

« Il est plus important d'embaucher quelqu'un pour son attitude que pour ses compétences »

Dans la vie d'un entrepreneur, il est parfois intéressant de jeter un coup d'oeil dans le rétroviseur et de faire le point sur l'aventure entrepreneuriale. C'est ce qu'à fait Mikkel Svane, CEO et fondateur de Zendesk (à droite sur la photo), une plateforme dédiée au service client basée sur le cloud, à travers Startupland, ouvrage que la rédaction de Maddyness a eu la chance de dévorer. Interview.

Comment définissez-vous « l'aventure startup » ?

L'aventure startup signifie embarquer pour un voyage dans lequel vous croyez fortement et pour lequel vous êtes prêt à vous consacrer pleinement. Cela veut dire travailler dur pour trouver la « chance » que tout le monde espère avoir un jour, et chercher toutes les opportunités possibles dans les endroits les plus inattendus. Pour Zendesk, nous nous lançons dans un secteur jusqu'alors mis de côté, banal et négligé - personne ne se souciait du service client et encore moins du logiciel derrière. Mais cela nous a permis de totalement repenser le système, de partir de zéro et de rendre tout cela intéressant et utile aux yeux

des gens.

Prendre quelque chose d'ennuyeux à la base et le rendre merveilleusement simple nous a permis de créer un produit que les gens aiment utiliser. Ce n'est pas le plus simple des voyages, mais les entrepreneurs qui réussissent relèvent les défis car ils croient réellement en leur projet. Ils savent que le chemin est long, c'est quelque chose qu'ils intègrent dans leur vie quotidienne.

« C'est aussi une expérience enrichissante en termes de leçons de vie : créer une startup vous apprend à transformer les défis en opportunités »

Qu'est-ce qui est le plus important : l'équipe, le produit ou les investisseurs ?

De mon point de vue, les trois sont importants et indissociables. Vous pouvez très bien avoir le meilleur produit possible, mais sans les bonnes personnes autour de vous (équipe et investisseurs) vous ne pourrez pas développer votre activité. De même, vous pouvez être entouré de la meilleure équipe du monde, mais sans une idée exploitable et innovante, vous ne trouverez aucun investisseur.

Trouver la formule magique idéale est très délicat, et particulièrement dans ce secteur. Quand vous créez votre startup, embaucher quelqu'un pour son attitude est beaucoup plus important qu'embaucher quelqu'un pour ses compétences. Une startup est constituée d'un petit groupe de personnes soudées, et travaillant à fond, sans compter leurs heures. Vous avez donc besoin d'être sûr que les personnes embauchées ont la bonne attitude, peuvent évoluer sous la pression et se dépasser dans un environnement intense.

Pour ce qui est des investisseurs, la relation que vous pouvez avoir avec une société de capital-risque (Venture Capital) est semblable à un mariage. Vous voulez être capable de vous exposer entièrement à eux. Vous voulez qu'ils soient en mesure de vous regarder droit dans les yeux et qu'ils vous disent qu'ils vous aiment.

Quels seraient les 3 conseils que vous pourriez donner à tous les créateurs de startups ?

C'est difficile de donner des conseils, car chaque création de startup est différente des autres, il n'y a pas de guide unique - mais si l'on regarde les dernières années qui nous ont permis de créer et développer Zendesk jusqu'ici,

je dirais qu'il y a trois conseils importants :

Créez et développez votre entreprise là où vous vous sentez inspirés et soutenus. Commencer à Copenhague – avec notre famille et nos amis – nous a permis de nous concentrer pleinement sur la construction de notre produit initial, et une fois arrivés à San Francisco – une ville qui accueille les startups à bras ouverts – nous avons pu aller encore plus loin dans le développement et donner à notre entreprise une nouvelle dimension.

Restez humbles et adoptez des comportements dans lesquels les gens peuvent se retrouver. C'est ce que nous essayons de faire dans notre produit, ainsi que dans notre manière de travailler dans et en dehors de l'entreprise.

Prenez soin de vos clients, employés, investisseurs et communauté. C'est le seul moyen de créer une entreprise et une vie stables et épanouissantes. Nous avons la chance d'avoir notre siège dans une partie de San Francisco où nous sommes actifs pour la communauté, via des activités de bénévolat, et nous avons apporté cet esprit d'entraide dans nos bureaux dans le monde entier. Cela a transformé notre culture et permis d'élargir les perspectives personnelles de chacun chez Zendesk.

Quel est votre emploi du temps aujourd'hui ?

Certains jours je me réveille chez moi, dans le quartier de Bernal Heights à San Francisco, au son de la voix de mes enfants. Je prends le petit-déjeuner avec eux et les emmène à l'école avant d'aller au bureau. Parfois je passe attraper un Macchiato, un mal nécessaire le matin, juste devant nos bureaux, je dis bonjour aux employés et je m'attèle ensuite à une série de réunions avec des personnes bien plus intelligentes que moi !

Parfois, je me retrouve dans un avion quelque part dans le monde, à mi-chemin entre Londres, Copenhague, Singapour ou même le Chili, pour rencontrer des gens incroyables, ou pour aider à l'ouverture de nouveaux bureaux ou au lancement de nouveaux produits.

« Quand je ne suis pas en train de chercher une solution pour me faire oublier ma peur de l'avion, je repense à la chance que j'ai d'avoir accompli tout cela, d'avoir pu construire l'entreprise dont nous rêvions et de pouvoir en vivre »