

Case Study - Swiss Casinos Holding AG
Fit für das digitale
Glücksspiel-Zeitalter



In einem umfangreichen Projekt liefert comwrap Swiss Casinos die Grundlage für das digitale Geschäft von morgen. Was als Relaunch der Website von Swiss Casinos geplant war, endete unter anderem in der Implementierung von acht Drittsystemen, in einer Verzahnung von Prozessen hinter den Frontends und in einer weit in die Zukunft gerichteten Kundengewinnungsstrategie über alle Touchpoints hinweg.

Zweck des Ganzen: Swiss Casinos auf das digitale Geschäft vorzubereiten.

Aufgabe: Mehr Präsenz für Offline und Online

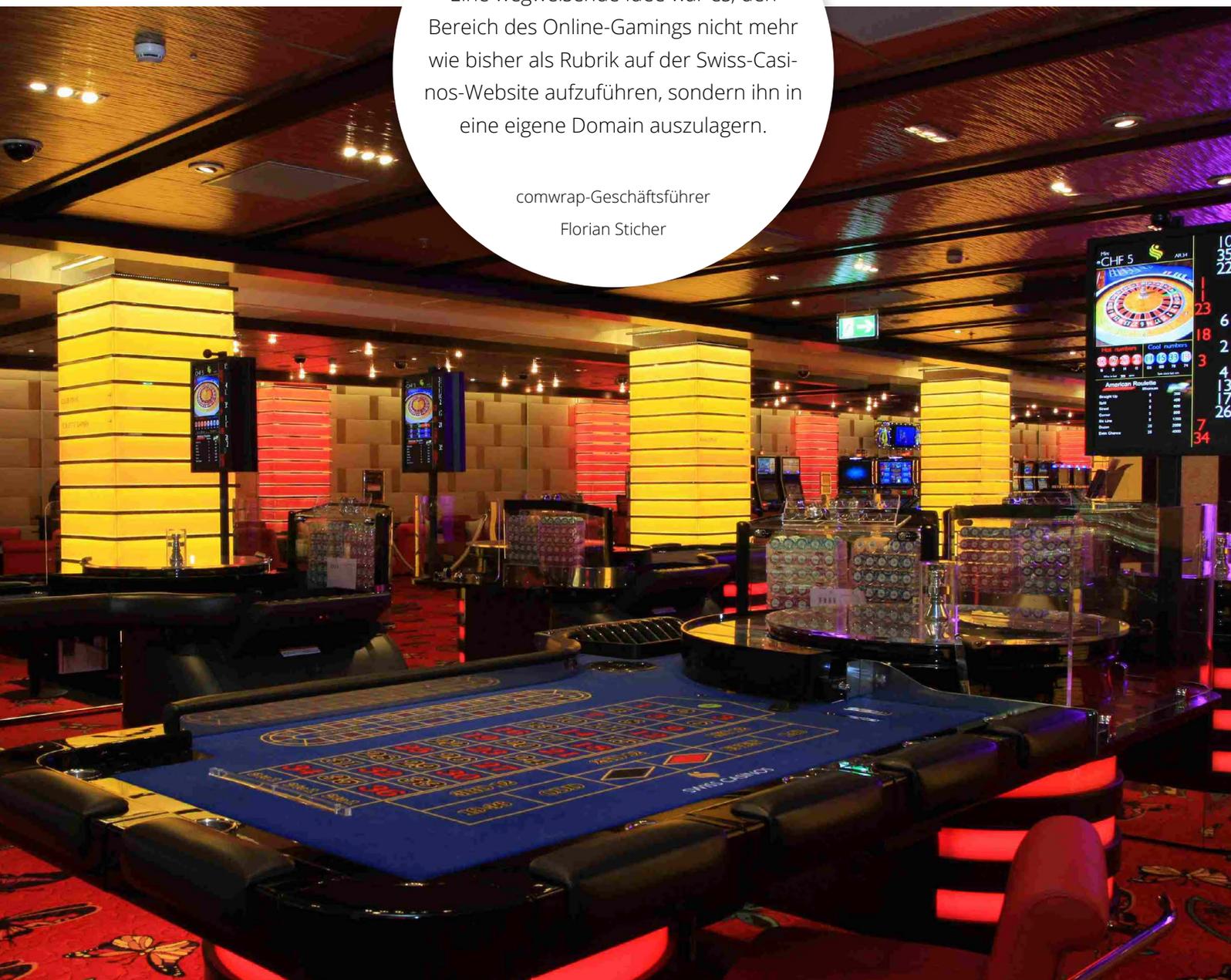
Auch wenn die aktuelle Rechtslage in der Schweiz das Glücksspiel im Internet noch verbietet – die Digitalisierung macht auch vor diesem Geschäft nicht halt. Swiss Casinos wollte auf diese Zeit vorbereitet sein. Das Geschäft der fünf schweizerischen Casino-Standorte sollte

jedoch auch davon profitieren. Die Gesellschaft mit insgesamt 450 Mitarbeitern und 156 Millionen Franken Umsatz wollte ihre einzelnen Casinos künftig im Internet aktiver und präsenter darstellen. Es sollten mehr Informationen zu den einzelnen Spielstätten zu finden sein.

”

Eine wegweisende Idee war es, den Bereich des Online-Gamings nicht mehr wie bisher als Rubrik auf der Swiss-Casinos-Website aufzuführen, sondern ihn in eine eigene Domain auszulagern.

comwrap-Geschäftsführer
Florian Sticher



Warum comwrap?

Ursprünglich für den Relaunch der TYPO3-Installation von www.swisscasinos.ch ins Boot geholt, entwickelten Dienstleister und Kunde weitere Ideen, wie sich die Geschäftsprozesse von Swiss Casinos auch strukturell und qualitativ verbessern lassen. comwrap stieg tief in die technische Konzeption ein und half dem Kunden, etwa Probleme rund um Versionen und das Feature Management zu lösen. Zusätzliche Themen kamen

hinzu; so übernimmt comwrap heute bei diesem Kunden unter anderem die technische Betriebsführung, inklusive Weiterentwicklungen, das Server-Management und das Online-Marketing. comwrap konzipiert auch das Inbound-Marketing des Kunden und plant aktuell die Anbindung eines CRM-Systems entlang verschiedener Kunden-Touchpoints.



Strategie: Casino-Präsenzen und Online-Gaming trennen

Eine wegweisende Idee war es, den Bereich des Online-Gamings nicht mehr wie bisher als Rubrik auf der Swiss-Casinos-Website aufzuführen, sondern ihn in eine eigene Domain auszulagern. So hat das Online-Gaming nun unter www.swissonlinegames.ch ein eigenes Zuhause. Die Site offeriert rund 60 Spiele – viele davon von

Drittanbietern, die von comwrap eingebunden worden sind. Dass auch die Website www.swissonlinegames.ch auf dem gleichen Enterprise-Content-Management-System (TYPO3 – 7.6 LTS) basiert, gefällt den Verantwortlichen bei Swiss Casinos. Das bringt Vorteile bei Kosten, Update-Management und Vermarktung.

IM ZENTRUM DER UNTERHALTUNG
HERZLICH WILLKOMMEN!

Herzlich willkommen bei Swiss Casinos! Wir freuen uns, Ihnen einen Überblick über unsere Unternehmensgruppe zu geben, und wünschen Ihnen unterhaltende Lektüre.



SWISS CASINOS
Pfäffikon-Zürichsee



SWISS CASINOS
St. Gallen



MEHR ERFAHREN



SWISS CASINOS
Zürich

CASINOS

EVENTS

ONLINE GAMES

GESCHICHTEN

EVENT-CASINO

RESTAURANT

GEORGE BAR & GRILL

Liebhaber einer individuellen, vielseitigen Küche und moderner Barkultur kommen im GEORGE Bar & Grill voll auf ihre Kosten. Die einladende Dachterrasse, mit Blick über die Zürcher Innenstadt, bietet unvergessliche Momente.

MEHR ERFAHREN



Lösung: Mehr Funktionen und mehr Informationen für die Casinos

Die Präsenz der Offline-Locations unter www.swisscasinos.ch wurde umfassend ausgebaut. Die einzelnen Betriebe werden heute auf der Website prominenter dargestellt als zuvor. So wird beispielsweise die Navigation für jedes einzelne Casino angepasst – für den Betrieb nicht relevante Navigationsbestandteile werden ausgeblendet.

Realtime-Informationen: Wie hoch ist der Jackpot?

Es ist ein beliebtes neues Element auf der neuen Homepage: die Realtime-Anzeige des Jackpots des jeweiligen Casinos. Dabei werden jeweils drei unterschiedliche Jackpots pro Location prominent ausgespielt und geben so einen schnellen Überblick über die möglichen Gewinnsummen.

Bessere Darstellung von Events

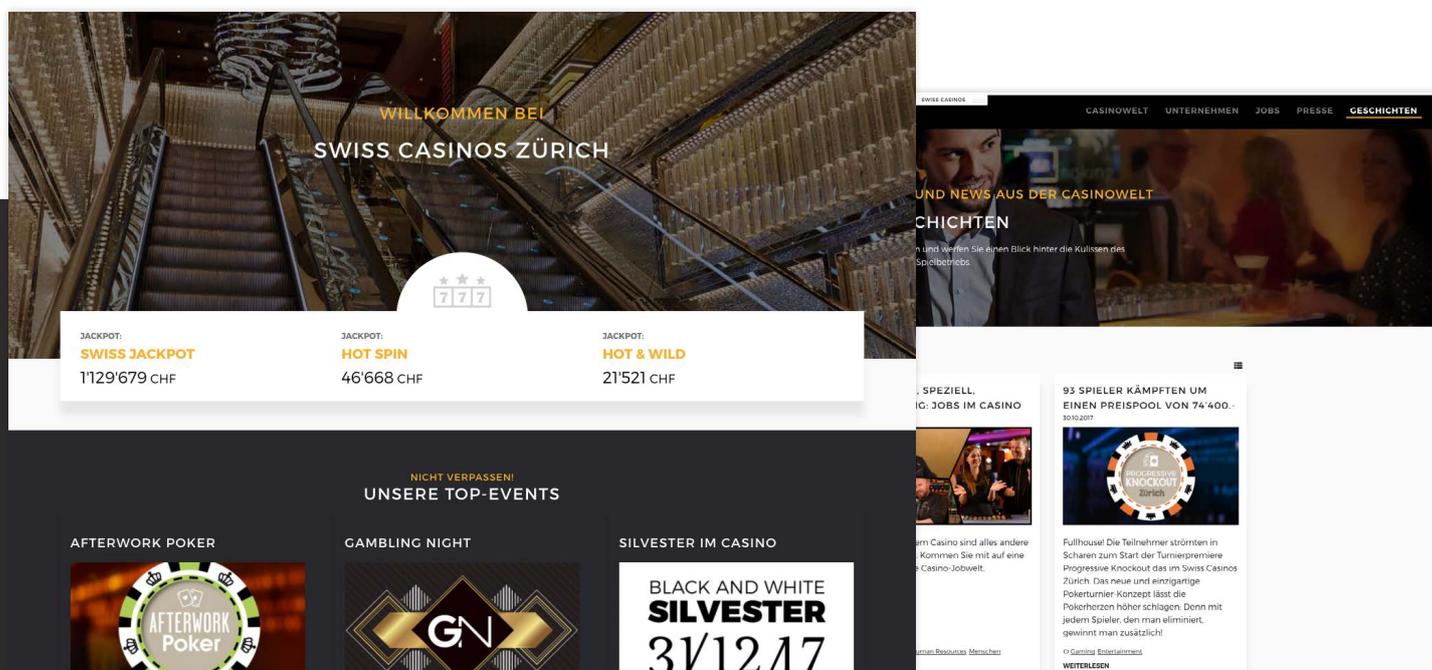
Events werden heute sowohl in einer Übersicht als auch auf Ebene des Casinos angezeigt: Der User sieht dort nur die Events, die für das jeweilige Casino relevant sind. Das Eventmodul verwaltet alle Events nur noch an einer Stelle. Es wurde außerdem mit dem unternehmenswei-

ten Digital-Signage-System von Swiss Casinos verknüpft. So können nun über das Web-Frontend Inhalte etwa auf Flachbildschirmen in den Spielstätten ausgespielt werden – was zu einer Halbierung des bisherigen Arbeitsaufwands geführt hat.

Inhalte machen Lust auf die Casinos

Die neue Website wurde um einen Corporate Blog erweitert. Hier machen seit April 2017 mehr als 350 Blogbeiträge Lust auf Gaming, sorgen für Kundenbindung, bessere Sichtbarkeit und eine bessere Vermarktbarkeit der Site im Netz.

Das Blogmodul wird heute auch dafür genutzt, um das soziale Engagement jedes Betriebes besser zu beschreiben und dem einzelnen Betrieb zuzuordnen. So wird die PR- und Werbewirkung pro Standort besser genutzt. Beliebt beim User sind auch die neuen 360-Grad-Ansichten der Spielstätten.



Lösung: Neue CMS-Funktionen und nahtlose Registrierung

Feature: Ich miete mir ein Casino

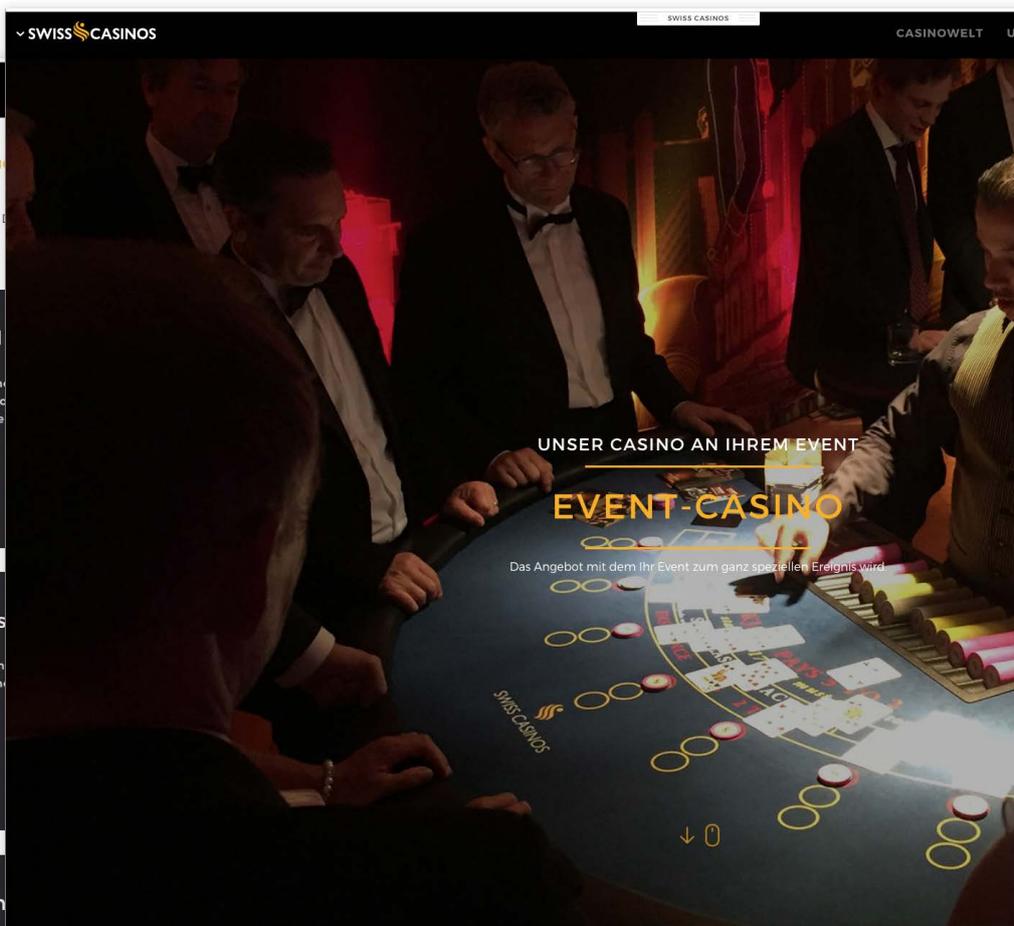
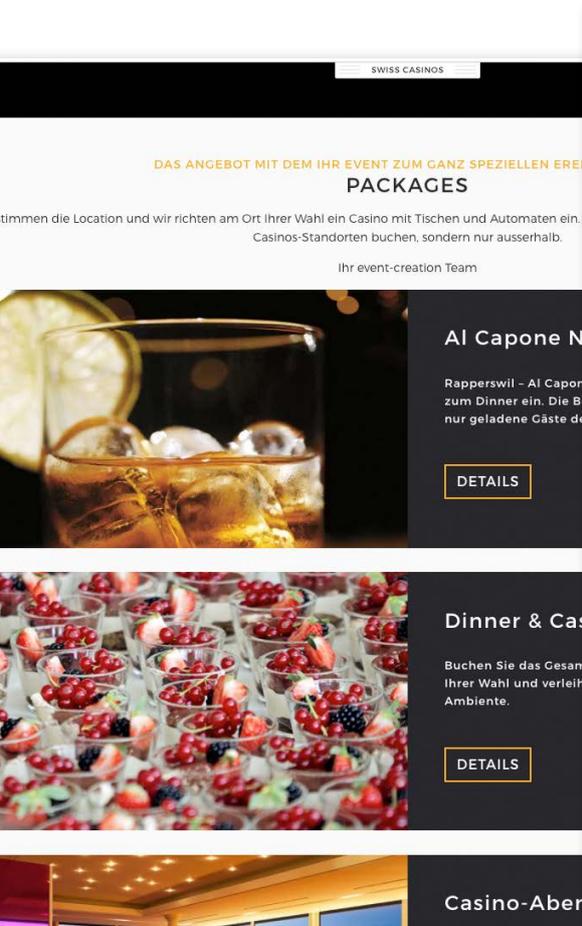
Interessierte können sich neuerdings unter <https://www.swisscasinos.ch/event-casino/offertenrechner/> online ein Angebot für das Mieten eines Casinos, etwa für Firmenevents, erstellen lassen. Sie erhalten das Angebot unmittelbar online. Das neue Feature wird seit seinem Start intensiv genutzt.

Bessere Prozesse für den Medienbereich

Mitarbeiter von Swiss Casinos können nun jegliche Medieninhalte in das CMS laden, sie stehen dann automatisch in einem (auf Wunsch geschützten) Pressebereich zur Verfügung.

Online und Offline besser verzahnt

Wer in einem Casino auf den dortigen iPads ein Online-Spiel macht, kann den Registrierungsprozess zuhause fortsetzen. So gewinnen die Casinos auch neue Kunden für das Online-Geschäft.



Lösung: Mehr Usability und mehr Verzahnung für swissonlinegames.ch

Wichtigste Ziele für die Konzeption von www.swissonlinegames.ch waren die Vereinfachung des Onboarding-Prozesses und eine bessere Verzahnung der Online-Spieler-Aktivität mit den einzelnen Casinos. Die Website soll für den User ein Touchpoint von mehreren sein, ihm soll ein nahtloser Übergang von der Online- in die Offline-Welt – und umgekehrt – ermöglicht werden.

Registrierung stark vereinfacht

Auch wenn die Anforderungen an eine User-Registrierung in der Schweiz hoch sind, konnte der Onboarding-Prozess stark vereinfacht werden, sodass nach dem Relaunch knapp 15 Prozent mehr Registrierungen zu verzeichnen sind. Erreicht wurde das unter anderem mit der Definition unterschiedlicher User-Personas und entsprechend angepasster Landingpages. comwrap hat dabei unter anderem die User-Verifizierung mit dem zentralen offiziellen schweizerischen Dienstleister Swisslos.ch realisiert.

Online goes Offline

An gleich mehreren Stellen erlebt der Kunde auf www.swissonlinegames.ch heute eine umfassende Multichannel-Erfahrung.

Beispiele:

Die Online-Spielwährung „Coins“ kann im neu gestalteten Prämienshop gegen Leistungen in den Casinos vor Ort (Spielguthaben, Getränke, Events) eingetauscht werden. Die Kassensysteme in den Lokationen akzeptieren die Online-Gutscheine. Der Prämienshop wurde außerdem attraktiver dargestellt, um die Online-Spieler zu einem Besuch der Casinos zu bewegen.

Wer sich in einer App registriert und dort Coins erspielt hat, kann sein Spiel auf dem Desktop fortsetzen. Die erspielten Guthaben sind auf allen Kanälen einsehbar.



Lösung: Neue Schnittstellen & gesetzeskonformer Spielerschutz

„Jassen“ inklusive Zahlungsschnittstelle

Das Kartenspiel „Jassen“ gilt in der Schweiz offiziell als Geschicklichkeits-, nicht als Glücksspiel. Auf www.swissonlinegames.ch kann darum um Geldeinsätze gejasst werden. comwrap hat dafür Zahlungsschnittstellen für Belastungen und Auszahlungen auf Kundenkonten realisiert.

Schnittstelle von der Website ins Recruiting-System

Um den Aufwand für die Bearbeitung von bis zu 80 Bewerbungen pro Monat zu reduzieren, hat comwrap eine Schnittstelle zwischen Web-CMS und Recruiting-System von Swiss Casinos realisiert: Offene Stellen werden auf der Website – für einzelne Betriebe angepasst – dargestellt, Bewerbungen von der Website wandern direkt in das Bewerbermanagement-System. Bewerbungen werden somit teilautomatisiert beantwortet – mit der auf die Jobbeschreibung passenden Antwort.

Wichtiger Fokus: Spielerschutz

Um als Gewinnspielanbieter der gesellschaftlichen Verantwortung gerecht zu werden, wurde bei der Neukonzeption der gesamten Strategie großer Wert auf den Spielerschutz gelegt. So können etwa die User des Online-Portals ihre Spieldauer zeitlich begrenzen.

Swiss Casinos greift dieses Thema auch auf der neuen zusätzlichen Website www.spielerschutz.ch auf. Auf Anregung von comwrap wurde dieses reine Content-Angebot mit eigenen Frontends und URLs auf der Basis des vorhandenen Enterprise-Content-Management-Systems realisiert. Damit spart Swiss Casinos Kosten bei Betrieb und Wartung des zusätzlichen Angebots.

SWISS CASINOS Spielerschutz

Navigation: SPIELSPERREN - RECHTSGRUNDLAGEN - PRÄVENTION - SELBSTTEST - BERATUNGSSTELLEN

Spielerschutz
Gemeinsam Verantwortung tragen

Spielerschutz bei Swiss Casinos - Gemeinsam Verantwortung tragen

Soforthilfe bei Spielproblemen

- [Helpline 0800 040 080](#)
[SOS-Spielsucht](#)
- [Sorgentelefon 143](#)
[Die Dargebotene Hand](#)
- [Im Casino Ihrer Wahl](#)
- [Beratungsstellen](#)

Denken Sie über eine Spielsperre nach?
Spielsperren

Gesetze und Verordnungen regeln das Glücksspiel.
Rechtsgrundlagen

Spielen ist ein Teil des Lebens.
Prävention

Ergebnisse: Bereit für Multichannel und Marketing-Automation

Interessanter neuer Content, für den User nützliche Funktionen und große Verbesserungen bei Usability und Registrierung – die neuen Webpräsenzen von Swiss Casinos liefern dem Off- wie Online-Kunden ein attraktives Gesamterlebnis. Hinzu kommt eine im Sinne von Multichannel umfassende Integrations- und Verzahnungsstrategie. Damit ist für Swiss Casinos nicht nur die Grundlage für ein künftig wachsendes Online-Geschäft gelegt, sondern es können nun auch künftig alle Möglichkeiten der Marketing-Automation genutzt werden.





Sie möchten mehr erfahren? Wir laden Sie ein!

Unsere Casestudy hat Ihnen gefallen und Sie wünschen sich noch mehr Einblicke? Gerne vertiefen wir das Thema **Enterprise Content Management** für Sie bei einem **Digitalen Espresso**.

Sie haben noch nie von einem *Digitalen Espresso* gehört?

Sollten Sie aber, denn digitale, kaffeebasierte Heißgetränke passen in jeden Arbeitstag und bringen neue Impulse zur Bewältigung Ihrer täglichen Herausforderungen. In 30 Minuten bekommen Sie Trends und Best-Practice-Beispiele von einem unserer Experten vorgestellt, anschließend bleibt noch etwas Raum zur Diskussion.

Inhalte:

- Vorgehensmodell für den erfolgreichen Website-Relaunch
- Best-Practise:Konzeptionsphase
- Best-Practise: Umsetzungsphase
- Anwendbarkeit auf Ihr Geschäftsmodell
- Diskussionsrunde mit Fragen und Antworten

*Probieren Sie es einfach mal aus:
Der Erste geht aufs Haus, versprochen!*

Jetzt kostenfrei bestellen!

Anbieterprofil

Als einer der führenden Integratoren für Enterprise-Web Content Management-, E-Commerce- und PIM/MDM-Systeme im Open Source Umfeld steht comwrap für skalierbare und sichere Lösungen bei geschäftskritischen Anwendungen international agierender Unternehmen. Mit Hauptsitz in Frankfurt am Main und Niederlassung in Zürich trägt comwrap Verantwortung für die Betriebsführung zahlreicher Internet-, Intranet-, Extranet und Mobile-Anwendung für Unternehmen wie CRYTEK, DFL Deutsche Fußball Liga, Helios Kliniken, Landesbank Hessen-Thüringen (HeLaBa), MSD Merck Sharp & Dohme sowie Red Bull Media House.

Agenturleistungen

- Beratung & Konzeption
- Design
- Frontend Entwicklung
- Backend Entwicklung
- Webanalyse/Webcontrolling
- Usability Optimierung
- Online Marketing
- Trainings
- Hosting

Verwendete Technologien

TYPO3 7.6 LTS

Symfony 2

PHP7

Rest Webservice

Connective Games

Node.js

Kontakt

FRANKFURT (HQ)

comwrap GmbH
Hanauer Landstraße 126-128
DE-60314 Frankfurt am Main
Tel. +49 (0)69 380 795 200

RAPPERSWIL

comwrap suisse GmbH
Webergasse 20
CH-8640 Rapperswil
Tel. +41 (0)55 280 43 05

Wir beantworten gerne Ihre Fragen:

Mathias Hermann
Geschäftsführer
Tel. +49 69 380 795 210
E-Mail: mhermann@comwrap.com