

Leslie Cottenjé en Bram De Vos van Insider Metrics nv (Hello Customer)

# Ideeën in beweging brengen is toch de droom van elke ondernemer?

Christina Van Geel, auteur, journaliste en radiostem

“Dat een idee zo krachtig kan zijn dat je er een bedrijf van kunt maken, dat is toch ongelooflijk? Je hebt een idee, werkt dat uit, verkoopt het, en boom, je bent in business! Wonderlijk.”

Marketing- en communicatietalent **Bram De Vos** was van bij de eerste ontmoeting laaiend enthousiast over het idee van online-marketingexpert **Leslie Cottenjé**: bedrijven helpen om meer klantgericht te zijn door écht te luisteren naar de stem van de klant.

Samen met programmeur **Joeri Pansaerts** brachten Bram en Leslie hun basisidee in beweging met **Hello Customer**, software die de feedback van klanten capteert en die feedback vertaalt naar elke schakel in de organisatie. “Het gaat erom de eigenheid van een bedrijf te vinden vanuit de stem van de klant”, vertelt Leslie. “De vaak heel verrassende en motiverende klantenfeedback is een boost voor de medewerkers binnen het bedrijf. Ze leren zichzelf, hun manier van werken en hun organisatie beter kennen. Op dergelijke manier impact hebben op bedrijven was altijd al een droom.”

**Leslie Cottenjé**: “The joy of the game, dat is wat mij drijft. Ik onderneem niet om rijk te worden, maar om het spel van het ondernemerschap. De competitie, beter worden dan je gisteren was, je product optimaliseren, daar haal ik ongelooflijk veel plezier uit. Uiteraard gaat het in ondernemen ook om winnen, maar the journey towards the winning vind ik de max. Dat gaat niet over grote oorlogen winnen, maar stap voor stap je grenzen verleggen. En waar die journey precies naartoe gaat weten we nog niet, dat doel kan onderweg nog verlegd worden. De lol zou er voor mij zelfs af zijn als er een duidelijk afgetekend doel zou zijn. Let’s see how far I can take it, denk ik liever. Is dat met Hello Customer Europa? Prima. Is dat de wereld? Prima. Is dat overgekocht worden door een Amerikaanse speler? Ook goed.”

## Droom + actie = plan

**Leslie**: “Als tiener had ik niet veel dromen. Ik wist niet goed waar het met mij naartoe moest. Ik was altijd hard aan het werk, dat wel. Weekendwerk, vakantiejobs: ik was altijd al een workaholic. Na mijn studies vertaler/tolk werkte ik een poosje bij Vlerick, ik deed er digital marketing en social media. Ik voelde toen al dat ik dingen wilde realiseren. Ik zag wat er anders kon en beter moest, maar ik voelde me als werknemer afgeremd.

Mijn man, **Joeri Pansaerts**, koesterde de ondernemersdroom al langer. Tijdens een mobilhomereis naar het zuiden van Frankrijk hebben we besloten zelf een zaak te starten. We zouden websites gaan bouwen. Ik voelde me plots zo vrij! Het heeft nog lang geduurd eer ik mezelf een ondernemer durfde te noemen. Ik komt uit een familie van ambtenaren. Altijd voetjes op de grond, bescheiden blijven, niet te zot doen en in de pas lopen, zo ben ik grootgebracht. Het was best lastig om daar uit te breken. Zelfs vandaag durf ik moeilijk te geloven dat we internationaal gaan met Hello Customer. Dan denk ik: ‘Allé Leslie, gij met uw dromen’. Maar een droom is er om gerealiseerd te worden. Droom + actie = plan!”

## Het verschil tussen een project en een product

**Bram De Vos**: “Ik heb er altijd van gedroomd om ondernemer te zijn. Als kind speelde ik veel met Lego,

ik bouwde fabriekjes die producten maakten die massaal verkochten (lacht). De ironie is dat ik dat later nooit gedaan heb. Ik ondernam niet. Ik ben uitgever geweest bij **Lannoo** in Tielt, ik heb communicatie en marketing gedaan bij **Concertgebouw Brugge**. Heel mooie jobs, maar niet ondernemend. Ik rolde van het ene werk in het andere, als ik dat verder zijn gang liet gaan zou die ondernemersdroom alsmaar verder wegdrijven. Toen heb ik heel bewust besloten ‘Ik stop bij Lannoo en ik word ondernemer’.

Maar na een jaar of twee begon het me te dagen dat ik nog altijd niet aan het ondernemen was. Ik was zelfstandige geworden, voor mij een enorme stap in de goeie richting, maar ik was nog geen ondernemer. Als zelfstandige jaag je op projecten, je voert ze uit en je jaagt op het volgende project. Dat is geen onderneming uitbouwen.”

**Leslie** (verbaasd): “Wow, bij jou is dat echt een bewust proces geweest! En je hebt ons daarin meegenomen. Jij benoemde wat Joeri en ik voelden, maar niet onder woorden konden brengen. Er klopte iets niet aan onze manier van werken, maar we wisten niet goed wat.”

**Bram**: “Het verschil tussen een project en een product. Finaal komt het daarop neer. Een product kun je optimaliseren, elk dag is het net een tikje beter dan hoe het gisteren was. Dat wilden we alle drie. Ik heb Leslie en Joeri op het juiste moment ontmoet. Ik zag in hen een



Leslie Cottenjé, Bram De Vos en Joeri Pansaerts zijn de oprichters en bezielers van Insider Metrics nv. (Foto ©Marc Wallican)

ongelofelijk potentieel dat gerealiseerd moest worden. En ik was de geschikte katalysator om hen van dat potentieel bewust te maken. Dat potentieel is uitgegroeid tot **Insider Metrics**, de onderneming achter Hello Customer."

### Mijn extern zelfvertrouwen

**Leslie:** "Bram was lange tijd mijn extern zelfvertrouwen (lacht). In het begin was ik heel onzeker, ik twijfelde ferm aan mezelf. Ik weet nog toen er een CEO voor het bedrijf gekozen moest worden. Stiekem wilde ik dat wel zijn. En ergens deep down dacht ik ook wel dat ik dat zou kunnen. Maar dat durfde ik niet uitspreken. Voor de anderen was dat blijkbaar een uitgemaakte zaak."

**Bram:** "Voor ons was het heel duidelijk dat Leslie CEO moest zijn. Die vergadering staat in de notulen genoteerd als de kortste ooit." (Lacht)

### Af en toe een roos plukken

**Leslie:** "Het pad loopt niet altijd over rozen. Ondernemen is ook tegen heel veel muren aanlopen, in valkuilen trappen, af en toe op je bed liggen huilen van ellende om dan af en toe een roos te kunnen plukken." (Lacht)

**Bram:** "En in weerwil van alle beschikbare kennis, mentoren, netwerken, noem

maar op, is er niemand die je kan vertellen hoe je het moet doen. Verhalen van andere ondernemers helpen wel in de zin van 'Oef, ik ben niet alleen', het loopt bij hen ook niet over rozen. Maar je moet je aan je eigen doornen prikken."

**Leslie:** "Mijn mama zegt soms: 'Ik heb je toch gezegd dat dat niet gaat! Waarom doe je het dan toch?' Gewoon, omdat ik zelf met mijn kop tegen die muur moet lopen. Dat is in ondernemerschap niet anders. Je moet je eigen weg gaan, je eigen succes boeken, je eigen fouten maken. Want elk mens, elke organisatie, elke tijd is anders. Je kunt je beslissingen niet nemen op basis van wat een ander doet. Succesvol ondernemen is zelf doen, daar heel snel van leren en jezelf continu in vraag stellen."

### Legacy creëren

**Leslie:** "Ondernemen is voor mij ook een gigantisch persoonlijk groeiproces. Het bedrijf groeit en dwingt me telkens weer vaardigheden te ontwikkelen die ik nog niet had. Ik denk dat een bedrijf ook niet kan groeien als de ondernemer niet persoonlijk groeit. En misschien komt ooit het moment dat het bedrijf boven me uitgroeit. Dat is ook kicken. Dan weet je dat je iets gecreëerd hebt dat los van mij verder groeit. Legacy creëren, iets maken dat verder leeft na jou en zonder jou, zoals een kind dat je op de wereld zet en dat blijft groeien als jij het loslaat. Je hebt niets liever dan dat het zijn eigen weg zoekt en vindt. Dat is deel van de droom."

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

### De lokroep van Gent

Insider Metrics is opgestart als bvba in Brugge in oktober 2014, maar het team week al in het najaar van 2015 uit naar Gent, dat een aantrekkingspool is voor nog meer West-Vlaamse doorgroebedrijven uit de ICT-sector. Nog in 2015 kwamen de bekende West-Vlaamse ondernemers **Wim Vanhaelemeersch** en **Conny Vandendriessche** via een broodnodige kapitaalsinjectie als aandeelhouders aan boord bij Insider Metrics. Meer recent trad ook de bekende marketingdeskundige **Steven Van Belleghem** (Nexxworks nv) toe tot de aandeelhouderskring van de onderneming, die ondertussen is omgevormd tot een nv.