





# London Stock Exchange Group——关注薪酬管理挑战

## Charlotte O'Driscoll


全球薪酬管理与就业税务负责人


### 基本概况

 **公司:** London Stock Exchange

 **总部:** 英国伦敦

 **行业:** 金融

 **员工人数:** 25000 人以上

 **ADP 产品:** ADP® Global Payroll



Always Designing  
for People®



**LONDON  
STOCK  
EXCHANGE**  
An LSEG Business

London Stock Exchange 是一家世界知名的机构，为客户提供进入资本市场的渠道，并帮助客户保持多个资产类别的流动性。

人们通常认为 London Stock Exchange 非常专注于伦敦本地，并且仅限于股票交易，但这实际上仅占其收入的 13%。实际上，该集团的很大一部分业务集中在数据和分析上。

### 面临的挑战

该集团在全球 65 个国家 / 地区拥有 26,000 名员工，各个国家 / 地区的员工人数从 1 人到 7,000 人不等。

每个国家 / 地区的情况千差万别，因此公司需要一个灵活、合规的解决方案，最重要的是还要准确。

Charlotte O'Driscoll 表示：“我曾参与过许多公司的转型计划，其中总会涉及同事体验方面的问题。显然，这是最容易让同事或员工感到不满意的地方。”

O'Driscoll 认为，薪酬管理是诸多组织投资不足的一个领域，她非常希望能直击痛点。她表示：“我认为这将变得愈发重要，特别是在合规方面，因为由于地区不同，合规情况也变得越来越复杂。

“你必须积极展示，你正在管理薪酬方面的合规性和法规，而且你必须具有合适的解决方案。需要有证据表明，你有一个可控的薪酬管理环境。

“薪酬是一座数据宝库，它特别重要。因为如果人们对薪酬管理服务不满意，通常会将责任归咎于薪酬管理部门或者是供应商。但是，如果你有相关数据，可以准确地显示你的挑战所在，那么情况就会截然不同。”

### 目标

由 O'Driscoll 领导的全球薪酬管理组织希望将重点放在数据上，以便根据信息（而非感知需求）做出决策。O'Driscoll 认为，薪酬管理中的数据对公司非常有价值，因为这些数据可以显示不同国家 / 地区的支出分配情况。

有些国家 / 地区的通胀压力会影响薪酬审查流程，因此有必要深入了解各个国家 / 地区的情况。

由于薪酬成本通常是财务报表中金额最大的一项支出，因此了解产生成本的相关领域非常重要。

这样做是为了获得能够反馈给公司的见解，以推动决策制定。

## 方法

O'Driscoll 说：“只有了解问题所在，才能着手解决问题。因此，你需要了解自己的起点，即基准和当前问题所在。通常情况下，在开始挖掘细节之后，你会发现更多问题。

“你需要确保解决方案是专门针对你的需求而设计的。这正是与 ADP 合作的意义所在。你需要就选择何种解决方案进行讨论。这应该是一项合作任务。”

## 选择 ADP 的原因

O'Driscoll 认为，许多问题通常都会涉及到合规。

她的目标是制定一个合适的解决方案，使得薪酬管理团队能够提供服务、系统和支持模式，让薪酬管理职能部门充分发挥作用。

实施流程始于与 ADP 合作进行技术和职能审查。在很大程度上，合作是构建双方关系的基础。

O'Driscoll 说：“因此，在多个国家 / 地区进行部署时，最好在合理的情况下对国家 / 地区继续分组，但也要优先考虑那些最需要变革的国家 / 地区。

“你可以把大型国家 / 地区和小型国家 / 地区分成一组，这样你就可以在实施过程中加快速度。这可能需要很长时间，具体取决于你所在组织涉及到的国家 / 地区数量。你可以将几个大型国家 / 地区与一些较小的国家 / 地区组合在一起，通过这种并行的方法，你可以持续不断地实施和交付项目，避免过度消耗时间和资源。”

她继续说道：“在法国或德国等立法和税制都非常复杂的国家 / 地区，ADP 尤其好用。在这些国家 / 地区进行薪酬管理需要更多的支持、更多的知识，而这正是 ADP 所能提供的。”

## 合作伙伴关系

O'Driscoll 断言，在多个国家 / 地区进行部署通常需要一年以上的的时间，而且还可能会因为并购、资产剥离、业务优先事项以及团队专业技能的变化而发生诸多变化，这些因素都会影响他们所需的服务级别。她需要一家可以在需要时进行中途调整以适应业务变化的供应商。

在她看来，与 ADP 的关系乃至与任何供应商的关系都是至关重要的，都应该悉心维护，正如她所解释的那样：“没有人能够在双方的合作中百分之百地做到万无一失，我们需要通过合作来实现最佳结果，我认为这正是 ADP 成为真正强大的合作伙伴的原因所在。我知道，我们可以一起解决问题，这是一种合作关系，在这种关系中，你会感受到双方彼此相互信任。”

“

你必须积极展示，你正在管理薪酬方面的合规性和法规，而且你必须具有合适的解决方案。需要有证据表明，你有一个可控的薪酬管理环境。”

—Charlotte O'Driscoll  
London Stock Exchange  
全球薪酬管理  
与就业税务负责人



Always Designing  
for People®



LONDON  
STOCK  
EXCHANGE  
An LSEG Business



## 结果

O'Driscoll 表示：“实施让我们重拾同事的信任和对服务的信心。”

她认为，同事们一旦对薪酬管理服务失去信心，就需要很长时间才能恢复，而只有通过不断提供优质服务和显而易见的改进措施才能做到这一点。

她认为：“最基本的标准是员工在发薪日拿到准确的薪资，但如果能推出其他改进措施，而不是让薪酬管理成为投诉对象——比如推出一个应用程序，帮助员工随时随地查看自己的工资明细单，这些都是能提升同事体验的东西。”

如果将有关成本节省和福利的简明商业案例记录下来，就可以衡量成功与否。

她表示：“同样重要的是，你要从组织中获得这些反馈，了解员工体验的真实感受。与之前相比，薪酬服务是否给他们带来了更多收获？处罚是否减少了？我们的审计评级是降低了还是提高了？”

“这些都是通过实施计划实现的，从使用多个解决方案的分散模式转变为一个统一的薪酬管理解决方案。”

她总结道：“如果商业案例中描述的所有优势都得到了实现，我就知道这项计划是成功的，因此我们提高了准确率、降低了成本、拥有了更安全的合规环境，而且由于引入了正确的技术，我们的审计评级也得到了提高。”

“

我期待着今后与 ADP 开展更多合作，了解技术路线图上还有哪些技术可以提升我们同事的体验。”

—Charlotte O'Driscoll  
London Stock Exchange  
全球薪酬管理  
与就业税务负责人



Always Designing  
for People®



LONDON  
STOCK  
EXCHANGE  
An LSEG Business