

Morgen



Wat is Facebook u waard?

Hoe bepaal je de waarde van gratis online-diensten zoals Facebook? Je vraagt gebruikers hoeveel geld ze willen om te stoppen. \$40 per maand volstaat.

Pagina 6



Jacquelines Angels

Realime marktonderzoeker My Dialogues dreigde vast te lopen, maar werd gered door twee vrouwelijke 'business angels'. Oprichter Jacqueline van der Gracht wil nu volop opschalen.

Start-up Kitchen
Pagina 8

Dutch digitals op Silicon Beach

Steeds meer creatieve start-ups mijden het dure Silicon Valley en strijken neer op Silicon Beach bij Los Angeles. En in dit nieuwe walhalla voor digitale media-ondernemers zijn veel Nederlanders actief.

→ Pagina 4



‘Ik heb het eerst te groot aangepakt’

Na een stroeve start kan het realtime marktonderzoeksbureau My Dialogues dankzij twee vrouwelijke ‘business angels’ nu gaan opschalen. ‘Mijn advies is: zoek business angels die kritisch zijn en anders dan jijzelf’, zegt oprichter Jacqueline van der Gracht.

Door Peter Runhaar

V

Voordat Jacqueline van der Gracht My Dialogues drie jaar terug oprichtte, werkte zij in diverse salesfuncties en ondersteunde ze bedrijven bij het versterken van de dialoog met hun klanten. Ze had veel te maken met klantonderzoeken, maar was vaak ontevreden over de kwaliteit. ‘De feedback van klanten had nauwelijks impact op de verbetering van producten en diensten’, zegt ze. ‘Ook als consument had ik het gevoel dat er nooit iets gedaan werd met online-enquêtes. Ik kreeg veel te lange vragenlijsten via de mail, met vragen die niet relevant waren, en vervolgens hoorde ik niets meer. Je zag ook een afname van deelnames aan online-onderzoek. Vooral jongeren herkenden zich niet in het idee om via e-mail op een vragenlijst te reageren.’

Vanuit die frustratie ontstond My Dialogues: ‘Mijn centrale vraag was: hoe zorg je ervoor dat de consument, die het eigenlijk heel leuk vindt zijn mening te geven, zich echt betrokken voelt bij je merk? Ik zag de toename van technische mogelijkheden, vooral via het apparaat dat we de hele dag bij ons hebben: onze mobiel. En ik dacht: als onderzoeksbureaus dit niet gaan doen, doe ik het zelf wel.’

In 2015 ging My Dialogues van start. Via de app kunnen organisaties realtime vragen aan klanten stellen en op basis van de antwoorden een vervolgvraag stellen.

Een team dat bijvoorbeeld de uitstraling van een nieuw product wil testen kan snel twee foto’s delen met de klant en krijgt direct feedback, legt Van der Gracht uit. ‘Die relevantie van de vraag vind ik heel belangrijk. De snelheid en het directe contact maken dit tot een heel nieuwe manier van onderzoek, die goed past bij de werkwijze van “agile” teams.’

Met eigen geld en haar toenmalige businesspartner maakte Van der Gracht de start. Ze herinnert zich de begintijd als een solistisch en soms eenzaam avontuur: ‘Mijn aanvankelijke businesspartner en ik gingen uit elkaar. Op een goede manier hoor, maar we hadden een verschil in ambitie. Ik deed daardoor in die beginperiode veel alleen en herinner me die fase ook echt als overleven. Je betaalt een hoge prijs met betrekking tot de dingen die je moet laten om hier doorheen te komen. Je verdient een paar jaar niets en krijgt heel vaak nee te horen.’

Ze dreigde zich op een zeker moment aan haar nieuwe product te vertellen. ‘Ik heb het in eerste instantie te groot aangepakt. Ik wilde direct twee platforms ontwikkelen en wilde ook met een redelijk compleet product de markt op gaan. Ik zou het nu anders doen en in de beginfase veel meer agile werken. Dat is ook mijn advies aan andere start-ups in deze techniek: begin klein en betrek je klanten erbij.’

Haar levenspartner en haar klanten waren die eerste jaren haar grootste bondgenoten, vertelt Van der Gracht: ‘Het positieve nieuws was toen dat ik al vrij snel grote klanten had. Mijn ervaringen in sales hielpen daar zeker bij. In januari 2016 kon ik ABN Amro als “launching customer” contracteren voor een uitgebreide pilot. ABN Amro toonde hier echt lef. En de support van mijn

Oprichter Jacqueline van der Gracht van My Dialogues.

FOTO: MARK HORN VOOR HET FD.



Uitdaging

1

Investeers vinden die op lange termijn willen meelopen.

2

Een team smeden met verbinding tussen de diverse disciplines.

Het oordeel

Wat vindt de neutrale investeerder van deze start-up? Deze week: Pieter Wilde.

‘De aantrekkelijkheid van My Dialogues zit hem in de eenvoud en kracht van het concept: directe communicatie tussen organisaties en hun klanten. Organisaties kunnen snel en zonder tussenkomst van marktonderzoeksbureaus feedback vragen aan klanten en potentiële klanten. Van belang is daarbij wel dat de repre-

‘Aantrekkelijk product, maar makkelijk te kopiëren’

Pieter Wilde is partner bij investeringsmaatschappij Antea Participaties, dat sinds 1999 groei-financiering verstrekt aan Nederlandse mkb-ondernemingen.



sentativiteit van het klantonderzoek wordt gewaarborgd. Wat mooi is om te zien is dat My Dialogues al een paar grote en gerenommeerde klanten aan zich heeft weten te binden. Met dergelijke referenties zal het een stuk eenvoudiger worden nieuwe klanten binnen te halen. Het platform is volgens mij goed schaalbaar: dat is een absoluut pluspunt. Tegelijkertijd is het wellicht ook relatief eenvoudig te kopiëren door de concurren-

klanten was vanaf het begin ongekend groot. Dat heeft me door de uitdagingen heen geholpen.’

Het aantrekken van twee business angels — Sacha Engels en Yasemin Tümer — betekende een doorbraak in de solistische fase en was onmisbaar voor het doorontwikkelen van My Dialogues. ‘Sacha en Yasemin hebben me niet alleen ondersteund met investeringen, maar ook met hun netwerk, kennis en kunde. Je hebt meer nodig dan geld alleen. Het is zo belangrijk dat je even kunt sparren met iemand. Mijn advies is: zoek business angels die kritisch zijn en die echt anders zijn dan jijzelf. Zorg dat ze complementair zijn aan de eigenschappen die je zelf hebt. Ik gun iedereen Sacha en Yasemin in de start-upfase. Daar staat ofvalt je organisatie echt mee.’

Het is geen toeval dat ze bij vrouwelijke investeerders terecht kwamen, zegt Van der Gracht. ‘Een van de grootste uitdagingen bij mijn doorstart was toegang tot financiering vinden. Ik heb echt gemerkt dat dit voor vrouwelijke ondernemers een grotere uitdaging is dan voor mannen. Aan de andere kant van de tafel zitten nog altijd vooral mannelijke investeerders. Tegelijkertijd moeten we als vrouwen zelf ook leren om groter te denken en meer te vragen. We hebben even goede ideeën en even goede businessplannen als mannen, maar we stellen ons nog steeds te bescheiden op.’

Inmiddels werken bij My Dialogues een onderzoeker, een finance-medewerker en sinds kort een cto. Klanten zijn nu, naast ABN Amro, onder meer VGZ, Heineken, Pensioenfonds Detailhandel en de Vereniging van Artsen Automobilitisten. Van der Gracht is in gesprek met twee grotere investeringsmaatschappijen.

Door het nieuwe kapitaal kan My Dialogues nieuwe stappen zetten. ‘Als eerste gaan we het platform doorontwikkelen en de app verbeteren met de input van onze grote klanten. Ten tweede gaan we de sales opschalen. We willen in 2018 met 300% groeien en in 2019 willen we echt doorstromen. Er ligt nog een enorme markt, bijvoorbeeld onder start-ups en mkb-bedrijven, maar ook in het buitenland.’

Opschalen vereist andere competenties, merkt Van der Gracht. ‘In de start-upfase ben je al blij als je overleeft. In de scale-upfase moet je veel meer richten op het halen van concrete doelen en strategische keuzes maken. Ik vind deze fase erg leuk. Het voelt alsof ik van overleven naar leven ga. Aan de ene kant lijkt het alsof ik minder controle heb, want ik moet het nu samen met andere mensen doen. Maar dat voelt geweldig. Ik krijg heel veel energie van die samenwerking.’

Peter Runhaar is freelance-journalist.