

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Doelstelling

De interpretaties van duurzaamheid zijn legio. Bij Valk Solutions definiëren we duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen in brede zin als het bijdragen aan een betere wereld. Naast alom aanwezige consumptie willen we waarde creëren, iets toevoegen voor deze en volgende generaties. In dit document formuleren we het MVO beleid voor onze onderneming.

Cultuur

Als familiebedrijf heeft Valk Solutions van nature een lange termijn horizon. We zijn begonnen in 1989 en gestaag gegroeid tot een vitale onderneming met circa 90 medewerkers. We hebben in drie decennia veel gedaan, meegemaakt en geleerd. Onszelf meermalen opnieuw moeten uitvinden, zowel in technologie als in doelgroep en organisatie. Elke les uit het verleden maakt ons sterker voor de toekomst. We zijn uitgesproken en koersvast in ons beleid, soms ook tegendraads. Waar andere aanbieders uitbesteden, organiseren wij in-huis. Waar anderen bezuinigen, investeren wij in mensen en middelen. Waar velen retail de rug toe keren ("het einde van de winkel is nabij"), zien wij een mooie toekomst voor retail. Deze cultuur van standvastig bouwen en samen met klanten vooruitkomen is de drijvende kracht achter ons duurzaam ondernemerschap.

Retail

Klanttevredenheid is onze belangrijkste doelstelling. Deels uit commerciële overwegingen, omdat tevreden klanten meer met ons doen en inkomsten genereren. Maar onze drive om klanten tevreden te maken gaat dieper. Van oudsher heeft retail een focus op assortiment en branding. Inmiddels maken technologie en digitalisering mede het verschil in retail. Levensvatbare retail vereist dat je de data op orde hebt en dat je de mogelijkheden van internet ten volle benut, zowel in de (web)winkels als in de supply chain. Dat is ons vak, dat is wat we doen, wie we zijn als Valk Solutions. We bouwen mee aan een gezonde toekomst voor retail. Digitalisering grijpt diep in op de primaire bedrijfsvoering van onze klanten. Dat vraagt wederzijds vertrouwen en lange termijn relaties waarin we samen duurzaam vooruit komen volgens meerjaren roadmaps van klanten. Dagelijks ondersteunen we 20.000 gebruikers in hun bedrijfskritische retailprocessen. We behandelen 200 miljoen transacties per jaar voor klanten. In al die jaren is nog nooit een winkelketen uit onvrede bij ons weggegaan.

Technologie

Bij Valk Solutions zagen we al vroeg de kansen van internet. We hebben de managed cloud omarmd, servers, data en software veilig centraal getrokken en voor onze klanten één waarheid gecreëerd. Ons centrale serverpark maakt duizenden lokale servers in winkels overbodig, dat is een groene oplossing met minder stroomgebruik en minder CO2 uitstoot. Onze centrale data engine ondersteunt een suite van online en realtime saas applicaties. Variërend van kassa tot webshop, en

van ordermanagement tot loyalty. De applicaties draaien 'schoon' in de browser en de centrale data zijn altijd bijgewerkt. Zo ziet de hele keten één actuele voorraad, werken winkels en webshops op dezelfde distributiecentra, kunnen weborders uit nabije winkelvoorraden worden geleverd, en zijn minder vervuilende transportbewegingen nodig. De software optimaliseert de voorraden met minimale bestel- en retourstromen. Assortimenten, inkoop- en verkoopprijzen, bestellingen en pakbonnen worden digitaal uitgewisseld zonder verouderd papierwerk en zonder telefoon- en faxverkeer. Mailings en aanbiedingen worden geautomatiseerd, er is geen verkwisting nodig met folders die ook nog eens rondgebracht moeten worden. Zo fungeert ons cloud platform als duurzaam fundament onder de omnichannel roadmaps van onze klanten.

Dienstverlening

We maken en onderhouden de software in eigen beheer. Met doorwrochte kennis over retail processen vertalen we steeds de nieuwste technische mogelijkheden naar oplossingen voor klanten. Zo creëren we toegevoegde waarde. Dat doen we op een duurzame manier met standaard software, zonder vergankelijk maatwerk. Klanten stappen één keer bij ons in en door de jaren heen nemen we hen steeds mee naar nieuwe versies van het platform. Zo raken klanten nooit achterop, blijven ze altijd bij de tijd. We komen voortdurend met nieuwe diensten, zodat de toegevoegde waarde op het platform steeds groter wordt. We vervullen een brugfunctie naar applicatie van derden die met een open API aansluiten op ons platform. We hosten de software op centrale serverparken en we monitoren pro-actief de performance. Onze specialisten adviseren klanten over de voor hen beste inrichtingskeuzes. Onze one stop shop klantenservice biedt ondersteuning bij gebruikersvragen en storingen. Naast software leveren we ook alle benodigde hardware met oplostijdgaranties in geval van storingen. Zo tonen we ons betrokken en ontzorgen we klanten in duurzame dienstbaarheid.

Organisatie

Betrouwbaar, betrokken, professioneel en innovatief zijn onze kernwaarden. We selecteren vakmensen op hun gedrevenheid om klanten voor de lange termijn tevreden te maken. Met circa 90 professionals in vaste dienst investeren we duurzaam in kennis en klantrelaties. Als goed werkgever zorgen we voor een prettig klimaat waarin mensen kunnen leren en groeien. Senior vacatures vervullen we bij voorkeur uit eigen gelederen. Onze medewerkers zijn ook partners en ouders en hun gezinnen kunnen rekenen op een vast inkomen uit onze onderneming. Salarissen en emolumenten worden zonder mankeren betaald. Dagelijks serveren we een gezonde lunch. Ook is er vers fruit van de plattelandswinkel. We ontmoedigen rokers door hen te beperken tot een dakterras. We schenken geen alcohol op kantoor, ook niet na werktijd. We motiveren mensen om goed voor zichzelf te zorgen met voldoende rust en ontspanning. Dat zien we terug in een hoge verlofconsumptie en laag ziekteverzuim. Waar mensen niet lekker in hun vel zitten gaan we actief in gesprek. Waar nodig betrekken we een bedrijfsarts. Periodiek bieden we een gezondheidsonderzoek aan. Zo dragen we als organisatie bij aan een beter leven voor onze medewerkers. Tevens sponsoren we Terre des Hommes door hun kringloopwinkels om-niet te automatiseren.

Milieu

Als kenniswerkers en softwarehuis zijn we een relatief schone onderneming. Voor toekomstige generaties is het van belang om onze footprint zo klein mogelijk te houden. Daarom zijn we centraal in het land gevestigd om onnodige kilometers te voorkomen. We werken zo veel mogelijk met vaste en lokale leveranciers. We werven onze medewerkers lokaal om dagelijks woonwerk verkeer te beperken. Dankzij goede tooling kunnen we 99% van onze circa 100.000 klantcontactmomenten per jaar remote invullen. Al onze medewerkers hebben thuiswerkvoorzieningen. Ons kantoor werkt grotendeels digitaal met een minimum aan printers. De facturatie is volledig gedigitaliseerd. We leveren hardware uit voorraad die periodiek in bulk wordt aangevuld. Ons parkeerterrein voorziet in oplaadstations voor elektrische auto's. Ons kantoorpand is gebouwd van duurzame materialen en goed geïsoleerd. Afval wordt gescheiden. Ons dak ligt vol met zonnepanelen waarmee we voor eenderde voorzien in onze energiebehoefte en overschotten teruggeven aan het energienet. Op deze manieren dragen we bij aan een schoon milieu voor onze kinderen.

Tenslotte

Als Valk Solutions zijn we ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en dragen we op verschillende manieren bij aan een betere wereld zoals beschreven in dit MVO beleid. Voor de toekomst zien we de volgende aanvullende mogelijkheden:

- Ondersteunen van bring your own device, zodat apparatuur herinzetbaar is en langer gebruikt kan worden en afvalstromen verminderen.
- Benutten van artificial intelligence voor vraagvoorspelling, zodat voorraden passend zijn en retourstromen verminderen.
- Inzetten van elektronische schaplabels voor dynamic pricing zodat schaplabels niet steeds vervangen hoeven te worden en houdbaarheidstermijnen bewaakt kunnen worden.
- Implementeren van RFID technologie in onze software zodat voorraden nog preciezer gevolgd kunnen worden.
- Ondersteunen van de kassaloze winkel waarin überhaupt geen hardware nodig is om af te rekenen en alle diensten in de cloud draaien.
- Uitmaken van de laatste servers in ons kantoorpand.