

Robotisering: dreiging of kans?

14-03-2018 23:11



“De wereld is veranderd en blijft in rap tempo veranderen. Veel organisaties die in moeilijkheden zitten hebben te lang gewacht om zich aan te passen aan het veranderende gedrag van mensen. Ze waren te verliefd op hun eigen strategie en distributie.” Volgens Van Belleghem draait het om de klant. Je moet tijd besparen voor de klant en het hem zo eenvoudig mogelijk maken. Vaak betekent dit dat het voor organisaties daardoor juist complexer wordt. “Dat vraagt om grote investeringen, maar de markt belooft zulke transformaties. Zet een stip op de horizon voor the day after tomorrow en werk dan terug naar de dag van vandaag. Wees niet bang dat techniek alles overneemt. Robots kunnen de operatie overnemen, maar nooit een emotionele connectie maken. Die human touch is de kracht van de fysieke retail. Computers deliver, people over-deliver.”

Op de Sessie luisterden 250 gasten uit DHZ-retail en -industrie naar presentaties van [Berry van Oosterhout van GfK](#), [Steven van Belleghem](#), [Machiel Tiddens van Ahold](#) en [Eduard de Wilde van VODW](#).

Marc Nelissen