

Psyma-Expertise Glückspielanbieter

*Digitale Herausforderungen
im Online-Glückspielmarkt*



Begeisterung erzeugen



Vertrauen wecken und fördern



Glücksspiele sicher nutzen

Marktüberblick: Lotterie- & Glückspiel-Anbieter

(Über)Regionale Lotterieberbieter



- **Lotterien der Bundesländer** wie Bayern-Lotto, Lotto Hamburg, WestLotto (NRW) etc.
- **Überregionale Anbieter:** Lotto24, Lottoland, Lotterie.de, Lottobay, Klassenlotterien der Bundesländer (wie NKL, SKL)
- **Was auffällt:** Regionale Anbieter bieten prinzipiell alle die gleichen Lotterien an; Teilnahme nur am Wohnsitz im Bundesland. Überregional: Große Vielfalt an Spielen, da neben Lotterie auch Sportwetten, Rubbellose und Spielotheken.

Glücksspiele in (Online-)Casinos



- play.casino.com/de, jackpot.de, hyperino.com
- Live-Stream aus den Casinos, Live-Spiel
- Glücksspiele: Live-Roulette, Live-Poker, Live-Black Jack, Live-Bingo, Slots / Spielautomaten
- **Was auffällt:** Online-Casinos waren in Deutschland bisher illegal (außer in Schleswig-Holstein)*. Generelles Angebot umfasst traditionelle Casino-Spiele sowie verschiedene Slots bzw. Geldspielautomaten. Promotion / Werbung: „Für Einsatz von 10 Euro für 50 Euro spielen“.

Geldgewinnspiele



- **Winario.de**
- Nur Slots oder Gewinnspiele bei verschiedene TV-Sendungen (z.B. Wer wird Millionär, Punkt 12)
- Wirkt sehr seriös, da auch im Fernsehprogramm gezeigt
- **Was auffällt:** Gleichzeitige Teilnahme an mehreren Gewinnspielen möglich.

Sportwettanbieter



- **Unibet, Bwin, bet365**
- Bieten neben Vielzahl von Sportwetten wie Fußball, Handball, z.T. auch Slots und Poker an
- Promotion / Bonus für Spieler (10€ Gratiswette), hilfreiche Einführungs-Guides mit Spielanleitungen
- **Was auffällt:** Cash-Out-Option, d.h. Mindestbetrag von 30€ für eine Auszahlung notwendig. Für jede Auszahlung wird eine Verifizierung (z.B. bei bwin) als Sicherheitsmerkmal gefordert.

Erkenntnisse: Lotterie- & Glückspiel-Anbieter

(Über)Regionale / Staatliche Anbieter

Z.B.:



- Staatliche Anbieter mit höherem Vertrauensvorschuss (da reglementiert)
- Lotto, Eurojackpot etc. mit klaren Informationen zu Ablauf & Spielmodus
- Website: Schnelle Glückspiel-Durchführung; einfacher Warenkorb-Prozess
- Frühzeitige Bereitstellung von Gewinnzahlen und Gewinnhöhe (z.B. SMS)
- Datenschutz: Registrierte Kunden, die online / über mobile App spielen

Glücksspiele in (Online-) Casinos

Z.B.:



- Nervenkitzel und Echtzeit-Erlebnis beim Glückspiel (Live)
- Zeitlich kurze Glücksspiele, d.h. wenig (Spiel-)Aufwand
- Eher auf jüngere Zielgruppen ausgelegt → bunter, viele Bilder, nur online
- Besonderheit: TV Gewinnspiele

Sportwetten

Z.B.:



- Große Auswahl an Sportarten, Fokus auf sportaffine Zielgruppen
- Bessere Gewinnchancen, aber auch höhere Risiken
- Gleichzeitige Teilnahme bei mehreren Events → man kann z.B. auf zwei Fußballspiele gleichzeitig wetten

Anforderungen: Welche „Needs“ haben meine GlückspielerInnen?

Glückspiel Portfolio

- Verständliche Erklärungen und einfacher Einstieg in das Glückspiel
- Ansprechendes Portfolio an Glückspielen – auch mit neuen Spielen
- Transparenten Datenschutz gewährleisten – durch Gesetz oder andere Regelungen?

Usability & Funktionen

- Einfacher und schneller Registrierungsprozess: Kurz und bündig?
- Intuitive Nutzung des Gewinnspiels/Wettspiels und des Warenkorbs
- Schnelle Gewinnmitteilung und -auszahlung sowie einfacher Zugang zu Gewinnzahlen / Quoten

Erlebniswelten

- Live-Erlebnis & Unterhaltungswert: Was soll Anbieter hier leisten?
- Was spricht den Nutzer an? Einsatzhöhe? Gewinnchancen?
- Sicheres Spiel – auch Risiko von zu hohen Geldverlusten vermeiden



Nur der richtige Mix aus diesen Aspekten kann Ihre Nutzer überzeugen & dauerhaft für Ihr Glückspiel binden

Lösungen: Flexible Ansätze für individuellen Forschungsbedarf

Anforderung identifizieren

Online Community

Co-Creation mit tatsächliche / potenzielle Anwender

- Tagebuch
- Chat / Forum
- Gruppenarbeiten



Feedback der Anwender für Optimierungen nutzen

Look & Feel-Testing

Qualitatives Feedback und quantitative Bewertungen

- Texte bewerten
- Visuelle Vorlagen kommentieren
- Große Stichprobe, aber kosteneffektiv



PsySprint

Identifizierung relevanter / profitabler neuer Produkte, Services & Dienstleistungen

- Features priorisieren
- Konzepte bewerten und kommentieren
- Preispunkte testen



Erfolg messen

Online-Survey

Messung des Status-quo: Wer, Was, Wann, Wie

- Touchpoint-Befragung mit Nutzern
- Access-Panel für definierte Zielgruppen
- Datenbank mit Bestandskunden



Ihr Interesse: Unsere Herausforderung!

1. Sie wollen wissen, wie Sie als Glückspiel-Anbieter **wirken und von Ihren digitalen Nutzern wahrgenommen** werden?
2. Suchen Sie nach **Lösungen**, Ihr digitales Glückspiel-Angebot mit überzeugender Ansprache, einfachen Registrierungs- und Warenkorb-Funktionen oder echtem Glückspielerlebnis **zielgruppengerechter auszurichten**?
3. Sie möchten besser verstehen, mit welchem **Mix von Usability, Content und Funktionen** Ihr digitales Angebot noch erfolgreicher wird?



Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme / Nachricht!

Branchen- und Methodenexpertise: Glücks- / Gewinnspiel-Anbieter

Warum psyma E-Business?

 (Digitale) Themen	 Kunden (Auszug)	 Forschungsinhalte
<ul style="list-style-type: none"> ● User Experience: Usability, Relevanz, “Joy of Use“ ● Prozesse: Conversion, CTA / Nächste Schritte ● Informationsarchitektur: Struktur & Wording ● Inhalt: Verständlichkeit, “Educational funnel“ ● Customer Journey: Touchpoints, Entscheidungsfindung ● Markenwirkung: Wahrnehmung, Bewusstseinsveränderung 	     	<ul style="list-style-type: none"> ● POS-Forschung (Ethnographisch) ● Konzepttest am POS: Lotto im Supermarkt (quantitativ) ● Konzepttests zu Lotto 6aus49, GlücksSpirale, den Zusatzlotterien, kleines Lotto, Lotto Light (quantitativ –Potenzialschätzungen) ● Spielscheintests (quantitativ) ● Gestaltungstext - Sofortlotterien (qualitativ) ● E-Magazin (qualitativ, quantitativ) ● Namens- & Logotests / Analyse des Platzgeschäfts (Annahmestelle)

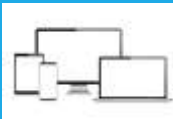
Use Cases: Quantitative & qualitative E-Business Forschung

Warum **psyma** E-Business?



Website Monitoring

- **Quantitative Onsite-Befragung** für Lotterie-Anbieter (Deutschland)
- Evaluierung der Kundenzufriedenheit
- Messung des Status quo seit 2017 in regelmäßigen Wellen (jährlich)
- Stichprobe: n=1000 für je Desktop und Mobile (Zeitreihe als Tracking)
- Themen: NPS, Erfolg im Warenkorb, Spielertypen, Online-Rubbellose, etc.
- **Ergebnis**: Optimierungspotenziale für Kunden und Interessenten, Inhaltliche Neugestaltung der Glücksspiele etc.



App-Forschung

- **Quantitative In App-Befragung** für Lotterie-Anbieter (Deutschland)
- Evaluierung der Nutzerzufriedenheit mit App-Anwendung / Bedarfsanalyse
- Nullmessung mit Kontaktierung über Kampagnen-Teaser in der App
- Stichprobe: n=500 App-Nutzer
- Themen: NPS, Einfaches Glücksspiel, Besuchs- und Navigationserfolg, Bewertung des Informationsgehalt
- **Ergebnis**: Funktionen in App erweitert, Auffindbarkeit Spielschein erhöht etc.



UX-Test von neuen Ideen

- **Qualitativ: f2f-Interview im Teststudio**
- Evaluierung der Usability & Navigation Übersichtlichkeit, Look&Feel
- Vorstufe zum Relaunch der aktuellen Website (Anbieter in Deutschland)
- Stichprobe: n=31 inkl. Eyetracking, d.h. 50% registrierte Online-Kunden vs. 50% Spieler in Annahmestellen
- Themen (Desktop/Mobile): Use-Cases für Spielabgabeprozess, Bezahlvorgang
- **Ergebnis**: Klick-Buttons neu gestaltet, Warenkorb-Aktionen visuell optimiert

The logo for psyma, with 'psyma' in a lowercase, sans-serif font. The 'p' is green, 's' is green, 'y' is green, 'm' is blue, and 'a' is blue.

Passionate People.
Creative Solutions.

Tel +49 (0)911 99574-970
E-Business-Sales@psyma.com