



# Transformation der HR- und Entgeltabrechnungsprozesse im Gastgewerbe für HMSHost International

HMSHost International war früher die internationale Abteilung des bekannten Unternehmens Autogrill. Mittlerweile zählt HMSHost International zum neu gegründeten Unternehmen Avolta, das durch den Zusammenschluss des großen Reisebedarfshändlers Dufry und des etablierten Raststätten-Betreibers Autogrill entstand. HMSHost International ist ein global marktführendes Unternehmen, spezialisiert darauf, Reisenden an Autobahnen, Flughäfen, Bahnhöfen, Einkaufszentren und Häfen Speisen, Getränke und Einzelhandelsservices bereitzustellen. Das Unternehmen ist in über 75 Ländern tätig und zählt mehr als 66.000 Beschäftigte.

HMSHost International unterzog sich im Laufe der Jahre einer HR-Transformation, für die eine umfassende Lösung und die Zusammenarbeit mit ADP® erforderlich war. In diesem Kundenbeispiel erfahren Sie, mit welchen Herausforderungen HMSHost International konfrontiert war, welche Lösung ADP bereitgestellt hat und welche herausragenden Ergebnisse HMSHost International durch diese Partnerschaft erzielen konnte.

## Die Herausforderungen

Im Laufe der Jahre stand HMSHost vor vielen HR-Herausforderungen, bei denen oftmals „Systeme“ das Hauptproblem darstellten. Die größten Herausforderungen waren die Implementierung einer End-to-End-Unternehmenslösung, die Auswirkungen von COVID-19 auf das Geschäft und die aktuellen Vertragsverhandlungen.

Die erste Hürde, vor der HMSHost bei der Zusammenarbeit mit ADP stand, war die Implementierung eines End-to-End-Unternehmenssystems. Dafür erwarb HMSHost über ADP SuccessFactors-Lizenzen für das Unternehmen, die eine Verknüpfung mit ADP Enterprise eTime und somit auch direkt mit ADP Global Payroll ermöglichten. In der Theorie ist dies ein hervorragendes Produkt. Die Praxis und Anwendung stellten sich jedoch als komplizierter heraus. Da HMSHost das erste Unternehmen war, das diese Lösungen implementierte, mussten einige Probleme regelmäßig angegangen und behoben werden. Um die Probleme zu verstehen, flogen ADP-Teams nach Amsterdam und arbeiteten mit den HR-Teams zusammen.

All diese Herausforderungen konnten nicht innerhalb weniger Wochen nach der Implementierung gelöst werden – es dauerte tatsächlich mehrere Jahre, bis die Tools und Prozesse reibungslos funktionierten. ADP hat durchgehalten und war jedes Mal zur Stelle, um das Team von HMSHost dabei zu helfen, alle Herausforderungen zu meistern. Auch heute treten noch hin und wieder Probleme auf, aber HMSHost hat einen zuverlässigen Partner zur Seite, der das Unternehmen am anderen Ende des SR-Tickets unterstützt.

**Kimberly DeMello**  
Leitende Vizepräsidentin,  
HR EMEA bei Avolta



## Kurzinformationen



**Unternehmen:** HMSHost International



**Firmensitz:** Evert van de Beekstraat 364, 1118 CZ Schiphol, Niederlande



**Branche:** Lebensmittel und Getränke



**Beschäftigte:** 11.000+



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

Weitere Informationen über HMSHost International finden Sie unter [hmshost.international](https://hmshost.international)



Always Designing  
for People®



Die zweite Herausforderung, vor der HMSHost stand, waren die Auswirkungen von COVID-19 auf das Geschäft. Vor der COVID-19-Pandemie beschäftigte HMSHost ein globales Team aus mehr als 13.000 Personen. Während der Pandemie verringerte sich die Anzahl der Beschäftigten auf zwischen 3.000 und 5.000. Der Unternehmensumsatz schrumpfte ebenfalls – auf 2 %. Es gab einen Punkt, an dem die einzige Strategie des Unternehmens lautete „Hauptsache überleben“.

„ADP stand auch in dieser für uns unglaublich schwierigen Zeit als Partner an unserer Seite. Die Art und Weise, wie ADP uns dabei unterstützte, die Kosten im Zaum zu halten, während sich unser Unternehmen von der Pandemie erholte, war fantastisch.“

Zu guter Letzt stellte ADP seine unermüdliche Unterstützung für HMSHost in den jüngsten Vertragsverhandlungen unter Beweis. Nach einer fast 10-jährigen Partnerschaft mit ADP wurde das HMSHost-HR-Team vom Unternehmen damit beauftragt, nach einer möglicherweise besseren Lösung von einem anderen Anbieter zu suchen. HMSHost war dennoch der Überzeugung, dass die ADP-Lösung nach wie vor die beste Option für das Unternehmen war, und konzentrierte sich bei den Verhandlungen auf drei Punkte: 1. Überprüfung des gesetzlichen Vertrages, 2. Handelsbedingungen und 3. technische Komponenten.

Nach monatelangen Verhandlungen waren beide Unternehmen mit den neu festgelegten Vereinbarungen, Handelsbedingungen und dem neu gebildeten technischen Team zufrieden. Der Vertrag war einwandfrei, umfasste aktualisierte Klauseln zur Cyber- und Datensicherheit und viele weitere Punkte. Die Handelsbedingungen wurden von der Geschäftsleitung genehmigt und das technische Team begann, offene technische Fragen zu klären, die scheinbar in der Vergangenheit nicht berücksichtigt wurden.

Nach vielen Jahren der Zusammenarbeit konnte durch folgende Faktoren der größte Fortschritt erzielt werden:

- **Rationalisierte Entgeltabrechnungsprozesse:** Die umfassenden globalen Lösungen von ADP vereinfachten Entgeltabrechnungsprozesse, da Mitarbeitende auf eine einzige Informationsquelle zugreifen können und keine zahlreichen Excel-Tabellen mehr benötigen.
- **Beratung:** ADP stellte wertvolle Consulting-Ressourcen für die Erstellung von Recruitment-Websites zur Verfügung und ermöglichte einen schnellen Zugriff auf den Kundenservice, über den Mitarbeitende Probleme mit der Entgeltabrechnung lösen können.
- **Herausragender Kundenservice:** Das Kundenbetreuungsteam von ADP unter der Leitung von Robert Spierings (ADP-Seniorchef für strategische Kundenpartnerschaften) zeigte ein hohes Maß an Engagement und Unterstützung und ging umgehend auf die Anfragen und Probleme von HMSHost ein.

## Die Ergebnisse

Durch die Partnerschaft mit ADP konnten bedeutsame und messbare Ergebnisse im Bereich der HR- und Entgeltabrechnungsprozesse von HMSHost erzielt werden – unter anderem folgende:

- **Zeitwirtschaft:** Optimierte Prozesse ermöglichten erhebliche Zeiteinsparungen.
- **Kosteneffizienz:** Durch konsolidierte Praktiken konnten mehr Kosten eingespart werden.
- **Effiziente Schulung von Mitarbeitenden:** Die Lösung vereinfachte die Schulung von Mitarbeitenden.
- **Datenqualität:** Dank der höheren Datenqualität wurde eine genauere Berichterstattung ermöglicht.
- **Compliance und Sicherheit:** Der Einsatz von ADP für Compliance und Sicherheit sorgte bei HMSHost für Zuversicht und minderte das Risiko kostspieliger Fehler.

Zusätzlich zu diesen greifbaren Vorteilen erhöhte die Partnerschaft mit ADP die Glaubwürdigkeit von HMSHost innerhalb des breiteren Unternehmens. Das wiederum wirkte sich positiv auf HR- und Entgeltabrechnungsteams aus. Die umfassende, ausgelagerte Lösung verringerte die Wahrscheinlichkeit teurer Fehler bei der Entgeltabrechnung erheblich und sorgte für pünktliche und korrekte Zahlungen. Insgesamt hat sich die Partnerschaft mit ADP als unschätzbare Vorteil für die fortlaufende Transformation und den Erfolg der HR- und Entgeltabrechnungsprozesse von HMSHost erwiesen.

HMSHost blickt mit freudiger Erwartung auf das weitere Unternehmenswachstum und die Expansion als Teil von Avolta und ist sich der entscheidenden Rolle bewusst, die ADP beim Erzielen von operativer Exzellenz, Compliance und Sicherheit im komplexen Bereich HR und Payroll Management gespielt hat.

ADP, das ADP-Logo und Always Designing for People sind Marken von ADP, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Copyright © 2024 ADP, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

WF 1828317

”

ADP ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Unternehmens und verhilft uns zu Effizienz und Erfolg. Das Unternehmen ist ein zuverlässiger Partner und sein Einsatz für unsere Anforderungen ist wirklich außergewöhnlich.“

**Kimberly DeMello**

Leitende Vizepräsidentin,  
HR EMEA bei Avolta

  
Always Designing  
for People®

  
HMS  
HOST  
Feeling Good on the Move®