

# Digitize The Depot&#8217;

10-07-2006 00:00

Hoe ken je je klant als er jaarlijks meer dan een miljard aan je kassa staan, vroeg Home Depot zich af. Technologie moest het antwoord bieden voor deze Amerikaanse doe-het-zelf-keten. Dat werd tijd ook, want de wereld staat niet stil.

Dus kwam er een nieuwe strategie, ingezet met de komst van topman Robert Nardelli. De nieuwe strategie ging gepaard met forse investeringen in informatietechnologie. De zelfgebouwde ict-systemen werden te duur om nog langer te onderhouden. Eerst werd een miljard geïnvesteerd in systemen voor de winkelvloer, zoals nieuwe point of sale (pos) systemen en 'selfcheckout'. Klanten konden voortaan hun eigen spullen scannen en afrekenen. Dat scheelde loonkosten en zorgde voor meer mensen op de winkelvloer.

*Het gehele artikel is te lezen in het julinumnummer van [RetailTrends](#), dat op 6 juli is verschenen*