

MONTAHE EZZINE

Spécialiste Automatisation IA

ezzinemontahe@gmail.com | +216 27522296 | Ariana, Tunis Governorate

RÉSUMÉ PROFESSIONNEL

Étudiante en 2ème année de Licence Réseaux & Systèmes Informatiques avec une expérience concrète en automatisation IA et intégration de systèmes. Conçoit et déploie des workflows intelligents connectant LLMs, APIs et CRMs pour automatiser des processus métier réels livrés à de vrais clients. Background en réseaux apportant une maîtrise infrastructure rare dans les rôles d'automatisation. Trilingue : Arabe, Français, Anglais.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Spécialiste Automatisation IA

2026 – Présent

Upwork (Freelance)

- Conception d'un système complet de prospection email B2B pour un client suisse : workflow n8n, personnalisation LLM par contact (Groq), envoi Brevo, CRM Google Sheets gérant 104 contacts, séquences de 3 emails automatisées
- Développement d'un module de scraping : extraction JSON-LD (nom, adresse, téléphone, site web), enrichissement email Hunter.io, alimentation automatique du CRM
- Création d'un workflow de détection de réponses IMAP : classification LLM (positive/négative/neutre), mises à jour automatiques du statut CRM, notification instantanée sur réponse positive
- Déploiement d'un bot de support Telegram IA en production avec mémoire conversationnelle, matching FAQ, détection d'escalade et journalisation Google Sheets tournant 24/7 sur DigitalOcean avec nginx et PM2
- Intégration HubSpot CRM via Private App Token : capture de leads par webhook, création automatique de contacts et tagging, testé de bout en bout en production via Postman
- Gestion complète de l'infrastructure serveur : nginx, Certbot SSL, PM2, domaines personnalisés, migration Railway vers DigitalOcean

Agente Support Client Trilingue

2025

Concentrix – Uber Eats, Tunis

- Support client en volume élevé en arabe, français et anglais via chat en direct et outils de ticketing
- Liaison entre clients et partenaires de livraison pour résolution rapide d'incidents ; stricte documentation SOP
- Classée top 3 en rapidité et efficacité ; gestion des escalades complexes

COMPÉTENCES

Automatisation : n8n · Make.com · REST APIs & Webhooks · Brevo · Google Sheets API · HubSpot CRM API · IMAP/SMTP · Hunter.io

AI & LLM : Groq API · OpenAI API · Anthropic API · Prompt Engineering · LLM Classification

Infrastructure : Linux Ubuntu · nginx · Certbot SSL · PM2 · DigitalOcean · Railway · Git · Postman

Développement : Python · JavaScript · Next.js · Spring Boot · MySQL

Réseaux : TCP/IP · DNS · DHCP · VLANs · OSPF · Cisco Packet Tracer · GNS3 · Nmap · Wireshark

PROJETS

- **Système de Prospection Email B2B par IA 2026** : Pipeline de bout en bout pour un client suisse, scraping de contacts, enrichissement email, personnalisation LLM, envoi automatisé, CRM 5 statuts, séquences de relance, détection de réponses IMAP avec classification IA
- **Bot Support Telegram IA 2026** : Bot conversationnel production avec mémoire de session, matching FAQ, détection d'escalade, journalisation complète. Déployé nginx + PM2 sur DigitalOcean
- **Intégration HubSpot CRM via API 2026** : Capture de leads par webhook, création automatique de contacts et tagging. Testé en production
- **Script Python d'Automatisation de Leads 2025** : Pipeline CSV vers LLM vers CSV : prospection personnalisée à grande échelle. Patterns réutilisables : gestion d'erreurs, rate limiting, multi-API chaining
- **Portfolio Web avec Assistant IA 2026** : Portfolio avec chatbot IA embarqué | ezzinemontahe.tech

FORMATION

Licence Réseaux & Systèmes Informatiques

2024-2027

Institut Supérieur d'Informatique de Tunis (ISI)

CERTIFICATIONS

- CCNA 1 Certification (2026)
- Business Communication , HP LIFE (2023)
- Business Email , HP LIFE (2023)
- Effective Presentation , HP LIFE (2023)

LANGUES

Arabe : Langue maternelle

Français : Courant

Anglais : Courant (C1)