

7 Luglio 2026 - 11:28 di *Maurizio Brodo*

L'intelligenza artificiale sta modificando il modo in cui gli utenti interagiscono con le piattaforme di gioco. Dopo aver trasformato il customer care e l'assistenza ai giocatori, la nuova frontiera è lo **sportsbook conversazionale**: un modello che consente di cercare eventi, ricevere quote e piazzare scommesse utilizzando il linguaggio naturale, attraverso chat, messaggistica istantanea e assistenti vocali.

Un'evoluzione che promette di ridefinire l'esperienza di gioco e che potrebbe rappresentare uno dei principali fattori competitivi del settore nei prossimi anni.

Se negli ultimi anni la competizione tra operatori si è concentrata su quote, velocità delle piattaforme e ricchezza dell'offerta, oggi il vero terreno di sfida si sta spostando sull'esperienza utente. Lo sportsbook conversazionale nasce proprio da questa esigenza: eliminare la complessità della navigazione tradizionale e consentire al giocatore di esprimere semplicemente ciò che desidera.

“Voglio puntare 20 euro sulla vittoria del Milan con gol di Leao”, oppure “Mostrami tutte le quote sulla finale di Wimbledon”. Dietro una richiesta formulata in linguaggio naturale, l'intelligenza artificiale interpreta l'intenzione dell'utente, individua il mercato corretto e costruisce automaticamente il betslip, riducendo drasticamente il numero di clic necessari per arrivare alla scommessa.

Il mercato, tuttavia, è ancora nella fase iniziale della sua evoluzione e si possono distinguere chiaramente due segmenti. Da una parte esistono le vere piattaforme di betting conversazionale, sviluppate da operatori come Voxbet, ChatBet e BetHarmony, che trasformano voce o testo in una scommessa pronta per essere confermata. Dall'altra troviamo le piattaforme di intelligenza artificiale dedicate all'assistenza dei giocatori, già diffuse presso centinaia di operatori internazionali per gestire richieste su bonus, prelievi, verifiche KYC, limiti di deposito e gioco responsabile.

È quest'ultimo segmento ad aver raggiunto una diffusione significativa, mentre il betting conversazionale puro rimane ancora una tecnologia emergente.

I numeri raccontano con chiarezza la velocità del cambiamento. Secondo un'indagine [SBC Media x Comm100](#) il 18,2% degli operatori ha già implementato completamente agenti AI per il supporto ai clienti, il 36,4% li sta sperimentando

attraverso progetti pilota e il 40,9% li sta valutando. Nessun operatore intervistato afferma di non prendere in considerazione l'intelligenza artificiale conversazionale. Un dato che lascia intuire come il settore abbia ormai imboccato una direzione irreversibile.

Anche la [geografia dell'innovazione secondo i dati EGBA](#) è significativa. L'Europa rappresenta oggi il mercato più maturo grazie all'elevata penetrazione del gioco online, alla regolamentazione consolidata e all'utilizzo massiccio del mobile. Il Regno Unito resta il laboratorio più avanzato, mentre il Brasile e più in generale l'America Latina stanno diventando il terreno ideale per sperimentare il betting attraverso WhatsApp e le piattaforme di messaggistica, favorite da abitudini digitali già fortemente orientate alla conversazione. Negli Stati Uniti, invece, la crescita si concentra soprattutto sull'automazione del customer service più che sulla raccolta delle scommesse tramite chat.

È possibile anche una stima del valore economico di questo comparto. Il mercato globale B2B delle soluzioni conversazionali dedicate agli sportsbook e al supporto dei giocatori [viene valutato da Grand View Research](#) in circa 68 milioni di dollari nel 2026, con la prospettiva di raggiungere 182 milioni entro il 2030, sostenuto da un tasso medio di crescita annuo vicino al 28%. Si tratta di una stima inferenziale costruita incrociando diversi indicatori di mercato, poiché non esiste ancora una categoria economica autonoma dedicata esclusivamente agli sportsbook conversazionali.

La tecnologia, però, non è sufficiente. L'aspetto decisivo riguarda la compliance. Un assistente conversazionale deve essere in grado di rispettare le regole sul gioco responsabile, riconoscere richieste di autoesclusione, gestire correttamente bonus e limiti di deposito, evitare informazioni errate e trasferire la conversazione a un operatore umano quando necessario. Non sorprende quindi che il 78,3% degli operatori individui proprio nel rischio di errori o informazioni inesatte la principale criticità nell'adozione dell'intelligenza artificiale.

L'architettura che emerge come più efficace è quella ibrida: un livello conversazionale basato sull'AI collegato tramite API allo sportsbook, ai sistemi di gestione del giocatore, ai CRM, ai pagamenti, ai controlli KYC e agli strumenti dedicati al gioco responsabile. In questa configurazione il chatbot non sostituisce la piattaforma di gioco, ma diventa il nuovo punto di accesso ai servizi dell'operatore.

Nel 2026 lo sportsbook conversazionale non rappresenta ancora uno standard di

mercato, ma è già un elemento capace di creare un vantaggio competitivo. Nel breve periodo l'adozione continuerà a concentrarsi sull'assistenza automatizzata e sul self-service; successivamente cresceranno le applicazioni dedicate alla fidelizzazione e alle promozioni personalizzate, fino ad arrivare alla piena gestione conversazionale della scommessa nei mercati in cui regolamentazione e abitudini dei consumatori lo consentiranno.

Il vero vantaggio competitivo non sarà semplicemente possedere un chatbot, ma disporre di un assistente intelligente perfettamente integrato con l'intera infrastruttura dello sportsbook e governato secondo rigorosi criteri di compliance.

Fonte: <https://www.jamma.it/?p=355168>