



# ADP transformeert HR- en payrollwerkzaamheden in de horecasector voor HMSHost International

*HMSHost International was vroeger de internationale tak van het gerenommeerde bedrijf Autogrill. Tegenwoordig is HMSHost International onderdeel van het nieuwe bedrijf Avolta, een fusie van Dufry en Autogrill. Het bedrijf is een internationale leider in restaurants en winkels aan de snelweg, in winkelcentra en havens en op luchthavens en treinstations. Het is actief in meer dan 75 landen en heeft meer dan 66.000 mensen in dienst.*

*In de afgelopen jaren heeft HMSHost International een HR-transformatie ondergaan, waarvoor ze een uitgebreide oplossing en een partnerschap met ADP® nodig hadden. In deze casestudy kijken we naar de uitdagingen die HMSHost tegenkwam, de oplossing die ADP aandroeg en de prachtige resultaten van hun samenwerking.*

## De uitdagingen

HMSHost heeft in de afgelopen jaren te maken gehad met allerlei HR-uitdagingen, meestal op het gebied van systemen. Uitschieters waren de implementatie van een end-to-end systeem, de impact van de coronapandemie en de recente contractbesprekingen.

De eerste uitdaging die HMSHost tegenkwam toen ze gingen samenwerken met ADP, was de implementatie van een end-to-end systeem voor de onderneming. Dit systeem hield in dat HMSHost hun SuccessFactors-licenties verkregen via ADP, met een verbinding naar ADP Enterprise eTime en daarvandaan naar ADP Global Payroll. In theorie was het een geweldig product. In de praktijk was het niet zo simpel. Aangezien ze de eersten waren die deze oplossingen implementeerden, waren er voortdurend kwesties die moesten worden verholpen. De teams van ADP vlogen naar Amsterdam om samen te werken met de HR-teams zodat ze alle kwesties begrepen.


Al deze knelpunten waren niet binnen een paar weken opgelost. Het heeft jaren geduurd voordat alle tools en processen goed werkten. ADP heeft zich erin vastgebeten en is keer op keer teruggekomen om het team van HMSHost te helpen en problemen op te lossen. Tot op de dag van vandaag zijn er soms hobbels op de weg, maar HMSHost heeft nu een vertrouwde partner die hen helpt met alle SR-tickets.


**Kimberly DeMello**  
Senior vicepresident  
van HR voor EMEA  
bij Avolta



## Korte feiten

 **Bedrijf:** HMSHost International

 **Hoofdkantoor:** Evert van de Beekstraat 364, 1118 CZ Schiphol, Nederland

 **Branche:** Eten en drinken

 **Medewerkers:** Meer dan 11.000

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

Vind meer informatie over  
HMSHost International  
op [hmshost.international](https://hmshost.international)



Always Designing  
for People®



De tweede uitdaging was de impact van de coronapandemie op het bedrijf. Voor de pandemie had HMSHost een wereldwijd team van meer dan 13.000 mensen. Tijdens de pandemie daalde dit tot ongeveer 3000 tot 5000 medewerkers. Daarnaast daalde de omzet van het bedrijf tot slechts 2%. Op een bepaald punt was de strategie niets meer dan 'overleven'.

"ADP heeft ons veel bijgestaan in wat voor ons een hele slechte tijd was. Dankzij hun geweldige ondersteuning hebben we de kosten laag kunnen houden toen het bedrijf herstelde van de pandemie."

Ten derde heeft ADP tijdens de recentste contractbesprekingen niet-aflatende steun betoond aan HMSHost. Na bijna 10 jaar partner van ADP te zijn geweest, werd het HR-team van HMSHost door het bedrijf uitgedaagd een betere oplossing dan ADP te zoeken. Maar HMSHost was overtuigd dat ADP de oplossing was die het beste bij hen paste. Tijdens de besprekingen richtten ze zich op drie punten: 1) juridische analyse van het contract, 2) handelsvoorwaarden en 3) technische componenten.

Na vele maanden te hebben onderhandeld, waren beide bedrijven tevreden over de nieuwe contracten, de handelsvoorwaarden en een nieuw technisch team. Het contract bevatte bijgewerkte clausules over cyberbeveiliging, gegevensbeveiliging en meer. De handelsvoorwaarden werden goedgekeurd door het managementteam en het technische team begon zich te richten op technische problemen die eerder op een laag pitje waren gezet.

In een jarenlange samenwerking is het meeste vooruitgang geboekt op de volgende gebieden.

- **Gestroomlijnde payrollprocessen:** De uitgebreide internationale oplossingen van ADP hebben de payroll makkelijker gemaakt, zodat er één 'bron van waarheid' is en meerdere Excel-spreadsheets niet meer nodig zijn.
- **Adviesdiensten:** ADP bood waardevol advies bij het ontwikkelen van wervingswebsites, samen met snelle toegang tot klantenservice voor het verhelpen van payrollproblemen.
- **Uitzonderlijke klantenservice:** Het accountmanagementteam van ADP, onder leiding van Robert Spierings (senior directeur voor strategische klantpartnerschappen), ging telkens snel aan de slag om alle verzoeken en problemen van HMSHost te behandelen.

## De resultaten

De samenwerking met ADP heeft geleid tot aanzienlijke en meetbare resultaten bij de HR- en payrollprocessen van HMSHost.

- **Tijdsmanagement:** Gestroomlijnde processen hebben grote tijdsbesparingen opgeleverd.
- **Kostenbesparing:** Het consolideren van praktijken heeft kosten bespaard.
- **Efficiënte training:** De oplossing heeft het trainen van medewerkers vereenvoudigd.
- **Gegevenskwaliteit:** Een hogere gegevenskwaliteit heeft geleid tot nauwkeurigere rapporten.
- **Naleving en beveiliging:** Door ADP's inzet om te beveiligen en te voldoen aan regelgeving is het risico op dure fouten kleiner geworden.

Naast deze concrete voordelen heeft de samenwerking met ADP ook de reputatie van HMSHost binnen Avolta versterkt. Dit had een positief effect op de HR- en payrollteams. Door de uitgebreide oplossing uit te besteden is de kans op dure fouten aanzienlijk kleiner en zijn de betalingen tijdig en nauwkeurig. De samenwerking met ADP is van onschatbare waarde bij de transformatie en het succes van de HR- en payrollwerkzaamheden van HMSHost.

De toekomst van HMSHost onder Avolta is er een van continue groei en uitbreiding. Volgens het bedrijf heeft ADP een essentiële rol gespeeld om in de complexe wereld van HR- en payrollmanagement operationele uitmuntendheid te leveren en te voldoen aan regelgeving.

ADP, het ADP-logo en Always Designing for People zijn handelsmerken van ADP, Inc. Alle overige handels- en servicemerken zijn het eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Copyright © 2024 ADP, Inc. Alle rechten voorbehouden.

WF 1828317



ADP is van essentieel belang voor ons bedrijf om efficiënter te werken en meer succes te boeken. Ze zijn een trouwe partner, en hun inzet om aan onze behoeften te voldoen is echt uitzonderlijk."

**Kimberly DeMello**

Senior vicepresident van HR voor EMEA bij Avolta



Always Designing  
for People®



Feeling Good on the Move®