



## In che modo Starbucks promuove una cultura del "terzo luogo" grazie ad ADP®

La Starbucks Corporation è una catena multinazionale statunitense di caffetterie e torrefazioni con sede a Seattle, Washington. Con 33.833 locali in 80 Paesi, è la catena di caffetterie più grande al mondo.

Nei Paesi Bassi, Starbucks concede tutte le sue operazioni in licenza a un partner strategico di lunga data, Alsea, S.A.B. de C.V, importante operatore indipendente di catene della ristorazione attivo in Spagna, Portogallo, Francia, Belgio e America Latina.

Merel Lommers, HR Business Partner di Starbucks nei Paesi Bassi, dichiara di avere un semplice obiettivo: "Noi di Starbucks parliamo sempre di creare un 'terzo luogo' dove clienti e dipendenti si rechino con piacere", spiega Lommers. "Si chiama così perché viene dopo il primo luogo, che è la casa, e il secondo, che probabilmente è il posto di lavoro. Vogliamo che al personale piaccia il proprio lavoro e che si senta a suo agio e al sicuro".

*"Con ADP l'intero processo si è svolto in maniera ottimale e le nuove note spese sono state implementate senza problemi o errori". Merel Lommers, HR Business Partner di Starbucks Paesi Bassi*

### Le sfide

Starbucks è un'azienda in rapida evoluzione che trasforma i centri città di tutto il mondo. Il payroll aziendale, però, ha accusato il colpo, diventando sempre più obsoleto per via degli svariati processi manuali all'origine di moltissime inefficienze. Ad esempio, prima del passaggio ad ADP, ogni mese gli store manager dovevano dichiarare manualmente le spese di viaggio personali e dei team prima di poterle aggiungere al payroll. Questo causava errori frequenti e frustrazione tra il personale.

### Merel Lommers

HR Business Partner di Starbucks Paesi Bassi

### In breve

 **Società:** Starbucks

 **Settore:** food & beverage

 **Fondazione:** 1971

 **Dipendenti nei Paesi Bassi:** 310

 **Sede:** Parigi, Francia

**Maggiori informazioni su Starbucks sono disponibili su [www.starbucks.nl](http://www.starbucks.nl)**



Always Designing  
for People®



"Una volta individuati gli errori, cominciava uno stancante processo di botta e risposta via e-mail che coinvolgeva molte persone", ha chiarito Lommers. "Avevamo quindi la necessità di digitalizzare e automatizzare le note spese in modo da ridurre errori di questo tipo".

Starbucks voleva velocizzare i tempi di esecuzione mensili del payroll, ma anche migliorare le capacità di reporting affinché i manager potessero analizzare i workflow in modo più efficiente. "Volevamo che i nostri manager fossero in grado di controllare in anticipo e in totale sicurezza tutti i dati da caricare nel payroll prima di chiuderlo, e allo stesso tempo volevamo che la soluzione adottata fosse facile da usare", ha affermato Lommers.

### La soluzione

Starbucks ha scelto ADP iHCM, una soluzione di gestione di payroll e HR che consiste in una piattaforma basata su cloud in grado di semplificare la gestione delle paghe e delle HR con un'unica soluzione scalabile e conforme. Facilità di implementazione, design reattivo e riduzione dei costi: ADP offre a Starbucks un unico sistema per gestire tutti i processi HCM.

"Ci si aspetta sempre qualche inghippo quando si implementa una nuova soluzione. Ma con ADP non è andata affatto così: l'intero processo si è svolto in modo ottimale e le nuove note spese sono state implementate senza problemi o errori", ha dichiarato Lommers con entusiasmo.

Oltre a questo, Starbucks ha anche intenzione di implementare ADP DataCloud, che grazie all'apprendimento automatico e ai dati analitici sfrutta informazioni concretamente utilizzabili che possono aiutare la dirigenza a prendere decisioni in tempo reale per ottimizzare la gestione dell'azienda. Le dashboard intuitive e preconfigurate della soluzione offrono visibilità sulla composizione della forza lavoro per poter creare un ambiente più diversificato, equo e inclusivo.

Per assicurarsi che Starbucks utilizzasse iHCM in modo efficace, ADP ha offerto a Lommers una formazione completa. "Ci sono piaciute subito tantissime cose", ha detto Lommers. "In particolare, la possibilità di aggiungere diversi modelli per generare automaticamente contratti e altre lettere importanti per le HR".

L'aspetto che ha entusiasmato di più Lommers è stata forse la possibilità di digitalizzare le note spese di viaggio. "Ho organizzato una sessione di formazione con tutti i nostri store manager per insegnare loro a compilare le nuove note spese in modo che venissero approvate subito", ha aggiunto. "Ho anche dato loro un pacchetto di benvenuto che comprendeva una guida dettagliata da consultare in futuro in base alle necessità".

### I risultati

Lommers è rimasta colpita dalla prontezza di ADP nei casi di bisogno. "Mi è piaciuto molto collaborare con ADP. Altri fornitori hanno una visione piuttosto schematica delle possibilità disponibili, mentre il team di ADP ha sempre cercato di trovare rapidamente una soluzione, a volte con grande creatività", ha dichiarato.



Ci si aspetta sempre qualche inghippo quando si implementa una nuova soluzione. Ma con ADP non è andata affatto così: l'intero processo si è svolto in maniera ottimale e le nuove note spese sono state implementate senza problemi o errori".

**Merel Lommers,**  
HR Business Partner di  
Starbucks Paesi Bassi



Always Designing  
for People®



L'interfaccia intuitiva di ADP iHCM ha riscosso grande successo tra il personale. "Abbiamo ricevuto molti feedback positivi da parte dei dipendenti. Ritengono che le soluzioni di ADP siano molto facili da usare e apprezzano la possibilità di verificare lo stato del payroll con un semplice clic", ha affermato Lommers.

ADP iHCM ha migliorato l'efficienza e aumentato la trasparenza di Starbucks. "Grazie ad ADP DataCloud, ora i nostri manager potranno rivedere tutti gli aspetti del payroll in modo sicuro", ha commentato Lommers. "Questo non solo li responsabilizza, ma contribuisce a ridurre gli errori e fa risparmiare tempo al reparto HR, che può concentrarsi su altri obiettivi aziendali strategici".

I modelli di report disponibili su ADP DataCloud miglioreranno i dati analitici sulla forza lavoro di Starbucks e Lommers non vede l'ora che Starbucks produca ulteriori report e analisi (R&A) per ottenere maggiori informazioni in futuro.

"È fantastico essere finalmente riusciti a digitalizzare alcuni processi. In questo modo abbiamo potuto creare un ambiente di lavoro migliore e più trasparente, contribuendo a dare vita all'atmosfera di 'terzo luogo' che volevamo ottenere", ha aggiunto Lommers. "Sono certa che soprattutto ADP DataCloud continuerà ad avere un grande impatto. Stiamo già lavorando a ulteriori report che permetteranno ai manager di ottenere ancora più informazioni".



Mi è piaciuto molto collaborare con ADP. Altri fornitori hanno una visione piuttosto schematica delle possibilità disponibili, mentre il team di ADP ha sempre cercato di trovare rapidamente una soluzione, a volte con grande creatività".

**Merel Lommers,**

HR Business Partner di  
Starbucks Paesi Bassi



Always Designing  
for People®

