PEOPLE ANALYTICS

Daten helfen der HR-Funktion mehr Wirkung und Einfluss im Unternehmen zu erzielen

People Analytics in Retail - Ein Praxisbeispiel in einer globalen Organisation

Juni 2024

Oliver Kasper

HWZ

WHO IS OLIVER?

WHO IS OLIVER?

HR Transformation

People Analytics

People Analytics

Strategic Workforce Planning

Digital HR

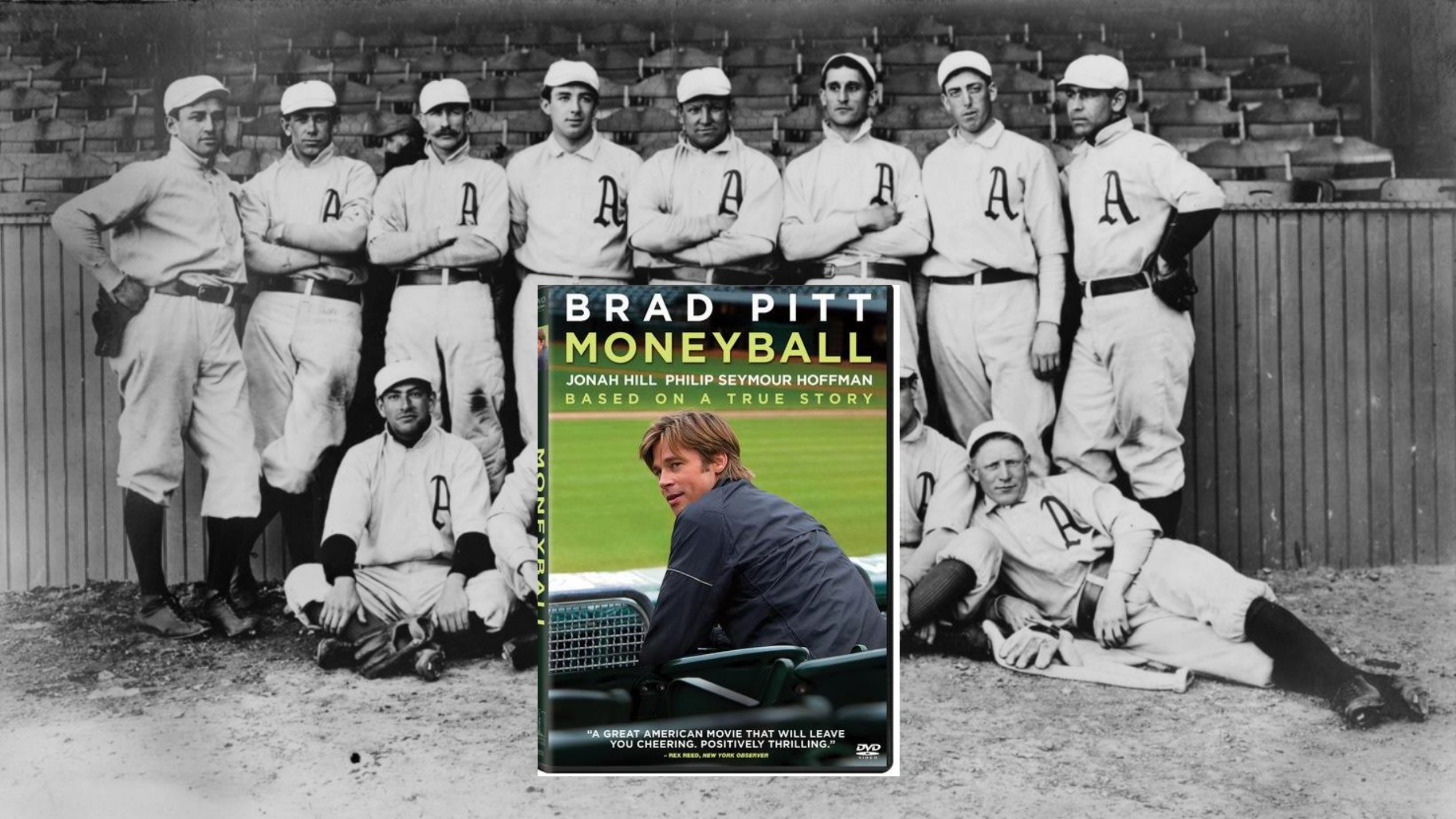
HWZ

INHALT PEOPLE ANALYTICS MODULS

- Geschichte von People Analytics
- People Analytics in Retail - Ein Praxisbeispiel aus einer globalen Organisation

Welche Sportteams wurden bezüglich People Analytics global am meisten wissenschaftlich untersucht?

HWZ


BRAD PITT
MONEYBALL
JONAH HILL PHILIP SEYMOUR HOFFMAN
BASED ON A TRUE STORY
"A GREAT AMERICAN MOVIE THAT WILL LEAVE YOU CHEERING. POSITIVELY THRILLING."
– REX REED, NEW YORK OBSERVER
DVD
MONEYBALL

Wieviel Datenpunkte werden pro Fussballspiel gesammelt?

HWZ

GPS AND GLONASS
TRACKING
At 1000 times per second live, accurate X, Y and Z coordinates
Over 100 million
OPTIMEYE S5
WEARABLE DEVICE
Sprints, kicks, dribbles, challenges and passes.
1,000 DATA POINTS
PER SECOND
fitness and skill levels
response to specific training techniques
tactical performance
risk of injury

People Analytics Beispiele im Fussball

HWZ

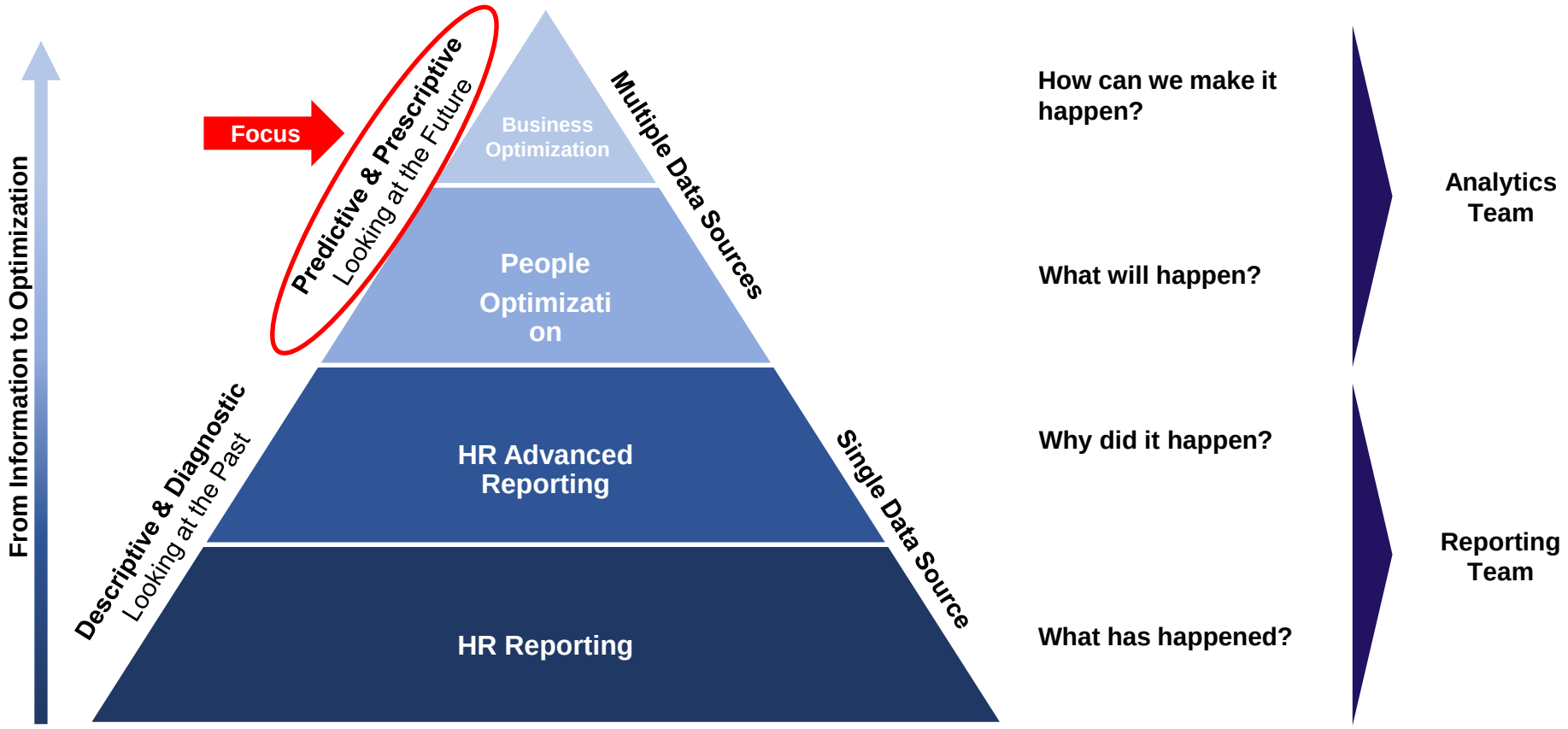
How Data (and Some Breathtaking Soccer) Brought Liverpool to the Cusp of Glory

Wie würdest du People Analytics beschreiben?

HWZ

SUPPORT VON BUSINESS UND PEOPLE STRATEGIE

Die People Analytics Value Pyramide



INHALT PEOPLE ANALYTICS MODULS

- [x] Geschichte von People Analytics
- [ ] People Analytics in Retail - Ein Praxisbeispiel aus einer globalen Organisation

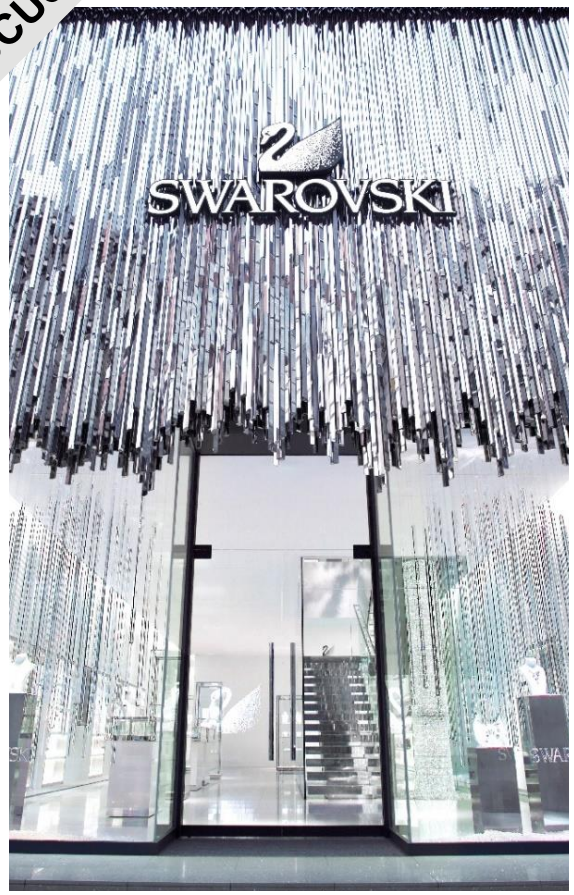
HWZ

PEOPLE ANALYTICS PORTFOLIO

People Analytics Strategic Objectives - Beispiel

FOCUS

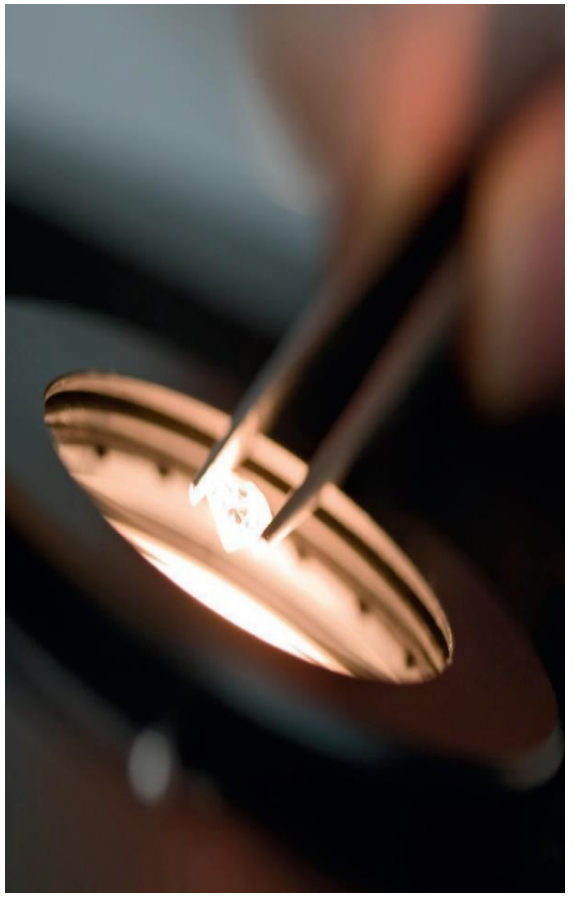
B2C Retail



Drive better sales with People Analytics

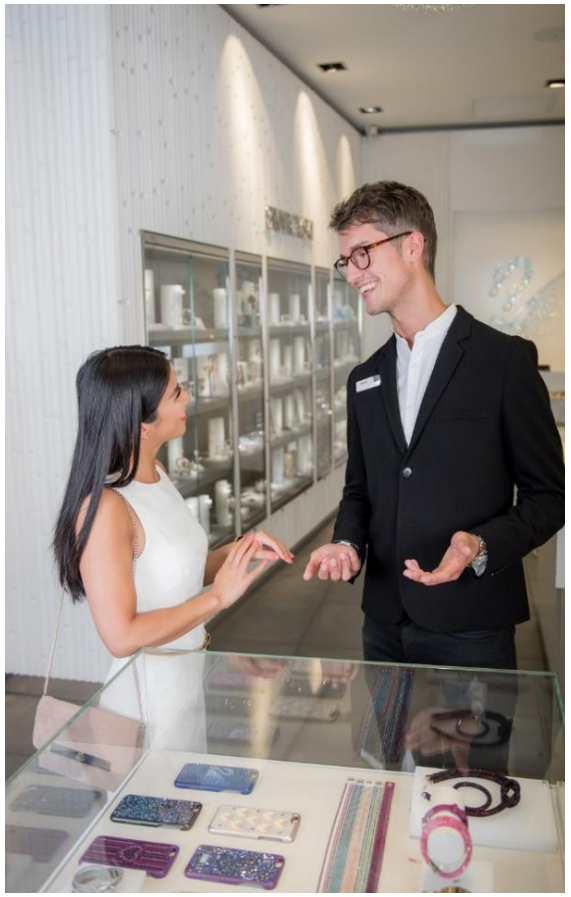
B2C Production

B2B Production



Increase production efficiency and production quality with People Analytics

Human Resources



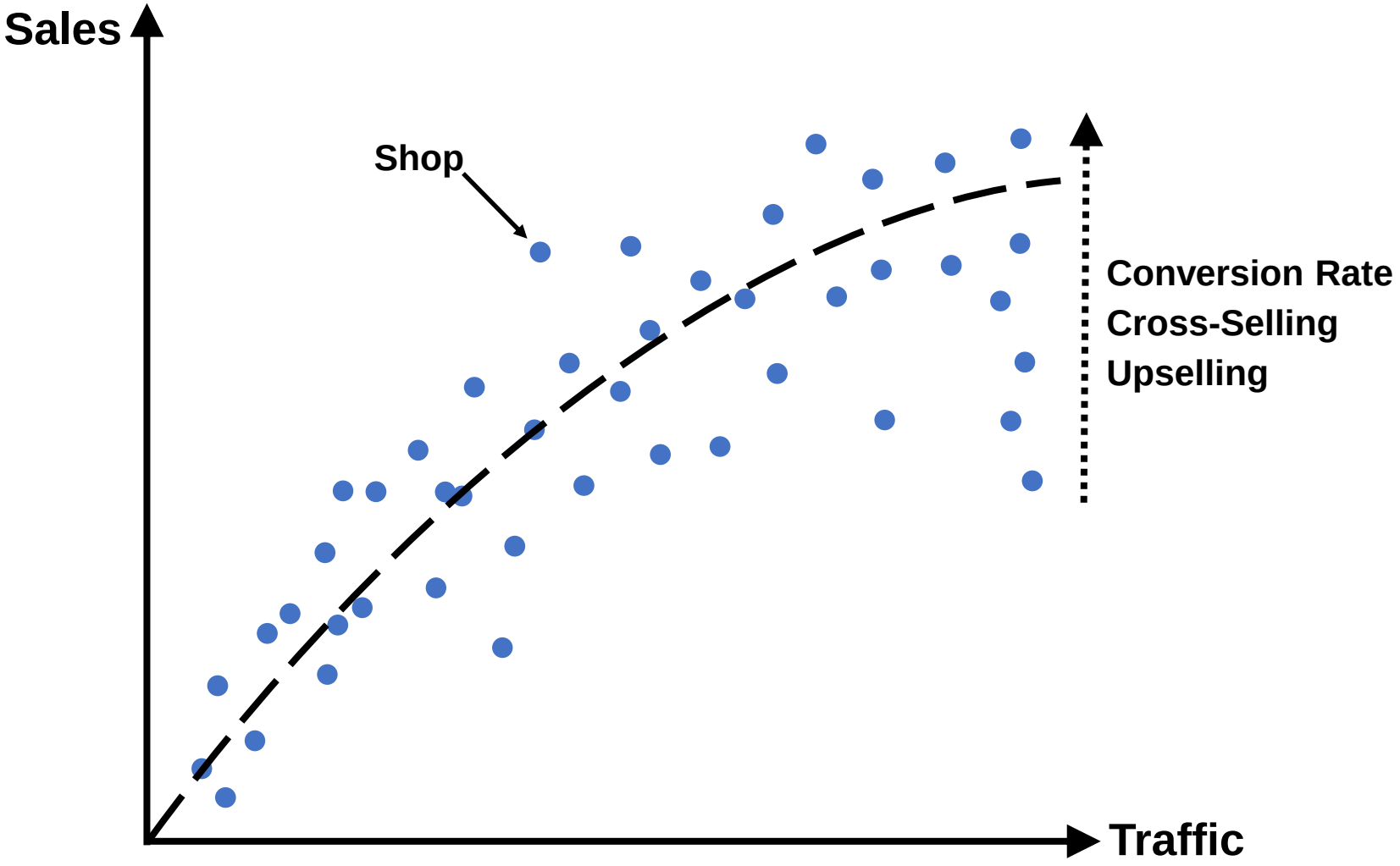
Drive culture with People Analytics

HWZ

Welche HR-Aktivitäten unterstützen den Verkauf im Retail?

HWZ

EINE GERINGFÜGIGE PROZENTUALE ERHÖHUNG DER „CONVERSION RATE“ FÜHRT ZU EINEM ERHEBLICHEN ZUSÄTZLICHEN UMSATZ



- **Fluktuation**
- **Staffing**
- **Store Manager**
- **Sales Consultants**
- **Training** ← Fokus
- **Store Team**

HWZ

USE CASE FOR LEARNING - RETAIL ACADEMY STUDY

367’391

ANZAHL DER ANGEBOTENEN KURSE DER RETAIL ACADEMY FÜR INTERNE MITARBEITENDE UND HANDELSPARTNER PRO JAHR

RETAIL ACADEMY TRAINING STUDY

Business Probleme und Hypothesen

Step 1 - Business Probleme Questions

- Wie ist das Retail Academy Training in den einzelnen Ländern verteilt?
- Wirkt sich das Retail Academy Training auf die Verkaufsleistung aus?

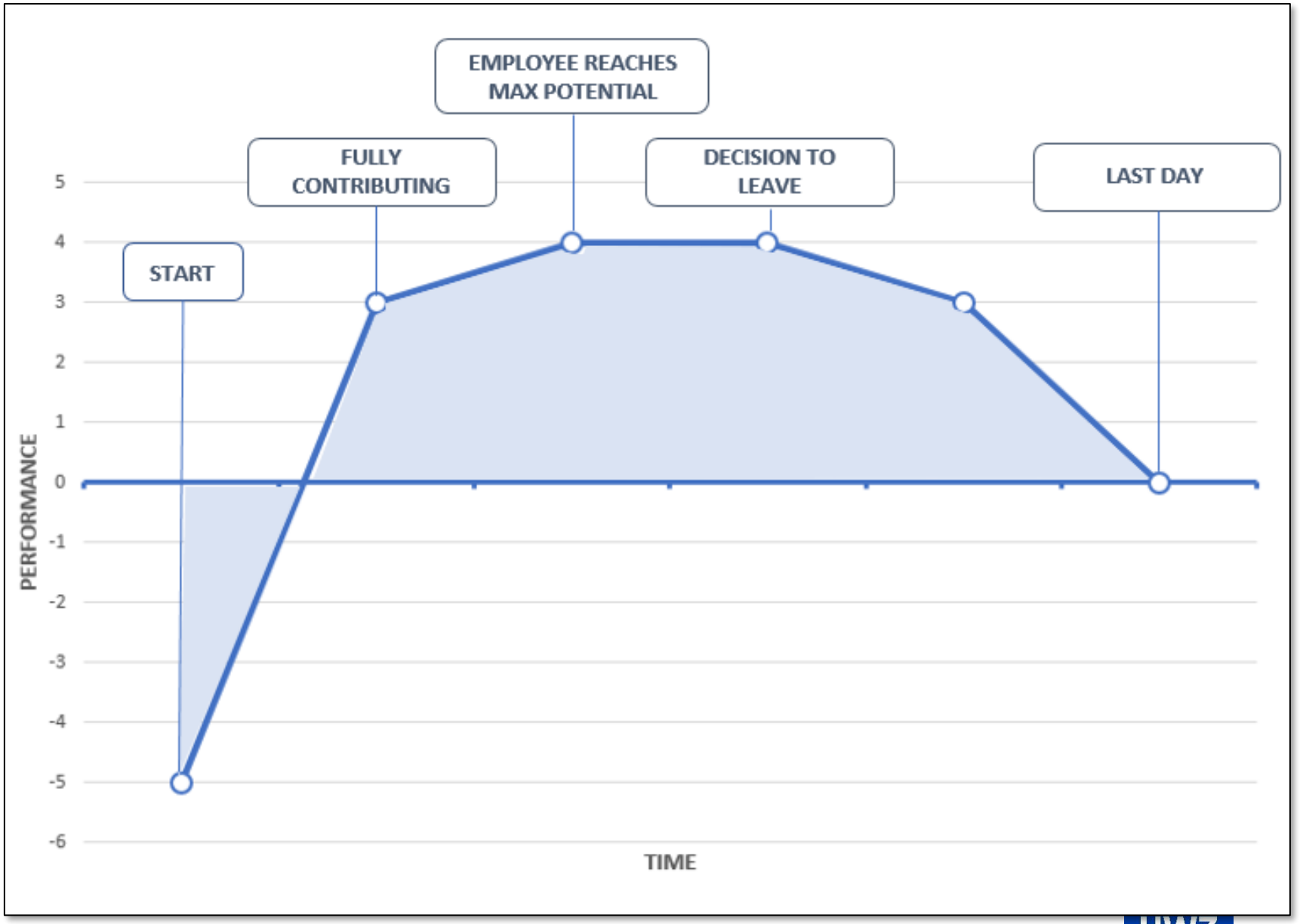
Step 2 - Hypothesen

- Gibt es in den Ländern ein ähnliches Ausbildungsmuster?
- Ist die Teilnahme je nach Geschlecht unterschiedlich?
- Unterscheidet sich die Teilnahme je nach Altersgruppe?
- Unterscheidet sich die Teilnahme je nach Dienstalter?
- Unterscheidet sich die Weiterbildungsbereitschaft je nach Berufsprofil?
- Beeinflusst die Teilnahme die Leistungsbewertung?
- Unterscheidet sich die Einhaltung der Schulungsmaßnahmen je nach Besoldungsgruppe?
- Wirkt sich die Online-Schulung auf die Verkaufsleistung aus?
- Wirkt sich das Präsenztraining auf die Verkaufsleistung aus?
- ... und viele mehr

HWZ

EMPLOYEE LIFE CYCLE

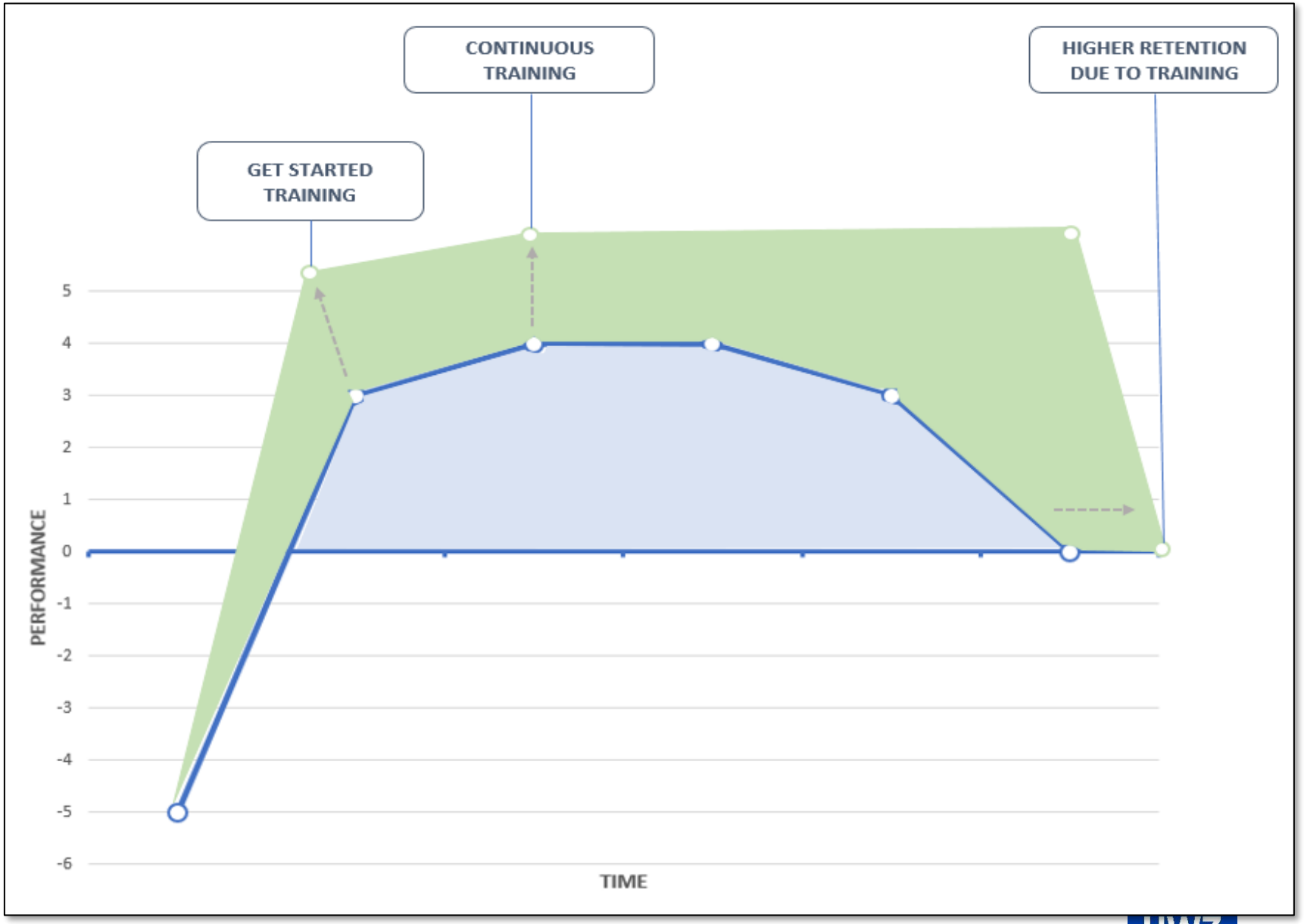
Ohne Training



HWZ

EMPLOYEE LIFE CYCLE

Mit Training

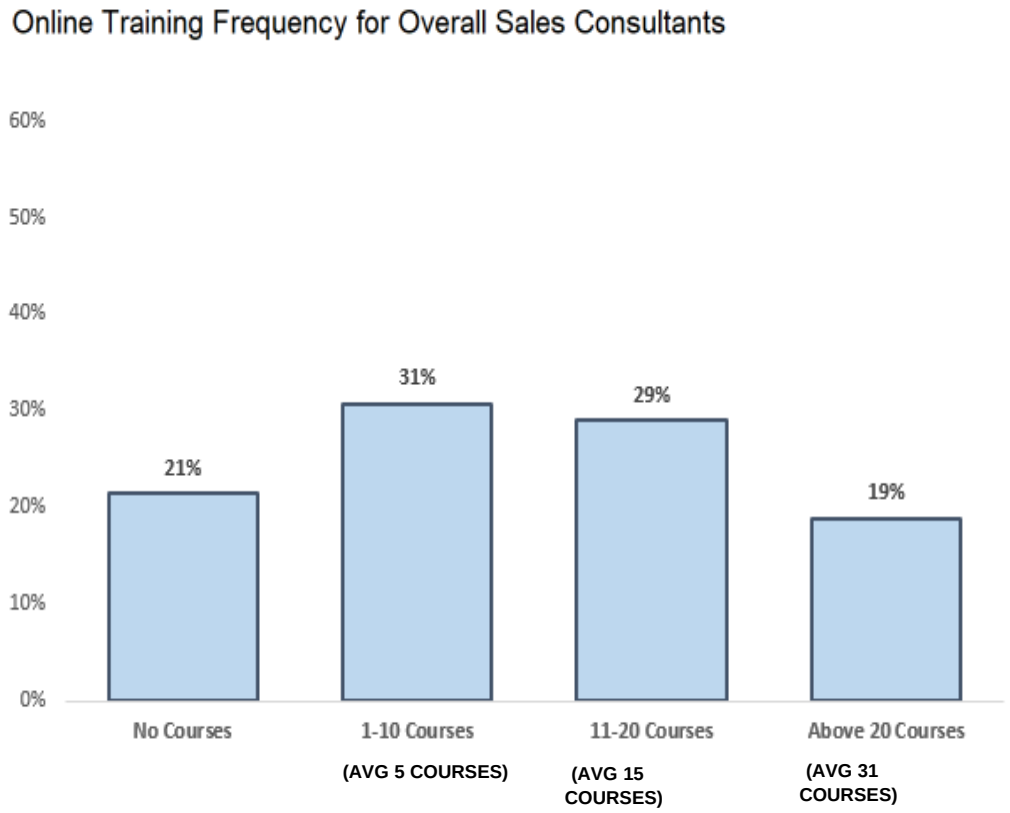


HWZ

GET STARTED TRAINING

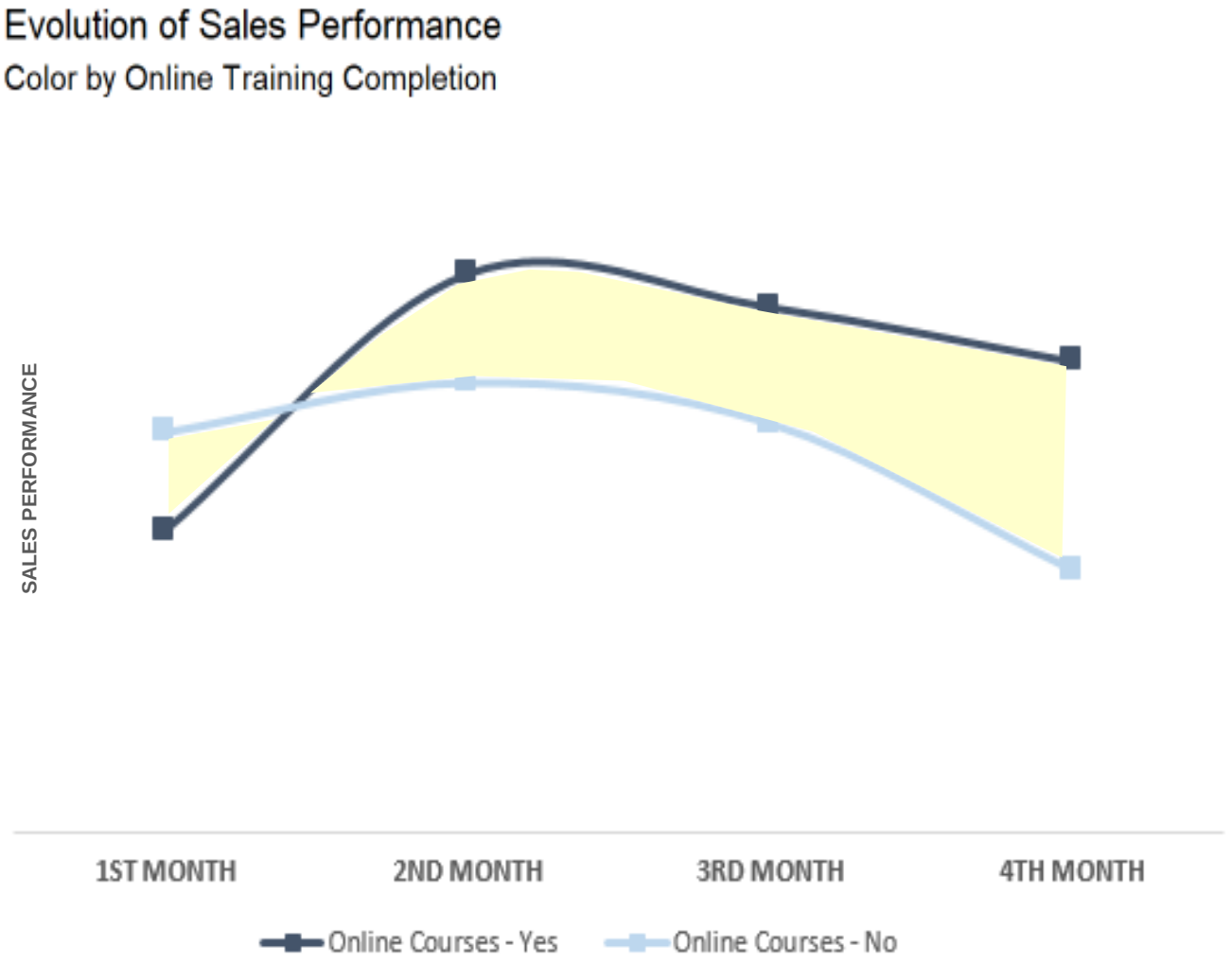
HWZ

WIE WAR DIE VERTEILUNG DER ONLINE-TRAININGS DER RETAIL ACADEMY FÜR UNSERE SALES CONSULTANTS?



- Die Teilnahme und der Abschluss von Online-Schulungen ist in UK sehr niedrig.
- Wenn wir die Beziehung zwischen Online-Training und Verkauf genauer untersuchen, zeigt sich eine Korrelation vor allem zu Beginn des Lebenszyklus eines Mitarbeiters.

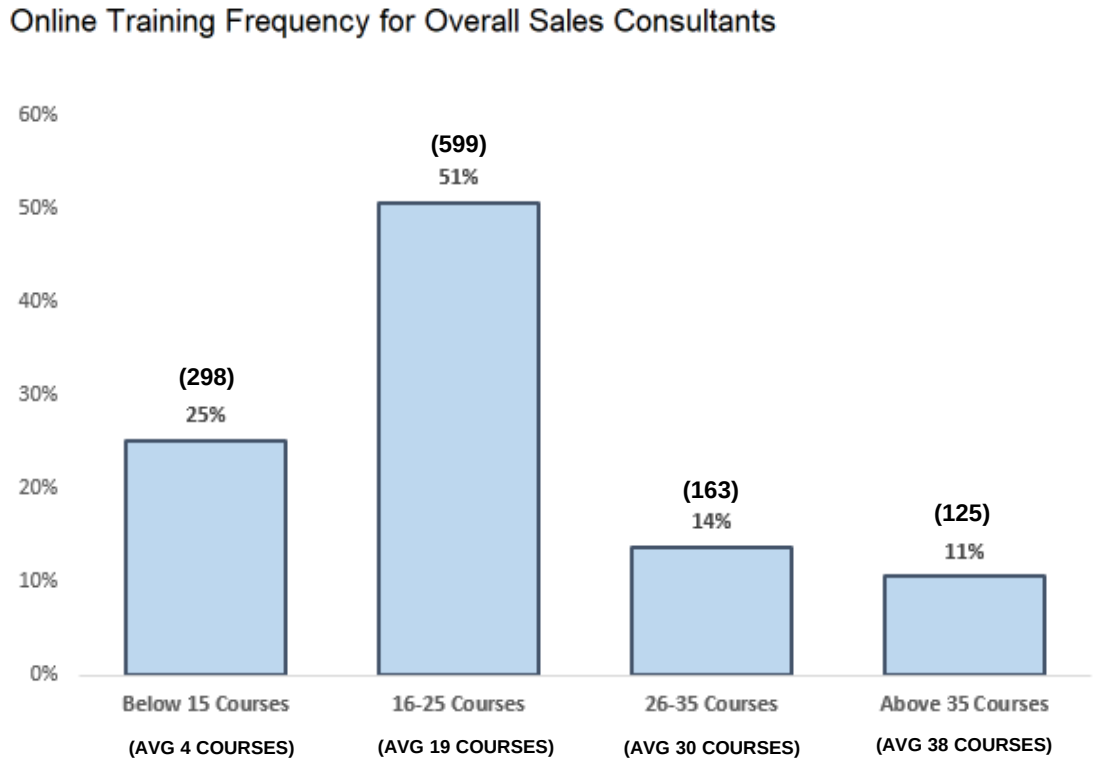
AUSWIRKUNGEN VON ONLINE-TRAININGS IN DEN ERSTEN MONATEN DES LEBENSZYKLUS EINES MITARBEITERS



Sales Consultants, die überdurchschnittlich viel Trainings absolvieren, verkaufen täglich im Durchschnitt **95 €** mehr.

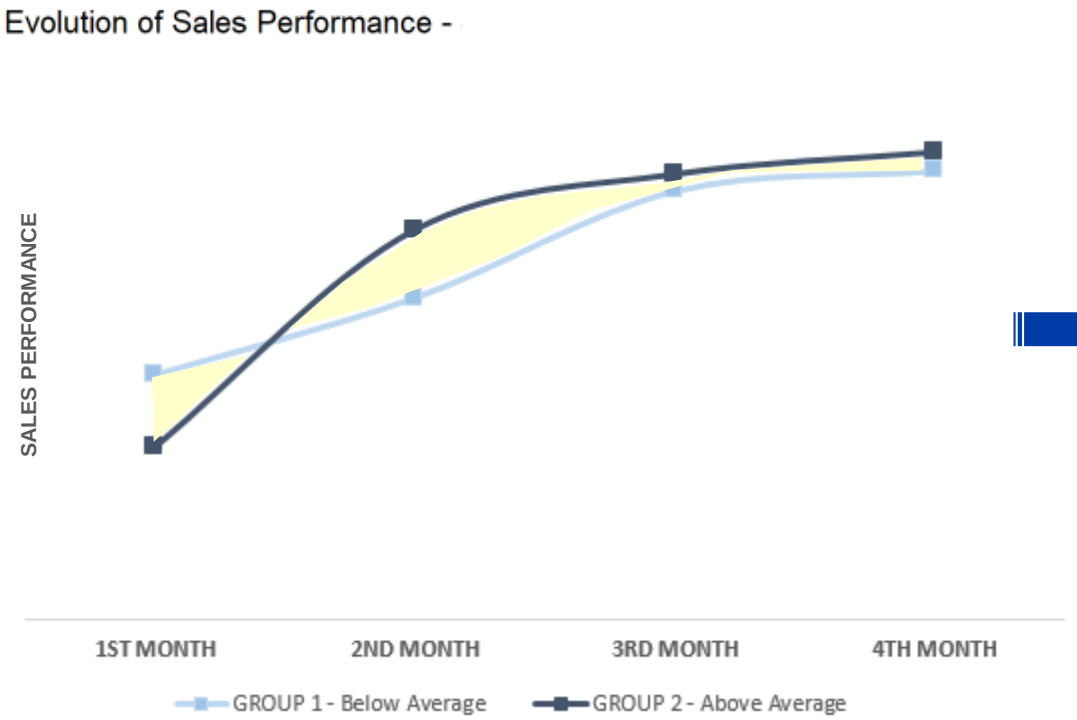
Wenn wir alle Sales Consultants berücksichtigen, beträgt die geschätzte Auswirkung zusätzlich **1’285’000€**.

WIE WAR DIE VERTEILUNG DER ONLINE-SCHULUNGEN DER RETAIL ACADEMY FÜR UNSERE SALES CONSULTANTS?



- Die Teilnahme und der Abschluss von Online-Schulungen ist in China sehr hoch. 51 % der Verkaufsberater haben zwischen 16 und 25 Kurse absolviert. 14% haben zwischen 26-35 Kurse absolviert.
- Wenn wir die Beziehung zwischen Online-Schulung und Verkauf genauer untersuchen, zeigt sich eine Korrelation zu Beginn des Lebenszyklus eines Mitarbeiters.

AUSWIRKUNGEN VON ONLINE-TRAININGS IN DEN ERSTEN MONATEN DES LEBENSZYKLUS EINES MITARBEITERS



Sales Consultants, die überdurchschnittlich viel Trainings absolvieren, verkaufen täglich im Durchschnitt **61 €** mehr.

Wenn alle Sale Consultants berücksichtigt werden, beträgt die geschätzte Auswirkung zusätzlich **1'644’300 €.**

- Die Teilnahme an Online-Trainings in China ist sehr hoch. Um die Auswirkungen von Online-Schulungen zu testen, haben wir die Sales Consultants auf Grundlage der durchschnittlichen Trainingshäufigkeit in zwei Gruppen eingeteilt.
- Die Gruppe, deren Online-Trainingshäufigkeit über dem Durchschnitt liegt, erzielt in 3 von 4 Monaten eine höhere Leistung. Der Unterschied zwischen den Leistungen ist gering und schliesst sich tendenziell im 4. Quartal.

CONTINUOUS TRAINING

HWZ

WIRKT SICH EINE PRÄSENZSCHULUNG AUF DEN TÄGLICHEN UMSATZ AUS? DER UMSATZ WURDE 3 MONATE VOR UND NACH DER SCHULUNG ANALYSIERT. DIE ERGEBNISSE SIND...

96€ ↑

GROUP 1
(Tenure 3-9M)

68€ ↑

GROUP 2
(Tenure 10-18M)

92€ ↑

GROUP 3
(Tenure above 18M)

- Die Verkäufe wurden 3 Monate vor und 3 Monate nach der Präsenzschulung analysiert, gefolgt von einer statistischen Analyse.

HWZ

WIE WIRKT SICH DIE SAISONALE VALENTINSTAG PRÄSENZSCHULUNG VOM 7. BIS 14. FEBRUAR AUS...?

Avg Daily Sales Increase for Sales Consultants Completing the Training

228€

- Die Verkäufe wurden in der Woche vom 7. bis 14. Februar auf der Grundlage ihrer Teilnahme an der saisonalen Schulung zum Valentinstag analysiert.
- Diejenigen die an der saisonalen Schulung teilgenommen haben, haben in der Woche vom 7. bis 14. Februar im Tagesdurchschnitt 228 € mehr verkauft.

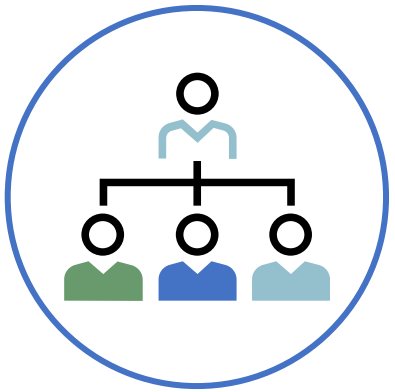
HWZ

RETAIL PERFORMANCE STUDY - CHINA

HWZ

SCHLÜSSELINDIKATOREN FÜR MITARBEITER ZU TURNOVER UND VERKAUF

SALES CONSULTANT

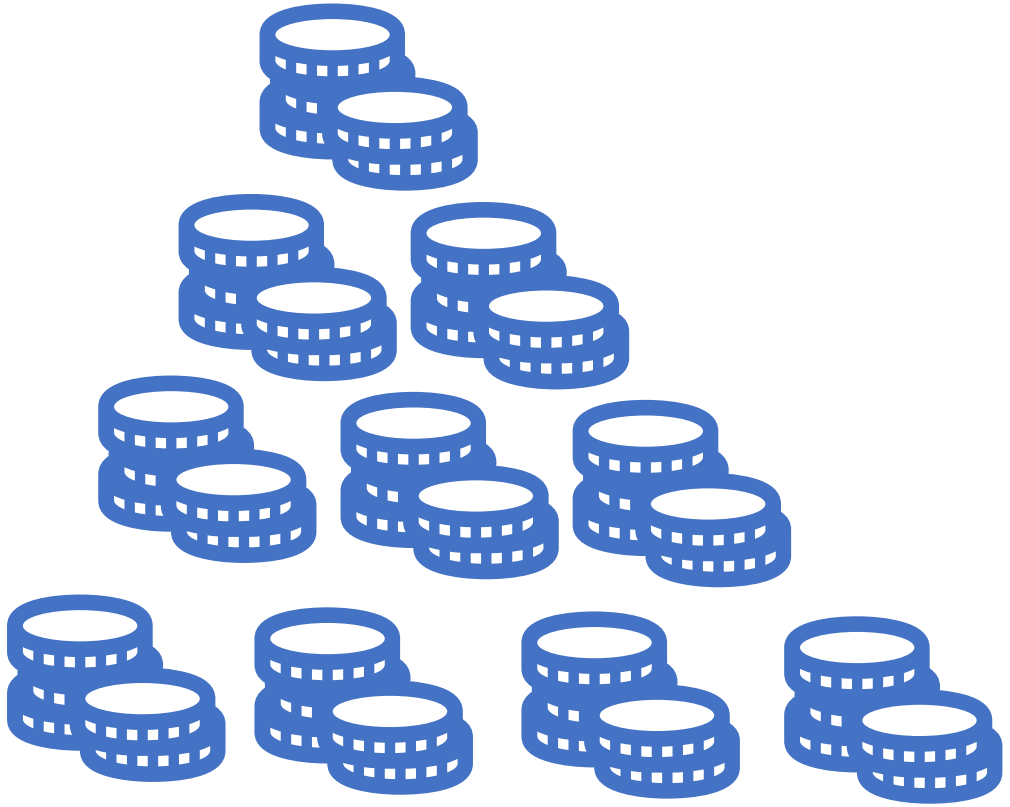


MANAGER

TRAINING

HWZ

DIE WIRKUNG VON 10 EURO / 100 EURO MEHR PRO TAG...



Was bedeutet es 10 Euro oder 100 Euro mehr am Tag zu verkaufen?

Wenn jeder Sales Consultant, Junior-Filialleiter und Filialleiter in China pro Tag **10 Euro** mehr verkaufen würde, würde der Jahresumsatz steigen um ...

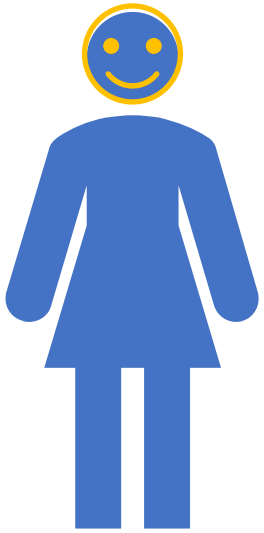
EUR 2.7 million / Chinese RMB 21.5 million

Wie wäre es mit einer Erhöhung um **100 Euro pro Tag**?

EUR 27 million / Chinese RMB 215 million

HWZ

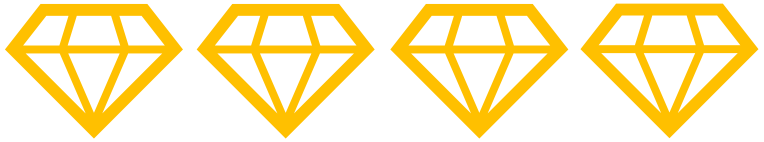
VERKAUFSLEISTUNG VARIIERT JE NACH MITARBEITERPROFIL

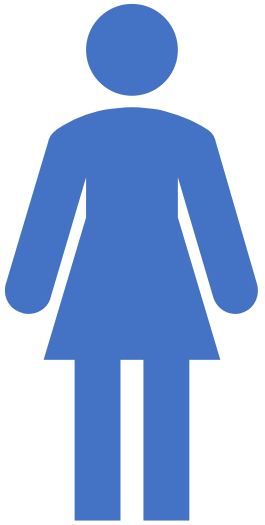


Darf ich vorstellen: **Jane**. Sie ist....

- 27 Jahre alt
- 3 Jahre bei der Firma
- Erfahrener Sales Consultant
- erhält regelmäßige Schulungen*
- Manager erhält regelmäßige Schulungen**
- 1 Kind

Verkauft 1,200 Euros pro Tag

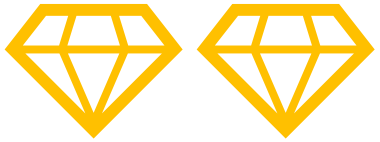




Darf ich vorstellen: **Janet**. Sie ist....

- 32 Jahre alt
- 3 Monate bei der Firma (und wird uns bald verlassen)
- Einzelhandelsmitarbeiter
- Erhält keine regelmäßige Ausbildung***
- Manager erhält keine regelmäßige Ausbildung***
- Keine Kinder

Verkauft 680 Euros per Tag

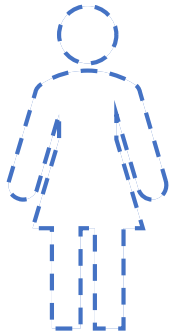


*1 Präsenztraining pro Jahr und 12 Online Trainings **6 Präsenztraining pro Jahr und 12 Online Trainings *** Keine Trainings

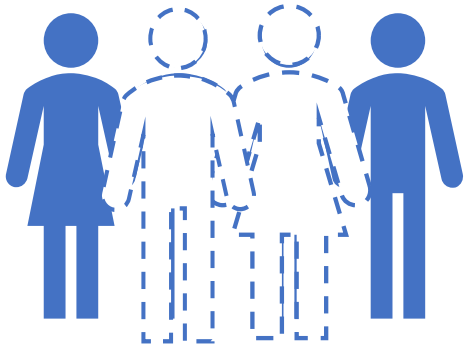
HWZ

PRÄSENZTRAININGS SIND EIN SCHLÜSSELINDIKATOR FÜR MITARBEITERBINDUNG

Manager



Team



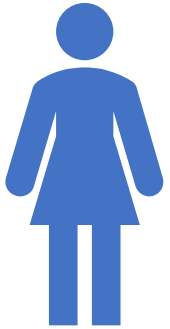
Präsenztrainings ist ein wichtiger Faktor für Turnover …

… und Manager nicht zu verlieren, hilft ebenfalls Sales Consultants nicht zu verlieren

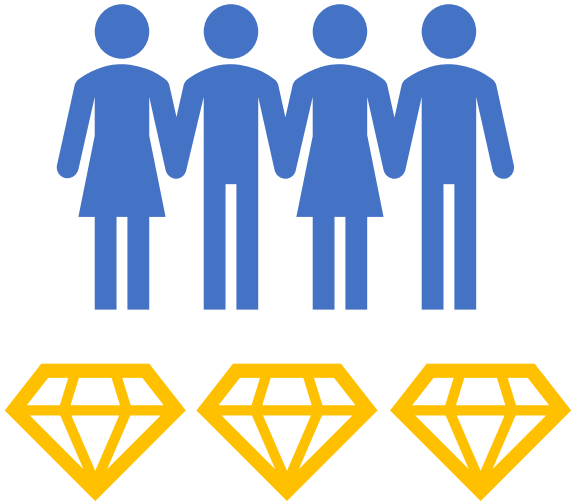
HWZ

…. UND UMSATZ

Manager



Team



Darüber hinaus hat die Managerschulung einen Kaskadeneffekt auf die Verkaufsleistung des Teams.

Für jedes Präsenztraining, welches ein Manager in einem Quartal absolviert, verkaufen die Sales Consultants in ihrem Team 35 Euro mehr pro Tag (10 Euro mehr für Online-Schulungen).

Empfehlungen und nächste Schritte

EMPFEHLUNGEN 1/2

1. Den Abschluss des **Online-Trainings** sicherstellen, mit besonderem Augenmerk auf den möglichst frühzeitigen Abschluss der Discover-Trainings

2. Das Volumen der **Präsenzschulungen** in den Märkten zu erhöhen

3. Den Abschluss der **saisonalen Schulungen** (Beispiel Valentinstag) zu forcieren

4. Dem Personal in **den Märkten mehr Zeit für die Teilnahme an den Schulungen einräumen**, um die Wirkung zu maximieren

EMPFEHLUNGEN 2/2

5. Die Verkaufsanreize an die Marktleistung anpassen, indem **ehrgeizige, aber erreichbare Ziele gesetzt werden**

6. Monatliche **Einsatzpläne im Voraus zu kommunizieren** und **das Personal in die Planung einzubeziehen**, um ihre Bedürfnisse zu berücksichtigen

7. Investieren Sie **in Ihren Filialleiter.** Wie die Studie aus China zeigt, bleiben die Filialleiter mit zusätzlicher Ausbildung deutlich länger und Ihre Teams erbringen deutlich bessere Leistungen