



Valores fundamentais da empresa

Folha de pagamento global corrigida rapidamente, promessa de marca cumprida

Introdução

Todos nós já usamos ou conhecemos alguém que já usou o PayPal. Eles ajudam os usuários a fazer pagamentos seguros e protegidos pela Internet. Eles são um grande negócio, com mais de 22.500 funcionários espalhados por 31 países. Esses funcionários atendem a mais de 300 milhões de usuários ativos, que movimentam dinheiro em 100 países e mais de 200 mercados em todo o mundo.

Muitas pessoas ao redor do mundo confiam no PayPal. Mas, em 2017, o PayPal estava lutando para oferecer a seus funcionários o mesmo padrão de serviço que oferecia a seus clientes. Ironicamente, para uma empresa especializada em movimentar dinheiro de um lugar para outro com rapidez, segurança e eficiência, o PayPal estava enfrentando enormes problemas de consistência e segurança com seus sistemas de folha de pagamento.

"Estávamos em uma situação ruim", diz Traci Memmott, líder de folha de pagamento global do PayPal. "Somos uma empresa Fintech que promete aos nossos clientes pagamentos precisos e eficientes. Como poderíamos não oferecer isso ao nosso próprio pessoal?"

Traci ingressou no PayPal em janeiro de 2017 e rapidamente ficou claro para ela que todo o sistema precisava de uma grande revisão. Acima de tudo, o sistema de RH precisava de consistência global.

"Precisávamos de um provedor global completo e um sistema de registro de folha de pagamento. Tive um relacionamento anterior com a ADP e sabia por experiência que eles seriam um ótimo parceiro."

E assim, a ADP começou a trabalhar com o PayPal para endireitar seu sistema complicado e (nas próprias palavras de Traci) "bagunçado".



Traci Memmott

Nome	PayPal
Setor:	Serviços financeiros
Estabelecida:	1998
Número de funcionários:	22.500
Sede:	San Jose, Califórnia, EUA



A ADP e o logotipo da ADP são marcas comerciais da ADP, Inc. Todas as outras marcas pertencem aos respectivos proprietários. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

O desafio

A situação em 2017 era desesperadora. “Naquela época”, conta Traci, “tínhamos 16 provedores diferentes. Eles estavam todos em plataformas diferentes, todos tinham contratos diferentes, era realmente uma bagunça. Tínhamos muitos problemas de conformidade, atrasos nos pagamentos, dados incorretos provenientes de nossos sistemas de RH. Tivemos problemas de serviço. Nossos especialistas em folha de pagamento estavam lidando com todos os nossos volumes de casos e não estavam conseguindo acompanhar. Os tempos de resposta de nossos fornecedores eram realmente desanimadores. A qualidade dos dados do nosso sistema HCM não era confiável... e a lista continua.”

E havia o problema de segurança de dados. “Tínhamos um grande número de controles de segurança de dados que estavam sendo aplicados de forma inconsistente.” Esse tipo de questão incorre em multas — pelas quais os diretores globais da empresa seriam pessoalmente responsáveis.

A ADP e o PayPal começaram a trabalhar em um plano que alinharia o RH inconsistente do PayPal o mais rápido possível, mantendo a total conformidade com os regulamentos de dados e os protocolos de melhores práticas do próprio PayPal.

Em janeiro de 2018, eles começaram a disseminar o novo sistema em todas as operações europeias do PayPal. Considerando a escala dos problemas anteriores, esta foi uma mudança rápida. A Traci credita papéis fortemente definidos e um ótimo relacionamento com seu gerente de projeto da ADP pela velocidade e eficiência com que esse trabalho complicado foi concluído.

Ao longo de 18 meses, a ADP foi implementada gradualmente para substituir vários fornecedores como parceira de folha de pagamento global do PayPal. “Redesenhamos toda a nossa organização de folha de pagamento para que pudessemos aumentar o alcance, otimizar as atribuições de trabalho e aumentar nossos principais controles”, diz Traci.



“Logo no início solicitei um gerente de projeto específico da ADP com quem já havia trabalhado. Realmente precisávamos ter alguém na ADP que estivesse de acordo com nossas necessidades e com quem pudessemos desenvolver um relacionamento forte. Alguém que entendeu nossa visão. E foi isso que conseguimos, e fez uma grande diferença”.

Traci Memmott

Líder de folha de pagamento global



A ADP e o logotipo da ADP são marcas comerciais da ADP, Inc. Todas as outras marcas pertencem aos respectivos proprietários. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

Resultado

Traci acredita que excelentes relações de trabalho foram fundamentais para o sucesso do PayPal com a ADP.

"Eu queria que minha equipe conhecesse tanto sobre a equipe da ADP quanto eles conheciam sobre sua própria família. Onde eles estavam indo de férias? Quais eram os nomes de seus animais de estimação? Nós realmente chegamos a esse nível de familiaridade! Também descobrimos que as equipes da ADP estavam muito dispostas a sair e realizar treinamentos presenciais. Aproveitamos isso com bastante frequência."

E quais foram os resultados? Traci acha que eles falam por si: "Agora, estamos em um lugar muito bom. 99,9% de nossos funcionários agora recebem pela ADP, e nossos problemas de folha de pagamento nunca foram tão baixos."

Mudar para a ADP também eliminou aqueles problemas de segurança de dados. O PayPal agora está pelo menos 90% em conformidade com todos os requisitos em seus países. As plataformas da ADP eliminaram os riscos de segurança da informação na Ásia-Pacífico. "E até onde eu sei", acrescenta Traci, "finalmente paramos com aquelas cartas de inadimplência desagradáveis enviadas a líderes empresariais na Europa".

"Quando entrei", diz Traci, "nosso livro-razão estava uma bagunça. Na verdade, nesta época, no ano passado, meus colegas e eu estávamos nos perguntando como iríamos resolver isso. Parecia impossível! Mas nossa contabilidade geral agora é transparente, os arquivos contábeis são estáveis e tudo parece estar alinhado."

Talvez o melhor de tudo seja que os funcionários do PayPal estão muito mais felizes. "Nossa recente pesquisa com funcionários observou uma melhora significativa no engajamento e no equilíbrio entre trabalho e vida pessoal de nossa equipe de folha de pagamento. Graças à ADP, podemos nos sentir orgulhosos de apoiar a saúde financeira dos funcionários do PayPal com pagamentos precisos e pontuais."



A ADP e o logotipo da ADP são marcas comerciais da ADP, Inc. Todas as outras marcas pertencem aos respectivos proprietários. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020