



# CASE STUDY

ACCOR



# Spójność pomimo granic

**Accor, największa sieć hoteli na świecie, zatrudnia ponad 300 000 pracowników. Grupa niedawno wybrała dla Europy i Afryki Północnej system Protime, należący do SD Worx Time. – „Umożliwia to naszym, rozproszonym na całym świecie zespołom, bardziej płynną współpracę.”**

Accor pochodzi z Francji, ale w ciągu ostatnich dziesięcioleci stał się międzynarodową firmą z prawie 5500 różnymi hotelami w 110 krajach. Łącznie dysponują one 805 000 pokojami.

W przyszłości powstanie prawie 1300 kolejnych hoteli, czyli 217 000 dodatkowych pokoi. Hotele nie są własnością firmy Accor, natomiast są przez nią zarządzane lub oddane we franczyzę (na podstawie umowy o zarządzaniu lub franczyzie), a zatem Accor zarządza hotelami w ramach jednego z tych dwóch partnerstw umownych.

Grupa posiada ponad 40 różnych marek i dzieli je na różne segmenty. Oferta luksusowa obejmuje takie marki jak Orient Express, Raffles i Sofitel. W segmencie premium znajdują się między innymi Grand Mercure i Pullman, w segmencie średnim Mercure i

Novotel, a w segmencie ekonomicznym głównie tańsze sieci Ibis i hotel F1.

Accor zatrudnia ponad 300 000 pracowników na całym świecie. „Tytuł pracowników wymaga dobrej organizacji” – mówi Emilien Felix, kierownik projektu ds. zaangażowania talentów i kultury oraz usług cyfrowych w Europie i Afryce Północnej. – „Mimo to, arkusze Excel były często używane do rejestrowania czasu pracy i obecności. Tylko jeden kraj, spośród tych, w których jesteśmy obecni, korzystał z cyfrowego rozwiązania. Nie zaspakajało ono jednak w pełni naszych potrzeb.”

– „Duży międzynarodowy gracz, taki jak Accor, nie ma innego wyboru, jak ustandaryzować pewne procesy. Dlatego potrzebowaliśmy nadrzędnego rozwiązania HR, które mogłoby być używane w całym regionie, ponad granicami państw. Poszukiwaliśmy więc narzędzia, które można by wdrożyć na szeroką skalę. Nie tylko ze względu na globalny zasięg, ale także dlatego, że nasze zespoły są dziś często rozproszone po całym świecie.”



**„Duży międzynarodowy gracz, taki jak Accor, nie może unikać standaryzacji pewnych procesów”.**

Emilien Felix, kierownik projektu ds. zaangażowania talentów i kultury oraz usług cyfrowych w Accor

## Lokalne przepisy prawa pracy

- „Menedżerowie naszych hiszpańskich i portugalskich zespołów są często rozproszeni w czterech lub pięciu krajach – potwierdza Fernando Martins, który dołączył do Accor w styczniu 2023 r. jako partner ds. talentów i kultury biznesowej na Hiszpanię i Portugalię.
- Międzynarodowy zasięg sprawia, że wszystko jest skomplikowane, zwłaszcza że lokalne przepisy prawa pracy różnią się między sobą. Aby zachować zgodność z prawem, potrzebny jest dobrze udokumentowany system.
- „Zbadaliśmy kilku dostawców i Protime okazał się najlepszym partnerem” – mówi Emilien.
- „Nie tylko pod względem elastyczności, łatwości obsługi i jednolitości, ale także ze względu na interesującą ofertę cenową. myProtime daje naszym pracownikom większą niezależność i swobodę: mogą samodzielnie zarządzać swoimi obecnościami i urlopami. Wcześniej musieli udawać się w tym celu do swojego przełożonego.”
- „Dzięki temu procesy są o wiele bardziej przejrzyste”

– zgadza się Fernando. – „W przeszłości na przykład nie zawsze było jasne, w jaki sposób menedżerowie radzili sobie z zasadami dotyczącymi „pracy podczas wakacji” (workation). Dzięki Protime byliśmy w stanie wdrożyć globalną politykę, która jest taka sama dla wszystkich. Dodatkową zaletą jednolitego narzędzia, takiego jak myProtime, jest fakt, że pracownicy mogą z niego nieprzerwanie korzystać, gdy przenoszą się z jednego kraju do drugiego.”

– „Dzięki Protime nasi pracownicy mają również dobry wgląd w kalendarz swojego zespołu. Od razu widzą kto kiedy pracuje, a kto nie” – dodaje Emilien. – „Dodatkowo, menedżer także ma wgląd w kalendarz przez cały czas. Krótko mówiąc, każdy pracownik jest bardziej widoczny. Ponadto automatyzacja i cyfryzacja naszych procesów prowadzi do mniejszej liczby błędów, a także oszczędza pracownikom działu HR sporo czasu.”

**„Dzięki jednolitości myProtime nasi pracownicy mogą łatwo przemieszczać się z jednego kraju do drugiego”.**

Fernando Martins, partner ds. talentów i kultury biznesowej na Hiszpanię i Portugalię w Accor



## Łączność z lokalnym systemem płac

W niektórych krajach, w których działa Accor, rozwiązanie Protime jest również połączone z lokalnym systemem płac. – „Ułatwia to komunikację z sekretariatem kadr. W takim przypadku wystarczy szybka kontrola. Pozwala to menedżerowi skupić się na prawdziwych zadaniach HR, zamiast zajmować się obowiązkami administracyjnymi” – opowiada Fernando Martins.

Wdrożenie oprogramowania w międzynarodowym środowisku jest sporym wyzwaniem. – „Wdrażaliśmy system w tym samym czasie w Hiszpanii i Portugalii, mimo że są to dwa odrębne kraje z własnymi przepisami” – wyjaśnia Fernando. – „Co więcej, w Hiszpanii jest kilka regionów, które mają własne prawo pracy. Na szczęście wszędzie możemy skorzystać z pomocy eksperta znającego lokalne przepisy.”



W przyszłym roku Accor rozpocznie wdrażanie systemu we Francji. – „To będzie kolejne duże wyzwanie, ponieważ Francja jest bardzo złożonym krajem pod względem płac, przepisów prawa pracy i świadczeń pracowniczych” – stwierdza Fernando.

– „Oczywiście sprawne wdrożenie wymaga również pewnej elastyczności. Nie tylko ze strony systemu i dostawcy, ale także użytkownika. Wprowadzenie nowego systemu zawsze wywołuje pewien opór w pracy. Tak po prostu jest. Solidne zarządzanie zmianą jest kluczowe, aby sobie z tym poradzić.”

**„Sprawne wdrożenie wymaga elastyczności. Nie tylko ze strony systemu i dostawcy, ale także użytkownika”.**


Fernando Martins, partner ds. talentów i kultury biznesowej na Hiszpanię i Portugalię w Accor

## **Od sieci po własne hotele**

Accor wdraża obecnie rozwiązania Protime w różnych centralach swoich sieci w Europie i Afryce Północnej. Ostatecznie grupa planuje wprowadzić je również we własnych hotelach. – „Oznacza to wprowadzenie Protime jako preferowanego partnera dla właścicieli hoteli” – mówi Emilien Felix. – „Zdecydowanie widzimy potrzebę rejestrowania czasu pracy pracowników hoteli. Zwłaszcza, że nie pracują oni w zwykłym trybie od 09.00 do 17.00, ale działają 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.”

**Chcesz dowiedzieć się więcej?**

[www.sdworx.pl](http://www.sdworx.pl)

 <https://www.facebook.com/SDWorxPoland>

 <https://www.linkedin.com/company/sd-worx-poland/>

