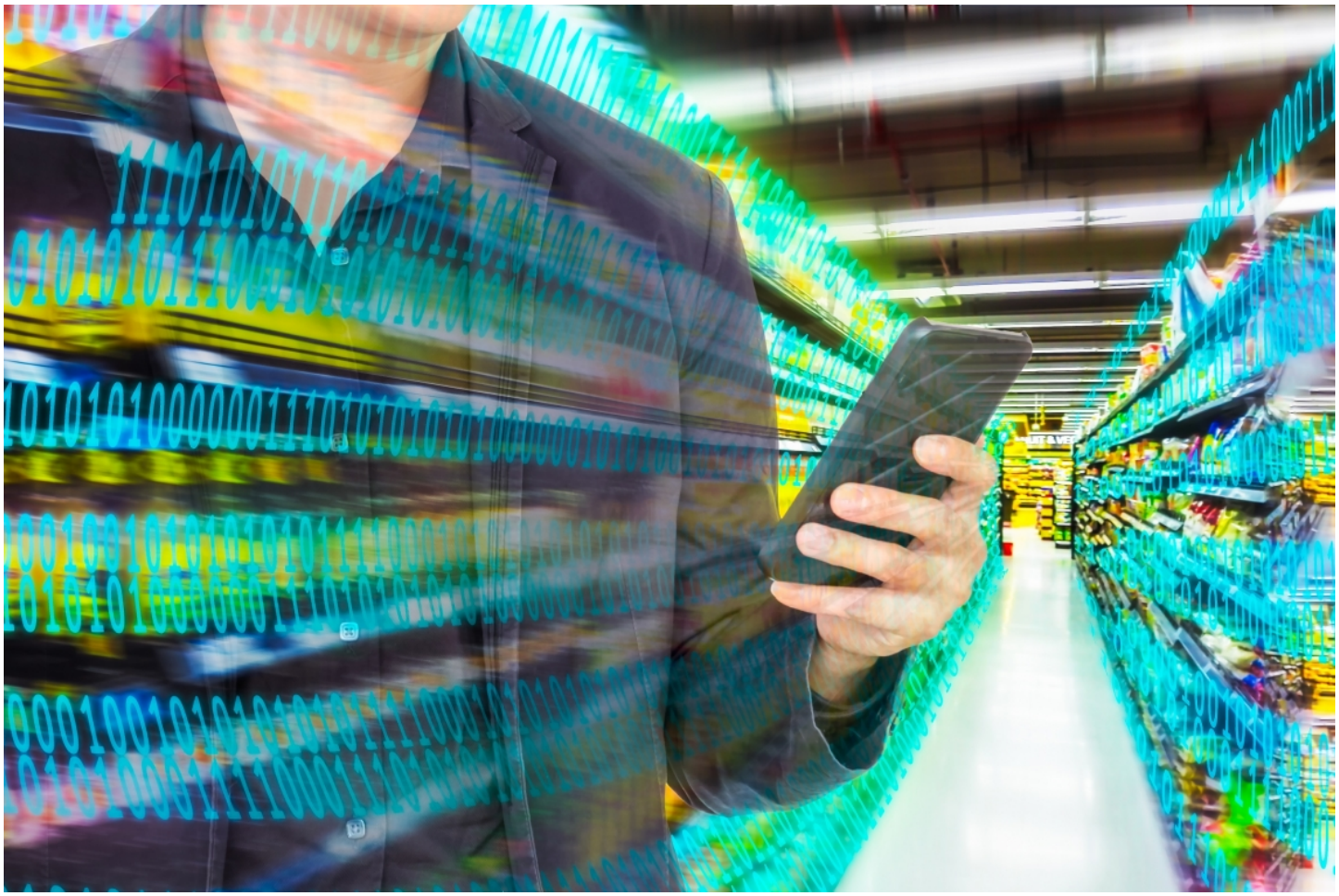
'Een op de vijf retailers ziet digitaliseringsslag mislukken'

01-03-2018 11:59



Bij bijna twintig procent van de retailers is in de afgelopen twee jaar een digitaliseringsproject mislukt. Gemiddeld kost dat een retailer 337 duizend euro, blijkt uit onderzoek van IT-leverancier Fujitsu onder 1625 internationale bedrijfsleiders.

Van de ondervraagde retailers zegt 71 procent dat er binnen de organisatie een gebrek is aan digitale vaardigheden. Ook stelt 69 procent dat de focus te veel ligt op technologische verandering, in plaats van ondersteunede processen en gedrag. Voor een succesvolle digitale transformatie is meer nodig dan technologie, zegt executive director global retail Richard Clarke van Fujitsu. “Niet alleen zijn de juiste tools van belang, de juiste vaardigheden en partners zijn misschien nog wel belangrijker.” Hij wijst er in dit verband op dat hoewel de helft van de retailers investeert in IoT, bijna driekwart zich zorgen maakt over het vermogen van de organisatie om nieuwe digitale technologiën te implementeren.

Zo’n zeventig procent van de retailers zegt bang te zijn voor de gevolgen van een mislukt digitaliseringsproject en noemt dit als goede reden voor uitstel van deze plannen. Tegelijkertijd onderschrijven ze het belang van innovatie: 91 procent van de retailers zegt dat hun klanten meer digitale innovatie verwachten.

Een bedrijfscultuur die innovatie stimuleert is essentieel om te digitaliseren, stelt 86 procent van de retailers. Als belangrijkste factor om digitale strategiën te realiseren, noemt 34 procent het aanpassen van processen en gedrag. Mensen worden door bijna een kwart genoemd. “Voor retailers die streven naar digitale

excellentie is het van cruciaal belang dat zij leren de vier elementen mensen, acties, samenwerking en technologie effectief te balanceren", besluit Clarke.