

DIESE KUNDEN VERTRAUEN UNS

Wie hat kiwiHR die Telearbeit bei Ubicentrex vereinfacht?

Interview mit
Arthur Coiffard

ubicentrex

Unser Kunde Ubicentrex ist ein Unternehmen mit 20 Mitarbeiter*innen (zehn Entwickler*innen und zehn Vertriebsmitarbeiter*innen), die sich auf zwei Standorte in Straßburg und Casablanca verteilen. kiwiHR hat mit dem Vertriebsleiter Arthur Coiffard gesprochen, der verantwortlich für die Suche einer HR-Software zu Beginn der Covid-19 Krise war.

Was macht Ubicentrex?

Ubicentrex bietet eine All-in-One-Lösung für Telefon-Hotlines und Call Center. Unser Team aus einem Dutzend Entwicklern entwirft Software, die gemeinsame Kalender, Multi-Channel-Messaging und Prospecting-Kampagnen verwalten kann.

Neben dieser Software-Expertise verfügen wir auch über Know-how in der IP-Telefonie. Wir sind als Telefonanbieter bei Arcep registriert und führen jeden Monat mehrere Millionen Anrufe durch (4,8 Millionen im Februar 2021).

Ubicentrex stattet Call Center von 1 bis 80 Stationen mit der Software und IP-Telefonie aus und unterstützt jeden Kunden mit einem eigenen Vertriebsmitarbeiter.

War die Covid-19-Krise ein Beschleuniger für die Digitalisierung von Ubicentrex?

Bei Ubicentrex wurden, wie fast überall, beim

ersten Lockdown alle nach Hause geschickt. Für uns war es das erste Mal, wir hatten vorher noch keine Erfahrungen mit Telearbeit. Wir sind ein junges Team, das SaaS-Software entwickelt. Wir sind also ziemlich technisch versiert, aber wir haben schnell gemerkt, dass uns einige wesentliche Bausteine für das tägliche Management fehlen. Also begannen wir innerhalb weniger Tage, Slack für den Austausch und kiwiHR für die administrative Verwaltung der Mitarbeiter zu nutzen. Seitdem nutzen wir diese Werkzeuge täglich und könnten nicht mehr auf sie verzichten.

Warum haben Sie sich für kiwiHR als Unterstützung für Ihr Personalmanagement entschieden?

Ich habe lange gesucht, bevor ich kiwiHR gefunden habe. Ich war auf der Suche nach einem HR-Management-Tool, sah mich aber oft mit großen Anbietern konfrontiert, die

eine Unzahl von Funktionen und eine sehr unübersichtliche Oberfläche boten.

Auf der Website von kiwiHR hatte ich das Gefühl, einem gleich großen Unternehmen gegenüberzustehen. Ich konnte mit wenigen Klicks einen kostenlosen Test starten und es brauchte nicht mehr, um mich davon zu überzeugen, dass dieses Tool für uns geeignet ist.

Was sind die Funktionen von kiwiHR, die Sie am meisten nutzen?

Bei Ubicentrex kann jeder Mitarbeiter nach eigenem Ermessen einen Tag pro Woche für Telearbeit nutzen. Wir verwenden kiwiHR hauptsächlich, um diese Tage zu verfolgen und auf einen Blick sehen zu können, wer an diesem oder jenem Tag im Büro ist. Dank kiwiHR und seiner Benutzerfreundlichkeit, konnten wir die Telearbeit im Unternehmen problemlos einführen.

Außerdem nutzen wir die Personalakten von kiwiHR, um alle Informationen über die Mitarbeiter zu sammeln. Arbeitsverträge, Bankdaten, Notfallkontakte... alles wird in einem Tool gesammelt. Vorher lagen diese Informationen in der einen oder anderen Datei herum und waren nie zugänglich.

Wie ist die Personalabteilung von Ubicentrex aufgebaut?

Wir arbeiten mit zwei Teams (Entwickler und Vertrieb): Jedes Team hat einen Manager, der die Mitglieder seines Teams verwaltet (Verwaltung von Urlaub, Erlaubnis für Telearbeit, Reisen usw.). Auf der obersten Ebene gibt es den Manager, der nicht mehr alle Urlaube in eine Excel-Tabelle eintragen muss; er kann einfach am Ende des Monats

den monatlichen Bericht überprüfen.

Wenn Sie unsere Software einem anderen Unternehmen empfehlen würden, was würden Sie sagen?

✔ Ergonomie

Erstens hat es eine sehr ergonomische Benutzeroberfläche, die Spaß macht. Für neue Mitarbeiter gibt es fast keinen Schulungsaufwand für dieses Tool, alles ist recht intuitiv.

✔ Kundenbetreuung

Zweitens haben wir uns für kiwiHR wegen des Kundenservices entschieden. Jede meiner Fragen (und es waren viele) wurde sofort, innerhalb von Minuten, beantwortet.

✔ Entwicklung

Drittens: Ich war beeindruckt von der Entwicklung von kiwiHR. Es ist noch nicht einmal ein Jahr her, dass ich Kunde geworden bin, und die Anzahl der Funktionen hat sich in dieser Zeit gefühlt verdoppelt. Wir spüren einen echten Wunsch, das Tool zu verbessern, und das rechtfertigt das Abo-Modell.

Welche andere HR-Software setzen Sie ein?

Intern nutzen wir nichts anderes für HR; kiwiHR erfüllt alle unsere Bedürfnisse. Um die Lohnabrechnung kümmert sich unser Buchhalter (mit einer Software eines Drittanbieters, die ich nicht kenne).