

# 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 par l'édition logicielle et fortement engagé, mon parcours m'a conduit à collaborer avec des organisations de tailles diverses, allant de la start-up à la grande entreprise. J'ai eu l'opportunité de traiter des problématiques techniques variées, que ce soit en développement, support, DevOps, gestion produit, ou en tant que manager. Les différentes expériences que j'ai accumulées m'ont permis d'acquérir un savoir-faire varié en termes humains, techniques et business.

Ayant évolué au sein d'entreprises en forte croissance, j'ai à cœur d'aider les équipes à identifier les problèmes et à élaborer des solutions collaboratives. Mon expérience diversifiée me permet de comprendre les enjeux propres à chaque équipe, ce qui facilite la conduite du changement lors de la mise en place de solutions techniques et organisationnelles.

J'apprécie particulièrement faire le lien entre les équipes de développement et les utilisateurs. Je suis convaincu que la qualité d'une solution dépend d'une bonne synergie entre compétences techniques des développeurs et retours utilisateurs. Je m'appuie pour cela sur mon expérience de la relation client, allant de l'avant-vente à l'après-vente, en passant par la gestion des incidents.

À plusieurs reprises, j'ai eu la responsabilité de recruter mes propres équipes. J'ai ainsi développé des compétences solides dans la définition des profils recherchés, la mise en place du processus de recherche, les entretiens ainsi que l'intégration de nouveaux collaborateurs.

Je suis persuadé que le travail collectif et l'innovation sont les moteurs de la croissance d'une entreprise. Je suis actuellement à la recherche d'une entreprise partageant mes valeurs et offrant un cadre de travail compatible avec mes aspirations, où je pourrais mettre à profit mes compétences et m'investir pleinement.

## Compétences

- Bases de programmation dans de nombreux langages de programmation, connaissances des principaux outils DevOps, analyse et investigation de problèmes techniques
- Recrutement, définition d'objectifs, création d'équipes, gestion opérationnelle, collaboration basée sur intelligence collective
- Gestion de la relation client: avant-vente, support, "customer success"
- Collaboration avec les équipes techniques, 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
- 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, la société Sonar devait 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
- 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 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

- 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

- 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