

# ROMUALD AYOUN



06 09 49 87 04  
[romualdayoun@gmail.com](mailto:romualdayoun@gmail.com)

La Garenne Colombes (92)

Permis B & A - Véhiculé

## CHEF DE PROJET / CONSULTANT MOBILITÉ

### EXPÉRIENCE

> TRSb

#### Consultant Mobilité

Février 2020 – Aujourd'hui - Paris 8 (75) - France

#### Mission TRSb

>Thales Global Services

#### Consultant Mobilité

Février 2020 - Aujourd'hui - Vélizy-Villacoublay (78) - France

Administrer et paramétrer la console d'administration VMWare WSOOne UEM  
Gérer et suivre des projets de migrations internes, d'intégration (carve-in) ou de cession (carve-out) d'entités comptant plusieurs milliers de terminaux mobiles  
Superviser les mobiles Android et iOS (35 000 terminaux)  
Apporter une expertise et correspondre avec l'éditeur et les marques  
Traiter et suivre des tickets de support N3 (incidents, demandes) - MDM UEM  
Garantir les process en réalisant des procédures détaillées pour le support N1&2 et les utilisateurs  
Référencer les documentations dans une base de connaissances (KB)  
Agencer la KB sous forme de site web pour une utilisation plus ergonomique  
Gérer les communications du service (changements, maintenance...)  
Créer des vidéos « Tutoriel » ou de présentation de nouveaux services  
Créer des fichiers Excel (formules, macros) pour faciliter l'utilisation de scripts  
Accompagner les équipes d'exploitation lors de la mise en place de nouveaux services  
Gérer les lignes mobiles France Bouygues Telecom (26 000 lignes)  
Apporter une expertise Poste de travail virtuel - Support N3  
Automatiser des actions récurrentes du support N1 et N2  
Automatiser la livraison des VDI  
Gérer les demandes de support N3 - VDI  
Gérer les demandes d'évolution de plateforme  
Communiquer l'avancement des sujets auprès du Product / Service Owner  
Rechercher des améliorations pour les services

> ITS Ibelem

#### Gestionnaire de flottes mobiles / Gestion de projets

Mai 2015 – Janvier 2020 - Boulogne-Billancourt (92) - France

Assister les chefs de projets  
Assurer la relation avec le client et le suivi du développement de son projet  
Maîtriser les plannings  
Réaliser des pilotes  
Établir et suivre les retours d'expérience  
Valider les recettes  
Garantir la méthodologie déployée en créant des process et en les décrivant dans des procédures détaillées  
Mettre en place des fichiers d'aide et des fichiers de suivis  
Gérer des flottes mobiles d'entreprises (smartphones et tablettes)  
Suivre les indicateurs clé de performance, les interpréter, croiser des données et réaliser des reportings  
Collaborer avec des DSI de différents clients  
Réaliser et présenter des comités de pilotage  
Intégrer des applications  
Superviser des produits Apple via Apple Configurator  
Réaliser des prestations de support N.1&2 via console d'administration EMM  
Gérer les stocks et les SAV



### COMPÉTENCES

#### Certifications

TCP/IP Mise en oeuvre rés. local - ENI - 2024  
PRINCE2 Edition 2017 Foundation  
ITIL V3 Edition 2011 Foundation

#### MDM

Workspace One UEM (VMWare), Blackberry UEM (Good), MobileIron, PushManager  
Anatole TEM, MyTEM 360 (SaasWeDo)  
Service Now, ZenDesk, EasyVista  
Apple Configurator, Apple DEP, Apple VPP  
Samsung KME

#### Opérateurs mobile

Bouygues Télécom Entreprise  
Orange Business Service  
SFR Business

#### Systèmes & Logiciels

PC et Mac  
Windows, Mac OS, iOS, Android  
Microsoft Office  
Google Suite  
Doodle, ClicRDV  
Teamviewer  
Photoshop, Illustrator, Lightroom  
Dreamweaver, HTML, XHTML, CSS  
CMS  
Quark xPress, InDesign  
After Effects, Première, Final Cut  
Maya  
Audition

#### Langue

Anglais technique/professionnel

LVMH - Louis Vuitton Moët Hennessy

**Assistant chef de projet / Déploiement des nouveaux terminaux**

Mars 2019 - Paris 8 (75) - France

Utiliser et paramétrer un nouvel outil de prise de rendez-vous  
Répartir les techniciens par site et gérer les plannings  
Réaliser le POC (pilote)  
Faire partie de l'équipe de déploiement de la nouvelle flotte mobile au siège  
Tenir un fichier de suivi des remises et gérer le stock  
Remonter un retour d'expérience de la prestation dans le cadre de l'amélioration continue de nos process

Veolia Water Technologies

**Responsable opérationnel de comptes**

Avril 2018 - Janvier 2019 - Saint-Maurice (94) - France

Gérer les comptes opérateur SFR et Orange Business Service en relation directe - 24 000 lignes mobiles  
Gérer la flotte nationale mobile (smartphone et tablette)  
Mettre en place des process et des procédures  
Créer et mettre en place des supports de travail  
Suivre les actions  
Analyser l'activité et les KPI  
Réaliser des reportings  
Préparer des formations pour le support N.1  
Collaborer avec le chef de projet en charge de l'amélioration du portail de demandes end-user pour une réception plus juste et plus précise des informations à traiter côté opérationnel

Bouygues Construction

**Support Expert Mobilité puis Formateur**

Septembre 2016 - Décembre 2016 - Guyancourt (78) - France

Créer une base de données répertoriant les erreurs et leurs solutions  
Réaliser une prestation de support expert VIP de proximité au siège de l'entreprise dans le cadre du déploiement de la solution MDM BlackBerry UEM Client / Good  
Gérer des échanges one-to-one et en groupe  
Remonter les difficultés pour les corriger  
Reporter les actions menées

Former l'équipe Support de Bouygues Construction France

Casablanca - Maroc

> Darty

**Conseiller Pôle Service**

Juillet 2014 - avril 2015 - Paris 6 & 13 (75) - France

Service Après Vente  
Diagnostiquer des pannes, effectuer des réparations logiciel, résoudre les incidents directement au comptoir  
Gérer les envois et réceptions des réparations  
Gérer les stocks  
Gérer les documents administratifs

**Conseiller vendeur**

Avril 2013 - juin 2014 - Paris 6 (75) - France

Réaliser des ventes multimédia, image et son : informatique, PC, produits Apple, téléphonie, équipement vidéo, appareils hifi...  
Réaliser des ventes de services associés aux matériels

> byRomu

**Infographiste freelance**

janvier 2010 - février 2013 - Marseille (13) - France

Gérer des projets  
Définir les livrables  
Assurer la relation avec le client durant le développement de son projet  
Fidéliser le client en assurant une relation post-projet  
Devis et facturation

> Ib Cegos

2023 - 2024

**ENI - TCP/IP - Mettre en oeuvre un réseau local**

> Axelos

2019

**PRINCE2 Foundation**

> Axelos

2018

**ITIL Foundation V3**

> Aries Ecole Supérieure d'Infographie

2007 - 2008

**Production / Réalisation - Création de films**

> Aries Ecole Supérieure d'Infographie

2006 - 2007

**Concepteur 3D - VFX, Images de synthèse & effets spéciaux**

*Diplôme reconnu au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) de niveau II (Licence)*

> Aries Ecole Supérieure d'Infographie

2005 - 2006

**Infographie Multimédia 3D - Print / Web / 3D**

> Axe Sud

2004 - 2005

**Prépa d'arts graphiques et communication visuelle**

> Lycée des Remparts

2001 - 2004

**Baccalauréat S.T.I. Electrotechnique**

*Mention : Assez bien*