

NOVOMATIC

Admiral. Karin Wilfinger, Präventionsbeauftragte bei Admiral Casinos & Entertainment AG, im Gespräch über Ausbildung, Gästebetreuung und ihren abwechslungsreichen Job.

Spielerschutz hat höchste Priorität

Frau Wilfinger, Sie sind bereits seit sieben Jahren für die Novomatic-Tochtergesellschaft Admiral als Präventionsbeauftragte im Filialgeschäft tätig. Wie sind Sie zu dieser Tätigkeit gekommen?

Karin Wilfinger: Ich bin seit vielen Jahren in der Glücksspielbranche tätig und speziell der Bereich Prävention hat mich schon immer sehr interessiert. Deshalb habe ich mich vor sieben Jahren dafür entschieden, Präventionsbeauftragte zu werden.

Was kann man sich eigentlich unter dem Begriff „Präventionsbeauftragte“ vorstellen?

Präventionsbeauftragte sind sozusagen speziell ausgebildete Gästebetreuer. Das bedeutet, dass es eine unserer Hauptaufgaben ist, unsere Gäste über Glücksspiel und die damit verbundenen Risiken zu informieren sowie bei allgemeinen Fragen zur Spielteilnahme oder zum Thema Spielerschutz zur Verfügung zu stehen.

Ist für den Beruf des Präventionsbeauftragten eine spezielle Ausbildung erforderlich?

Ja. Dafür wird in Zusammenarbeit zwischen Admiral und dem Anton Proksch Institut ein spezieller Lehrgang angeboten. In diesem Lehrgang werden die Mitarbeiter umfassend zur Spielsuchtprävention, aber auch in Techniken zur Gästekommunikation und Gesprächsführung ausgebildet.

Wie sieht Ihr Arbeitstag aus?

Meine Hauptaufgabe ist es, Informationsgespräche mit unseren Gästen zu führen. Außerdem agiere ich als Anlaufstelle für alle Arten von Gästeanfragen, aber auch für Beschwerden und bemühe mich, einen verantwortungsvollen Umgang mit unseren Produkten zu fördern. Prinzipiell kann man sagen, dass kein Tag dem anderen gleicht, es ist eine sehr abwechslungsreiche Tätigkeit. Ich lerne jeden Tag neue Menschen kennen und jedes Gespräch verläuft unterschiedlich. Wir suchen den Dialog, weil wir unsere Gäste natürlich besser kennenlernen wollen. Darüber hinaus sind wir aber auch durch das österreichische Glücksspielgesetz verpflichtet, Gespräche mit unseren Gästen, insbesondere mit unseren Stammgästen, zu führen.

Und wie läuft so ein Informationsgespräch ab?



Admiral-Präventionsbeauftragte Karin Wilfinger.

[Admiral/P.Rimovetz]

In erster Linie findet dieses direkt in der Admiral-Filiale statt. Wir legen großen Wert auf Kommunikation auf Augenhöhe und einen freundschaftlichen Umgang. Wir wollen unsere Gäste nicht belehren bzw. bevormunden, sondern nur über gewisse Themen informieren. Dazu gehören auch gesetzlich verpflichtende Gesprächsinhalte. So wird der Gast beispielsweise über die Möglichkeit freiwilliger Selbstbeschränkungen informiert.

Welche Rückmeldungen erhalten Sie von den Gästen zu den Gesprächen?

Nach anfänglicher Skepsis und näherem Kennenlernen fassen die Gäste im Zuge des Gesprächs Vertrauen. Im Nachhinein sind sie durchaus dankbar für die zur Verfügung gestellten Informationen. Im Allgemeinen erhalte ich in den Gesprächen durchwegs positives Feedback zu unseren Spielerschutzmaßnahmen.

Abgesehen von Informationsgesprächen, wie kann man sich als

Gast noch über Spielerschutz bei Admiral informieren?

Wir haben für unsere Gäste eine eigene Informationsbroschüre zum Thema „Entertainment mit Verantwortung“ gestaltet. Diese enthält unter anderem Tipps zum verantwortungsvollen Glücksspiel, einen Selbsttest, Informationen zu Selbstlimitierungen und Kontaktadressen von Beratungseinrichtungen. Diese Broschüre ist mittlerweile in mehr als zehn Sprachen erhältlich. Unser Informationsangebot ist sowohl in den Admiral-Filialen, als auch auf unserer Website frei zugänglich und bietet detaillierte Informationen über unsere Spielerschutzmaßnahmen, Spielbedingungen sowie die Besuchs- und Spielordnung. Natürlich können sich Gäste oder Angehörige bei Fragen betreffend Spielsucht und -prävention an unsere MitarbeiterInnen vor Ort wenden oder eine kostenlose und anonyme Beratungshotline anrufen.

Welche Möglichkeiten der Selbst-

limitierung gibt es bei Admiral?

Es gibt insgesamt drei Möglichkeiten. Erstens die Besuchsvereinbarung. Das betrifft die Einschränkung der monatlichen Besuche für einen vom Gast gewählten Zeitraum. Zweitens die Verlustlimitierung mit der Einschränkung des wöchentlichen oder monatlichen Spielkapitals für einen vom Gast selbst gewählten Zeitraum. Sowie drittens die Selbstsperrung, welche die generelle Spielpause für einen vom Gast gewählten Zeitraum bewirkt. Um unsere Gäste bei der Auswahl der geeigneten Maßnahme zu unterstützen, bieten wir natürlich die Möglichkeit, sich in einem persönlichen Gespräch über die unterschiedlichen Limitierungsmöglichkeiten informieren zu lassen.

Was macht Ihnen am meisten Freude an Ihrem Job?

Am meisten Freude an meinem Job bereiten mir der ständige Kontakt mit den unterschiedlichsten Menschen, die Flexibilität und dass kein Tag dem anderen gleicht.

Novomatic ermöglicht Paralympics-Prämien



Am 27. Mai 2018 wurden in der SAP Arena Mannheim die Prämien an die Medaillengewinner der Winter-Paralympics 2018 übergeben. Als langjährige Unterstützerin der Stiftung Deutsche Sporthilfe ermöglichte Novomatic die Prämienzahlung an die erfolgreichen Sportler bei den Paralympics 2018 in Pyeongchang - in Summe 135.000 Euro. Vertreten wurde Novomatic von Eva Glawischnig, Head of Group Corporate Responsibility & Sustainability, und Christian Arras, dem Vorsitzenden der Geschäftsführung von Löwen Entertainment, dem größten deutschen Tochterunternehmen von Novomatic.

Neue Webseite von Admiral Sportwetten



Jürgen Irsigler, Geschäftsführer Admiral Sportwetten GmbH.

[Admiral]

Rechtzeitig zur Fußball-Weltmeisterschaft präsentierte Admiral Sportwetten die neu gestaltete Webseite, die sämtliche Kundenbedürfnisse erfüllt. „Für Admiral ist der Relaunch der Webseite ein kreativer Meilenstein in der Unternehmensgeschichte. Neben einem moderneren Design überzeugt der neue Auftritt durch mehr Übersicht, einen kundenorientierten Aufbau und eine verbesserte mobile Nutzung“ zeigt sich Jürgen Irsigler, Geschäftsführer Admiral Sportwetten GmbH, begeistert. Die neue Webseite ist in Österreich unter www.admiral.at und in Deutschland unter www.admiralbet.de abrufbar.

Vienna Economic Forum in Sofia



Am 18. Mai 2018 fanden in Sofia, Bulgarien, die „Vienna Economic Forum - Sofia Talks 2018“ statt. Das Vienna Economic Forum (VEF), dessen Vize-Präsident Harald Neumann, Novomatic-CEO, ist, organisierte die Konferenz als Teil des offiziellen Programms der bulgarischen EU-Ratspräsidentschaft und als offizielles Side-Event des EU-Western Balkan Summit. Um zur wirtschaftlichen Entwicklung der Region Süd-Ost-Europa beizutragen, hat sich das VEF zum Ziel gesetzt, mit dem Motto „Economy meets Politics“ eine Brücke zwischen der bulgarischen EU-Ratspräsidentschaft 2018 zu schlagen. Auch in der zweiten Jahreshälfte wird unter dem gleichen Motto das „15th Jubilee Vienna Economic Forum - Vienna Future Dialogue 2018“ am 19. November 2018 im Novomatic Forum in Wien abgehalten.

Novomatic: „Wir wollen in Kontakt bleiben“

Novomatic gründete bereits im Jahr 2016 die Netzwerkplattform „NOVOSilver-Family“ für Pensionisten. Ziel der Initiative ist es, durch regelmäßige Treffen und Aktivitäten, die Verbindung zu pensionierten Mitarbeitern aufrecht zu erhalten. Im Jahr 2017 wurde schließlich der „NOVOSilver-Pool“ - ein Talentpool für pensionierte Mitarbeiter - ins Leben gerufen. Hier können diese ehemaligen Mitarbeiter ihr Know-how dem Unternehmen weiterhin zur Verfügung stellen und auch in Kontakt mit früheren Arbeitskollegen bleiben. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, für kurze Personaleinsätze einzuspringen, wie beispielsweise als Urlaubsvertretung oder bei erhöhtem Arbeitsanfall. „Mit Hilfe dieser innovativen Programme gelingt es uns einerseits, die Erfahrung der Pensionisten und ihren Kontakt zum Unternehmen zu



„NOVOMoms&Dads“ bei ihrem ersten Treffen im Headquarter in Gumpoldskirchen.

[Novomatic]

erhalten. Andererseits können wir Talente für temporäre Arbeitseinsätze und neue Herausforderungen motivieren, um die Zukunft von Novomatic weiter mitzugestalten und darin eine Wertschätzung zu er-

fahren. Wir wollen in Kontakt bleiben“, betont Klaus Niedl, Global HR Director von Novomatic. Durch das positive Feedback zu „NOVOSilver-Family“ hat sich das Unternehmen heuer dazu entschlos-

sen, ein zusätzliches Programm für karezierte Mitarbeiter ins Leben zu rufen.

Im Rahmen der Initiative „Beruf und Familie“ wurde die interne Netzwerkplattform „NOVOMoms&Dads“ ins Leben gerufen. Bei regelmäßigen Treffen - das erste fand bereits im April 2018 statt - wird karezierten Mitarbeitern die Möglichkeit geboten, durch regelmäßige Updates aus erster Hand das Unternehmensgeschehen weiter zu verfolgen und in Kontakt mit anderen karezierten Mitarbeitern sowie der eigenen Abteilung zu bleiben.

„Den Erfolg dieser zahlreichen innovativen Maßnahmen unterstreicht auch das aktuelle Trend-Ranking der 300 besten Arbeitgeber Österreichs, wo Novomatic zum ersten Mal auf Platz 4 im Bereich Dienstleistungen vertreten ist“, freut sich Niedl.