



DOSSIER DE PRESSE 2021

URBEST

Le logiciel intuitif et collaboratif pour la maintenance et les services



Sommaire

03 Édito

Une collaboration facilitée et structurée

05 L'application qui fluidifie les process lents et ambigus

06 Les atouts d'Urbest

07 Une application appréciée par les collectivités et les entreprises innovantes

08 Témoignages d'utilisateurs

Urbest : la quête de la simplicité et de l'efficacité

10 Aux origines d'Urbest

11 À propos d'Hugo Gervais, cofondateur d'Urbest

12 En savoir plus

Édito

Les outils de travail collaboratif ont le vent en poupe. Le rachat de Slack par Salesforce le montre bien : l'éditeur de logiciel a déboursé plus de 20 milliards de dollars pour acquérir la plateforme de communication collaborative, qui ne génère pourtant que 500 millions de chiffre d'affaires par an. Et, partout dans le monde, de plus en plus d'organisations utilisent aujourd'hui des outils comme Google Doc, Notion, ou même WhatsApp.



Ce phénomène touche tous les domaines, dont, évidemment, celui de la gestion immobilière et des services. L'aspect collaboratif est en effet aujourd'hui central pour les gestionnaires, qui sont confrontés au quotidien à une multitude de demandes, de tâches planifiées, de travaux imprévus, de factures à payer et de devis à étudier. Les outils numériques collaboratifs leur sont indispensables pour organiser les tâches, communiquer avec les techniciens et centraliser les demandes clients.

Le problème, c'est qu'en France, le marché de la gestion collaborative de tâches est encore très fragmenté. Souvent, les organisations choisissent de créer leurs propres outils internes. Elles veulent du sur-mesure et de nombreuses fonctionnalités. En général, la facture est salée, et la qualité des produits laisse à désirer.

Urbest adopte une approche différente : notre but est d'offrir à tous les gestionnaires de service une interface intuitive, facile d'usage, flexible, et surtout moins chère que les outils développés en interne. Notre application a déjà été adoptée avec succès par des collectivités comme la Région Normandie ou par des entreprises qui sont pionnières comme CBRE, lacasa.io ou CetteFamille.

Notre ambition dépasse largement les frontières françaises. Urbest possède de solides atouts : grâce à une capacité de déploiement en quelques minutes, la solution peut être rapidement prise en main et facilement commercialisée par des partenaires n'importe où. Notre croissance à l'export est également favorisée par notre identité : notre équipe de dix personnes réunit sept nationalités différentes.

Faire voyager Urbest à l'étranger est également pour nous un moyen de confronter notre vision des tâches collaboratives avec d'autres pays et d'autres organisations. En capitalisant sur ces expériences, nous avons créé un produit global qui capture l'essence des besoins de chaque superviseur, de chaque intervenant et de chaque demandeur, où qu'ils se trouvent dans le monde.

Hugo Gervais



PARTIE 1

**Une collaboration
facilitée et structurée**



L'application qui fluidifie les processus lents et ambigus

Urbest est une plateforme collaborative de suivi dédiée aux gestionnaires, aux propriétaires, aux demandeurs et aux prestataires de services. Elle permet de capturer, d'organiser, de suivre et de mettre en action la charge de travail entre demandeurs, gestionnaires et intervenants internes ou externes.

Dans une interface unique, les différents acteurs peuvent visualiser et gérer toutes les interventions : demandes d'intervention, anomalies, audit, rénovation, inspection annuelle, checklists, alertes d'objets connectés, interventions planifiées, etc. L'outil facilite également les interactions entre les différents intervenants par un système de messagerie de groupe.

L'atout principal d'Urbest, qui est régulièrement souligné par ses clients, est sa simplicité : simplicité à prendre en main l'application, et simplicité à utiliser la plateforme. En réduisant les tâches répétitives, comme la collecte d'informations, le reporting et la production de compte-rendu, Urbest redonne du temps aux gestionnaires pour s'occuper de tâches d'analyse humaine, ou pour échanger avec d'autres personnes.

Les clients d'Urbest sont issus du secteur de l'éducation, de l'immobilier de bureau ou commercial, dans la santé, ou dans des domaines liés à des projets de rénovation. Tous ces clients ont un point commun : ils doivent coordonner au quotidien une multitude de personnes pour des actions liées à la maintenance, à la logistique, à la rénovation ou à des services.

Au-delà du domaine de la gestion de bâtiments, Urbest a pour ambition de devenir l'interface de référence pour commander des services, les suivre, et traiter des tâches de maintenance au quotidien de façon collaborative.



Les atouts d'Urbest

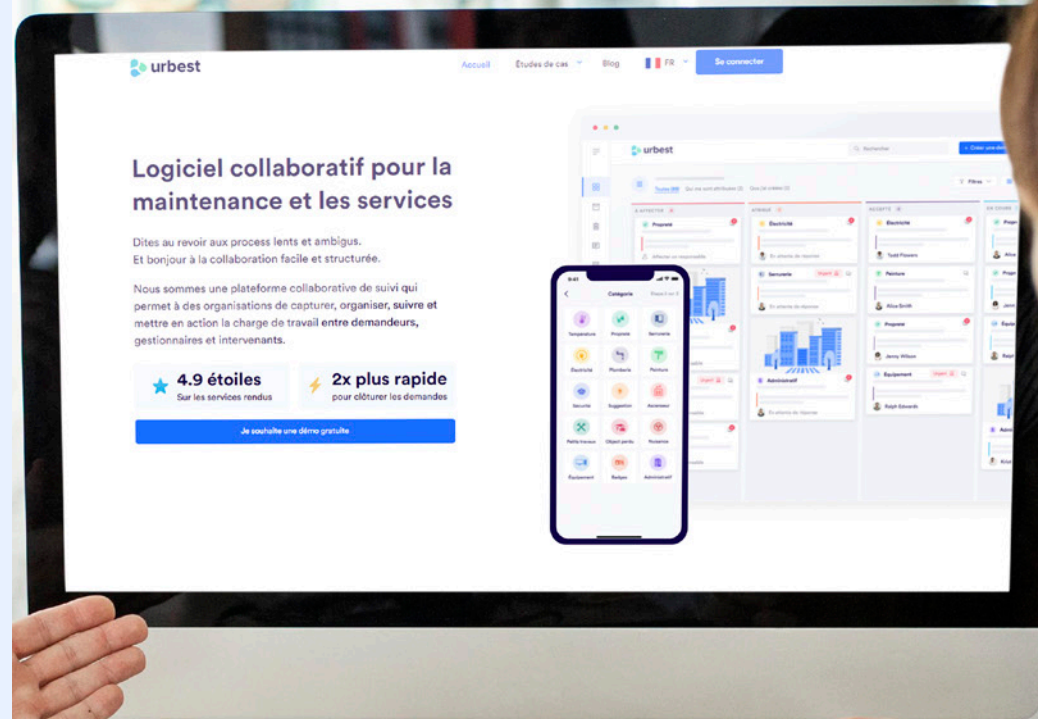
Une meilleure collaboration. En un clic, un utilisateur peut impliquer ses partenaires, partager des données, engager des conversations et charger des fichiers. L'application offre une visibilité sur l'ensemble de la charge de travail, ce qui permet d'orchestrer des tâches ponctuelles ou des actions planifiées, et de suivre en temps réel la performance et la réactivité des équipes.

Un passage à l'action plus rapide. Les utilisateurs constatent une réactivité accrue de l'ordre de 50%. C'est à dire qu'ils mettent deux fois moins de temps pour rendre des services entre l'heure de création et de résolution. Cela est possible grâce à la simplification d'une série de petites interactions : collecte d'information, suivi, notification, moteur de recherche.

Des utilisateurs acteurs. Urbest implique les utilisateurs des lieux pour mieux leur rendre service. Comme l'application facilite la remontée d'informations, les gestionnaires savent ce qui compte pour les occupants. Les services proposés peuvent être ajustés en fonction des retours utilisateurs et des données.

Une parfaite traçabilité. Urbest conserve toutes les données de chaque intervention : heures de passage, intervenants, photos et horodatage des validations. Ces informations peuvent être exportées au format .csv, .xml ou .xls.

Une performance facile à mesurer. L'application fournit un ensemble d'indicateurs paramétrables comme le temps de temps de traitement par les prestataires ou la satisfaction des demandeurs.



Une application appréciée par les collectivités et les entreprises innovantes



Depuis sa création, Urbest a été adopté par des responsables immobiliers, des directeurs des bâtiments ou du patrimoine, des responsables de contrat de maintenance, des directeurs d'Ehpad, des gestionnaires de campus et de lycées, mais aussi par des entreprises de service innovantes qui souhaitent structurer leur process comme La Casa et CetteFamille.

L'exemple de la Région Normandie

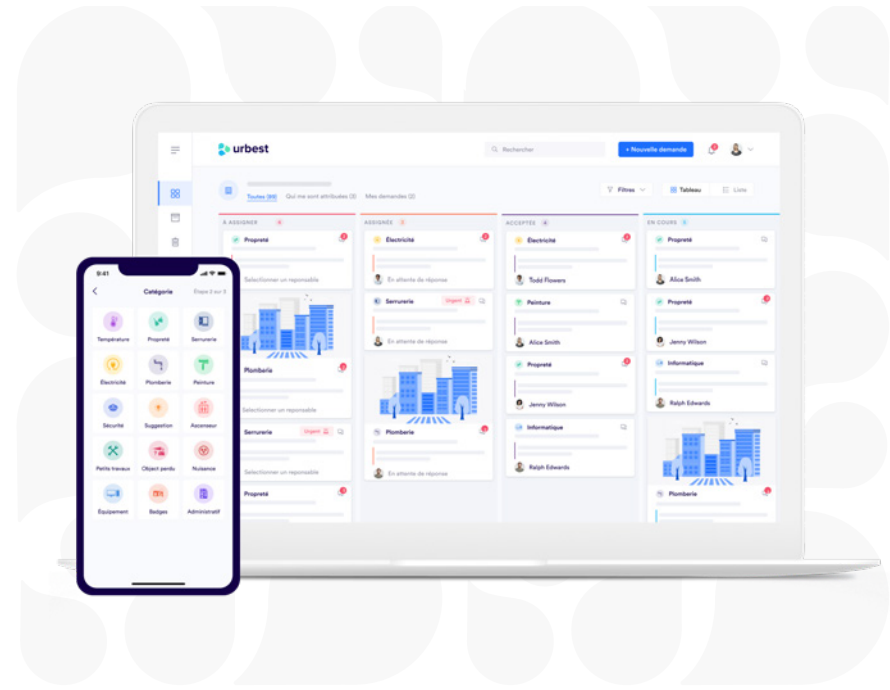
La Région Normandie a opté pour Urbest en 2018, tout d'abord pour gérer ses hôtels de région, puis ses bâtiments scolaires.

- > **Avant Urbest.** Les enseignants signalaient leurs demandes d'intervention technique dans des cahiers, et aucune procédure ne permettait de s'assurer du bon traitement des demandes. Il est donc difficile de suivre l'ensemble de l'activité d'entretien des bâtiments.
- > **Avec Urbest.** Les agents signalent les problèmes en créant une demande sur Urbest. Les questions sont traitées par messagerie. Le gestionnaire décide de la suite à donner à la question ; il contrôle les opérations et valide les devis si besoin. Les techniciens reçoivent les demandes à traiter et mettent à jour la progression. Le taux d'adoption utilisateur est de 100 %. 5000 demandes ont été traitées, avec un gain de réactivité de 30 %.

Le cas de La Casa

La société de coliving affinitaire La Casa, qui gère une vingtaine de résidences dans la région parisienne, a choisi Urbest pour gagner en tranquillité d'esprit et gérer sa relation locataire.

- > **Avant Urbest.** Les informations étaient réparties sur plusieurs sites. La croissance rapide de la société nécessitait des process simples.
- > **Avec Urbest.** Les résidents des Casas peuvent émettre des demandes de services (wifi, petits travaux, plomberie, Netflix, etc.) qui vont directement vers la bonne personne, et obtiennent des informations sous forme de conversations. Chaque nouvelle Casa dispose de sa propre palette de services, selon les équipements disponibles. La satisfaction des résidents est plus forte. Le gestionnaire maîtrise parfaitement les opérations.



Témoignages d'utilisateurs

“Les agents peuvent déclarer facilement un souci technique (ex : une ampoule HS, une fuite d'eau, ...) avec photo à l'appui si besoin. Grâce à Urbest, ils déclarent aussitôt les dysfonctionnements et les interventions des équipes internes de maintenance sont ainsi plus rapides.”

Benoît - Modernisation et Performance – Région Normandie

“Je vois la satisfaction de mes clients et l'avancée de mes prestataires en temps réel.”

Arnaud G. – Gestionnaire - CBRE

“Avantages : sa fluidité et sa prise en main rapide pour les équipes, URBEST est vite devenu une évidence car il répond à une vraie problématique de préparation et reporting des sujets courants.”

Tom D. – Directeur de centre commercial

“Le logiciel est très facile à prendre en main, testé et approuvé par mon équipe de maintenance ! De plus nos clients sont satisfaits du temps qu'ils gagnent en utilisant l'application URBEST !”

Mickaël G. – Technicien de maintenance

“ Nous avons beaucoup apprécié la capacité d'Urbest à travailler avec nos équipes et à évoluer dans un cadre assez restrictif qu'est le nôtre, tout en proposant un outil assez innovant pour un établissement qui n'était pas habitué. Toutes les équipes qui l'utilisent sont ravies de la facilité d'utilisation et de l'efficacité de l'application.”

Florian F. – Innovation et startups

“ Avantages : la simplicité d'usage et le gain de temps pour les équipes. Quel plaisir d'entendre les agents techniques dire que depuis qu'Urbest est déployé au sein de notre compagnie, les agents les remercient et les félicitent pour leur rapidité d'intervention.”

Benoit L. – Responsable mission modernisation

“Depuis que j'ai commencé à utiliser Urbest pour gérer mes immeubles, j'ai gagné du temps et des ressources ! Enfin un outil que je peux utiliser tous les jours pour manager mes équipes.”

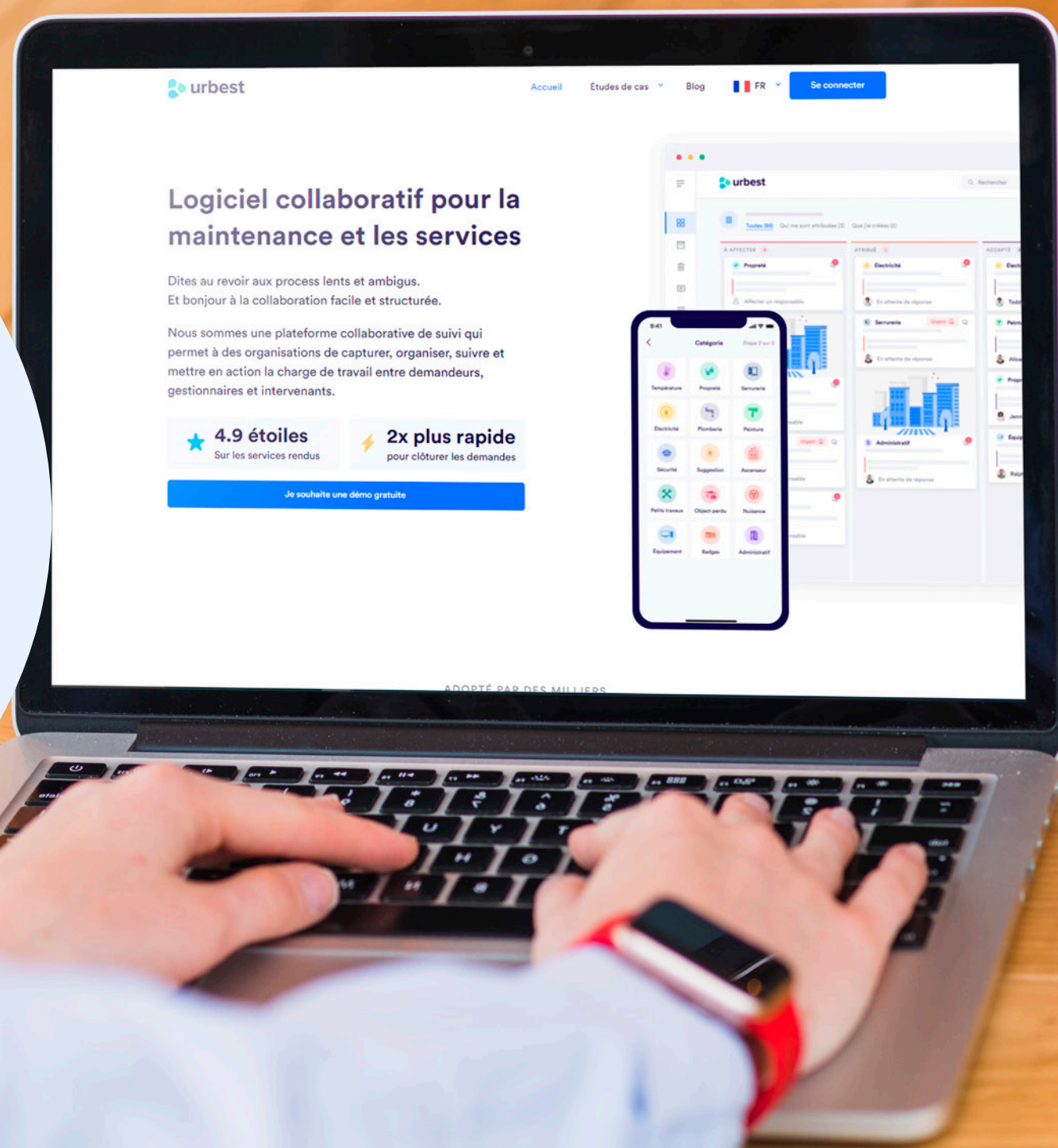
Jean-Luc – Directeur des opérations – Engie





PARTIE 2

Urbest : la quête de la simplicité et de l'efficacité



Aux origines d'Urbest

Le concept Urbest est né à Londres, en 2016, dans un pub où Hugo Gervais a donné rendez-vous à un ami. La discussion tourne autour de la gestion de service entre les citoyens et leur ville, et soulève la question de la collecte de demandes des habitants.

Ils imaginent une solution simple et ergonomique qui répondrait aux problématiques des différents acteurs : les techniciens qui doivent travailler toute la journée, les habitants qui font des demandes auprès d'organisations, et les personnes qui ont des besoins et celles qui peuvent y répondre.

L'autre enjeu que les deux amis évoquent, c'est la nécessité d'offrir une application à la fois facile à utiliser et facile à quitter : beaucoup de logiciels sont en effet trop contraignants et cherchent à retenir leurs utilisateurs en compliquant leur départ.

Hugo fait ensuite ses valises et s'envole pour des vacances à New York. Son ami, lui, se met immédiatement au travail. Quand Hugo rentre, quinze jours plus tard, il lui présente un prototype de site web permettant de collecter des besoins et d'en suivre la progression.

Peu à peu, Urbest prend forme. Originellement axée sur la ville, la solution s'étend aux gestionnaires de bâtiments. Et, en avril 2017, la start-up convainc son premier client, l'immeuble Ewater à Issy-les-Moulineaux pour 16 000m². Cette première référence permet aux cofondateurs d'Urbest d'optimiser et de crédibiliser leur offre.

Par la suite, Urbest est sollicité par un architecte travaillant sur des projets de logements sociaux, qui souhaitait trouver une solution pour favoriser la communication entre entreprises, architectes, gardiens d'immeuble et locataires.

En 2018, Urbest entame une collaboration avec la région Normandie. Celle-ci s'enrichit au fil du temps : tout d'abord axée sur la gestion de hôtels de région de Caen et Rouen, elle est étendue à plusieurs lycées, puis est confirmée en contrat-cadre. Urbest est désormais utilisé dans tous les lycées de la région.



Aujourd'hui, Urbest est présent en France, en Belgique, au Royaume-Uni et au Brésil, au travers d'une équipe de 10 personnes et de huit partenaires. La startup commence à industrialiser ses process de vente à l'export, et multiplie ses démonstrations à l'étranger.

L'équipe d'Urbest continue par ailleurs à renforcer l'application, pour offrir toujours plus de simplicité dans la formalisation des tâches à effectuer et dans les petites interactions entre personnes. La startup travaille sur l'intégration d'Urbest à des sites web clients pour collecter les demandes à traiter, et sur la mise en place des rappels des tâches dans les plannings des intervenants.

A propos d'Hugo Gervais, co-fondateur

Hugo Gervais a suivi un parcours d'économie et finance à l'université Paris-Dauphine. Il a ensuite travaillé pendant six ans en fusion-acquisition chez GDF Suez, devenu depuis ENGIE. Il s'y est occupé d'acquisition de sociétés en Europe et en Amérique, ainsi que de suivi de financement de projets. Au total, il a participé à 15 transactions représentant un montant de 1,1 milliard d'euros.

Hugo a toujours eu un intérêt pour l'entrepreneuriat. De 2014 à 2016, il participe à trois start-ups, toutes dédiées au thème collaboratif. Une société permettait ainsi le transport de produits (foie gras, jambon pata negra, jeans, etc.) entre personnes, l'autre de récupérer des objets dont les personnes souhaitent se débarrasser, et la troisième était basée sur le financement participatif dans le domaine de l'énergie.

Ces projets ont permis à Hugo Gervais de tirer des enseignements précieux sur l'entrepreneuriat. Il a pris conscience de points essentiels à la réussite d'une start-up : le choix de son cofondateur, le besoin d'internaliser l'équipe de développeurs informatiques, et l'importance de la communication dans le lancement de start-ups à effet de réseau.



Pour en savoir plus

Site web : <https://urbest.io>

Contact presse

Hugo Gervais (CEO)

Mail : hugo@urbest.io

Tél : 06 59 83 01 03