



MICHELE BURIGO

PROFILO

Leader affermato nella Customer Experience e nella User Research, con una solida esperienza nel trasformare feedback e dati dei clienti in strategie ad alto impatto per la crescita del business. Senior nella guida e nello sviluppo di team ad alte prestazioni, allineando design, prodotto e marketing tramite chiari obiettivi (OKR). Facilita decisioni rapide e informate grazie a modelli di insight strutturati e a una chiara visione di quali iniziative generano valore e migliorano i principali KPI aziendali.

INFORMAZIONI PERSONALI

Data di Nascita: 03.06.1974
Stato Civile: sposato
Nazionalità: Italiana/tedesca
Città di nascita: Milano

LINGUE

Italiano - madrelingua
Inglese - fluente
Tedesco - fluente

COMPETENZE

Leadership
Storytelling
Pensiero analitico e critico
Ricerca avanzata con metodi misti (quantitativi + qualitativi)

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Team Leader UX Research

Cornelsen Verlag GmbH, Berlino
Maggio 2021 – Settembre 2025

Risultati ad alto impatto

- Implementazione e gestione di un sistema di in-app feedback che ha migliorato in modo significativo la qualità dei feedback raccolti nei punti critici della customer journey, ottimizzando l'interazione complessiva dei clienti con l'azienda.
- Integrazione delle metriche di customer success (NPS, CES, CSAT) in tutti i prodotti digitali Cornelsen, garantendo che tali metriche generassero insight azionabili a supporto di decisioni strategiche di prodotto e di business.

Responsabilità principali

- Collaborazione con team cross-funzionali, tra cui Product Management, Marketing e Customer Support, per tradurre efficacemente gli insight in strategie di prodotto e miglioramenti della customer experience.
- Sviluppo e manutenzione di dashboard in Power BI per il monitoraggio in tempo reale dei principali indicatori della customer experience a supporto delle decisioni strategiche.
- Coaching e mentoring del team, identificazione dei gap di competenze e conduzione di sessioni formative per rafforzare la comprensione e l'utilizzo dei dati cliente all'interno dell'organizzazione.

Direttore User Experience - Dati e Ricerca

IBM iX, Düsseldorf
Settembre 2019 – Aprile 2021

- Ottimizzazione delle piattaforme e-commerce attraverso UX Research e analisi dei dati, con miglioramenti misurabili nella conversion e nella soddisfazione dei clienti.
- Guida di progetti internazionali B2B e B2C di Customer Experience finalizzati ad aumentare soddisfazione e fidelizzazione su più mercati, utilizzando Qualtrics per la raccolta e l'analisi di feedback su larga scala.
- Leadership e coaching sulle strategie di Customer Experience centrate sui dati, supportando i team nell'implementazione delle best practice per l'analisi del feedback e del miglioramento delle interazioni utente a livello globale.

Capo della User Experience Dati e Ricerca

ecx.io an IBM Company, Düsseldorf

Gennaio 2019 – Agosto 2019

- Sviluppo di customer journey map data-driven e framework di ottimizzazione UX per clienti B2B e B2B2C, con l'obiettivo di identificare pain point critici e migliorare soddisfazione, engagement e interazione nei touchpoint principali.
- Supporto alla crescita del team tramite mentoring, condivisione delle conoscenze e feedback 360°.

Ricercatore Post-doc

CITEC (Cognitive Interaction Technology)

University of Bielefeld, Bielefeld

Gennaio 2010 – Dicembre 2018

- Ricerca avanzata sull'interazione uomo-macchina, studiando i meccanismi cognitivi e comportamentali che modellano il comportamento degli utenti.
- Responsabile del laboratorio di Eye-Tracking, con sviluppo di metodologie innovative per l'analisi dell'attenzione visiva e dell'interazione utente.
- Applicazione dei principi delle scienze cognitive alla progettazione di interfacce digitali intuitive e user-centered.
- Collaborazione con aziende per trasformare la ricerca accademica in soluzioni UX applicate.

Ricercatore Post.doc

Istituto di Neuropsicologia, Bosisio Parini

Ottobre 2007 – Dicembre 2009

- Interviste e somministrazione di test cognitivi.
- Registrazione e analisi di dati eye-tracking ed EEG.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Dottorato in Scienze Cognitive

University of Plymouth, Regno Unito

Settembre 2004 - Luglio 2009

- Studio dei processi di elaborazione dell'informazione visiva e della loro mappatura linguistica nelle interazioni umane.

Borsa di Studio

Università di Milano-Bicocca, Milano

Marzo 2002 – Agosto 2004

- Ricerca sull'attenzione visiva nei processi inferenziali e negli eventi percettivi.
- Raccolta di dati empirici e analisi statistiche.

Tirocinio post-laurea

Ospedale Figlie di San Camillo Hospital, Cremona

Settembre 2001 – Marzo 2002

- Somministrazione di batterie di test neuropsicologici.
- Stesura di valutazioni cliniche.

Laurea in Psicologia (vecchio ordinamento)

Università di Padova, Padova
Settembre 1996 – Giugno 2001

- Simulazioni di reti neurali (IA) del sistema cognitivo coinvolto nell'elaborazione dei fatti aritmetici. (voto: 102/110).

ESPERIENZE ACCADEMICHE DI DOCENZA

Movimenti oculari e cognizione

Università di Bielefeld, Bielefeld
Ottobre 2017 - Gennaio 2019

Analisi dei movimenti oculari con modelli multimodali misti

Università di Potsdam, Potsdam
Settembre 2015

Processi attentivi nella comunicazione e nella HCI

Università di Bielefeld, Bielefeld
Settembre 2011

Analisi dei Dati – docenza ufficiale

Università di Pavia, Pavia
Ottobre 2007 – Dicembre 2009

COMPETENZE TECNICHE

Software & Strumenti

- Feedback & Questionari: Qualtrics, Medallia, Tivian, QuestionPro, Hotjar, Trbo
- CRM: HubSpot
- Test: TestBirds, UserTesting
- Analytics: Google, Adobe, Matomo, PostHog
- Analisi dei dati: R, SPSS, SQL, PowerBI, Tableau, DAX
- Design: Figma

Interessi Personali

- Corsa, arrampicata, bici da strada, parapendio, scacchi

Düsseldorf, 21 Novembre, 2025

