



London Stock Exchange Group – Herausforderungen bei der Entgeltabrechnung

Charlotte O'Driscoll

Head of Global Payroll and Employment Tax

Kurzinformationen



Unternehmen: London Stock Exchange



Firmensitz: London, Vereinigtes Königreich



Branche: Finanzwesen



Mitarbeitende: Über 25.000



ADP-Produkte: ADP® Global Payroll



Always Designing
for People®



**LONDON
STOCK
EXCHANGE**
An LSEG Business

Die London Stock Exchange ist eine weltweit anerkannte Institution, die ihren Kunden Zugang zu den Kapitalmärkten und Liquidität in verschiedenen Anlageklassen bietet.

Allgemein wird davon ausgegangen, dass sich die London Stock Exchange vor allem auf London konzentriert und nur mit der Börse beschäftigt. Tatsächlich macht das nur 13 % der Einnahmen aus. Einen großen Teil des Geschäfts der LSE nimmt jedoch der Bereich Daten und Analysen ein.

Die Herausforderung

Die LSE beschäftigt 26.000 Mitarbeitende in 65 Ländern, wobei die Mitarbeiterzahl je nach Land zwischen 1 und 7.000 liegt.

Da in jedem Land andere Anforderungen herrschen, benötigte das Unternehmen eine flexible, konforme und vor allem genaue Lösung.

Charlotte O'Driscoll sagt: „Ich war bereits in verschiedenen Unternehmen an Transformationsinitiativen beteiligt und die Erfahrung der Mitarbeitenden ist immer ein wichtiger Aspekt. Die Entgeltabrechnung ist natürlich der größte Bereich, der schnell für Unmut bei Kollegen oder Mitarbeitenden sorgen kann.“

O'Driscoll ist der Meinung, dass viele Unternehmen zu wenig in diesen Bereich investieren, und wollte die Problempunkte direkt angehen. „Das wird vermutlich immer wichtiger, insbesondere beim Thema Compliance, das in anderen Ländern komplexer ist,“ sagt sie.

„Es ist wichtig, aktiv zu zeigen, dass die Compliance und die Vorschriften bezüglich der Entgeltabrechnung berücksichtigt und die richtigen Lösungen eingesetzt werden. Es muss ersichtlich sein, dass die Abrechnungsprozesse kontrolliert ablaufen.“

„Die Entgeltabrechnung ist eine Fundgrube für Daten und besonders wichtig – denn wenn die Mitarbeitenden unzufrieden mit der Gehaltsabrechnung sind, geben sie in der Regel der zuständigen Abteilung oder dem Anbieter die Schuld. Wenn Sie aber Daten haben, die genau zeigen, wo die Probleme liegen, dann sieht die Sache ganz anders aus.“

Die Zielsetzung

Die von O'Driscoll geleitete Abteilung für die globale Entgeltabrechnung wollte Daten in den Fokus rücken, damit Entscheidungen basierend auf Fakten getroffen werden konnten, statt auf vermeintlichen Notwendigkeiten. O'Driscoll ist der Ansicht, dass Daten zur Entgeltabrechnung für das Unternehmen sehr wertvoll sind, da sie Aufschluss darüber geben, wo in den verschiedenen Ländern Ausgaben getätigt werden.

In bestimmten Ländern wirkt sich der Inflationsdruck auf die Vergütungsbeurteilung aus, weshalb in diesen Ländern datenbasierte Informationen erforderlich sind.

Und da die Kosten für die Entgeltabrechnung den größten Teil der Ausgaben in Finanzberichten ausmachen, ist es wichtig, nachvollziehen zu können, wo die Kosten in unterschiedlichen Bereichen entstehen.

Das Ziel war, Einblicke zu erhalten, die das Unternehmen für die Entscheidungsfindung einsetzen konnte.

Der Ansatz

O'Driscoll sagt: „Um mit der Lösung eines Problems beginnen zu können, muss man die Ursachen kennen. Man muss sich den Ausgangspunkt ansehen – was ist die Basis, wo liegen die unmittelbaren Probleme? In der Regel wird man fündig, wenn man die Details unter die Lupe nimmt.“

„Die Lösung sollte in jedem Fall auf die individuellen Anforderungen zugeschnitten sein. An dieser Stelle kommt die Partnerschaft mit ADP ins Spiel. Die Auswahl von Lösungen sollte auf gemeinsamen Gesprächen basieren. Es sollte eine Zusammenarbeit sein.“

Warum gerade ADP?

Laut O'Driscoll besteht bei vielen Problemen ein Compliance-Bezug.

Ihr Ziel ist es, eine Lösung zu verwenden, die dem Entgeltabrechnungsteam ermöglicht, den Service, die Systeme und das Supportmodell bereitzustellen, mit denen die Abrechnungsfunktion optimal funktionieren kann.

Die Implementierung begann mit einer technischen und funktionellen Prüfung, die in Partnerschaft mit ADP durchgeführt wurde. Zusammenarbeit war die Grundlage der Beziehung.

„Für die Einführung in mehreren Ländern ist es am sinnvollsten, Länder möglichst zu gruppieren, aber auch Länder zu priorisieren, die den höchsten Änderungsbedarf haben,“ so O'Driscoll.

„Man kann große Länder und kleine Länder gruppieren, damit die Implementierung schneller vonstatten geht. Je nachdem, wie viele Länder eine Organisation umfasst, kann der Prozess recht langwierig sein. Wenn Sie ein paar große Länder und einige kleine Länder gruppieren, erhalten Sie eine Art parallelen Ansatz, bei dem Sie kontinuierlich implementieren und bereitstellen können, ohne dass das Projekt zu viele Ressourcen in Anspruch nimmt.“

Sie fährt fort: „ADP war vor allem in Ländern mit komplexer Gesetzgebung und komplexen Steuervorgaben hilfreich, z. B. Frankreich oder Deutschland. In diesen Ländern ist mehr Support und mehr Wissen erforderlich – was uns ADP bietet.“

Die Partnerschaft

O'Driscoll erklärt, dass die Einführung in mehreren Ländern in der Regel mehr als ein Jahr dauert und viele Änderungen durch Fusionen und Akquisitionen, Veräußerungen, geschäftliche Prioritäten sowie Änderungen im Team in Bezug auf das Fachwissen mit sich bringen kann – was alles potenzielle Auswirkungen auf das erforderliche Servicelevel hat. Sie brauchte einen Anbieter, der bei Bedarf eine Anpassung an geschäftliche Veränderungen ermöglichen würde.

“

Es ist wichtig, aktiv zu zeigen, dass die Compliance und die Vorschriften bezüglich der Entgeltabrechnung berücksichtigt und die richtigen Lösungen eingesetzt werden. Es muss ersichtlich sein, dass die Abrechnungsprozesse kontrolliert ablaufen.“

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



Always Designing
for People®



LONDON
STOCK
EXCHANGE
An LSEG Business



Ihrer Meinung nach ist die Beziehung zu ADP, wie zu jedem anderen Anbieter auch, von entscheidender Bedeutung und sollte gepflegt werden: „Niemand macht alles hundertprozentig richtig, das gilt für beide Seiten. Wir müssen in der Lage sein, uns gegenseitig auszutauschen, um das beste Ergebnis zu erzielen, und in der Hinsicht ist ADP ein wirklich starker Partner. Ich weiß, dass wir Probleme gemeinsam bewältigen können, und es ist eine Partnerschaft, die auf gegenseitigem Vertrauen beruht.“

Ergebnisse

„Mit der Implementierung konnten wir das Vertrauen in unsere Kollegen und den Glauben an den Service wiederherstellen,“ sagt O’Driscoll.

Sie ist davon überzeugt, dass es sehr lange dauert, verlorenes Vertrauen in die Entgeltabrechnung wieder aufzubauen. Und die einzige Möglichkeit besteht darin, einen beständigen, guten Service zu bieten und sichtbare Verbesserungen vorzunehmen.

„Es sollte der Mindeststandard sein, dass die Leute am Zahltag das richtige Gehalt ausgezahlt bekommen. Aber wenn man weitere Verbesserungen einführen kann, z. B. eine App zum Abrufen der Gehaltsabrechnungen, verbessert das natürlich die Erfahrung der Mitarbeitenden – und lässt die Entgeltabrechnung in einem besseren Licht dastehen.“

Erfolg wird gemessen, wenn ein präziser Business Case zu Kosteneinsparungen und Vorteilen dokumentiert wird.

O’Driscoll fährt fort: „Außerdem ist es wichtig, dieses Feedback von der Organisation zu erhalten und zu wissen, was die Mitarbeitenden wirklich über ihre Erfahrung sagen. Bietet ihnen der Abrechnungsservice einen größeren Nutzen als vorher? Ist die Zahl der Sanktionen gesunken? Hat sich unser Audit-Rating verschlechtert oder verbessert?“

„Das sind Dinge, die wir durch das Implementierungsprogramm erreichen konnten. Wir haben ein fragmentiertes Modell mithilfe mehrerer Lösungen in eine abgestimmte Lohn- und Gehaltsabrechnungslösung verwandelt.“

Ihr Fazit: „Ich wusste, dass das Projekt erfolgreich war, sobald alle im Business Case beschriebenen Vorteile erreicht waren. Wir hatten verbesserte Genauigkeitsraten, geringere Kosten, eine sicherere Compliance-Umgebung und unser Audit-Rating verbesserte sich aufgrund der neuen Kontrollen, die durch die Einführung der richtigen Technologie ermöglicht wurden.“

“

Ich freue mich darauf, in Zukunft verstärkt mit ADP zu arbeiten, und bin gespannt, was in puncto Technologien, mit denen wir die Erfahrung unserer Mitarbeitenden verbessern können, noch alles kommt.“

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



Always Designing
for People®



LONDON
STOCK
EXCHANGE
An LSEG Business