



Audrey Marlène KANGAH

Analyste de données - Experience: 6 ans

Analyste de données Business avec 6 ans d'expérience en extraction, analyse, visualisation de données pour des projets de grande envergure.

Je suis passionnée par la recherche de la bonne donnée pour résoudre des problématiques impactant le business en créant des tableaux de bord interactifs avec Excel, Power BI et LookerStudio.

L'expérience acquise sur des fonctions business me permet d'apprendre le métier afin de mieux comprendre la donnée et en tirer le meilleur parti.

Contacts

+225 07 87 44 82 18

audreykan68@gmail.com

[audreykangah.github.io](https://github.com/audreykangah)

Langues

Français - native

Anglais - intermédiaire

Compétences

- Excel
- GoogleSheet
- SQL
- PowerBI
- LookerStudio
- HTML
- CSS
- JavaScript
- CRM (SalesForces, HubSpot, Sugar, Zendesk)
- Odigo, Hermes360
- Powerpoint, Word

Loisirs

Lecture
Marche

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Chargé du développement des ventes(SDR) Mars – Septembre 2024 | **SQORUS**: cabinet de conseil en transformation numérique des fonctions RH, Finance, Commerce & IT – Abidjan

- Collecter des informations sur les principales parties prenantes (PDG, DRH, Directeurs Financiers, Directeurs Marketing, Responsables Informatiques) pour optimiser la stratégie commerciale
- Planifier et mettre en œuvre des plans d'action pour accroître le portefeuille de nouvelles affaires en Côte d'Ivoire, au Burkina Faso, au Bénin
- Gérer et mettre à jour la base de données CRM
- Générer 4 rendez-vous qualifiés/semaine en créant et exécutant des scripts de 20 emails et 80 appels/jour (avec : Air Ivoire, Aeria, BOA, Port de San Pedro, GS2E)

Chargée de coordination opérationnelle Janvier 2023- Février 2024 | **CONCENTRIX (ex WEBHELP CI)** : entreprise d'externalisation de la gestion de l'expérience client et des processus métier – Abidjan

- Analyser les performances opérationnelles via les KPI (qualité de service, SLA, productivité, temps de réponse) et mise en œuvre de stratégies d'optimisation, réduisant les pénalités financières de 75 % (15 000 € économisés par mois)
- Manager 300 agents du service client sur trois sites, garantissant des performances élevées
- Concevoir des tableaux de bord et outils de reporting du service client pour un suivi des performances en temps réel
- Collecter, nettoyer et analyser des données provenant de diverses sources (Zendesk, Hermes360, SugarCRM...)
- Analyser des tendances et des comportements des clients chaque semaine
- Analyser des bases de données pour optimiser les performances de production

Analyste en temps réel Juin 2020- Décembre 2022 | **CONCENTRIX** – Abidjan

- Travailler en utilisant une variété d'outils pour surveiller, alerter et anticiper la performance
- Collecter, consolider les données du projet sous forme de reportings
- Jouer un rôle actif dans l'analyse et l'interprétation des données collectées
- Préparer des rapports et des données liées au business pour le management du projet et la direction
- Superviser 200 conseillers clientèle pour traiter 15 000 actes par jour (appels & backoffice)

Conseiller Clientèle (B2B & B2C) Juillet 2018- Mai 2020 | **CONCENTRIX** – Abidjan

- Gérer les demandes et les réclamations des clients via une communication multicanal (téléphone, e-mail, chat en direct)
- Fournir un support client de haute qualité avec un taux de satisfaction de 80 % contre 75 %
- Gérer le back-office pour une coordination fluide avec les équipes de vente et les services techniques

Commercial terrain Mars 2015 – Octobre 2016 | **TOTAL SUCCESS WORLD** - Abidjan

- Prospector et engager des clients potentiels pour augmenter le chiffre d'affaires
- Dépasser les objectifs de vente de 110 % pendant six mois consécutifs

Technicienne supérieure en Réseaux informatique et Télécoms Janvier-Mars 2014 | **Ministère de la Défense** - Abidjan

DIPLOMES & CERTIFICATIONS

Certification PMP du PMI (45 heures validé) – En cours (2025)

Scrum Foundation Professional Certificate – Décembre 2024

Licence Réseaux et génie Logiciel – Pigier, Côte d'Ivoire (2021–2022)

BTS Réseaux Informatique et Télécommunications – Côte d'Ivoire (2011–2013)

Baccalauréat C– Lycée Mamie Adjoua, Yamoussoukro (2010–2011)