

Información esencial de la compañía

Nómina global corregida rápidamente, promesa de la marca cumplida

Introducción

Todos hemos utilizado PayPal o conocemos a alguien que lo ha hecho. Ayuda a los usuarios a realizar pagos seguros en Internet. Es un gran negocio, con más de 22 500 colaboradores repartidos en 31 países. Estos colaboradores prestan servicio a más de 300 millones de usuarios activos, quienes mueven dinero en 100 países y más de 200 mercados en todo el mundo.

Muchas personas en todo el mundo confían en PayPal. Pero, allá por 2017, PayPal luchaba por ofrecer a su personal el mismo nivel de servicio que a sus clientes. Irónicamente, para una empresa que se especializa en mover dinero de un lugar a otro de forma rápida, segura y eficiente, PayPal estaba experimentando enormes problemas de uniformidad y seguridad con sus sistemas de nómina.

«Estábamos en una mala situación», nos cuenta Traci Memmott, Directora de Nómina Global de PayPal. «Somos una empresa del sector tecnofinanciero que promete a sus clientes pagos precisos y eficientes. ¿Cómo no íbamos a ofrecer lo mismo a nuestro propio personal?».

Traci se unió a PayPal en enero de 2017 y rápidamente le quedó en claro que todo el sistema necesitaba una revisión exhaustiva. Sobre todo, el sistema de RR. HH. necesitaba uniformidad global.

«Necesitábamos un proveedor global completo y un único sistema de registro de nómina. Tenía una relación previa con ADP y sabía por experiencia que sería un gran socio».

Y así, ADP empezó a trabajar con PayPal para enderezar su complicado y (en palabras de la propia Traci) «desordenado» sistema.

Traci Memmott



Nombre	PayPal
Sector:	Servicios financieros
Fundación:	1998
Número de colaboradores:	22 500
Sede:	San José, California, EE. UU.



ADP y el logotipo de ADP son marcas registradas de ADP, Inc. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos propietarios. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

El desafío

La situación en 2017 era apremiante. Nos cuenta Traci: «En aquel momento, teníamos 16 proveedores diferentes. Todos estaban en plataformas diferentes, todos tenían contratos diferentes, lo cual era realmente un lío. Teníamos muchos problemas de cumplimiento, retrasos en los pagos y datos incorrectos procedentes de nuestros sistemas de RR. HH. Teníamos problemas de servicio. Nuestros especialistas en nómina manejaban todo nuestro volumen de casos y no daban abasto. Los tiempos de respuesta de nuestros proveedores eran desalentadores. La calidad de los datos de nuestro sistema de Gestión de Capital Humano (HCM) no era confiable... y la lista continúa».

Y luego estaba el problema de la seguridad de datos. «Teníamos una gran cantidad de controles de seguridad de datos que se aplicaban de forma irregular». Ese tipo de problemas conlleva multas, de las que serían personalmente responsables los directivos de las empresas globales.

ADP y PayPal comenzaron a trabajar en un plan para corregir las irregularidades de RR. HH. de PayPal lo más rápido posible sin dejar de cumplir plenamente tanto con las regulaciones de datos como con los protocolos de mejores prácticas de la propia PayPal.

En enero de 2018, comenzaron a difundir el nuevo sistema en todas las operaciones europeas de PayPal. Teniendo en cuenta la magnitud de los problemas anteriores, fue un cambio rápido. Traci atribuye la rapidez y eficiencia con la que se realizó este complicado trabajo a los roles muy definidos y una gran relación con el gerente de proyectos de ADP.

En el transcurso de 18 meses, ADP fue sustituyendo de forma gradual a varios proveedores como socio de nómina global de PayPal. «Rediseñamos toda nuestra organización de nómina para poder aumentar los intervalos, optimizar las asignaciones de trabajo e incrementar nuestros controles clave», afirma Traci.



«Desde el principio pedí un gerente de proyectos específico de ADP con el que hubiera trabajado antes. Realmente necesitábamos a alguien de ADP que estuviera de acuerdo con nuestras necesidades y con quien pudiéramos forjar una relación sólida. Alguien que entendiera nuestra visión. Y eso es lo que conseguimos, lo que marcó una gran diferencia».

Traci Memmott,
Directora de Nómina Global de
Paypal



ADP y el logotipo de ADP son marcas registradas de ADP, Inc. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos propietarios. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

Resultado

Traci cree que las buenas relaciones de trabajo han sido la clave del éxito de PayPal con ADP.

«Quería que mi equipo supiera tanto del equipo de ADP como de su propia familia. ¿Adónde iban de vacaciones? ¿Cómo se llamaban sus mascotas? Realmente llegamos a ese nivel de familiaridad. También nos dimos cuenta de que los equipos de ADP estaban muy dispuestos a visitarnos para dictar cursos de capacitación individuales. Y los aprovechamos bastante seguido».

¿Y cuáles fueron los resultados? Traci cree que hablan por sí solos:

«Ahora estamos en una situación realmente buena. El 99,9 % de nuestros colaboradores cobran el sueldo a través de ADP y nuestros problemas de nómina son mínimos».

El cambio a ADP también ha resuelto los problemas de seguridad de datos. PayPal ahora cumple con al menos el 90 % de todos los requisitos de todos los países. Las plataformas de ADP han eliminado los riesgos de seguridad de la información en Asia-Pacífico. Añade Traci: «Y hasta donde sé, por fin dejamos de enviar esas desagradables cartas de morosidad a los empresarios de Europa».

«Cuando me incorporé», comenta Traci, «nuestro libro mayor era un desastre. De hecho, el año pasado por esta fecha, mis colegas y yo nos preguntábamos cómo íbamos a solucionarlo. Parecía imposible. Pero ahora tenemos libros mayores claros y archivos del libro estables, y todo parece funcionar correctamente».

Quizá lo mejor de todo es que los colaboradores de PayPal están mucho más contentos. «De nuestra reciente encuesta a los colaboradores se desprende una mejora significativa en el compromiso y equilibrio entre el trabajo y la vida de nuestro personal de nómina. Gracias a ADP, podemos sentirnos orgullosos de apoyar la salud financiera de los colaboradores de PayPal con pagos precisos y puntuales».



ADP y el logotipo de ADP son marcas registradas de ADP, Inc. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos propietarios. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020