



## Wie Starbucks dank ADP® die Kultur des „Dritten Ortes“ pflegt

Die Starbucks Corporation ist eine amerikanische multinationale Kette von Kaffeehäusern und Kaffeeröstereien mit Sitz in Seattle, Washington. Sie ist mit 33.833 Verkaufspunkten in 80 Ländern die größte Kaffeehauskette der Welt.

In den Niederlanden lizenziert Starbucks seinen Betrieb vollständig an seinen langjährigen strategischen Partner Alsea, S.A.B. de C.V., einen großen unabhängigen Restaurantkettenbetreiber in Spanien, Portugal, Frankreich und Belgien sowie in Lateinamerika.

Merel Lommers, Human Resources Business Partner für Starbucks in den Niederlanden, verfolgt ein einfaches Ziel: „Bei Starbucks sprechen wir immer davon, einen „Dritten Ort“ zu schaffen, den unsere Kundinnen und Kunden sowie unsere Mitarbeitenden gerne aufsuchen“, erklärt Lommers. „Er kommt nach dem ersten Ort, ihrem Zuhause, und dem zweiten Ort, der wahrscheinlich ihr Arbeitsplatz ist. Wir wollen, dass unsere Mitarbeitenden Freude an der Arbeit haben und sich wohl und sicher fühlen.“

*„Mit ADP verlief der gesamte Prozess reibungslos und die neuen Meldeberichte konnten problemlos und fehlerfrei implementiert werden.“  
Merel Lommers, Human Resources Business Partner bei Starbucks in den Niederlanden*


### Die Herausforderungen


Starbucks ist ein sich rasch entwickelndes Unternehmen, das die Haupteinkaufsstraßen auf der ganzen Welt verwandelt hat. Die Entgeltabrechnung war jedoch aufgrund zahlreicher manueller Prozesse veraltet und das führte zu weitreichenden Ineffizienzen. So musste die Filialleitung beispielsweise ihre Reisekosten und die ihrer Teams jeden Monat manuell angeben, bevor sie in die Entgeltabrechnung aufgenommen werden konnten. Dies führte zu häufigen Fehlern und zu Frustration unter den Mitarbeitenden.


### Merel Lommers


Human Resources Business Partner  
bei Starbucks in den Niederlanden

### Kurzinformationen

 **Unternehmen:** Starbucks

 **Branche:** Lebensmittel und Getränke

 **Gegründet:** 1971

 **Mitarbeitende in den Niederlanden:** 310

 **Firmensitz:** Paris, Frankreich

Erfahren Sie mehr über  
Starbucks unter  
[www.starbucks.nl](http://www.starbucks.nl)



Always Designing  
for People®



„Wenn Fehler festgestellt wurden, war ein langes Hin und Her per E-Mail erforderlich, das verschiedene Personen mit einbezog. Dies verursachte Frustration“, erklärte Lommers. „Wir wollten deshalb die Meldeformulare digitalisieren und automatisieren, um solche Fehler auf ein Minimum zu reduzieren.“

Starbucks wollte den Zeitaufwand für die monatliche Entgeltabrechnung verringern, aber auch die Berichterstellungsfunktionen verbessern, damit die Vorgesetzten die Arbeitsabläufe besser analysieren können. „Wir wollten, dass unsere Vorgesetzten in der Lage sind, alles, was in die Entgeltabrechnung aufgenommen werden muss, im Voraus zu überprüfen, bevor wir sie abschließen. Es war uns allerdings bewusst, dass wir uns für eine einfach anzuwendende Lösung entscheiden mussten“, sagte Lommers.

### Die Lösung

Starbucks entschied sich für ADP iHCM zur Verwaltung seiner HR- und Entgeltabrechnungsbedürfnisse, weil iHCM die Entgeltabrechnung und das HR-Management auf einer cloudbasierten Plattform in einer einzigen skalierbaren und konformen Lösung vereint. Mit einfacher Implementierung, ansprechender Gestaltung und Kosteneffizienz stellt ADP Starbucks ein einziges System zur Verwaltung sämtlicher HCM-Prozesse bereit.

„Fehler sind normalerweise unvermeidlich, wenn eine neue Lösung implementiert wird. Bei ADP war das jedoch keineswegs der Fall. Mit ADP verlief der gesamte Prozess reibungslos und die neuen Meldeberichte konnten problemlos und fehlerfrei implementiert werden“, schwärmte Lommers.

Darüber hinaus plant Starbucks auch die Implementierung der ADP DataCloud, die mittels Machine Learning und Analyse umsetzbare Erkenntnisse liefert, mit deren Hilfe die Führungskräfte von Starbucks Entscheidungen in Echtzeit treffen und so ihre Unternehmen besser führen können. Die vorkonfigurierten, benutzerfreundlichen Dashboards der Lösung geben Aufschluss über die Zusammensetzung der Belegschaft, damit ein noch diverseres, gerechteres und integrativeres Umfeld geschaffen werden kann.

Um sicherzustellen, dass iHCM von Starbucks effektiv eingesetzt wird, bot ADP Lommers eine umfassende Schulung an. „Es gab gleich so vieles, was mir gefallen hat“, sagte Lommers. „Vor allem die Tatsache, dass wir verschiedene Vorlagen hinzufügen konnten, um Verträge und andere wichtige HR-Schreiben automatisch zu erstellen.“

Am meisten freute sich Lommers wahrscheinlich über die Möglichkeit zur Digitalisierung der Meldeformulare für Reisekosten. „Ich organisierte eine Schulung für alle Filialleitungen, um ihnen zu zeigen, wie die neuen Meldeformulare auszufüllen sind, damit sie unverzüglich genehmigt werden können“, erklärte sie. „Ich habe ihnen auch ein Begrüßungspaket mit einer Schritt-für-Schritt-Erklärung zur Verfügung gestellt, damit sie in Zukunft bei Bedarf darauf zurückgreifen können.“



„Fehler sind normalerweise unvermeidlich, wenn eine neue Lösung implementiert wird. Bei ADP war das jedoch keineswegs der Fall. Mit ADP verlief der gesamte Prozess reibungslos und die neuen Meldeberichte konnten problemlos und fehlerfrei implementiert werden.“

### Merel Lommers,

Human Resources Business Partner  
bei Starbucks in den Niederlanden



Always Designing  
for People®



## Die Ergebnisse

Lommers war beeindruckt von dem Einfallsreichtum von ADP, wenn es darauf ankam. „Es war wirklich eine Freude, mit ADP zusammenzuarbeiten. Andere Anbieter haben manchmal sehr strikte Vorstellungen davon, was möglich ist und was nicht. Das Team von ADP bemühte sich jedoch immer, schnell eine Lösung zu finden, und war dabei manchmal äußerst kreativ“, sagte sie.

Die benutzerfreundliche Oberfläche von ADP iHCM kam bei den Mitarbeitenden gut an. „Wir haben eine Menge positives Feedback von den Mitarbeitenden erhalten. Sie halten die ADP-Lösungen für wirklich benutzerfreundlich und ihnen gefällt, dass sie den Stand ihrer Entgeltabrechnung jetzt mit nur einem Klick überprüfen können“, sagte Lommers.

ADP iHCM konnte Starbucks' Effizienz steigern und die Transparenz verbessern. „Dank der ADP DataCloud sind unsere Vorgesetzten jetzt in der Lage, alles in der Entgeltabrechnung sicher zu überprüfen“, bemerkte Lommers. „Das unterstützt sie nicht nur, sondern trägt auch dazu bei, Fehler zu minimieren, und spart der HR-Abteilung Zeit, so dass wir uns auf andere strategische Unternehmensziele konzentrieren können.“

Die in der ADP DataCloud zur Verfügung stehenden Musterberichte erleichtern Starbucks die Personalbedarfsanalyse. Lommers hofft jedoch, dass Starbucks in Zukunft weitere Berichte und Analysen erstellen wird, mit denen sich noch mehr Erkenntnisse gewinnen lassen.

„Es ist toll, dass wir manche Prozesse endlich digitalisieren konnten. Dadurch konnten wir ein besseres und transparenteres Arbeitsumfeld schaffen. Und das trägt zur Atmosphäre des „Dritten Ortes“ bei, die wir erreichen möchten“, fügte Lommers hinzu. „Ich bin mir sicher, dass vor allem die ADP DataCloud auch weiterhin große Wirkung zeigen wird. Wir arbeiten bereits an weiteren Berichten, die den Vorgesetzten künftig noch mehr Einblicke vermitteln werden.“



„Es war wirklich eine Freude, mit ADP zusammenzuarbeiten. Andere Anbieter haben manchmal sehr strikte Vorstellungen davon, was möglich ist und was nicht. Das Team von ADP bemühte sich jedoch immer, schnell eine Lösung zu finden, und war dabei manchmal äußerst kreativ.“

**Merel Lommers,**

Human Resources Business Partner  
bei Starbucks in den Niederlanden



Always Designing  
for People®

