



VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO

1387



CMMC AWARDS 2025

23 OTTOBRE 2025



LiveHelp®

Chiara Arlati

**Esperta Intelligenza Artificiale
e Mente Umana**

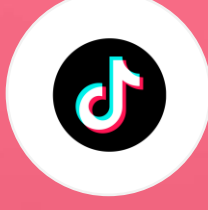
AI ADVISOR DI LIVEHELP®
c.arlati@livehelp.it



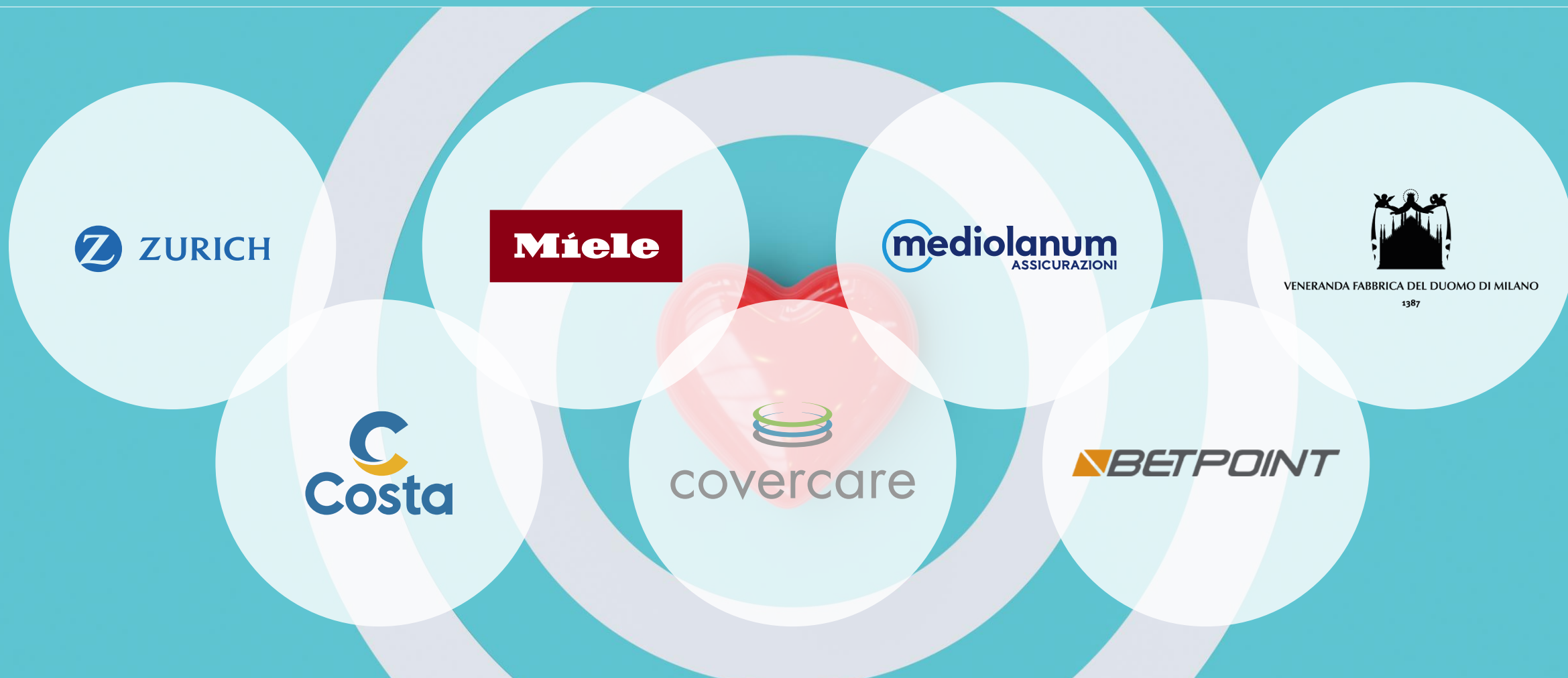
Valentina Gallazzi

**Raccolta Fondi, Marketing
e Servizi ai visitatori**

**Veneranda Fabbrica
del Duomo**



Aiutiamo le aziende ad utilizzare la **tecnologia** in **modo intelligente**
per lasciare spazio alla **relazione umana**



La **Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano**
è lo storico ente che si occupa da 630 anni
della **conservazione** e **valorizzazione**
della **Cattedrale**



VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO

1387



TERRAZZE



DUOMO



**AREA
ARCHEOLOGICA**



**MUSEO, TESORO
E CHIESA DI S. GOTTARDO**



Turisti internazionali: circa **70%**

Provenienze principali dei turisti stranieri: **USA, UK, Francia, Germania, Spagna**



89% prima visita Duomo

Permanenza media a Milano di **3 giorni**



Oltre il **60%** dei **biglietti** acquistati **online**

3,4 milioni di biglietti nel **2024** - **1,7 milioni** nel **1° semestre 2025**



Età media visitatori: **37 anni** e viaggiano in **coppia/ famiglia**

(media 3 persone)



Indicatori di valutazione **soddisfazione** della visita **sopra 89** (da 0 a 100)

Net Promoter Score Promotori 95%







AI PROPRIETARIA

Chiudere

OPZIONI >

Gian Galeazzo Visconti

Salve **Giulia**, sono l'**assistente virtuale** della **Veneranda Fabbrica del Duomo**.

Come posso aiutarla oggi?

16:59:15

Quali sono gli orari delle messe?

16:59:23

Gian Galeazzo Visconti

Può partecipare alle celebrazioni liturgiche:

- Da **lunedì a venerdì**:
 - 7:00;
 - 8:00;
 - 11:00;
 - 13:00;
 - 17:30.
- Il **sabato** alle ore **17:30**;
- La **domenica**:
 - 7:00;
 - 8:00;
 - 9:30;
 - 11:00 (in lingua latina)
 - 12:30;
 - 17:30.

Per maggiori informazioni, consulti il link: [Orari delle celebrazioni](#)

Scrivere qui la domanda

Powered by LiveHelp®

c'è una messa alle 11?

10:08:30

Gian Galeazzo Visconti

L'argomento è molto vasto. Cosa intendevi?
Clicca una delle domande proposte.

10:08:30

Quali sono gli orari delle messe?

Per partecipare alle celebrazioni è necessaria la prenotazione o l'acquisto del biglietto?

Gian Galeazzo Visconti

Oppure descriva meglio la sua richiesta riguardo a 'c'è una messa alle 11?'

10:08:30

Scrivere qui la domanda

Quali sono gli orari delle confessioni?

11:09:26

Gian Galeazzo Visconti

Le confessioni si svolgono:

- Da **lunedì a sabato**: dalle **8:00** alle **18:00**;
- La **domenica e festivi**: dalle **8:00** alle **11:00** e dalle **16:30** alle **18:00**.

11:09:25

Scrivere qui la domanda

Powered by LiveHelp®



AI GENERATIVA

Chiudi

OPZIONI >

Duomo

Ciao **Giulia**, sono l'**assistente virtuale** del **Duomo di Milano**. Come posso aiutarti?

10:17:50

c'è una messa alle 11? e posso confessarmi prima?

10:18:07

Duomo

Sì, c'è una messa alle 11:00. Puoi confessarti prima, poiché le confessioni si svolgono da lunedì a sabato dalle 8:00 alle 18:00 e la domenica dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 16:30 alle 18:00.

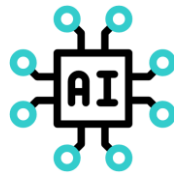
10:18:07

Era la risposta che cercavi?

Scrivere qui la domanda

Risposte generate da IA Generativa. Le informazioni potrebbero subire variazioni.

Powered by LiveHelp®



Uno dei primi
Agent
Generativi
orientato
direttamente
verso il **B2C**,
senza escalation.



In grado
di gestire
le interazioni
in **qualsiasi**
lingua.



Costruito su
Knowledge Base
basata
sulle **richieste**
reali.

Cosa è l'Agent Duomo Milano?

- L'Agent Duomo Milano è un' **AI Generativa**
In grado di fornire informazioni riguardo al Duomo di Milano: biglietti, visite, celebrazioni liturgiche, donazioni e molto altro.
- Scrivi la tua richiesta con **frasi semplici nel tuo linguaggio naturale**
Es. "quali sono gli orari di visita", "vorrei fare una donazione"...
- L'Agent Duomo Milano è **intelligente**
Ma non infallibile! Per verificare le informazioni importanti contatta info@duomomilano.it

L'Agent Duomo Milano è intelligente

*Ma non infallibile!
Per verificare le informazioni importanti
contatta info@duomomilano.it*

Ho capito!



*Risposte generate da IA Generativa.
Le informazioni potrebbero subire variazioni.*

Powered by LiveHelp®

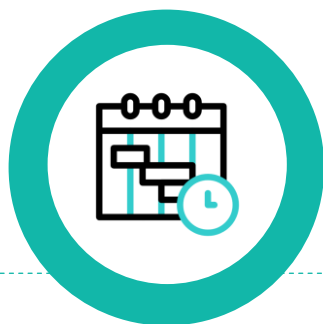
*Risposte generate da IA Generativa. Le informazioni potrebbero subire variazioni.
Powered by LiveHelp®*

Etica e trasparenza

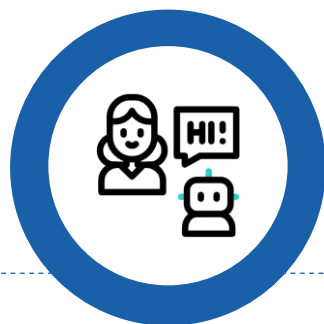
GENIUSAGENT
È AI ACT COMPLIANT



Con l'utilizzo dell'**AI GENERATIVA** è tuttavia fondamentale ricordare all'utente che l'Agent **può commettere errori** e la **fonte ufficiale** a cui fare **riferimento**



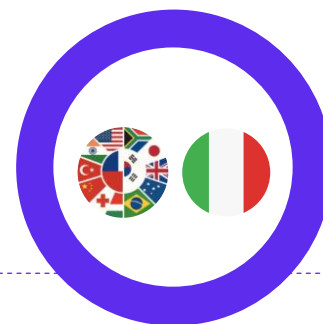
Go-Live
Settembre
2025



+ 2.000
conversazioni
al mese



70
conversazioni
al **giorno** in media



71% multilingua
Conversazioni
in più di **10 lingue**
29% Italiano



LiveHelp®

www.livehelp.it

