

Daniel Assayag

Product Manager

[Me contacter](#) dan@danpm.com [LinkedIn](#) [GitHub](#) Paris, 5ème, France

Product Manager, squad Operations & Product Ops. Je transforme le back-office et les outils internes en levier d'efficacité opérationnelle mesurable : de la lutte anti-fraude (automatisation puis migration vers le Core) à la réduction du temps de traitement côté support, en passant par la modernisation d'un back-office critique (5M de comptes). Profil hybride : je rédige les specs, pilote les développeurs et code moi-même quand c'est le plus rapide (outils internes, SQL, sécurité, outillage IA). Sensibilité produit et design issue d'une formation artistique.

EXPÉRIENCE

HomeExchange

Février 2025 – Présent

Paris

Product Manager, Operations & Product Ops

MIGRATION DU BACK-OFFICE & MODERNISATION PRODUIT

Migration réussie du back-office permettant la gestion de 5 millions de comptes et 265k clients. Assurance d'une continuité opérationnelle pour 200 utilisateurs internes (Customer Care, Sales, Marketing, Ops, PM) lors du passage à une nouvelle technologie. Livraison en 3 mois de 12 pages, +80 fonctionnalités clés et optimisation des processus critiques : gestion des utilisateurs, maisons, échanges, recherche et permissions. Amélioration de l'interface utilisateur et ajout de filtres de recherche pour une navigation plus intuitive.

Un process réduit, un delivery élevé : un daily hybride, une rétrospective toutes les six semaines, le reste en asynchrone (Looms, écrits, canaux dédiés). Le temps de réunion économisé va à la livraison : la roadmap trimestrielle est régulièrement dépassée, et des sujets ajoutés en cours de trimestre sont livrés dans le même trimestre.

Environnements de pré-production et canal de feedback synchronisé avec Jira via un formulaire Slack : une trentaine de bugs et fonctionnalités manquantes identifiés et corrigés avec une équipe de beta-testeurs interne, suivi transparent par statuts (résolu, en cours).

Priorisation et intégration de fonctionnalités supplémentaires (10) dans le back-office : réalisation d'enquêtes métier approfondies et d'interviews utilisateurs, utilisation d'une matrice de priorisation en collaboration avec les stakeholders, création d'une roadmap phasée avec des releases progressives (ex: migration des fonctionnalités existantes et ajout de nouvelles features comme le tri dans les onglets d'échanges et des coupons, la synchronisation instantanée de la donnée, la gestion des guestpoints en masse et l'héritage de la session utilisateur pour tracer les modifications des agents, éliminant ainsi la saisie manuelle du nom de l'agent)

Accompagnement opérationnel de 5 développeurs (2 internes + 3 externes) : rédaction et résolution de 441 tickets (dont 30 epics) sur le back-office et les outils internes : discussions quotidiennes pour aider à la clarification technique, investigation et résolution de tous les problèmes, arbitrage fonctionnel, testing et création d'outils d'automatisation pour la création de comptes de testing.

Utilisation intensive de l'IA générative pour accélérer la conception, la création de maquettes et la production de tickets, permettant une livraison sans retard du projet BO en équipe réduite.

TRUST & SAFETY : AUTOMATISATION ANTI-SCAM & MIGRATION VERS LE CORE

Automatisation de la détection et du traitement des comptes frauduleux : couverture passée d'environ 30% à près de 100%, ~1 500 messages manuels par mois ramenés à quasi zéro, et ~14 500 cas absorbés lors d'une attaque massive sans renfort humain. Modélisation FTE et outil d'impact pour quantifier le gain.

Pilotage de la migration « Scammer-to-Core » (du legacy MySQL vers le Core PostgreSQL) : conception d'un use-case unique consommant les API Core, cut-over synchronisé et zéro interruption de service (~300 scammers flaggés/mois, jusqu'à ~50 000 conversations en pic d'attaque). Coordination cross-équipes (Connect, messagerie).

RESOLUTION CENTER & EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE DU SUPPORT

Reprise de l'ownership produit du Resolution Center (litiges & garanties de dépôt) après transfert depuis un prestataire externe : passage en mode maintenance et création automatique d'incidents à l'annulation par l'hôte. CSAT 86%, temps de résolution médian 1,13 jour.

Refund d'adhésion automatisé dans le back-office : conception de l'epic et de l'orchestration (remboursement PSP via microservice Payment, rôle granulaire, event analytics, résolution automatique du ticket support). ~28 jours-homme/an économisés côté support (63% des remboursements).

Automatisation de la recherche de remplacement après annulation (co-lead avec la designer) : ~7 000 tickets et 3 500 heures d'agent par an, traités auparavant en se connectant au compte du membre. Recherche multi-filtres et prise de contact en masse au nom de HomeExchange, lancée depuis le dossier d'incident créé automatiquement.

GRANULARITÉ DES RÔLES (RGPD) & PRODUCT OPS AUGMENTÉE PAR L'IA

Granularité des rôles du back-office (un accès complet identique pour tous les collaborateurs internes, historiquement) : rôles multiples Auth0, décorrélation des périmètres Resolution Center / back-office, accompagnement RGPD avec un cabinet spécialisé (principe de moindre privilège).

Outillage IA pour l'équipe produit : contribution à un « Product OS » (20 skills + 5 agents en production) et POC de pré-remplissage d'annonces à partir de photos et de vidéos (extraction et scoring automatiques de keyframes).

Développement direct (hands-on) quand c'est le plus rapide : outil interne de création de comptes de test (provisioning Auth0-first), audit de sécurité (XSS), requêtes SQL analytiques (Metabase), et moteur d'agrégation automatique des comptes-rendus hebdomadaires.

PRODUCT MANAGER DE COLLECTION (MAISONS D'EXCEPTION) - 8 NOUVELLES FEATURES LIVRÉES, 2500 CLIENTS

+716% de visibilité Collection : Revamp homepage (2 508 → 20 458 maisons exposées). Badge Collection sur cartes maisons. Création de nouveaux touchpoints (+25% exposition via bannières)

Accompagnement opérationnel de 4 développeurs en interne en collaboration avec un autre Product Manager : rédaction de +20 tickets par mois, clarification technique et investigation pour résoudre rapidement les problèmes.

Création de nouvelles catégories de maisons (ex. grandes baies vitrées, vues exceptionnelles, piscines à débordement) à partir de l'analyse de photos via un algorithme d'IA, suivi du réentraînement du modèle pour garantir des résultats cohérents.

Revamp partiel du funnel de candidature : implémentation de fonctionnalités clés comme l'annulation de candidature, la sauvegarde/reprise, et le suivi de statut. Maintien d'un taux de complétion avec environ 200 candidatures mensuelles. Fonctionnalités complémentaires livrées : vérification d'éligibilité automatisée et free-trial.

Coordination avec les squads : Collaboration avec le Squad Paiement pour l'intégration du paiement de la version d'essai gratuite de 15 jours du produit Home Exchange Collection, et avec le Squad User pour l'implémentation de l'authentification et de l'inscription via Auth0, permettant aux utilisateurs de se connecter via des plateformes tierces.

Optimisation de l'algorithme de ranking pour les maisons Collection. Amélioration de la logique de présentation des résultats pour les utilisateurs Collection, passant à une hiérarchisation claire (maisons Collection, maisons éligibles sans abonnement, puis maisons Free Trial). Impact direct sur l'expérience utilisateur et la facilitation des mises en relation.

PRODUCT OPS, OPÉRATIONS & PROCESS

Système d'automatisation de reporting sur Slack: workflow automatisé (intégration à Jira) collectant retours utilisateurs, création/liaison automatique de tickets, suivi état d'avancement visible dans Slack. Environ 50 tickets créés automatiquement, tous traités (résolus ou intégrés à la roadmap). Centralisation et suivi des demandes pour 200 utilisateurs du back-office.

Création d'outils d'automatisation pour la gestion de comptes en environnement de test (staging) : réduction de 80% du temps de création de comptes (de 4-5 minutes à 15 secondes), permettant la création de 10-15 comptes par session, et diminution significative des erreurs grâce à la systématisation des typologies de comptes et à la mise à jour automatisée de leur état.

Diplome (SaaS)

2022 - 2024

Product Engineer et Designer

Paris

Création SaaS d'authentification/certification pour organismes de formation. Architecture MVC, API backend Next.js, bases PostgreSQL/Prisma

Features livrées : authentification des diplômes, intégration API RNCP, système d'émargement, gestion des étudiants, génération des diplômes, édition et personnalisation des diplômes. Plus de 100 diplômes émis à ce jour

Villette Makerz

2020 - 2021

Directeur de Formation

Paris

Conception programme Circular Designer et référentiel compétences certification Qualiopi

Évaluation et suivi de 30 apprenants. Enseignement Design Thinking

Université de Paris | CRI / LPI

2016 - 2020

Fablab Manager

Paris

Enseignement de cours "Learning by Doing" : accompagnement d'étudiants (sciences de l'éducation, biologie, master EdTech) dans des projets utilisant les outils du FabLab

Projets réalisés avec les étudiants : conception, fabrication numérique (imprimantes 3D, découpeuses laser), électronique, programmation, usinage CNC

Création d'une interface de gestion Airtable (CRM) pour mesurer l'emprunt d'équipements, les réservations, les cours et sessions de cours

COMPÉTENCES

PRODUCT & DELIVERY

Roadmap stratégique, Priorisation impact/effort, Discovery et interviews utilisateurs, Spécifications rédigées depuis le code, Coordination cross-squads, Scrum / Agile, Jira (tickets, automatisations, administration)

DATA & ANALYTICS

SQL (PostgreSQL, MySQL, Athena), Metabase, Omni, PostHog (plans de tracking, insights, surveys), Harvestr (feedback produit), Mesure d'impact, scénarios FTE

TECH

React, Next.js, Node.js, PostgreSQL, Prisma, Design et architecture d'API, Auth0 (rôles, provisioning), Docker (stack locale complète), AWS (S3, Athena), Git, GitLab CI, Stripe, Braintree (intégrations paiement), Datadog

IA & AUTOMATISATION

Claude Code (skills, agents, MCP), Workflows multi-agents, Automations Slack et Jira, Puppeteer, Iterable (emails déclenchés par événement)

DESIGN & UX

Design de produits, Recherche UX, Figma, Prototypage code-first

SOFT SKILLS

Communication et alignement stakeholders, Arbitrages de scope explicites, Priorisation et timing, Résolution proactive de problèmes

FORMATION

Design et Recherche UX/UI • Ironhack, Paris (< 10% d'admis)2024

Diplômé avec félicitations du jury • ENSBA Paris2010 - 2015

Licence en Lettres Modernes • Sorbonne2005 - 2008

Post-production et Traitement de l'image • Les Gobelins, Paris2008 - 2010

Formation Agroforesterie • SIL Agroforesterie (QGIS, conception de projet agroforestier, gestion durable du bocage)2023

CERTIFICATIONS

IBM Agile Development and ScrumIBM

Product Management For UX PeoplePackt

LANGUES ET AUTRES

Anglais : Bilingue

Pratiques artistiques

Ceinture bleue de Jujitsu brésilien

Permis B

Me contacter danpm.com Paris, 5ème, France