

**4 Maggio 2026 - 09:52** di Radek Adamic

---

Fino a poco tempo fa, nel settore iGaming ci si interrogava se l'intelligenza artificiale fosse una moda passeggera o una leva strutturale di crescita. Secondo il report iGaming Trends 2026 di SOFTSWISS, la risposta è ormai definita: l'AI è diventata parte integrante delle operazioni. Oltre 350 professionisti hanno valutato la sua importanza con un punteggio medio di 8,41 su 10 nel 2026, in lieve aumento rispetto all'8,15 del 2025. La variazione contenuta conferma una tendenza stabile: l'AI è oggi un requisito consolidato.

Questo cambiamento è evidente soprattutto nello sviluppo dei giochi, nella protezione dei giocatori e nei processi CRM. Se in passato i sistemi di tutela funzionavano come rilevatori di fumo, intervenendo solo dopo l'insorgere di problemi, nel 2026 i modelli basati su AI monitorano continuamente il comportamento dei giocatori, individuando segnali di rischio in tempo reale e consentendo interventi più mirati.

### **I dati trasformano la progettazione dei giochi**

L'analisi dei dati sta riscrivendo le regole del game design. Aziende specializzate nello studio dei contenuti in streaming integrano strumenti di AI per sostituire l'intuizione con decisioni basate su evidenze. Strmlytics, ad esempio, analizza oltre 10.000 ore mensili di contenuti su Twitch, Kick e YouTube, individuando quali elementi visivi e funzionali catturano maggiormente l'attenzione del pubblico.

BGaming, in collaborazione con Strmlytics, ha applicato questi insight nello sviluppo del gioco Aztec Clusters, che nei primi 30 giorni ha raggiunto 6 milioni di minuti di visione complessiva. Entro fine anno, il tempo di trasmissione è aumentato del 25% e la copertura del 14%.

Anche parametri tecnici come RTP e volatilità sono stati rivisti: oggi vengono calibrati sulla base di dati reali di comportamento dei giocatori, superando i limiti dei modelli teorici utilizzati in passato.

### **CRM e personalizzazione in tempo reale**

L'integrazione dell'AI ha trasformato il CRM da semplice strumento di gestione campagne a sistema decisionale avanzato per la fidelizzazione. Segmentazione, personalizzazione e ottimizzazione dei bonus sono ora guidate da modelli predittivi.

Optimove rappresenta un esempio significativo: il suo AI Decisioning Studio opera in tempo reale durante la sessione di gioco, senza necessità di intervento umano. Secondo il report Customer Engagement Trends 2025, questi sistemi hanno generato un incremento medio del 33% nel valore del ciclo di vita dei clienti.

All'interno di SOFTSWISS, l'adozione dell'AI ha portato anche a miglioramenti operativi tangibili. L'automazione nella gestione dei messaggi dei provider di pagamento ha ridotto i tempi di preparazione dei documenti da circa quattro ore a venti minuti, consentendo a un singolo operatore di gestire fino a tre volte più pratiche.

### **Cybersecurity tra difesa e nuove minacce**

Nel campo della sicurezza informatica, l'AI rappresenta sia uno strumento di protezione sia una nuova fonte di rischio. I sistemi avanzati di rilevamento delle frodi analizzano transazioni e comportamenti sospetti con maggiore precisione. Tecnologie come le Graph Neural Networks, utilizzate da Sumsud, permettono di identificare schemi fraudolenti invisibili ai sistemi tradizionali.

Questo approccio riduce i falsi positivi e rende più efficienti i controlli KYC e AML, basandosi su analisi comportamentali anziché su regole rigide. Tuttavia, la crescita della complessità delle minacce impone agli operatori un rafforzamento continuo delle difese.

Nel 2025, casi concreti hanno evidenziato la portata del fenomeno: TipSport ha registrato un aumento significativo di attacchi tramite bot e furti di account, supportati da tecnologie come deepfake vocali e identità sintetiche. Nello stesso periodo, oltre un milione di attacchi phishing sono stati segnalati nel primo trimestre, con un incremento del 180% rispetto al 2023. Le perdite globali da truffe nel 2024 sono state stimate in 442 miliardi di dollari.

### **Nuove competenze e trasformazione del lavoro**

L'adozione diffusa dell'AI sta ridefinendo ruoli e competenze all'interno delle aziende iGaming. Secondo il report iGaming Talent Trends 2026, otto aziende su dieci utilizzano attivamente strumenti di intelligenza artificiale.

Il cambiamento riguarda più le mansioni che i posti di lavoro nel loro complesso. L'AI modifica le responsabilità operative, creando una crescente domanda di professionisti in grado di supervisionare e valutare criticamente i risultati prodotti dai modelli.

Nel settore tecnico, la capacità di utilizzare strumenti di AI è diventata una competenza di base. Parallelamente emergono nuovi ruoli, come i data annotator, che non richiedono necessariamente una laurea ma competenze specifiche nella gestione e preparazione dei dati.

La sfida principale resta culturale: integrare nuove tecnologie in team abituati a processi consolidati richiede formazione e adattamento continuo.

### **Il nuovo equilibrio competitivo**

Nel 2025 gli operatori valutavano ancora se investire nell'AI; nel 2026 questa scelta è ormai acquisita. L'intelligenza artificiale è diventata uno standard per sviluppo giochi, CRM e sicurezza informatica. Il focus si è spostato su come utilizzarla in modo efficace.

Il divario tra operatori con integrazione avanzata e quelli ancora in fase esplorativa è oggi evidente nei risultati: performance, gestione del personale, esposizione alle frodi e capacità di fidelizzazione.

Secondo SOFTSWISS, le strategie future devono concentrarsi su quattro pilastri: infrastrutture dati affidabili, standard chiari per l'uso dei modelli, metriche orientate al business e integrazione trasversale tra funzioni aziendali. In questo scenario, l'AI non rappresenta più un vantaggio competitivo opzionale, ma la base su cui costruire lo sviluppo del settore.

---

**Fonte:** <https://www.jamma.it/?p=351359>