

Payroll globale ottimizzato rapidamente, promessa aziendale mantenuta

Introduzione

Tutti usiamo o conosciamo qualcuno che usa PayPal, il servizio che permette di effettuare pagamenti sicuri via Internet. Si tratta di un'azienda enorme: i suoi oltre 22.500 dipendenti, divisi in più di 31 Paesi, sono al servizio di oltre 300 milioni di utenti attivi che trasferiscono denaro in 100 nazioni e più di 200 mercati in tutto il mondo.

Moltissime persone in tutto il mondo si affidano a PayPal, ma nel 2017 l'azienda non riusciva a offrire ai dipendenti lo stesso livello di servizio riservato ai clienti. Paradossalmente, per un'azienda specializzata nel trasferire denaro in modo rapido, sicuro ed efficiente, PayPal aveva enormi problemi di coerenza e sicurezza nei propri sistemi di gestione del payroll.

"Eravamo messi male", ammette Traci Memmott, Global Payroll Lead di PayPal. "Siamo un'impresa fintech che promette alla sua clientela pagamenti precisi ed efficienti. Com'era possibile che non riuscissimo a garantire lo stesso ai nostri dipendenti?"

Traci è entrata in PayPal a gennaio 2017 e ha capito in fretta che era necessario rivoluzionare l'intero sistema. In particolare, il sistema di gestione delle risorse umane aveva bisogno di una coerenza globale.

"Ci servivano un fornitore globale completo e un unico sistema di registrazione delle paghe. Io avevo già collaborato con ADP e sapevo per esperienza che sarebbe stato un ottimo partner".

E così ADP ha cominciato a lavorare con PayPal per ordinare il suo sistema complicato e (a detta di Traci) "caotico".

Traci Memmott



Nome	PayPal
Settore:	Servizi finanziari
Fondazione:	1998
Numero di dipendenti:	22.500
Sede:	San Jose, California, Stati Uniti



ADP e il logo ADP sono marchi registrati di ADP, Inc.
Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi
proprietari. Copyright © 2020 ADP, Inc.
WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

La sfida

Nel 2017, la situazione era disperata. "Allora", spiega Traci, "avevamo sedici fornitori, tutti con una piattaforma diversa e contratti diversi. C'era una confusione allucinante. I problemi di conformità erano all'ordine del giorno, i pagamenti arrivavano in ritardo e i nostri sistemi di gestione delle risorse umane ci fornivano dati errati. C'erano problemi di assistenza. I nostri specialisti del payroll gestivano tutte le nostre pratiche e non riuscivano a tenere il passo. I tempi di risposta dei nostri fornitori erano veramente penosi. La qualità dei dati del nostro sistema HCM era inaffidabile... l'elenco non finisce qui".

Inoltre, c'era un problema di sicurezza dei dati. "Avevamo un'ampia gamma di controlli di sicurezza dei dati che veniva applicata in modo disomogeneo". Si rischia di ricevere multe per problemi di questo tipo, e la responsabilità ricade direttamente sui direttori globali dell'azienda.

ADP e PayPal hanno cominciato a studiare un piano per armonizzare i processi HR incoerenti dell'impresa il più rapidamente possibile, rispettando al contempo la conformità sia con le normative sui dati che con i protocolli di best practice di PayPal.

L'implementazione del nuovo sistema nelle operazioni europee di PayPal è cominciata a gennaio 2018. Tenendo conto della portata dei problemi preesistenti, l'inversione di rotta è avvenuta in fretta. Secondo Traci, è stato possibile completare queste difficili operazioni con rapidità ed efficienza grazie a una definizione chiara dei ruoli e all'ottimo rapporto che si è creato con il project manager di ADP.

Nel corso di diciotto mesi ADP ha sostituito gradualmente svariati fornitori, diventando l'unico partner di global payroll di PayPal. "Abbiamo riprogettato completamente l'organizzazione del payroll in modo da aumentarne la portata geografica, ottimizzare l'assegnazione delle attività e incrementare i controlli chiave", dichiara Traci.



"Ho chiesto da subito di parlare con un project manager di ADP con cui avevo già collaborato. Avevamo bisogno di qualcuno in ADP che capisse le nostre necessità, con cui stabilire un rapporto saldo e che comprendesse la nostra visione. L'abbiamo ottenuto, ed è stato questo a fare la differenza".

Traci Memmott
Global Payroll Lead



ADP e il logo ADP sono marchi registrati di ADP, Inc.
Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari. Copyright © 2020 ADP, Inc.
WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

Il risultato

Traci ritiene che il successo della collaborazione tra PayPal e ADP dipenda dagli ottimi rapporti di lavoro che si sono instaurati.

"Volevo che il mio team conoscesse i membri della squadra ADP quanto la loro famiglia. Dove andavano in vacanza? Come si chiamavano i loro animali domestici? Dovevamo raggiungere un livello di confidenza di quel tipo. Abbiamo anche scoperto che i team di ADP erano più che disposti a venire da noi per condurre corsi di formazione in presenza. Ne abbiamo approfittato spesso".

Quali sono stati i risultati? Traci pensa che siano evidenti: "Ora ci siamo decisamente rimessi in sesto. Paghiamo il 99,9% dei dipendenti con ADP e i nostri problemi di gestione paghe sono ai minimi storici".

L'adozione dei servizi ADP ha anche dissipato i problemi di sicurezza dei dati. A oggi, PayPal rispetta almeno il 90% di tutti i requisiti in tutti i Paesi in cui è operativa. Le piattaforme di ADP hanno eliminato completamente i rischi di sicurezza dei dati in Asia-Pacifico. "Per quanto ne sappiamo", aggiunge Traci, "finalmente i dirigenti europei non ricevono più quelle spiacevoli lettere di morosità".

"Quando ho cominciato a lavorare qui," rivela Traci, "la contabilità era un disastro. Proprio un anno fa in questo stesso periodo, io e i miei colleghi ci stavamo chiedendo come trovare una quadra. Sembrava impossibile. Ora invece siamo in grado di tenere una contabilità generale chiara, usare file stabili e lavorare in modo ottimale".

Forse la nota più positiva è che i dipendenti di PayPal sono molto più soddisfatti. "Il nostro recente sondaggio tra i dipendenti ha registrato un miglioramento significativo nel coinvolgimento e nell'equilibrio tra lavoro e vita privata del personale del payroll. Grazie ad ADP, possiamo sostenere la salute finanziaria dei dipendenti di PayPal senza rinunciare a una retribuzione precisa e puntuale".



ADP e il logo ADP sono marchi registrati di ADP, Inc.
Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari. Copyright © 2020 ADP, Inc.
WF1432567 | OMG96931 | 07/2020