

Asiakaskokemus – case Veikkaus

Digiassari valmennus

Jari Martikainen

22.2.2019

Mitä veikkaus on?

- **PELIELÄMYKSIÄ**

- Tarjoamme viihdyttäviä, jännittäviä ja turvallisia rahapelejä. Tunnetta suomalaisten pelaajien toiveet ja keksimme asiakkaillemme aina uutta.

- **MALTILLISTA PELAAMISTA**

- Otamme pelien haitat vakavasti ja ennaltaehkäisemme peliongelmia muun muassa vastuullisen pelisuunnittelun avulla.

- **VAIKUTTAVIA TEKOJA**

- Peliemme koko tuotto käytetään meidän kaikkien Suomessa asuvien hyväksi. Avustusten saajia on tuhansia, joka kunnassa ja kaupungissa.

- Aloitti toimintansa 2017 alussa, kun Fintoto, Raha-automaattiyhdistys ja vanha Veikkaus yhdistyivät

- Valtion kokonaan omistama yhtiö. Yksinoikeus rahapeliin järjestämiseen Suomessa. Pelitoimintaa valvoo Poliisihallitus. (Suomessa on myös mahdollista pelata digitaalisesti muiden yritysten tarjoamia rahapelejä, joista pääosa on rekisteröity Maltalle (=verovapaus mahdollista voitoista) sekä EU:n ulkopuolelle rekisteröityjä, joiden maksamista voitoista pitäisi periaatteessa maksaa veroja).

- Tuhansia myyntipaikkoja ja lukuisia pelisaleja ympäri Suomea. **Veikkaus.fi on Suomen suurin kuluttajaverkkokauppa** (digitalisuuden edelläkävijä yritys)

- Etuasiakkaita yli 2 miljoonaa.

Veikkauksen arvolupaukset

- Veikkauksen *strategian 2019 - 2021* mukaisesti yrityksen toiminta perustuu kilpailukykyiseen yksinoikeusasemaan. Tavoitteena on rakentaa Veikkauksesta toimija, joka menestyy myös kansainvälisessä kilpailussa.
- Tarjoamme suomalaisille viihdyttäviä ja jännittäviä pelejä turvallisesti ja luotettavasti. Tavoitteenamme on turvata kilpailukykyämme ja pitää Veikkauksen digitaalisten pelien markkina-asema vahvana. Menestyminen kilpailussa mahdollistaa yksinoikeuden säilymisen.
- Haluamme, että myös tulevaisuudessa voimme tarjota pelejä vastuullisesti, pelihaitat minimoiden ja niin että pelituotot saadaan ohjattua meidän suomalaisten hyväksi.
- Haluamme että asiakkaamme viihtyvät meidän peliemme parissa. Tuomme pelaajien saataville luotettavasti maailman parhaat vaihtoehdot pelata viihdyttäviä ja jännittäviä rahapelejä. Tarjoamme asiakkaillemme juuri heidän haluamiaan pelejä ja heille parhaiten soveltuvia palveluita.
- Innovoimme asiakkaillemme jatkuvasti uutta ja kiinnostavaa. Vahvistamme kilpailukykyämme digitaalisissa tuoteryhmissä, ja keskitämme tuotekehitystä erityisesti digikanavan peleihin.
- **Kiteytettynä veikkauksen arvolupaukset ovat siis: viihdyttäviä ja jännittäviä rahapelejä eri ympäristöissä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Pelejä tarjotaan vastuullisesti, pelihaittoja minimoiden ja yrityksen saamia pelituottoja ohjataan tarkoituksiin, joilla edistetään suomalaisten hyvinvointia.**

Edellytykset ja rajoitteet asiakaskokemusten synnylle (= saavutettavuus)

- Asiakkuuden syntyminen Veikkauksen tai jonkin muun toimialalla kilpailevan yrityksen kanssa edellyttää tiettyjä seikkoja:
 - Täysi-ikäisyys (henkilöllisyyden todistaminen)
 - Digitaalisessa pelimaailmassa pelitilin avaamista vahvan tunnistautumisen kautta
 - Käytössä olevaa pankkitiliä
- Veikkauksella on käytössä päivä- ja kuukausikohtaiset itse asettavat rahansiirtorajat (kun rajat on asetettu, niitä ei voi nostaa reaaliaikaisesti, vaan viiveellä). Myös muilla kilpailevilla yrityksillä on rajoitteita asiakaskokemuksille (esim. pelitilin määräaikainen sulkeminen)
- Mahdolliset rahansiirtorajoitukset (Veikkauksella ei voi tehdä rahansiirtoja pankkitililtä pelitilille aikavälillä 24.00 – 06.00). Veikkauksella on käytössä myös aikamuistuttaja, joka muistuttaa pelisivustolla vietetystä ajasta.
- Velaksi/luotolla pelaaminen ei ole mahdollista
- Pelimonopolin johdosta veikkauksella yksinoikeus viralliseen mainontaan ja sitä kautta pyrkiä synnyttämään uusia asiakaskokemuksia ja ylläpitämään vanhoja. Muut pelialan toimijat harjoittavat hyvinkin aktiivista piilomainontaa, erityisesti sosiaalisen median kautta, samoin motiivein varustettuna.

Ongelmapelaaminen ja peliongelmaiset (joillakin suurempi taipumus), lieveilmiöinä rikollisuus ja kavallukset

Kehittäminen ja parantaminen (yritys rekrytoi peli- ja digialan monipuolisia ammattilaisia, kehittäjäasiakkaat)

Arvolupaus
(kilpailevat peliyritykset))



Pelimaailma asiamiespisteissä, jonottaminen, Casino Helsinki (pokeriturnaukset yms) Pelaamot, Feel Vegas Rovaniemi, sosiaalisempi tapahtuma, ei palautusta

Asiamiespisteiden laajentuminen, monipuolistaminen jne (veikkaus maksaa korvauksen kivijalkakaupoille...)

Arvolupaus
(Veikkaus)



Ostopäätös
(Veikkaus)



Asiakassuhteen pysyvyys
(Veikkaus)



Arvolupaus
(kilpailevat peliyritykset))



Digitaalinen pelimaailma (pelitavaratalo), mobiilipelaaminen, nopeus, vaivattomuus, käyttäjäystävällisyys, ei palautusoikeutta

Jatkuva tuotekehitys ja innovointi

Tunteiden merkitys valinnoissa suuri, mahdollisuus voittaa isoja rahoja (jackpotit), pelifirmojen maine ja luotettavuus (voittojen kotiutus), pelaamisen vaivattomuus (pelejä kaikkialla)

Johtaminen ja mittaaminen (etuasiakasohjelmat (arvonnat ja kilpailut), veikkauksen asiakastyytyväisyys tutkimukset, ongelmapelaamistestit), pelaajan sivustolla käyttämää aikaa mitataan verkko analyytikan keinoin, halutessa pelaaja saa sähköpostiin "pottimuistuksia",

Asiakaskokemuksen syntyprosessini - ja sen säilyttäminen

- Eri rahapelejä tarjoavien yritysten arvolupauksiin tutustuminen
 - Rahapelejä tarjoavien yritysten kirjo on valtava, kuten myös niiden tarjoamat arvolupaukset
- Kosketukset
 - Kotimaisuus, hyvä maine, luotettavuus. Tiedän, että jos voitan, niin saan voittoni. Mikäli häviän, tiedän että rahoilla tehdään hyviä tekoja suomalaisille. Mahdolliset voitot ovat verovapaita. **Vs. ulkomaiset peliyritykset**
 - Pelialustoille tuloa houkutellessaan isoilla poteilla, mainoksilla joissa toiset pelaajat kertovat voitoistaan (kaikki toimijat harjoittavat edellisen kaltaista mainontaa), urheilumaailman julkkiksilla sävytetyt mainoskampanjat (Selänne, Litti), näkyvyys Facebookissa...
- Valinta
 - Pääasiallinen pelialusta, jolla pelaan on www.veikkaus.fi (pari muuta tiliä on, mutta pelaaminen niiden sähköisillä alustoilla vähäistä). Kirjautuneena on mahdollisuus kokeilla joitakin viihteellisempiä pelejä ”leikkirahalla” (kiinnostuksen herättäminen)
 - Palvelun ostamisen jälkeen palautus ei ole mahdollista (pl. Esimerkiksi luonnonolosuhteista johtuvista syistä joitakin otteluita tai urheilutapahtumia joudutaan perumaan, esimerkiksi mäkihyppy)
- Kosketukset
 - Pelitarjonnan monipuolisuus ja jatkuva kehittyminen, uusia pelimuotoja, variaatioita vanhoihin peleihin.
 - Kilpailijoiden tarjoamat peliprosentit esimerkiksi pitkävedossa on pääsääntöisesti edullisempia pelaajalle kuin Veikkauksen tarjoamat (=taloudellinen arvolupaus ei kuitenkaan nouse hallitsevaksi muihin arvolupauksiin verrattuna)
 - Pelaamisen mahdollisesti ongelmaksi kokeville on käytössä maksuton *peluurin auttava puhelin* 0800 100 101) ja chat. <https://peluuri.fi/fi>
- Asiakassuhteen pysyvyys
 - Asiakassuhdetta ylläpidetään Veikkauksen etuasiakkaille tarjottavilla alennuksilla muiden toimijoiden palveluiden hankinnassa (esim. elokuva- ja museoliput), viikottain vaihtuvat etuasiakkaille tarjottavat kilpailut ja arvonnat (itsekin olen voittanut varsin hyvän palkinnon), erilaiset kampanjat jne. Etuasiakkuuden taso perustuu pelipäivien määriin / kuukausi, jota veikkaus seuraa systemaattisesti, pelaajan kategoriat ovat: etuasiakas, hopea-asiakas ja kulta-asiakas
 - Pelitilille kirjautumisen myötä asiakkaalle voi tulla mainoksia aikaisemman pelikäyttäytymisen pohjalta; ”voisit olla kiinnostunut...” (esim. myynnissä olevia veikkauksen hallinnoimia omia peliporukoita) (suoramarkkinointia, suosituksia)
- Kosketukset
 - Pelimaailman hektisyys, uusien toimijoiden markkinoille tulot, pelitarjonnan jatkuva lisääntyminen.

Tunnetilat (omakohtaisesti koettuja)

- **Positiiviset tunnetilat**

- Verkkosivustot toimivat moitteettomasti ja nopeasti.
- Reaaliaikaisissa rahansiirroissa ei ongelmia
- Asiakaspalvelu on ollut kohtalaisen nopeaa
- Voittamisen ilo!

- **Negatiiviset tunnetilat**

- Verkkosivuston (www.veikkaus.fi) kaatuminen ja muut häiriötilat (Negatiivinen kokemus torstailta: sivustolla on mahdollisuus laatia porukkapelejä ja jakaa se osuuksiin toisille pelaajille ostettaviksi. **"Pelaajaporukoiden näyttämisessä häiriö. Verkkopalvelun häiriön vuoksi kaikki Pelaajaporukat eivät valitettavasti tällä hetkellä näy verkkosivuillamme..."**)
- Ongelmat reaaliaikaisissa rahansiirroissa. Voivat usein johtua myös asiakkaan oman pankin ongelmista, mutta myös Veikkauksen verkkosivuston ongelmista. Erityisesti oman pankkini (Nordea) kohdalla on ollut viime aikoina aika usein ongelmia verkkopankin toiminnan osalta
- Vedonlyöntikohteiden sulkemiset ja rajoittamiset. Vedonlyöjien poikkeavat käyttäytymiset voivat olla synnyttämässä epäilyjä mahdollisista sopupeleistä ja muista laittomuuksista.
- Tappion karvas kalkki!