



London Stock Exchange Group — Foco nos desafios da folha de pagamento

Charlotte O'Driscoll

Chefe de imposto salarial e folha de pagamento global

Fatos rápidos



Empresa: London Stock Exchange



Sede: Londres, Reino Unido.



Setor: Finanças



Funcionários: Mais de 25.000



Produtos da ADP: ADP® Global Payroll



Always Designing
for People®



**LONDON
STOCK
EXCHANGE**
An LSEG Business

O London Stock Exchange é uma instituição reconhecida internacionalmente por oferecer aos clientes acesso a mercados de capitais e liquidez em diversas classes de ativos.

As pessoas acreditam que o London Stock Exchange seja muito direcionado a Londres e à bolsa de valores, mas isso representa apenas 13% da receita do grupo. Na verdade, boa parte dos negócios deles está em dados e análises.

O desafio

O grupo tem 26 mil funcionários em 65 países, com o número de colaboradores variando entre 1 e 7 mil em cada um.

Os países são muito diferentes, então a empresa precisava de uma solução que fosse flexível, compatível e, acima de tudo, precisa.

Segundo Charlotte O'Driscoll, "estive envolvida em programas de transformação em várias empresas, e há sempre um aspecto de experiência entre colegas. Obviamente, é a área que mais pode deixar um colega ou funcionário insatisfeito mais rapidamente".

Na opinião de O'Driscoll, a folha de pagamento é uma área na qual muitas organizações investem pouco, e ela está disposta a lidar com os problemas de frente. "Acredito que será cada vez mais importante, especialmente em relação à conformidade, que se tornará mais complexa em diferentes locais", disse ela.

"É necessário mostrar ativamente que se está gerenciando a conformidade e a legislação da folha de pagamento e que as soluções certas estão sendo colocadas em ação. É necessário que haja evidências de que o ambiente da folha de pagamento está controlado."

"A folha de pagamento é uma mina de dados e é especialmente importante porque, quando há insatisfação com esse serviço, o sistema ou o fornecedor são considerados culpados. Porém, quando temos os dados para ver onde exatamente estão os desafios, a história fica bem diferente."

Os objetivos

A organização de folha de pagamento global, liderada por O'Driscoll, queria se concentrar nos dados para que as decisões pudessem ser baseadas em informações, em vez do que era entendido como necessário. O'Driscoll acredita que os dados da folha de pagamento são muito valiosos para a empresa, pois indicam onde os gastos estão alocados em diferentes países.

Pressões inflacionárias em alguns países afetam o processo de avaliação de remuneração, então são necessárias informações sobre países individuais.

Além disso, como os custos com folha de pagamento normalmente constituem os maiores gastos nas declarações financeiras, é importante se ter visibilidade de onde os custos são impulsionados em cada área.

O objetivo é obter informações que podem ser devolvidas à empresa para orientar a tomada de decisões.

A abordagem

Segundo O'Driscoll, "não é possível começar a solucionar algo até que se saiba quais são os problemas. Por isso, precisamos olhar para o ponto de partida, qual é a linha de base, onde estão os problemas imediatos? Normalmente, descobrimos mais informações quando vamos atrás dos detalhes.

Precisamos garantir que a solução seja projetada para as necessidades. É aí que entra a parceria com a ADP. Precisamos conversar sobre quais soluções escolher. Isso deve ser uma colaboração".

Por que escolher a ADP

De acordo com O'Driscoll, muitos problemas costumam estar relacionados à conformidade.

O objetivo dela é usar uma solução que permita à equipe de folha de pagamento fornecer o serviço, os sistemas e o modelo de suporte para que a função de folha de pagamento tenha o melhor desempenho possível.

O processo de implementação começou com uma revisão técnica e funcional, o que ocorreu em parceria com a ADP. A colaboração foi a base da relação.

Segundo O'Driscoll, "quando o lançamento acontece em vários países, é melhor agrupá-los quando isso fizer sentido, mas também priorizar aqueles nos quais a mudança é mais necessária".

"Podemos agrupar países grandes e pequenos juntos para que o processo de implementação seja mais ágil. Ele pode ser bem demorado dependendo do número de países nos quais a organização atua. Ao agrupar alguns países grandes com outros menores, obtemos uma abordagem paralela na qual podemos implementar e entregar continuamente sem que o projeto seja muito desgastante."

"A ADP foi particularmente útil em países onde há muitas complexidades na área de legislação e tributação, como na França e na Alemanha. Esses países requerem mais suporte e conhecimento, e são esses diferenciais que a ADP nos proporciona", disse ela.

A parceria

O'Driscoll avalia que um lançamento em vários países normalmente leva mais de um ano e pode envolver vários desafios com fusões e aquisições, desinvestimentos, prioridades de negócios e mudanças na equipe em termos de experiência. Todas essas questões podem afetar o nível de serviço necessário. Ela precisava de um provedor que pudesse modificar ao longo do caminho para se adaptar às alterações nos negócios conforme necessário.

”

É necessário mostrar ativamente que se está gerenciando a conformidade e a legislação da folha de pagamento e que as soluções certas estão sendo colocadas em ação. É necessário que haja evidências de que o ambiente da folha de pagamento está controlado."

— **Charlotte O'Driscoll**,
Chefe de imposto salarial e folha de pagamento global, London Stock Exchange



Always Designing
for People®



**LONDON
STOCK
EXCHANGE**
An LSEG Business



Na opinião dela, a relação com a ADP, ou com qualquer fornecedor, é crucial e deve ser fomentada, como ela explica: "Ninguém acertará tudo sempre em nenhum dos lados, e precisamos conseguir trabalhar juntos para oferecer os melhores resultados. Acredito que, nessa questão, a ADP seja um parceiro muito sólido. Sei que podemos resolver os problemas, e essa é uma parceria na qual sentimos que há confiança em ambos os lados".

Os resultados

De acordo com O'Driscoll, "a implementação nos permitiu restaurar a confiança em nossos colegas e no serviço".

Ela acredita que, quando os colegas perdem a confiança no serviço de folha de pagamento, demora muito para restaurá-la, o que só pode ser feito com a entrega contínua de um bom serviço, além de melhorias visíveis.

Na opinião dela, "um padrão mínimo básico é as pessoas serem pagas corretamente no dia do pagamento. Porém, se for possível introduzir outras melhorias, em vez de a folha de pagamento ser um motivo de reclamações, como um aplicativo no qual as pessoas podem conferir o contracheque em qualquer lugar, então a experiência dos colegas será aprimorada".

O sucesso é mensurado quando um caso de negócios conciso sobre economia de custos e benefícios é documentado.

Segundo ela, "também é importante receber os comentários da organização e entender o que as pessoas estão achando da experiência. O serviço de folha de pagamento está oferecendo mais a eles do que antes? Há menos multas? Reduzimos ou melhoramos a classificação de auditoria?".

"Esses foram os resultados do programa de implementação, passamos de um modelo fragmentado usando várias soluções para uma solução de folha de pagamento harmonizada."

De acordo com ela, "eu soube que o processo foi bem-sucedido quando todos os benefícios descritos no caso de negócios foram entregues: melhoramos as taxas de precisão, reduzimos os custos, o ambiente de conformidade ficou mais seguro e nossa classificação de auditoria melhorou graças aos novos controles resultantes da tecnologia certa".

“

Estou ansiosa para trabalhar mais com a ADP no futuro e ver tudo o mais que está no roteiro em termos de tecnologias que podem aprimorar a experiência dos colegas.”

— **Charlotte O'Driscoll**,
Chefe de imposto salarial e
folha de pagamento global,
London
Stock Exchange



Always Designing
for People®



**LONDON
STOCK
EXCHANGE**
An LSEG Business