



London Stock Exchange Group - Focus op payroll-uitdagingen

Charlotte O'Driscoll

Head of Global Payroll and Employment Tax

Korte feiten



Bedrijf: London Stock Exchange



Hoofdkantoor: Londen, V.K.



Branche: Financiële sector



Medewerkers: 25.000+



ADP-producten: ADP® Global Payroll



Always Designing
for People®



**LONDON
STOCK
EXCHANGE**
An LSEG Business

De London Stock Exchange is een wereldberoemde instelling die klanten toegang biedt tot kapitaalmarkten en liquiditeit in diverse activaklassen.

Mensen denken dat de London Stock Exchange voornamelijk op Londen is gericht en alleen om de aandelenbeurs draait, maar die vertegenwoordigt slechts 13% van de inkomsten. De activiteiten van de groep zijn namelijk met name gericht op gegevens en analyse.

De uitdaging

De groep heeft 26.000 medewerkers in 65 landen met een aantal medewerkers variërend van één tot 7.000.

Elk land is anders, dus had het bedrijf een oplossing nodig die flexibel, conform en vooral nauwkeurig was.

Charlotte O'Driscoll zegt: "Ik ben betrokken geweest bij transformatieprogramma's bij verschillende bedrijven en er is altijd een collegiaal aspect. Dit is duidelijk het belangrijkste gebied dat snel ontevreden collega's of medewerkers oplevert."

Volgens O'Driscoll is payroll een gebied waarin veel organisaties te weinig investeren en ze wilde dan ook graag de pijnpunten aanpakken. Ze zegt: "Ik denk dat het steeds belangrijker zal worden, vooral wanneer moet worden voldaan aan regelgeving, omdat het in verschillende regio's complexer wordt."

"Je moet actief laten zien dat je voldoet aan regelgeving en wetgeving inzake payroll en dat je over de juiste oplossingen beschikt. Je moet kunnen bewijzen dat je de payrollomgeving goed beheert.

"Payroll biedt een schat aan gegevens en is essentieel, want als er ontevredenheid is over de payrollservice, wordt het payrollonderdeel doorgaans als de schuldige aangewezen; of de leverancier krijgt de schuld en als je over gegevens beschikt die precies laten zien waar het spaak loopt, dan kun je een heel ander beeld laten zien."

De doelen

De internationale payrollorganisatie, onder leiding van O'Driscoll, was gericht op gegevens zodat beslissingen konden worden gebaseerd op informatie, in plaats van op waargenomen behoeften. O'Driscoll is van mening dat payroll-gegevens echt waardevol kunnen zijn voor het bedrijf, omdat ze aangeven waar uitgaven in verschillende landen worden gedaan.

Inflatoire druk in bepaalde landen beïnvloedt de beoordelingsprocedure voor vergoedingen. Het is dan ook noodzakelijk om inzicht in afzonderlijke landen te krijgen.

En aangezien payrollkosten doorgaans de grootste uitgavenpost op jaarrekeningen vormen, is het belangrijk om inzicht te hebben in waar welke kosten worden gemaakt.

Het doel was om inzichten door te geven aan het bedrijf om de besluitvorming aan te sturen.

De aanpak

O'Driscoll zegt: "Je kunt pas beginnen met het oplossen van een probleem als je weet waar het knelt. Je moet dus kijken naar het uitgangspunt. Wat is de baseline, waar zitten de directe knelpunten? Meestal kom je meer te weten nadat je de details hebt uitgespit.

"Je moet de oplossing aanpassen aan je behoeften. Dat is waar de samenwerking met ADP goed van pas komt. Je moet in gesprek gaan over de beschikbare oplossingen. Het moet een samenwerking zijn."

Waarom ADP?

Volgens O'Driscoll ontstaan veel problemen bij het voldoen aan regelgeving.

Haar doel is om over een oplossing te beschikken waarmee het payrollteam de service, de systemen en het ondersteuningsmodel kan aanbieden waarmee de payrollfunctie optimaal kan presteren.

Het implementatieproces begon met een technische en functionele beoordeling in samenwerking met ADP. Samenwerking was de basis van de relatie.

O'Driscoll zegt: "Dus als er meerdere landen zijn, is het het om beste landen te groeperen als dat zinvol is, maar ook om prioriteit te geven aan landen die het meest behoefte hebben aan verandering."

"Je kunt grote landen en kleine landen groeperen, zodat je snel door het implementatieproces kunt gaan. Het kan behoorlijk lang duren, afhankelijk van het aantal landen dat je in je organisatie hebt. Door een paar grote landen te nemen en deze te groeperen met een aantal kleinere landen, kun je een soort parallelle aanpak volgen waarbij je voortdurend kunt implementeren en leveren zonder dat het project alles opslokt."

Ze vervolgt: "ADP was vooral nuttig in landen waar we te maken hebben met een zeer complexe wetgeving en belasting, zoals Frankrijk of Duitsland. Deze landen hebben meer steun en kennis nodig en dat is wat ADP biedt."

Het partnerschap

O'Driscoll beweert dat de uitrol in meerdere landen meestal langer dan een jaar duurt en veel veranderingen met zich mee kan brengen door fusies en overnames, desinvesteringen, bedrijfsprioriteiten en veranderingen in het team wat betreft expertise, wat allemaal invloed kan hebben op het serviceniveau dat ze nodig hebben. Ze had een provider nodig die gaandeweg kon worden aangepast aan bedrijfsveranderingen als dat nodig was.

“

Je moet actief laten zien dat je voldoet aan regelgeving en wetgeving inzake payroll en dat je over de juiste oplossingen beschikt. Je moet kunnen bewijzen dat je de payroll-omgeving goed beheert."

—Charlotte O'Driscoll,
Head of Global Payroll and
Employment Tax, London
Stock Exchange



Always Designing
for People®



**LONDON
STOCK
EXCHANGE**
An LSEG Business



Naar haar mening is de relatie met ADP en met elke andere leverancier cruciaal en moet deze worden gekoesterd. Ze zegt hierover: "Niemand krijgt alles 100% voor elkaar aan beide kanten en we moeten kunnen samenwerken om tot het beste resultaat te komen. Ik denk dat ADP op dat gebied een heel sterke partner is. Ik weet dat we problemen kunnen oplossen en het is een partnerschap waarbij je voelt dat er vertrouwen is aan beide kanten."

Resultaten

O'Driscoll zegt: "Dankzij de implementatie hebben we het vertrouwen in onze collega's en het vertrouwen in de service kunnen herstellen."

Ze is van mening dat als collega's eenmaal het vertrouwen in de payrollservice zijn kwijtgeraakt, het lang duurt voordat dat weer hersteld is. Je kunt dit alleen bereiken door voortdurend een goede service te leveren en zichtbare verbeteringen aan te brengen.

Volgens haar is "het een minimale basisnorm dat mensen het juiste bedrag betaald krijgen op de uitbetalingsdag. Maar als je andere verbeteringen kunt introduceren, in plaats van dat payroll slechts een afdeling is waar mensen komen klagen, zoals een app waarmee mensen overal inzicht hebben in hun salarisspecificatie, dan weet je wat de ervaring van collega's kan verbeteren."

Succes wordt gemeten zodra er een beknopte business case rond kostenbesparingen en arbeidsvoorwaarden is vastgelegd.

Ze zegt: "Het is ook belangrijk dat je die feedback krijgt van de organisatie en hoe mensen iets echt ervaren. Zien ze meer van de payrollservice dan voorheen? Zien we minder boetes? Hebben we een lagere of hogere auditscore?"

"Dit zijn allemaal zaken die werden geleverd via het implementatieprogramma, waarbij van een gefragmenteerd model met meerdere oplossingen werd overgestapt op één geharmoniseerde payrolloplossing."

Ze vat samen: "Ik wist dat het een succes was zodra alle voordelen die in de business case waren beschreven, waren behaald. We hadden dus hogere nauwkeurigheidspercentages, lagere kosten, een solide omgeving voor het voldoen aan regelgeving en onze auditscore was hoger dankzij de nieuwe controles die waren uitgevoerd door de juiste technologie in te zetten."

ADP en het ADP-logo zijn geregistreerde handelsmerken van ADP, Inc. Alle overige handels- en servicemerken zijn het eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Copyright © 2024 ADP, Inc.

WF2069562

“

Ik kijk ernaar uit om in de toekomst meer met ADP samen te werken en te zien wat er nog meer op de planning staat aan technologieën die de ervaring van onze collega's kunnen verbeteren.”

—Charlotte O'Driscoll,
Head of Global Payroll and
Employment Tax, London
Stock Exchange



Always Designing
for People®



LONDON
STOCK
EXCHANGE
An LSEG Business