



INTRESSENT: MEDARBETARE

## – Alla ska kunna spela och må bra hos oss

**Therese Lindström är säljchef på svenskaspel.se och tillhör ett team på elva personer som ansvarar för allt som händer på sajten vad gäller aktiviteter och mötet med kunderna. Tillsammans har de ambitionen att erbjuda spelglädje på ett ansvarsfullt sätt.**

*Vad är spelglädje för er?*

–Vi försöker alltid se på spelglädje ur ett kundperspektiv. Det handlar inte om vad som är kul att producera utan vad som är roligt för våra kunder att uppleva. I många fall handlar spelglädje om tillgänglighet och enkelhet, att allt fungerar och att kunden känner sig trygg och väl omhändertagen. Alla ska kunna spela och må bra hos oss. Vi jobbar också med att utveckla sociala möjligheter, som att chatta medan man spelar och att erbjuda forum där man som kund får tycka till.

*Hur tar ni ansvar i det dagliga arbetet?*

–Ansvar kring onlinespel, som till exempel poker, är en väldigt viktig fråga. Spelen går fortare och riskerna är lite större, jämfört med exem-

pelvis att köpa en lott i butik. Kunderna uppskattar de ansvarsverktyg vi har på svenskaspel.se, till exempel att de kan ha bra kontroll över sina insatser och den tid de lägger ner på spelet.

När vi jobbar med en kampanj eller en aktivitet handlar det om att göra ständiga avvägningar och fundera om det är något som Svenska Spel ska erbjuda eller inte. För oss är ansvaret en fråga om differentiering – det är det som ska skilja oss från våra konkurrenter. Vi som jobbar här måste förstå vårt varumärke och vad det står för. Man ska känna sig trygg hos Svenska Spel.

*Vilka är utmaningarna?*

–Det finns utmaningar kopplade till både ansvar och spelglädje. Vi måste hålla ansvarsfrågan levande och ha den i ryggraden. Utmaningen är att det inte finns en klar mall över vad det innebär att ta ansvar, utan det varierar mellan kund och situation. En utmaning kopplad till spelglädje är den snabba teknikutvecklingen där vi måste ligga i framkant för att kunna erbjuda spelglädje inom framtida spel och tekniker.

Läs mer om vår  
intressentdialog  
på sidan 101.