



# Datagestuurde ondernemingen zijn veerkrachtige ondernemingen.

Negen redenen om datagestuurd te worden met direct profijt voor jou, je team en je organisatie.

IN SAMENWERKING MET

The YouGov logo, consisting of the word "YouGov" in a bold, white, sans-serif font, with a registered trademark symbol (®) to the upper right.



# Hoofdstukken

**Inleiding** Page 3

## VOORDELEN VOOR JOU

---

- 01.** — Data maken je beter in wat je doet Page 4
- 02.** — Data rekenen af met ‘natte vinger’-werk Page 6
- 03.** — Data faciliteren een moderne manier van leidinggeven Page 8

## VOORDELEN VOOR JE TEAM

---

- 04.** — Data-inzichten geven macht, en delen ervan doet de zaken goed Page 10
- 05.** — Sterke vaardigheden beginnen bij datageletterdheid Page 12
- 06.** — Data helpen je snel te falen en het weer opnieuw te proberen Page 14

## VOORDELEN VOOR JOUW ORGANISATIE

---

- 07.** — Niets brengt je klant dichterbij dan data Page 16
- 08.** — Met data kunnen ondernemingen, groot en klein, zichzelf sneller opnieuw uitvinden Page 18
- 09.** — Met data wordt jouw onderneming de ‘disruptor’ Page 20

**Samenvatting** Page 22

# Inleiding

## Wat is de kracht van data? Vraag het de mensen die het weten.

Onderzoeksbureau YouGov sprak met meer dan 3500 senior managers in het VK en Europa (o.a. Nederland), en ontdekte dat 80% van de datagestuurde bedrijven vond dat dit hen een cruciaal voordeel gaf tijdens de pandemie.

Deze datagedreven ondernemingen investeren in datavaardigheden, nemen beslissingen op basis van data en zijn optimistischer over de toekomst van hun bedrijf dan hun niet-datagestuurde concullega's, zelfs in onvoorspelbare tijden.

Nu iets meer dan de helft (56%) van de Europese ondernemingen zichzelf als datagestuurd omschrijft, zijn er lessen te trekken voor iedereen, ongeacht hoeveel gebruik je al maakt van data.

Dit e-book combineert de onderzoeksresultaten van YouGov, mondiale research en verhalen van Tableau-klanten. Het laat zien wat de voordelen kunnen zijn van datagestuurd werken, voor jou, je team en je hele bedrijf.

Wil je er zeker van zijn dat jouw organisatie data maximaal benut? Aan de hand van deze aanvullende stappen en bronnen zorg je ervoor dat iedereen aan de slag kan met data.

80%

van de datagestuurde ondernemingen zien dit als een cruciaal voordeel tijdens de pandemie.

76%

van de datagestuurde ondernemingen zal hetzelfde of meer uitgeven aan datavaardigheden en -training.

68%

van de datagestuurde beslissers zijn optimistisch over de toekomst van hun bedrijf.

VOORDEEL 1

**Data maken  
je beter in  
wat je doet.**



## In het digitale tijdperk is enig data-inzicht essentieel om goed werk te verrichten. Gelukkig was het nog nooit eerder zo eenvoudig om data snel in te kunnen kijken en analyseren.

Diverse organisaties hebben deze les al ter harte genomen. De [National Trust](#) in het VK heeft het voor al het personeel mogelijk gemaakt om betere besluiten op basis van data te nemen door de juiste technologie en ondersteuning ter beschikking te stellen.

Dankzij dit vermogen van al het personeel om zelfstandig betere besluiten te nemen, nam de efficiëntie toe, bespaarde de National Trust tijd en is iedereen beter gaan functioneren.



**WAT NU?** Bouw je data-analysevaardigheden alvast op met gratis [e-learning](#) zodat je meteen aan de slag kan met het analyseren en verzamelen van inzichten als het zover is.

# 71%

van de managers bij datagestuurde ondernemingen in het Nederland en Europa zegt dat ze ervoor zullen zorgen dat meer mensen binnen hun organisatie toegang hebben tot data en deze kunnen analyseren als onderdeel van hun langetermijnplannen.

In een [LinkedIn-rapport](#) over de vaardigheden die bedrijven het meest nodig hebben in 2020 was datagestuurde besluitvorming van alle onderzochte vaardigheden het meest in belang toegenomen.



In een oogwenk zien we bottlenecks in het afwikkelingsproces en kunnen we ons richten op het proactief monitoren van mislukte transacties op de rekening van onze klanten, zodat we ze kunnen ondersteunen wanneer ze dat het meest nodig hebben.”



**ROOS JANSSEN**

Head of Client Operations, ABN AMRO Clearing



VOORDEEL 2

# Data rekenen af met 'natte vinger-werk'.



**Ooit werden zakelijke beslissingen genomen op basis van onderbuikgevoel en instinct. Vooringenomenheid en een gebrek aan inzicht lagen op de loer, en vertaalden zich vaak in teleurstellende resultaten.**

Nu de verzameling en interpretatie van data eenvoudiger is dan ooit, roept een kwart van de ondervraagde managers om betere data, en dan specifiek data die schoon, accuraat en actueel is. Dit is een goed signaal. Zodra mensen de waarde van data inzien, willen ze er meer van.



**WAT NU?** Ga aan de slag met 'data governance': breng de mensen, processen en **tools** die nodig zijn voor een consistente en juiste verwerking van de data van uw organisatie in kaart.

25%

van de managers in het Nederland en Europa zegt dat ze meer schone, accurate en actuele data nodig hebben.

Slechte data is een slechte zaak: volgens Gartner, kost slechte kwaliteit van data organisaties gemiddeld **\$15 miljoen** per jaar.



Voor de huidige luchthavenactiviteiten wordt een beroep gedaan op veel verschillende systemen en services...Waar het verkrijgen van deze inzichten kostte vroeger enorm veel rekenwerk kostte kunnen we nu de data verkennen via een geautomatiseerd Tableau-dashboard. Deze aanpak geeft ons het bewijs dat we nodig hebben om binnen een paar uur overtuigende voorstellen voor luchtvaartmaatschappijen te doen, terwijl dat voorheen met handmatige analyse dagen zou kosten."



**MOHAMMED FARHAZ**  
Senior Manager Of Aviation Business Analytics, Dubai Airports

VOORDEEL 3

# Data faciliteren een moderne manier van leidinggeven.





**Veel leidinggevenden verzuipen momenteel in eindeloze rapportages. Het maakt niet uit hoe slim en toegewijd ze zijn, het enorme volume maakt ze 'datablind'. Ze kennen geen betere manier van werken.**

Red ze door hen te laten zien dat data eenvoudig en snel [visueel geanalyseerd](#) kunnen worden. Dan beleven ze het 'Eureka'-moment dat cruciaal is om data binnen je hele bedrijf te laten leven.

Het is een cliché, maar je moet zelf het goede voorbeeld geven als je je organisatie wilt veranderen. Dit geldt zeker ook op het gebied van data-inzichten.



**WAT NU?** Probeer niet meteen iedereen te overtuigen, maar kijk naar 1-2 beslissers die interesse in data hebben getoond of nieuwsgierig zijn naar de mogelijkheden ervan. Deel met hen hoe data-inzichten teams helpen vragen te beantwoorden en snel zelfstandig beslissingen te nemen. Ze zullen ervan smullen.

80%

van de beslissers in datagestuurde ondernemingen in het Nederland en Europa vond dat dit hun een cruciaal concurrentievoordeel oplevert tijdens een crisis.

Bijna **50%** van de dataprofessionals was van mening dat hun directie de data- en analysestrategieën van hun organisatie niet volledig ondersteunen.

Source: [Forrester](#)



Onze leidinggevenden hebben het extreem druk, dus data moet worden afgestemd op hun specifieke vereisten. Als je naar een dashboard kijkt, moet de relevantie, urgentie of de belangrijkste boodschap onmiddellijk duidelijk zijn. Met Tableau en onze mobiele app kunnen we cruciale logistieke informatie snel en efficiënt visualiseren en delen, zodat iedereen over de data beschikt die hij nodig heeft om op elk gewenst moment snelle, weloverwogen beslissingen te nemen.”



**CHRISTIAN NOVOSEL**

Head Of Business Development, Digitisation And Fleet,  
Austrian Airlines

VOORDEEL 4

**Data-inzichten  
geven macht,  
en delen ervan  
doet de zaken  
goed.**



**Data zijn de grote gelijkmaker: er is geen ruimte voor ego en politiek, alleen voor beter teamwork. Het delen van data is ook essentieel voor het ontwikkelen van een datacultuur in uw organisatie.**

Denk bijvoorbeeld aan verkoopmedewerkers die klantdata achterhouden voor 'concurrentievoordeel', terwijl dat voordeel pas echt verkregen wordt door de data te delen - via betere klantenservice, cross-sell-mogelijkheden, snellere besluitvorming, enzovoorts.

Datacultuur houdt in dat medewerkers nieuwsgierig zijn en ervoor openstaan om hun aannames tegen de data aan te houden, en om anderen als klankbord te gebruiken.



**WAT NU?** Laat in je eigen team iedereen met data aan de slag gaan. Leg de nadruk op leren, delen en qua data samenwerken. Onthoud dat cultuur zichzelf versterkt; een goed voorbeeld doet volgen.

# 36%

van de datagestuurde ondernemingen in het Nederland en Europa zegt dat datagedrevenheid de samenwerking tussen teams verbeterd heeft voor het nemen van beslissingen en oplossen van problemen gedurende de pandemie.

In een rapport van NewVantage Partners gaf meer dan **50%** van de leidinggevenden aan dat het ontbreken van duidelijke afstemming binnen de organisatie of culturele weerstand de grootste barrière vormt voor implementatie binnen het bedrijf.



Met de implementatie van de selfservice-analyses hebben we de kloof tussen business en IT overbrugd en stimuleren we een krachtige nieuwe datacultuur binnen Landal GreenParks. Met Tableau kunnen teams nu nog beter samenwerken. Ze kunnen werken met de data, nieuwe dashboards ontwikkelen en belangrijke inzichten opdoen waarmee ze dag in dag uit snellere en meer datagedreven beslissingen kunnen nemen.”



**FRANS-DICK GOUDART**  
BI Team Lead, Landal Green Parks



VOORDEEL 5

# Sterke vaardigheden beginnen bij datageletterdheid.





## Wanneer alle collega's in staat zijn om data te begrijpen en analyseren kan iedereen zich - en daarmee de organisatie - vanuit eenzelfde startpunt verder ontwikkelen.

Niet iedereen in het bedrijf hoeft een data-analist te worden; het doel is een universele basis van datageletterdheid. Als iedereen vragen kan beantwoorden met data die past bij hun vaardigheidsniveau, heb je een gedeelde taal voor succes gecreëerd.

Het is alsof je iedereen een verrekijker geeft, iedereen ziet dezelfde horizon.



**WAT NU?** Beoordeel de datageletterdheid binnen je team met een van de eenvoudige voorbeelden van een 'vaardigheidsmatrix' die online te vinden zijn. Zo kan je zien wat ontbreekt, beginnen met het verbeteren van vaardigheden en, het allerbelangrijkst, [het gesprek over data opstarten](#).

# 78%

van de datagestuurde ondernemingen in Nederland zal het budget voor training en ontwikkeling van datavaardigheden in de nabije toekomst gelijk houden of verhogen.

Gartner schat dat tegen het einde van dit jaar **80%** van de organisaties doelbewuste ontwikkeling van competenties op het gebied van datageletterdheid zal initiëren om extreme achterstanden goed te maken, terwijl **50%** van de organisaties niet over voldoende AI en datavaardigheden zou beschikken om zakelijke waarde te creëren.



Een ding is zeker: wie een datacultuur opbouwt, moet toegang tot de data creëren. En we hebben het over biljoenen datapunten. Het opzetten van een structuur die legitieme interpretatie mogelijk maakt voor specifieke gebruikersgroepen is een uitdaging, maar we ontdekten dat transparantie en training de sleutel zijn om deze toegang te creëren."



**DR. DIRK HOLBACH**  
Corporate Senior Vice President & CSCO Laundry & Home Care, Henkel

VOORDEEL 6

**Data helpen je  
om snel te falen  
en het weer  
opnieuw te  
proberen.**



## Het accepteren van een nieuwe uitdaging op het werk is spannend, maar ook intimiderend: de juiste beslissing kan een carrière maken, maar een foute zet kan tot een ramp leiden.

41% van de managers bij datagestuurde ondernemingen in Nederland zegt dat datagedrevenheid hen heeft geholpen om sneller strategische besluiten te nemen. Het zou het streven moeten zijn van alle afdelingshoofden.

Met data kunnen jij en andere belanghebbenden twee keer nadenken voordat er wordt overgegaan tot een definitieve strategische beslissing.



**WAT NU?** Om data toegankelijker te maken, moet die eerst begrijpelijker worden. Visuele analyse is essentieel om flexibele werkmethoden te ontwikkelen. Ga op zoek naar [tools](#) waarmee je data in een makkelijk te begrijpen vorm kunt verzamelen en presenteren.

# 41%

van de datagestuurde ondernemingen in Nederland is van mening dat dit hun bedrijf wendbaarder heeft gemaakt gedurende de pandemie.

McKinsey rapporteert dat een mondiaal telecombedrijf dankzij data **1000 winkelmedewerkers** kon overzetten naar inside sales en hen binnen drie weken opnieuw getraind had.



We weten nu dat iedereen naar dezelfde informatie kijkt, wat een aanzienlijke hoeveelheid onzekerheid wegneemt en veel betere besluitvorming mogelijk maakt.”



**BNP PARIBAS**

**DAVID HENRIQUES**

Head of analytics consulting and data lab, BNP Paribas



VOORDEEL 7

**Niets brengt  
je klant  
dichterbij dan  
data.**





**Klanten zijn tegelijk meer verbonden en ongreepbaarder dan ooit. In deze ‘always on’ wereld, is het essentieel om je klant te begrijpen en snel op hun behoeften in te kunnen spelen. Data is de sleutel.**

Het is meer dan een theorie: Accenture ontdekte dat 64% van de consumenten die overschakelen op een ander merk dat doen vanwege een relevanter product, service of ervaring.

Eenvoudig en effectief gebruik van data kan een heel scala aan kansen ontsluiten.



**WAT NU?** Voor volledig zicht op je klant, breng je alle relevante data samen op één plek en visualiseer je deze, voordat je de data koppelt aan verschillende fasen in de customer journey.

46%

van de datagestuurde ondernemingen in Nederland zegt dat dit hen helpt om effectiever met hun klanten, medewerkers en stakeholders te communiceren gedurende de pandemie.

Een onderzoek van Walker toonde aan dat tegen eind 2020, de klantervaring belangrijker wordt dan prijs en product binnen het onderscheidend vermogen van een merk.



Tableau biedt snelle toegang tot de informatie die onze verkoop- en marketingteams nodig hebben om online trends voor te blijven en ervoor te zorgen dat we de beste producten aanbieden, op het juiste moment.”

de Bijenkorf 

MAARTEN SCHUIT

Team lead of data engineering, De Bijenkorf

VOORDEEL 8

**Met data kunnen  
ondernemingen,  
groot en klein,  
zichzelf sneller  
opnieuw  
uitvinden.**



**Wanneer je organisatie de zakelijke gegevens snel kan analyseren, kunnen nieuwe tactieken en innovaties sneller worden ingezet of nieuwe paden ingeslagen. Zo blijf je de concurrentie een stap voor.**

Het afgelopen jaar heeft laten zien dat bedrijven snel moeten kunnen manoeuvreren, maar je kan afslagen niet blindelings nemen. Om morgen het juiste product, de passende service en positionering, met de juiste zakelijke focus te kunnen bieden, moet je vandaag over betrouwbare data-inzichten beschikken.



**WAT NU?** Maak het bekijken en analyseren van bedrijfsdata makkelijk voor elke groep die belangrijke beslissingen neemt. Zo stimuleer je een cultuur van datagestuurde besluitvorming.



41%

van de managers bij datagestuurde ondernemingen in Nederland zegt dat datagedrevenheid hen heeft geholpen om sneller strategische besluiten te nemen.

Zoals Gartner aangeeft, is frequenter en in real-time monitoren van de klantstatistieken essentieel tijdens deze crisis, omdat het sentiment zo snel verandert.



Agility is gemakkelijk als je klein bent, maar wordt steeds moeilijker naarmate je groeit, tenzij je over de juiste tools beschikt. Daarom is Tableau zo belangrijk geworden voor ons bedrijf. Tableau biedt snelle, nauwkeurige data-inzichten voor essentiële aspecten zoals koopgewoonten en seizoensgebonden trends. Hierdoor kunnen wij ons markt- en productaanbod snel aanpassen, zodat klanten gemakkelijk kunnen vinden wat ze nodig hebben.”

**bol.com**

**ANNE VAN DEN BRINK**  
Business Intelligence Manager, bol.com

VOORDEEL 9

**Met data  
wordt jouw  
onderneming  
de ‘disruptor’.**





**De disruptor is de eenhoorn van de moderne zakenwereld. We horen vaak gefluister over hun wendbaarheid, hun voorbeeldige cultuur, hun middelen en natuurlijk hun bijna bovennatuurlijke datavermogens.**

In werkelijkheid zijn hun vermogen om te focussen op de indicatoren die relaties het meest beïnvloeden en de manier waarop ze hun medewerkers in staat stellen om op basis van data nieuwe omzetsstromen te vinden gewoon de kenmerken van een goed werkende datacultuur.

Jouw onderneming kan de branche transformeren, in plaats van alleen maar bijhouden. Met de inzet van data-inzichten ontwikkelt jouw onderneming [die illustere kenmerken](#) zelf.



**WAT NU?** Wil je er zeker van zijn dat je organisatie de kracht van datagedreven besluiten nemen maximaal benut? Aan de hand van [deze stappen en bronnen kan iedereen aan de slag met data.](#)

68%

van de besluitvormers van datagestuurde ondernemingen in het Nederland en Europa is optimistisch over de toekomst van hun bedrijf.

Volgens McKinsey & Company, hebben datagestuurde ondernemingen: **23 keer** meer kans om beter te presteren dan de concurrentie in het aantrekken van nieuwe gebruikers. **19 keer** meer kans om meer dan gemiddeld winstgevend te zijn. **15 keer** meer kans om hun klanten meer waarde te bieden.



Zonder Tableau zouden we vastzitten aan het analyseren van enorme hoeveelheden data in spreadsheets. In plaats daarvan maken we dashboards die duidelijke bruikbare inzichten bieden en die het bedrijf vooruit helpen.”



**DONALD LAY**  
Senior Business Intelligence Manager, Charles Schwab

# Samenvatting

## Datagestuurde ondernemingen zijn veerkrachtige ondernemingen.

Negen redenen om datagestuurd te worden met direct profijt voor jou, je team en jouw onderneming.

### VOORDELEN VOOR JOU

#### 01. DATA MAKEN JE BETER IN WAT JE DOET

71%

van de managers bij datagestuurde ondernemingen in het Nederland en de EU zegt dat ze ervoor zullen zorgen dat meer mensen binnen hun organisatie toegang hebben tot data en deze kunnen analyseren als onderdeel van hun langetermijnplannen.

#### 02. DATA REKENEN AF MET 'NATTE VINGER'-WERK

25%

van de managers in het Nederland en Europa zegt dat ze meer schone, accurate en actuele data nodig hebben.

#### 03. DATA FACILITEREN EEN MODERNE MANIER VAN LEIDINGGEVEN

80%

van de besluitvormers in datagestuurde ondernemingen in het Nederland en Europa vond dat dit hun een cruciaal concurrentievoordeel oplevert tijdens de pandemie.

### VOORDELEN VOOR JE TEAM

#### 04. DATA-INZICHTEN GEVEN MACHT, EN DELEN ERVAN DOET DE ZAKEN GOED

36%

van de datagestuurde ondernemingen in het Nederland en Europa zegt dat datasturing de samenwerking tussen teams verbeterd heeft het nemen van besluiten en het oplossen van problemen gedurende de pandemie.

#### 05. STERKE VAARDIGHEDEN BEGINNEN BIJ DATAGELETERDHEID

78%

van de datagestuurde ondernemingen in Nederland zal het budget voor training en ontwikkeling van datavaardigheden in de nabije toekomst gelijk houden of verhogen.

#### 06. DATA HELPEN JE SNEL TE FALEN EN HET WEER OPNIEUW TE PROBEREN

41%

van de datagestuurde ondernemingen in Nederland is van mening dat dit hun bedrijf wendbaarder heeft gemaakt gedurende de pandemie.

### VOORDELEN VOOR JOUW ORGANISATIE

#### 07. NIETS BRENGT UW KLANT DICHTERBIJ DAN DATA

46%

van de datagestuurde ondernemingen in Nederland zegt dat dit hen helpt om effectiever met hun klanten, medewerkers en stakeholders te communiceren gedurende de pandemie.

#### 08. MET DATA KUNNEN ONDERNEMINGEN, GROOT EN KLEIN, ZICHZELF SNELLER OPNIEUW UITVINDEN

51%

van de managers bij datagestuurde ondernemingen in Nederland zegt dat datagedrevenheid hen heeft geholpen om sneller strategische besluiten te nemen.

#### 09. MET DATA WORDT JOUW ONDERNEMING DE 'DISRUPTOR'

68%

van de besluitvormers van datagestuurde ondernemingen in het Nederland en Europa zijn optimistisch over de toekomst van hun bedrijf.



[www.tableau.com](http://www.tableau.com)