



## **Giochi - Come funziona l'assistenza clienti nel gioco online**

**Roma - 28 set 2022 (Prima Notizia 24) Quello che c'è da sapere sul gioco online.**

L'offerta del mondo del gaming è sempre in continua evoluzione, spinta probabilmente anche dai dati economici che indicano una grande crescita di utenti, volume d'affari e grandi prospettive di sviluppo. Lo dimostrano ad esempio recenti dati raccolti in Italia sul comparto dei videogiochi. Sia che si parli di videogiochi che di iGaming, le piattaforme sono in continuo aggiornamento per adeguare la proposta alle diverse esigenze dei giocatori. Quando si tratta di gioco online, ogni sito ha le sue caratteristiche e particolarità, e tutti gli operatori devono svolgere la loro attività nel rispetto di specifiche regole e normative. Innanzitutto, un casinò online deve godere assolutamente della licenza ADM, ovvero una certificazione rilasciata direttamente dallo Stato Italiano che dà la possibilità ai casinò di operare legalmente nel nostro Paese. Cosa fa l'ADM (Agenzia delle Dogane e dei Monopoli)? Regolamenta le attività e garantisce sicurezza ai propri clienti. Un altro fattore determinante è quello di dare l'opportunità ai consumatori di scegliere i metodi di pagamento disponibili, che dovranno essere i più sicuri possibile per evitare incresciosi inconvenienti. L'assistenza clienti Un elemento fondamentale, non assolutamente meno importante degli altri, è certamente l'assistenza clienti, che, come si può leggere ad esempio su una guida relativa a Goldbet Casino, ha come obiettivo quello di essere funzionale e tempestiva. Il casinò online dovrà indicare i giorni e gli orari nei quali gli operatori saranno a disposizione dei clienti. Naturalmente, soprattutto considerando che si parla di denaro e quindi di affari strettamente personali, la velocità con la quale l'assistenza clienti risponde al proprio utente è un dettaglio che fa tutta la differenza del mondo. Tuttavia, non sempre c'è necessariamente bisogno dell'assistenza clienti, tanto che ogni casinò online fornisce ai consumatori una sezione nella quale poter trovare le risposte alle domande più frequenti. La prima, ad esempio, riguarda semplicemente la registrazione sul casinò online. In questo caso si fa riferimento alla creazione di un account, che in determinati casi, soprattutto con persone poco pratiche digitalmente, può recare tanti problemi da dover ricorrere al servizio clienti. Anche i metodi di deposito e di prelievo non sono sempre così chiari o semplici da comprendere, tanto che la maggior parte dei problemi vengono riscontrati proprio nella fase di prelievo. Non parliamo, poi, di quelle che sono le promozioni, le offerte, i bonus e i programmi di fidelizzazione. In questi casi bisogna fare parecchia attenzione ai requisiti di scommessa, all'importo minimo del deposito e alla data di scadenza. Per tutte le informazioni che mancano, c'è proprio la possibilità di chiedere all'assistenza clienti. La live chat Il servizio clienti, solitamente, è accessibile in diverse modalità: per telefono, social media, live chat o e-mail. La maniera più conveniente e più rapida per contattare il servizio clienti è certamente la live chat, la quale ti permette di entrare direttamente in contatto con il tuo operatore. Questa funzione ti offre la possibilità di risolvere ogni tuo problema parlando con un vero e proprio

essere umano. In questo caso non ci si deve limitare alle domande frequenti presenti sul sito web, ma si può spaziare e formulare il quesito che si desidera. La maggior parte delle chat dal vivo sono disponibili 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, ma alcune sono aperte solamente in determinati periodi della giornata. Come abbiamo già detto precedentemente, è assolutamente compito del casinò online indicare ai propri clienti i giorni e gli orari di apertura. Accedere alla chat dal vivo è rapido e semplicissimo, tanto che basta cliccare un determinato pulsante, indicato nella sezione apposita, per aprirla e per iniziare la conversazione. In certi casi, l'apertura della chat viene accompagnata anche da informazioni necessarie, ovvero nome, cognome ed indirizzo e-mail. Una volta contattato l'operatore disponibile, l'utente potrà spiegare nel dettaglio il proprio problema e ricevere un aiuto quasi immediato. Nel caso in cui si dovesse trattare di un problema più complesso del solito, il cliente potrebbe essere chiamato ad inviare uno screenshot al responsabile del casinò. Tra le soluzioni, nel caso in cui l'assistenza non riuscisse a garantire l'aiuto di cui il consumatore ha bisogno, c'è anche quella di andare personalmente in uno degli uffici responsabili.

*(Prima Notizia 24) Mercoledì 28 Settembre 2022*