

Strategisk inriktning och mål

Utifrån det uppdrag Svenska Spel har från ägaren definieras även bolagets målområden, strategier och mål. Svenska Spels verksamhet ska tydligt präglas av och styras utifrån de strategier som fastställts.

Svenska Spel har definierat fyra övergripande strategiska målområden:

Kund Svenska Spel ska vara spelarnas första val.

Ansvar Vårt ansvarstagande ska alltid genomsyra allt vi gör och spelansvaret ska vara en naturlig och integrerad del i vår affärsverksamhet.

Lönsamhet Svenska Spel ska ha en intäktsoptimerad och kostnadseffektiv verksamhet. Intäktsoptimering innebär att vi alltid ska göra avvägningar mellan att öka intäkterna maximalt och de spelansvarståtgärder som krävs för att spelarna ska kunna ha ett sunt spelbeteende.

Medarbetare Svenska Spel ska vara en attraktiv arbetsgivare.

Svenska Spel ska vara spelarnas första val

För att kunderna ska välja Svenska Spel måste bolaget ständigt arbeta med utveckling i alla dimensioner. Dels för att attrahera nya spelare, dels för att behålla de befintliga. Nya generationer växer upp med nya spelvanor och teknikutvecklingen gör att spel blir tillgängliga på helt nya sätt. Spelupplevelsen och kundmötet blir allt viktigare framgångsfaktorer.

Svenska Spel ska bli kundernas förstahandsval genom att:

- stärka varumärket med det positiva i spelupplevelsen, men också signalera att "säkerhetsbälte" finns.
- stärka kundens positiva inställning till Svenska Spel genom god service, professionellt bemötande och lyhörddhet.
- erbjuda kunderna de spel som är efterfrågade på marknaden. Svenska Spel måste alltid ligga i framkant och anpassa och utveckla spel och tjänster i enlighet med kundernas

efterfrågan, vilket innebär behov av nya speltillstånd. Den stora basen kommer dock alltid att vara våra befintliga kunder och befintliga spel. Därför får bolaget aldrig sluta att förbättra, förenkla och öka spelglädjen.

- satsa på ett framgångsrikt utvecklingsarbete som kräver innovation och en process för att på ett strukturerat sätt driva och ta hand om de förslag som kommer fram.
- förstärka partnerskapet med idrotten. Svenska Spels varumärke blir starkare och upplevs mer positivt genom att synas i idrottssammanhang. Därför arbetar bolaget med att vidareutveckla och fördjupa partnerskapet med idrotten i Sverige. Sponsoringssatsningar ska tydligt skapa värde för företaget.



4 övergripande målområden

- Kund
- Ansvar
- Lönsamhet
- Medarbetare

Ansvaret ska genomsyra allt

Svenska Spel ska vara det bästa alternativet på marknaden när det gäller att minska risken för spelberoende och tillhandahålla möjligheter för spelarna att kontrollera sitt spelande och på så sätt bibehålla ett sunt spelbeteende.

Svenska Spel satsar på:

- informerade val
- ökat registrerat spelande
- ålderskontroller
- ansvarsfull marknadsföring
- spelarkontakter
- ökad kunskap om spelbeteenden

Intäktoptimerad och kostnadseffektiv verksamhet

Intäkterna ska optimeras men ej maximeras, vilket innebär att planerad tillväxt ska analyseras och värderas gentemot ansvarstagandet. Verksamheten ska präglas av en hög kostnadseffektivitet, det vill säga aktiviteter för att nå uppsatt målsättning till lägsta kostnad. Kontinuerlig verksamhets- och processutveckling är viktigt för att säkerställa att den kvalitet och effektivitet som bolaget eftersträvar uppnås.

Att skapa internationella samarbeten mellan olika spelbolag är en stark trend. Svenska Spel har under många år ingått i bland annat Viking Lotto som är ett samarbete mellan Sverige, Norge, Danmark, Island och Estland. I Stryktips-poolen ingår för närvarande även isländska spelare.

För att behålla en lönsam verksamhet satsar Svenska Spel på:

- tydlig riktning
- tydlig uppföljning
- processförbättringar
- ökad samverkan både internt och externt
- tydliga roller och ansvar
- prioritering och fokusering.

Medarbetare utvecklas på jobbet

För att Svenska Spel ska lyckas både på spelmarknaden och på arbetsmarknaden krävs professionella och inspirerande ledare. Svenska Spel har ett starkt varumärke som arbetsgivare. Att upprätthålla varumärket kräver att det är tydligt för alla som arbetar hos oss vilka värderingar och prioriteringar vi har, det vill säga vår värdegrund och våra strategier och mål. Genom detta kan vi attrahera duktiga människor till Svenska Spel.

Inom målområdet Medarbetare satsar Svenska Spel på:

- chefsutvecklingsprogram
- utvecklat medarbetarsamtal, kallat Måldialogen, för tydliga mål och uppföljning
- tydliga medarbetar- och ledarskapsprofiler
- medarbetarundersökningar för att tillvarata medarbetarnas åsikter
- rollbeskrivningar för alla medarbetare. ■

Mål och måluppfyllelse

Spel är ett nöje för vuxna, varför Svenska Spel har åldersgräns på samtliga spel. Det bästa Svenska Spel kan erbjuda sina kunder är spelglädje; det ska vara roligt att spela oavsett om man förlorar eller vinner. Bolaget ska erbjuda spel som motsvarar kundernas efterfrågan på spänning, underhållning och tillgänglighet i tid och rum. Och det på ett tryggt och säkert sätt.

Den kända svenska spelmarknaden har de senaste fem åren växt med någon eller några procent årligen. De utländska aktörerna har under dessa år växt till sig och har nu cirka 10 procent av spelmarknaden.

Den ökade konkurrensen och de privata aktörernas allt aggressivare satsningar på reklam har ändå inte resulterat i någon ökning av den totala spelarbasen eller av andelen spelare med problem. Enligt Svenska Spels spelkartläggningar de senaste fem åren har antalet spelare stadigt minskat samtidigt som kundernas snittålder ökat. Att den kända spelmarknaden ändå haft ekonomisk tillväxt under samma tid beror på att vissa spelare spenderar mer pengar på spel än tidigare.

