



# Responsible Gaming: Praxis und Zukunft

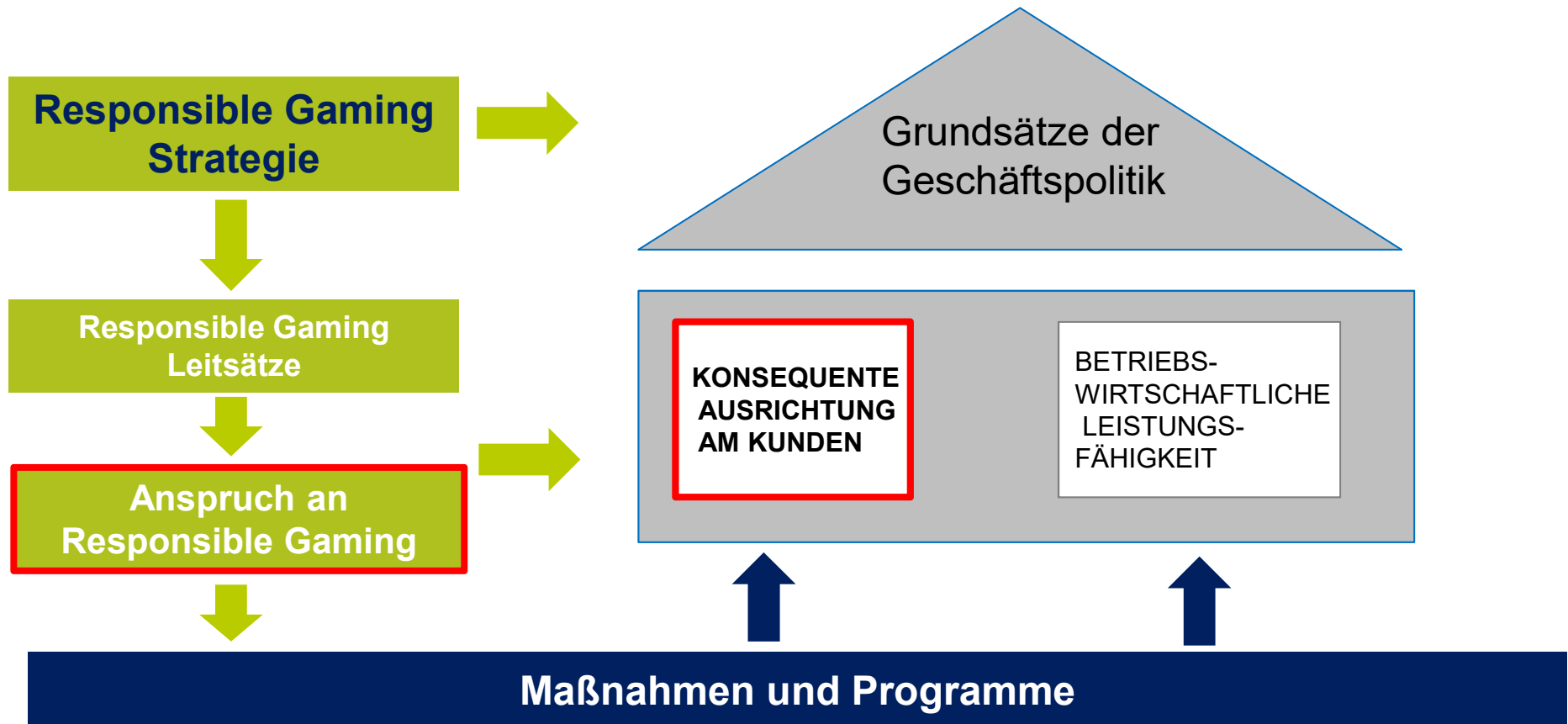
# Agenda

1. Responsible Gaming als Teil einer Unternehmensstrategie
2. Responsible Gaming in der Praxis
3. Herausforderungen für die Zukunft:  
Für uns und für alle.

# 1. RESPONSIBLE GAMING ALS TEIL EINER UNTERNEHMENSSTRATEGIE

## 1. Responsible Gaming als Teil einer Unternehmensstrategie

Responsible Gaming ist fest verankert in WestLottos Unternehmensstrategie.



## 1. Responsible Gaming als Teil einer Unternehmensstrategie

Die Handlungsfelder in unserer Unternehmensstrategie bilden gleichzeitig den Rahmen für unsere Responsible Gaming Leitsätze.

*„Innovative und zielgerichtete Maßnahmen zur Aufklärung, Information und Prävention mit Fokus auf unsere Kunden und deren Erwartungen.“*

*„Effektiver Schutz und attraktive, sichere Spiele pragmatisch umgesetzt.“*

## **2. RESPONSIBLE GAMING IN DER PRAXIS**

## 2. Responsible Gaming in der Praxis

Responsible Gaming muss kundenorientiert sein.



## 2. Responsible Gaming in der Praxis

Zertifizierungen sind für uns ein wichtiges Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung.

Zertifizierung der European Lotteries Association



Zertifizierung der World Lottery Association



## 2. Responsible Gaming in der Praxis

### Wir lernen durch Stakeholder Management.



### **3. HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE ZUKUNFT: FÜR UNS UND FÜR ALLE.**

### 3. Herausforderungen für die Zukunft: Für uns und für alle.

**Eine hohe Verantwortung erfordert kontinuierliches Lernen um zukünftigen Herausforderungen zu begegnen.**

- a. Kundenanspruch und Kundenerwartungen**
- b. Demografischer Wandel und Digitalisierung**
- c. Marktbedingungen und Marktentwicklung**
- d. Spielerverhalten durch Datenauswertung und Big Data**
- e. Forschung und Entwicklung**
- f. Vertriebsmanagement der Zukunft**

### 3. Herausforderungen für die Zukunft: Für uns und für alle.

#### Fazit.

Um die Herausforderungen der Zukunft zu meistern, arbeiten wir aktuell an unterschiedlichen Projekten – zum Beispiel:

- Stakeholderdialoge zum Thema Verbraucherschutz
- Kennzahlen und Berichtsprozesse weiterentwickeln und zugänglich machen
- Neuer Wegweiser für Annahmestellen / Umorientierung der Menschen in den Vertriebsstellen

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.**

**Gerne stehe ich Ihnen für Rückfragen zur Verfügung.**

**Christina Rokoss  
Responsible Gaming**

**Westdeutsche Lotterie GmbH & Co. OHG  
Tel: +49 251 7006 – 1426  
E-Mail: [christina.rokoss@westlotto.de](mailto:christina.rokoss@westlotto.de)  
Web: [www.westlotto.de](http://www.westlotto.de)**