LiveHelp®

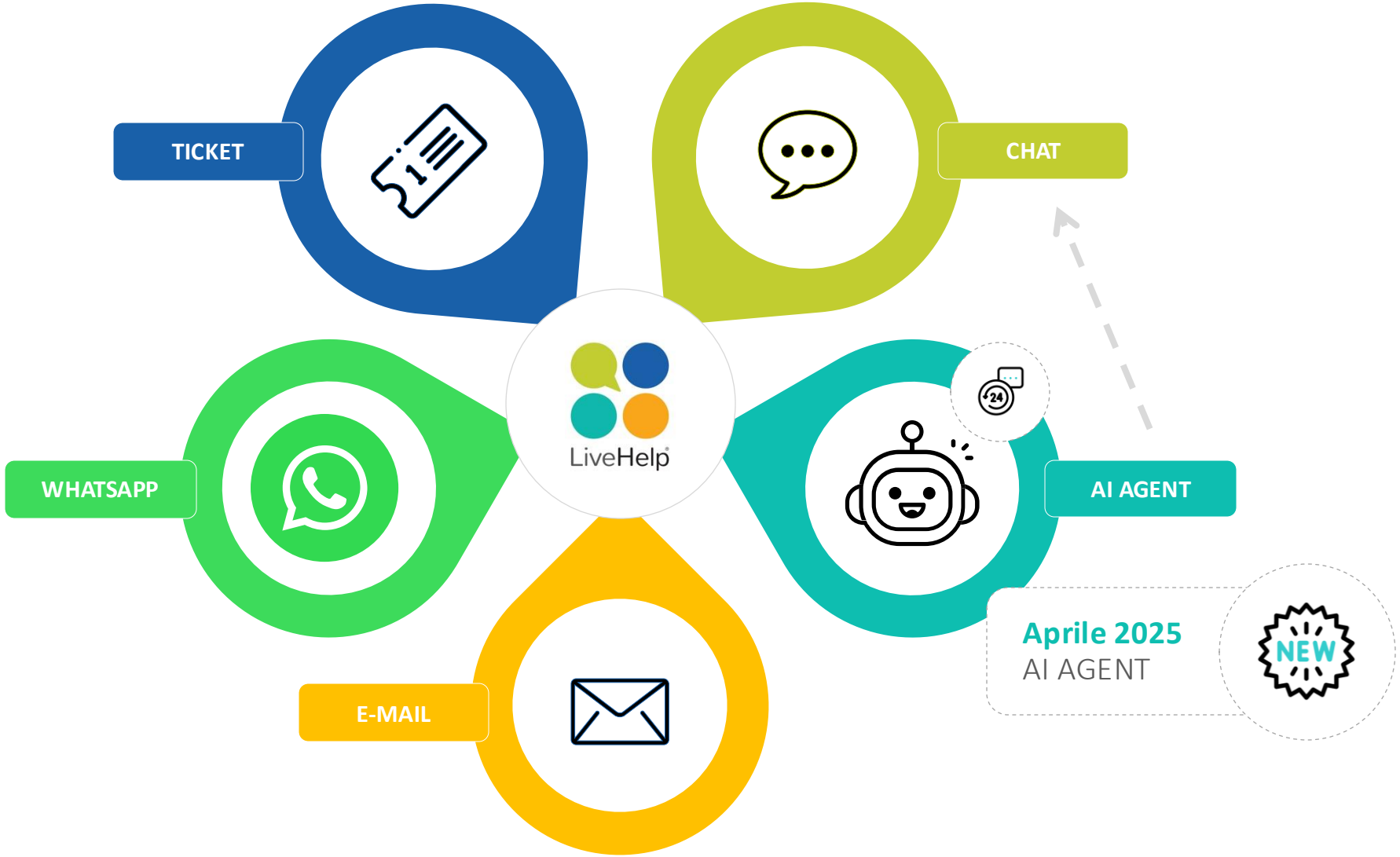
Intelligenza Artificiale **Generativa** / **Agentica**

BETPOINT

CMMC AWARDS **2025** | **23** OTTOBRE **2025**

Betpoint è un **concessionario** dell'**Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di stato** per la raccolta del **gioco pubblico a distanza**.

La nostra azienda si distingue da sempre per l'**attenzione verso la clientela**, ponendo al centro la **tutela del giocatore**, la **correttezza** delle i**nformazioni** fornite, l'esperienza di gioco e la promozione di un **approccio responsabile** al gioco.


TICKET
CHAT
WHATSAPP
LiveHelp
AI AGENT
E-MAIL
Aprile 2025
AI AGENT
NEW

1

ANALISI
E **RACCOLTA**
DEI DATI

2

STRUTTURAZIONE
DELLA
KNOWLEDGE
BASE

3

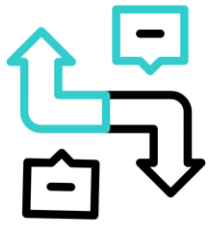
INTEGRAZIONE
DEL **LINGUAGGIO**
NATURALE
(NLU)

4

FASE DI **TEST**
E
OTTIMIZZAZIONE

5

RISULTATI
OTTENUTI



Risposta a **domande informative** e propone **escalation** quando necessario

Aggiornamento continuo delle **informazioni** sulle **promozioni** presenti

Riconoscimento dei casi di **ludopatia** e **indirizzamento** verso gli opportuni **Enti**

Individuazione e gestione delle **situazioni critiche** in cui il cliente mostra **stati d'animo alterati**

Go-live
Aprile 2025

+ di **1.500**
conversazioni
al **mese**

Diminuzione
delle richieste
via **ticket**
e **telefono**

Presidio
assistenza
24/7

ESCALATION
DIFFERENZIATA

CONTESTUALIZZAZIONE
CLIENTE

KNOWLEDGE
MANAGEMENT

Grazie
per l'attenzione!

BETPOINT

LiveHelp®