



Wolt: cómo hacer frente a los retos de nóminas globales de las empresas de hipercrecimiento con ADP®

Marc Gil

Director de nóminas globales, Wolt

Datos de la empresa

Empresa: Wolt

Sede: Helsinki, Finlandia

Sector: Servicios empresariales

Empleados: Más de 10 000

Producto: ADP Global Payroll®

Más información acerca de Wolt
[en wolt.com](http://wolt.com)

Wolt es una empresa tecnológica finlandesa con 10 años de antigüedad que ofrece una plataforma en línea que conecta a clientes, comerciantes y partners profesionales para entregar artículos. Presente en 25 países y más de 300 ciudades, cuenta con más de 70 000 partners comerciales y 20 millones de clientes registrados.

Su ambición es entregar casi cualquier cosa en casi cualquier lugar en 30 minutos.

Dato curioso: el nombre «Wolt» no significa nada en realidad. En 2014, cuando los fundadores intentaban encontrar un nombre, buscaron en Google el nombre de un grupo de rock ficticio. El resultado fue Wolt.

Cómo afrontar el hipercrecimiento

Cuando explica cómo surgió la relación con ADP, Marc Gil, responsable de nóminas globales de Wolt, afirma: «Hace unos cinco años estábamos pagando a unos 500 empleados. En ese momento nos dimos cuenta de que necesitábamos buscar en otra parte cómo prestar nuestros servicios de nóminas. Estábamos utilizando una empresa de contabilidad que tenía presencia en los países en los que estábamos, pero no necesariamente tenían la experiencia y no eran una empresa especializada en nóminas».

Desde entonces, la empresa ha crecido exponencialmente y cuenta (en el momento de escribir estas líneas) con más de 10 000 empleados.

Gil continúa: «Nuestro crecimiento ha sido incluso mayor de lo que esperábamos. Por eso tuvimos que asociarnos con ADP, por los riesgos que conllevaba estar con nuestro antiguo proveedor».

Gil cree que la pandemia desempeñó un papel clave en lo que él llama su «hipercrecimiento con esteroides» durante ese periodo.

Y añade: «Elegimos a ADP porque está en todos los países en los que trabajamos y en la mayoría de los países a los que queríamos expandirnos».

La tecnología estandarizada y una oferta de servicios estandarizada también eran esenciales para que la organización pudiera hacer crecer el «equipo a escala, pero también a la escala adecuada», señala Gil.

Si hubieran seguido con su anterior proveedor de servicios, no habrían podido acomodar el rápido aumento del número de empleados ni tener acceso a informes y gestión.

Problemas iniciales

Los proveedores anteriores exponían a la empresa a lo que Gil llama «un único punto de fallo», como explica: «Podía funcionar muy bien con una persona, pero si se iba de vacaciones, o si le tocaba la lotería, por ejemplo, entonces sí que teníamos problemas».

También explica que con su anterior proveedor no podían hacer pruebas de estrés.

«En países en los que ya contábamos con 500 empleados, no podíamos, o el proveedor no podía, someter a pruebas de estrés los volúmenes que necesitábamos para ver si sus sistemas, personal y procesos podían hacerles frente. Fue una decisión muy acertada cambiar a ADP».

La evolución de la relación

Gil subraya la importancia de establecer una relación.

«Mi experiencia con ADP es que cuentan con las personas adecuadas. Pero tienes que desarrollar una relación para crear una asociación, en lugar de dos equipos separados». —Marc Gil, director de nóminas globales

Gil explica que, tras incorporarse a Wolt dos años atrás, tanto el cliente como ADP tuvieron que trabajar mucho.

Continúa: «Una de las cosas que hice fue intentar que esa relación evolucionara de tener una sola persona que gestionaba nuestra cuenta a poner en marcha un modelo de gestión por parte de ADP. Era importante que entendieran nuestras necesidades y, para ser justos con ADP, nos escucharon».

«Ahora tenemos un único gestor de cuentas clave senior que gestiona nuestra cuenta en lo que respecta a la dirección y la estrategia, y no solo en cuanto a la gestión de crisis, sino al servicio diario».

«Sabemos a quién recurrir cuando algo va mal, pero también sabemos cómo deben funcionar las cosas en el día a día».

Creación de un centro

ADP también ayudó a Wolt a crear un centro. Finlandia es un país relativamente pequeño para mucha gente, sin muchas multinacionales ni centros de servicios compartidos. Necesitan buscar talento en otros lugares. Por eso ADP les ayudó a construir su primer centro en Budapest.

Dice: «Como el proceso se puede repetir, tanto si gestionamos una nómina para Kazajistán como para Suecia, debería ser lo mismo».



En países en los que ya contábamos con 500 empleados, no podíamos, o el proveedor no podía, someter a pruebas de estrés los volúmenes que necesitábamos para ver si sus sistemas, personal y procesos podían hacerles frente. Fue una decisión muy acertada cambiar a ADP».

—**Marc Gil**, director de nóminas globales, Wolt



¿Cuál es el futuro con ADP?

Además de los beneficios de los costes directos y la simplificación de las operaciones a escala, Gil quiere destacar el beneficio de los «costes indirectos» en términos de «servicio y riesgo».

«Tenemos unos cuantos países grandes en los que sabemos que vamos a tener un hipercrecimiento y estamos en conversaciones con ADP para decidir el mejor enfoque».

Gil dice: «Ser una empresa de hipercrecimiento en nóminas es muy difícil porque, obviamente, tenemos que hacer frente a la incorporación de un número de personas muy rápido. Necesitamos un socio que nos garantice que seguiremos pagando a la gente a tiempo, aunque estemos incorporando a X cantidad de personas en un periodo muy corto. ADP puede hacer frente a eso».

Y continúa: «Mi equipo está siempre alerta. Y cuanto más crecemos, más atención recibimos. ADP nos permite ser más ágiles a la hora de crecer. Si necesitamos expandirnos a un nuevo país, ADP tiene un socio establecido o es capaz de trabajar con un nuevo socio para garantizar que podremos satisfacer nuestras necesidades y cumplir con las fechas de lanzamiento».

Añade: «Si tuviera que dar un consejo a alguien sobre la transformación, sería que lo tuviera claro desde el principio y que se asegurara de que esa claridad incluye la asignación de recursos. Hay que poner todas las cartas sobre la mesa. Cuanto más claro lo tengas desde un primer momento, mejor será el proceso».



Nuestro crecimiento ha sido incluso mayor de lo que esperábamos. Por eso tuvimos que asociarnos con ADP, por los riesgos que conllevaba estar con nuestro antiguo proveedor».

—**Marc Gil**, director de nóminas globales, Wolt



Always Designing
for People®