



## Cómo Starbucks fomenta una cultura de «tercer lugar» gracias a ADP®

Starbucks Corporation es una multinacional americana de cafeterías y reservas de tostadería con sede en Seattle, Washington. Con 33 833 tiendas repartidas en 80 países, se trata de la cadena de cafeterías más grande del mundo.

En los Países Bajos, Starbucks otorga una licencia total de sus operaciones a su arraigado partner estratégico Alsea, S.A.B. de C.V., un extenso operador de cadenas de restaurantes independientes en España, Portugal, Francia, Bélgica y Latinoamérica.

Merel Lommers, Socia Empresarial de Recursos Humanos de Starbucks en los Países Bajos, afirma que tiene un objetivo sencillo: «En Starbucks, siempre hablamos de crear un “tercer lugar” al que nuestros clientes y empleados estén encantados de venir», explica Lommers. «Este lugar va detrás del primero, que es el hogar, y del segundo, que es el lugar de trabajo. Queremos que a nuestros empleados les guste lo que hacen y que se sientan cómodos y seguros».

*«Con ADP, el proceso fue muy fluido en su totalidad y los nuevos informes de declaración se implementaron sin ningún tipo de problema o error».*  
*Merel Lommers, Socia Empresarial de Recursos Humanos de Starbucks en los Países Bajos*


### Los retos


Starbucks es una empresa que avanza a gran velocidad y ha transformado las calles más importantes de todo el mundo. Sin embargo, su sistema de nóminas estaba quedando cada vez más obsoleto debido a distintos procesos manuales que provocaban ineficiencias generalizadas. Por ejemplo: los gestores de las tiendas tenían que declarar manualmente sus propios gastos de viaje, así como los de sus empleados, cada mes para poder incluirlos en las nóminas. Con frecuencia, esta situación provocaba errores y frustración entre la plantilla.

### Merel Lommers


Socia Empresarial de Recursos Humanos de Starbucks en los Países Bajos


### Datos de la empresa

 **Empresa:** Starbucks

 **Sector:** Alimentación y bebidas

 **Fundación:** 1971

 **Empleados en los Países Bajos:** 310

 **Sede:** París, Francia

**Más información acerca de Starbucks en [www.starbucks.nl](http://www.starbucks.nl)**



Always Designing  
for People®



«Cuando se detectaban errores, era necesario que muchas personas distintas se enviaran diferentes correos electrónicos. Era algo que provocaba mucha frustración», explica Lommers. «Por eso queríamos digitalizar y automatizar los formularios de declaración, para minimizar este tipo de errores».

Starbucks quería agilizar el tiempo necesario cada mes para ejecutar las nóminas, pero también mejorar sus capacidades de generación de informes de manera que los gestores pudiesen analizar los flujos de trabajo de un modo más eficaz. «Queríamos que nuestros gestores pudiesen comprobar de antemano y con seguridad todo lo que era necesario cargar en la nómina antes de cerrarla. Y éramos conscientes de que la solución que eligiésemos tenía que ser fácil de usar», comenta Lommers.

### La solución

Starbucks eligió [ADP iHCM](#) para satisfacer sus necesidades en cuanto a RR. HH. y nóminas, ya que iHCM es una plataforma basada en la nube que simplifica la gestión de nóminas y de RR. HH. en una solución escalable y conforme a la normativa. Gracias a su fácil implementación, diseño adaptable y eficiencia en los costes, ADP proporciona a Starbucks un único sistema para gestionar todos sus procesos de GCH.

«Por norma general, es inevitable que se produzcan errores cuando se implementa una nueva solución. Sin embargo, con ADP no fue así en absoluto. Con ADP, todo el proceso fue muy fluido y los nuevos informes de declaración se implementaron sin ningún tipo de problema o error», comenta entusiasmada Lommers.

Además, Starbucks tiene la intención de implementar [ADP DataCloud](#) que, a través de análisis de datos y aprendizaje automático, utiliza la información procesable que puede ayudar a los ejecutivos de Starbucks a tomar decisiones en tiempo real para gestionar mejor sus negocios. Los paneles de control preconfigurados y fáciles de usar de la solución ofrecen visibilidad en la composición de su equipo humano, por lo que permiten la creación de un entorno más diversificado, equitativo e inclusivo.

Para garantizar que Starbucks utilizase iHCM de manera eficaz, ADP ofreció a Lommers una exhaustiva formación. «Enseguida me di cuenta de que había muchas cosas muy interesantes», afirma Lommers. «En concreto, el hecho de que podíamos añadir distintas plantillas para generar contratos y otras cartas de RR. HH. automáticamente».

Quizás lo que más entusiasmaba a Lommers era la capacidad de digitalizar los formularios de declaración de los gastos de viaje. «Fijé una sesión de formación con todos los gestores de nuestra tienda para enseñarles cómo debían completar los nuevos formularios de declaración para asegurarnos de que se aprobaban sin retrasos», explica. «Además, también les proporcioné un paquete de bienvenida con una explicación paso a paso que podían consultar en el futuro en caso necesario».



Por norma general, es inevitable que se produzcan errores cuando se implementa una nueva solución. Sin embargo, con ADP no fue así en absoluto. Con ADP, todo el proceso fue muy fluido y los nuevos informes de declaración se implementaron sin ningún tipo de problema o error», comenta entusiasmada Lommers.

### Merel Lommers,

Socia Empresarial de Recursos Humanos de Starbucks en los Países Bajos



Always Designing  
for People®



## Los resultados

Lommers ha quedado impresionada por la capacidad de ADP cuando es necesario. «Me ha encantado trabajar con ADP. Otros proveedores pueden ser muy rígidos sobre qué es posible y qué no. Sin embargo, el equipo de ADP siempre se ha esforzado por encontrar rápidamente una solución. En ocasiones, de una manera muy creativa», afirma.

La interfaz intuitiva de ADP iHCM ha resultado ser un éxito entre el personal. «Hemos recibido muchos feedbacks positivos de los empleados. Dicen que las soluciones de ADP son muy fáciles de usar y les gusta el hecho de que ahora pueden revisar el estado de su nómina con un solo clic», explica Lommers.

Con ADP iHCM, la eficiencia de Starbucks ha mejorado y hay una mayor transparencia. «Gracias a ADP DataCloud, nuestros gestores podrán revisar todos los elementos de las nóminas con seguridad», comenta Lommers. «Esto no solo les empodera, sino que también ayuda a minimizar los errores y ahorra tiempo al departamento de RR. HH., lo que supone que podemos centrarnos en nuestros objetivos estratégicos como empresa».

Las plantillas de informes disponibles en ADP DataCloud mejorarán los análisis de los empleados de Starbucks. No obstante, Lommers está deseando que Starbucks genere más informes y análisis para obtener más información en el futuro.

«Es genial que por fin hayamos podido digitalizar determinados procesos. Esto nos ha ayudado a crear un mejor entorno de trabajo más transparente. Contribuyendo así a ese “tercer lugar” que queremos conseguir», añade Lommers. «Estoy segura de que ADP DataCloud, en concreto, seguirá teniendo una gran repercusión. Ya estamos trabajando en otros informes que permitirán a los gestores obtener más información».



Me ha encantado trabajar con ADP. Otros proveedores pueden ser muy rígidos sobre qué es posible y qué no. Sin embargo, el equipo de ADP siempre se ha esforzado por encontrar rápidamente una solución. En ocasiones, de una manera muy creativa».

**Merel Lommers,**

Socia Empresarial de Recursos Humanos de Starbucks en los Países Bajos



Always Designing  
for People®

