

# YACINE OUHAB

Operations · Customer Experience · Product Ops · Amélioration continue

Région Bordeaux · contact@yacineouhab.fr · linkedin.com/in/yacine-ouhab · yacineouhab.fr



Profil transversal entre opérations, expérience utilisateur, support, amélioration continue et delivery digital. J'identifie les irritants terrain, structure les parcours et coordonne les équipes produit, IT, logistique et opérations pour livrer des améliorations mesurables.

## Impact

-30 % de flux support sur périmètre piloté	Réitération support réduite jusqu'à < 15 %
16 140 demandes analysées pour prioriser les irritants	60 k€ générés via le cadrage d'un nouveau service

## Compétences clés

- Product Ops / discovery terrain / user stories / critères d'acceptation
- Support operations, CX, SLA, qualité, réitération, selfcare
- Logistique & Fulfillment : commandes, stock, transport, POD, retours, litiges
- IT & data : Salesforce, Jira, Confluence, Notion, Firebase, Netlify, API, SQL/Excel
- Lean Six Sigma Green Belt, amélioration continue, mesure d'impact

## Expérience professionnelle

### Chef d'activité pilotage Fulfillment - Octopia | Mai 2022 - Aujourd'hui

- Pilotage opérationnel du support fulfillment (~45 tickets/jour).
- Structuration des process support et parcours utilisateurs dans Salesforce.
- Réduction de 30 % du flux entrant via optimisation des parcours.
- Coordination transverse Produit, IT, logistique, transport et opérations.

### Lead support Fulfillment - Octopia | Avr. 2021 - Mai 2022

- Lead opérationnel sur la résolution de problématiques complexes.
- Formalisation de modes opératoires et amélioration continue des pratiques support/logistiques.

### Chargé de développement Fulfillment - Cdiscount | Avr. 2020 - Avr. 2021

- Développement des opérations fulfillment en contexte marketplace.
- Analyse incidents, flux logistiques, support et amélioration des process.

### Assistant relation client - Cdiscount | Août 2019 - Avr. 2020

- Accompagnement utilisateurs sur parcours opérationnels et relation client.
- Qualité de traitement, résolution d'incidents et fluidité d'expérience.

### Agent commercial - Avis Budget Group | Août 2015 - Déc. 2018

- Relation client, vente de services, gestion opérationnelle de véhicules et amélioration de procédures.

## Diplômes & certifications

- Green Belt Lean Six Sigma - CESI - 2026
- Mini MBA - Administration des affaires - ACMT - 2022
- Responsable d'unité opérationnelle - Collège de Paris - 2022
- Supply Chain Management - Rutgers University - 2022
- TOEIC 725 - ETS - 2021

## Projets complémentaires

- GoalZone : web app de gamification interne, UX mobile-first, API sportive, Firebase, Netlify, back-office.
- Portfolio CV : site interactif multilingue avec back-office, analytics, documents et édition des blocs.
- Ashes To Fire / Ninth, West Coast Contest, Lina Pozar : création, événementiel, IA, communauté.