

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Comment kiwiHR a simplifié le télétravail chez Ubicentrex ?

Interview avec
Arthur Coiffard

ubicentrex

Notre client Ubicentrex est une entreprise qui se compose de 20 employés (10 développeurs et 10 commerciaux) répartis sur deux sites d'activité à Strasbourg et à Casablanca. kiwiHR s'est entretenu avec Arthur Coiffard responsable commercial et chargé de trouver un logiciel RH dès le début de la crise du Covid-19.

Que fait Ubicentrex ?

Ubicentrex propose une solution tout-en-un pour les permanences téléphoniques et les centres d'appels. Notre équipe d'une dizaine de développeurs conçoit un logiciel qui permet de gérer des agendas partagés, des messageries multicanales, des campagnes de prospection...

À cette expertise logicielle, nous ajoutons une compétence en téléphonie IP. Nous sommes un opérateur de téléphonie déclaré à l'Arcep et nous acheminons plusieurs millions d'appels chaque mois (*4,8 millions en février 2021*).

Ubicentrex équipe des centres d'appels de 1 à 80 postes avec le logiciel et la téléphonie IP et accompagne chaque client avec un commercial dédié.

La crise du Covid-19 a-t-elle été un accélérateur dans la digitalisation d'Ubicentrex ?

Chez Ubicentrex, comme presque partout, le premier confinement a renvoyé tout le monde à la maison. C'était une première pour nous, nous n'avions jamais eu recours au [télétravail et à ses avantages](#).

Nous sommes une équipe jeune qui développe un logiciel SaaS donc nous sommes assez portés sur les nouvelles technologies mais nous avons rapidement constaté qu'il nous manquait certaines briques essentielles dans la gestion courante. C'est comme ça qu'en quelques jours, nous avons commencé à utiliser Slack pour les échanges et kiwiHR pour la [gestion administrative du personnel](#). Depuis, nous nous servons de ces outils tous les jours et ne pourrions plus nous en passer.

Pourquoi avez-vous choisi kiwiHR pour vous aider dans votre gestion RH ?

J'ai beaucoup cherché avant de trouver kiwiHR. Je cherchais un outil de gestion RH

mais je me suis souvent retrouvé confronté à de grands acteurs qui proposaient une myriade de fonctionnalités et une interface très chargée.

Sur le site de kiwiHR, j'ai eu l'impression de me trouver face à une entreprise de la même taille que la mienne ; j'ai pu lancer un test gratuit en quelques clics et il n'en a pas fallu plus pour me convaincre que cet outil était fait pour nous.

Quelles sont les fonctionnalités de kiwiHR que vous utilisez le plus ?

Chez Ubicentrex, chaque collaborateur peut prendre un jour de télétravail par semaine, comme bon lui semble. **Nous utilisons kiwiHR principalement pour suivre ces jours de télétravail et voir d'un coup d'œil qui est présent au bureau tel ou tel jour.** C'est notamment grâce à kiwiHR et sa simplicité d'utilisation que nous avons pu facilement déployer le télétravail dans l'entreprise.

Nous utilisons également les dossiers du personnel de kiwiHR pour rassembler toutes les informations sur le personnel. Contrats de travail, coordonnées bancaires, contacts d'urgence... tout est rassemblé dans le même outil. Avant, ces informations traînaient dans tel ou tel classeur et n'étaient finalement jamais accessibles.

Quelle est la structure du service RH d'Ubicentrex ?

Nous fonctionnons avec deux équipes (développeurs et commerciaux) : chaque équipe a un responsable qui gère les membres de son équipe ([gestion des congés](#), autorisations de télétravail, de déplacements...). Au niveau supérieur, il y a

le gérant et la gérante qui n'ont **plus besoin de relever tous les congés dans un tableau Excel** ; ils se contentent d'aller consulter le suivi mensuel à la fin de chaque mois.

Si vous deviez recommander notre logiciel à une autre entreprise, que lui diriez-vous ? Si vous deviez recommander notre logiciel à une autre entreprise, que lui diriez-vous ?

✔ Ergonomie

Premièrement, c'est un outil très ergonomique avec une interface joyeuse qu'on a plaisir à utiliser. Il n'y a quasiment pas de formation à donner sur cet outil pour les nouveaux employés ; tout est assez intuitif.

✔ Service client

Deuxièmement, on choisit kiwiHR pour le service client. Chacune de mes questions (et il y en a eu beaucoup) a trouvé une réponse immédiatement, en quelques minutes.

✔ Développement

Troisièmement, j'ai été impressionné par l'évolution de kiwiHR. Ça fait moins d'un an que je suis client et le nombre de fonctionnalités a dû doubler durant cette période. On sent une véritable volonté de faire progresser l'outil et cela justifie le modèle de l'abonnement.

Quels autres logiciels RH utilisez-vous ?

En interne, nous n'utilisons rien d'autre pour les RH ; kiwiHR répond à tous nos besoins. Pour les paies, c'est notre expert-comptable qui s'en occupe (avec un logiciel tiers que je ne connais pas).