

# Spelarnas val avgör!

**2010 har varit ytterligare ett spännande år för Svenska Spel. Det förändringsarbete som påbörjades 2009 har till stora delar genomförts och mycket energi har lagts på den interna verksamheten. Nu ska vi fokusera tydligare mot kunderna och på hur Svenska Spel ska bli deras första val.**

**D**et har varit ett händelserikt år. Året inleddes med att Sveriges högsta spelvinst någonsin, på 214 miljoner kronor, delades ut och Drömvinsten, som inte föll ut någon gång under 2009, delades ut hela sju gånger under året.

Mot bakgrund av en starkt konkurrensutsatt marknad, genomförda spelansvarsåtgärder och uteblivna tillståndsförändringar har vi lyckats uppnå ett fullt godtagbart resultat. Utan våra engagerade och motiverade medarbetare hade det inte varit möjligt. Jag vill ge alla en eloge för insatserna under året.

## **Förändringsarbetet snart i hamn**

Organisationen är på plats och nu återstår smärre justeringar och att tydliggöra roller och ansvar. Vi har också fått i uppdrag från styrelsen att öka vår effektivitet och därigenom sänka våra kostnader. Översynen syftar till att vi ska kunna nå våra mål till en lägre kostnad och omfattar allt ifrån arbetsmetoder till hur vi genomför våra upphandlingar.

På den svenska marknaden är vi fortfarande den största aktören, men vi har tappat marknadsandelar på senare år. Det finns ett starkt inflöde av utländska aktörer som satsar stort på att marknadsföra sig. Dessutom lägger konsumenten

idag en mindre andel av sin disponibla inkomst på spel än tidigare. Att inrikta vårt arbete så att Svenska Spel fortsätter vara spelarnas första val är därför vårt fokus framåt.

## **Vi har det bästa erbjudandet**

Varför ska kunderna välja Svenska Spel? Kunderna ska uppleva att vi har det bästa erbjudandet totalt sett, och det ska vi bli bättre på att förmedla. Det handlar inte bara om nivån på återbetalningen eller vem som har bäst odds, Svenska Spels erbjudande består av fler dimensioner. Vi ska fortsätta att utveckla roliga spel som ger våra kunder en upplevelse. Det handlar både om spelen i sig, att de är dynamiska och intressanta, och om inramningen där våra återförsäljare spelar en viktig roll i bemötandet av våra kunder.

Vi tar också ansvar. Vi är den aktör som ger kunderna bäst möjligheter att själva kontrollera sitt spelande. Det innebär inte att vi viftar med pekpinna utan att vi informerar om risker och erbjuder verktyg för att spela lagom, i tid och pengar. Att vi inte behöver vinstmaximera gör att vi kan lägga resurser på att ta sociala skyddshänsyn. Vi uppfattas redan idag som ett tryggt och säkert alternativ av våra kunder och här ska vi fortsätta vara bäst och utveckla vårt kundvärde.





Vi behöver vara klara och tydliga över hela linjen så att kunden inser värdet av att spela hos oss. Det handlar också om att erbjuda attraktiva spel, men i det ligger också en politisk utmaning. Vi behöver få tillstånd för att utveckla nya spel som efterfrågas av våra kunder. För att inte halka efter i utvecklingen måste vi vara med och konkurrera på lika villkor.

### **Innovation och kommunikation**

Jag tror mycket på de förändringar och den utveckling vi genomfört och håller på att genomföra. Fokus, tydlighet i inriktning och kommunikation, innovation och kundnytta är och kommer att vara viktiga framgångsfaktorer. Medarbetarnas delaktighet, engagemang och trivsel på arbetsplatsen är avgörande för våra resultat idag och kommer fortsatt att vara avgörande när vi går framåt.

Visby i februari 2011

Anders Hägg,  
VD och koncernchef

## 4 frågor till styrelseordförande Margareta Winberg

*Hur sammanfattar du ditt tredje år som ordförande för Svenska Spel?*

– Det har varit ett utmanande år. Vi är nu mitt i processen att hitta en ny VD och det är förenat med en hel del arbete för styrelsen. Till årsstämman räknar vi med att vara färdiga. Vi har också fått ägna tid under året åt omorganiseringen i Svenska Spel och åt det effektiviseringsuppdrag vi fick ifrån ägaren.



*Hur har förändringarna under året påverkat företaget?*

– Jag tror att många har känt sig fundersamma, dels inför det faktum att man plötsligt stod utan ordinarie VD och dels inför kraven från styrelsen på att effektivisera verksamheten. Att gå ifrån att addera resurser till att vara tvungna att skära och spara innebär en stor omställning som naturligtvis påverkar stämningen i företaget. Men detta är en verklighet som vi får lära oss att leva med.

*Finns det fortfarande en framtid för ett statligt ägt spelbolag?*

– Absolut! Det är viktigt att verksamheter som innebär någon form av social risk ägs av staten. Vi har två mål att försöka förena – ansvar och lönsamhet – och det är bara ett statligt bolag som kan hantera den balansen. Att slippa vinstmaximera är en förutsättning för att kunna satsa resurser på ansvaret. Jag tror också att människor i allt större utsträckning bryr sig om de här frågorna och känner att ett bolag som tar ansvar är ett bra bolag. Så visst finns det en framtid!

*Vilka är de närmaste utmaningarna och möjligheterna för Svenska Spel?*

– Vår ständigt närvarande utmaning är att balansera ansvar och vinst på ett trovärdigt sätt. Men en minst lika stor utmaning är att vi inte får de tillstånd vi behöver för att utveckla nya spel. Vi tappar marknadsandelar och det räcker inte att vi förvaltar de spel vi har. Här hoppas jag att regeringen vågar lite mer och låter oss utveckla roliga spel för de många människorna. Det är också här vi har våra möjligheter. Att få sätta nya idéer i verket skulle betyda mycket för våra kunder, men också för arbetsglädjen och moralen inom hela Svenska Spel, så det är något jag verkligen hoppas på inför 2011!