



CUSTOMER SUCCESS STORY

Comment Simms & Associates a aidé Nespresso à préparer le succès avec UKG Pro

Nespresso se consacre à la création d'expériences de café exceptionnelles, avec plus de 13 000 employés, dont plus de 60 % interagissent quotidiennement avec les clients. Cependant, la gestion d'une opération aussi importante et axée sur le client est complexe. Lorsque ses anciens outils de planification se sont avérés insuffisants, Nespresso s'est tourné vers Simms & Associates. Comme une tasse de café parfaite, les solutions de gestion du personnel et du capital humain doivent être fluides, fiables et personnalisées - exactement ce que Simms & Associates a fourni.



“Testez les outils du futur autant que possible. N’ayez pas peur de faire participer les utilisateurs très tôt. Plus vous recevez de retours, meilleur sera le système. Et ça, Simms & Associates l’a compris dès le début”

THOMAS BORDES / SENIOR PRODUCT GROUP MANAGER ELC & TOTAL REWARD

Nespresso utilisait un système de planification obsolète, qui ne correspondait plus à ses besoins. Il leur fallait mieux : plus sécurisé, plus efficace et plus réactif. Et rapidement.

Le passage à UKG Pro semblait être la solution idéale. Mais les premières tentatives de mise en œuvre n'ont pas été concluantes. Les propositions initiales n'étaient pas satisfaisantes, et le respect du calendrier du projet était sérieusement compromis. Il leur fallait une nouvelle approche, et vite.

C'est alors qu'ils ont élargi leur recherche. Et c'est là que Tech Mahindra et Simms & Associates sont intervenus. Et les résultats ? À savourer jusqu'à la dernière goutte.

Honnêtement, la situation aurait pu dérapé. La frustration montait (jeu de mots assumé) et Nespresso avait besoin de résultats — rapidement. Sans un engagement rapide, l'ensemble du calendrier aurait été mis en péril. Cela aurait totalement chamboulé le planning.

Mais lorsque Nespresso a trouvé Tech Mahindra, tout s'est mis en place. Et Tech Mahindra a eu l'honnêteté rafraîchissante d'admettre : « Nous sommes bons, mais pour tout ce qui touche à l'architecture, ce sont les experts de Simms & Associates qu'il vous faut. » Une vraie collaboration réussie.

Ce dont nous sommes fiers :

- Économies budgétaires : les coûts du projet pour Nespresso sont 30 % inférieurs à l'estimation initiale.
- Déploiement ultra-rapide : grâce à l'approche d'équipe unique entre Tech Mahindra et Simms & Associates, le projet avance trois fois plus vite que chez d'autres prestataires.
- Preuve de concept ? Réalisée. Et la mise en production est prévue pour octobre 2025.

Thomas Bordes, Senior Product Group Manager ELC & Total Reward chez Nespresso, a particulièrement apprécié la manière dont Simms & Associates a communiqué et leur capacité à écouter les architectes internes ainsi que les responsables des boutiques. Plutôt que d'attendre le jour du lancement pour recueillir des avis, ils ont impliqué les utilisateurs très tôt. Et surtout : ils se sont rendus dans plusieurs boutiques pour discuter en personne avec les équipes.

Le retour ? Très positif. En comprenant les réalités du terrain, Simms & Associates a pu proposer des solutions concrètes et utiles à tous les niveaux.

“La qualité que nous recevons aujourd’hui, c’est grâce aux personnes qui travaillent sur le projet. Elles savent ce qu’elles font et réfléchissent en permanence à des solutions adaptées à nos besoins. On voit que Simms & Associates investit dans la formation et le développement. Ils valorisent leurs talents au lieu de les presser comme un citron”

THOMAS BORDES / SENIOR PRODUCT GROUP MANAGER ELC & TOTAL REWARD

Avec les nouveaux outils, Nespresso dispose désormais d’une vision plus claire sur l’utilisation du temps en boutique, réduit les coûts liés aux heures supplémentaires, et surtout, améliore la satisfaction de ses employés. Car, soyons honnêtes, des employés heureux font des clients heureux. (Le café y est peut-être aussi pour quelque chose.)

Ce qui a fait la différence ? Les personnes.

Un état d’esprit qui s’accorde parfaitement avec les valeurs de Nespresso : prendre soin de ses collaborateurs et miser sur le long terme.

Vous cherchez des solutions WFM et HCM fiables ? Contactez-nous. Ensemble, faisons infuser quelque chose d’exceptionnel.



Simms & Associates

Boston | Madrid | Vancouver | Dubai

www.simms-associates.com

info@simms-associates.com

