

# Lucien Boama OUOBA

## DÉVELOPPEUR WEB - CONSEILLER REFERENT



77 153 45 37



luiz01luciano04@gmail.com



DAKAR - Ouakam



03/01/2000



[LinkedIn](#)



Célibataire



Permis B



**Français**

Maitrisé

**Anglais**

Notion de base

### FORMATIONS

#### BACCALAURÉAT SCIENTIFIQUE

Cours Anne Marie Javouhey

2018

#### LICENCE EN INFORMATIQUE

Université Assane Seck de Ziguinchor

2022

### COMPETENCES

- **Langages de programmation** (Python, langage C, Java, script Shell)
- **Développement web** (HTML, CSS, PHP, MYSQL, WordPress)
- **Bureautique** (Word, Excel, PowerPoint)
- **Réseaux et système** (Linux, Windows)
- **Gestion de la Relation client**
- **Norme COPC**
- **Techniques de débriefing et de coaching**
- **Leadership et Gestion d'équipe**

### EXPERIENCES

#### CONSEILLER DIGITAL TECHNIQUE

##### Orange - Sonatel

Aout 2022 - Mai 2023

Traiter et résoudre les réclamations clients reçues via les différents canaux du service client Digital, tout en respectant les délais et les procédures établis.  
Coachier les clients sur l'utilisation de leurs services, et remonter les dysfonctionnements pour garantir la satisfaction et la fidélité des clients.

#### CONSEILLER RÉFÉRENT TECHNIQUE

##### Orange - Sonatel

Juin 2023 - Aout 2024

Collaborant avec l'équipe pour répartir les tâches, élaborant les plannings de permanence et veillant au respect des horaires et à la bonne marche de l'activité, j'assurais le tutorat des nouveaux techniciens, développais leurs compétences, participais à la rédaction des procédures et analysais les statistiques métiers. J'étais chargé de monitorer les performances et les transactions, tout en débriefant les techniciens en difficulté pour améliorer leur efficacité opérationnelle. En parallèle, je pilotais les incidents réseaux et veillais au respect strict des dispositifs de sécurité établis.