

AMINE AIDOUNI

Customer Solutions · Data & AI · Digital Transformation

amine.aidouni@outlook.com | amineaidouni.com | Paris | [linkedin.com/in/amine-aidouni](https://www.linkedin.com/in/amine-aidouni)



PROFIL

Deux années chez L'Oréal à piloter le déploiement et l'adoption d'une solution digitale pour 20+ marques dans 30+ pays : recueil des besoins, user stories, tests fonctionnels, suivi de 500+ tickets par mois via ServiceNow et dashboards Power BI à destination des décideurs. Expérience de l'interface entre équipes métier, IT et fournisseur, et du CRM via une console Salesforce intégrée à Sprinklr. Socle technique en développement et systèmes, complété aujourd'hui par un Global MBA (ESG × Studi) orienté stratégie, transformation digitale et décision data-driven pour évoluer vers les projets solutions clients, data & IA.

COMPÉTENCES

Data & Reporting : Power BI (dashboards, KPI) · SQL · Extraction de données · Google Analytics (notions) · Excel · Python (notions)

CRM & Plateformes : ServiceNow · Salesforce Service Cloud · Sprinklr (CXM) · JIRA · Microsoft 365

Product & Agile : Recueil des besoins · User stories · Priorisation du backlog · Roadmap · Tests & recette fonctionnelle · Agile/Scrum

Pilotage & Adoption : ITIL / ITSM · Coordination cross-fonctionnelle · Reporting · Accompagnement utilisateurs · Documentation · Formation · Amélioration continue

Tech & Digital : REST APIs · GCP (notions) · Shopify (boutique e-commerce : création, suivi d'audience)

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Service Delivery Manager | L'Oréal

Sep. 2022 - Sep. 2024 | Alternance | Clichy, France

- Déploiement et adoption de Sprinklr (plateforme CXM) pour 20+ marques dans 30+ pays : roadmap, suivi des vagues de livraison et coordination Agile de 5+ équipes cross-fonctionnelles internationales.
- Recueil et priorisation des demandes métier ; formalisation de user stories dans JIRA et définition de personas, rôles et droits d'accès pour une fonctionnalité intégrant une console Salesforce à Sprinklr.
- Coordination avec les équipes Sprinklr, puis tests et recette fonctionnelle sur Sprinklr et Salesforce, avec suivi des anomalies et ajustements avant déploiement.
- Suivi de 500+ tickets par mois via ServiceNow, dans un cadre ITIL / ITSM (incidents, demandes, SLA) ; amélioration des workflows et processus d'escalade ayant contribué à une réduction de 67% du temps de traitement.
- Extraction de données ServiceNow et création de dashboards Power BI pour suivre volume, évolution, statut, adoption et performance ; restitution mensuelle à la direction et identification d'axes d'amélioration.
- Accompagnement des utilisateurs : guides, formations, collecte des retours et interface entre équipes business, IT et fournisseur.

Développeur Full-Stack & Administrateur Systèmes | 42c

Sep. 2021 - Sep. 2022 | Alternance | Paris, France

- Développement de 3 applications web full-stack (JavaScript, React, PHP, MySQL, REST APIs), du recueil du besoin au déploiement en production.
- Support technique N1/N2 et documentation utilisateur.

EXPÉRIENCES COMPLÉMENTAIRES

Voyage indépendant | Asie

Jan. 2025 - Jan. 2026 | Asie

Une année en Corée du Sud, Japon, Vietnam, Thaïlande et Indonésie, avec autoformation à la data science, l'IA/ML, GCP, ITIL et ITSM.

Agent saisonnier - Parc départemental

Mar. 2026 - Présent | Hauts-de-Seine (92), France

Boutique e-commerce Shopify - Création complète

Projet personnel

Création d'une boutique en ligne : thème, design des pages, applications et paiements ; premières notions d'analytics acquises sur la boutique : suivi des visites, des sources de trafic et du parcours d'achat, notamment via Google Analytics.

FORMATION

Global MBA | ESG × Studi | 2026 - 2028

Stratégie · Transformation digitale · Management international · Décision data-driven

Master PGE | E-Business & Digital Transformation | EDC Paris | 2022 - 2024 (cursus interrompu)

Bachelor Data & Application Design | ESTIAM, Paris | 2021 - 2022

DUT Informatique | Université Sorbonne Paris Nord | 2018 - 2020

LANGUES

Français (natif) | Arabe (natif) | Anglais C1 | Espagnol B1 | Japonais (débutant, en apprentissage)