



Samfunnsoppdraget

Flere valgte å spille hos oss i 2022, et år der vi strammet til og tilpasset ansvarlighetsregimet ytterligere for å beskytte sårbare spillere, blant ved å videreutvikle Spillepuls. 2022 ble nok et år der kostnadsandelen gikk ned og overskuddet økte.



Digital dialog for sunn spilleatferd

For at Norsk Tippings kunder skal ha en sunnest mulig spilleatferd, har selskapet utviklet en digital hjelper ved navn Spillepuls, som følger opp kundene i sanntid - mens de spiller.

- Målet er å forebygge spilleproblemer. Spillepuls er bygget opp rundt erfaringene fra vårt aller mest effektive tiltak til nå - proaktive samtaler, sier prosjektleder Tanja Sveen.

Vil nå flere

Proaktive samtaler fungerer slik at spesialtrente kundebehandlere i Norsk Tipping ringer risikospillere og følger dem opp personlig. Erfaringen etter sju år med proaktive samtaler er at tiltaket har hatt en betydelig positiv effekt, både på forbruk og spillemønster.

- Flertallet av spillerne setter faktisk pris på at vi ringer og bryr oss. Ambisjonen med Spillepuls er å ta den personlige dialogen over til digitale løsninger, slik at vi kan nå flere, sier Sveen.

Personlig og digital dialog

De proaktive samtalene har lært selskapet mye om hva kundene tenker og føler om spill, og at fakta og refleksjon er viktig for å gjøre endringer i et negativt spillemønster.

- Denne læringen har vi tatt med oss i utviklingen av Spillepuls. Vi kommer fortsatt til å følge opp kunder personlig, men med Spillepuls kan vi kommunisere med tusenvis av kunder hver dag, sier Sveen.

Gode resultater

Så langt har 381 000 kunder mottatt 3,1 millioner digitale Spillepuls-dialoger.

For Norsk Tipping er det alltid viktig å vite om det vi utvikler virker. Et viktig spørsmål for Spillepuls har vært «Fører de digitale dialogene til at kunden blir mer bevisst eget spillemønster og at de som trenger det moderer spillingen sin?» For å få svar på spørsmålet utvikles løsningen stegvis og testes systematisk ved å designe piloter. Her settes ulike dialogvarianter opp mot en kontrollgruppe som ikke får noen dialog. Vi spør også kundene om feedback, og gjennom dette høster vi data og analyserer.

Anvendelse, kundeaksept og spilleatferd

I prosjektet har fokuset vært på tre resultatområder: Anvendelse, kundeaksept og spilleatferd. De to første er viktige forutsetninger for at Spillepuls skal ha effekter på kundens spilling.

Resultater så langt:

Anvendelse:

90-100%

av kundene leser hele dialogen

Kundeaksept:

3,7 av 5

i skåre på spørsmål om dialogen er nyttig og relevant.

Effekter:

29,5 %

av kundene gjør tiltak i dialogen

Anvendelse:

Mellom 90 og 100 prosent av kundene leser hele dialogen. Vi har arbeidet systematisk med å finne optimal lengde og involveringsgrad for å komme til dette høye nivået.

Kundeaksept:

På en skala fra 1-5 gir kundene 3,7 i skåre både på spørsmål om dialogen er nyttig og om den er relevant. Kundene opplever at tiltaket er «innafor».

Effekter:

På tvers av alle dialoger gjør 29,5 prosent av kundene et tiltak i dialogen, som å sette en lavere spillegrense. Andelen er forbedret ved systematisk testing av ulike grensesnitt. Når vi inkluderer en dialog som oppfordrer kundene til å sende sin kasinopremie rett til bankkonto, ligger tiltaksprosenten på 50 prosent. Vi ser også at kunder reduserer tapet sitt etter dialogene.

- I en heldigital løsning er dette svært gode resultater. Gjennom å kjøre mange piloter og lære av dem, ser vi også at vi oppnår stadig bedre resultater, avslutter Sveen.

I dette kapitlet kan du lese om:



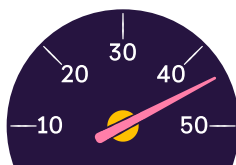
Først og fremst ansvarlighet

Vår hovedoppgave er å bidra til mindre spilleproblemer i samfunnet.



Et spilltilbud kundene vil ha

De fleste spillelystne velger Norsk Tipping.



Effektiv drift

Effektiv drift sørger for at mest mulig av inntektene går til formålene.