



Información esencial de la compañía

La nómina global se arregló con rapidez y se cumplió la promesa de la marca

Introducción

Todos hemos utilizado PayPal o conocemos a alguien que lo ha utilizado. Se trata de un servicio que ayuda a los usuarios a realizar pagos seguros en Internet. Son una gran empresa: cuentan con más de 22 500 empleados repartidos en 31 países. Dichos empleados prestan servicio a más de 300 millones de usuarios activos, que mueven dinero en 100 países y en más de 200 mercados a escala global.

Muchas personas de todo el mundo confían en PayPal. Sin embargo, en 2017, PayPal se esforzaba por ofrecer a sus trabajadores el mismo nivel de servicio que a sus clientes. Resultaba irónico que, pese a ser una empresa especializada en mover dinero de un lugar a otro de forma rápida, segura y eficiente, PayPal experimentara enormes problemas de coherencia y seguridad con sus sistemas de nómina.

«La situación no era buena», nos dice Traci Memmott, responsable de nómina global de PayPal. «Somos una empresa de tecnología financiera que promete a nuestros clientes pagos precisos y eficientes. ¿Cómo no íbamos a ofrecerles lo mismo a nuestros propios empleados?».

Traci se incorporó a PayPal en enero de 2017 y no tardó en darse cuenta de que era necesario revisar en profundidad todo el sistema. En especial, había que dotar al sistema de RR. HH. de coherencia global.

«Necesitábamos un proveedor global completo y un único sistema de nóminas con registro. Ya había tenido una relación previa con ADP y, a raíz de mi experiencia con ellos, sabía que serían un gran partner».

De esta forma, ADP comenzó a trabajar con PayPal para rectificar su complejo y (en palabras de la propia Traci) «enrevesado» sistema.



Traci Memmott

Nombre:	PayPal
Sector:	Servicios financieros
Fundación:	1998
Número de empleados:	22 500
Sede:	San Jose, 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

En 2017, la situación era desesperada. «En aquel momento —afirma Traci—, contábamos con 16 proveedores diferentes. Cada uno estaba en una plataforma distinta, cada uno tenía un contrato diferente; era un auténtico lío. Nos enfrentábamos a muchos problemas de conformidad normativa, retrasos en los pagos y datos incorrectos procedentes de nuestros sistemas de RR. HH. Teníamos problemas con el servicio. Nuestros especialistas en nóminas se encargaban de todos los volúmenes de casos y no conseguían ir al día. Los tiempos de respuesta de nuestros proveedores eran muy desalentadores. La calidad de los datos de nuestro sistema de GCH no era fiable... La lista es interminable».

Y luego estaba el problema de la seguridad de los datos. «Había un gran número de controles de seguridad relativos a los datos que se aplicaban de forma incoherente». Este tipo de problemas da lugar a multas, de las que eran personalmente responsables los directores de las empresas internacionales.

ADP y PayPal empezaron a trabajar en un plan que permitiera regularizar los incoherentes RR. HH. de PayPal lo antes posible sin dejar en ningún momento de cumplir totalmente tanto la normativa sobre datos como los protocolos de mejores prácticas propios de 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, el cambio se produjo con rapidez. Traci atribuye la rapidez y eficacia con las que se llevó a cabo este complicado trabajo a unos roles bien definidos y a una excelente relación con su gestor de proyectos de ADP.

En el transcurso de 18 meses, ADP fue sustituyendo progresivamente a varios proveedores como partner de nómina global de PayPal. «Rediseñamos toda nuestra organización de nóminas con el objetivo de aumentar los tramos, optimizar las asignaciones de trabajo y aumentar nuestros controles clave», declara Traci.



«Desde el principio pedí un gestor de proyectos específico de ADP con el que ya había trabajado. Era fundamental tener a alguien de ADP que comprendiera nuestras necesidades y con quien pudiéramos desarrollar una relación sólida. Alguien con nuestra misma visión. Y eso es lo que conseguimos, y supuso una gran diferencia».

Traci Memmott

Responsable de nómina global



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 considera que la clave del éxito que PayPal ha logrado con ADP han sido las magníficas relaciones laborales entre las dos empresas.

«Quería que mi equipo supiera tanto del equipo de ADP como de su propia familia. ¿A dónde se iban de vacaciones? ¿Cómo se llamaban sus mascotas? ¡De verdad llegamos a ese nivel de familiaridad! También nos dimos cuenta de que los equipos de ADP estaban totalmente dispuestos a venir e impartir formación presencial. Lo aprovechamos bastante a menudo».

¿Y cuáles fueron los resultados? Traci cree que hablan por sí mismos: «Ahora la situación es realmente buena. El 99,9 % de nuestros empleados cobran ahora con ADP, y nunca hemos tenido menos problemas con las nóminas».

Cambiar a ADP también ha eliminado los problemas de seguridad relativos a los datos. Actualmente PayPal cumple al menos al 90 % con todos los requisitos normativos en los países correspondientes. Las plataformas de ADP han eliminado los riesgos para la seguridad de la información en la región Asia-Pacífico. «Además, por lo que sé —añade Traci—, por fin hemos acabado con esas desagradables cartas de morosidad que les llegaban a los directivos europeos».

«Cuando me uní a PayPal —dice Traci—, nuestra contabilidad general era un desastre. De hecho, el año pasado por estas fechas, mis compañeros y yo nos preguntábamos cómo narices íbamos a resolver el problema. ¡Parecía imposible! Ahora, sin embargo, tenemos una contabilidad saneada, archivos de contabilidad estables y todo parece ir por buen camino».

Quizás lo mejor de todo es que los empleados de PayPal son mucho más felices. «Nuestra reciente encuesta a empleados mostró un aumento significativo en el compromiso y la conciliación laboral y familiar del personal de nóminas. Gracias a ADP, podemos sentirnos orgullosos de apoyar el bienestar financiero de los empleados de PayPal con unos 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