



# Transformación de las operaciones de Recursos Humanos (RR. HH.) y Nómina en el sector hotelero para HMSHost International

*HMSHost International era la división internacional de la reconocida empresa Autogrill. En la actualidad, forma parte de la reciente Avolta, tras la fusión de dos grandes empresas de viajes, Dufry y Autogrill. La empresa es líder mundial en la prestación de servicios de alimentación, bebidas y venta minorista a viajeros en autopistas, aeropuertos, estaciones de tren, centros comerciales y puertos. Con operaciones en más de 75 países y una plantilla de más de 66 000 empleados,*

*HMSHost International ha experimentado una transformación de RR. HH. a lo largo de los años, lo que requirió una solución integral y la asociación con ADP®. Este caso práctico explora los desafíos a los que se enfrentó HMSHost, la solución proporcionada por ADP y los extraordinarios resultados obtenidos gracias a esta asociación.*

## Los desafíos

A lo largo de los años, HMSHost se ha enfrentado a numerosos desafíos de RR. HH., muchos de ellos relacionados con los "sistemas". El mayor desafío sería la implementación de la solución empresarial integral, el impacto de la COVID-19 en el negocio y las recientes negociaciones contractuales.

El primer desafío al que se enfrentó HMSHost al asociarse con ADP fue la implementación del sistema empresarial integral. Esto implicó que HMSHost adquiriera sus licencias de SuccessFactors a través de ADP, con conexión a ADP Enterprise eTime y, posteriormente, a ADP Global Payroll. En teoría, era un producto increíble. En la práctica, no fue tarea sencilla. Dado que fueron los primeros en implementar las soluciones, fue necesario abordar y resolver una gran cantidad de problemas de manera constante. Los equipos de ADP viajaban a Ámsterdam y dedicaban tiempo a trabajar con los equipos de RR. HH. para comprender estos problemas.

Todos estos desafíos no se resolvieron en un par de semanas después de la puesta en marcha; de hecho, las herramientas y los procesos tardaron años en funcionar correctamente. ADP persistió y estuvo siempre presente para ayudar a resolver cualquier desafío que el equipo de HMSHost debiera enfrentar. Al día de hoy, todavía surgen imprevistos ocasionales, pero HMSHost cuenta con un socio de confianza que le ayuda en la gestión de las relaciones con clientes.

**Kimberly DeMello**  
Vicepresidenta Senior  
de RR. HH. para EMEA  
en Avolta



## Datos de interés



**Empresa:** HMSHost International



**Sede central:** Evert van de Beekstraat 364, 1118 CZ Schiphol, Países Bajos



**Industria:** Alimentos y bebidas



**Colaboradores:** Más de 11 000



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

Obtenga más información sobre  
HMSHost International  
en [hmshost.international](https://hmshost.international)



Always Designing  
for People®



El segundo desafío fue el impacto de la COVID-19 en el negocio. Antes de la COVID-19, HMSHost contaba con un equipo global de más de 13 000 personas. Durante la COVID-19, este número se redujo a entre 3000 y 5000 asociados. Los ingresos del negocio también disminuyeron un 2%. En un momento dado, la única estrategia fue "simplemente sobrevivir".

"ADP cumplió con su deber, ya que demostró su apoyo en estos momentos increíblemente difíciles para nosotros. La forma en que nos apoyaron para contener los costos mientras el negocio se recuperaba de la pandemia fue increíble".

Por último, ADP demostró su apoyo incondicional a HMSHost en las últimas rondas de negociaciones contractuales. Tras casi 10 años de colaboración con ADP, el equipo de RR. HH. de HMSHost se vio impulsado por la empresa a buscar una solución mejor fuera de ADP. En HMSHost, se determinó que la solución de ADP seguía siendo la mejor opción y, durante las negociaciones, se centraron en tres puntos: 1. Revisión del contrato legal, 2. Condiciones comerciales y 3. Componentes técnicos.

Tras meses de negociaciones, ambas empresas se mostraron satisfechas con los nuevos acuerdos, las condiciones comerciales y el nuevo equipo técnico. El contrato fue transparente, con cláusulas actualizadas sobre ciberseguridad y seguridad de datos, entre otros aspectos. El equipo ejecutivo aprobó las condiciones comerciales y el equipo técnico comenzó a trabajar para resolver los puntos técnicos pendientes que parecían archivados.

Después de muchos años de colaboración, el mayor progreso se ha reflejado en:

- **Procesos de nómina simplificados:** las soluciones globales integrales de ADP simplificaron las operaciones de nómina, lo que garantizó una única fuente de información y eliminó la necesidad de múltiples hojas de cálculo de Excel.
- **Servicios de consultoría:** ADP proporcionó valiosos recursos de consultoría para ayudar en la creación de sitios web de reclutamiento y ofreció acceso rápido al servicio de atención al cliente para abordar los problemas de nómina.
- **Servicio al cliente excepcional:** el equipo de administración de cuentas de ADP, liderado por Robert Spierings (Director Sénior de Asociaciones Estratégicas con Clientes de ADP), demostró un alto nivel de compromiso y apoyo, y atendió con prontitud las solicitudes y problemas de HMSHost.

## Los resultados

La colaboración con ADP generó resultados significativos y medibles para los procesos de RR. HH. y nómina de HMSHost, incluidos los siguientes:

- **Gestión del tiempo:** la optimización de los procesos generó un ahorro de tiempo sustancial.
- **Eficiencia de costos:** las prácticas consolidadas mejoraron la reducción de costos.
- **Capacitación eficiente del personal:** la solución simplificó la capacitación del personal.
- **Calidad de los datos:** la mejora en la calidad de los datos mejoró la precisión de los informes.
- **Conformidad y seguridad:** el compromiso de ADP con la conformidad y la seguridad brindó tranquilidad a HMSHost, lo que redujo el riesgo de errores costosos.

Además de estos beneficios tangibles, la asociación con ADP mejoró la credibilidad de HMSHost dentro de la organización en general, lo que tuvo un impacto positivo en los equipos de RR. HH. y nómina. La solución integral externalizada redujo significativamente la probabilidad de costosos errores en las nóminas y garantizó pagos puntuales y precisos. En general, la colaboración con ADP ha demostrado ser un activo invaluable para la transformación continua y el éxito de las operaciones de RR. HH. y nómina de HMSHost.

Mientras HMSHost espera con interés su continuo crecimiento y expansión bajo la dirección de Avolta, reconoce el rol fundamental que ADP ha desempeñado en su camino hacia la excelencia operativa, la conformidad normativa y la tranquilidad en el complejo ámbito de la gestión de RR. HH. y nómina.

“

ADP ha sido una parte fundamental de nuestro negocio, y nos ha impulsado hacia la eficiencia y el éxito. Hemos encontrado en ellos un socio de confianza, y su compromiso con nuestras necesidades ha sido realmente excepcional”.

**Kimberly DeMello**

Vicepresidenta Sénior de RR. HH. para EMEA en Avolta.



Always Designing  
for People®



Feeling Good on the Move®