



Étude de cas

Hugo Poteloin

CONTEXTE

**Les administrateurs des établissements rencontrent
régulièrement des difficultés lors du recrutement
de personnel.***

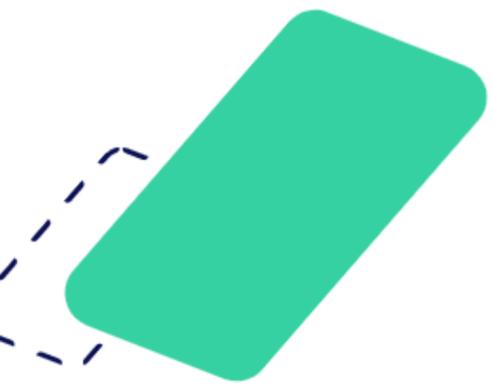
*Douleurs remontées via différents canaux (NPS, Customer Success Manager, Support,...)

CONTEXTE



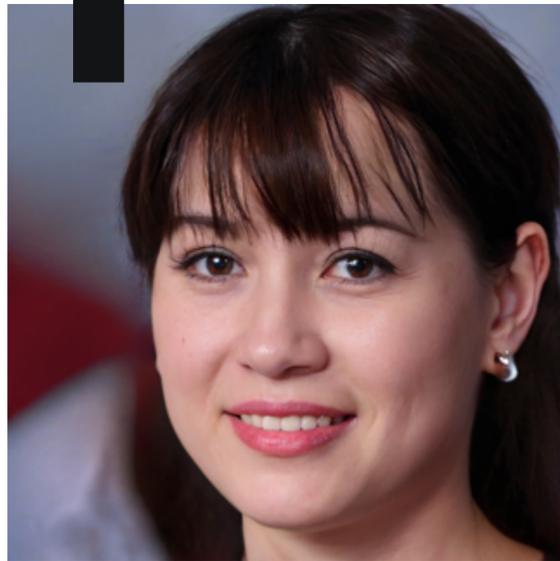
3

points principaux identifiés



CONTEXTE

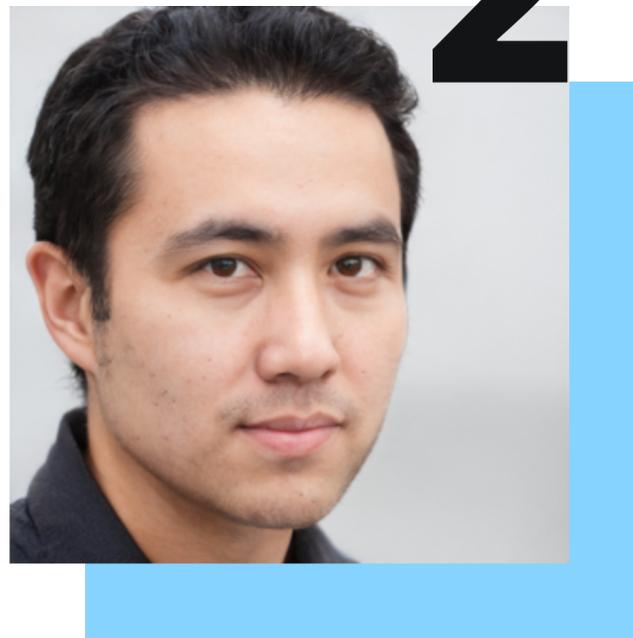
1



"Je ne sais pas où en sont les candidats dans notre process de recrutement !
A-t-il déjà vu le RH ? Un autre cadre ?"

Hermine Stevenson - Cadre de soin au CHU de Nantes

CONTEXTE



"Je passe mon temps à courir après les remplaçants, car il manque des pièces justificatives et je ne peux pas leur faire leur contrat !"

Jean Subitta - RH de la clinique des Lilas

CONTEXTE

3



"Lors de l'arrivée de nouveaux remplaçants, on leur présente toutes les choses à savoir dans le service, c'est très chronophage, car on en a tous les jours des nouveaux..."

George Milson - Directeur de clinique



Partie 1

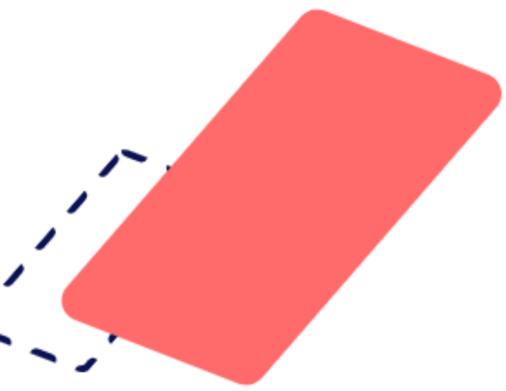
Comment améliorerais-tu l'expérience de nos chers administrateurs ?

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS



Comment ferais-tu pour comprendre l'ampleur du problème ?

1. Consultation des différents canaux (NPS, Customer Success Manager, Support,...) afin de savoir s'il s'agit de retours réguliers et/ou généralisés.
2. Organisation d'entretiens téléphoniques auprès d'un panel d'utilisateurs (à l'origine des retours) afin de :
 - m'assurer de la nature du problème
 - vérifier qu'il n'y a pas d'autres problèmes sous-jacents
 - recueillir des éventuelles suggestions

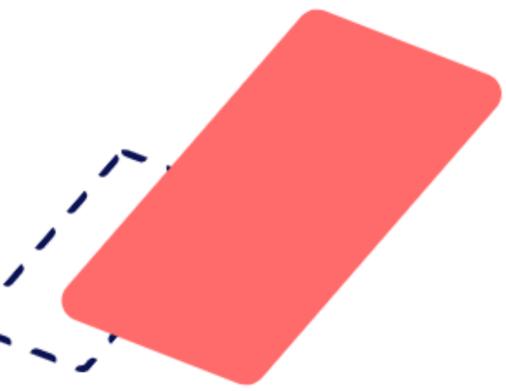


AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS



Comment résoudrais-tu le problème afin d'aider nos amis RH ?

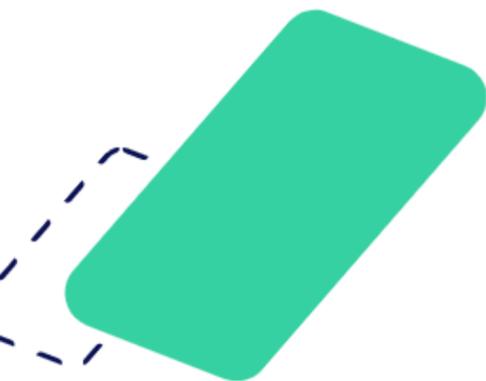
1. Ajout d'un système de suivi des entretiens sur le profil des utilisateurs à traiter.
2. Ajout d'un système de rappels automatiques via sms, emails et notifications in app lorsque les documents nécessaires ne sont pas fournis.
3. Création d'un espace « Onboarding » administrable par les établissements accessible depuis l'interface Hublo.



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS

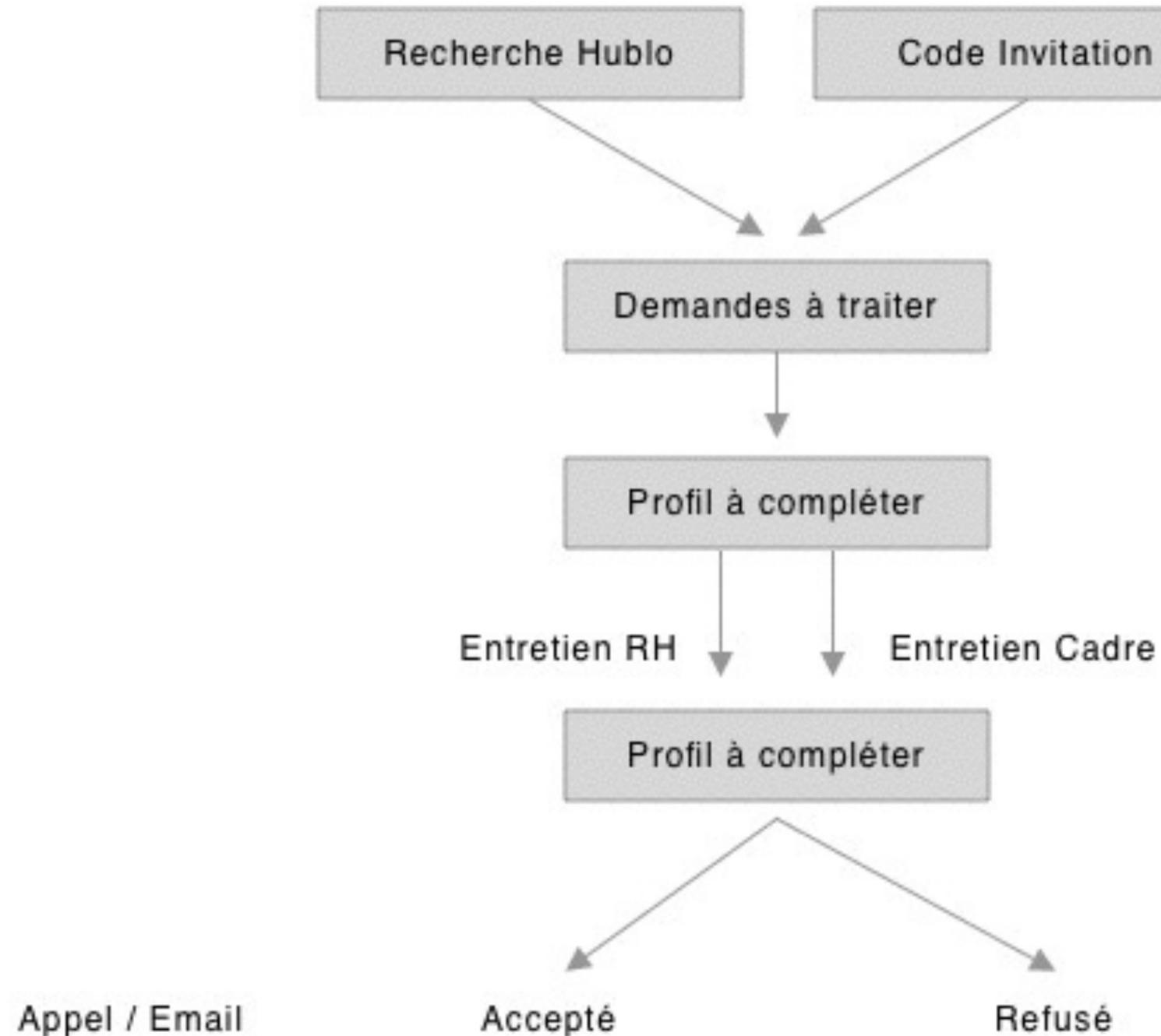


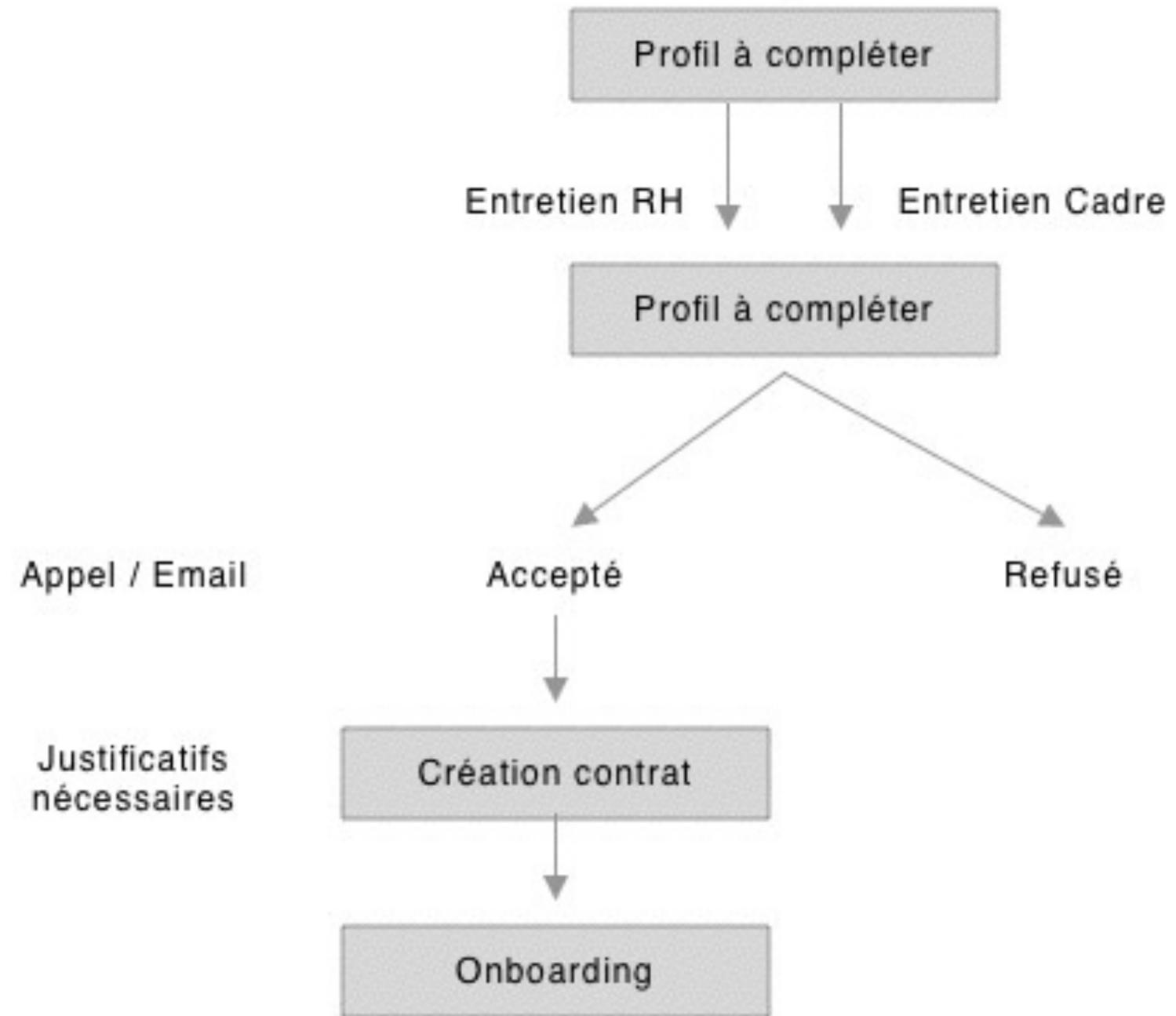
Concrètement



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS

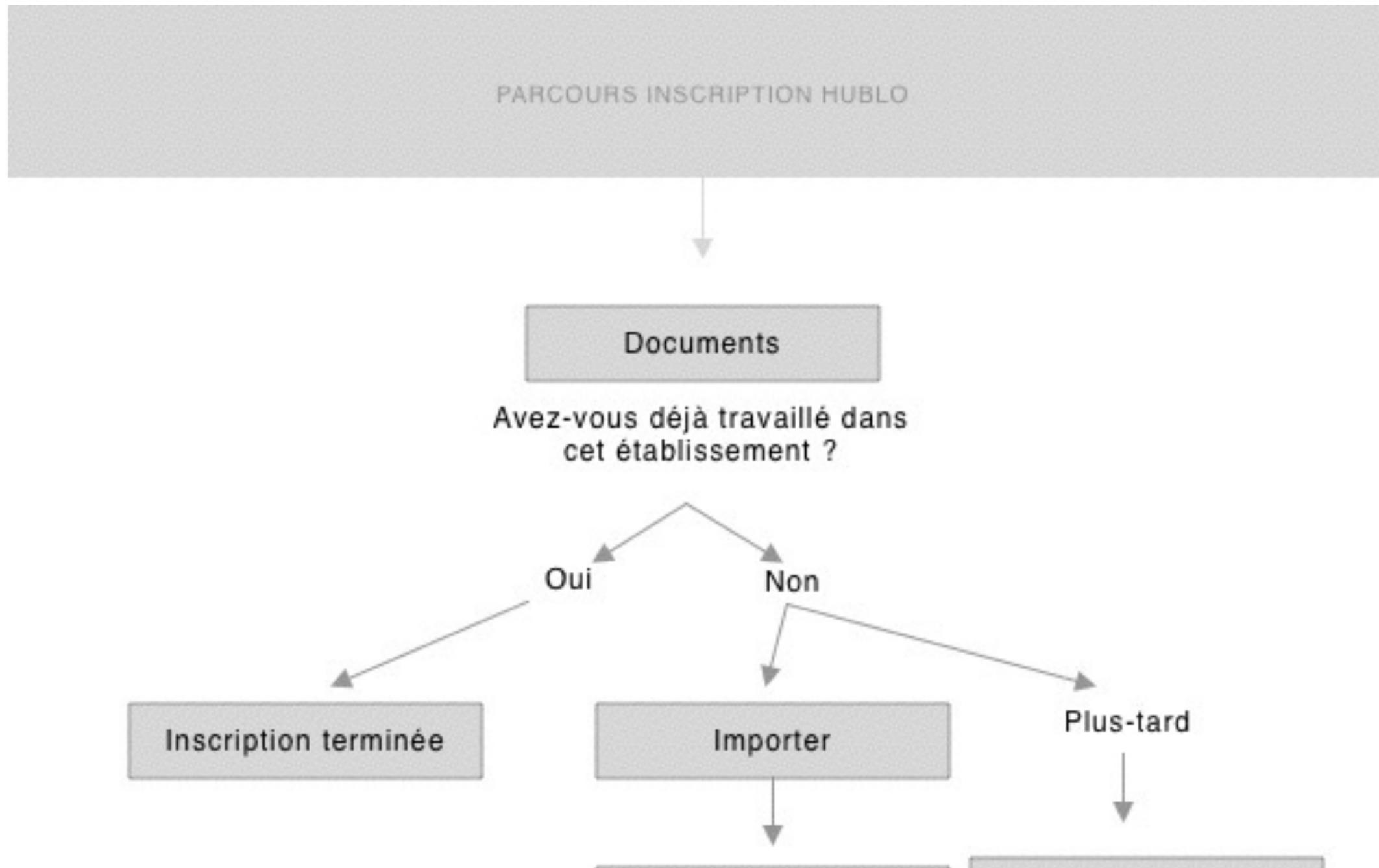
1. Ajout d'un système de suivi des entretiens sur le profil des utilisateurs à traiter.

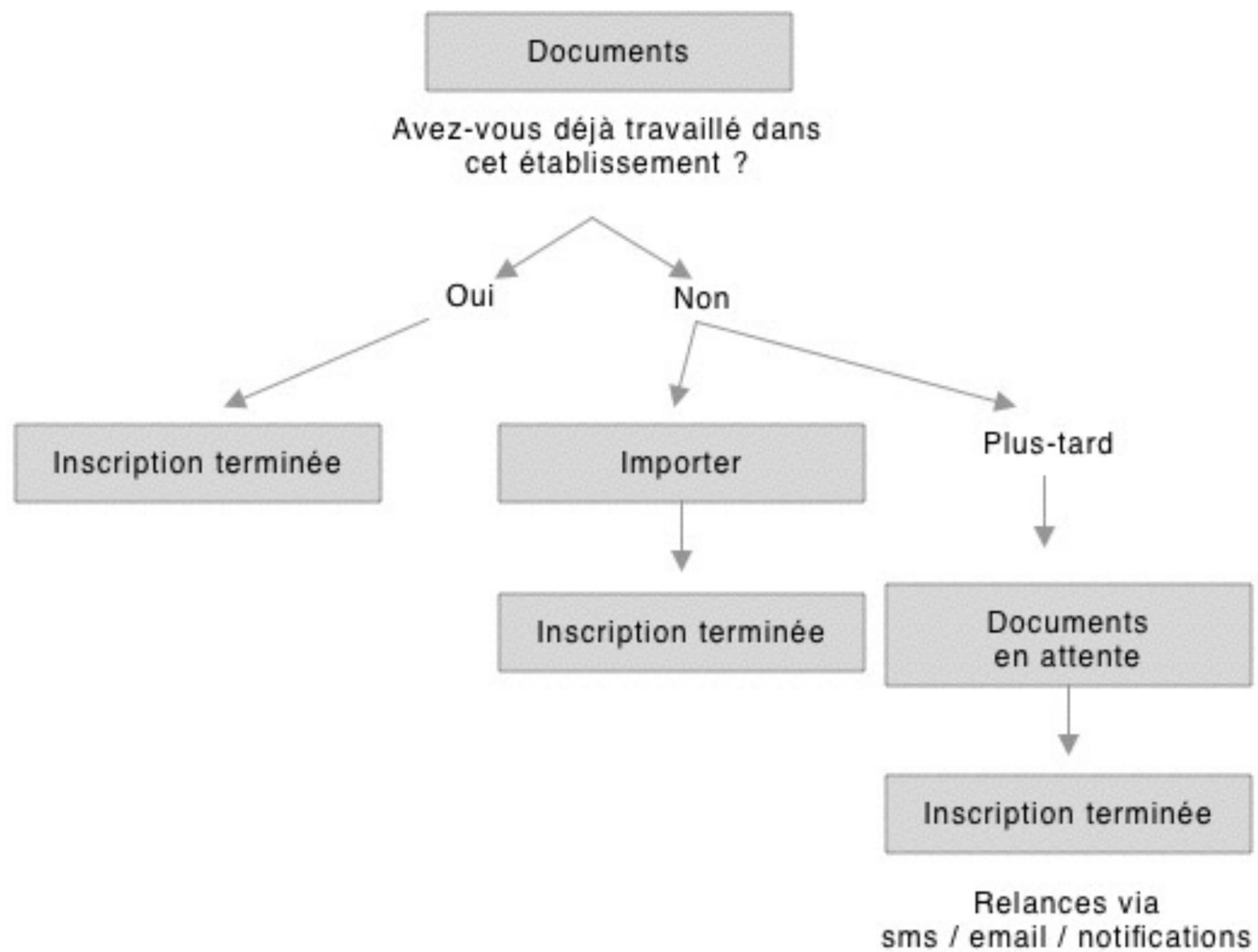




AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS

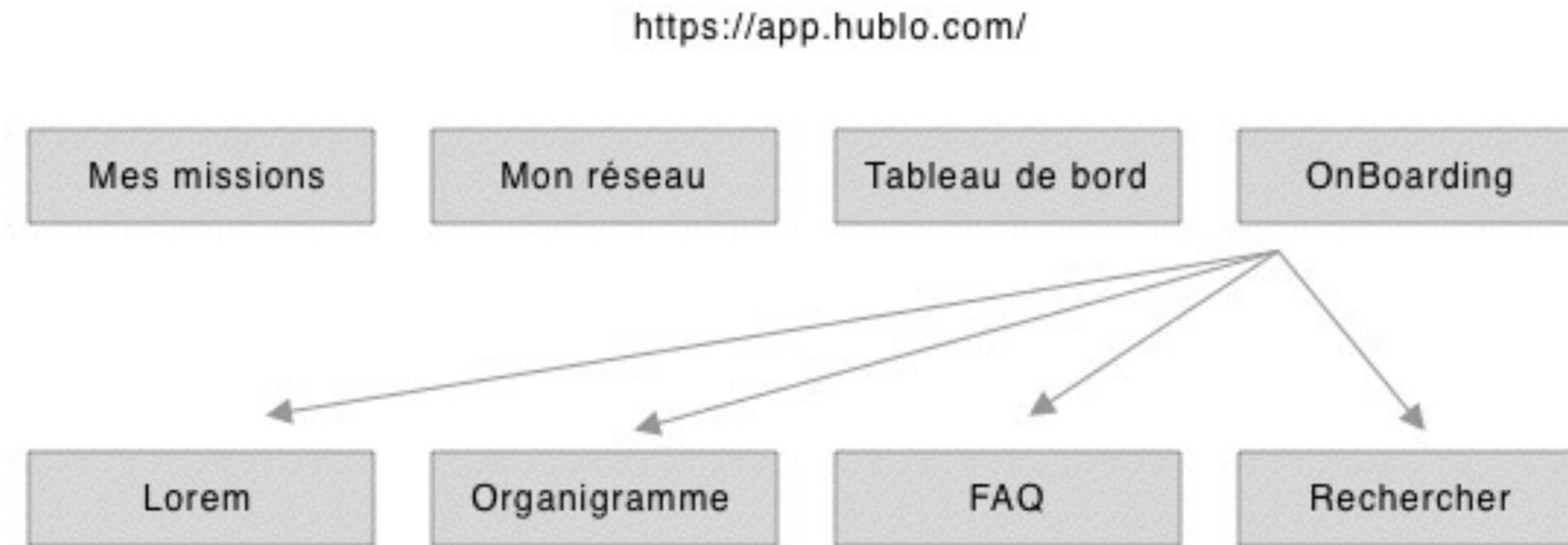
2. Ajout d'un système de rappels automatiques via sms, emails et notifications in app lorsque les documents nécessaires ne sont pas fournis.





AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS

3. Création d'un espace « Onboarding » administrable par les établissements accessible depuis l'interface Hublo*.

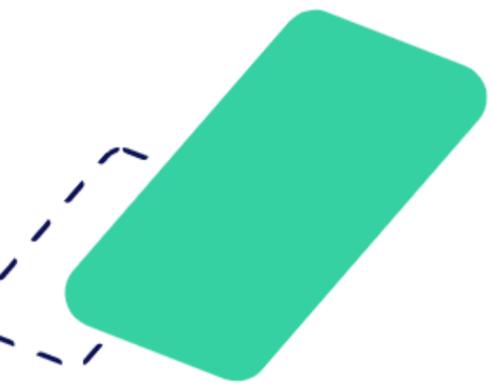


*Nécessite des ateliers avec les responsables des établissements pour affiner cette proposition.
Tous les établissements ont-ils le même processus d'intégration ? Est-il spécifique ?

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS



Wireframes



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS

1. Ajout d'un système de suivi des entretiens sur le profil des utilisateurs à traiter.

Prototype Invision

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS

2. Ajout d'un système de rappels automatiques via sms, emails et notifications in app lorsque les documents nécessaires ne sont pas fournis.

Prototype Invision

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS

3. Création d'un espace « Onboarding » administrable par les établissements accessible depuis l'interface Hublo.

Prototype Invision



Partie 2

Comment définirais-tu le plan de lancement de la fonctionnalité ?

PLAN DE LANCEMENT

Explique ta stratégie de Go-to-market pour cette nouvelle solution.

Planification

Mettre à plat un planning pour le lancement de la solution.
(stratégie réseaux sociaux, « blog », articles, newsletter)



PLAN DE LANCEMENT

Explique ta stratégie de Go-to-market pour cette nouvelle solution.

Cibles

Tous les établissements (hôpitaux, cliniques et EHPAD)



PLAN DE LANCEMENT

Explique ta stratégie de Go-to-market pour cette nouvelle solution.

Travailler le discours + FAQ

Mettre à plat la définition de la solution le plus clairement possible et proposer une FAQ.
(note de lancement)



PLAN DE LANCEMENT

Explique ta stratégie de Go-to-market pour cette nouvelle solution.

Préparer les assets

- Créer un support de communication / guide
- Création d'illustrations / vidéos pour RS et Presse
- Copies d'écrans
- Création d'une newsletter



PLAN DE LANCEMENT

Explique ta stratégie de Go-to-market pour cette nouvelle solution.

Diffusion

- Diffusion aux équipes en interne
- Diffusion de la newsletter aux clients
- Envoi d'une note aux clients à l'origine des retours
- Diffusion sur les réseaux sociaux + Presse
- Mise à jour du site hublo.com



PLAN DE LANCEMENT

Explique ta stratégie de Go-to-market pour cette nouvelle solution.

Suivi

- Surveiller le taux d'ouverture de la newsletter
- Observer les premiers résultats sur les réseaux sociaux
- Etudier les retours initiaux et répondre / ajuster





Écris une **newsletter** pour présenter
cette nouvelle solution

Hublo s'enrichit !

Parce-que votre satisfaction est au coeur de nos priorités, nous mettons régulièrement à jour notre solution pour répondre à vos besoins.

Au coeur de cette nouvelle mise à jour :
L'optimisation du système de recrutement et d'intégration de vos remplaçants.

Vous pourrez dorénavant :

- savoir à tout moment où en sont vos candidats dans votre processus de recrutement
- profiter de rappels automatiques si un candidat n'a pas fourni les documents nécessaires pour la création d'un contrat
- administrer un espace « OnBoarding » qui sera automatiquement partagé à vos remplaçants quelques jours avant le début de leurs missions

Envie d'en savoir plus ? Un guide est à votre disposition.

[Télécharger le guide](#)

Une question ? Notre support est à votre écoute.

Merci pour votre confiance et à bientôt sur Hublo.

Hugo Poteloin





Partie 3

Comment définir si la solution est un succès
et obtenir des pistes d'amélioration ?

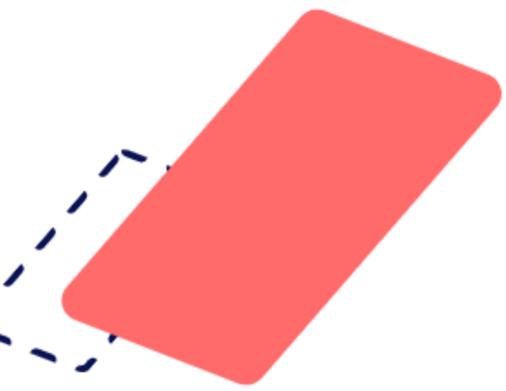
MESURE DU SUCCES



Définis un objectif pour cette solution.

Gagner du temps

- traiter les demandes d'intégration au réseau
- l'intégration des nouveaux remplaçants





Présente-nous les métriques que tu suivrais ?

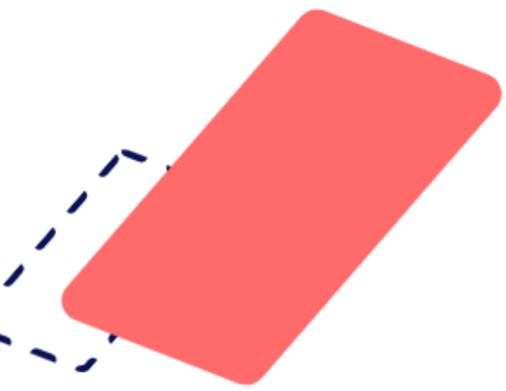
1. Le temps de traitement d'une demande une fois que celle-ci est ouverte.
2. Le temps que les remplaçants mettent à importer leurs documents (à l'inscription, puis après chaque rappel)
3. Enquêtes efficacité de l'onboarding en ligne versus celui réalisé en présentiel. Les informations sont-elles suffisantes ? Gagne t-on du temps sur le terrain ? (Pour RH et remplaçants).
4. Taux de clic sur le lien permettant d'accéder à l'onboarding quelques jours avant la mission.

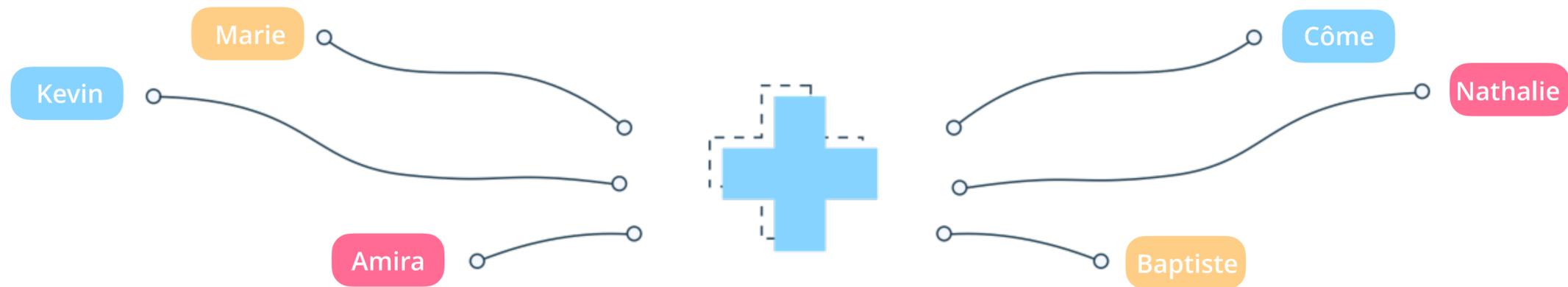
MESURE DU SUCCES



Comment récupérerais-tu du feedback ?

1. Consultation des différents canaux
(NPS, Customer Success Manager, Support, Réseaux Sociaux ...)
2. Contacter les clients à l'origine des retours
(appels téléphoniques / emails)
3. Contacter les autres clients
(appels téléphoniques / emails / questionnaires)





Merci pour votre attention