and analytics in CRM software includes sales forecasting, pipeline analysis, and automated dashboards.</p> <p><a href="#">&gt; Show Features</a></p>	<p><b>7.5</b> Avg 7.5</p>
<p><b>Customization</b></p> <p>This addresses a company's ability to configure the software to fit its specific use case and workflow.</p> <p><a href="#">&gt; Show Features</a></p>	<p><b>5.1</b> Avg 7.5</p>

([Trustradius](#))


# Sécurité - confidentialité des données : 7/10

## Protection de vos données

Nous comprenons la valeur des données. Grâce à notre système robuste de protection des données, nous vous permettons de vous concentrer sur les données plutôt que sur leur sécurité




Notre partenaire d'hébergement sécurisé




**Cloud privé virtuel**

Hébergé dans des VPC dédiés dans un mode non promiscuité qui est segmenté pour une sécurité et une facilité de gestion accrues.




**Sécurité périmétrique**

Les règles d'acheminement sont renforcées en fonction de critères préétablis pour diverses transactions autorisées sur l'ensemble des ressources.




**Contrôles d'accès**

L'accès basé sur les rôles via IAM applique la séparation des tâches, l'authentification à deux facteurs et les pistes d'audit de bout en bout, garantissant un accès conforme au contexte de sécurité.




**Chiffrement**

Chiffrement AES 256 bits lorsque les données sont chiffrées au repos et HTTPS avec chiffrement TLS 1.2 pour les données en transit.



**Plan de gestion**

Tunnel d'administration sécurisé avec des adresses IP sur liste blanche pour la connexion aux serveurs à des fins administratives via Teleport.




**Protection contre les logiciels malveillants et le spam**

La protection contre les logiciels malveillants et le spam est appliquée sur la base des signatures de menaces les plus récentes et prend en charge l'analyse et la sécurité en temps réel.

## Création sécurisée du produit

Les exigences en matière de sécurité de l'information et de confidentialité des données sont intégrées à chaque cycle de publication et font partie des considérations relatives au plan directeur du produit.




**Feuille de route produit**

La feuille de route du produit est définie et révisée périodiquement par le Product Owner. Les correctifs de sécurité sont hiérarchisés et regroupés dans le sprint le plus tôt possible.



**Escouade DevOps**

Nos sprints DevOps sont alimentés par une escouade multidisciplinaire composée de membres, dont un Product Owner, un Squad Lead et une équipe d'assurance qualité.




**Revue de code**

Toutes les modifications sont testées par l'équipe d'assurance qualité, et des critères sont établis pour effectuer des revues de code, des évaluations de vulnérabilité Web et des tests de sécurité avancés.




**Assurance qualité**

Les builds sont soumis à des tests rigoureux de fonctionnalité, de performances, de stabilité et d'expérience utilisateur avant d'être certifiées « prêtes à l'emploi ».



**Contrôle de version**

Le code source est géré de manière centralisée avec des contrôles de version et un accès restreint en fonction des différentes équipes affectées à des sprints spécifiques. Des enregistrements sont conservés pour les modifications de code et les entrées et sorties de code.



**Ségrégation des tâches**

L'accès à l'environnement de production est limité à un ensemble très limité d'utilisateurs en fonction des rôles du poste. L'accès à l'environnement de production pour les développeurs et les membres de l'équipe d'assurance qualité est restreint en fonction de leurs responsabilités professionnelles.



## Architecture hautement résiliente

L'architecture est construite avec résilience pour assurer la haute disponibilité de notre produit.



Notre partenaire d'hébergement sécurisé



### Redondance des composants

Tous les composants sont déployés en mode « n+1 » sur plusieurs zones de disponibilité configurées en mode actif-actif derrière un service d'équilibrage de charge.



### Équilibrage de charge de la plate-forme

Distribution automatique du trafic applicatif sur plusieurs zones de disponibilité qui prennent en charge la haute disponibilité, la mise à l'échelle automatique et une sécurité robuste.



### Redondance géographique croisée

Plusieurs zones de disponibilité sont configurées et servent les clients en temps réel, offrant une capacité de reprise après sinistre transparente.



### Réseau de distribution de contenu

Réseau géographiquement distribué de serveurs proxy et de leurs centres de données. L'objectif est de répartir les services dans l'espace par rapport aux utilisateurs finaux afin de fournir une haute disponibilité et des performances élevées.



### Gestion de la capacité

Surveillance proactive de la capacité basée sur des seuils conservateurs et capacité d'extension de capacité à la demande grâce à nos partenaires d'hébergement hautement élastiques.



### DNS hautement évolutif

Acheminez les utilisateurs vers le meilleur point de terminaison en fonction de la proximité géographique, de la latence, de l'intégrité et d'autres considérations.



### Sauvegarde des données

Les sauvegardes en temps quasi réel sont conservées dans une autre zone de disponibilité AWS. Les instantanés cloud sont pris tous les jours et conservés pendant les sept derniers jours.



### Gestion des incidents et des violations

Des procédures sont établies pour le signalement et le suivi des incidents afin de communiquer, d'enquêter et de résoudre les incidents en temps opportun.




### Opérations de sécurité

Surveillance et connaissance de la situation 24h/24 et 7j/7 grâce à la détection, au confinement et à la résolution de tout incident de sécurité suspect ou réel. Les règles tactiques et les capteurs de données sont configurés pour fournir des alertes précoces et des alertes appropriées.


(Freshsales)

### Security

This component helps a company minimize the security risks by controlling access to the software and its data, and encouraging best practices among users.



▼ [Hide Features](#)

<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p><b>Single sign-on capability</b> (39) Ratings</p> <p>The software system supports a centralized authentication mechanism allowing the user to access multiple systems with a single, centrally managed password.</p> </div> </div>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p><b>Role-based user permissions</b> (45) Ratings</p> <p>Permissions to perform actions or access or modify data are assigned to roles, which are then assigned to users, reducing complexity of administration.</p> </div> </div>
--	--

[\(TrustRadius\)](#)

### Bard :

- « ISO/IEC 27001 : Cette certification garantit que Freshsales CRM est conforme aux normes internationales de sécurité de l'information.
- SOC 2 Type 2 : Cette certification garantit que Freshsales CRM met en œuvre des contrôles de sécurité efficaces pour protéger les données des clients.
- PCI DSS : Cette certification garantit que Freshsales CRM met en œuvre des contrôles de sécurité spécifiques pour protéger les données de cartes de crédit. »

« Freshsales CRM est un logiciel de CRM complet qui offre une gamme de fonctionnalités pour aider les entreprises à gérer leurs processus de vente. Il est utilisé par des entreprises de toutes tailles, dans tous les secteurs d'activité.

La sécurité et la confidentialité des données sont des aspects importants à prendre en compte lors du choix d'un logiciel de CRM. Freshsales CRM propose une gamme de fonctionnalités de sécurité et de confidentialité qui peuvent aider les entreprises à protéger leurs données.

### Fonctionnalités de sécurité et de confidentialité

Freshsales CRM offre une gamme de fonctionnalités de sécurité et de confidentialité, notamment :

- **Authentification multifacteur (MFA) :** L'authentification multifacteur est une couche de sécurité supplémentaire qui nécessite que les utilisateurs entrent deux facteurs de validation pour se connecter. Freshsales CRM prend en charge l'authentification par mot de passe, l'authentification par SMS et l'authentification par clé de sécurité.
- **Chiffrement des données :** Les données de Freshsales CRM sont cryptées en transit et au repos. Cela signifie que les données sont sécurisées lorsqu'elles sont transmises entre votre ordinateur et les serveurs de Freshsales, et qu'elles sont également sécurisées lorsqu'elles sont stockées sur les serveurs de Freshsales.

- Contrôle d'accès : Freshsales CRM permet aux administrateurs de contrôler l'accès aux données. Vous pouvez créer des rôles et des permissions personnalisés pour définir les personnes qui peuvent accéder à quelles données.
- Audit des activités : Freshsales CRM enregistre toutes les activités, telles que les connexions, les modifications de données et les suppressions de données. Cela permet aux administrateurs de suivre les activités des utilisateurs et de détecter les activités suspectes.

#### Evaluation des fonctionnalités de sécurité et de confidentialité

Les fonctionnalités de sécurité et de confidentialité de Freshsales CRM sont solides et offrent une protection adéquate pour les données des entreprises.

L'authentification multifacteur est un excellent moyen de renforcer la sécurité. L'utilisation d'une clé de sécurité est la méthode la plus sécurisée, mais l'utilisation de l'authentification par SMS ou par mot de passe est également efficace.

Le chiffrement des données est essentiel pour protéger les données en transit et au repos. Freshsales CRM utilise un chiffrement fort qui est conforme aux normes de l'industrie.

Le contrôle d'accès permet aux administrateurs de contrôler qui peut accéder aux données. Cela est important pour protéger les données sensibles.

L'audit des activités permet aux administrateurs de suivre les activités des utilisateurs et de détecter les activités suspectes. Cela peut aider à prévenir les violations de données.

#### Recommandations

Les entreprises qui utilisent Freshsales CRM devraient mettre en place les fonctionnalités de sécurité et de confidentialité suivantes :

- Activer l'authentification multifacteur pour tous les utilisateurs.
- Créer des rôles et des permissions personnalisés pour contrôler l'accès aux données.
- Surveiller l'audit des activités pour détecter les activités suspectes.

En outre, les entreprises devraient sensibiliser leurs employés aux risques de sécurité et leur apprendre à protéger les données.

#### Conclusion

Freshsales CRM offre une gamme de fonctionnalités de sécurité et de confidentialité qui peuvent aider les entreprises à protéger leurs données. Les entreprises qui utilisent Freshsales CRM devraient mettre en place les fonctionnalités de sécurité et de confidentialité recommandées pour renforcer la protection de leurs données. »



## Stabilité et évolutivité : 7/10

### Que pense de la stabilité de la solution ?

Il s'agit d'une solution stable, cependant, pendant la pandémie, beaucoup de nos utilisateurs ont rencontré une erreur 44 ou 500. Ce qui est utile, c'est la page d'état pour toutes les plates-formes, y compris Freshworks, Freshsales, Freshservices et Freshdesk, qui met en évidence les problèmes. Lorsque des problèmes sont annoncés, ils sont généralement résolus en quelques minutes.

### Que pense de l'évolutivité de la solution ?

Il s'agit d'une solution évolutive.

### Que pense de la stabilité de la solution ?

J'attribuerais à cette solution un huit sur dix pour la stabilité.

### Que pense de l'évolutivité de la solution ?

Je donnerais à cette solution une note de huit sur dix pour l'évolutivité.

### Que pense de l'évolutivité de la solution ?

J'attribuerais une note de sept sur dix à l'évolutivité du produit.

### Que pense de l'évolutivité de la solution ?


J'attribuerais une note de sept sur dix à l'évolutivité du produit.


### Quels autres conseils ai-je à vous donner ?

Je donnerais une note de sept sur dix à la solution. Si vous êtes à la recherche d'un produit CRM et que vous ne souhaitez pas dépenser d'argent, vous pouvez utiliser cette solution.

(Peerspot)

## Connectivité et intégration : 9/10

 Pros	
<a href="#">Sales Process</a>	<u>44</u>
<a href="#">User Friendly</a>	<u>37</u>
<a href="#">Customer Service</a>	<u>24</u>
<a href="#">Management</a>	<u>23</u>
<a href="#">Integration</a>	<u>22</u>



**Otávio S.**  
Milieu de gamme (51-1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : Biologique

★★★★★ 09 août 2023

**« Excellente expérience pour les débutants »**

Produits utilisés dans Freshworks : [Freshdesk](#), [Freshservice](#), [Freshsales](#), [Freshchat](#), [FreshChat](#)

**Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?**

L'outil est facile à configurer et l'application s'est avérée très simple à utiliser.

Freshdesk s'est avéré très robuste dans plusieurs situations de création de tickets, d'interactions par chat et d'automatisations

**Que n'aimez-vous pas à propos de {product\_name} ?**

Il existe de nombreuses versions de l'outil pour chaque type de produit et il est difficile de savoir quelle version du produit nous sommes et ce qui nous manque dans les autres versions.

Il nous manque une **intégration** et une personnalisation plus faciles entre Freshdesk et Freshsales. Certaines limitations n'ont pas créé d'applications distinctes

Le peu de flexibilité du nombre de champs dans les modules personnalisés nous a également fait pivoter certaines solutions déjà implémentées dans Freshsales en raison de la croissance de certaines règles métier

[Voir plus](#) ▼



**Simmerdeep K.**  
Responsable des ventes  
Logiciels informatiques  
Milieu de gamme (51-1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Source de l'avis : G2 invite

★★★★★ 19 octobre 2023

**« CRM New Age avec vue à 360 degrés »**

**Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?**

Freshsales est convivial et facile à mettre en œuvre. Du point de vue de l'utilisateur, j'ai vraiment adoré les fonctionnalités telles que l'envoi d'e-mails en masse, la section des notes, les étapes des prospects et cela donne une vue à 360 degrés pour les prospects, car tous les détails sont capturés sous forme de fil de discussion et le support client est impeccable. L'intégration de Freshsales est transparente et facilite la collaboration avec d'autres outils.

En tant que vendeur pour la sensibilisation et la prospection, j'ai utilisé l'outil fréquemment dans une journée pour effectuer mes travaux de jour 2, mais ce qui fonctionne le mieux, c'est que vous n'avez pas à basculer entre les onglets.



**Marque C.**  
Petites entreprises (50 emp. ou moins)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : Invitation G2 au nom du vendeur

Examen incitatif


★★★★☆ août 10, 2023


**« Excellent outil, très axé sur les ventes, pourrait faire l'objet de quelques fonctionnalités CRM supplémentaires, mais je le recommande vivement. »**

**Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?**

L'intégration avec linkedin aide vraiment à se faire une idée de la personne avec laquelle vous communiquez et les suggestions sur les personnes qui pourraient être connectées à elle sont très utiles pour mieux comprendre l'organisation.

(G2)



**Jose J**  
CTO (É.-U.)  
 Utilisateur LinkedIn vérifié

Études de marché, 2-10 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an

Source de l'avis ?

TRADUIRE EN FRANÇAIS

**Great CRM Platform for Startups and Growing Businesses**

★★★★★ 5,0 il y a 12 mois

**Commentaires :** Aside from the onboarding process, we enjoy using Freshsales and believe it's worth it to manage your contacts and leads. Freshsales is a great platform to use with any sales pipeline.

**Avantages :**

When I started using Freshsales with my team, we get amazed with the simplicity of the CRM and the flexibility of features and options with each contact. Also, we enjoyed the integration with Freshdesk support and assistance platform.

### 🔴 Inconvénients :

J'adorerais cet outil s'il s'intègre également aux réseaux sociaux comme les messages Instagram et Facebook ainsi qu'à LinkedIn. Actuellement, ils ont des modules d'**intégration** limités. De plus, l'importation de fichiers prend beaucoup de temps, puis leur gestion et leur envoi, parfois ils se bloquent et je dois tout réitérer à nouveau.



**Humberto**  
COO (É.-U.)

Cosmétiques, 11–50 employés  
Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an  
Source de l'avis [?](#)

[TRADUIRE EN FRANÇAIS](#)

Si vous avez besoin d'aide, cherchez ailleurs

★★★★★ 5,0 il y a 3 ans

Commentaires : Bref, super appli, support carrément affreux

➕ **Avantages :**

Très facile à mettre en œuvre. Utilise actuellement FreshDesk, FreshCaller et FreshSales. Excellente **intégration**, tout fonctionne plutôt bien.

### ➕ **Avantages :**

Ce que j'aime le plus, c'est la légèreté du logiciel, un logiciel CRM de vente vraiment rafraîchissant, tout comme la façon dont l'équipe de Freshworks a marqué Freshsales. On pourrait avoir le CRM pour toutes les étapes de Lead-Deal, puis nourrir un client plus tard via freshchat/freshconnect lorsque le client passe finalement entre les mains d'un spécialiste du service client / est maintenant prêt pour les ventes incitatives. Des **intégrations** pour atteindre les prospects en plus. Ils disposent également d'une fonction de campagne de vente pour des campagnes de vente organisées qui pourraient être utilisées pour une phase précoce de prospection.



**Gregor**  
Marketing Manager (Slovénie)

Machines, 11–50 employés  
Temps d'utilisation du logiciel : plus de deux ans  
Source de l'avis [?](#)

[TRADUIRE EN FRANÇAIS](#)

La suite Freshsales répond à nos besoins

★★★★★ 5,0 l'année dernière

Commentaires : L'expérience globale est bonne. Maintenant que nous sommes sur un plan d'entreprise, le support est bon. Lorsque nous n'étions pas des clients d'entreprise, le support était souvent lent.

➕ **Avantages :**

Ce produit offre de nombreuses fonctionnalités et offre une approche multi-points de contact. Parcours emails, **intégration** Whatsapp, Chatbots, SMS...

🔴 **Inconvénients :**

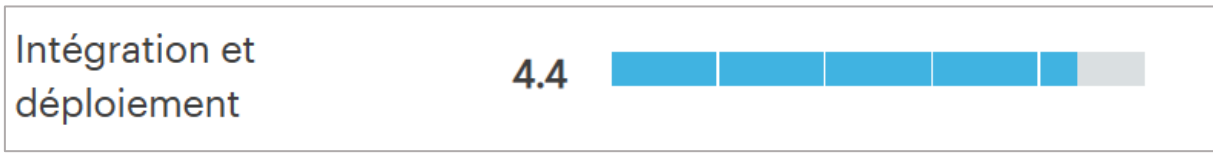
La fonctionnalité if/than dans les flux de travail me manque. Cela réduirait considérablement le travail manuel lors de la mise en place des flux de travail et de l'ajout de nouvelles conditions. Une autre chose que je n'aime pas, c'est la politique et les prix liés aux contacts marketing. Tous les plans ont la limite de 1000 e-mails marketing par mois. Cela peut être rapidement dépassé, surtout si vous envoyez des newsletters à vos contacts. Il existe une option de mise à niveau, mais elle est beaucoup trop coûteuse et complètement impossible à mettre à l'échelle lorsqu'une entreprise se développe. Nous avons surmonté cela avec l'**intégration** du CRM avec le service SMTP qui prend en charge cette partie et est calculé sur le nombre d'e-mails envoyés.

Alternatives envisagées précédemment : [HubSpot CRM](#)

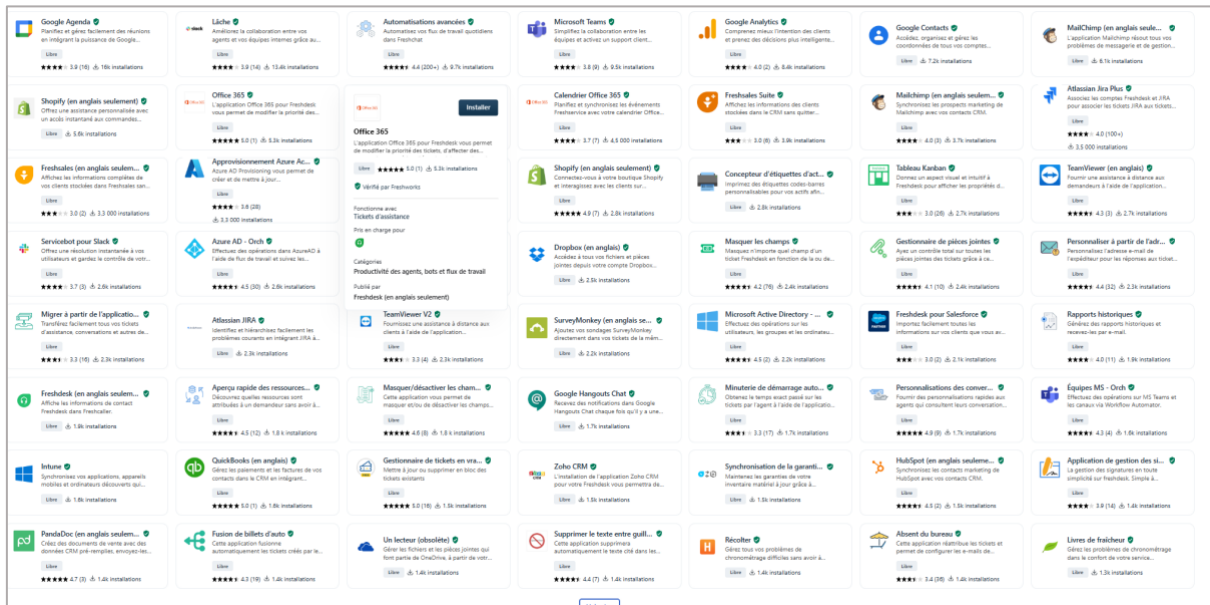
Pourquoi passer à Freshsales : Nous utilisons Freshsales depuis 2 ans maintenant. Nous avons cherché des alternatives, mais nous avons vu que Freshsales répond à tous nos besoins.

(Capterra)





(Gartner)



## (Liste intégrations par Freshsales)

### Bard :

« Freshsales CRM est un logiciel de CRM complet qui offre une gamme de fonctionnalités pour aider les entreprises à gérer leurs processus de vente. Il est utilisé par des entreprises de toutes tailles, dans tous les secteurs d'activité.

La connectivité et l'intégration sont des aspects importants à prendre en compte lors du choix d'un logiciel de CRM. Freshsales CRM offre une gamme de fonctionnalités de connectivité et d'intégration qui peuvent aider les entreprises à connecter Freshsales à d'autres applications et systèmes.

### Fonctionnalités de connectivité et d'intégration

Freshsales CRM offre une gamme de fonctionnalités de connectivité et d'intégration, notamment :

- API REST : Freshsales CRM fournit une API REST complète qui permet aux développeurs de créer des intégrations personnalisées.
- Zapier : Freshsales CRM s'intègre à Zapier, ce qui permet aux utilisateurs de créer des intégrations avec une large gamme d'applications et de systèmes.
- Intégrations prêtes à l'emploi : Freshsales CRM propose une gamme d'intégrations prêtes à l'emploi avec des applications et des systèmes populaires, tels que Salesforce, HubSpot, et Google Workspace.

### Evaluation des fonctionnalités de connectivité et d'intégration

Les fonctionnalités de connectivité et d'intégration de Freshsales CRM sont solides et offrent une grande flexibilité aux entreprises.

L'API REST est une fonctionnalité puissante qui permet aux développeurs de créer des intégrations personnalisées qui répondent aux besoins spécifiques de leur entreprise.

L'intégration avec Zapier est une solution simple et facile à utiliser qui permet aux utilisateurs de créer des intégrations avec une large gamme d'applications et de systèmes.

Les intégrations prêtes à l'emploi sont un moyen rapide et facile de connecter Freshsales à des applications et des systèmes populaires.

#### Recommandations

Les entreprises qui utilisent Freshsales CRM devraient envisager d'utiliser les fonctionnalités de connectivité et d'intégration suivantes :

- API REST : Si vous avez besoin d'une intégration personnalisée, l'API REST de Freshsales est une excellente option.
- Zapier : Si vous recherchez une solution simple et facile à utiliser, l'intégration avec Zapier est une bonne option.
- Intégrations prêtes à l'emploi : Si vous souhaitez connecter Freshsales à des applications et des systèmes populaires, les intégrations prêtes à l'emploi sont une bonne option.

#### Conclusion

Freshsales CRM offre une gamme de fonctionnalités de connectivité et d'intégration qui peuvent aider les entreprises à connecter Freshsales à d'autres applications et systèmes. Les entreprises qui utilisent Freshsales CRM devraient envisager d'utiliser ces fonctionnalités pour tirer le meilleur parti de leur logiciel de CRM. »

## Implémentation : 8/10

### Comment s'est déroulée la configuration initiale ?

Je donnerais une note de cinq sur dix à la mise en place. Nous avons commencé par un essai de 21 jours. Nous l'avons intégré à Shopify, mais nous ne savons pas comment l'utiliser pour la première fois.


### Comment s'est déroulée la configuration initiale ?

La configuration initiale est simple et le temps de mise en œuvre est rapide. Nous avons fait appel à un technicien pour le déploiement et la maintenance.

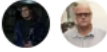
### Comment s'est déroulée la configuration initiale ?

La configuration initiale est simple. L'application se configure d'elle-même et est conviviale.

(Peerspot)




### Implementation went as expected


+ 3 more

(Trustradius)

Integration & Deployment **4.4**


(Gartner)



**Alvaro**  
CEO (Pérou)

Logiciels, Auto-entrepreneur

Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois

Source de l'avis 

TRADUIRE EN FRANÇAIS

**Best CRM! Easy to use**

★★★★★ 5,0 il y a 4 mois

**Commentaires :** Its the best solution that we can use. We have all our operations integrated in Freshworks ecosystems.

**+ Avantages :**

I like a lot, because you can implement, deploy and use the software in few days. The interface its very confortable and its too easy to use. All the types of users can use it.

**- Inconvénients :**

Nothing at the moment. We hace all cover with freshsales.

(Capterra)

## Business international / national:

International	Oui
National	Oui

## Hébergement :

Cloud	Non
On-Premise	Non
SaaS	Oui
Hybride	Non

## Développements spécifiques :

Peu	Oui
Beaucoup	Non

## Implémentation :

< 1 mois	Oui
1 à 6 mois	Oui
6 à 12 mois	Oui
> 12 mois	Oui

## Couverture fonctionnelle :

Gestion des contacts et des clients	Oui
Gestion des ventes	Oui
Automatisation des campagnes marketing	Oui
Service client	Oui
Analyse et rapports	Oui
Intégration avec les canaux de communication	Oui
Automatisation des tâches	Oui
Gestion de projet	Oui
Gestion de la prospection	Oui
Personnalisation et segmentation	Oui
Gestion et confidentialité des données	Oui
Suivi de l'historique	Oui

## Responsive:

Oui
-----

# Rapport qualité prix : 9/10

## Période d'essai :

Freshsales propose une période d'essai gratuite de 14 jours

## Transparence :

Freshworks met à disposition une page regroupant l'ensemble des tarifs de ses solutions. On trouve vraiment le détail de tous les prix.

## Prix :

Free	Growth	Pro <b>POPULAIRE</b>	Enterprise
Organisez vos équipes commerciales et contactez vos leads plus rapidement avec l'intégration du chat, des e-mails et du téléphone	Une automatisation puissante du CRM pour aider les équipes commerciales en pleine croissance à éviter le travail répétitif et passer plus de temps à vendre	Tout ce dont vous avez besoin pour gérer plusieurs équipes commerciales et faire croître votre chiffre d'affaires comme un pro	Le CRM à votre image grâce à la personnalisation, la gouvernance et des commandes avancées
<b>\$0</b> /utilisateur/mois, facturé annuellement	<b>\$15</b> /utilisateur/mois, facturé annuellement	<b>\$39</b> /utilisateur/mois, facturé annuellement	<b>\$69</b> /utilisateur/mois, facturé annuellement
<b>\$0</b> /utilisateur/mois, facturé mensuellement	<b>\$18</b> /utilisateur/mois, facturé mensuellement	<b>\$47</b> /utilisateur/mois, facturé mensuellement	<b>\$83</b> /utilisateur/mois, facturé mensuellement
<a href="#">S'INSCRIRE</a>	<a href="#">S'INSCRIRE</a>	<a href="#">S'INSCRIRE</a>	<a href="#">S'INSCRIRE</a>
<i>Inclut</i>	<i>Toutes les fonctionnalités de Free, plus</i>	<i>Toutes les fonctionnalités de Growth, plus</i>	<i>Toutes les fonctionnalités de Pro, plus</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestion des contacts et des comptes ⓘ</li> <li>✓ Étapes du cycle de vie du contact ⓘ</li> <li>✓ Tchat, e-mail et téléphone intégrés ⓘ</li> <li>✓ Support 24h/24, 5j/7 ⓘ</li> <li>✓ Appli mobile ⓘ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pipeline de ventes graphique ⓘ</li> <li>✓ Score prédictif des contacts propulsé par l'IA ⓘ</li> <li>✓ Séquences de vente ⓘ</li> <li>✓ Jusqu'à 2 000 sessions de bot/mois ⓘ <b>FREDDY</b></li> <li>✓ WhatsApp Business ⓘ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pipelines de ventes multiples ⓘ</li> <li>✓ Workflows temporels ⓘ</li> <li>✓ Informations de transactions et Next Best Action propulsées par l'IA ⓘ</li> <li>✓ Jusqu'à 3 000 sessions de bot/mois ⓘ <b>FREDDY</b></li> <li>✓ Équipes commerciales et Gestion du territoire ⓘ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modules personnalisés ⓘ</li> <li>✓ Observations sur les prévisions basées sur IA ⓘ</li> <li>✓ Journaux d'audit ⓘ</li> <li>✓ Jusqu'à 5 000 sessions de bot/mois ⓘ <b>FREDDY</b></li> <li>✓ Gestionnaire de compte dédié ⓘ</li> </ul>
<i>Tous les prix sont hors taxes</i>			

## Boostez votre CRM grâce à des modules complémentaires

Contacts marketing

MODULE COMPLEMENTAIRE



Configuration, Prix, Devis (Bêta)

MODULE COMPLEMENTAIRE

Optimisation des taux de conversion

MODULE COMPLEMENTAIRE

Sessions de bot supplémentaires

MODULE COMPLEMENTAIRE

### Contacts marketing

Achetez des enregistrements de contacts supplémentaires pour élargir votre portée marketing.

Sélectionnez le nombre de contacts marketing par mois

5,000 contacts marke

\$100/mois

Disponible sur les forfaits Growth, Pro et Entreprise

S'INSCRIRE

(Freshworks)

## Prisée

- « Freshsales est un produit économique. »
- « Le prix de base est abordable. Les ajouts sont chers. »
- « Le prix de cette solution est bon en général, mais au Brésil, nous payons des taxes supplémentaires. »

(Peerspot)



JEFFREY

Vice-président (É.-U.)

Utilisateur LinkedIn vérifié

Construction, 2-10 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an

Source de l'avis

TRADUIRE EN FRANÇAIS

### Flexible, puissant et d'un bon rapport qualité-prix

★★★★★ 5,0 il y a 5 ans

**Commentaires :** Le logiciel est très bon et le support client est encore meilleur. Toujours rapide à répondre et serviable. Tout le monde ne se contente pas de résoudre le problème, mais me demande s'il peut m'aider à configurer d'autres fonctionnalités pour rendre le logiciel encore plus utile pour mon entreprise. Ce niveau de soutien est inattendu et rare. Excellent travail Freshsales équipe !

#### + Avantages :

J'aime pouvoir personnaliser presque tous les aspects des tableaux de bord et du flux de travail. Comme c'est généralement le cas, il y a des fonctionnalités premium que je veux qui m'obligent à acheter le niveau de service le plus élevé... mais lorsque j'ai comparé d'autres offres, Freshsales offrait l'ensemble de fonctionnalités le plus robuste pour le coût le plus bas. Le lead scoring est l'une de mes fonctionnalités préférées, tout comme l'intégration facile et parfaite avec Gsuite et mon système téléphonique pour le suivi de tous les contacts.



## Rapport qualité-prix

★ 4,4

**Adir**  
CEO (Israël)  
[Utilisateur LinkedIn vérifié](#)

Marketing et publicité, 2–10 employés  
Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois  
Source de l'avis [?](#)

TRADUIRE EN FRANÇAIS

Un CRM simple et puissant, pour une fraction du **prix**

★★★★★ 5,0 il y a 3 ans

Commentaires : Dans l'ensemble, un excellent logiciel pour **un prix avantageux**

**+ Avantages :**  
Possède environ 90 % des fonctionnalités avancées des CRM plus chers comme Hubspot, pour une fraction du **prix**. Interface utilisateur super conviviale, excellent support. Hautement recommandé !

**- Inconvénients :**  
Les API ont encore besoin d'être améliorées. La migration depuis Hubspot est un peu désordonnée - le processus intégré ne fonctionne pas très bien. Manque les intégrations de la plate-forme publicitaire comme dans Hubspot.

Alternatives envisagées précédemment : [Zoho CRM](#) et [Pipedrive](#)

Pourquoi choisir Freshsales : Price

Logiciel antérieur : [HubSpot CRM](#)

Pourquoi passer à Freshsales : Features, price, ease of use.

**Utilisateur vérifié**  
[Utilisateur LinkedIn vérifié](#)

Pétrole et énergies, 11–50 employés  
Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois  
Source de l'avis [?](#)

TRADUIRE EN FRANÇAIS

Une alternative agréable et légère à Salesforce

★★★★★ 5,0 il y a 4 ans

Commentaires : Très réactif et leur support est rapide

**+ Avantages :**  
Il est très personnalisable et facile à mettre en place, en particulier pour une petite entreprise qui a besoin d'un CRM solide

**- Inconvénients :**  
Une partie de l'interface est encore en cours de développement. Par exemple, l'ajout d'un journal d'appels ou la modification d'un champ se trouvent sous les mêmes icônes.

Alternatives envisagées précédemment : [Copper](#)

Pourquoi choisir Freshsales : **Coût** et fonctionnalité

Logiciel antérieur : [Salesforce Sales Cloud](#)

Pourquoi passer à Freshsales : Il s'agissait également d'une nouvelle start-up

(Capterra)



**John N.**  
Petites entreprises (50 emp. ou moins)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : Biologique

☆☆☆☆☆ 19 sept. 2023

**« Non évolutif (après des personnalisations CRM étendues sur l'édition Enterprise, ils ne peuvent pas réparer FreshCaller »**

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?

J'adore la mise en page mise à jour, il peut faire presque tout ce dont nous avons besoin à un prix raisonnable. Les fonctionnalités de FreshCaller n'ont pas fonctionné car nous les avons achetées et personnalisées avant août 2023. Acheteur, sachez que vous pourriez avoir besoin d'une future mise à niveau des fonctionnalités qui ne sera pas compatible avec votre version actuelle du système.



**Mindi M.**  
Coordonnatrice principale de la clientèle  
Marketing et publicité  
Entreprise (> 1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Source de l'avis : G2 invite

Examen incitatif

★★★★☆ Jul 11, 2023

**« Publicité agressive visant à façonner les communautés en ligne »**

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?

L'application d'une stratégie de marketing sur les médias sociaux s'est avérée efficace pour atteindre un public plus large et renforcer efficacement la fidélité à la marque. Freshsales nous a fourni des articles de haute qualité à un prix raisonnable. Nous avons géré et amélioré nos efforts de vente et de marketing avec le soutien de Freshsales. Développé pour répondre aux besoins des équipes de vente et de marketing, Freshsales est un système de gestion de la relation client (CRM) doté de plusieurs fonctionnalités utiles.



**Shalini S.**  
Milieu de gamme (51-1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : G2 invite

Examen incitatif

★★★★☆ 03 avr. 2023


**« Une solution CRM complète pour les entreprises SaaS »**

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?

Avec une interface conviviale, des fonctionnalités intuitives et une gamme d'options de personnalisation, Freshsales est certainement le premier choix pour la plupart des utilisateurs.

Que n'aimez-vous pas à propos de {product\_name} ?

L'un des inconvénients potentiels de Freshsales est sa structure de prix, qui peut être un peu raide pour les petites entreprises ou les startups aux budgets limités. Bien que le logiciel offre un large éventail de fonctionnalités et d'options de personnalisation, certaines entreprises peuvent avoir du mal à justifier le coût, surtout si elles ne génèrent pas encore de revenus importants.



**Jennifer C.**  
Directeur de la location  
Milieu de gamme (51-1000 emp.)

Réviseur validé ✓ Source de l'avis : Invitation G2 au nom du vendeur Examen incitatif

★★★★☆ 21 mai 2023

### « Essayez Freshsales pour une solution CRM sécurisée »

**Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?**

J'adore Freshsales pour son énorme potentiel en tant que CRM ! Cette plateforme permet aux commerciaux de rationaliser les tâches administratives, d'augmenter leur productivité et de conclure plus d'affaires, le tout via un tableau de bord facile à utiliser. En outre, les utilisateurs peuvent suivre des indicateurs de performance spécifiques, tels que la taille et la source des transactions, grâce à des graphiques statistiques qui montrent la progression au fil du temps à partir de plusieurs connexions. Cela offre une visibilité complète sur la progression des prospects à travers chaque cycle d'interaction, ce qui est inestimable.

**Que n'aimez-vous pas à propos de {product\_name} ?**

Je n'aime pas le fait que Freshsales soit limité dans ses utilisations et puisse être coûteux. Sa plateforme gratuite de gestion de la relation client s'accompagne d'un certain nombre de limitations qui rendent difficile l'utilisation de toutes les fonctionnalités disponibles dans d'autres solutions d'automatisation des ventes et du marketing plus coûteuses. De plus, les considérations de coût sont généralement un problème récurrent lors de l'utilisation de Freshsales pour gérer les comptes, les contacts et les prospects.

(G2)

## Ancienneté de l'entreprise, chiffre d'affaires, nombre de clients et d'employés : **9/10**

**Ancienneté de l'entreprise** : 2010

**Nombre de clients / utilisateurs** : 200 000 utilisateurs en 2023.

**Nombre d'employés** : 5400

**Chiffre d'affaires** : 498 millions de \$

## Maillage du territoire : 8/10

### Questions d'ordre commercial

Vous êtes intéressé par l'un de nos produits ? Contactez nos experts dès aujourd'hui.

**États-Unis** : +1 (855) 747 6767 | **Australie** : +61 1800 861 302

**Royaume-Uni** : +44 8081 698 824 | +44 189 280 5040

**Inde** : +91 44 6667 8040 | **Afrique du Sud** : +27 87 250 0373

**Émirats arabes unis** : +971 800 032 0520

**Allemagne** : +49 305 884 9246

**France** : +33 17 585 0312 | **Suède** : +46 10 138 9041

**Espagne** : +34 51 888 0864 | **Pays-Bas** : +31 85 001 3362

**E-mail** : [france-se@freshworks.com](mailto:france-se@freshworks.com) |

[support@freshworks.com](mailto:support@freshworks.com) | [careers@freshworks.com](mailto:careers@freshworks.com)

(Freshworks)







## Notoriété : 8/10

Freshsales, comme les autres produits de l'éditeur Freshworks est en pleine croissance. Aidé par une campagne de communication sur les différents réseaux sociaux et plateformes spécialisées, Freshworks se construit progressivement une place parmi les grands noms des logiciels d'entreprise, essentiellement pour les TPE/PME. Cependant, sa notoriété demeure encore faible en France, comparé aux États-Unis par exemple.

- **Nombre de résultats** : 5,6M de résultats (Freshworks)
- **Popularité dans les sites spécialisés** : Freshworks figure dans toutes les grandes études de marché récentes et les sites spécialisés.

# Écosystème de partenaires : 6/10


Listes de partenaire de freshworks en France :

Showing results for France	
 <p><b>Blue note systems</b></p> <p>19, rue Icare 67960 Entzheim France contact@bluenote-systems.com https://www.bluenote-systems.com/ 33 3 88 68 76 02</p>	<p><b>Type de partenaire</b></p> <p>Platinum</p> <p><b>Produits</b></p> <p>Customer Service Suite, Freshdesk, Freshchat, Freshcaller, Freshsales, Freshsales Suite, Freshmarketer, Freshservice, Freshloam</p>
 <p><b>Humans4help</b></p> <p>15 Rue Jean-Jaurès, 92800 Puteaux contact@humans4help.com https://humans4help.com/en/thoma/ + 33 6 19 51 45 72</p>	<p><b>Type de partenaire</b></p> <p>Platinum</p> <p><b>Produits</b></p> <p>Customer Service Suite, Freshdesk, Freshchat, Freshcaller, Freshsales, Freshsales Suite, Freshmarketer, Freshservice, Freshloam</p>
 <p><b>Itamsys</b></p> <p>17 rue crispot 69007 Lyon contact@itamsys.com https://www.itamsys.com/ ph: 04 72 76 06 70</p>	<p><b>Type de partenaire</b></p> <p>Platinum</p> <p><b>Produits</b></p> <p>Customer Service Suite, Freshdesk, Freshchat, Freshcaller</p>
 <p><b>Doopera</b></p> <p>89 boulevard National 92250, La Garenne-Colombes contact@doopera.com https://www.doopera.com ph: +33 147820431</p>	<p><b>Type de partenaire</b></p> <p>Gold</p> <p><b>Produits</b></p> <p>Customer Service Suite, Freshdesk, Freshchat, Freshcaller, Freshsales, Freshsales Suite, Freshmarketer, Freshservice, Freshloam</p>
 <p><b>ProcessFirst</b></p> <p>111 Avenue Victor Hugo 75016 Paris info@processfirst.fr http://processfirst.fr/ 33 607816943</p>	<p><b>Type de partenaire</b></p> <p>Gold</p> <p><b>Produits</b></p> <p>Customer Service Suite, Freshdesk, Freshchat, Freshcaller, Freshsales, Freshsales Suite, Freshmarketer, Freshservice, Freshloam</p>
 <p><b>SMC Consulting</b></p> <p>Avenue Louise, 367 1050 Brussels Belgium ay@smcconsulting.be https://www.smcconsulting.be/ +32 2 3556486</p>	<p><b>Type de partenaire</b></p> <p>Gold</p> <p><b>Produits</b></p> <p>Customer Service Suite, Freshdesk, Freshchat, Freshcaller, Freshsuccess, Freshsales, Freshsales Suite, Freshmarketer, Freshservice, Freshloam</p>

(Freshworks)

# Support: 9/10





**Oluwatimilehin O.**  
Petites entreprises (50 emp. ou moins)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : Invitation G2 au nom du vendeur


Examen incitatif

★★★★★ août 18, 2023

**« Fresh Sales est un outil CRM génial »**

**Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?**

Le fait que les freshslaes donnent une vue centrale des activités de vente effectuées dans le confort d'un tableau de bord. Et que l'outil est également accessible sur un appareil mobile. Cette solution est une excellente solution CRM qui fournit une solution centrale qui aide à suivre le processus de vente des entreprises en utilisant le suivi des événements, les activités de prospection, le suivi des interactions avec les clients, la gestion des activités de vente, un support client fiable et le partage d'informations avec des collègues. Le CRM freshsales permet également de donner une vue d'ensemble des activités de vente effectuées au directeur des ventes et de garder une trace précise des rapports.



**Atul C.**  
Milieu de gamme (51-1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : Invitation G2 au nom du vendeur

Examen incitatif

★★★★★ Nov 10, 2023

**"Reliable, affordable and easy to use tool"**


**Qu'aimez-vous le plus à propos de {product\_name} ?**

Freshsales is a perfect CRM tool for small to mid-sized organizations for both daily sales-related activities to monthly and quarterly planning. It is easy to operate. All my leads, prospects, clients are categorized and managed properly in well planned stages of sales. managing a team is super easy and Freshsales makes coordination and supervision flawless.

Other than this, various campaigns over phone, whatsapp and email make it a super tool. FS is easy to integrate, atleast to me. I had tried a couple of CRM tools including Leadsquared but FS is unbeatable.

Their **support** team is super helpful and care for our business.





**Simmerdeep K.**  
Sales Lead  
Computer Software  
Mid-Market (51-1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Validated Reviewer ✔

Review source: G2 invite

---

★★★★★
Oct 19, 2023


### "New Age CRM with 360 Degree view"

**What do you like best about Freshsales?**

Rechercher Copier Instantané

Freshsales is user friendly and every easy to implement. From a user point I really loved the features like - bulk emailing, notes section, lead stages and it gives 360 degree of view for leads as all the details are captured as a thread and customer support are impeccable. Freshsales integration is seamless and helps to collaborate with other tools.

---



**Jaimi R.**  
Customer Care Associate  
Enterprise (> 1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Validated Reviewer ✔

Verified Current User ✔

Review source: G2 invite on behalf of seller

Incentivized Review

---

★★★★★
Nov 09, 2023

### "Can't live without it"

**What do you like best about Freshsales?**

Freshsales helps keep myself and my team organized and on track throughout the day. We're able to offer ample customer support and easily review interactions.



**Mindi M.**  
Senior Client Coordinator  
Marketing and Advertising  
Enterprise (> 1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Validated Reviewer ✔

Review source: G2 invite

Incentivized Review

★★★★★
Jul 11, 2023

(G2)

## Comment évalueriez-vous le service et l'assistance à la clientèle ?

Positif

## Comment se passe le service et l'assistance à la clientèle ?

Je soutiendrais le client un huit sur dix car ils répondent rapidement à nos demandes.

(Peerspot)

Client de service

★ 4,5



**JEFFREY**

Vice-président (É.-U.)

Utilisateur LinkedIn vérifié

Construction, 2-10 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an

Source de l'avis

TRADUIRE EN FRANÇAIS

### Flexible, puissant et d'un bon rapport qualité-prix

★★★★★ 5,0 il y a 5 ans

**Commentaires :** Le logiciel est très bon et le support client est encore meilleur. Toujours rapide à répondre et serviable. Tout le monde ne se contente pas de résoudre le problème, mais me demande s'il peut m'aider à configurer d'autres fonctionnalités pour rendre le logiciel encore plus utile pour mon entreprise. Ce niveau de soutien est inattendu et rare. Excellent travail Freshsales équipe !



**Barry**

Président (É.-U.)

Services financiers, 11-50 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus de deux ans

Source de l'avis

TRADUIRE EN FRANÇAIS

### Terrible séjour à l'écart de FreshSales

★☆☆☆☆ 1,0 il y a 2 ans

**Commentaires :** A reçu un soutien direct de [SENSITIVE CONTENT] il est maintenant absent et ne répondra pas. J'ai promis une conversion de mise à niveau il y a deux mois et toujours pas de conversion. Je leur ai parlé des problèmes, ils ont promis des solutions et de l'aide, mais il leur faudrait 2 mois pour y arriver. Pas de mises à jour ne répondant pas aux e-mails.

#### + Avantages :

Le prix était censé être plus facile à utiliser pour notre personnel de vente. Nous avons donné quelques années de travail en raison du prix, mais cela nous coûte maintenant de l'argent et n'aide pas les ventes.

#### - Inconvénients :

Utilité, pas de support utile, les rapports sont inutiles et le fait de devoir changer les prospects en contacts pour obtenir des rapports de ventes. Perte d'argent et de temps



**Utilisateur vérifié**

Utilisateur LinkedIn vérifié

Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois

Source de l'avis

TRADUIRE EN FRANÇAIS

### Le meilleur CRM que j'ai jamais utilisé

★★★★★ 5,0 il y a 6 ans

**Commentaires :** Nous sommes en mesure de mettre en place un système de bout en bout d'automatisation du marketing, de gestion des leads et de gestion de la relation client. Cela nous permet d'obtenir des informations précieuses sur les comportements et les préférences de nos clients, en fournissant ces informations de manière utilisable.

#### + Avantages :

La meilleure chose à propos de FreshSales est le support client, sans exception. Leurs agents sont réactifs, compétents et peuvent résoudre à peu près n'importe quel problème. Leur équipe de développement met en œuvre les demandes de fonctionnalités très rapidement et repose sur un cadre très flexible, vous permettant de le personnaliser très facilement en fonction de vos flux de travail particuliers grâce à une interface utilisateur intuitive.

(Capterra)

## RSE: 8/10

### Politique de responsabilité sociale d'entreprise de Freshworks

Date  
d'entrée en vigueur : 1er avril 2019

La Loi de 2013 sur les sociétés (ci-après dénommée la « Loi ») en vertu de l'article 135 a introduit le concept de responsabilité sociale des entreprises (« RSE »). Il donne mandat aux entreprises éligibles de formuler une politique RSE et de constituer un comité RSE pour surveiller efficacement les activités RSE de l'entreprise.

En outre, les Règles de 2014 sur les sociétés (politique de responsabilité sociale des entreprises) (ci-après dénommées « Règles de RSE ») établissent le cadre et les modalités de réalisation des projets et programmes de RSE relatifs aux activités spécifiées à l'annexe VII de la Loi. Conformément à la loi et aux règles de RSE, toutes les entreprises éligibles sont tenues de dépenser au moins 2 % de leurs bénéfices nets moyens réalisés au cours des trois exercices précédents. Freshworks (ci-après dénommée la « Société ») est/sera également couverte par l'aperçu desdites dispositions.

Cette politique serait régie par diverses dispositions applicables de la Loi et des Règles de RSE, pour le moment en vigueur.

#### Projets et programmes RSE

La Société comprend qu'en tant que membre de la société, il est de sa responsabilité morale d'aider et de servir la société dans toute la mesure du possible.

Il existe plusieurs façons de servir la société et la Société estime que l'éducation est l'une des exigences fondamentales de chaque citoyen du pays et qu'elle est donc reconnue comme un droit fondamental dans notre constitution. Pour ce faire, le comité RSE se concentrerait sur les projets et programmes suivants :

- Éducatif
- Environnemental
- Technologie de l'information

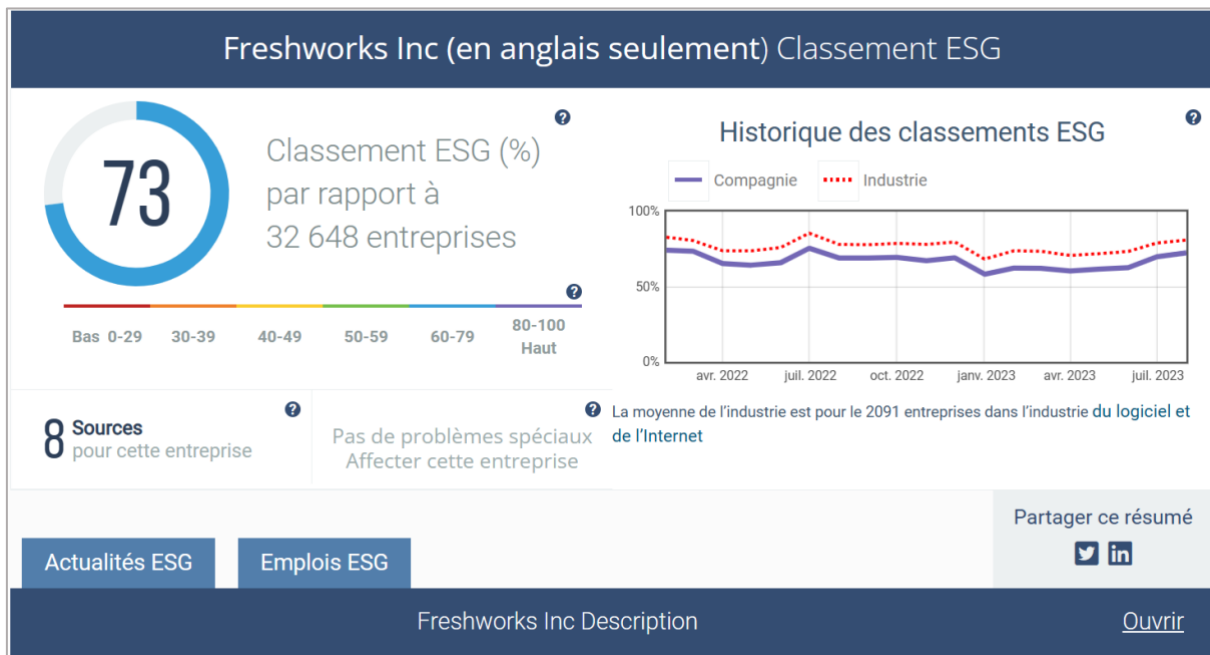
Toutefois, le Comité de la RSE peut décider de mettre en œuvre des activités de RSE dans l'un ou l'autre des secteurs visés à l'annexe VII de la Loi et, en conséquence, d'identifier des projets de RSE et de concevoir des programmes de RSE.

#### Activités RSE

Conformément à l'annexe VII de la Loi et aux Règles de RSE, la Société entreprendra des activités de RSE incluses dans son plan annuel de RSE, comme recommandé par le Comité de RSE au début de chaque année. Le Comité est autorisé à approuver toute modification du Plan annuel de RSE existant ou à proposer tout nouveau programme au cours de l'exercice sous revue.

Le plan annuel de RSE est un plan annuel d'activités de RSE qui serait présenté au conseil d'administration sur la base de la recommandation du comité de RSE qui décrit les aspects des initiatives de RSE de la société, mais conformément à la loi et aux règles de RSE, les activités suivantes ne seront pas considérées comme des activités de RSE :

- Tous les projets et programmes de RSE mis en œuvre par la Société au profit des employés de la Société et de leurs familles
- Les activités de RSE mises en œuvre en dehors de l'Inde ne sont pas non plus couvertes par les règles de RSE, de sorte que toute dépense de RSE pour de telles activités ne sera pas considérée comme une activité de RSE en vertu de la présente politique
- Tout montant versé, directement ou indirectement, à un parti politique ou à des fins politiques n'est pas considéré comme une dépense RSE
- Activités entreprises par la Société dans le cadre de ses activités normales



([csrhub](#))

## Bard :

« Freshworks s'engage à mener une activité responsable et durable. La société a mis en place une série de politiques et de programmes visant à réduire son impact environnemental, à améliorer les conditions de travail de ses employés et à contribuer au développement durable de la société.

### Impact environnemental

Freshworks s'est fixé pour objectif de réduire de 50 % ses émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030. Pour atteindre cet objectif, la société a pris les mesures suivantes :

- Passage à l'énergie verte pour alimenter ses serveurs.
- Utilisation de matériaux recyclés ou recyclables dans ses produits et emballages.
- Amélioration de l'efficacité énergétique de ses bureaux et de ses centres de données.

### Conditions de travail

Freshworks s'engage à offrir un environnement de travail sain et sûr à ses employés. La société a mis en place les politiques et les procédures suivantes :

- Politique de non-discrimination et de harcèlement.
- Politique de santé et de sécurité au travail.
- Politique de parentalité et d'égalité des sexes.

### Contribution au développement durable

Freshworks soutient des causes sociales et environnementales qui lui tiennent à cœur. La société a fait des dons à des organisations telles que :

- United Nations Foundation.
- World Wildlife Fund.
- Doctors Without Borders.

Freshworks encourage également ses employés à s'engager dans des activités bénévoles. La société offre aux employés un congé payé pour le bénévolat et organise des événements de bénévolat pour les employés.

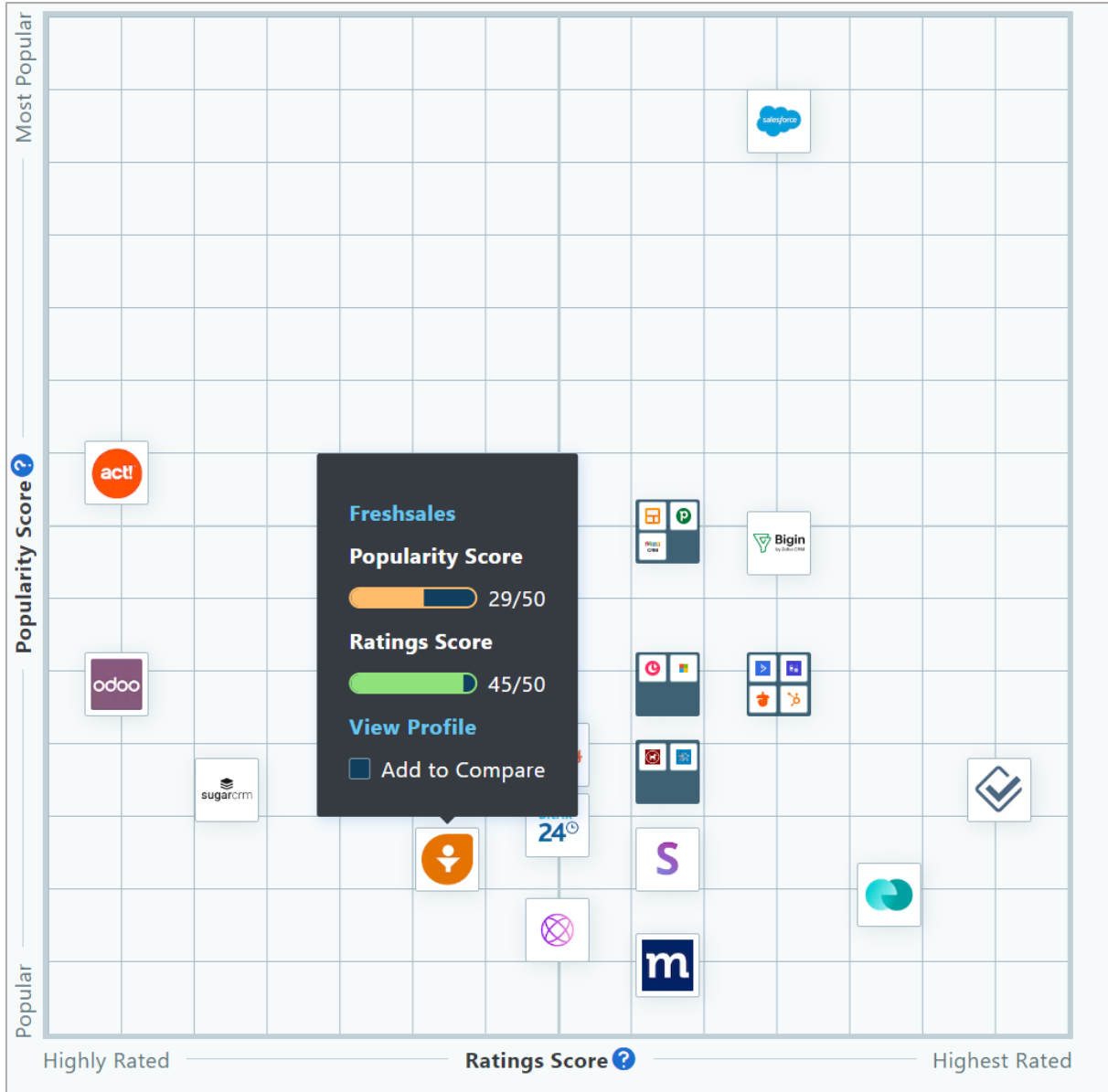
En 2023, Freshworks a été certifiée B Corp, ce qui signifie qu'elle respecte les normes les plus élevées en matière de responsabilité sociale, de gouvernance et de transparence. »

## Ressources mises à disposition : 10/10

Ressources	Oui / Non	Commentaires
Forum / communauté clients	Oui	<a href="#">Source</a>
Livres blancs, infographies, études	Oui	<a href="#">Source</a>
Tutoriels et formations	Oui	Formation disponible quand on contact l'entreprise
Blog	Oui	<a href="#">Source</a>
Webinaires, vidéos	Oui	<a href="#">Source</a>
Témoignages clients	Oui	<a href="#">Source</a>
Études de cas	Oui	<a href="#">Source</a>
Démonstrations	Oui	<a href="#">Source</a>
Si autre, préciser		

# Positionnement : 6/10

Positionnement de la solution :



(Capterra)



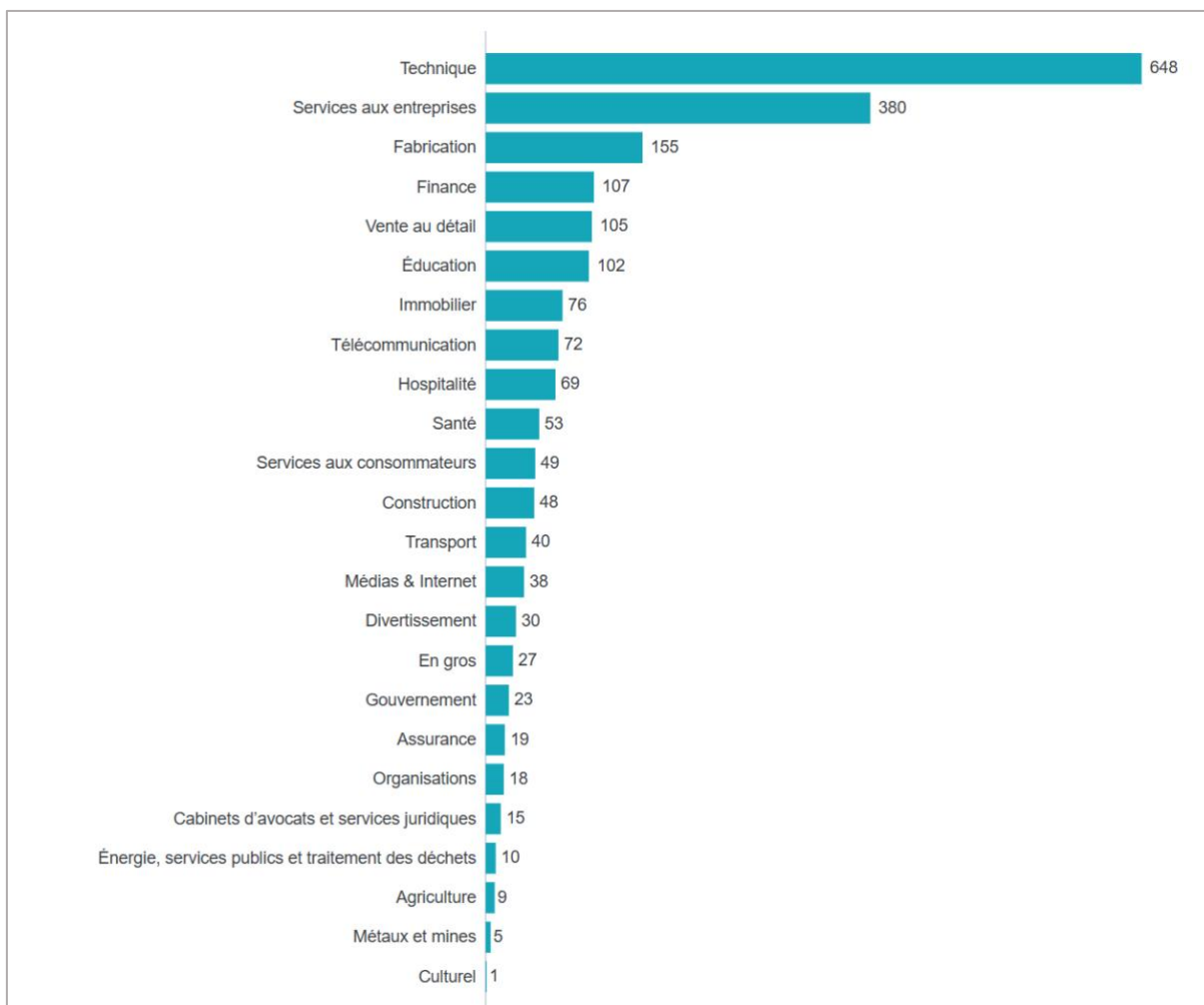
(dynamiccyber)



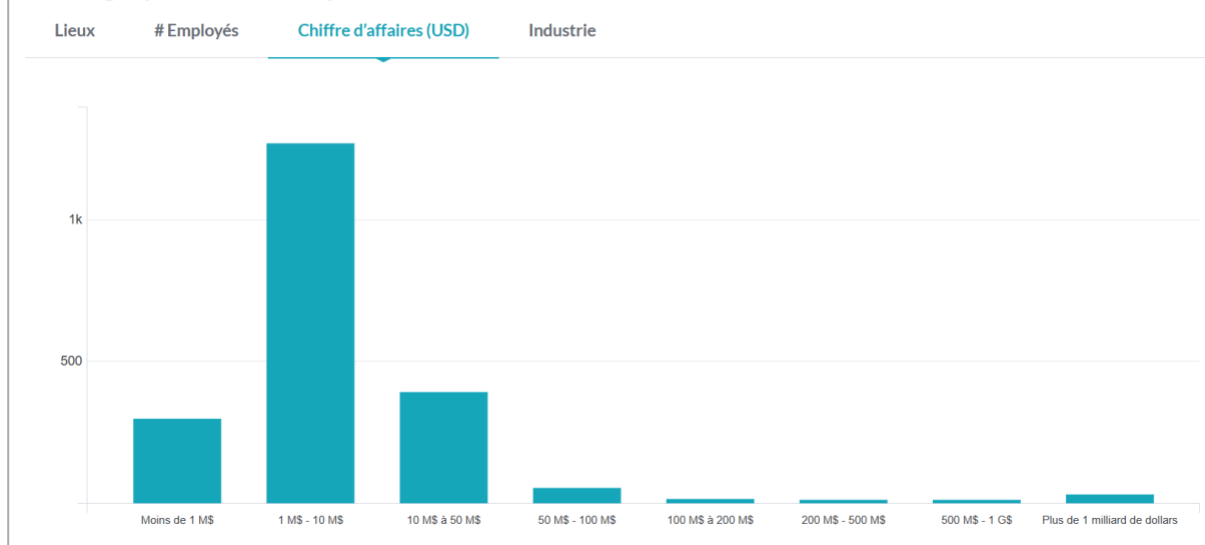


(Blue note system)

# Compatibilité :



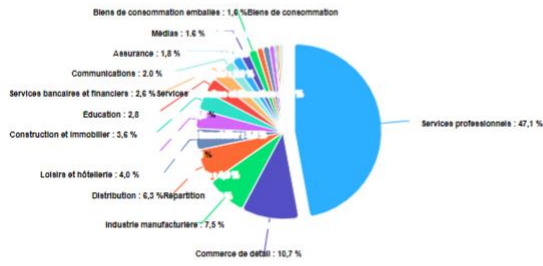
## Firmographie des entreprises utilisant Freshsales i



(HG Insights)

Les clients de Freshsales (anciennement Freshworks CRM) par secteur d'activité (21 secteurs)

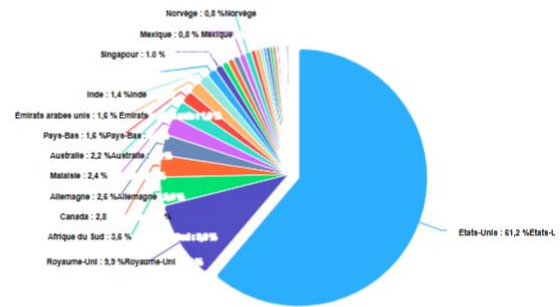
Source : Les applications dirigent le monde



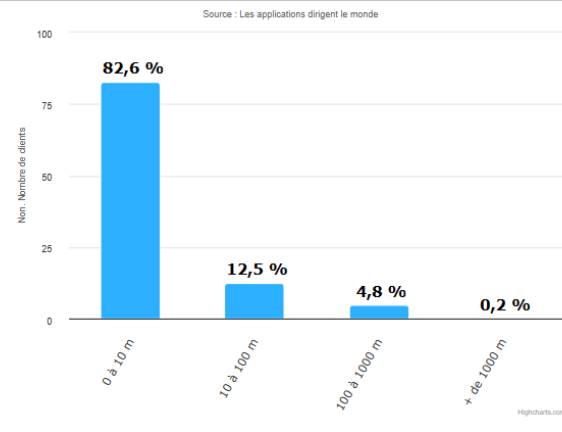
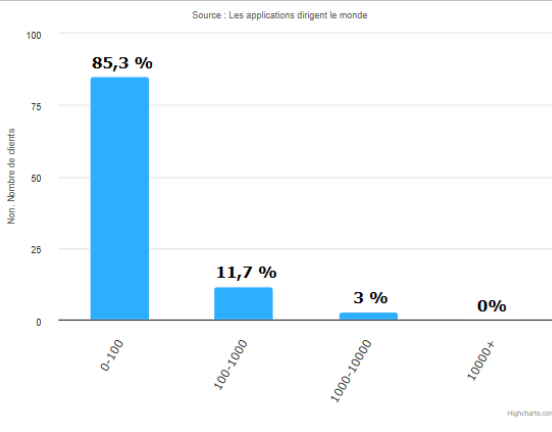
Répartition des clients de Freshsales (anciennement Freshworks CRM) par secteur d'activité, les segments les plus importants étant les services professionnels, suivis de la vente au détail.

Répartition des clients de Freshsales (anciennement Freshworks CRM) par pays

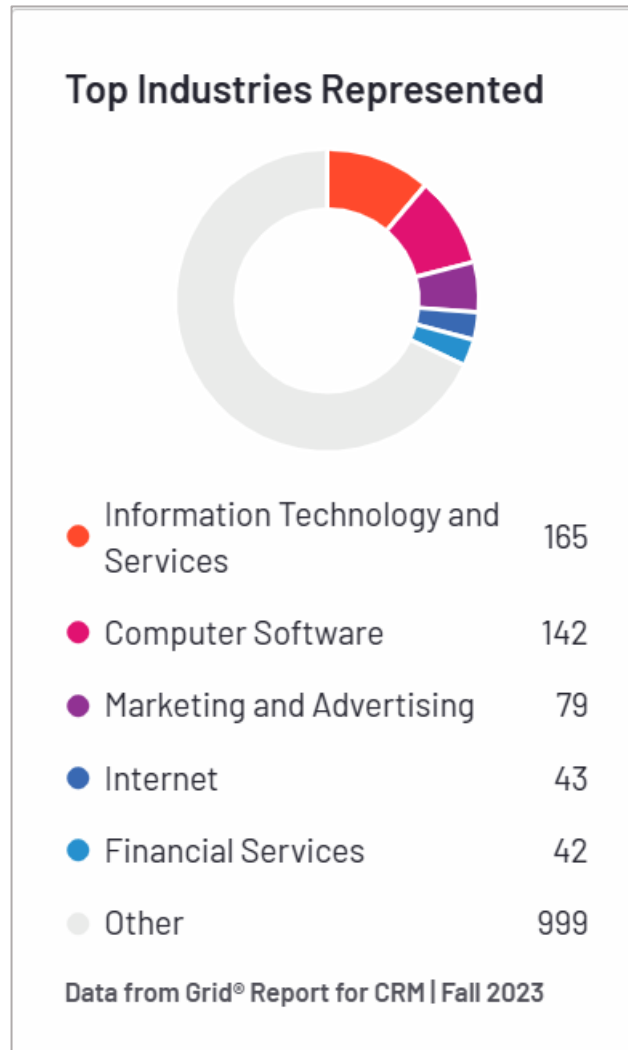
Source : Les applications dirigent le monde



Répartition des clients de Freshsales (anciennement Freshworks CRM) par pays, les segments les plus importants étant les États-Unis, suivis du Royaume-Uni.



(Appruntheworld)



(G2)

### Points de vue et données démographiques des évaluateurs

Taille de l'entreprise	Industrie	Région de <b>déploiement</b>
<50 millions de dollars	45%	Services informatiques 27%
50M-1B USD	45%	Amérique du Nord 46%
Gov't/PS/Ed	9%	Europe, Moyen-Orient et Afrique 31%
		Asie/Pacifique 23%
	Construction 9%	
	Autre 27%	

(Gartner)

Secteurs	Nom	Chiffre d'Affaire	Activité	Nombre d'employés	Pays du siège
<b>Services</b>					
	Travix	1,8 milliard de dollars	Voyages	2 000	Inde, États-Unis, Royaume-Uni
	Waterstones	2,3 milliards de livres sterling	Librairie	2 500	Royaume-Uni
<b>Production industrielle</b>					
	WeatherTech	271,6 millions	Industrie manufacturière	1000	États-Unis
<b>Distribution</b>	AscellaHealth, LLC	From \$10,000,000 to \$49,999,999	Retail	Unknown	États-Unis
	SetSchedule	From \$10,000,000 to \$49,999,999	Real Estate	From 200 to 499	États-Unis
	TireHub	From \$1,000,000 to \$9,999,999	Retail	Less than 10	États-Unis
<b>Construction</b>					
<b>Gouvernement - ONG</b>	The New York Racing Association	From \$100,000,000 to \$199,999,999	Hospitality	From 1,000 to 4,999	États-Unis
<b>Activités financières</b>					
	Klarna	27,4 milliards de dollars	Paiements en ligne	6 500	Suède, États-Unis, Allemagne
	M-KOPA	300 millions de dollars	Financement mobile	1 000	Kenya
	Monex USA (formerly Tempus Inc.)	From \$1,000,000 to \$9,999,999	Finance	From 10 to 49	États-Unis
	Sotheby's	7.3 milliard	Courtier	N.C	Angleterre
<b>Énergie</b>					
<b>Aérospatial - défense</b>					
<b>Transport - logistique</b>					
	trainline	200 millions de livres sterling	Billetterie de train	1 200	Royaume-Uni
	ibv	2,5 milliards de dollars	Services financiers	10 000	États-Unis, Canada, Europe
	KeHE Distributors	6.3 milliards de dollars	Services de fret et de logistique	6000	États-Unis
<b>Tailles</b>					
<b>0 à 2M</b>					
	TireHub	From \$1,000,000 to \$9,999,999	Retail	Less than 10	États-Unis
	Monex USA (formerly Tempus Inc.)	From \$1,000,000 to \$9,999,999	Finance	From 10 to 49	États-Unis
<b>2 à 10M</b>					
<b>10 à 50M</b>					
	AscellaHealth, LLC	From \$10,000,000 to \$49,999,999	Retail	Unknown	États-Unis
	SetSchedule	From \$10,000,000 to \$49,999,999	Real Estate	From 200 to 499	États-Unis
<b>50 à 200M</b>					
	trainline	200 millions de livres sterling	Billetterie de train	1 200	Royaume-Uni
	WeatherTech	271,6 millions	Industrie manufacturière	1000	États-Unis
	M-KOPA	300 millions de dollars	Financement mobile	1 000	Kenya
<b>200 à 1mrd</b>					
<b>&gt; 1mrd</b>					
	Travix	1,8 milliard de dollars	Voyages	2 000	Inde, États-Unis, Royaume-Uni
	Waterstones	2,3 milliards de livres sterling	Librairie	2 500	Royaume-Uni
	ibv	2,5 milliards de dollars	Services financiers	10 000	États-Unis, Canada, Europe
	KeHE Distributors	6.3 milliards de dollars	Services de fret et de logistique	6000	États-Unis

(Rapport de références)

Services	9
Production industrielle	7
Distribution	7
Activités financières	7
Gouvernements et ONG	7
Énergie	7
Transport et logistique	7
Construction	7
Aérospatial et défense	7

0 à 2 millions d'€	10
2 à 10 millions d'€	10
10 à 50 millions d'€	8
50 à 200 millions d'€	0
200 millions à 1 milliard d'€	0
Plus d'1 milliard d'€	0