



ADP®-casestudy — Amazon

Hoe ADP Amazon ondersteunt bij het betalen van meer dan 1,6 miljoen medewerkers wereldwijd

Amazon, dat natuurlijk werd opgericht door Jeff Bezos vanuit zijn garage in Washington, is uitgegroeid tot een van 's werelds meest invloedrijke economische en culturele krachten van deze tijd. Het technologiebedrijf met een gigantische dollarwaarde is gericht op e-commerce, cloudverwerking, digitale streamingdiensten en kunstmatige intelligentie.

Amazon kenmerkt zichzelf als gedreven door klanttevredenheid, innovaties, klantvertrouwen winnen en groot denken. Het bedrijf streeft ernaar "s werelds meest klantgerichte bedrijf" en "s werelds beste werkgever" te zijn.

ADP had al een goede relatie met Amazon; ADP steunde reeds het bedrijf binnen een groot aantal regio's met minstens acht verschillende ADP-systemen. Die relatie werd alleen maar nauwer tijdens de pandemie en door snelle bedrijfsuitbreiding naar nieuwe regio's.

Een nieuwe kijk op payroll


Voor Amazon stond payroll centraal toen de pandemie begon, met name omdat zo veel van diens personeel werd aangemerkt als essentieel. In 2021 zijn de verwachtingen bij wat payroll en HR op korte termijn kan doen, volledig veranderd.


"Toen de pandemie begon, moesten we medewerkers op nieuwe manieren compenseren," vertelt Greg. "Opeens werd het heroïsch om naar het werk te komen en veel mensen moesten hiervoor een zeker persoonlijk risico ondergaan. We hebben toen op zeer korte termijn bijzondere bonussen ingevoerd en die bleken goed te werken. Er is een nieuwe responsstandaard voor snelle bedrijfsverandering ontstaan en payroll- en HR-teams spelen daarin een grote rol."

Korte feiten



 **Bedrijf:** Amazon

 **Hoofdkantoor:** Seattle, Washington, Verenigde Staten

 **Branche:** Detailhandel

 **Medewerkers:** 1,6 miljoen

 **Product:** ADP Global Payroll

Meer informatie over Amazon staat op amazon.com



Always Designing
for People®





Samenwerken met de marktleider wat betreft payrollinnovatie heeft ons zekerheid gegeven. We hebben de afgelopen jaren ADP een aantal waanzinnige, ongekende uitdagingen voorgeschoteld en ADP heeft geleverd."

Greg Harmer,
Global Head of Payroll, Amazon

De uitdagingen

Amazon had een payrollstelsel nodig dat zijn explosieve groei kon bijbenen. De laatste tijd groeit het aantal medewerkers jaarlijks met 20% tot 40% en dat lijkt niet minder te worden. De pandemie leidde ertoe dat het personeel nog verder moest uitbreiden: het bedrijf heeft nu wereldwijd 1,6 miljoen medewerkers die op verschillende intervallen betaald moeten worden. Sommige worden maandelijks betaald, andere tweewekelijks of wekelijks.

Het is eigenlijk de schaal van het bedrijf die Amazon zo uniek en interessant maakt, merkt Greg op. "We zijn 's werelds op een na grootste private werkgever. Op onze schaal is het een technische uitdaging om de technologie bij te laten benen met zo'n snelle groei."

Amazon is niet alleen een groot en complex bedrijf met een constant vernieuwend personeelsbestand, maar het blijft ook actief in de acquisitie van bedrijven met eenzelfde bedrijfsfilosofie. Toen het bedrijf in 2017 Souq.com overnam, moest het opeens medewerkers op grote schaal ondersteunen die in landen verbleven waar Amazon nog weinig aanwezig was: Egypte, Jordanië, Koeweit en Saoedi-Arabië. Het is altijd een uitdaging om snel en effectief een nieuw land te integreren voor payroll, dus de multinational was gebaat bij hulp om elke stap goed uit te voeren.

Amazon zocht naar een payrollpartner voor de lange termijn die niet alleen toonaangevende technologie kon leveren, maar ook een team juridische experts dat het bedrijf kon helpen te voldoen aan wereldwijde compliance-wetgeving en strenge veiligheidsvereisten voor fysieke systemen.

De oplossing

"We gebruiken Wisely® van ADP als motor om de medewerkers te betalen die zich registreren bij onze unieke gratis, on-demand Anytime Pay-betalapp," vertelt Harmer. "Hiermee kunnen we de beste mensen aantrekken, betrekken en vasthouden, dankzij het gemak en de flexibiliteit van een betaaldienst die op de medewerker is gericht. Daarnaast maken we minder kosten en is de administratie gemakkelijker."

Het bedrijf vertrouwt ook op ADP Streamline Payroll, het alles-in-één payrollplatform voor meerdere landen. Als internationale provider was ADP's uitgebreide ervaring in payroll voor meerdere landen uiterst waardevol voor Amazon en hun streven om een goede werkgever in het Midden-Oosten te zijn. Of het nu gaat om belastingregels, werkuren bijhouden of regio-specifieke uitkeringen, "door een partner in het land te hebben en een die je expertise, begeleiding en goede technologie kan bieden, krijg je iets onbetaalbaars," aldus Greg.

ADP heeft Amazon geholpen diens medewerkers niet alleen een intuïtieve gebruikerservaring te bieden, maar ook meer betalingsflexibiliteit en, met Wisely, financiële welzijnshulpmiddelen. Greg: "ADP's nieuwe mobiele en web-based gebruikerservaring is uitstekend. Het systeem is gebruiksvriendelijk, eenvoudig en duidelijk. Het bedrijf heeft echt een goed begrip van wat onze medewerkers nodig hebben. Ze bieden transparantie en functionaliteit om ons personeel te helpen zich te concentreren op dat wat er het meest toe doet."

De resultaten

"Binnen een korte tijd en met de hulp van ADP hebben we een half miljoen medewerkers omgezet naar wekelijkse betaling. Dat was de grootste versnelling van de betaalcyclus ooit. Fouten zouden catastrofaal zijn en elke seconde deed ertoe. We hebben dit traject volledig uitgevoerd aan de hand van technologie van ADP. Het ADP-team stond achter ons. Ze hebben het fantastisch gedaan," voegt hij toe. "Ondanks de grote groei was ik positief verrast door hoe onze payrollwerkingstijd niet trager is geworden. Sterker nog, we verwerken payroll zelfs sneller."

Vandaag de dag is de concurrentie om goede mensen groot. Payroll is dus een strategische zakelijk middel voor Amazon. Door gebruik te maken van ADP's technologie kon Amazon goed concurreren en goede mensen vasthouden. Daarbij was de frequentie en gemak van betalen een essentieel verkooppunt. Specifiek in de Verenigde Staten is Wisely van ADP erg aantrekkelijk voor potentiële medewerkers. De mogelijkheid om direct en op een gemakkelijke manier betaald te worden, heeft hetgeen Amazon te bieden heeft, omgegooid.

Greg: "Het is onvermijdelijk dat er bij payroll vele dingen zullen zijn die je niet kunt voorzien. Goede partners zijn net zo gedreven om te leveren aan je klanten als wij zijn gedreven om aan onze klanten te leveren. Goede partners helpen ons een onvoorziene uitdaging te verhelpen, zoals ADP laatst deed nadat er in een weekend een interne fout was opgemerkt. ADP zette alle zeilen bij om de situatie binnen een uur op te lossen."

Een van de dingen die Greg het meeste waardeert, is ADP's verantwoordelijkheid om de privacy van Amazon-medewerkers te beschermen. Wetgeving blijven naleven staat centraal bij Amazon; het bedrijf begrijpt hoe schadelijk het zou zijn als payrollgegevens in de verkeerde handen vallen. Greg: "Door de expertise op wereldniveau van ADP en de tientallen jaren aan ervaring weten we dat de gegevens van onze medewerkers veilig zijn."

Voor Greg was het een echte teamprestatie. "Als we zoeken naar een partner in een land, zoeken we met name naar een team dat capabel is, kennis van zaken heeft, snel reageert en prettig is om mee te werken. Het is mijn ervaring dat een goed team minder presterende technologie goed kan maken, maar andersom werkt dat niet. Gelukkig krijg je bij ADP het beste van beide werelden. Het team van ADP bestaat uit deskundigen in hun vakgebied en staat altijd klaar om ons te adviseren en onze vragen te beantwoorden. En dat, samen met het robuuste en wereldwijd aanpasbare technologieportfolio, leidt tot het vertrouwen dat er goed naar onze medewerkers wordt omgekeken."



Naarmate wij groeide, groeide de systemen van ADP uitstekend mee. In 2020, toen Amazon tijdens de pandemie essentieel voor een groot aantal mensen werd, is ons personeelsbestand in slechts enkele maanden tijd uitgebreid van 800.000 tot 1,3 miljoen. Naast de extra mensen hebben we tevens ervoor gekozen om onze Amerikaanse uurloners wekelijks in plaats van tweewekelijks te betalen.

Greg Harmer,
Global Head of Payroll, Amazon



Always Designing
for People®

