

Progetto Laurea Magistrale Plus

(realizzazione esperienza in azienda anno accademico 2026/27)

Dati Università

Corso di Laurea COMUNICAZIONE DIGITALE
Tutor Universitario/Relatore tesi - Ambito di competenza del tutor universitario

Dati Azienda

Nome Azienda <i>FinecoBank S.p.A.</i>
Tutor aziendale e Funzione/ruolo del Tutor aziendale <i>Luca Canavesi – Responsabile della formazione CRM</i>

Contenuti del Progetto e informazioni sul tirocinio

Titolo del progetto di tirocinio Narrative Design e Customer Experience per l'evoluzione del Chatbot Conversazionale di Fineco
Attività/obiettivi previsti nel tirocinio e area/dipartimento in cui sarà inserito il tirocinante <i>Il tirocinante sarà inserito all'interno dell'area CRM nel team che si occupa della qualità e del continuous improvement, con l'obiettivo di contribuire al miglioramento dell'esperienza cliente nell'utilizzo del chatbot conversazionale di Fineco.</i> <i>Le principali attività previste saranno:</i> • <i>analisi dei flussi conversazionali del chatbot e dei principali percorsi utente;</i> • <i>identificazione di punti di frizione, incomprensioni linguistiche e cause di escalation verso operatori umani;</i> • <i>analisi dell'handover: valutazione delle motivazioni per cui il chatbot trasferisce la conversazione a un operatore</i> • <i>studio delle tecniche di Conversational Design, UX Writing e Narrative Design applicate ai servizi finanziari;</i> • <i>definizione di linee guida di tono di voce e personalità del chatbot;</i> • <i>revisione e riscrittura di dialoghi e contenuti presenti nella knowledge base;</i> • <i>progettazione di nuove modalità di interazione finalizzate a migliorare comprensione, engagement e autonomia del cliente;</i> • <i>analisi qualitativa dei feedback degli utenti e supporto nella definizione di KPI di Customer Experience;</i> • <i>elaborazione di proposte evolutive e raccomandazioni per l'ottimizzazione dei percorsi conversazionali.</i> <u><i>Obiettivo ultimo è il supporto alla definizione di una metodologia di lavoro al servizio delle strutture che si occuperanno della manutenzione evolutiva dei chatbot aziendali attraverso la gestione della conversazione</i></u> <i>L'attività consentirà allo studente di lavorare su un caso reale di applicazione dell'Intelligenza Artificiale Generativa e della comunicazione digitale in ambito bancario.</i>
Requisiti/ competenze tirocinante <i>Si ricercano studenti interessati ai temi della comunicazione digitale, dell'innovazione e della progettazione dell'esperienza utente.</i> <i>Competenze preferenziali:</i> • <i>conoscenza dei principi di comunicazione digitale;</i> • <i>interesse per User Experience (UX) e Customer Experience (CX);</i> • <i>capacità di scrittura e sviluppo contenuti digitali;</i> • <i>sensibilità verso il linguaggio e lo storytelling;</i> • <i>conoscenza base di metodologie di ricerca qualitativa;</i> • <i>capacità di analisi e sintesi;</i> • <i>buona conoscenza degli strumenti Microsoft Office;</i> • <i>interesse verso Intelligenza Artificiale e sistemi conversazionali.</i>

Corsi di formazione offerti dall'azienda durante l'esperienza di tirocinio (specificare se saranno offerti dei corsi di formazione e nel caso il titolo e l'ambito sul quali il tirocinante sarà formato) <i>Il tirocinante seguirà un percorso di formazione dedicato volto a favorire la conoscenza del contesto operativo e del modello di servizio Fineco.</i> <i>In particolare, saranno erogate sessioni formative relative a:</i> • prodotti e servizi bancari offerti alla clientela (conto corrente, carte, pagamenti, finanziamenti e servizi accessori); • prodotti e servizi finanziari e di investimento; • funzionamento dei principali processi di assistenza e supporto al cliente; • modello di Customer Care Fineco e principi di eccellenza nella relazione con il cliente; • customer experience nei canali digitali e conversazionali; • elementi di compliance, privacy e sicurezza applicati ai servizi bancari e finanziari. <i>La formazione consentirà al tirocinante di acquisire le conoscenze necessarie per comprendere i bisogni dei clienti e contribuire efficacemente all'analisi e al miglioramento dell'esperienza utente nell'ambito del chatbot e dei servizi digitali della banca.</i>
Potenziale ambito e argomento di tesi <i>I possibili temi di tesi possono riguardare:</i> • Narrative Design e Conversational AI nei servizi finanziari; • L'impatto del linguaggio conversazionale sull'esperienza cliente; • User Experience nei chatbot bancari; • AI Generativa e Customer Care digitale; • Human-Centered Design applicato all'assistenza conversazionale; • Analisi dei fattori che influenzano l'adozione dei chatbot nel settore bancario.
Sede del Tirocinio <i>Milano – Via Marco D'Aviano, 5</i>
Durata del tirocinio (12 mesi) <i>12 mesi</i>
Rimborso spese - informazione da acquisire se l'azienda ha una politica diversa dal minimo (min 500€/netti- max 800€/netti) - indicare eventuali altri benefit (navetta, mensa, foresteria...) 800€ + buoni pasto
Richieste specifiche dall'azienda <i>Forte interesse verso candidati motivati ad approfondire i temi della comunicazione digitale, dell'innovazione, della customer experience e dell'intelligenza artificiale applicata ai servizi.</i> <i>Saranno valutate positivamente esperienze universitarie o progettuali in ambito UX, content design, digital marketing, storytelling o ricerca sugli utenti.</i>
Note/ da segnalare <i>Il progetto offre l'opportunità di contribuire all'evoluzione di uno strumento di assistenza utilizzato quotidianamente dai clienti, collaborando con team multidisciplinari coinvolti nei processi di innovazione digitale e Customer Experience.</i>