



## Bedrijfsinformatie

# Internationale payroll snel geregeld, merkbelofte vervuld

## Inleiding

We hebben allemaal wel eens PayPal gebruikt, of kennen iemand die PayPal heeft gebruikt. Ze helpen gebruikers met veilige en beveiligde betalingen via het internet. Ze zijn een grote speler, met meer dan 22.500 medewerkers in meer dan 31 landen. Deze medewerkers helpen ruim 300 miljoen actieve gebruikers die gezamenlijk transacties uitvoeren in 100 landen en meer dan 200 markten ter wereld.

Wereldwijd vertrouwen er heel veel mensen op PayPal. Maar een tijd terug, in 2017, was het voor PayPal lastig om hun medewerkers dezelfde servicestandaard te bieden als hun klanten. Voor een bedrijf dat zich specialiseert in snelle, veilige en efficiënte betaaldiensten, ervoer PayPal, ironisch genoeg, ernstige problemen met de consistentie en beveiliging van hun eigen salarissystemen.

"We hadden het moeilijk", vertelt Traci Memmott, Global Payroll Lead bij PayPal. "We zijn een fintechbedrijf dat onze klanten nauwkeurige en efficiënte betalingen belooft. Hoe kon het dat ons personeel daar niet op kon rekenen?"

Traci kwam in januari 2017 bij PayPal werken en ontdekte al snel dat het hele systeem op de schop moest. Bovenal moest het HR-systeem wereldwijd consistent worden.

*"We hadden een internationale aanbieder nodig die ons één salarissysteem voor het hele bedrijf kon bieden. Ik had al eerder gewerkt met ADP en ik wist dus uit ervaring dat ze een goede partner zouden zijn."*

ADP ging dus met PayPal aan de slag om hun complexe en (in Traci's woorden) 'rommelige' systeem op orde te brengen.



Traci Memmott

<b>Naam</b>	PayPal
<b>Sector:</b>	financiële diensten
<b>Opgericht:</b>	1998
<b>Aantal medewerkers:</b>	22.500
<b>Hoofdkantoor:</b>	San Jose, Californië, VS



ADP en het ADP-logo zijn gedeponeerde handelsmerken van ADP, Inc. Alle andere merken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

## De uitdaging

Er moest in 2017 écht iets gebeuren. "Destijds," zegt Traci, "hadden we 16 verschillende leveranciers. Ze gebruikten allemaal verschillende platformen en ze hadden allemaal een ander contract. Het was echt een zootje. We hadden veel nalevingsproblemen, we hadden late betalingen, we hadden onjuiste gegevens in onze HR-systemen. We hadden problemen met de service. Alle werkzaamheden werden door onze payroll-specialisten uitgevoerd, maar die konden het werk niet bijhouden. De reactietijd van onze leveranciers was echt onder de maat. De kwaliteit van de gegevens in ons HCM-systeem was niet betrouwbaar ... Zo kan ik nog wel even doorgaan."

En daarnaast waren er ook nog de problemen met gegevensbeveiliging. "We hadden een groot aantal maatregelen voor gegevensbeveiliging, maar die werden inconsequent toegepast." Door dat soort praktijken loop je boetes op. En daar zijn wereldwijde bedrijfsleiders persoonlijk aansprakelijk voor.

ADP en PayPal werkten samen aan een plan om de inconsistente HR van PayPal zo snel mogelijk weer op de rails te krijgen, en daarnaast ook te voldoen aan alle wetgeving omtrent gegevens en hun eigen best practice-protocollen.

In januari 2018 begonnen ze het gebruik van het nieuwe systeem uit te breiden naar de Europese vestigingen. Als je bedenkt hoe groot de eerdere problemen waren, was dit een hele snelle omslag. Traci zegt dat ze de snelheid en de efficiëntie waarmee deze complexe taak is volbracht, te danken hebben aan de strak gedefinieerde functies en een geweldige relatie met hun projectmanager bij ADP.

ADP werd in de loop van 18 maanden gefaseerd ingevoerd als internationale payroll-partner van PayPal en verving meerdere leveranciers. "We hebben de gehele organisatie van de payroll omgegooid, zodat we meer werk aankunnen, werkopdrachten kunnen optimaliseren en onze belangrijkste maatregelen kunnen uitbreiden," zegt Traci.



"Ik heb meteen aan het begin gevraagd of we konden samenwerken met een bepaalde ADP-projectmanager waarmee ik al eerder samen had gewerkt. We hadden echt iemand van ADP nodig die onze behoeften begreep en waarmee we een sterke band konden creëren. Iemand die onze visie begreep. Dat kregen we, en dat maakte echt een enorm verschil."

**Traci Memmott**  
Global Payroll Lead



ADP en het ADP-logo zijn gedeponeerde handelsmerken van ADP, Inc. Alle andere merken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

## Resultaat

Traci denkt dat de geweldige werkrelaties met ADP ontzettend belangrijk zijn geweest voor het succes van PayPal.

*"Ik wilde dat mijn team net zoveel van het ADP-team wist als van hun eigen familie. Waar ze naar op vakantie gingen. Hoe hun huisdieren heetten. We leerden elkaar echt zo kennen! We ontdekten ook dat de ADP-teams graag op locatie langskwamen om fysieke trainingen te geven. Daar hebben we best vaak gebruik van gemaakt."*

En wat was daarvan de uitkomst? Traci denkt dat dat voor zichzelf spreekt: "We hebben nu een goed punt bereikt. 99,9% van onze medewerkers wordt nu betaald via ADP en onze payroll-problemen zitten op een historisch laag niveau."

De overstap naar ADP heeft ook de problemen met de gegevensbeveiliging verholpen. PayPal voldoet nu aan ten minste 90% van de vereisten in alle landen waarin het bedrijf actief is. De ADP-platforms hebben gegevensbeveiligingsrisico's in Azië-Pacific weggenomen. "En voor zover ik weet," voegt Traci toe, "ontvangen onze bedrijfsleiders in Europa eindelijk geen ingebrekestellingen meer."

"Toen ik hier kwam werken, was ons grootboek een bende," vertelt ze. "Sterker nog, mijn collega's en ik vroegen ons ongeveer een jaar geleden nog af hoe we ons er ooit een weg door gingen banen. Het leek een onmogelijke opgave. Maar nu hebben we grootboeken die op orde zijn en stabiele grootboekbestanden. Alles lijkt weer op schema te liggen."

En het beste van allemaal: de medewerkers van PayPal zijn een stuk tevredener. "Uit ons recente medewerkersonderzoek bleek dat de betrokkenheid en de balans tussen werk en privé van onze payroll-medewerkers aanzienlijk zijn verbeterd. Dankzij ADP kunnen we er trots op zijn dat we de financiële gezondheid van PayPal-medewerkers ondersteunen met accurate en stipte betaling."



ADP en het ADP-logo zijn gedeponeerde handelsmerken van ADP, Inc. Alle andere merken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020