

# De 3 stappen van datagedreven werken bij Vattenfall

Marco Moerman



VATTENFALL

09-10-2025



# Introductie





# Datagedreven werken in 3 stappen

**STAP 1  
BASIS**

**STAP 2  
GROEIEN**

**STAP 3  
INTEGREER**

Introductie

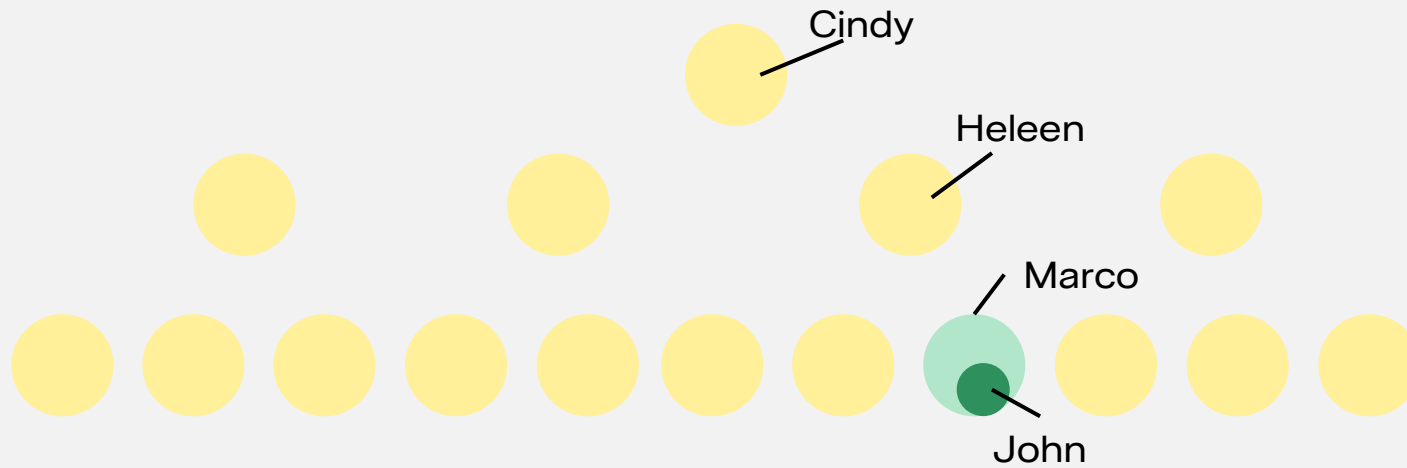
# Voorstellen



Marco Moerman

BtC NL - CX - Sales Behoud

Windsurfer





# Datagedreven werken in 3 stappen

**STAP 1  
BASIS**

**STAP 2  
GROEIEN**

**STAP 3  
INTEGREER**

## Stap 1 - basis

# Cultuur



Cindy  
Directeur BtC

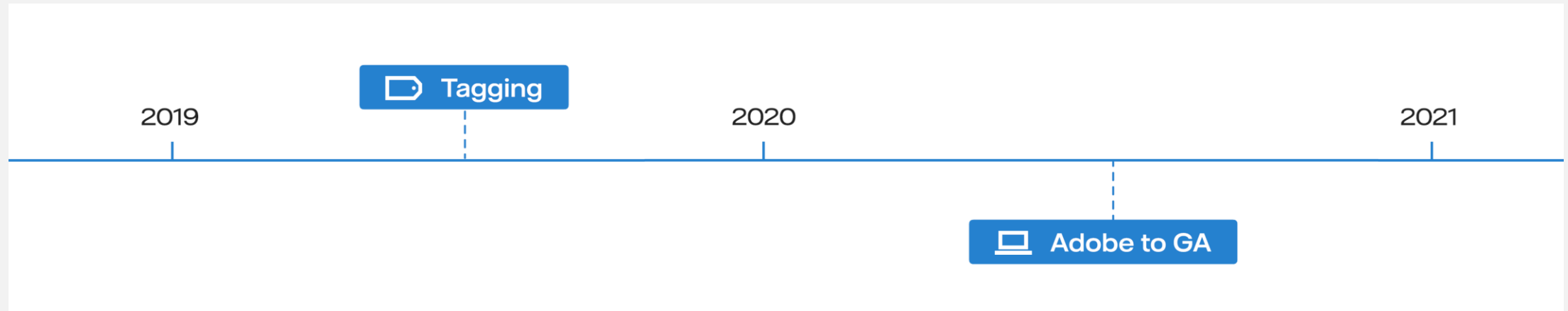


*Nuon is als eerste energiebedrijf in Europa onderscheiden met het internationale COPC Customer Experience Standard 6.0-certificaat. “De COPC-standaard helpt om de juiste focus aan te brengen en het is ontzettend mooi voor ons bedrijf om als eerste consumentenorganisatie in Europa en als eerste energiebedrijf wereldwijd de nieuwe COPC-standaard te behalen”, zegt een trotse Cindy Kroon, directeur Klanten BtC van Nuon.*

Customerfirst.nl; 2010

## Stap 1 - basis

# De start





**Stap 1 - basis**

# **Ga dan**





## Stap 1 - basis

# Maturity scan



Stap 1 - basis

# CXO project





Stap 1 - basis

# Moeizame start



Stap 1 - basis

# Ambassadeurs



Stap 1 - basis

# Concluderend





# Datagedreven werken in 3 stappen

**STAP 1  
BASIS**

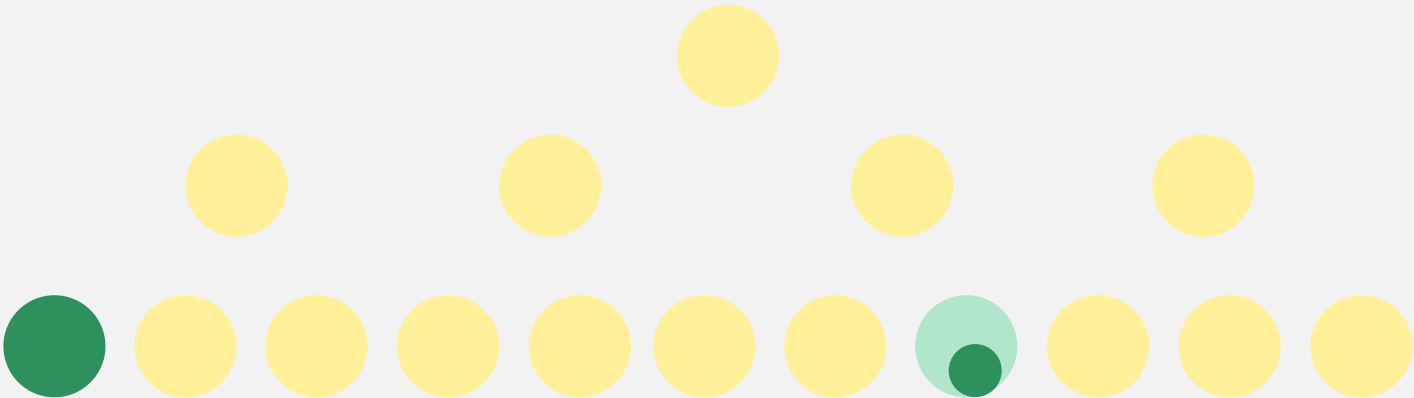
**STAP 2  
GROEIEN**

**STAP 3  
INTEGREER**

Stap 2 - groeien

Startpunt

- Team
- Team werkt datagedreven
- Team met dataspecialisten
- Dataspecialist



Stap 2 - groeien

# Betrokkenheid directie





Stap 2 - groeien

# Betrokkenheid directie



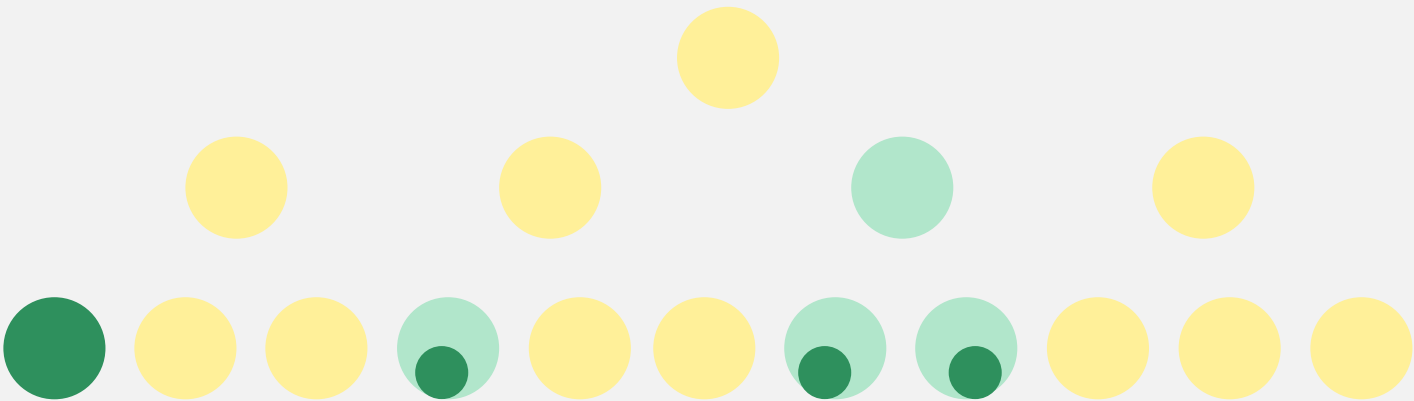
Stap 2 - groeien

# van Delivery naar Waarde



Stap 2 - groeien

# Concluderend





# Datagedreven werken in 3 stappen

**STAP 1  
BASIS**

**STAP 2  
GROEIEN**

**STAP 3  
INTEGREER**



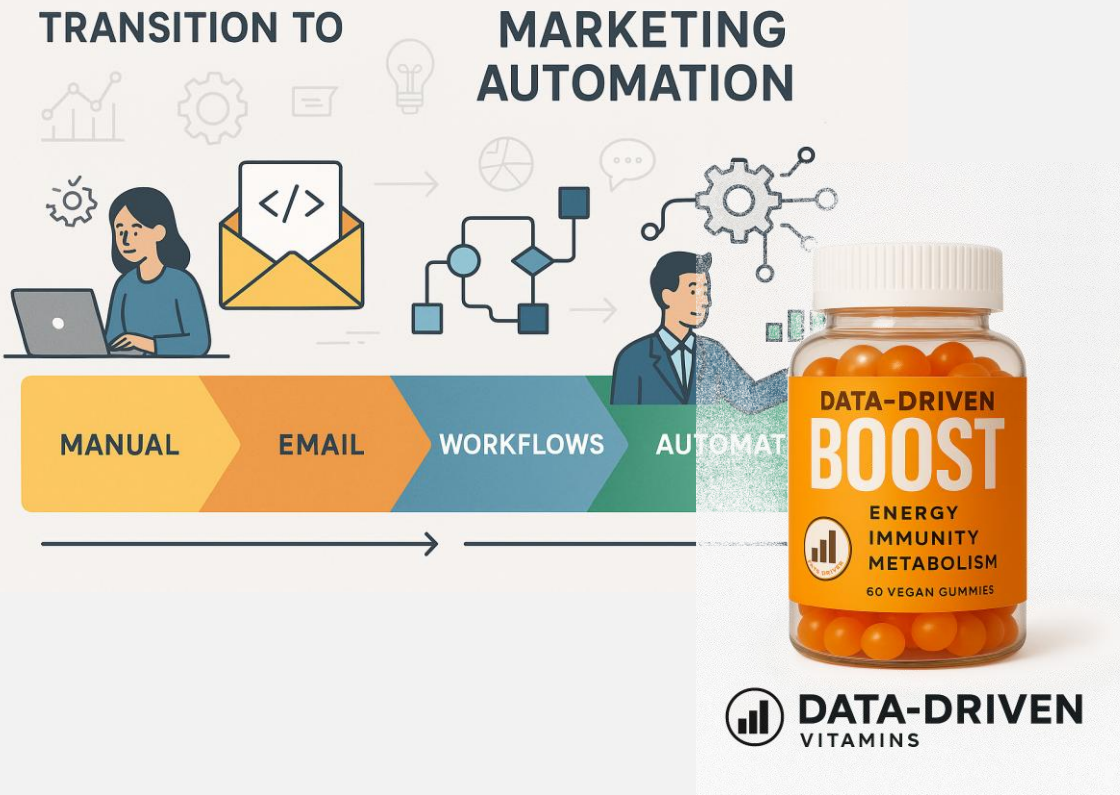
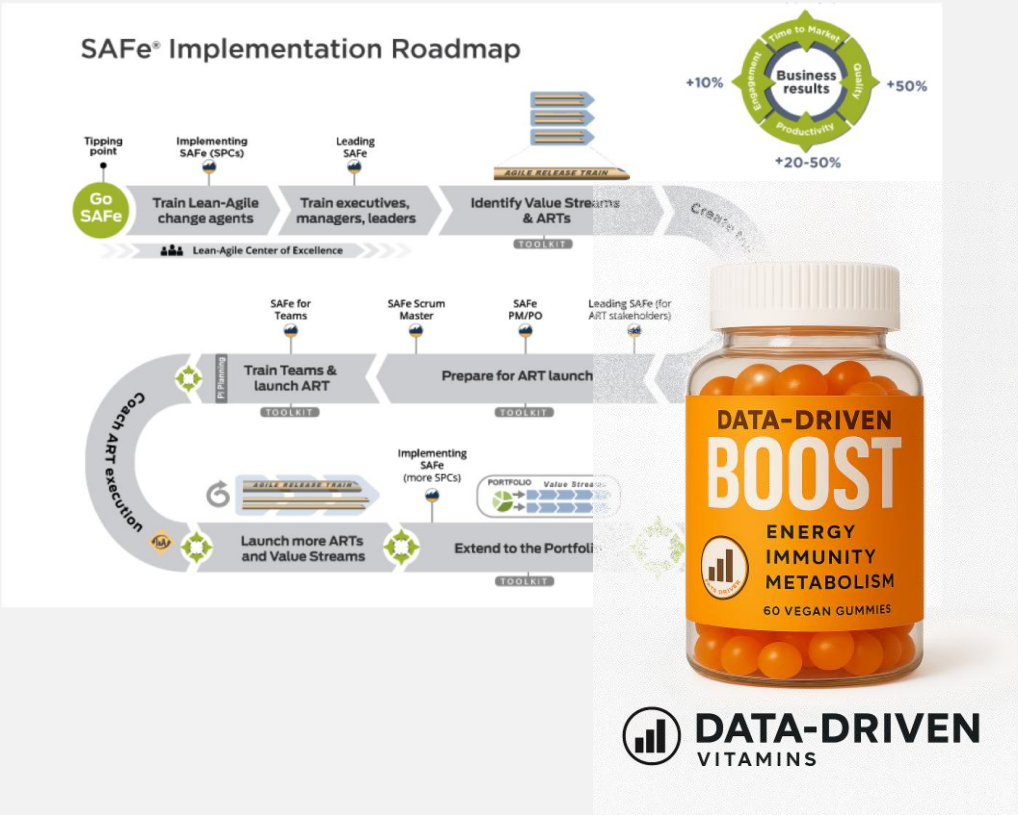
Stap 3 - integreer

# Why stop now?



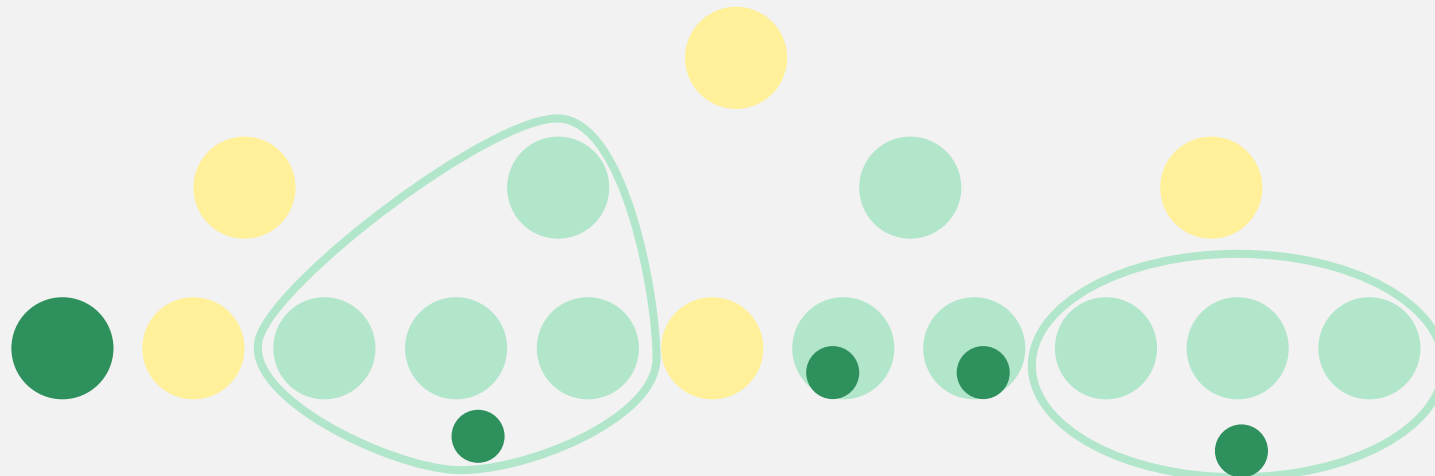
Stap 3 - integreer

# Integreren met change projecten





# Concluderend



# Datagedreven werken in 3 stappen

## **STAP 1 BASIS**

1. Maturity Scan
2. CXO project
3. Just do it
4. Ambassadeurs

## **STAP 2 GROEIEN**

1. Zichtbaar resultaat
2. Directie is key
3. Ownership

## **STAP 3 INTEGREER**

1. Zoek change
2. Maak de relatie
3. Doe mee!



# Tijd voor vragen



**Marco Moerman**

