



# Jean-Denis Coffre

## CTO

✉ [jdcoffre@gmail.com](mailto:jdcoffre@gmail.com)

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

38 ans

Franco-Suisse

Français, Anglais

Passionné et fortement engagé, j'ai travaillé pour des entreprises allant de la start-up de cinq employés à la grande entreprise de plus de mille collaborateurs ; en France et à l'international. J'ai occupé différents postes qui m'ont permis de développer des compétences techniques, de management, et de direction. Mes principaux moteurs sont l'apprentissage, le partage mon expérience et avoir un impact positif sur notre société.

Je suis actuellement à la recherche de ma prochaine aventure professionnelle dans une entreprise qui partage mes valeurs et mes ambitions.

## Compétences

### Techniques

- Développement Java et bases de programmation dans de nombreux langages de programmation (JavaScript, .Net, Python, C++...)
- Sensible aux problématiques du clean code et à l'automatisation des tests
- Devops : mise en place et maintenance de chaine CI/CD et conteneurisation d'applications
- Gestion de production (observabilité, mises en production, maintenance, sécurité, réseau, SAAS, gestion d'incidents, DRP)

### Gestion client

- Mise en place de services avant-vente, support et Customer Success
- Amélioration de la performance de services existants (temps de résolution, qualité de service)
- Mise en place de stratégie de développement de clients existants
- Gestion de la relation des clients stratégiques

### Management / Direction

- Recrutement : définition des profils, mise en place de processus d'entretiens et intégration des nouveaux arrivants
- Product management : roadmap produit, gestion de backlog, animation des meetings d'équipes
- Suivi d'équipe (définition d'objectifs, suivit de performance, engagement individuels, team building, formation)
- Connaissances en communication non violente, outils d'idéations basés sur l'intelligence collective
- Participation à des conseils d'administration et pilotage de sujets stratégiques

# Expériences Professionnelles

## Directeur technique / CTO

KPITAINE

(2023 - maintenant)

Kpitaine accompagne les industriels dans la transformation vers l'industrie 5.0. L'entreprise fournit une plateforme SaaS permettant de digitaliser la communication et le management des équipes au sein des usines. 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
- Connexion 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 semaine 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 effectué 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, Sonar faisait face à une très forte croissance. Les équipes Supports et Consulting éprouvent alors des difficultés à répondre à l'ensemble des besoins des clients. Fort de l'expérience acquise avec l'équipe support, j'ai accepté de prendre la direction de l'ensemble des équipes services client.

### **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
- Rapports 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 de SonarQube depuis des années, produit par Sonar, je suis convaincue par le produit. Je décide de rejoindre la société en tant qu'ingénieur support afin de faciliter l'adoption du produit par un maximum d'utilisateur.

## **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, animaux)
- 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