

YASSINE ROGUI

Consultant Freelance – Architecte CX & Cloud / Expert CCaaS & Transformation Digitale

 Le Chesnay (78150), France |  Missions France & international (Remote / Hybride)

 +33 6 65 56 72 67 | yrogui@gmail.com |  linkedin.com/in/yrogui

PROFIL

Consultant freelance senior en CX & Cloud, j'accompagne les entreprises en France et à l'international dans la **modernisation stratégique de leurs centres de contacts et parcours clients**. Fort de **18 ans d'expérience** et de plus de **400 projets livrés**, je conçois des **architectures cloud scalables** alignées sur les objectifs métiers (croissance, satisfaction client, optimisation des coûts).

Mon approche allie vision stratégique, excellence technique et pilotage opérationnel pour générer un ROI mesurable : +25% NPS, -30% TMO, +18 pts CSAT, -20% de churn.

Partenaire de confiance des directions métiers et IT, j'interviens de l'audit initial jusqu'à l'optimisation continue de vos plateformes CX (Genesys Cloud, Amazon Connect, Avaya).

OFFRE DE SERVICES

Ce que j'apporte à mes clients :

- **Conception et intégration de solutions CX Cloud** centrées sur la performance opérationnelle et la satisfaction client
- **Audit stratégique et cadrage fonctionnel** : évaluation de la maturité CX, définition de roadmaps Cloud et mise en place d'une gouvernance data-driven
- **Pilotage de programmes de transformation multi-sites** avec accompagnement des équipes IT, métier et data jusqu'à l'atteinte des KPIs business
- **Optimisation de la performance client** : amélioration des parcours omnicanaux, réduction du churn, accélération du ROI et mesure d'impact
- **Formation et conduite du changement** pour une adoption fluide des solutions et une montée en compétence durable des équipes internes

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Consultant Freelance – Architecte CX & Cloud | Indépendant

Octobre 2025 – Aujourd'hui | Missions France & international

- Accompagnement d'entreprises dans la modernisation de leurs environnements CX et la migration vers le Cloud
- Conception d'architectures omnicanales orientées ROI et alignées sur les enjeux métiers
- Pilotage de projets de transformation digitale et optimisation des parcours clients
- Conseil stratégique auprès des directions (C-level) sur la gouvernance CX et la valorisation de la donnée

Architecte Solutions CX Senior | NTT DATA

Novembre 2019 – Juin 2025 | Île-de-France

- Conception de solutions CX Cloud (Genesys Cloud) sur des programmes stratégiques >10M€
- Pilotage de programmes de transformation multi-pays (12 filiales) avec coordination d'équipes pluridisciplinaires IT/Métier
- Animation de démonstrations techniques, POC et business cases avec projection ROI pour soutenir les décisions C-level
- Réponses stratégiques aux appels d'offres complexes (secteur privé) avec taux de transformation +25%
- Amélioration continue des indicateurs CX : **+18 pts CSAT, +12 pts NPS, -20% de churn, ROI atteint en 9 mois**

Ingénieur Avant-Vente CX Senior | Orange Business Services

Mars 2016 – Octobre 2019 | Île-de-France

- Conception d'architectures CX omnicanales (Genesys, Avaya, Kiamo) alignées sur les besoins métiers pour des comptes stratégiques
- Participation à plus de 30 appels d'offres majeurs (SaaS/UCaaS/CCaaS) avec un taux de succès de 35%
- Co-pilotage de comités techniques pré-vente et post-projet avec les directions IT et métiers
- Rédaction de propositions commerciales différenciantes générant un pipeline de 15M€

Expert Technique | Orange Business Services

Juin 2014 – Février 2016 | Île-de-France

- Intégration de solutions ToIP/Avaya pour des projets d'envergure dans les secteurs public et privé (grands comptes)
- Gestion de crise et résolution d'incidents **30% plus rapide avec un SLA respecté à 95%**
- Supervision des phases de tests et validation en environnement de préproduction
- Coordination avec les équipes support pour améliorer la résilience et réduire les délais de rétablissement

Ingénieur ToIP/VoIP | Orange Business Services

Février 2008 – Juin 2014 | Île-de-France

- Support niveau 3 sur infrastructures critiques (Avaya) pour des environnements de plus de 10 000 utilisateurs
- Déploiement de solutions de communication unifiée (VoIP, messagerie unifiée) en contexte multi-sites
- Rédaction de procédures de support et transfert de compétences aux équipes locales
- Mise en place d'outils de supervision améliorant la réactivité sur incidents de 40%

Consultant | Atos Origin Infogérance

Mai 2007 – Octobre 2007 | Île-de-France

- Tests de solutions Microsoft Exchange / OCS et interopérabilité Asterisk
- Rédaction de recommandations techniques pour les équipes de production IT
- Documentation de procédures techniques et accompagnement des équipes opérationnelles

FORMATION & CERTIFICATIONS

Formation

- **Data Analyst – Développer une solution IA** | DataScientest / École des Mines Paris (2025)
Validation du bloc 3 du titre RNCP niveau 7 « Manager en Data Marketing »
 - **Master 2 Ingénierie des Réseaux et des Systèmes** | UVSQ (2007)
 - **Maîtrise Informatique** | UVSQ (2006)
 - **Licence Informatique** | UVSQ (2005)
-

Certifications

- Amazon Connect Communications Specialist (en cours)
 - AWS Certified Cloud Practitioner (2022–2028)
 - Genesys Cloud Certified Professional – Implementation (2022)
 - Genesys Cloud Certified Professional – Administration (2022)
 - PMP Certification (2014)
-

COMPÉTENCES CLÉS

Expertise Technique & Métier

CX / CCaaS / UCaaS | Genesys Cloud | Amazon Connect | Avaya | AWS Cloud | API REST | Data & IA | Python | Apprentissage automatique | SQL | Power BI | KPIs CX (NPS, CSAT, churn, TMO) | RGPD | Sécurité | Intégration CRM | Architectures Cloud hybrides | Microservices | WebRTC

Conseil & Leadership

Pilotage stratégique | Cadrage fonctionnel | Accompagnement C-level | Conduite du changement | Animation d'ateliers | Delivery Agile/Scrum | Communication client | Élaboration de business cases & modélisation du ROI | Bid Management | Réponses RFP/RFQ | Gestion de programmes multi-pays

LANGUES

- **Français** : Natif
 - **Anglais** : Professionnel (B2)
 - **Arabe** : Professionnel (B2)
-

CENTRES D'INTÉRÊT

Veille technologique CX, IA, Automatisation intelligente, Gouvernance IT, Transformation digitale, expérience client pilotée par la donnée