



Transformacja działań kadrowo-płacowych w branży hotelarsko-gastronomicznej dla firmy HMSHost International

HMSHost International był międzynarodowym oddziałem znanej firmy Autogrill. Obecnie HMSHost International jest częścią nowej spółki Avolta, która powstała z połączenia dwóch gigantów branży turystycznej, firm Dufry i Autogrill. Avolta jest światowym liderem w zakresie usług gastronomicznych i detalicznych świadczonych podróżującym korzystającym z autostrad, lotnisk, dworców kolejowych, galerii handlowych czy portów. Prowadzi działalność w ponad 75 krajach i zatrudnia ponad 66 tys. osób.

HMSHost International zdecydowała się wiele lat temu na transformację HR, która oznaczała realizację kompleksowego rozwiązania i partnerstwa z ADP®. W tej analizie przypadku omawiamy wyzwania napotkane przez HMSHost, rozwiązania dostarczone przez ADP oraz ponadprzeciętne wyniki osiągnięte dzięki partnerskiej współpracy.

Wyzwania

Na przestrzeni lat firma HMSHost zmagala się z wieloma różnymi wyzwaniami w obszarze HR, z których duża część dotyczyła „systemów”. Do największych można zaliczyć wdrożenie kompleksowego rozwiązania dla przedsiębiorstwa (end-to-end enterprise solution), wpływ COVID-19 na działalność biznesową oraz niedawne negocjacje umowy.

Pierwszym wyzwaniem stojącym przed HMSHost we współpracy z ADP było wdrożenie systemu end-to-end do zarządzania przedsiębiorstwem. Firma HMSHost za pośrednictwem ADP zakupiła licencje SuccessFactors powiązane z ADP Enterprise eTime oraz bezpośrednio z ADP Global Payroll. Teoretycznie był to fantastyczny produkt. W praktyce jednak okazało się, że nie było to takie proste. Ponieważ byli jedną z pierwszych firm, które wdrożyły te rozwiązania, byli poddani ciągłym trudnościom wymagającym znajdowania drogi wyjścia. Zespoły ADP przylatywały do Amsterdamu i współpracowały z zespołami HR przy analizowaniu tych problemów.

Wyzwania te nie zniknęły samoistnie w kolejnych tygodniach po wdrożeniu, zajęło kilka lat, zanim narzędzia i procesy zaczęły funkcjonować prawidłowo. Firma ADP przez cały ten czas wykazywała gotowość do działania i wspierała zespół HMSHost w pokonywaniu przeszkód. Do teraz od czasu do czasu pojawia się problematyczne zgłoszenie (SR ticket), ale HMSHost ma wciąż obok siebie zaufanego partnera, który pomaga w realizacji zleceń.

Drugim wyzwaniem był wpływ COVID-19 na działalność firmy. Przed pandemią COVID-19 firma HMSHost zatrudniała na świecie ponad 13 tys. osób. Natomiast w czasie pandemii liczba ta oscylowała pomiędzy 3–5 tys. pracowników. Również przychody z działalności zmniejszyły się do 2%. W pewnym momencie strategia firmy była nastawiona wyłącznie na przetrwanie.

Kimberly DeMello
Senior Vice President,
HR EMEA w Avolta



Podstawowe informacje

 **Firma:** HMSHost International

 **Siedziba:** Evert van de Beekstraat
364, 1118 CZ Schiphol, Holandia

 **Branża:** spożywcza (żywność
i napoje)

 **Zatrudnienie:** ponad 11 tys.
pracowników

 **Produkt:** ADP Payroll,
ADP Enterprise eTime

Więcej informacji o HMSHost
International można znaleźć na
stronie hmshost.international



Always Designing
for People®



Feeling Good on the Move®

„Firma ADP jak zwykle stanęła na wysokości zadania, udowadniając ich partnerskie podejście w tym niewiarygodnie ciężkim dla nas czasie. Sposób, w jaki pomogli nam w ograniczeniu kosztów, gdy firma podnosiła się po pandemii, był niewiarygodny”.

Co więcej, w ostatnim czasie ADP konsekwentnie wspierała HMSHost podczas negocjacji umów. Po 10 latach partnerskiej współpracy z ADP wewnątrz HMSHost pojawiły się oczekiwania ze strony biznesu, aby zespół HR poszukał lepszego rozwiązania poza ADP. Byli oni jednak przekonani, że rozwiązanie ADP nadal było dla nich najlepsze. Negocjacje skupiły się na trzech głównych obszarach: (1) przeglądzie umów cywilno-prawnych; (2) warunkach handlowych; (3) elementach technicznych.

Obie firmy zakończyły wielomiesięczne negocjacje z dobrym nastawieniem do nowo zawartych porozumień, warunków handlowych i nowo powołanego zespołu technicznego. Umowa została dopracowana, zaktualizowano w niej postanowienia dotyczące cyberbezpieczeństwa, bezpieczeństwa danych i wielu innych kwestii. Warunki handlowe zostały zaakceptowane przez wyższą kadrę kierowniczą, a zespół techniczny przystąpił do prac nad domknięciem nierozwiązanych problemów technicznych, które wcześniej najwyraźniej odłożono na półkę.

Po wielu latach współpracy największe postępy odnotowano w następujących obszarach:

- **Optymalizacja procesów płacowych:** kompleksowe, globalne rozwiązania zaproponowane przez ADP umożliwiły uproszczenie operacji płacowych, zapewniając jedno wspólne źródło danych i eliminując potrzebę korzystania z wielu różnych arkuszy Excela.
- **Usługi doradcze:** firma ADP udostępniła wartościowe zasoby doradcze do pomocy przy budowaniu serwisów rekrutacyjnych i umożliwiła szybki dostęp do obsługi klienta w celu rozwiązywania problemów związanych z listą płac.
- **Wyjątkowa obsługa klienta:** zespół zarządzania klientami ADP pod kierownictwem Roberta Spieringasa (starszego dyrektora ds. strategicznej współpracy z klientami w ADP) wykazał się ogromnym zaangażowaniem i wsparciem, szybko reagując na prośby i problemy zgłaszane przez HMSHost.

Wyniki

Partnerska współpraca z ADP przyniosła istotne, wymierne korzyści w procesach kadrowo-płacowych w HMSHost, w tym:

- **zarządzanie czasem:** optymalizacja procesów umożliwiła znaczącą oszczędność czasu;
- **efektywność kosztową:** efektywność kosztowa poprawiła się dzięki stosowaniu ujednoliconych praktyk;
- **efektywność szkoleń pracowniczych:** wprowadzone rozwiązanie uprościło szkolenia dla pracowników;
- **jakość danych:** dzięki lepszej jakości danych zwiększyła się dokładność w obszarze sprawozdawczości;
- **zgodność z przepisami i bezpieczeństwo:** przywiązanie ADP do zgodności z przepisami i bezpieczeństwa zapewniły firmie HMSHost spokój, ograniczając ryzyko popełnienia kosztownych błędów.

Poza tymi wymiernymi korzyściami współpraca z ADP zwiększyła wiarygodność HMSHost w obrębie całej organizacji, wywierając korzystny wpływ na zespoły kadrowe i płacowe. Kompleksowe rozwiązanie dostarczane przez partnera zewnętrznego znacząco zmniejszyło prawdopodobieństwo popełniania kosztownych błędów w obszarze płacowym oraz zapewniło terminowość i prawidłowość dokonywania płatności. Ogólnie rzecz biorąc, partnerstwo z ADP okazało się cennym atutem podczas trwającej transformacji i wpłynęło na sukces działań kadrowo-płacowych w HMSHost.

Mając w perspektywie dalszy rozwój i ekspansję pod szyldem Avolta, HMSHost docenia znaczącą rolę odegraną przez ADP w jej dążeniach do osiągnięcia doskonałości operacyjnej, zgodności z przepisami oraz stabilności w złożonym obszarze zarządzania kadrami i listą płac.

”

Firma ADP stała się nieodłączną częścią naszej działalności, wspomagając nas w zwiększaniu efektywności i osiąganiu sukcesów. Zostali naszym zaufanym partnerem, a ich oddanie dla naszych potrzeb jest naprawdę wyjątkowe”.

Kimberly DeMello
Senior Vice President,
HR EMEA w Avolta.



Always Designing
for People®

