

Raphaël Katz

Service & Product Designer

Paris · +33 6 86 70 97 05 · raphaelk7@gmail.com · raphaelkatz.xyz

Expertises

Cadrage & stratégie de service
Problème, acteurs, parcours et priorités.

Cartographie de services
Parcours, interactions entre acteurs et processus métier.

Recherche
Entretiens, études quantitatives et tests.

Facilitation
Co-création et alignement métier / produit.

Conception
Parcours, interfaces et prototypes de services.

Delivery & mesure
Spécifications, suivi de réalisation, mesure et itérations.

Design system & IA
Systèmes de composants et intégration de l'IA au processus de design.

Formation
Strate · Master Service Design
2013–2018

TU Delft · Échange
Design for Interaction
2016–2017

Outils
Figma · FigJam · Maze
Make · ClaudeCode

Langues
Français natif
Anglais C1 · TOEIC 945

Centres d'intérêt
Théâtre d'improvisation · 2 ans
Boxe

Expériences

Déc. 2023 – aujourd'hui

RYDGE Conseil

Product Designer · Conseil et comptabilité (ex-KPMG) · Services clients et outils métier pour 4 000 conseillers et 100 000 TPE/PME.

Activation de l'offre : refonte du parcours d'activation, avec un délai ramené d'environ **2–3 semaines à 2 jours**.

Feuille de route : conception d'un outil centralisant le suivi dispersé entre Excel, Teams et mails, pour coordonner jusqu'à 5 expertises par dossier. Du cadrage aux spécifications ; développement en cours.

Portefeuille collaborateurs : passage du traitement dossier par dossier aux actions de masse sur plus de 1 000 dossiers par hub.

Recherche & co-création : 30+ entretiens, études quantitatives (~100 répondants chacune) et une dizaine d'ateliers.

Janv. 2021 – déc. 2022

Groupe SeLoger

Product Designer · Location entre particuliers · Équipe de 2 PM et 4 à 6 développeurs.

Dépôt d'annonce : refonte du parcours et des textes, tests et suivi de réalisation. Contribution à une hausse du taux de complétion de **10–15 % sur ordinateur** et **30 % sur mobile**.

Dossier locataire & espace propriétaire : simplification du dossier de location et gestion centralisée des candidatures, auparavant dispersées dans des centaines de mails côté propriétaire.

Prévention de la fraude : conception d'une vérification d'identité, avec arbitrage entre sécurité du service et effort demandé aux propriétaires.

Juin 2018 – janv. 2021

Carrefour Innovation

Service Designer · Recherche sur le futur de la consommation, en appui aux autres entités du groupe. Équipe de 4 designers.

Magasin autonome : co-conception du service, des interfaces et du passage en caisse, du prototype au pilote puis au déploiement. Tests avec des dizaines d'utilisateurs chaque semaine.

Drive nouvelle génération : 3 concepts mêlant retrait de courses, primeurs et conciergerie ; tests avec ~20 utilisateurs pour sélectionner les pistes à poursuivre.

Consommation responsable : prototype testé, du ticket à l'application, sur l'impact nutritionnel et environnemental du panier, l'origine et les alternatives.