



#VACATURE



CEO

Spraakherkenning is the next big thing. Grote techbedrijven als Google en Apple investeren hier fors in. Maar het Nederlands – en eigenlijk alle andere talen behalve Engels – hebben zij niet onder de knie. Contexta wel. Deze Nederlandse startup biedt bedrijven een software-oplossing waarmee zij telefoongesprekken in service centers eenvoudig kunnen analyseren. De startup heeft met hun product een aantal grote Nederlandse bedrijven, waaronder KPN, enthousiast gemaakt. Nu staat Contexta voor een nieuwe stap: funding binnenhalen, het product doorontwikkelen, het team uitbreiden en snel doorgroeien. De nieuwe CEO zal hier leiding aan gaan geven.

CONTEXTA: VEELBELOVENDE TECH-STARTUP

Contexta is anderhalf jaar geleden opgericht en sindsdien snel gegroeid. Het team van het SaaS-bedrijf is inmiddels vijf medewerkers groot. Contexta heeft state-of-the-art spraakherkenningssoftware ontwikkeld op basis van zelflerende systemen en AI. Met deze software kunnen bedrijven telefoongesprekken met klanten analyseren. Hiermee geeft Contexta bedrijven de mogelijkheid om zeer waardevolle data te verzamelen die voorheen verborgen bleef of handmatig uit een enorme berg opnames moest worden gedestilleerd.

Al sinds de oprichting is VentureBuilders een belangrijke partner voor Contexta. Zij hebben vanaf dag één in het bedrijf geïnvesteerd. Ook KPN is nauw verbonden met Contexta. Zo zit de voormalig CEO KPN Mobile Cees van de Heijkant in de Advisory Board en is KPN preferred supplier. Binnenkort gaan de diensten van Contexta live in de API store van KPN waardoor de klanten van KPN deze erg gemakkelijk kunnen afnemen. Ook maken bedrijven als Achmea, Essent en de Sociale Verzekeringsbank al gebruik van Contexta's diensten.

Contexta is momenteel gehuisvest in het kantoor van VentureBuilders in Amsterdam. Daar zitten zij samen met een aantal andere start- en scale-ups. Dat maakt de werkplek levendig en geeft Contexta de mogelijkheid om dagelijks te sparren met andere interessante en veelbelovende ondernemers. Deze ambitieuze omgeving past goed bij Contexta. De medewerkers vormen een hecht team dat agile aan een steeds beter product en bedrijf bouwt.

“Alle grote techbedrijven investeren fors in spraaktechnologie, maar daarbij gaat het vooral om het communiceren met apparaten via spraakcommando’s, in plaats van om getikte tekst. Toch bieden Microsoft, Apple en Google ook spraak-naar-tekstoplossingen. Die werken steeds beter. Althans, in het Engels. In het Nederlands is het nog wat behelpen. [...] Twee Nederlandse startups (waaronder Contexta) rapen deze kruimels nu op. [...] En, spoileralert: Apple en Google hebben het nakijken.”

Artikel in de Volkskrant, 1 juni 2018

UNIEKE SPRAAK- HERKENNINGSSOFTWARE MET ANALYSEPLATFORM

“Dit telefoongesprek kan worden opgenomen voor trainingsdoeleinden.” Je hoort het bij bijna iedere helpdesk. Deze opnames vormen een enorme dataset, zeker als we ons realiseren dat zo’n 52 procent van alle klantinteractie telefonisch plaatsvindt. Tijdens het telefoongesprek labelt de callcentermedewerker met wat steekwoorden waar het gesprek over gaat. Daarmee krijgt deze berg aan data enige structuur, maar blijven de inzichten beperkt tot bijvoorbeeld: “Afgelopen maand hebben 100.000 mensen gebeld over een technische storing.”

De spraakherkenningssoftware van Contexta is erop gericht customer-servicegesprekken uitgebreid te analyseren. Daarmee transformeert het bedrijf de opgenomen gesprekken tot concrete, actiegerichte sturingsinformatie. De software doet dat ook nog eens razendsnel: iedere tien uur aan audio wordt in twee uur verwerkt.

Tijdens het verwerken voegt de software relevante labels toe. Daarmee wordt de inhoud van het gesprek direct doorzoekbaar. Daarnaast is de software in staat om specifieke woordcombinaties te herkennen, een feature die specifiek handig is voor bijvoorbeeld compliance. Ook herkent het emoties en kan het gebruikt worden voor speech to text. Daarbij herkent de software automatisch hoeveel mensen deelnemen aan het gesprek en wijst het de tekst toe aan de juiste spreker.

Het softwarepakket omvat naast spraakherkenning ook een analyseplatform. Daarmee kunnen bedrijven de verkregen data direct zelf analyseren en er belangrijke inzichten uithalen, bijvoorbeeld over klanttevredenheid of trends in het belgedrag van consumenten (onderwerp, tijdstip, etc.).



#VACATURE

CEO

De twee oprichters van Contexta gaan een derde persoon aan het managementteam toevoegen: een CEO. De CEO gaat zich richten op de langetermijn groeistrategie, op het binnenhalen van funding en het sluiten van deals met grote klanten. De CEO is daarnaast verantwoordelijk voor de P&L en de cashflow. In deze functie is samenwerking met de beide oprichters en de andere medewerkers van Contexta, enorm belangrijk.

BEPALEN VAN DE STRATEGIE

De voornaamste taak van de CEO is het bepalen van de strategie. Dat begint bij het in kaart brengen van de markt, bijvoorbeeld welke andere aanbieders en producten zijn er, hoe ontwikkelt de behoefte van bedrijven zich en hoe moet Contexta haar product doorontwikkelen om daar maximaal op in te spelen?

Het huidige softwarepakket is gericht op customer-servicegesprekken. Een aantal bedrijven met vergelijkbare technologie richt zich op sales calls. Het is aan de CEO om te analyseren of Contexta ook richting sales calls zou moeten bewegen, of juist een ander focusgebied zou moeten toevoegen. Keuzes maken is

daarbij de kern, want mogelijkheden biedt de technologie te over.

Een ander actueel vraagstuk voor Contexta is geografische uitbreiding. De software werkt inmiddels goed in het Nederlands, Engels en Duits, en ook andere talen kunnen worden toegevoegd. Dit biedt de kans om groter te denken dan alleen Nederland. Het is aan de CEO om daar business cases en concrete plannen voor uit te werken.

HET GEZICHT VAN CONTEXTA

De CEO wordt ook het uithangbord van Contexta. In de eerste plaats gaat het daarbij om de investeerders. Voor een startup als Contexta is het binnenhalen

van funding essentieel. Tijdens een investeringsronde is het zaak om het verhaal van Contexta, de technologie en de groeiplannen, zo strak mogelijk neer te zetten. De CEO is degene die hier de leiding in heeft en het verhaal met bevoegdheid en overtuigingskracht vertelt aan potentiële investeerders, zoals VC's.

Behalve richting investeerders, is de CEO ook het gezicht naar klanten, strategische partners en de pers, bijvoorbeeld door naar beurzen te gaan. Met name bij de grote klanten is de CEO ook betrokken bij het deal-makingproces. Hij/zij schuift zelf aan bij de gesprekken en zorgt dat de deal gesloten wordt.

ERVARING

- ➔ 10+ jaar werkervaring binnen corporate én start of scale-up
- ➔ People management ervaring binnen snelgroeiende organisaties
- ➔ Commerciële B2B ervaring
- ➔ Aantoonbare affiniteit met het AI vakgebied

PERSOONLIJKHEID

- ➔ Strategisch
- ➔ Ondernemend
- ➔ Commercieel
- ➔ Affiniteit met technologie
- ➔ Netwerker



AMSTERDAM



START- & SCALE-UP



GENERAL MANAGEMENT,
CONSULTING EXIT

MEER WETEN? NEEM CONTACT OP MET VIVIAN LINKER

Consultant bij Top of Minds Digital Executives vivianlinker@topofminds.com



CONTACT



VIVIAN LINKER

Consultant bij Top of Minds Digital Executives
vivianlinker@topofminds.com.