Geoffrey Sarran



Senior Technical Customer Success Manager
SaaS B2B • API & Intégrations • Automatisation & IA

Thoiry, France | Remote (EMEA)
Email : geoffreysarran@gmail.com | **Tel. :** +33 7 52 08 28 25
LinkedIn : linkedin.com/in/geoffrey-sarran | **Portfolio :** https://gsarran.github.io/

Disponible immédiatement

RÉSUMÉ PROFESSIONNEL

Senior Technical Customer Success Manager avec 10+ ans d'expérience en SaaS B2B (AgTech), j'accompagne les clients de l'onboarding au renouvellement : adoption, gestion de comptes, support technique, intégrations API, troubleshooting et POC. Interface entre les clients et les équipes commerciales, produit et ingénierie, je transforme les besoins en solutions concrètes. J'utilise Postman et les outils d'automatisation et d'IA (n8n, Make, Airtable), ainsi que Python et FastAPI à un niveau débutant avec l'assistance de l'IA, pour fluidifier le parcours client et résoudre les cas complexes.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Customer Success Manager – Europe / CEI / US

Mars 2022 - Mars 2026

EarthDaily Agro - Thoiry, France · Remote (EMEA / US)

- Pilotage de la relation client et coordination technique d'un projet de détection agricole (Belgique) : digitalisation automatisée des parcelles et détection satellite de la levée et de la récolte → **POC transformé en contrat de 3 ans avec extension progressive du périmètre du projet**.
- Conception d'un notebook Jupyter modulaire d'export en masse de cartes NDVI pour une coopérative de 1 100 parcelles (fonction absente du produit) → **architecture devenue le standard de mon équipe, réduisant le temps de production d'environ 40 %**.
- Développement de notebooks de reporting via les API Matomo et JIRA → **+70 % de visibilité sur l'usage produit** et **+60 % sur la réactivité du support**.
- Onboarding et accélération de l'intégration API des nouveaux clients grâce à des collections Postman documentées, **réduisant le volume de tickets support d'environ 30 %**.
- Sales engineering et avant-vente : démonstrations produit et d'API (Postman) auprès des prospects et conception de solutions sur-mesure pour des besoins hors produit.
- Troubleshooting et support technique (JIRA) : reproduction et résolution des incidents sur l'application web et les API, avec coordination de l'ingénierie pour les cas complexes.

Customer Success Manager – CEI

Juillet 2017 - Mars 2022

EarthDaily Agro - Moscou, Russie

- Intégration des données de stations météo publiques (températures, précipitations) dans un tableau de bord de l'application, avec filtres par région et export CSV → **contrat renouvelé pour 3 ans supplémentaires**.
- Synchronisation web/API pour une agroholding : alignement des architectures de données entre la solution du client et la nôtre → **contrat renouvelé pour 2 ans supplémentaires**.
- Onboarding des nouveaux clients et formation annuelle en présentiel d'une douzaine de comptes → **satisfaction client de 85 %**.
- Support technique (JIRA) et accompagnement des clients dans l'intégration des API, avec démonstrations sous Postman (à partir de 2019).
- Gestion de la relation client comme interlocuteur unique avec les équipes techniques : recueil des besoins, rédaction des spécifications et validation des solutions.

Customer Success Manager – Russie

Novembre 2014 - Juin 2017

EarthDaily Agro - Krasnodar, Russie

- Accompagnement d'une agroholding au Kazakhstan dans l'adoption de nos solutions SaaS de suivi des cultures : déploiement et formation des utilisateurs sur notre application web de monitoring parcellaire et notre application mobile de suivi terrain → **contrat de 3 ans**.
- Collaboration avec un partenaire sur un POC d'application mobile destinée à l'assurance agricole : intégration de nos cartes NDVI, personnalisation des formulaires terrain et adaptation des interfaces pour les experts → **relation consolidée avec un client stratégique**.
- Numérisation des contours parcellaires des clients et préparation des données (QGIS, Google Earth).
- Support technique (JIRA), formation des clients et démonstrations en avant-vente, dont le salon YugAgro.

PROJETS IA & AUTOMATISATION (PORTFOLIO)

Coach IA de Streetlifting (Projet personnel)

Conçu pour simplifier le suivi d'entraînement et supprimer la saisie manuelle dans des fichiers Excel, ce coach IA permet la création et la mise à jour en quelques secondes d'un programme personnalisé, à partir de débriefs vocaux ou textuels et d'une architecture multi-agents utilisant Streamlit, n8n et l'IA générative.

Agri Monitor (Projet personnel)

J'ai développé un système multi-agents croisant 3 familles de données - satellites, météo et terrain - afin de centraliser l'analyse du stress hydrique et de produire des recommandations agronomiques exploitables avec Python, Streamlit et des agents IA.

NEOBATI (Projet de soutenance RNCP Niveau 6)

J'ai conçu une solution d'automatisation couvrant 4 flux clés d'une TPE artisanale - clients, facturation, relances et suivi des chantiers - en utilisant Airtable, Make et des automatisations pilotées par IA.

FORMATION

Certification RNCP Niveau 6 - Automatisation & IA (No-Code / Low-Code) - École Cube, France | Juin 2026

Google Prompting Essentials Certificate - Google Career Certificates | 2025

Formation Tourisme et Événementiel - École Internationale Tunon, Genève | 2006 – 2008

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Customer Success : onboarding, gestion de comptes, adoption client, renouvellements, support technique, avant-vente, POCs

API, Données & Télédétection : REST APIs, JSON, Postman, FastAPI (notions, utilisation assistée par IA), Jupyter, QGIS, Google Earth, Indices de végétation

IA & Automatisation : Claude AI, ChatGPT, Claude Code, Python (développement assisté par IA), Systèmes multi-agents IA, n8n, Make, Airtable

Outils & Infra : Docker (notions), Git & GitHub, VS Code

Outils CS & Produit : HubSpot, JIRA, Confluence, Matomo

Productivité : Microsoft 365, Google Workspace

LANGUES

Français : Natif

Anglais : B2

Russe : C1

Espagnol : Notions