



CUSTOMER SUCCESS STORY

Cómo Simms & Associates Ayudó a Nespresso a Preparar el Éxito con UKG Pro

Nespresso se dedica a crear experiencias de café excepcionales, con más de 13.000 empleados, de los cuales más del 60% interactúa con los clientes a diario. Sin embargo, la gestión de una operación tan grande y centrada en el cliente es compleja. Cuando sus antiguas herramientas de programación se quedaron cortas, Nespresso recurrió a Simms & Associates. Al igual que una taza de café perfecta, las soluciones eficaces de gestión del personal y del capital humano deben ser fluidas, fiables y personalizadas, exactamente lo que Simms & Associates ofrece.



“Jugad con las herramientas del futuro todo lo que podáis. No tengáis miedo de dejar que los usuarios las prueben cuanto antes. Cuantas más opiniones recibáis, mejor será el sistema. Y eso es algo que Simms & Associates entendió desde el primer momento.”

THOMAS BORDES / SENIOR PRODUCT GROUP MANAGER ELC & TOTAL REWARD

Nespresso utilizaba un sistema de planificación anticuado que ya no se ajustaba a sus necesidades. Necesitaban algo mejor: más seguro, más ágil y más eficiente. Y lo necesitaban con urgencia.

El cambio a UKG Pro parecía la solución perfecta. Pero los primeros intentos de implementación no dieron resultado. Las propuestas iniciales no terminaron de encajar, y los plazos del proyecto corrían serio riesgo de no cumplirse. Necesitaban un nuevo enfoque, y lo necesitaban cuanto antes. Fue entonces cuando ampliaron la búsqueda. Y ahí aparecieron Tech Mahindra y Simms & Associates. ¿El resultado? Mereció cada sorbo.

La situación podía haberse torcido fácilmente. La frustración iba en aumento y Nespresso necesitaba resultados —rápido—. Sin un compromiso rápido, todo el calendario estaría en peligro. Eso habría descarrilado todo el calendario del proyecto.

Pero cuando Nespresso encontró a Tech Mahindra, las piezas empezaron a encajar. Y Tech Mahindra, con una honestidad refrescante, reconoció: “Somos buenos, pero en temas de arquitectura, los expertos son Simms & Associates.” Así sí se colabora.

¿Qué nos hace sentir orgullosos?

- Ahorro en presupuesto: los costes del proyecto se han reducido en un 30% respecto a la estimación inicial.
- Entrega ultrarrápida: gracias al enfoque de equipo único entre Tech Mahindra y Simms & Associates, el proyecto avanza al triple de velocidad que con cualquier otro proveedor.
- ¿Prueba de concepto? Hecha. Y vamos en camino de implementarlo en octubre de 2025.

Thomas Bordes, Senior Product Group Manager ELC & Total Reward en Nespresso, valoró especialmente la forma en la que Simms & Associates se comunicaba y su disposición a escuchar tanto a los arquitectos internos como a los responsables de las boutiques. En lugar de esperar al día del lanzamiento para recibir opiniones, implicaron a los usuarios desde el principio. Y lo mejor: incluso visitaron varias boutiques para hablar cara a cara con los responsables.

¿El resultado? Opiniones muy positivas. Al comprender lo que ocurría sobre el terreno, Simms & Associates pudo proponer soluciones que realmente facilitaban el día a día.

“La calidad que estamos obteniendo se debe a las personas que están detrás del proyecto. Saben lo que hacen y están continuamente pensando en cómo ofrecernos mejores soluciones. Se nota que en Simms & Associates apuestan por la formación y el desarrollo. Cultivan el talento en lugar de exprimirlo”

THOMAS BORDES / SENIOR PRODUCT GROUP MANAGER ELC & TOTAL REWARD

Con las nuevas herramientas, Nespresso está obteniendo una visión más clara sobre cómo se gestiona el tiempo en las boutiques, reduciendo los costes por horas extra y, lo más importante, cuidando del bienestar de su plantilla. Porque, seamos sinceros, empleados felices hacen clientes felices. Y darles café probablemente también ayude.

¿Qué marcó la diferencia? Las personas.

Y eso encaja perfectamente con los valores de Nespresso: cuidar de su gente y asegurarse de que todos reman en la misma dirección.

¿Buscas soluciones de WFM y HCM a medida? Ponte en contacto con nosotros. Te ayudaremos a preparar algo extraordinario.



Simms & Associates

Boston | Madrid | Vancouver | Dubai

www.simms-associates.com

info@simms-associates.com

