

Inti Valderas Caro

User Experience Design Engineer

inti@valderas.be / Sint-Niklaas, België / linkedin.com/in/inti-valderas-caro / valderas.be



Ik ontwerp en bouw de software die bedrijven voor hun gebruikers zetten. Bijna drie jaar aan Kate, de digitale assistent in KBC Mobile, een jaar aan de speler van VRT MAX, en daarvoor onboarding voor SaaS-producten. Ik prototype met echte code en AI-tools, zodat ideeën als werkend prototype bij developers landen, en ik lever kleine producten van begin tot eind op.

Ervaring

dec 2022 tot mrt 2025, mrt 2026 tot nu	UX en Conversation Designer, Kate KBC, via iO, daarna freelance
Situatie	Kate is de digitale assistent in KBC Mobile en beantwoordt zo'n 21.500 vragen per dag.
Taak	Eigenaar van de gesprekken over zakelijke onderwerpen en diensten van derden (parkeren, mobiliteit, partnerfuncties): flows, microcopy, de kennisbank, en hoe ze presteren.
Acties	- Ontwierp intents, flows, foutafhandeling en doorverwijzing naar medewerkers, voor het ideale pad en voor randgevallen. - Deel van het kernteam dat de eerste LLM-experimenten in Kate bracht, tot dan een volledig regelgebaseerde assistent. Ontwierp hoe gegenereerde en gescripte antwoorden samenwerken, met een aparte ballon die AI-antwoorden en hun bronnen zichtbaar maakt. - Ontwierp proactieve gesprekken op het juiste moment in de klantreis, en de flows in de app waar Kate naar doorverwijst, zoals de geldautomaatzoeker. - Schreef heldere, empathische microcopy in de tone of voice van Kate, en verzorgde de kennisbank achter haar antwoorden. - Zette businessdashboards op om prestaties en breekpunten van gesprekken op te volgen, en begeleidde workshops om Product, business, legal, engineering en UI op één lijn te krijgen over de scope. - Deel van het kernteam dat de designafdeling van KBC naar Figma bracht, met gedeelde werkwijzen en de basis van een designstelsel.
Resultaten	186 gesprekken, 42 proactieve gesprekken en 109 verbeteringen aan de kennisbank opgeleverd. - Bijgedragen aan KBC Mobile als beste bankapp ter wereld (Sia Partners, 2024) en Kate als beste digitale assistent van België (Campfire AI, 2023 en 2025).
Tools	Figma, KBC-platform voor conversational AI, businessdashboards, Scrum
mrt 2025 tot mrt 2026	UX Designer, VRT MAX VRT, via iO
Situatie	VRT MAX is het streamingplatform van de Vlaamse openbare omroep, gemaakt voor een breed publiek.
Taak	De kijkervaring verbeteren, en toegankelijkheidsfuncties testbaar maken met echte gebruikers.
Acties	- Herontwierp de videospeler rond hoofdstukken en hoogtepunten, met markeringen op de tijdlijn en een sprong naar het volgende hoogtepunt. - Bouwde het interactieve prototype van de nieuwe speler, met hulp van AI, zodat development een werkende referentie kreeg in plaats van statische schermen. - Ontwierp een deelervaring die elke titel klaarmaakt voor sociale media, met een gegenereerde poster. - Zette een onderzoekskader op om toegankelijkheidsfuncties met gebruikers te testen.
Resultaat	De nieuwe speler ging live tijdens het WK, zodat kijkers een wedstrijd van tweeënhalf uur in enkele minuten konden inhalen.

	Tools	Figma, prototypen met AI (Claude Code), HTML, CSS, JavaScript
jul 2016 tot nu	Design Engineer, zaakvoerder Valderas, eigen zaak	
	Situatie	Mijn eigen praktijk voor ontwerp en bouw. Belangrijkste klant is Nitra, een ingenieursbureau, naast andere kmo's.
	Taak	Eigenaar van het volledige platform van Nitra: het Zoho One-CRM, opleidingsbeheer, datakwaliteit, pipelines, automatisatie en GDPR.
	Acties	• Koos het platform, ontwierp het datamodel en bouwde verrijkingspipelines op publieke databronnen, gefaseerd uitgerold in plaats van in één keer. • Ontwerpt en bouwt, met hulp van AI, de nieuwe Nitra Academy in Next.js en PostgreSQL, gehost in de EU, nu de organisatie low-code ontgroeit. Nu in testfase. • Ontwerp- en bouwprojecten voor LUCA School of Arts en Hawaiian.
	Resultaat	• Eén samenhangend platform dat aan de GDPR voldoet, van begin tot eind beheerd door één designer-engineer.
	Tools	Zoho One, Next.js, PostgreSQL, Python, Git, Figma, PostHog

aug 2020 tot nov 2022	UX Designer en Researcher Smooth Sailing	
	Situatie	Bureauwerk voor Payflip, Flexmail en Kaleidos, het besluitvormingsplatform van de Vlaamse overheid.
	Taak	Bestaande producten makkelijker maken voor nieuwe gebruikers, zonder de vaste gebruikers te storen.
	Acties	• Payflip: bracht het echte onboardingproces in kaart en maakte er een begeleide selfservice-flow van, getest met actieve klanten na elke ronde. Zette een basisdesignsysteem op in Figma. • Flexmail: herontwierp het contactbeheer als kern van een eenvoudiger onboarding, getest met vijf bestaande en mogelijke klanten. • Kaleidos: interviewde gebruikers om te zien hoe het platform echt gebruikt werd, vond waarom de adoptie achterbleef, en leverde enkele gerichte aanpassingen op.
	Resultaten	• Onboarding bij Payflip ging van 12 à 15 uur begeleid werk naar ongeveer 2 uur. • Onboarding bij Flexmail ging van weken naar dagen.
	Tools	Figma, Miro, Hotjar, Google Analytics

Vaardigheden en tools

Ontwerp	Conversation design, UX writing en microcopy (Nederlands, Engels), interaction design, designsystemen, toegankelijkheid (WCAG)
Onderzoek	Gebruikersinterviews, usabilitytests, toegankelijkheidstests, workshops begeleiden
Bouwen	Prototypen met AI, HTML, CSS, JavaScript, Next.js, PostgreSQL, Python, LLM-prompting
Tools	Figma, Claude Code, Zoho One, PostHog, Hotjar, Google Analytics, Miro, Notion, Git
Werkwijze	Design Thinking, Double Diamond, Scrum, Kanban, MVP-scoping, gefaseerde uitrol

Opleiding	Erkenning	Talen
Master in Interaction Design LUCA School of Arts, Brussel, 2019 tot 2021	Beste bankapp ter wereld (KBC Mobile, met Kate), Sia Partners, 2024	Nederlands moedertaal
Bachelor in Communicatie- en Multimediadesign, Interaction Design LUCA School of Arts, Brussel, 2016 tot 2019	Beste digitale assistent van België , uit 65 (Kate, KBC), Campfire AI, 2023 en 2025	Engels vloeiend
Design Systems Certificate Memorisely, 2023	Hoogste score voor design en toegankelijkheid (Kate, KBC), Campfire AI, 2024	Frans basis
	Spreker op UX Beers: van regelgebaseerde naar LLM-gestuurde gesprekken	Verder Bestuurslid en penningmeester, Open Knowledge Belgium vzw