



Jean-Denis Coffre

CTO

38 ans

Franco-Suisse

Français, Anglais

✉ jdcoffre@gmail.com

[in](https://www.linkedin.com/in/jdcoffre) [in/jdcoffre](https://www.linkedin.com/in/jdcoffre)

Travailleur passionné et investi, j'ai passé la majeure partie de ma carrière dans l'édition logiciel. Fort de mes diverses expériences professionnelles, j'ai acquis un savoir-faire technique, humain et business. J'ai eu le privilège de collaborer avec divers types d'organisations. Enthousiaste du travail en équipe, cela me tient à coeur de concerver un bon équilibre entre productivité, développement de mes connaissances et créativité. Je recherche toujours des environnements favorisant l'innovation et l'esprit d'équipe.

J'apprécie particulièrement de faire le lien entre les équipes techniques et les utilisateurs. Je suis convaincu que la qualité d'une solution résulte d'une synergie entre les compétences techniques des équipes de développement et le retour des utilisateurs. Ayant travaillé dans des entreprises en forte croissance, j'aime travailler avec les équipes afin de comprendre les problèmes, trouver des solutions collaboratives et aider à la conduite du changement afin d'améliorer la performance d'une entreprise.

Compétences

- Bases de programmation dans de nombreux langages de programmation, connaissances des principaux outils DevOps, analyse et investigation de problèmes techniques, collaboration avec les équipes de vente et les équipes produit
- Recrutement, définition d'objectifs, création d'équipes, gestion opérationnelle, collaboration basée sur intelligence collective
- Support client, gestion d'incidents, "customer success"
- Expériences diverses de collaboration avec les équipes techniques, les équipes business et le conseil d'administration afin d'améliorer les performances d'entreprises

Expériences Professionnelles

Directeur technique / CTO

KPITAINE

(2023 - maintenant)

La mission de Kpitaine est d'accompagner les industriels dans la transformation vers l'industrie 5.0. Nous mettons à leur disposition, via notre plateforme SaaS, des outils de communication et de gestion numérique afin d'améliorer leur compétitivité.

Lors de ma rencontre avec les équipes de Kpitaine, la société faisait face à des défis techniques et organisationnels. J'ai eu à cœur de rejoindre cette aventure pour contribuer au développement de cette startup basée à Annecy et pour explorer ce nouveau secteur d'activité.

Responsabilités

- Direction technique de l'entreprise
- Définition de feuille de route de la plateforme
- Gestion des équipes techniques
- Améliorations des pratiques pour faire face à la croissance l'activité
- Développements full stack (Spring / Angular)

Réalisations

- Changement d'infrastructure et mise en place d'un monitoring
- Architecture de déploiement blue/green
- Mise en place d'une politique de qualité du code
- Changement du modèle de prix
- Mise en place d'un portail client et d'un système de tickets pour support
- Connection du support à une base documentaire intelligente
- Élaboration de nouvelles fonctionnalités en collaboration avec certains clients
- Externalisation de la partie hardware de la solution

Résultats

- ➔ Matrise et réduction du temps de traitement des incidents de support
- ➔ Réduction du nombre d'incidents de production (de plusieurs par semaines à moins de 1 par mois)
- ➔ Politique de 80% de couverture de test sur le nouveau code
- ➔ Réduction drastique des CVEs
- ➔ Rentabilisation financière du travail effectuée par les équipes
- ➔ Réduction du temps de mise en place de la solution par les clients après l'achat
- ➔ L'entreprise est devenue rentable pour la première fois depuis sa création

En 2019, la société Sonardevait accélérer significativement sa croissance. Les équipes Supports et Consulting éprouvent des difficultés à répondre à l'ensemble des besoins des clients. Fort de l'expérience que j'avais acquise avec l'équipe support, j'ai accepté de prendre la direction de l'ensemble des équipes services client. Ce poste a été créé pour faciliter les échanges entre les équipes et construire une vision cohérente avec les besoins de l'entreprise.

Responsabilités

- Définition la stratégie du service client en cohérence avec la vision d'entreprise
- Recrutement et gestion RH des équipes
- Transformation des processus d'équipes pour permettre un changement d'échelle et améliorer l'expérience client
- Rapport réguliers au PDG et au conseil d'administration

Réalisations

- Transformation du processus de recrutement et de formation des nouveaux employés
- Définition de critères de niveau de service et transformation des processus de collaboration afin d'augmenter la productivité
- Élargissement de la couverture horaire et géographique de nos services
- Création de processus complémentaires entre les équipes avant-ventes, support et "customer success"
- Mise en place d'une collaboration claire entre les équipes Services, Marketing, Ventes et Produits

Résultats

- Triplement des effectifs en l'espace de 2 ans
- Réduction du temps de recrutement de plusieurs mois à quelques semaines
- Formation des nouveaux employés réduite de 36 à 12 semaines avec amélioration du taux de succès
- Couverture de la plage horaire américaine
- Réduction significative du temps de réponse et du temps de vie des tickets clients
- Rétention client à hauteur de 93% en 2022

En tant qu'utilisateur des produits Sonar, je suis déjà un fervent supporteur du produit. Le support client était alors souvent assuré par le PDG et les équipes de développement. J'ai rejoint la société en tant qu'ingénieur support afin de me consacrer à l'aide à la mise en place et à l'utilisation du produit par les clients.

Responsabilités

- Aider les clients avec l'implémentation et l'utilisation de nos produits
- Limiter le temps dédié par le PDG et les équipes de développement avec les clients
- Faire remonter les problèmes produits et les besoins client non-couverts

Réalisations

- Remplacement des emails par un système de tickets pour améliorer l'efficacité et le niveau de service rendu
- Participation au recrutement en faisant passer des entretiens d'embauche
- Création d'un programme d'échange de connaissances et d'un processus d'apprentissage pour aider à intégrer les nouveaux ingénieurs support
- Création d'un processus de gestion de tickets permettant de prioriser, de définir des critères de niveau de service et de faire un suivi de l'activité
- Contribution à l'amélioration de fonctionnalités produit

Résultats

- Support de clients à l'international sur l'utilisation de Sonar avec 27 langages de programmation différents sur les plateformes DevOps les plus répandues
- Croissance de l'équipe de 1 à 7 personnes
- Passage l'activité d'une centaine d'emails à plus de 4600 tickets clients en 2019
- Création d'une méthode d'intégration et de montée en compétence des nouveaux arrivants qui inspirera les autres équipes de la société

Ingénieur DevOps



(2012 - 2014)

- Formation des équipes de développement aux bonnes pratiques du DevOps
- Création et gestion de la chaîne d'intégration continue de la société
- Développement d'outils DevOps

Résultats

- Unification et standardisations de la chaîne d'intégration continue de la société
- Formation de plusieurs équipes en Europe et aux Etats-Unis
- Création du premier projet OpenSource de la société

Développeur Java



(2009 - 2012)

- Développement d'applications B2B en cycles AGILE
- Collaboration avec des équipes de développement à l'international
- Développement d'application Bus et d'applications modulaires

Scolarité

- | | |
|--|-------------|
| • Diplôme d'ingénieur en Génie Logiciel et Organisationnel | 2006 - 2009 |
| • Classes préparatoires Math Sup - Math Spé | 2004 - 2006 |
| • Bac Scientifique | 2004 |

Centres d'intérêts et loisirs

- Impliqué dans le domaine associatif et la vie de mon village
- La bonne cuisine, le vin et la bière surtout en famille ou entre amis
- Tout ce qui me permet de me connecter à la nature (randonnées, jardinage, annimeaux)
- Le sport en général ; j'ai pratiqué le handball pendant plusieurs années et je me concentre aujourd'hui sur la course à pied
- Je suis motard et j'aime jouer de la guitare en total autodidacte