



Case Study ADP® — Amazon

In che modo ADP sta aiutando Amazon a pagare oltre 1,6 milioni di dipendenti in tutto il mondo

Ne è passato di tempo da quando, come tutti sanno, Jeff Bezos la fondò nel suo garage di Washington: Amazon è ormai diventata uno dei pilastri economici e culturali più influenti della contemporaneità. I campi principali in cui opera questa azienda tecnologica del valore di miliardi di dollari sono l'e-commerce, il cloud computing, lo streaming digitale e l'intelligenza artificiale.

Amazon afferma con orgoglio di lasciarsi guidare dalla sua estrema attenzione per i clienti, dall'inventiva, dalla fidelizzazione dei consumatori e dal pensare in grande. Ambisce a diventare "l'azienda più incentrata sul cliente del mondo" e "il miglior datore di lavoro della Terra".

ADP aveva già un rapporto solido con Amazon, poiché l'aveva aiutata a raggiungere una vasta gamma di aree geografiche con almeno otto soluzioni ADP diverse. La rapida espansione commerciale in nuove zone e la pandemia non hanno fatto che rafforzare questa collaborazione.

Le paghe viste da una nuova prospettiva


Con lo scoppio della pandemia, dato l'elevato numero di lavoratori ritenuti essenziali, la maggiore preoccupazione di Amazon erano le paghe. Nel 2021, le aspettative dei dipendenti nei confronti dei reparti payroll e HR sono completamente cambiate.


Come sottolinea Greg, "Quando è scoppiata la pandemia, abbiamo dovuto pagare i dipendenti in modi del tutto nuovi. All'improvviso andare al lavoro era diventato un atto eroico e molti hanno dovuto assumersi una certa dose di rischio personale per farlo. Abbiamo implementato speciali incentivi in pochissimo tempo, una decisione che si è rivelata vincente. Abbiamo impostato un nuovo standard di reazione per i rapidi cambiamenti aziendali, e i team delle paghe e delle risorse umane sono in prima linea".


In breve



 **Società:** Amazon

 **Sede:** Seattle, Washington, Stati Uniti

 **Settore:** vendita al dettaglio

 **Dipendenti:** 1,6 milioni

 **Prodotto:** ADP Global Payroll

**Per maggiori informazioni
su Amazon: amazon.it**



Always Designing
for People®





Collaborare con un leader del settore delle innovazioni nel campo del payroll ci ha dato fiducia. Negli anni abbiamo presentato ad ADP sfide assurde e inaudite, e siamo rimasti sempre soddisfatti".

Greg Harmer,
Global Head of Payroll, Amazon

Le sfide

Amazon aveva bisogno di un sistema di gestione del payroll in grado di stare al passo con la sua crescita esponenziale. Negli ultimi anni, il tasso di crescita della forza lavoro è aumentato tra il 20 e il 40% all'anno e non accenna a rallentare. La pandemia ha contribuito a incrementare ulteriormente questa espansione, tanto che oggi l'azienda retribuisce 1,6 milioni di dipendenti in tutto il mondo con scadenze diverse: mensile, bisettimanale e settimanale.

Greg fa notare che sono proprio le dimensioni di Amazon a renderla così unica e interessante. "Siamo la seconda azienda non governativa più grande del mondo e, data la nostra portata, è una sfida tecnica fare in modo che la tecnologia vada di pari passo con una crescita così rapida".

Non solo Amazon è un'azienda grande e complessa con una forza lavoro in costante evoluzione, ma si interessa anche all'acquisizione di imprese affini. Quando nel 2017 ha acquisito Souq.com, all'improvviso doveva supportare dipendenti su larga scala in Paesi con cui aveva scarsa familiarità, come l'Egitto, la Giordania, il Kuwait e l'Arabia Saudita. Integrare il payroll di un nuovo Paese in modo rapido ed efficace è sempre complicato, quindi l'azienda aveva bisogno d'aiuto per non commettere errori.

Amazon cercava un partner per la gestione delle paghe a lungo termine in grado di fornire non solo tecnologie all'avanguardia, ma anche un team di esperti legali che aiutasse l'azienda a rispettare le norme di conformità a livello globale e i severi requisiti di sicurezza sul campo.

La soluzione

"Usiamo Wisely® di ADP come piattaforma per pagare i dipendenti che si iscrivono alla nostra app di pagamento personalizzata, gratuita e on-demand, Anytime Pay", spiega Harmer. "In questo modo, possiamo attirare, coinvolgere e fidelizzare i migliori talenti grazie alla praticità e alla flessibilità di un'offerta di pagamento incentrata sui dipendenti. Inoltre, ci permette di ridurre i costi e il carico amministrativo".

L'azienda si affida anche ad ADP Streamline Payroll, la piattaforma di gestione delle paghe, basata su un'unica soluzione multinazionale. In qualità di fornitore internazionale, la lunga esperienza di ADP nel campo del payroll è stata fondamentale per garantire il successo di Amazon come impresa in Medio Oriente. Che si tratti di normativa fiscale, report sulla manodopera o benefit di determinate aree, "poter contare su un partner nel Paese, che offre esperienza, supporto e anche la tecnologia giusta non ha prezzo", rimarca Greg.

ADP ha aiutato Amazon a fornire ai suoi dipendenti un'esperienza dell'utente intuitiva, maggiore flessibilità retributiva e, grazie a Wisely, strumenti di benessere finanziario. "La nuova esperienza d'uso di ADP su mobile e web è eccellente. È intuitiva, semplice e lineare. L'azienda capisce appieno le esigenze dei nostri dipendenti e ci garantisce la trasparenza e la funzionalità per aiutare il nostro personale a concentrarsi sugli aspetti più importanti del lavoro", dichiara Greg.

I risultati

"Con scarso preavviso e con l'aiuto di ADP abbiamo realizzato l'accelerazione del più grande ciclo di paga della storia, impostando una retribuzione settimanale per mezzo milione di dipendenti. Non potevamo permetterci di commettere errori e non c'era tempo da perdere. Con le tecnologie di ADP ce l'abbiamo fatta. Abbiamo potuto contare sul sostegno del team di ADP, che ha centrato l'obiettivo", aggiunge. "Nonostante la crescita vertiginosa della forza lavoro, sono rimasto piacevolmente sorpreso nel constatare che le tempistiche di elaborazione del payroll non sono cambiate, anzi, proprio il contrario".

Ora che fidelizzare i talenti è sempre più complicato, il payroll è una funzione aziendale strategica per Amazon. L'utilizzo della tecnologia di ADP ha consentito ad Amazon di rimanere altamente competitiva nel trattenere i talenti, dove la frequenza e la facilità di pagamento sono punti di forza fondamentali. Negli Stati Uniti in particolare, la soluzione Wisely di ADP ha un vero appeal per i potenziali dipendenti, dove la possibilità di essere pagati istantaneamente e in modo corretto ha trasformato l'offerta di Amazon

"La natura stessa delle paghe rende impossibile prevedere determinati aspetti", prosegue Greg. "Il partner ideale fa il massimo per soddisfare i tuoi clienti, proprio come noi facciamo il massimo per soddisfare i nostri. Il partner ideale ti aiuta ad arginare le crisi, come è accaduto di recente: abbiamo rilevato un errore interno durante un fine settimana e ADP ha superato tutte le nostre aspettative risolvendo il problema nel giro di un'ora".

Una delle cose che Greg apprezza maggiormente è la responsabilità di ADP nel proteggere la privacy dei dipendenti di Amazon. Il rispetto della conformità è fondamentale per ogni aspetto dell'attività di Amazon, che sa bene quanto sarebbe deleterio se i dati sulle paghe finissero nelle mani sbagliate. "L'esperienza globale e pluridecennale di ADP garantisce la sicurezza dei dati dei nostri dipendenti", afferma Greg.

Secondo Greg, si è trattato di un vero e proprio lavoro di squadra. "Quando dobbiamo scegliere un partner, in qualsiasi Paese, cerchiamo soprattutto un team esperto, ben informato, reattivo e collaborativo. Nella mia esperienza, un ottimo team può compensare tecnologie al di sotto dello standard, ma non viceversa. Fortunatamente, con ADP non occorre rinunciare a niente. Il team di ADP è composto da esperti del settore sempre disposti a darci consigli e a rispondere alle nostre domande. Insieme al portafoglio di tecnologie globali solide e flessibili, questo ci assicura che i nostri dipendenti siano in buone mani", aggiunge.



I sistemi di ADP si sono evoluti insieme a noi in modo ottimale. Nel 2020, quando Amazon è diventata un'ancora di salvezza per moltissime persone durante la pandemia, nel giro di qualche mese i nostri dipendenti sono passati da 800.000 a 1,3 milioni. Oltre all'espansione dell'organico, abbiamo anche deciso di modificare la frequenza di pagamento dei nostri dipendenti a ore negli Stati Uniti, che da bisettimanale è diventata settimanale.

Greg Harmer,
Global Head of Payroll, Amazon



Always Designing
for People®

