



## 星巴克如何借助 ADP® 打造“第三场所”环境文化

星巴克公司是一家美国跨国连锁咖啡店与烘焙工坊，总部位于华盛顿西雅图。它是世界知名的大型咖啡连锁店，在跨 80 个国家和地区拥有 33,833 家店铺。

在荷兰，星巴克将其运营完全授权给长期战略合作伙伴 Alsea, S.A.B. de C.V., Alsea 是一家在西班牙、葡萄牙、法国、比利时以及拉丁美洲都有业务的大型独立连锁餐厅运营商。

星巴克（荷兰）的人力资源业务合作伙伴 Merel Lommers 表示，她只有一个简单的目标：“在星巴克，我们一直在讨论如何打造一处客户和员工都乐于前往的‘第三场所’。这里会排在作为第一场所的家和可能作为第二场所的工作地点之后。我们希望工作人员对他们所做的事情乐在其中，并感到舒适和安全。”

“有了 ADP，整个流程非常顺畅，并且新的申报报告在实施中没有出现任何问题或错误。” 星巴克（荷兰）人力资源业务合作伙伴 Merel Lommers

### 面临的挑战

星巴克是一家发展快速的企业，为全球的商业街带来了巨变。但是，由于大量人工流程导致普遍的效率低下问题，该公司的薪酬管理日益跟不上实际发展。例如，店铺经理需要每月手动申报他们自己以及团队的旅行费用，然后才能将费用添加到薪酬中。这导致员工们时常遇到错误并感到不满。

星巴克（荷兰）  
人力资源业务合作伙伴  
**Merel Lommers**

### 基本概况

 **公司：** 星巴克

 **行业：** 餐饮

 **成立时间：** 1971 年

 **荷兰员工数量：** 310

 **总部：** 法国巴黎

访问 [www.starbucks.nl](http://www.starbucks.nl),  
进一步了解星巴克

  
Always Designing  
for People®



Lommers 解释说：“发现错误后，需要来回发送大量电子邮件，并且会涉及到许多人。这会导致不满情绪的出现。因此，我们希望实现申报表的数字化和自动化，从而在更大程度上减少这些错误。”

星巴克希望缩短每个月用来处理薪酬事务的时间，但同时也想改进相应报告功能，以便经理更加高效地分析工作流。Lommers 说：“我们希望，经理能够在薪酬结算日期之前，通过安全的方式事先检查所有需要上传到薪酬管理中的内容。但是，我们认识到，我们选择的所有解决方案都必须简单易用。”

## 解决方案

星巴克选择了 ADP iHCM 来管理其人力资源和薪酬需求，因为 iHCM 提供了一个基于云的平台，简化了薪酬和人力资源管理，并将其整合到了一个可扩展且具备兼容性的解决方案中。ADP 为星巴克提供了一个用于管理完整 HCM 流程的系统，该系统易于实施，采用自适应设计，并且性价比高。

Lommers 热情地说：“通常来说，在实施新解决方案时，错误是不可避免的。但是，使用 ADP 时并非如此。有了 ADP，整个流程非常顺畅，并且新的申报报告在实施中没有出现任何问题或错误。”

除此以外，星巴克还计划实施 ADP 数据，通过机器学习和数据分析，利用富有实用价值的见解帮助星巴克高级管理人员作出实时决策，更好地管理业务。解决方案中的指示板经过预先配置，简单易用，可查看公司的劳动力组成，并借此创建更为多样化、平等并具有包容性的环境。

为了确保星巴克有效运用 iHCM，ADP 为 Lommers 提供了综合培训。“系统真是太好用了。” Lommers 表示。“特别是，我们可以添加不同的模板，自动生成合同和其他重要的人力资源信函。”

更令 Lommers 感到激动的，可能是旅行费用申报表数字化的功能。她解释道：“我与所有店铺经理召开了一次培训会议，向他们展示如何填写新的申报表，确保申报表即时获得批准，而不会出现任何延迟。我还为他们提供了欢迎包，其中包含分步说明，便于他们将来根据需要进行参考。”



通常来说，在实施新解决方案时，错误是不可避免的。但是，使用 ADP 时并非如此。有了 ADP，整个流程非常顺畅，并且新的申报报告在实施中没有出现任何问题或错误。”

星巴克（荷兰）  
人力资源业务合作伙伴  
**Merel Lommers**



Always Designing  
for People®



## 具体成果

在 Lommers 有需要时,ADP 展现出的丰富功能给她留下了深刻印象。她说:“使用 ADP 服务使我感到非常愉快。其他供应商总是很明确地表示能够提供和不能够提供的服务。但是,ADP 的团队始终致力于快速寻找解决方案。并且有些时候,他们提供的方法非常具有创造性。”

ADP iHCM 的用户友好型界面在工作人员中大获成功。Lommers 表示:“我们收到了很多来自员工的积极反馈。他们发现 ADP 解决方案非常容易使用,比如,他们现在点一下按钮,就能查看自己的薪酬状态。”

ADP iHCM 大幅提高了星巴克的效率,同时提升了透明度。“多亏了 ADP 数据,我们的经理现在能够安全地查看薪酬管理中的所有内容。”Lommers 评价道。“这不仅为他们提供了助力,还有助于更大限度地减少错误并节约人力资源部门的时间,也就是说,我们能够专注于其他战略性的业务目标。”

ADP 数据中提供的模板报告将会大幅加快星巴克的劳动力分析。但是,Lommers 期望星巴克能够生成额外的 (R&A) 报告和分析,以便在将来获得更有用的见解。

“我们终于能够实现特定流程的数字化,这非常好。这样有助于营造更透明、更好的工作环境。而这对我们希望打造的‘第三场所’氛围大有裨益。”Lommers 补充道。“我非常确信 ADP 数据将会继续带来重大的影响。我们已经开始研究更深入的报告,这些报告将助力经理获得更有用的见解。”



使用 ADP 服务使我感到非常愉快。其他供应商总是很明确地表示能够提供和不能够提供的服务。但是,ADP 的团队始终致力于快速寻找解决方案。并且有些时候,他们提供的方法非常具有创造性。

星巴克 (荷兰)  
人力资源业务合作伙伴  
**Merel Lommers**



Always Designing  
for People®

