



Caso práctico de ADP® — Amazon

¿Cómo ayuda ADP a Amazon a pagar a más de 1,6 millones de empleados en todo el mundo?

Fundada por Jeff Bezos en el garaje de su casa en Washington, Amazon ha crecido hasta convertirse en una de las fuerzas económicas y culturales más influyentes del mundo actual. Esta empresa tecnológica multimillonaria se centra en el comercio electrónico, la computación en la nube, la transmisión digital y la inteligencia artificial.

Amazon se enorgullece de centrarse en la obsesión del cliente, la invención, ganarse la confianza de los clientes y pensar a lo grande. Se esfuerza por ser "la empresa más centrada en el cliente de la Tierra" y "la mejor empresa de la Tierra".

ADP ya había estrechado lazos con Amazon, y había ofrecido su apoyo al negocio en un amplio número de regiones con al menos ocho soluciones diferentes de ADP. Con la rápida expansión del negocio a nuevas regiones y la pandemia, la relación no hizo más que reforzarse.

Una nueva perspectiva sobre la nómina

Para Amazon, la nómina fue crucial durante la pandemia, en especial, porque muchos de sus empleados se consideraban trabajadores esenciales. En 2021, las expectativas de lo que pueden hacer la nómina y los RR. HH. han cambiado por completo.

Como señala Greg, "cuando se produjo la pandemia, tuvimos que compensar a los empleados como no se había hecho nunca antes. De repente, ir a trabajar era un acto de heroísmo y muchas personas tenían que asumir algún nivel de riesgo personal para hacerlo. Pusimos en marcha incentivos especiales en muy poco tiempo, y resultó todo un éxito. Se ha establecido un nuevo estándar de respuesta para el cambio rápido de las empresas, y los equipos de nóminas y RR. HH. están a la vanguardia".

Datos de la empresa



 **Empresa:** Amazon

 **Sede:** Seattle, Washington, Estados Unidos

 **Sector:** Ventas al por menor

 **Empleados:** 1,6 m

 **Producto:** ADP Global Payroll

**Más información acerca de
Amazon en amazon.com**



Always Designing
for People®





Asociarnos con el líder del mercado en innovación de nóminas nos ha dado confianza. Hemos desafiado a ADP con algunas ideas locas y sin precedentes a lo largo de los años, y ADP ha cumplido siempre con nosotros".

Greg Harmer,
Global Head of Payroll, Amazon

Los retos

Amazon necesitaba un sistema de nóminas que pudiera seguir el ritmo de su explosivo crecimiento. En los últimos tiempos, el crecimiento de los empleados ha alcanzado entre el 20 y el 40 % anual y no muestra signos de desaceleración. La pandemia llevó esa expansión a nuevas cotas y ahora ha llevado a la empresa a tener 1,6 millones de empleados en todo el mundo que necesitan cobrar en diversos intervalos de tiempo: semanal, quincenal o mensual.

De hecho, la escala de la organización es lo que hace a Amazon tan único e interesante, señala Greg. "Somos la segunda empresa del sector privado del mundo y, a nuestra escala, es un reto técnico garantizar que su tecnología pueda seguir el ritmo de un crecimiento tan rápido".

Amazon no solo es una empresa grande y compleja con una plantilla en constante evolución, sino que sigue activa en la adquisición de empresas afines. Cuando la empresa adquirió Souq.com en 2017, de repente necesitó dar soporte a los empleados a escala en países en los que llevaba operando muy poco tiempo: Egipto, Jordania, Kuwait y Arabia Saudí. Integrar un nuevo país de forma rápida y eficaz es siempre un reto para la nómina, por lo que la empresa necesitaba ayuda para asegurarse de que daba los pasos adecuados.

Amazon buscaba un partner de nóminas a largo plazo que pudiera proporcionar no solo una tecnología líder en el sector, sino también un equipo de expertos en legislación para ayudar a la empresa a cumplir con la normativa mundial y los estrictos requisitos de seguridad sobre el terreno.

La solución

"Utilizamos Wisely® de ADP como motor para pagar a los empleados que se inscriben en nuestra aplicación de pago Anytime Pay, gratuita y a la carta", dijo Harmer. "Esto garantiza que podamos atraer, comprometer y retener al mejor talento gracias a la comodidad y la flexibilidad de una oferta de pago centrada en el empleado. Además, nos ayuda a reducir costes y facilitar la administración".

La empresa también confía en ADP Streamline Payroll, la plataforma de nóminas de solución única y válida en varios países. Como proveedor internacional, la gran experiencia de ADP en nóminas multinacionales fue de gran valor para ayudar a Amazon a ser una empresa de éxito en Oriente Medio. Tanto si se trata de normas fiscales, como de informes laborales o beneficios específicos de la región, "contar con un partner en el país que pueda ofrecerte experiencia y orientación, así como una buena tecnología, es algo a lo que no se le puede poner precio", señala Greg.

ADP ha ayudado a Amazon a ofrecer a sus empleados una experiencia de usuario intuitiva, una mayor flexibilidad salarial y, a través de Wisely, herramientas de bienestar financiero. "La nueva experiencia de usuario de ADP en el móvil y en la web es excelente. Es fácil de usar, sencilla y directa. La empresa entiende realmente las necesidades de nuestros empleados, y ofrece transparencia y funcionalidad para ayudar a nuestra plantilla a centrarse en lo que es más importante", dijo Greg.

Los resultados

"Con poca antelación y con la ayuda de ADP, pasamos a medio millón de empleados a la paga semanal, la mayor aceleración del ciclo de pago de la historia. No había margen de error ni tiempo que perder. Y todo esto se hizo gracias a la tecnología de ADP. El equipo de ADP nos cubrió las espaldas y lo consiguió", añadió. "A pesar del enorme aumento de escala, me sorprendió gratamente cómo nuestros tiempos de procesamiento de nóminas no habían cambiado en absoluto y, si acaso, solo se han agilizado".

En la actual lucha por el talento, la nómina es una función empresarial estratégica para Amazon. El uso de la tecnología de ADP permitió a Amazon seguir siendo altamente competitiva en la retención de talento, donde la frecuencia y la facilidad de pago es un punto de venta crítico. En Estados Unidos, concretamente, la solución Wisely de ADP resulta muy atractiva para los empleados potenciales, ya que la posibilidad de cobrar al instante y de forma cómoda ha transformado la oferta de Amazon.

Greg continúa: "La naturaleza de la nómina es que habrá muchas cosas que no se pueden planificar. Los grandes partners se obsesionarán por cumplir con sus clientes de la misma manera que nosotros nos obsesionamos por cumplir con nuestros clientes. Los grandes partners nos ayudarán a salvar los obstáculos, como hizo ADP recientemente después de que se detectara un error interno en un fin de semana y ADP fuera más allá para remediar la situación en una hora".

Una de las cosas que más aprecia Greg es la responsabilidad de ADP de proteger la privacidad de los empleados de Amazon. Mantener el cumplimiento con la normativa es fundamental para todo lo que hace Amazon, ya que entiende el daño que haría que sus datos de nómina llegaran a manos equivocadas. "Los conocimientos globales de ADP y sus décadas de experiencia significan que sabemos que los datos de nuestros empleados están a salvo", dijo Greg.

Para Greg, ha sido un verdadero trabajo de equipo. "Cuando seleccionamos un partner en algún país, buscamos sobre todo un equipo capaz, con conocimientos, receptivo y con el que resulte fácil trabajar. Según mi experiencia, un gran equipo puede compensar una tecnología deficiente, pero no al revés. Por suerte, con ADP tienes ambas cosas. El equipo de ADP es un auténtico experto en su campo y siempre está ahí para asesorarnos y responder a nuestras preguntas. Eso, combinado con la sólida y adaptable cartera tecnológica global de ADP, significa que podemos sentirnos seguros de que nuestros empleados están atendidos", añadió.



Los sistemas de ADP han sido excelentes para evolucionar con nosotros. En 2020, cuando Amazon se convirtió en un salvavidas para tantos durante la pandemia, pasamos de 800 000 a 1,3 millones de empleados en cuestión de meses. Además del aumento de personal, también decidimos que nuestros empleados por hora en EE. UU. pasaran de cobrar una paga quincenal a una semanal.

Greg Harmer,
Global Head of Payroll, Amazon



Always Designing
for People®

