



Estudio de caso de ADP®: Amazon

Cómo ADP ayuda a Amazon a pagar a más de 1,6 millones de colaboradores en todo el mundo

Desde su ya famoso inicio en el garaje de Jeff Bezos en Washington, Amazon ha crecido hasta convertirse en una de las fuerzas económicas y culturales más influyentes del mundo actual. La multimillonaria empresa tecnológica se centra en el comercio electrónico, la computación en la nube, el streaming digital y la inteligencia artificial.

Amazon se enorgullece de tener como guía la obsesión del cliente, la invención, ganarse la confianza de los clientes y pensar en grande. Se esfuerza por ser "la empresa que más se centra en el cliente del mundo" y "el mejor empleador del mundo".

ADP ya tenía una sólida relación con Amazon, ya que ha apoyado a la empresa en numerosas regiones con al menos ocho soluciones diferentes de ADP. Con la llegada de la rápida expansión comercial a nuevas regiones y la pandemia, la relación no hizo más que reforzarse.

Vea su nómina desde un nuevo punto de vista

Para Amazon, la nómina fue su prioridad cuando se produjo la pandemia, especialmente porque muchos de sus empleados eran considerados trabajadores esenciales. En 2021, las expectativas de lo que la nómina y los RR. HH. pueden hacer sobre la marcha cambiaron por completo.

Como señala Greg: "Cuando se produjo la pandemia, tuvimos que compensar a nuestros colaboradores como no lo habíamos hecho antes. De repente, ir a trabajar se convirtió en un acto de heroísmo y muchas personas tuvieron que asumir cierto nivel de riesgo personal para hacerlo. Implementamos incentivos especiales en muy poco tiempo, y resultó ser un éxito. Se ha establecido un nuevo estándar de respuesta para el repentino cambio empresarial, y los equipos de nómina y RR. HH. son los primeros en verse afectados".

Datos de interés



 **Empresa:** Amazon

 **Sede central:** Seattle, Washington, Estados Unidos

 **Industria:** Venta minorista

 **Empleados:** 1,6 millones

 **Producto:** ADP Global Payroll

Obtenga más información sobre
Amazon en amazon.com



Always Designing
for People®





Asociarnos con el líder del mercado en innovación en materia de nóminas nos ha dado confianza. Hemos desafiado a ADP con algunas cosas locas y sin precedentes a lo largo de los años, y ADP siempre ha cumplido con nosotros".

Greg Harmer,
Jefe global de nómina, Amazon

Los desafíos

Amazon necesitaba un sistema de nómina que pudiera seguir el ritmo de su explosivo crecimiento. En los últimos tiempos, el crecimiento de los colaboradores ha alcanzado entre el 20 y el 40 por ciento anual y no muestra signos de desaceleración. La pandemia llevó dicha expansión a nuevos niveles y ahora ha llevado a la empresa a tener 1,6 millones de colaboradores en todo el mundo que necesitan recibir su paga en diversos intervalos de tiempo: mensuales, quincenales y semanales.

De hecho, la escala de la organización es lo que hace a Amazon tan único e interesante, señala Greg. "Somos el segundo empleador no gubernamental más grande del mundo y, a nuestra escala, es todo un desafío técnico garantizar que su tecnología pueda seguir el ritmo de un crecimiento tan acelerado".

Amazon no solo es una empresa de gran tamaño y complejidad, con una fuerza de trabajo en constante evolución, sino que se mantiene activa en la adquisición de empresas afines. Cuando la empresa adquirió Souq.com en 2017, de repente necesitó brindar soporte a los colaboradores a escala en países en los que tenía muy poca trayectoria: Egipto, Jordania, Kuwait y Arabia Saudí. Integrarse a un nuevo país de forma rápida y eficaz es siempre un desafío en cuanto a la nómina, por lo que la empresa necesitaba ayuda para asegurarse de que daba los pasos adecuados.

Amazon buscaba un partner de la nómina a largo plazo que pudiera proporcionar no solo tecnología de punta en el sector, sino un equipo de expertos en leyes para ayudar a la empresa a cumplir con las normativas de cumplimiento global y los estrictos requisitos de seguridad en el tema.

La solución

"Utilizamos Wisely® de ADP como motor para pagar a los colaboradores que se inscriben en nuestra aplicación de pago sin personalizar y a demanda Anytime Pay", dijo Harmer. "Esto garantiza que podamos captar, comprometer y retener a los mejores talentos gracias a la comodidad y la flexibilidad de una oferta de pago enfocada en los colaboradores. Además, nos ayuda a reducir costos y facilitar la administración".

La empresa también confía en ADP Streamline Payroll, la plataforma de nómina de una única solución para varios países. Como proveedor internacional, la vasta experiencia de ADP en nóminas multinacionales fue de gran valor para ayudar a Amazon a convertirse en un empleador exitoso en Medio Oriente. Tanto si se trata de normas fiscales, como de informes laborales o beneficios específicos de una región, "contar con un socio en el país que pueda ofrecerte experiencia y asesoramiento, así como buena tecnología, es algo impagable", destaca Greg.

ADP ayudó a Amazon a ofrecer a sus colaboradores una experiencia de usuario intuitiva, una mayor flexibilidad salarial y, a través de Wisely, herramientas de bienestar financiero. "La nueva experiencia de usuario de ADP para móviles y basada en la web es excelente. Es sencilla, directa y fácil de usar. La empresa entiende realmente las necesidades de nuestros colaboradores, proporcionando transparencia y funcionalidad para ayudar a nuestra fuerza de trabajo a centrarse en lo que es más importante", dijo Greg.

Los resultados

"Con poca antelación y con la ayuda de ADP, trasladamos a medio millón de empleados a la nómina semanal, lo cual supuso la mayor aceleración del ciclo de pago de la historia. No había margen de error ni tiempo que perder. Todo esto se logró gracias a la tecnología de ADP. El equipo de ADP nos apoyó y todo fue un éxito", añadió. "A pesar del enorme aumento en escala, me sorprendió gratamente cómo nuestros tiempos de procesamiento de la nómina no han cambiado en absoluto, sino que se han vuelto más rápidos".

En la lucha actual por el talento, la nómina es una función empresarial estratégica para Amazon. La utilización de la tecnología de ADP permitió a Amazon seguir siendo altamente competitiva a la hora de retener talento, donde la frecuencia y la facilidad de pago es un punto de venta fundamental. En Estados Unidos, concretamente, la solución Wisely de ADP resulta muy atractiva para los potenciales colaboradores, ya que la posibilidad de cobrar al instante y de forma cómoda ha transformado la oferta de Amazon.

Greg continúa: "Debido a la naturaleza de la nómina, habrá muchas cosas que no se podrán planificar. Los grandes socios se obsesionarán por cumplir con sus clientes de la misma manera que nosotros nos obsesionamos por cumplir con los nuestros. Los grandes socios nos ayudarán a salvar el día, como lo hizo recientemente ADP después de que se detectara un error interno durante un fin de semana y ADP fuera más allá para solucionar la situación en una hora".

Una de las cosas que más aprecia Greg es la responsabilidad de ADP de proteger la privacidad de los colaboradores de Amazon. Mantener la conformidad con la normativa es fundamental para todo lo que hace Amazon, ya que entiende cuán perjudicial sería que sus datos de nómina llegaran a manos equivocadas. "La experiencia global de ADP y sus décadas de trayectoria nos permiten confiar en que los datos de nuestros empleados estarán seguros", dijo Greg.

Para Greg, ha sido un verdadero esfuerzo de equipo. "Cuando seleccionamos un socio en cualquier país, buscamos sobre todo un equipo capaz, con conocimientos, receptivo y con el que resulte agradable trabajar. En mi experiencia, un gran equipo puede compensar una tecnología deficiente, pero no al revés. Afortunadamente, con ADP se obtienen ambas cosas. El equipo de ADP es un auténtico experto en la materia y siempre está ahí para asesorarnos y responder a nuestras preguntas. Esto, combinado con la sólida y adaptable cartera tecnológica global de ADP, significa que podemos sentirnos seguros de que nuestros colaboradores están protegidos", añadió.



Los sistemas de ADP han sido excelentes al evolucionar con nosotros. En 2020, cuando Amazon se convirtió en un salvavidas para tantos durante la pandemia, pasamos de 800 000 a 1,3 millones de empleados en cuestión de meses. Además del aumento de la plantilla de personal, también decidimos que nuestros colaboradores por hora en EE. UU. pasaran de cobrar de forma quincenal a hacerlo de forma semanal.

Greg Harmer,
Jefe global de nómina, Amazon



Always Designing
for People®

