



Transformación de las operaciones de RR. HH. y Nóminas en el sector de la hostelería para HMSHost International

HMSHost International era la división internacional de la renombrada empresa Autogrill. HMSHost International ahora forma parte de la empresa Avolta, de reciente creación tras la fusión de dos pesos pesados del sector de los viajes, Dufry y Autogrill. La empresa es líder mundial en el suministro de alimentación, bebidas y servicios minoristas a viajeros en autopistas, aeropuertos, estaciones de tren, centros comerciales y puertos, con operaciones que abarcan más de 75 países y con más de 66 000 miembros del equipo empleados.

HMSHost International ha pasado por una transformación de RR. HH. a lo largo de los años, para la que ha necesitado una solución completa y la colaboración con ADP®. Este caso práctico explora los retos encontrados por HMSHost, la solución proporcionada por ADP y los increíbles resultados alcanzados gracias a esta colaboración.

Los retos

A lo largo de los años, HMSHost se ha enfrentado a muchos retos de RR. HH., muchos de los cuales giraban en torno a los «sistemas». El mayor sería la implementación de una solución empresarial integral, el impacto de la COVID-19 en el negocio y las últimas negociaciones de contratos.

El primer reto al que se enfrentó HMSHost al colaborar con ADP fue la implementación del sistema empresarial integral, que implicaba que HMSHost adquiriera sus licencias de SuccessFactors a través de ADP, con conexión a ADP Enterprise eTime y, después, directamente a ADP Global Payroll. En teoría, era un producto estupendo. En la práctica, su uso no fue coser y cantar. Dado que fueron los primeros en implementar las soluciones, fue necesario abordar y resolver muchos problemas de forma constante. Los equipos de ADP volaban a Ámsterdam y pasaban tiempo trabajando con los equipos de RR. HH. para comprender estos problemas.

Todos estos retos no se resolvieron solos en un par de semanas tras el lanzamiento, sino que pasaron años hasta que las herramientas y los procesos funcionaron correctamente. ADP persistió y se presentó allí cada vez que fue necesario para ayudar a resolver los retos a los que se enfrentaba el equipo de HMSHost. A día de hoy todavía surgen peculiaridades de vez en cuando, pero HMSHost cuenta con la ayuda de un partner de confianza al otro extremo del tique de SR.

Kimberly DeMello
Vicepresidenta sénior,
RR. HH. EMEA en Avolta



Datos de la empresa

-  **Empresa:** HMSHost International
-  **Sede:** Evert van de Beekstraat 364, 1118 CZ Schiphol, Países Bajos
-  **Sector:** Alimentación y bebidas
-  **Empleados:** Más de 11 000
-  **Producto:** Servicios de ADP Payroll, ADP Enterprise eTime

Más información sobre
HMSHost International
en hmshost.international



Always Designing
for People®



El segundo reto fue el impacto de la COVID-19 en el negocio. Antes de la COVID-19, HMSHost empleaba a un equipo global de más de 13 000 personas. Durante la COVID-19, el número de colaboradores se redujo en entre 3000 y 5000. Los beneficios de la empresa también disminuyeron un 2 %. La única estrategia en un momento dado fue «sobrevivir».

«ADP dio la talla, como siempre, con su apoyo durante esta época tan difícil para nosotros. La forma en que nos respaldaron para contener los costes conforme se recuperaba el negocio después de la pandemia fue increíble».

Por último, ADP mostró su apoyo incondicional a HMSHost durante las recientes rondas de negociaciones de contratos. Tras colaborar con ADP durante más de 10 años, la empresa desafió al equipo de RR. HH. de HMSHost a que buscara una solución mejor fuera de ADP. HMSHost tuvo la determinación de que la solución de ADP seguía siendo la mejor opción para ellos y, durante las negociaciones, se centraron en tres puntos: revisión de contratos legales, condiciones comerciales y componentes técnicos.

Tras muchos meses de negociaciones, las dos empresas terminaron satisfechas con los nuevos acuerdos firmados, las condiciones comerciales y el equipo técnico recién creado. El contrato fue limpio, con cláusulas actualizadas sobre ciberseguridad y seguridad de los datos, así como muchos otros aspectos. El equipo ejecutivo aprobó las condiciones comerciales, mientras que el equipo técnico empezó a trabajar para cerrar los aspectos técnicos pendientes que parecían haberse aparcado en el pasado.

Tras muchos años trabajando juntos, se ha visto el mayor progreso hasta ahora:

- **Procesos de nóminas simplificados:** Las soluciones completas globales de ADP simplificaron las operaciones de nómina, con lo que se garantiza una fuente única de información veraz y se elimina la necesidad de usar varias hojas de Excel.
- **Servicios de consultoría:** ADP proporcionó valiosos recursos de consultoría para ayudar a crear sitios web de contratación, además de ofrecer acceso rápido al servicio de atención al cliente para abordar los problemas de nómina.
- **Excepcional servicio de atención al cliente:** El equipo de administración de cuentas de ADP, dirigido por Robert Spierings (director sénior de colaboraciones estratégicas con los clientes de ADP), demostró un alto nivel de compromiso y apoyo, resolviendo con puntualidad las solicitudes y los problemas de HMSHost.

Los resultados

La colaboración con ADP ha traído resultados importantes y cuantificables para los procesos de RR. HH. y Nóminas de HMSHost, incluyendo:

- **Gestión del tiempo:** La simplificación de los procesos llevó a un sustancial ahorro de tiempo.
- **Eficiencias de costes:** Las prácticas consolidadas mejoraron las eficiencias de costes.
- **Formación eficiente del personal:** La solución simplificó la formación del personal.
- **Calidad de los datos:** La mayor calidad de los datos mejoró la exactitud de los informes.
- **Conformidad normativa y seguridad:** El compromiso de ADP con la conformidad normativa y la seguridad otorgó una gran tranquilidad a HMSHost, ya que se reducían los riesgos de costosos errores.

Además de estos beneficios tangibles, la colaboración con ADP mejoró la credibilidad de HMSHost dentro de la organización mayor, afectando positivamente a los equipos de RR. HH. y Nóminas. La solución exhaustiva y externalizada redujo significativamente la probabilidad de que ocurrieran costosos errores en las nóminas, y garantizó que los pagos fueran puntuales y exactos. En general, la colaboración con ADP ha demostrado ser un activo de valor incalculable en el proceso actual de transformación y el éxito de las operaciones de RR. HH. y Nóminas de HMSHost.

Conforme HMSHost anticipa seguir creciendo y expandiéndose dentro de Avolta, reconoce el rol crítico que ha jugado ADP en su camino hacia la excelencia operativa, la conformidad normativa y la tranquilidad en el complejo ámbito de los RR. HH. y la gestión de la nómina.

ADP, el logotipo de ADP y Always Designing for People son marcas registradas de ADP, Inc. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos propietarios. Copyright © 2024 ADP, Inc. Todos los derechos reservados.

WF 1828317



ADP ha sido una parte esencial de nuestro negocio, haciéndonos avanzar hacia la eficiencia y el éxito. En ellos hemos encontrado un partner de confianza, y su compromiso con nuestras necesidades ha sido excepcional».

Kimberly DeMello

Vicepresidenta sénior,
RR. HH. EMEA en Avolta.



Always Designing
for People®



Feeling Good on the Move®