NOUR BEN DJABALLAH

Automatisation · Agents IA · Gestion de CRM · Applications sur mesure

4+ ans en startup. Je crée les applications, les agents IA et les automatisations qui font gagner du temps aux équipes : CRM Attio et HubSpot, scénarios Zapier, Make et n8n, agents et chatbots sur mesure.

bendjaballahislam@gmail.com | +33 (0)7 55 81 87 07 | linkedin.com/in/nour-el-islam-bendjaballah-04541a159 | Paris, France



Agent IA de scoring prospects
Compare chaque nouveau prospect aux meilleurs clients et sort un score de pertinence.

Agent IA de supervision support
Supervise les questions clients et notifie l'équipe dès qu'un cas demande une intervention.

Reporting commercial automatisé
Rapports générés sans saisie : extraction CRM, tableaux de bord, suivi hebdomadaire.

EXPÉRIENCE

Head of Operations — CDI
Depuis 2025

WeAreScene · Paris

Startup de recherche de lieux pour la production audiovisuelle

- Paramétré l'intégralité du CRM Attio et piloté la migration depuis HubSpot : pipelines, données, workflows.
- Créé un agent IA de scoring : comparaison des nouveaux prospects avec les meilleurs clients pour prioriser les opportunités de closing.
- Développé un agent IA de supervision du support : analyse des questions clients et notification des cas nécessitant une intervention.
- Construit un chatbot interne qui répond instantanément aux questions des commerciaux sur les CGV, sans aller-retour avec la direction.
- Conseillé la direction sur la stratégie outils et process ; rédigé les cahiers des charges des développements internes pour l'équipe dev.
- Automatisé les rapports de performance commerciale et créé des outils sur mesure pour les équipes.

Head of Customer Success — CDI
Juil. 2022 – Fin 2024

OfficeRiders · Paris

Plateforme de location d'espaces atypiques

- Construit le chatbot Intercom du support : conception des parcours, automatisation des réponses, réduction du volume de tickets manuels.
- Conçu les workflows HubSpot : attribution automatique de tâches, mise à jour des fiches, notifications sur les deals à fort potentiel.
- Intégré Zapier pour router automatiquement chaque ticket support vers l'équipe concernée.
- Automatisé le reporting hebdomadaire et mensuel : extraction HubSpot, nettoyage des données, tableaux de bord présentés à la direction.
- Piloté la satisfaction client (CSAT) et la performance du support, de l'avant-vente au SAV.

Customer Success Manager — Stage (6 mois)
Janv. – Juin 2022

OfficeRiders · Paris

Embauché en CDI à l'issue du stage

Chargé de clientèle IKEA France — CDD (1 an)
2021

Concentrix

Relation client à fort volume pour IKEA France

Hôtellerie — accueil, réservation, exploitation
2018 – 2020

Le Grimaldi ★★★★ · Madame Vacances ★★★ · La Gazelle d'Or ★★★★★

Stage assistant gouvernant général (Happy Culture, Nice), agent polyvalent, agent d'accueil et de réservation.

COMPÉTENCES

Applications et agents IA
Applications sur mesure, agents de scoring et de supervision, chatbots internes et clients, audit de performance d'agent.

Automatisation
Scénarios Zapier, Make et n8n : routage de tickets, notifications Slack, attribution de tâches, synchronisation d'outils.

Gestion de CRM
Administration Attio et HubSpot, migration complète incluse : pipelines, workflows, propriétés d'objets, déclencheurs conditionnels.

Génération de leads
Capture et qualification automatisées, scoring, séquences de relance, alertes sur les deals prioritaires.

Pilotage et conseil
Recommandations à la direction, cahiers des charges pour les équipes dev, formation des recrues, simplification de processus.

Data et reporting
Extraction, nettoyage, tableaux de bord, analyse de la croissance des ventes et du CSAT.

OUTILS

- Attio
- HubSpot
- Zapier
- Make
- n8n
- Slack
- Claude (IA)
- Voiceflow
- Intercom
- Google Sheets
- GitHub
- Vercel
- Supabase
- Visual Studio Code
- Notion
- Stripe
- Shopify

LANGUES

Français	Natif
Arabe	Courant
Anglais	Professionnel

FORMATION

UFR ESTHUA, Angers · 2022

Master 2 Hôtellerie (niveau approfondi) · Master 1 HRE, option Organisation de l'hôtellerie · Licence 3 Hébergement touristique, Tourisme et Culture.