



HMSHost International: come trasformare le risorse umane e il payroll nel settore dell'ospitalità

HMSHost International era la divisione internazionale della famosa azienda Autogrill. In seguito alla fusione di due colossi nel settore dei viaggi, Dufry e Autogrill, fa ora parte della nuova società Avolta, leader globale nella fornitura di cibi, bevande e servizi retail ai viaggiatori che transitano sulle autostrade, negli aeroporti, nelle stazioni ferroviarie, nei centri commerciali e nelle stazioni marittime. L'azienda è operativa in più di 75 paesi e conta oltre 66.000 dipendenti.

Nel corso degli anni, HMSHost International ha portato avanti un'operazione di HR transformation che ha richiesto la collaborazione di ADP® e l'introduzione di una soluzione completa. Questo case study descrive le sfide che HMSHost ha dovuto affrontare, la soluzione proposta da ADP e i risultati straordinari raggiunti grazie a questa collaborazione.

Le sfide

Nel corso degli anni, HMSHost ha incontrato molte difficoltà in qualche modo intrinseche alle operazioni HR. Le più complesse sono state l'implementazione di una soluzione enterprise completa, le conseguenze del COVID-19 sulle attività dell'azienda e le recenti trattative contrattuali.

La prima sfida che HMSHost ha affrontato durante la collaborazione con ADP è stata l'implementazione di un sistema enterprise a tutto tondo. In questo senso, HMSHost ha acquisito le licenze SuccessFactors tramite ADP, per poi procedere con la connessione a ADP Enterprise eTime e quindi a ADP Global Payroll. In teoria era una soluzione fantastica. In pratica, e nell'uso concreto, non è andato tutto liscio come l'olio. HMSHost era la prima azienda a implementare questa soluzione, quindi continuavano a presentarsi problemi da gestire e risolvere. I team di ADP andavano ad Amsterdam e passavano molto tempo con i team HR per capirne di più.

Dopo l'implementazione, i problemi non sono scomparsi nel giro di alcune settimane: di fatto ci sono voluti anni per arrivare al perfezionamento di strumenti e processi. ADP non ha mai gettato la spugna ed è stata sempre presente ogni volta che il team di HMSHost doveva gestire e risolvere un problema. Ogni tanto si presentano ancora degli intoppi, ma HMSHost sa di poter contare su un partner di fiducia che è sempre disponibile a prestare assistenza.

Il secondo problema ha riguardato le conseguenze del COVID-19 sulle attività aziendali. Prima del COVID-19, il team globale di HMSHost contava oltre 13.000 persone. Durante la pandemia, è sceso fra i 3.000 e i 5.000 associate. Il fatturato aziendale è precipitato al 2%. A un certo punto era diventata una questione di mera sopravvivenza.

Kimberly DeMello
Senior Vice President,
HR EMEA per Avolta



In breve

 **Società:** HMSHost International

 **Sede:** Evert van de Beekstraat 364,
1118 CZ Schiphol, Netherlands

 **Settore:** cibo e bevande

 **Dipendenti:** oltre 11.000

 **Prodotti:** ADP Payroll Services,
ADP Enterprise eTime

Ulteriori informazioni su
HMSHost International
sono disponibili all'indirizzo
hmshost.international



Always Designing
for People®



“Come sempre, ADP non ci ha deluso ed è rimasta al nostro fianco in questo momento così difficile per l'azienda. Grazie al suo supporto straordinario, siamo riusciti a contenere i costi durante la ripresa dopo la pandemia.”

Infine, ADP ha dimostrato all'azienda un sostegno incrollabile durante le ultime sessioni delle trattative contrattuali. Dopo dieci anni di collaborazione con ADP, il team HR di HMSHost è stato sollecitato dai vertici aziendali a cercare una soluzione, potenzialmente migliore, offerta da un'altra società. HMSHost era sicura che la soluzione di ADP fosse comunque l'opzione più adatta all'azienda e durante le trattative si è concentrata su tre punti 1. Revisione del contratto legale 2. Termini commerciali 3. Aspetti tecnici.

Dopo diversi mesi di trattative, entrambe le aziende si sono alzate dal tavolo soddisfatte per i nuovi accordi, per i termini commerciali e per il team tecnico di nuova formazione. Il contratto era chiaro e aggiornato con alcune clausole sulla sicurezza informatica, sulla sicurezza dei dati e su molti altri aspetti. I termini commerciali sono stati approvati dai vertici aziendali, mentre il team tecnico ha iniziato a lavorare per risolvere alcune questioni tecniche che, a quanto pare, erano rimaste in sospeso.

Dopo molti anni di collaborazione, ecco quali sono stati i risultati più importanti:

- **Semplificazione dei processi del payroll:** le soluzioni globali e complete di ADP hanno semplificato la gestione del payroll, garantendo un'unica fonte di dati ed eliminando la necessità di utilizzare numerosi fogli Excel.
- **Servizi di consulenza:** le risorse di consulenza messe a disposizione da ADP si sono rivelate indispensabili per la creazione di siti web dedicati alle assunzioni, mentre il servizio clienti è sempre stato a disposizione per risolvere rapidamente i problemi legati al payroll.
- **Servizio clienti straordinario:** il team della gestione degli account di ADP, guidato da Robert Spierings (ADP Senior Director Strategic Client Partnerships), ha dimostrato un grande impegno e ha gestito tempestivamente le richieste e i problemi di HMSHost.

I risultati

La collaborazione con ADP ha prodotto risultati importanti e misurabili per i processi HR e payroll di HMSHost:

- **Gestione del tempo di lavoro:** la semplificazione dei processi ha consentito un ingente risparmio di tempo.
- **Efficienza economica:** il consolidamento delle prassi ha determinato una maggiore efficienza economica.
- **Formazione efficiente del personale:** la soluzione ha semplificato le attività di formazione del personale.
- **Qualità dei dati:** la qualità dei dati è migliorata e di conseguenza i report sono diventati più precisi.
- **Conformità e sicurezza:** l'impegno di ADP in materia di conformità e sicurezza ha rassicurato HMSHost e ha ridotto il rischio di costosi errori.

Oltre a questi vantaggi concreti, la collaborazione con ADP ha conferito maggiore credibilità a HMSHost nell'ambito generale dell'organizzazione, con effetti positivi per i team HR e payroll. Grazie a una soluzione completa esternalizzata, si è ridotta la probabilità che si verificano costosi errori di payroll e i pagamenti sono effettuati tempestivamente e con la massima precisione. Nel complesso, la collaborazione con ADP ha dato un contributo insostituibile al successo e alla trasformazione continua delle operazioni HR e payroll di HMSHost.

Nell'ottica di un'espansione e di una crescita continua all'interno di Avolta, HMSHost riconosce il ruolo fondamentale che ADP ha svolto per l'efficienza operativa, la conformità e la sicurezza in un ambito complesso come quello della gestione di HR e payroll.



ADP ha dato un contributo indispensabile per l'efficienza e il successo della nostra azienda. Si è dimostrata un partner affidabile ed è andata incontro alle nostre esigenze con una dedizione totale."

Kimberly DeMello

Senior Vice President,
HR EMEA per Avolta.



Always Designing
for People®



Feeling Good on the Move®