

Alors, ça fait quoi d'être CTO de Zenchef ? La réponse avec une Regina

Zenchef est la plateforme de réservation et marketing la plus simple pour les restaurants, et un Saas tout-en-un de marketing qui aide les restaurants à attirer leurs clients et les fidéliser. Alban Dumouilla, CTO de NUMA, fait le point autour d'une part de pizza Regina avec Julien Balmont, CTO de Zenchef, sur son rôle dans la startup et les objectifs à venir.

Parlons de toi

J'ai étudié l'informatique et travaillé dans différents types de jobs pendant des temps assez courts - un an chez GFI Informatique, 2 ans chez Actoll, puis 8 mois chez PSA... Mais je n'étais pas heureux, d'où mes changements.

J'ai rejoint Serge Alleyne pour construire une plateforme qui vendait des logos et sonneries pour téléphones mobiles et qui s'est faite racheter par Echovox (une entreprise Suisse qui était dans le business des SMS surtaxés).

Quelques années après le rachat, ils ont séparé la partie paiement en une entreprise indépendante (Zong). Le patron de cette nouvelle structure était David Marcus, qui est maintenant le patron de Facebook Messenger.

Zong est vite devenu la plateforme de paiement principale de Facebook Messenger et a été rachetée 240 millions de dollars par PayPal en 2011. Je suis resté chez PayPal pendant un an, et suis par la suite parti pour monter 1001Menus (depuis devenu Zenchef)

Comment Zenchef a-t-elle commencé ?

“ C’était une sorte de coup de foudre professionnel. Comme l’amour au premier regard, mais niveau pro ”

Xavier a eu l’idée quand il a découvert MenuPages aux USA, qui était un gros répertoire de tous les menus des restaurants du pays. Quand il est revenu en France, il a lancé une application très similaire qui a reçu du trafic assez rapidement.

J’ai rencontré Xavier et Thomas au travers de Teamizy, un site de rencontres d’entrepreneurs. Nous avons déjeuné ensemble et avons commencé à travailler sur Zenchef plus ou moins directement après ce repas! Ca nous a pris entre 6 et 8 mois pour réellement devenir associés - j’ai quitté Paypal un an plus tard, après avoir travaillé les soirées et week-ends sur ce qui allait devenir Zenchef.

C’était en gros un coup de foudre professionnel. Le genre de trucs que tu vois dans les films, mais au niveau business. Xavier m’a vendu l’idée assez facilement et on a commencé à parler de la répartition des parts de l’entreprise seulement bien plus tard. Au début, on bossait simplement sur le projet parce qu’on y prenait vraiment du plaisir, et qu’on avait une énergie débordante.

En quelques lignes, c’est quoi ton boulot de CTO maintenant ?

Je manage l’équipe technique. Nous recherchons un product manager, donc j’ai aussi cette casquette en ce moment. Je manage l’IT, le software et tout ce dont l’équipe a besoin pour travailler dans les meilleures conditions possibles.

Pour la partie CRM, nous avons formé une personne en interne qui est devenue notre experte Salesforce, donc pas besoin pour moi de m’en occuper.

Pour ce qui est de la stratégie d’entreprise, nous prenons la majorité des décisions de manière collégiale. Nous essayons de faire en sorte que le maximum possible d’employés participent aux grandes décisions stratégiques.

Comment c’était, avant ?

Au début, j’étais tout seul. Donc quand j’ai commencé à devoir recruter et manager des gens, c’était vraiment tout nouveau pour moi, je ne l’avais jamais fait. Pendant un an, j’ai quasiment stoppé tout le reste pour mettre en place un gros outil financier qui allait manager tous nos flux financiers.

J’ai complètement délégué le code à mon équipe, et maintenant je ne suis de retour dessus qu’à environ 10% de mon temps.

Mon boulot maintenant, c’est surtout de prendre des décisions et de maintenir

une cohésion globale.

Parlons technique

C'est quoi, votre stack ? Et pourquoi ?

Back-end: PHP/Laravel

Front-end: Angular, avec un migration en cours vers React et des Websockets

Tout est sur AWS en passant par ElasticBeanStalk. Nous avons quelques microservices, mais pas encore assez pour le moment et allons travailler pour leur donner plus d'importance.

Nous n'avons et n'aurons pas réellement de problèmes d'échelle, parce que notre croissance est facilement prédictible - nous n'allons pas recevoir d'un seul coup 10000 connexions simultanées en un jour parce qu'un restaurant est devenu énorme en une nuit !

Est-ce que vous avez déjà changé une partie du stack ?

Nous sommes en train de migrer de Angular à React. C'est un choix de l'équipe pour le plus gros projet front-end que nous sommes en train de faire (la création d'une vue sous forme de plan des tables du restaurant).

L'un des développeurs avait travaillé sur React et nous a convaincu assez rapidement que le switch valait le coup. C'est aussi un net avantage au niveau du recrutement derrière, les technologies sexy attirent bien plus que les anciennes.

Avez-vous déjà traversé une ou des crises ?

Nous avons eu une année 2016 plutôt compliquée, après 2 ans de recrutements incontrôlés.

Le CEO n'était plus très opérationnel du fait de sa concentration sur la levée de fonds, et nous avons commencé à avoir des problèmes d'attention à nos clients, qui dégradait le service que nous leur offrions. Avec 12 commerciaux, nous avons eu notre pire mois depuis longtemps.

Nous avons donc recruté un très bon directeur des ventes en pensant que cela allait redresser la barre automatiquement, ce qui ne fut pas le cas. Nous avons donc réalisé que nous devons tout repenser et repartir sur des bases saines. Nous avons dû nous séparer de quelques personnes, et avons commencé à recruter avec un vrai focus sur le fit pour l'entreprise et pour le job. Les fondateurs rencontrent toutes les futures recrues (ce qui n'était pas

nécessairement le cas auparavant) et un candidat doit rencontrer toute l'équipe dans laquelle il travaillera potentiellement. Un seul "non", et le recrutement est refusé. Depuis ces changements, tout va beaucoup mieux !

La vie de CTO

« Absorber beaucoup de feedback, et faire en sorte que les choses changent rapidement quand elles doivent changer »

Ton plus gros challenge ?

Etre capable de manager le produit, améliorer les flux business et continuer de créer des nouvelles fonctionnalités. Pour le moment, nous avons encore des périodes où les développeurs sont disponibles en même temps que les designers, ce qui n'est pas le plus optimal.

Je vais prendre des cours de management de produit, et nous avons quelqu'un qui travaille de plus en plus sur le produit (pour le moment dans l'équipe de service client). Le développeur principal va aussi prendre de plus en plus de responsabilités au niveau du management de l'équipe, ce qui me libérera du temps pour le produit.

Ta plus grande responsabilité ?

Faire en sorte que tout le monde soit content et travaille dans les meilleures conditions possibles. Cela implique pas mal de management de projet, ce qui peut-être compliqué si pas bien planifié.

C'est encore lié à l'absorption de feedbacks, pour faire en sorte que les choses changent vite quand elles en ont besoin.

Si tu devais changer quelque-chose que vous avez fait depuis le début, ce serait quoi ?

Je me demanderais beaucoup plus vite pourquoi plein de clients quittaient la plateforme. Nous avons réalisé que du fait des recrutements non contrôlés, l'équipe qui auparavant allait boire des coups quasiment tous les jours après le boulot ne se parlait plus vraiment.

En quelques semaines, nous sommes passés d'une équipe d'amis qui sortaient ensemble à avoir très peu d'interactions en dehors du boulot, parce que nous ne contrôlions pas l'esprit d'équipe. On ne refera jamais l'erreur.

Les gens de Zenchef

“ Même pour le poste le plus essentiel du monde, recruter la

mauvaise personne coûte beaucoup plus cher que de prendre son temps pour trouver la bonne "

Peux-tu décrire ton équipe technique ?

Ce sont le genre de personnes qui ne parlent pas nécessairement trop en journée, mais sont toujours ouvertes à tout type de discussion, ou pour sortir une vanne de nulle part. Tout le monde est vraiment passionné et, j'espère, content de ce qu'ils font chez Zenchef. Ils sont curieux, prennent des initiatives et c'est juste génial pour beaucoup de raisons.

Quelque-chose que tu attends en particulier pendant un recrutement ?

De la curiosité. Je ne suis pas la personne la plus organisée du monde, donc j'ai besoin de travailler avec une équipe indépendante, qui sait comment résoudre des problèmes. Donc il y a une grande partie de "feeling" pendant un entretien.

Nous avons aussi un test en ligne dont nous sommes assez fiers. Certains cherchent même juste à résoudre les exercices sans postuler par la suite, juste pour s'amuser. Le test inclut un côté purement technique, mais aussi des aspects réseau, data et culture générale geek. Donc quand quelqu'un passe les étapes et vient pour un entretien dans les bureaux, il ou elle est déjà contente d'avoir passé la première partie avec brio.

Des conseils pour d'autres CTOs qui cherchent à recruter ?

Prenez votre temps. Ne vous précipitez pas, jamais. Même pour le poste le plus essentiel de votre boîte, recruter la mauvaise personne coûte beaucoup plus cher que d'attendre de trouver la bonne.

Futur

Vous en serez où, dans deux ans ?

Nous serons le plus gros "channel manager" des restaurants français, manageant en temps réel leurs réservations, à travers de tous leurs canaux d'acquisition (agences de voyage, etc.). Nous serons aussi à l'international !

Et quelles seront les grandes étapes pour y arriver ?

Le plus dur va être de connecter toutes les plateformes des partenaires que nous allons devoir intégrer pour atteindre le statut de "one-stop-shop" pour les restaurants. Nous allons devoir nous adapter à des technologies assez anciennes que les restaurants utilisent en ce moment (certaines de leurs caisses ne sont même pas connectées à Internet!)

Nous devons développer le meilleur produit de réservation pour les restaurants, puis aller voir tous les partenaires possibles pour leur montrer notre nombre croissant de clients, pour qu'ils nous considèrent sérieusement comme partenaires stratégiques de leur solution.

[Retrouvez l'article original \(en Anglais\) ici](#)

Zenchef en quelques chiffres

- Créé en 2010
- Fondateurs : Xavier Zeitoun, Julien Balmont, Thomas Zeitoun
- Siège : Paris
- Fonds : 8,5 millions d'euros
- Nombre de salariés : 44 dont 9 dans la 'tech team »