

I clienti

Lottomatica Italia è il più grande operatore mondiale nel settore delle lotterie e leader nel mercato dei giochi in Italia. GTECH è uno dei principali fornitori di soluzioni tecnologiche per lotterie e per giochi a livello mondiale grazie a tecnologia innovativa, prodotti e servizi di elevata qualità, assistenza superiore e capacità di marketing in costante evoluzione. GTECH e Lottomatica insieme, sotto il controllo di Lottomatica Group, formano un operatore di giochi integrato e un fornitore di soluzione tecnologiche per il gioco.

L'attività del Gruppo si rivolge a un'articolata platea di clienti. In particolare:

- ▶ Lottomatica Italia, in qualità di operatore, si rivolge direttamente ai clienti finali costituiti dai giocatori e dai cittadini-clienti offrendo un ampio portafoglio di giochi e servizi, prevalentemente dedicati ai pagamenti e alle ricariche.
- ▶ Gli altri settori operativi del Gruppo e cioè Lotterie GTECH, Soluzioni di Gioco e GTECH G2, in qualità di fornitori di sistemi, piattaforme e soluzioni di gioco, si rivolgono principalmente agli operatori di gioco, sia soggetti pubblici che privati, che gestiscono a loro volta l'offerta di gioco in vari Stati.

Questo capitolo illustra le principali caratteristiche delle tre tipologie di clienti su indicate oltre al portafoglio di prodotti e servizi dell'intero Gruppo Lottomatica.



I giocatori

Concessione per tipologia di gioco	Periodo	Rinnovo		
Concessione esclusiva Gioco del Lotto	dal 1993			
Concessione esclusiva Lotterie Istantanee (Gratta e Vinci)	dal 2004	dal 2010		
Concessione esclusiva Lotterie Tradizionali (*)	dal 2004	2010		
Concessione Scimmesse Ippiche e Sportive	dal 2007			
Concessione Giochi in modalità Interactive (Instant Lotteries, Skill Games, Poker Games, Bingo online)	dal 2006	dal 2010	 	
Concessione apparecchi da intrattenimento	dal 2004			

(*) Le lotterie Nazionali non sono più gestite in concessione ma viene indetta annualmente da AAMS una manifestazione di interesse per la gestione, che viene assegnata al miglior offerente. Lotterie Nazionali S.r.l. (di cui Lottomatica Group detiene direttamente e indirettamente una quota del 51%) è stata assegnataria per il 2010.

IL PORTAFOGLIO DI OFFERTA DEI GIOCHI

Lotterie istantanee (Gratta e Vinci)	▶ Le lotterie istantanee si basano sulla vendita di biglietti sui quali è stato in precedenza impresso e celato il risultato di una combinazione casuale di vincita. Il giocatore può scoprire immediatamente la vincita grattando la superficie del biglietto.
Gioco del Lotto	▶ Gioco di antica origine, è basato sull'estrazione di cinque numeri tra 1 e 90 per ogni Ruota. Le Ruote del Gioco del Lotto sono 10 (Bari, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Palermo, Roma Torino, Venezia) più la Ruota Tutte e La Ruota Nazionale.
10eLOTTO	▶ Gioco basato sull'estrazione di 20 numeri fra l'1 e il 90. I numeri giocati, da 1 a 10, scelti fra l'1 e il 90 si confrontano con i 20 numeri estratti in base alla tipologia di estrazione che si preferisce: estrazione ogni 5 minuti, Estrazione Immediata, Estrazione del Lotto.
Lotterie tradizionali	▶ Le Lotterie tradizionali sono collegate ad uno o più eventi storici, artistici o culturali. La lotteria più importante è la Lotteria Italia che si svolge tradizionalmente negli ultimi mesi dell'anno e la cui estrazione avviene a gennaio.
Scommesse sportive	▶ Le scommesse consistono nel pronosticare l'esito di uno o più eventi futuri tra quelli autorizzati dall'Autorità preposta (AAMS). Questi giochi comprendono i concorsi pronostici e le scommesse ippiche e sportive.
Apparecchi da intrattenimento (VLT e AWP)	▶ Gli apparecchi da intrattenimento sono un insieme di terminali collegati online ad un server centrale. Sui terminali risiedono pacchetti di gioco di vari tipi, autorizzati dall'Autorità preposta (AAMS) e aggiornati in base all'apprezzamento dei giocatori.
Poker Club (Giochi interattivi)	▶ Poker Club permette di giocare ai tornei di poker online di Texas Hold'em (Poker Texano), Omaha High, Omaha High/Low, 5 Card Draw, 5 Card Draw 7-A, 7 Card Stud, 5 Card Stud, Americana, Soko, le più diffuse tipologie di poker al mondo.
Skill Club (Giochi interattivi)	▶ Skill Club è la piattaforma di giochi online che propone un'ampia gamma di giochi di abilità. I giochi sono organizzati in due categorie, "Brain games" e "Table Games". Con i primi è possibile scegliere tra giochi rompicapo, sportivi, di carte, di parole e d'azione. I secondi offrono giochi di carte e da tavolo della tradizione italiana e internazionale.
Giochi sportivi (Giochi interattivi)	▶ La sezione Giochi sportivi dei portali di Lottomatica è dedicata alla possibilità di giocare da remoto al Totocalcio, Totogol, e ai concorsi nazionali di ippica.
Giochi e lotterie (Giochi interattivi)	▶ Questa sezione include le LIT (Lotterie Istantanee Telematiche) cioè i Gratta e Vinci online, la modalità di gioco da remoto del classico Superenalotto e Win for Life.
Scommesse (Giochi interattivi)	▶ La sezione dei portali dedicata alle scommesse permette di operare da remoto. La scommessa a quota fissa è una scommessa nella quale bisogna pronosticare il risultato di un evento sportivo al quale sono state associate delle quote predefinite. La vincita viene calcolata moltiplicando l'importo scommesso per la quota assegnata all'evento pronosticato.
Bingo Club (Giochi interattivi)	▶ Il Bingo è un gioco basato sulla componente fortuna e non sull'abilità del giocatore. Il gioco, molto simile alla tradizionale tombola, prevede l'estrazione di novanta numeri, finalizzata all'assegnazione della cinquina e del bingo. Nella sezione Bingo Club è possibile scegliere tra tre sale di gioco: Classic, Terra e Fuoco.

 **Nell'arco del 2010 oltre 27 milioni di italiani adulti hanno giocato almeno una volta, pari al 57% della popolazione adulta.** 

Lottomatica dedica costante attenzione al monitoraggio dei gusti del giocatore, per poter sviluppare un'offerta rispondente ai desideri del mercato, ma anche per elaborare politiche di gioco responsabile. Nel 2010 sono state svolte 40 ricerche, di cui 30 quantitative, con 108.000 interviste, e 10 qualitative con 109 focus group e 84 colloqui individuali.

Lottomatica conduce un monitoraggio sistematico, con cadenza trimestrale, del profilo del giocatore in Italia e della sua evoluzione.

La dinamica del 2010, che emerge dall'indagine Eurisko svolta ad inizio 2011, mostra che il *Gratta e Vinci*, rimane uno dei giochi preferiti dagli italiani, con 17,3 milioni di giocatori che hanno gio-

cato almeno una volta nel corso del 2010. Circa 620.000 sono i giocatori che hanno partecipato almeno una volta alla modalità online. Il *Lotto* continua ad interessare circa 11 milioni di italiani ed è af-

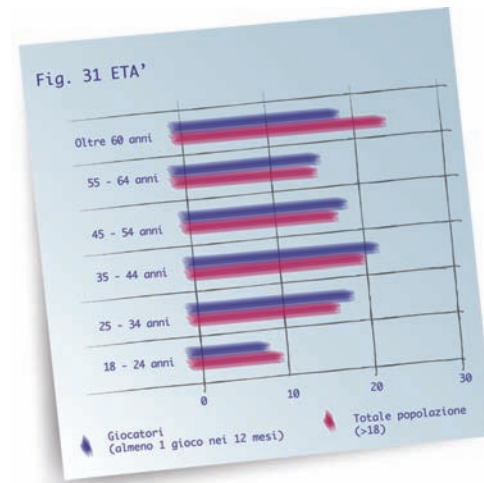
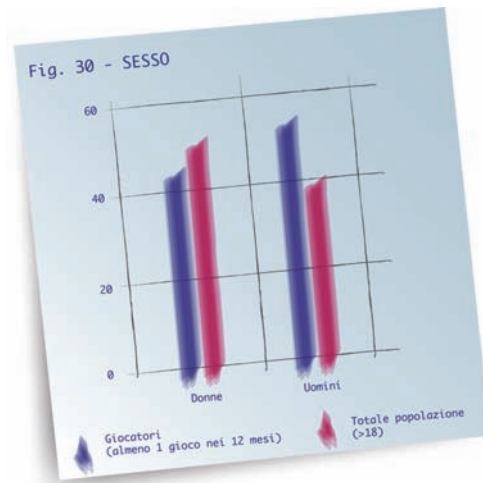
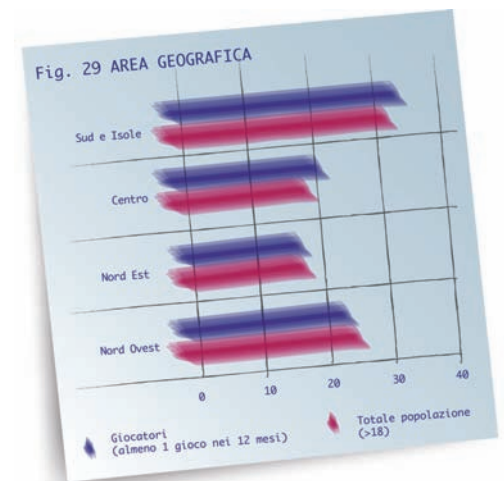
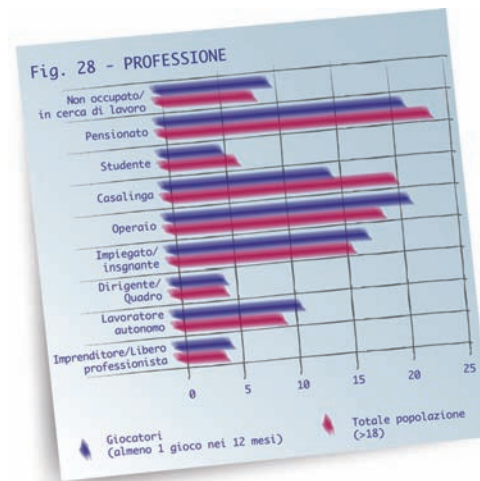
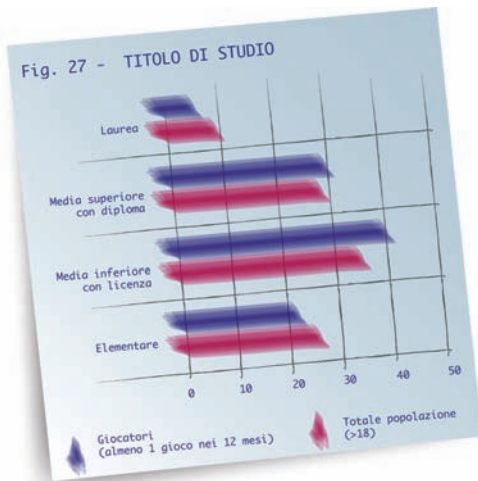
fiancato dal *10 e Lotto*. Le *Lotterie Nazionali* hanno interessato 6 milioni di giocatori. Il 7% degli italiani ha giocato al *Totocalcio* e ad altri *Giochi sportivi* almeno una volta nell'arco dell'anno (3,3 milioni), mentre le *Scommesse sportive* hanno interessato 2,3 milioni di scommettitori. Le *slot machine* e le *video lottery* hanno attratto altri 1,6 milioni di giocatori.

Il profilo del giocatore in Italia

I giocatori confermano un profilo abbastanza simile a quello dell'italiano medio, ma sbilanciato verso i segmenti maschili mediamente dotati di risorse.

Nel tempo il profilo appare sostanzialmente stabile. Giocano più gli uomini delle donne, si gioca più nelle regioni meridionali e nelle fasce di età centrali. Gli operai e gli impiegati giocano di più degli studenti e delle casalinghe.

IL PROFILO DEL GIOCATORE NEL 2010



Fonte: GFK Eurisko 2011

Ad una diffusione piuttosto indifferenziata dei giochi nel loro complesso tra la popolazione nazionale, corrisponde invece una certa caratterizzazione sociale, culturale, demografica e geografica per giochi specifici. Ad esempio, il *Lotto* si conferma il gioco più popolare, preferito al Sud da casalinghe e pensionati con basso titolo di studio. Le giocatrici amano molto il *Gratta e Vinci* e mostrano scarso interesse per il *Totocalcio*. Gli anziani sono attratti soprattutto dalle *Lotterie Nazionali*, mentre i giovani e i laureati preferiscono il *Poker online*.

🗨️ **Lottomatica offre una vasta gamma di giochi, offline e online. Una costante innovazione di prodotto permette di lanciare nuovi giochi di immediato successo, come il 10 e Lotto.** 🗨️

In termini di sovrapposizione tra i giochi si afferma sempre più la tendenza a giocare a più giochi. Infatti ormai i giocatori esclusivi ad un gioco rappresentano circa il 23% mentre il restante 77% dei giocatori gioca nell'anno a due o più giochi. Il numero di giochi effettuati nel corso dell'anno in media per giocatore è pari a 3.

Più in generale, il giocatore online presenta caratteristiche specifiche e mostra un profilo definito da alcuni parametri sociodemografici e di consumo del mezzo Internet: in generale si nota che le caratteristiche dei giocatori online con denaro (un sottosegmento dei giocatori online generici) tendono a esaltare le differenze che emergono tra giocatori e non giocatori. Il giocatore online è tipicamente di sesso maschile e di età inferiore ai 34 anni.

I giocatori online si concentrano nelle fasce con titolo di studio medio-alto, nei maggiori centri urbani e la loro propensione al gioco aumenta nelle regioni meridionali.

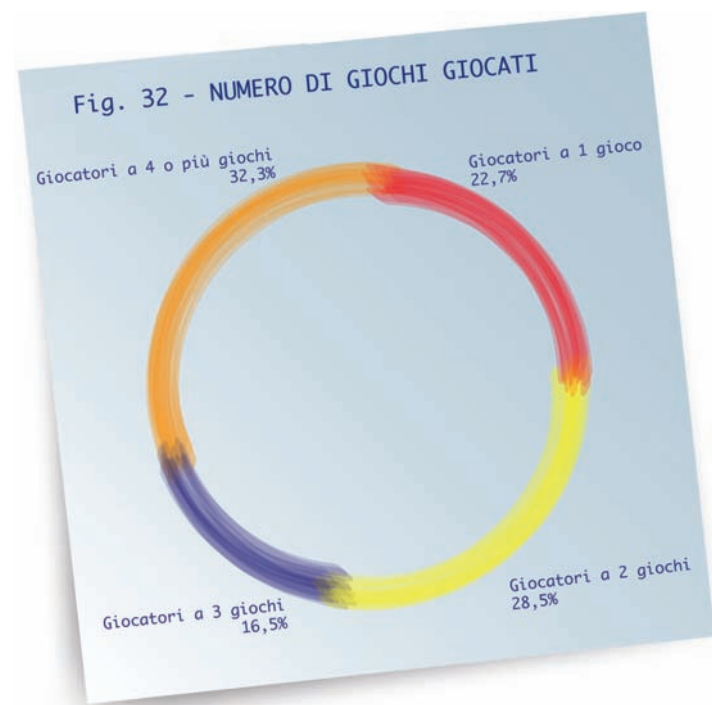


Fig. 33 - PROFILO DEL GIOCATORE ONLINE PER FASCE DI ETÀ'

Fonte: Doxa 2010

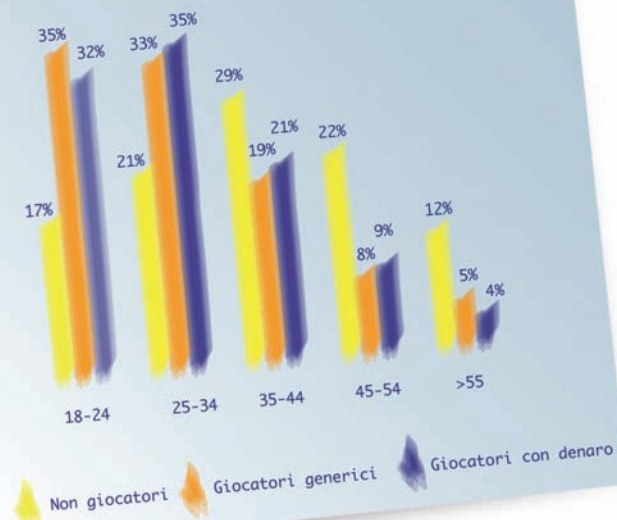
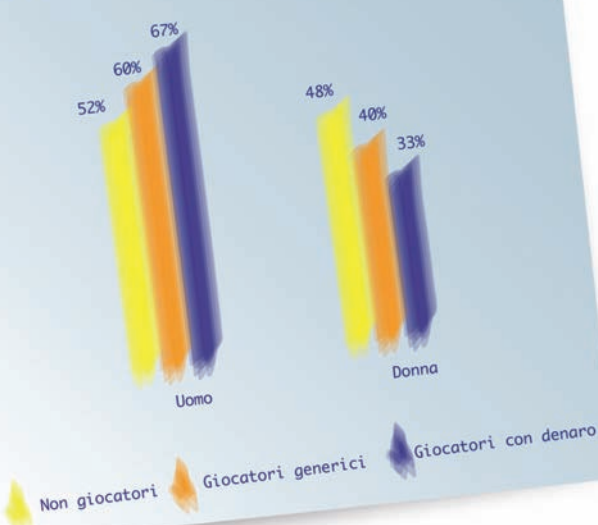


Fig. 34 - PROFILO DEL GIOCATORE ONLINE PER SESSO

Fonte: Doxa 2010

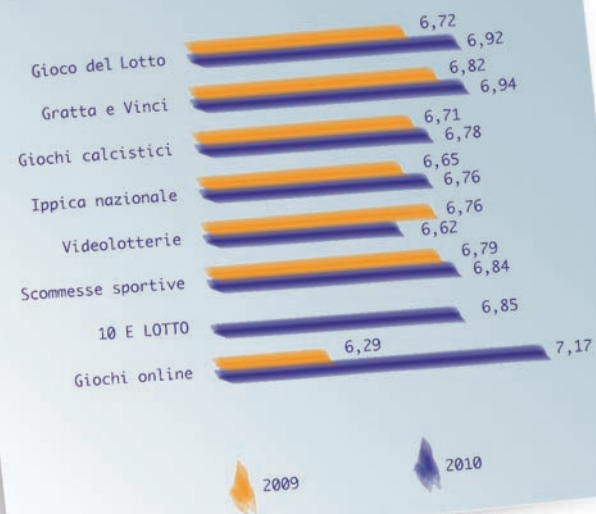


La soddisfazione del cliente

L'Azienda svolge indagini ricorrenti su base mensile, sulla customer satisfaction. L'indice di customer satisfaction complessiva varia in una scala da 1 a 9 e viene calcolato prendendo in considerazione 8 aspetti della soddisfazione: divertimento e coinvolgimento, possibilità di vincita, importo medio della vincita, semplicità di gioco, facilità nel giocare, ambiente del punto vendita, rapporto con il gestore del punto vendita e dei frequentatori, considerazione sociale. Il 2010 ha visto un miglioramento del giudizio medio sulla maggior parte dei giochi. Un miglioramento particolarmente marcato ha contraddistinto l'indice di soddisfazione dei giochi online.

Fig. 35 - INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION COMPLESSIVA MEDIA NEL 2010

Fonte: Coesis 2010



I cittadini clienti

Per quanto riguarda il rapporto con i cittadini utenti, Lottomatica si avvale di circa 114.200 terminali POS (+ 11,6% rispetto all'esercizio precedente) dedicati alla distribuzione e al pagamento di carte telefoniche, abbonamenti alla TV satellitare, tasse di circolazione e di 32.600 macchine per la stampa dei valori bollati (+ 1,8%). I terminali Lottomatica rappresentano una rete capillare sul territorio nazionale, in grado di offrire mediamente un terminale ogni 525 abitanti

L'offerta di servizi si è sviluppata da Lottomatica a partire dal 1997 con l'emissione di biglietti per le partite di calcio. Nel 1999 sfruttando la capillarità della rete di punti vendita collegati al sistema del gioco del lotto viene lanciato il servizio di pagamento delle tasse automobilistiche. Nel corso degli anni l'offerta si è ampliata, aumentando l'efficienza e la sicurezza dei propri sistemi nella rete distributiva, rendendo di fatto Lottomatica Italia Servizi un riferimento per il cittadino, offrendo anche servizi di processing

per aziende terze ed istituzioni.

L'obiettivo è quello di offrire al cittadino una rete di servizi capillare, sicura, innovativa, semplice e veloce, con l'impegno di mantenere un costante equilibrio tra qualità del servizio offerto ed economicità della commissione applicata.

Lottomatica ha sviluppato un portafoglio prodotti con oltre 100 servizi in continua evoluzione e in grado di rappresentare uno spazio di servizi alternativo ad altri canali come le banche e le Poste. Il portafoglio offerto può essere suddiviso nelle seguenti quattro macro categorie di servizi: ricarica, pagamento, biglietteria, monetica. Nel 2010 la gamma di servizi è stata allargata con offerta di vendita e-voucher e il pagamento dei contributi dovuti all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP). Alla fine dell'anno si è concretizzato anche il nuovo servizio offerto in partnership con Trenitalia: il pagamento nei Punti Vendita delle prenotazioni on-line e via call center dei biglietti attraverso il sistema Postoclick.

LA GAMMA DEI SERVIZI OFFERTI

Servizi di ricarica

- ▶ Ricariche, carte servizi per la telefonia mobile (operatori tradizionali e Mobile virtual Network operator) e schede telefoniche internazionali a PIN.
- ▶ Ricariche e vendita di pacchetti che abilitano alla visione dei programmi televisivi di tutte le principali emittenti del digitale terrestre e della tv satellitare.
- ▶ Ricariche conti gioco: le ricariche conti gioco Totosi consentono al cliente finale la ricarica del conto personale di gioco.
- ▶ Vendita e-voucher contenenti credito prepagato, che permettono di effettuare acquisti sia online sia nei negozi convenzionati e di accedere a contenuti a pagamento sul web.



RICARICHE
CONTO GIOCO



DOWNLOAD
MULTIMEDIALI



TV DIGITALE



BUONI SPESA



RICARICHE
CELLULARI



CARTE
INTERNAZIONALI

LA GAMMA DEI SERVIZI OFFERTI

Servizi di pagamento

- ▶ Pagamento di bollette e tributi locali.
- ▶ Pagamento delle sanzioni al codice della strada elevate dalla Polizia Municipale dei Comuni convenzionati con Ancitel.
- ▶ Servizi INPS. Aderendo al progetto Reti Amiche del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, la rete Lottomatica offre la possibilità di effettuare i pagamenti per il riscatto degli anni di laurea ai fini pensionistici e il pagamento dei contributi per i lavoratori domestici;
- ▶ Pagamento dei ticket sanitari: attraverso la rete dei punti vendita Lottomatica è possibile pagare i ticket per le prenotazioni via web o call center di visite e prestazioni gestiti dalla ASL di Firenze e dalla AOU Policlinico P. Giaccone di Palermo.
- ▶ Pagamento delle tasse automobilistiche (Bollo Auto e Moto), del Canone Tv, del Contributo Unificato (per procedimenti amministrativi, penali e civili), la vendita dei valori bollati.
- ▶ Pagamento dei contributi dovuti all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP) da parte degli operatori economici (società e liberi professionisti) per la partecipazione alle gare pubbliche di appalto.



BOLLETTE



MULTE

SERVIZI
INPS

TICKET
SANITARI

TASSE AUTO/MOTO



CANONE TV

VALORI BOLLATI
E CONTRIBUTO
UNIFICATOCONTRIBUTO AUTORITÀ
PER LA VIGILANZA SUI
CONTRATTI PUBBLICI

Servizi di biglietteria

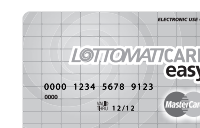
- ▶ Con il marchio Listicket, attraverso il sito, il call center offre il servizio di vendita di biglietti per eventi:
 - ▶ di sport (campionati di calcio di serie A, B e C, della squadra Lottomatica Virtus Roma, della Federazione Italiana di Rugby)
 - ▶ di musica (maggiori concerti di musica italiana e internazionale ed eventi che si svolgono presso l'Auditorium Parco della Musica e l'Accademia Santa Cecilia di Roma)
 - ▶ Fiera di Roma
 - ▶ Bioparco di Roma



BIGLIETTERIA

Servizi di monetica

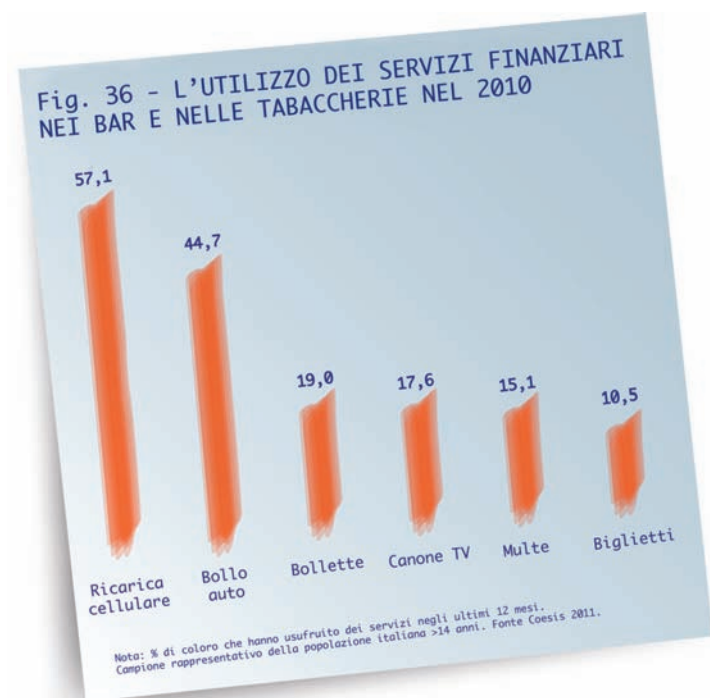
- ▶ Lottomatica ha arricchito la propria offerta di servizi attraverso la società CartaLis, facendo ingresso nel mercato delle carte prepagate ricaricabili con il lancio della Lottomaticard, a cui si sono aggiunte due anni dopo la PayPal e la Lottomaticard Easy:
 - ▶ Lottomaticard è una carta prepagata nominativa spendibile, oltre che sui punti vendita Lottomatica, sul circuito Visa Electron, ha un plafond di 10.000 euro, il più elevato del mercato, ed è associabile al conto gioco Lottomatica per l'accredito immediato delle vincite.
 - ▶ Lottomaticard Easy, carta prepagata ricaricabile al portatore che non necessita sottoscrizione di contratto, spendibile sul circuito Mastercard e ricaricabile fino a 2.500 euro in un anno.



L'indagine Eurisko condotta per Lottomatica nel febbraio 2011 stima che il 60% degli italiani effettua almeno saltuariamente un qualche tipo di pagamento e quindi si rivolge ai servizi finanziari. L'utilizzo dei bar tabaccheria per i servizi di pagamento e ricarica è in crescita rispetto al 2009 per tutte le tipologie di servizio gestite da Lottomatica.

Questi dati mostrano il cambiamento delle abitudini degli italiani e testimoniano il favore con cui vengono accolte le opportunità offerte da Lottomatica in questo segmento di mercato. Le motivazioni all'utilizzo consistono prevalentemente nella comodità (27% delle risposte per i pagamenti e il 71% per le ricariche) e in minore misura nella vicinanza (34% per i pagamenti) e nella possibilità di evitare code (10,8% per quanto riguarda le ricariche e il 29,5% per i pagamenti).

🗨️ **Grazie alla tecnologia, Lottomatica contribuisce a migliorare il rapporto del cittadino con la Pubblica Amministrazione: code evitate, semplicità delle operazioni e sicurezza delle transazioni.** 🗨️



La soddisfazione del cliente

Come per il giocatore, anche per il cittadino-cliente, Lottomatica effettua periodiche indagini di *customer satisfaction*. Da queste indagini emerge un livello di soddisfazione molto elevato: il punteggio di soddisfazione dichiarata è infatti pari a 7,95 e per l'indice di Customer Satisfaction Overall si registra un valore pari a 7,81, con una leggera crescita rispetto alle ultime rilevazioni. Anche i fattori che compongono l'indice mostrano tutti valori molto alti e non inferiori a 7,70, tra questi quello maggiormente correlato con il livello di soddisfazione complessiva, e quindi il più importante, risulta essere "semplicità e immediatezza", seguito da "competenza del gestore", da "ambiente del punto vendita" e da "chiarezza e trasparenza", che rappresentano perciò i punti di forza del servizio.



Gestori e Operatori dei Giochi

Come già citato in questo bilancio, al fine di rispondere maggiormente alle richieste e ai bisogni degli operatori di gioco mondiali, i prodotti e i servizi sono stati organizzati in 3 segmenti: Lotterie GTECH , Soluzioni di gioco (Spielo e Atronic) e GTECH G2.

Segmento Lotterie GTECH

Il segmento Lotterie GTECH è fornitore leader di tecnologia innovativa, prodotti e servizi globali, elevati servizi di assistenza al cliente in combinazione con una costante attenzione ai principi del gioco responsabile. GTECH fornisce servizi globali ad alcuni dei maggiori operatori di lotterie del mondo, progetta, sviluppa, installa, gestisce e effettua manutenzione di sistemi di lotterie online per governi e concessionari autorizzati in tutto il mondo; fornisce inoltre macchine distributrici di biglietti istantanei (ITVM), servizi di stampa e progettazione nonché attività promozionali e funzionalità di gioco interattivo.

LOTTERIE GTECH - PRODOTTI E SERVIZI

Lotterie

- ▶ **Enterprise Series (ES)** è un sistema di gestione dei giochi totalmente integrato che offre standard personalizzabili, sviluppato in architettura N-tier, garantendo un'elaborazione rapida e sicura delle transazioni. In particolare, tale soluzione si caratterizza per diverse applicazioni e servizi che consentono di gestire la contabilità, la promozione, la gestione dei rivenditori, l'amministrazione di utenti/gruppi, la gestione di biglietti istantanei, servizi per i giocatori, business intelligence e sicurezza end-to-end.

Enterprise Series è:

- ▶ Progettata per il futuro, offre prodotti e servizi integrati che investono tutte le fasi di gestione del gioco.
- ▶ Completamente scalabile, consente di offrire con efficienza servizi ai gestori dei giochi più grandi e più piccoli.
- ▶ La soluzione ES, sia in termini di capacità di gestione del numero di utenti finali, e sia in termini di sicurezza delle informazioni gestite, offre il massimo livello di integrità dei dati con memoria di tipo "shared nothing", storage e "true N-plexing".

LOTTERIE GTECH - PRODOTTI E SERVIZI

Lotterie

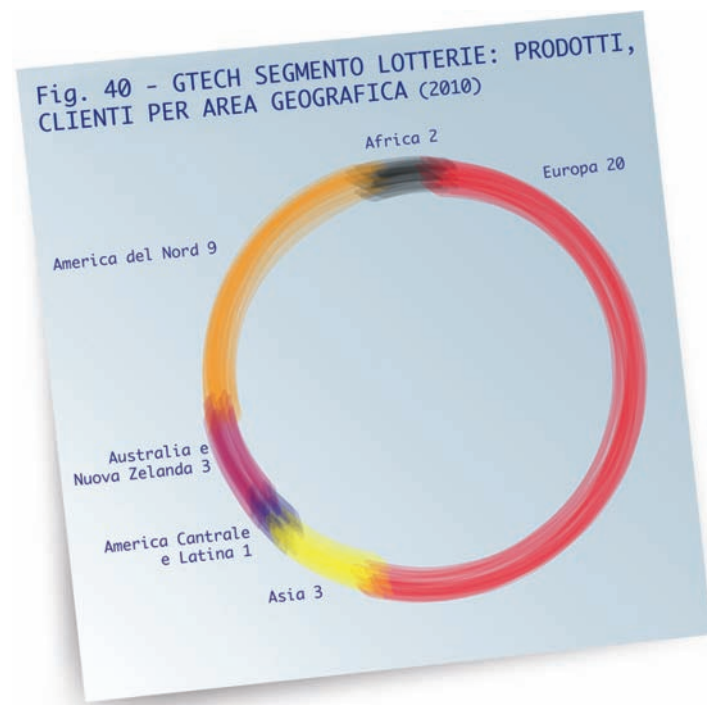
- ▶ **Le Altre Soluzioni flessibili per il retailer** consentono di soddisfare varie esigenze commerciali e ambienti retailer diversi. I terminali GTECH, dedicati ai rivenditori e self-service, insieme al Know how in materia di comunicazione permettono al Gruppo Lottomatica di presentarsi al mercato con soluzioni POA (point-of-access) e con reti sicure, altamente performanti e robuste. Nell'ambito delle Soluzioni flessibili per il Retail rientrano: terminali attivati da operatori/rivenditori, terminali attivati da giocatori (self-service), Digital Signage (ES MultiMedia), DASH Store Service, comunicazioni, servizi professionali.
- ▶ **Le Reti** - GTECH ha una lunga esperienza e capacità nel design, nella consegna, e nelle continue operazioni e ottimizzazione della tecnologia delle reti. GTECH è uno dei principali operatori delle reti satellitari commerciali.

Giochi istantanei

- ▶ **GTECH Printing Corporation** è fornitore end-to-end di biglietti istantanei e relativi servizi, specializzato nella consegna rapida di giochi con biglietti istantanei di alta qualità. GPC ha un nuovo sito produttivo per la stampa in Florida, a Lakeland, che ha una capacità produttiva di oltre 11 miliardi di biglietti l'anno.

GTECH è presente in circa 60 paesi e al 31 Dicembre 2010, fornisce apparecchiature online e servizi a 24 delle 44 lotterie ad autorizzazione governativa negli Stati Uniti e a 52 clienti internazionali.





Soluzioni di Gioco

Il segmento Soluzioni di gioco include operazioni correlate al design, alla fabbricazione e alla distribuzione di macchine da gioco e terminali di videolotterie (VLT), casinò, slot machine, e AWP (amusement with prize), così come sistemi centrali e software per il gioco.

Il segmento Soluzioni di gioco include Atronic, che fornisce casinò, sistemi di gestione delle slot e giochi, per il Nord America, l'Europa, l'Africa, l'Asia e America Latina, e Spielo fornitore leader di macchine da gioco elettroniche in Nord America, Europa, Asia e America Latina, ed è uno dei più importanti fornitori globali di VLT in Nord America ed Europa.

Al 31 dicembre 2010 Spielo è titolare di 106 concessioni in giurisdizioni in Nord America ed Europa, mentre Atronic è titolare di concessioni in 207 giurisdizioni in tutto il mondo.

SOLUZIONI DI GIOCO - PRODOTTI E SERVIZI

Giochi

- ▶ Videolotterie ad alte prestazioni, AWP e giochi come i reel game, kenos, poker, roulette, multi-games, linked games, community games.

Macchine da gioco elettroniche (EGMs)

- ▶ Le VLT, AWP, e i casinò market sono prodotti ad alta qualità, ergonomici, testati per il giocatore, user friendly.

Soluzioni per i casinò

- ▶ Includono la rete, la gestione delle slot e la piattaforma online; le soluzioni senza moneta; gli strumenti per la gestione del credito; la gestione del jackpot e de tavolo; le opzioni di gioco; il marketing, l'identificazione e il tracciato del giocatore; e i sistemi sul punto di vendita.

Sistemi centrali distributed market

- ▶ I sistemi centrali collaudati per la gestione delle operazioni di gioco, sistemi amministrativo-contabili che permettono di monitorare e misurare le prestazioni delle macchine elettroniche da gioco. I sistemi possono essere personalizzati in base ai bisogni del consumatore con caratteristiche tecniche ad elevato valore aggiunto. Il sistema centrale include un controllo sul negozio e un terminale di validazione dei premi della lotteria, così come un controllo multi-terminale.

GTECH G2

Il segmento GTECH G2 è stato costituito nel 2009 dopo l'acquisizione di 4 principali società di gioco online. GTECH G2 è il principale fornitore di soluzioni integrate per le scommesse online nel mercato mondiale delle lotterie e nel mercato regolamentato dei giochi.

GTECH G2 - PRODOTTI E SERVIZI

- ▶ Scommesse sportive, e altri servizi
- ▶ Poker, incluso la fornitura dei servizi attraverso la rete internazionale del poker
- ▶ Casinò games, sia in versione flash sia scaricabile
- ▶ Bingo
- ▶ Giochi di abilità, inclusa la tecnologia e la gestione delle reti



GTECH G2 rimane all'avanguardia nell'industria del gioco online attraverso continui investimenti e innovazioni di prodotto.

Il segmento conta oltre 150 clienti, nelle aree media o del gioco, operanti su concessione in varie giurisdizioni europee. All'interno di GTECH G2, i clienti sono raggruppati per tipologia; le tipologie di clienti bingo, poker, casinò, scommesse sportive e giochi rientrano nella categoria commerciale, NRM (Nationally Regulated Market), WLA (World Lottery Association) e attività su concessione.

GTECH G2 gestisce 6 reti poker nel mondo, inclusa la prima rete legale e regolamentata del poker in Nord America (The Canadian Poker Network). GTECH G2, attraverso le scommesse sportive gestisce annualmente 8 miliardi di dollari di scommesse. GTECH G2 nel 2010 ha lanciato 72 giochi per offrire ai clienti una soluzione di gioco online completa.

La Gestione dei clienti

GTECH presta la massima attenzione alla gestione del centro dati. La rapidità operativa dei siti internet è alla base del successo del livello dei servizi offerti, insieme a procedure formalizzate dedicate ai clienti e alla modalità di gestione del centro dati. Qualunque problema nel Centro Dati Primario (PDC, Primary Data Center) non ha ripercussioni sui clienti in quanto le scommesse sono reindirizzate senza soluzione di continuità al Centro Dati di Backup (BDC, Backup Data Center). Ciò consente di fornire un servizio continuo ai clienti, gestori di lotterie, anche in caso di eventi imprevisti.

 **Le soluzioni aziendali GTECH** consentono ai clienti di seguire parametri e procedure, appropriate alle rispettive esigenze, che divengono le fondamenta dei programmi di gioco responsabile. 

La tecnologia non è l'unico fattore responsabile del successo di GTECH, i team operativi sono addestrati allo scopo di consentire il totale recupero dei dati a seguito di qualunque guasto di sistema.

Nel 2010 non sono stati registrati reclami relativi a violazioni di riservatezza dei dati e delle informazioni dei clienti, né si sono verificati casi di perdite dei dati dei clienti.

Salute e sicurezza dei clienti

GTECH attribuisce la massima importanza all'impatto esercitato sul cliente finale in relazione alla salute e alla sicurezza dei propri prodotti e servizi valutati in ogni fase del ciclo di vita. Il 100% dei prodotti è conforme a procedure di sicurezza. Grazie a questa politica, nel 2010 non si è verificato alcun incidente (con conseguenti sanzioni, penali o richiami) dovuto a mancata conformità a codici di regolamentazione e volontari in materia di impatti su salute e sicurezza esercitati da prodotti e servizi; anche sul fronte del mancato rispetto dei regolamenti in tema di informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura non si sono riscontrati incidenti. Lo stesso dicasi per i regolamenti aventi per oggetto comunicazioni di marketing, pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni.

Best practice del settore

GTECH utilizza la soluzione Information Technology Infrastructure Library (ITIL) come base per implementare le best practice del settore nell'ottica di garantire l'uniformità di approccio ai processi di supporto ai clienti. I processi ITIL primari interamente attuati sono:

1. Incident Problem (il processo responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli incidenti);
2. Change Management (il processo responsabile del controllo del ciclo di vita di tutti i cambiamenti)
3. Release Management (il processo responsabile della pianificazione, della programmazione e del controllo del movimento delle versioni degli ambienti reali e di test).

Le procedure produttive richiedono informazioni su prodotti e servizi e etichettature relative all'origine dei componenti utilizzati nel ciclo produttivo (soprattutto per quel che riguarda sostanze a potenziale impatto ambientale o sociale), uso sicuro e smaltimento del prodotto.

Per quanto riguarda il segmento Soluzioni di Gioco, nel 2010, il Pennsylvania Gaming Control Board ha comminato una sanzione normativa di 5.000 dollari ad Atronic Americas LLC, per la vendita ad un casinò nello stato della Pennsylvania di un software non approvato.

Nel 2010, Spielo ha ricevuto e risposto ad un solo reclamo di un cliente. Il reclamo riguardava parti non incluse in un kit. Nel processo di preparazione dei kit è stata inserita una nuova fase di



controllo. Il reclamo è stato ricevuto il 27 agosto 2010 e risolto il 31 agosto 2010.

La comunicazione con il cliente

GTECH è impegnata nella fornitura di servizi secondo la strategia operativa Customer First, basata sulla comprensione del cliente. Nel 2010, la società ha rinnovato i suoi obiettivi sui bisogni e sulle richieste dei clienti, attraverso soprattutto la presenza operativa degli Account Team.

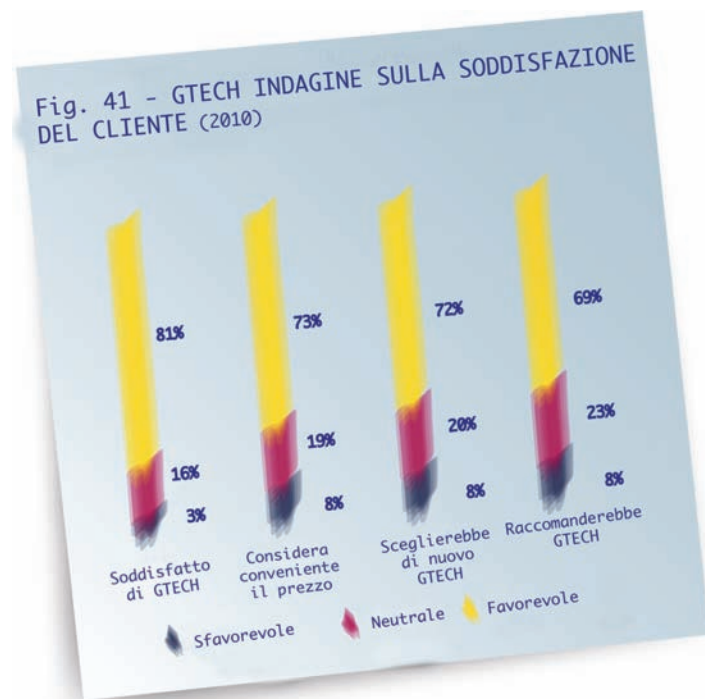
GTECH-G2 ha uno dei rating più alti nell'industria del gioco online. Gli Account Team sono responsabili per il mantenimento delle relazioni con i clienti commerciali e le WLA. Il team ha un manager di CRM dedicato e un sistema per fornire il migliore servizio al cliente. Attraverso la divisione servizi, GTECH-G2 impiega un team di CRM dedicato alla collaborazione con i clienti per lo sviluppo di siti internet e la creazione di esperienze per i giocatori più divertenti e piacevoli.

Allo stesso modo anche Spielo si avvale di un team multifunzionale di professionisti totalmente dedicati al supporto del cliente. Questo modello denominato Client Service Team (CST), assicura supporto continuo al cliente tramite integrazione delle competenze e un forte lavoro di gruppo. I membri del team mantengono un contatto costante tra loro e con il cliente tramite il Responsabile del Team di servizio (CSTM), lavorando in stretta collaborazione allo scopo di raggiungere obiettivi comuni. Il CSTM è il punto di contatto unico e fulcro interno per il cliente. Questo modello di business collaudato garantisce la focalizzazione sul cliente unitamente a un accesso agevole e diretto alla competenza Spielo.

 **Gli Account Team di GTECH** sono costituiti da persone che supportano i clienti su base giornaliera. Questi Team sono la linfa della società su molti livelli e sono dotati di risorse specializzate che sviluppano e implementano specifici piani per la clientela. 

Soddisfazione del cliente

Tra settembre e dicembre 2010 è stata condotta un'indagine sulla soddisfazione dei clienti nel corso della quale sono stati intervistati 132 direttori di lotterie, responsabili operativi/IT e di marketing/vendite/prodotto. La soddisfazione complessiva è salita all'81% dal 78% dell'anno precedente, come riportato nella figura seguente.



Per quanto riguarda GTECH-G2, la soddisfazione del cliente è responsabilità dei singoli nell'ambito del team di sviluppo, che si impegnano a restare in contatto con i clienti a cadenza quasi quotidiana. Grazie a telefono, e-mail e programmi di comunicazione istantanea via Internet, colloqui diretti settimanali/bisettimanali i clienti possono contattare direttamente i rispettivi account manager per la risoluzione di qualsiasi tipo di problema. Questo sistema relazionale si è dimostrato efficace non soltanto dal punto di vista professionale, ma anche come strumento essenziale per lo sviluppo delle relazioni personali con i clienti.