



Grundlegende Informationen zum Unternehmen

Globale Entgeltabrechnung schnell erstellt, Markenversprechen eingehalten

Einführung

Jeder von uns hat PayPal schon einmal benutzt oder kennt jemanden, der es benutzt. Mit PayPal können sichere Zahlungen über das Internet getätigt werden. Mit über 22.500 Mitarbeitenden in 31 Ländern ist das Unternehmen eine große Nummer. Diese Mitarbeitenden betreuen über 300 Millionen aktive Nutzerinnen und Nutzer, die in 100 Ländern und über 200 Märkten weltweit Geld transferieren.

Viele Menschen rund um den Globus vertrauen auf PayPal. Im Jahr 2017 hatte PayPal jedoch Schwierigkeiten, seinen Mitarbeitenden den gleichen Servicestandard zu bieten wie der Kundschaft. Ironischerweise hatte PayPal, ein Unternehmen, das sich auf den schnellen, sicheren und effizienten Geldtransfer von einem Ort zum anderen spezialisiert hat, erhebliche Konsistenz- und Sicherheitsprobleme mit seinen Entgeltabrechnungssystemen.

„Wir waren schlecht aufgestellt“, sagt Traci Memmott, Global Payroll Lead bei PayPal. „Wir sind ein Fintech-Unternehmen, das seiner Kundschaft genaue und effiziente Zahlungen verspricht. Wie könnten wir das nicht auch unseren eigenen Mitarbeitenden bieten?“

Traci kam im Januar 2017 zu PayPal, und es wurde ihr schnell klar, dass das gesamte System einer Generalüberholung bedurfte. Vor allem das HR-System musste weltweit einheitlich gestaltet werden.

„Wir brauchten einen globalen Komplettanbieter und ein einziges System-of-Record für die Entgeltabrechnung. Ich hatte schon früher mit ADP zusammengearbeitet und wusste aus Erfahrung, dass sie ein großartiger Partner sein würden.“

So begann ADP mit PayPal zusammenzuarbeiten, um das komplizierte und (in Tracis eigenen Worten) „chaotische“ System in Ordnung zu bringen.



Traci Memmott

Name	PayPal
Branche	Finanzdienstleistungen
Gründung	1998
Anzahl an Mitarbeitenden	22.500
Firmensitz	San Jose, Kalifornien, USA



ADP und das ADP-Logo sind eingetragene Marken von ADP, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

Die Herausforderung

Im Jahr 2017 war die Lage verzweifelt. „Zu dieser Zeit“, so Traci, „hatten wir 16 verschiedene Anbieter. Alle waren auf unterschiedlichen Plattformen, alle hatten unterschiedliche Verträge, es war das reinste Chaos. Es gab eine Menge Compliance-Probleme, es gab Zahlungsverzögerungen, wir hatten falsche Daten aus unseren HR-Systemen. Wir hatten Probleme mit dem Service. Unser Expertenteam für die Entgeltabrechnung bearbeitete sämtliche Fälle und kam damit nicht mehr hinterher. Die Reaktionszeiten unserer Anbieter waren denkbar schlecht. Die Qualität der Daten aus unserem HCM-System war unzuverlässig ... und die Liste ließe sich fortsetzen.“

Und dann war da noch das Problem der Datensicherheit. „Wir hatten eine große Anzahl von Datensicherheitskontrollen, die uneinheitlich angewendet wurden.“ Solche Probleme können Strafzahlungen nach sich ziehen, für die die Geschäftsleitung globaler Unternehmen persönlich haften müsste.

ADP und PayPal begannen mit der Ausarbeitung eines Plans, um die inkonsistente HR von PayPal so schnell wie möglich zu vereinheitlichen und dabei gleichzeitig die Datenschutzbestimmungen und die eigenen Best-Practice-Protokolle von PayPal vollständig einzuhalten.

Im Januar 2018 begann die Einführung des neuen Systems in den europäischen Niederlassungen von PayPal. In Anbetracht des Ausmaßes der vorangegangenen Probleme war dies eine schnelle Umstellung. Traci führt die Schnelligkeit und Effizienz, mit der diese komplizierte Arbeit abgeschlossen wurde, auf die klar definierten Rollen und die gute Beziehung zu ihrem ADP-Projektmanager zurück.

Im Laufe von 18 Monaten wurde ADP schrittweise eingeführt, um verschiedene Anbieter als Partner von PayPal für die globale Entgeltabrechnung zu ersetzen. „Wir haben unsere gesamte Entgeltabrechnungsorganisation umgestaltet, sodass wir unsere Aufgabenbereiche erweitern, die Arbeitszuweisungen rationalisieren und unsere Schlüsselkontrollen verbessern konnten“, sagt Traci.



„Gleich zu Beginn bat ich um einen bestimmten ADP-Projektmanager, mit dem ich bereits zusammengearbeitet hatte. Wir brauchten unbedingt jemanden bei ADP, der unsere Bedürfnisse verstand und zu dem wir eine enge Beziehung aufbauen konnten. Jemanden, der unsere Vision verstand. Und genau das haben wir bekommen, und das hat einen großen Unterschied gemacht.“

Traci Memmott
Global Payroll Lead



ADP und das ADP-Logo sind eingetragene Marken von ADP, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

Das Ergebnis

Traci ist davon überzeugt, dass gute Arbeitsbeziehungen der Schlüssel zum Erfolg von PayPal mit ADP waren.

„Ich wollte, dass mein Team das ADP-Team genauso gut kennt wie die eigene Familie. Wohin wolltet sie in den Urlaub fahren? Wie hießen ihre Haustiere? Und diesen Grad an Vertrautheit haben wir tatsächlich erreicht! Wir haben auch festgestellt, dass die ADP-Teams gerne bereit waren, zu uns zu kommen und persönliche Schulungen durchzuführen. Davon haben wir sehr oft Gebrauch gemacht.“

Und wie sahen die Resultate aus? Traci meint, dass sie für sich selbst sprechen: „Jetzt sind wir wirklich gut aufgestellt. 99,9 % unserer Mitarbeitenden werden jetzt über ADP bezahlt und unsere Probleme bei der Entgeltabrechnung sind so gering wie nie zuvor.“

Die Umstellung auf ADP hat auch die Probleme mit der Datensicherheit beseitigt. PayPal ist nun zu mindestens 90 % konform mit allen Anforderungen in den Ländern, in denen das Unternehmen tätig ist. Die ADP-Plattformen haben den Informationssicherheitsrisiken im asiatisch-pazifischen Raum ein Ende bereitet. „Und soweit ich weiß“, fügt Traci hinzu, „sind wir endlich die lästigen Mahnungen an Auftragnehmer in Europa los.“

„Als ich anfing“, so Traci, „war unser Hauptbuch ein einziges Durcheinander. Letztes Jahr um diese Zeit haben meine Kollegen und ich uns gefragt, wie wir das jemals in den Griff bekommen sollten. Es schien unmöglich! Aber jetzt haben wir saubere Rechnungsbücher, stabile Hauptbuchdateien und alles scheint auf Kurs zu sein.“

Das Beste von allem ist vielleicht, dass die Mitarbeitenden von PayPal viel zufriedener sind. „Laut der jüngsten Befragung unserer Mitarbeitenden haben sich das Engagement und die Work-Life-Balance unserer Mitarbeitenden in der Entgeltabrechnung deutlich verbessert. Dank ADP können wir stolz darauf sein, dass wir das finanzielle Wohlergehen der Mitarbeitenden von PayPal mit korrekten und pünktlichen Zahlungen fördern.“

