



Transformando as operações de RH e folha de pagamento no setor hoteleiro para a HMSHost International

A HMSHost International era a divisão internacional da renomada empresa Autogrill. A HMSHost International agora faz parte da empresa recém-formada Avolta através da fusão de duas grandes potências do setor de viagens, Dufry e Autogrill. A empresa é líder global no fornecimento de alimentos, bebidas e serviços de varejo para viajantes em rodovias, aeroportos, estações de trem, shoppings e portos. Com operações abrangendo mais de 75 países e empregando mais de 66.000 membros de equipe.

A HMSHost International passou por uma transformação do RH ao longo dos anos que exigiu uma solução abrangente e uma parceria com a ADP®. Este estudo de caso explora os desafios encontrados pela HMSHost, a solução fornecida pela ADP e os resultados notáveis alcançados através desta parceria.

Os desafios

Ao longo dos anos, a HMSHost enfrentou muitos desafios de RH, com os "sistemas" estando no centro de muitos deles. Os maiores deles foram a implementação da solução empresarial de ponta a ponta, o impacto do COVID-19 nos negócios e as recentes negociações contratuais.

O primeiro desafio que a HMSHost enfrentou ao fazer parceria com a ADP foi a implementação do sistema empresarial de ponta a ponta. Isso significa que a HMSHost adquiriu suas licenças SuccessFactors por meio da ADP, com conexão ao ADP Enterprise eTime e diretamente ao ADP Global Payroll. Em teoria, este era um produto incrível. Na prática e no uso, não foi tão fácil. Por terem sido os primeiros a implementar as soluções, muitos problemas precisavam ser constantemente abordados e resolvidos. As equipes da ADP costumavam voar para Amsterdã e passar algum tempo trabalhando com as equipes de RH para compreender essas questões.

Todos esses desafios não se resolveram em algumas semanas após a entrada em operação; na verdade, levou anos para que as ferramentas e os processos funcionassem corretamente. A ADP se manteve firme e sempre apareceu para ajudar a resolver quaisquer desafios enfrentados pela equipe da HMSHost. Até hoje, ainda existem peculiaridades que surgem de vez em quando, mas a HMSHost tem um parceiro de confiança para ajudar do outro lado do tiquete de SR.

Kimberly DeMello
Vice-presidente sênior
de RH EMEA da Avolta



Fatos rápidos

- Empresa:** HMSHost International
- Sede:** Evert van de Breekstraat 364, 1118 CZ Schiphol, Holanda
- Setor:** Alimentos e bebidas
- Funcionários:** Mais de 11 mil
- Produto:** Serviços do ADP Payroll, ADP Enterprise eTime

Saiba mais sobre a
HMSHost International
em hmshost.international



O segundo desafio foi o impacto do COVID-19 nos negócios. Antes do COVID-19, a HMSHost empregava uma equipe global de mais de 13.000 pessoas. Durante o COVID-19, esse número caiu para entre 3.000 e 5.000 associados. A receita empresarial também diminuiu para 2%. A única estratégia em determinado momento era "apenas sobreviver".

"A ADP veio como sempre mostrando sua parceria neste momento incrivelmente difícil para nós. A forma como nos apoiaram para manter os custos contidos enquanto o negócio se recuperava da pandemia foi incrível."

Finalmente, a ADP demonstrou o seu apoio inabalável à HMSHost durante as mais recentes rondas de negociações contratuais. Após uma parceria com a ADP de quase 10 anos, a equipe de RH da HMSHost foi desafiada pela empresa a procurar fora da ADP uma possível solução melhor. A HMSHost determinou que a solução da ADP ainda era a melhor opção para eles e durante as negociações se concentrou em três pontos 1. Revisão legal do contrato 2. Termos comerciais 3. Componentes técnicos.

Após muitos meses de negociações, ambas as empresas saíram satisfeitas com os novos acordos em vigor, com os termos comerciais e com a equipe técnica recém-formada. O contrato era limpo, com cláusulas atualizadas sobre segurança cibernética e de dados e muitos outros pontos. Os termos comerciais foram aprovados pela equipe executiva e a equipe técnica começou a trabalhar para fechar pontos técnicos em aberto que pareciam arquivados no passado.

Depois de muitos anos de trabalho conjunto, o maior progresso foi demonstrado através de:

- **Processos otimizados de folha de pagamento:** as soluções globais abrangentes da ADP simplificaram as operações de folha de pagamento, garantindo uma única fonte de verdade e eliminando a necessidade de múltiplas planilhas Excel.
- **Serviços de consultoria:** a ADP forneceu valiosos recursos de consultoria para auxiliar na construção de sites de recrutamento e ofereceu acesso rápido ao atendimento ao cliente para resolver problemas de folha de pagamento.
- **Atendimento ao cliente excepcional:** a equipe de gerenciamento de contas da ADP, liderada por Robert Spierings (Diretor Sênior de Parcerias Estratégicas com Clientes da ADP), demonstrou um alto nível de comprometimento e suporte, atendendo prontamente às solicitações e problemas da HMSHost.

Os resultados

A parceria com a ADP trouxe resultados significativos e mensuráveis para os processos de RH e folha de pagamento da HMSHost, incluindo:

- **Gestão de tempo:** processos simplificados geraram economias substanciais de tempo.
- **Eficiência de custos:** práticas consolidadas melhoraram a eficiência de custos.
- **Treinamento eficiente de equipe:** a solução simplificou o treinamento da equipe.
- **Qualidade de dados:** melhor qualidade dos dados e maior precisão dos relatórios.
- **Conformidade e segurança:** o compromisso da ADP com a conformidade e a segurança proporcionou tranquilidade à HMSHost, reduzindo o risco de erros dispendiosos.

Além destes benefícios tangíveis, a parceria com a ADP melhorou a credibilidade da HMSHost dentro da organização maior, impactando positivamente as equipes de RH e de folha de pagamento. A solução abrangente e terceirizada reduziu significativamente a probabilidade de erros dispendiosos na folha de pagamento e garantiu pagamentos pontuais e precisos. No geral, a parceria com a ADP provou ser um ativo inestimável na transformação contínua e no sucesso das operações de RH e folha de pagamento da HMSHost.

Conforme a HMSHost aguarda com expectativa o seu crescimento e expansão contínuos sob a Avolta, ela reconhece o papel crucial que a ADP tem desempenhado na sua jornada para alcançar a excelência operacional, conformidade e paz de espírito no complexo campo do RH e da gestão de folha de pagamento.

“

A ADP tem sido uma parte essencial do nosso negócio, nos levando à eficiência e ao sucesso. Encontramos neles um parceiro de confiança e o seu compromisso com as nossas necessidades tem sido verdadeiramente excepcional.”

Kimberly DeMello
Vice-presidente sênior de RH EMEA da Avolta.

