

## **Gebrekkig werkkraftbeheer is pijnpunt voor klantenservice bij West-Europese bedrijven, zo blijkt uit onderzoek van Kronos**

Brussel, 24 mei 2013 – Een nieuw onderzoek met de titel *“The State of the Workforce in Retail: Western Europe”*, dat op aanvraag van [Kronos](#), wereldleider in oplossingen voor werkkraftbeheer (Workforce Management), door de Aberdeen Group werd uitgevoerd, toont dat hoewel een hoogstaande klantenservice een topprioriteit is voor detailhandelaars in West-Europa, deze organisaties een te gebrekkig real-time overzicht hebben van belangrijke informatie over hun eigen werkkraften om dit doel te bereiken.

### **Nieuwe feiten**

- Het onderzoek toont dat de drie topprioriteiten van kaderleden de volgende zijn:
  - Een uitstekende klantenservice bieden (49 procent);
  - Een uitmuntende uitvoering (28 procent); en
  - Een efficiënte logistiek (28 procent).
- Uit het onderzoek blijkt dat bij verantwoordelijken die klantenservice als een topprioriteit van hun bedrijf beschouwen, de kans 14% hoger ligt dat ze hun werkkraften als een flexibel pluspunt zien. Het onderzoek toont bovendien dat 41% van de detailhandelaars die hun hoge doelstellingen inzake klantenservice bereiken, over real-time informatietools beschikken die het systeem voor werkkraftbeheer en andere belangrijke operationele systemen zoals POS met elkaar combineren.
- Volgens 31% van de kaderleden bij detailhandelaars die een hoge klantentevredenheidsscore halen, moet een oplossing voor werkkraftbeheer ervoor zorgen dat “de juiste personen zich op de juiste plaats op het juiste moment bevinden”. Toch blijkt uit het onderzoek dat 50% van de West-Europese detailhandelaars niet of amper (minder dan om de twee weken) werkkraftengegevens integreren in hun belangrijke operationele systemen.
- De studie toont eveneens dat detailhandelaars met het hoogste klantenserviceniveau (90 procent en meer) 20% minder verloop van personeel hebben, minder te kampen hebben met afwezigheden en een betere operationele marge halen.
- Bovendien wezen de ondervraagden een betere verkoop als barometer aan voor het effect van een efficiënt werkkraftbeheer, gevolgd door klantentevredenheid, productiviteit en de kwaliteit en snelheid waarmee de door het bedrijf opgelegde taken uitgevoerd worden.
- Voor dit onderzoek werden leidinggevende en operationele kaderleden ondervraagd van middelgrote detailhandelaars in België, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Ierland, IJsland, Italië, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Spanje, het Verenigd Koninkrijk, Zwitserland en Zweden.

## Extra citaat

*Chris Marjara, Head of International Marketing, Kronos Incorporated*

*“West-Europese detailhandelaars staan voor verschillende uitdagingen, zoals hoge huurprijzen, een slabakkende economie en een steeds groeiende concurrentie. Het resultaat van dit onderzoek is niet verrassend en detailhandelaars in deze regio zullen zich snel en efficiënt moeten onderscheiden op het vlak van klantenservice. Oplossingen voor werkkraftbeheer zullen in de komende jaren snel aan belang winnen bij deze detailhandelaars omdat werkkraften de grootste operationele kost en onderscheidende factor zijn binnen hun organisatie.”*

## Ondersteunende informatie

- Meer over [Aberdeen Group](#).
- Download [het onderzoek](#)
- Nota voor de redactie – de titel van dit onderzoek luidt: "The Retail Workforce: Western Europe", een onderzoek uitgevoerd door de Aberdeen Group in opdracht van Kronos.
- Volg Kronos via [Facebook](#), [Twitter](#), [Google+](#), [LinkedIn](#), en [YouTube](#).
- [Abonneer](#) u op de blogs over werkkraftbeheer.
- Voor een ludieke kijk met cartoons over werkkraftbeheer kunt u terecht op [Time Well Spent](#).

## Onderzoeksmethodologie

- Aberdeen onderzocht 61 organisaties in West-Europa tussen juli en september 2012 om een inzicht te krijgen in de pijnpunten en de aanpak die de werkkraftbeheer strategieën vorm geven in deze regio. Aberdeen definieert West-Europa als zijnde België, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Ierland, IJsland, Italië, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Spanje, het Verenigd Koninkrijk, Zwitserland en Zweden.

## Over Kronos

Kronos is wereldleider in Cloud-gebaseerde oplossingen voor het beheer van werkkraften. Tienduizenden bedrijven verspreid over 100 landen – waarvan meer dan de helft deel uitmaken van de Fortune 1000® – gebruiken Kronos-software om de arbeidskost te beheren, het risico op non-conformiteit te beperken en de productiviteit te verhogen. Voor extra informatie over de oplossingen van Kronos voor het beheer van tijd, activiteiten, planningen en afwezigheden, maar ook HR analysetools op maat van een welbepaalde sector, surf naar onze site: [www.kronosglobal.be](http://www.kronosglobal.be).

**Kronos: Workforce Innovation That Works™**

## Perscontact

Luc Engelbos – Blue Chilli

Tel: +32 495 30 29 99

Email: [luc@bluechilli.be](mailto:luc@bluechilli.be)