

Kundvård är A och O för spelbolaget ATG

En nyckel för att inleda och bibehålla en god kundrelation är enkla registreringsförhållanden och kontinuerlig uppdatering av alla register. Krångliga registreringsprocesser riskerar att avskräcka kunder och bristfälligt uppdaterade register försvårar kundvården.

UTMANINGEN

Utmaningen för ATG är ytterligare tillspetsad i och med lotteriinspektionens särskilda krav på kundkontroll för spelföretag, något som ställer speciella krav på deras informationsleverantör.

LÖSNINGEN

ATG använder InfoTorg för tillgång till SPAR, statens personadressregister. Dessutom uppdaterar de sina kundregister löpande med hjälp av InfoTorgs Registervård.

RESULTATET

Genom samarbetet med InfoTorg blir det enklare att upprätthålla en god relation med befintliga kontokunder och den förenklade registreringsprocessen hjälper ATG i sin strävan att utöka kundkretsen.

ATG idag och imorgon

Spelbolaget ATG startades 1974 och arbetar idag med trav- och galoppspel, både via landets drygt 2 000 ATG-ombud, på Internet och direkt på trav- och galoppbanorna. ATG lanserades på Internet år 1998 och i och med detta inleddes också samarbetet med InfoTorg. För att spela via ATG kan man antingen vara registrerad kontokund och spela med sitt ATG-kort eller spela anonymt via ombud eller direkt på trav- och galoppbanorna. För att spela via Internet krävs alltid ATG-kort.

Registrering och kontroll av kundkretsen är en ständig utmaning för ATG. Lotteriinspektionens regelverk kräver att spelare på ATG ska vara folkbokförda i Sverige och vara över 18 år. Det är naturligtvis viktigt för ATG att



säkerställa att den som registrerar sig verkligen är den som han eller hon utger sig för att vara. För att kunna kontrollera spelarnas uppgifter effektivt krävs en smidig rutin för kontroller samt lättillgängliga och väl uppdaterade register.

– Det primära för oss är att våra kunder är nöjda. Registrering och hantering av medlemsuppgifter ska gå så smidigt som möjligt för kunder och ombud såväl som för oss. Tack vare InfoTorgs tjänster behöver kunderna anstränga sig minimalt vid registrering, säger Håkan Amrén, kundansvarig för konto/kort på ATG.

ATG har i dagsläget 330 000 kontokunder och har som mål att utöka denna kundkrets till 400 000 under 2009.



Idag är processen för att registrera sig som kund hos ATG enkel, snabb och säker. Hos ombudet visar den nya kunden bara upp sin legitimation. Adressuppgifter behöver aldrig fyllas i, de hämtas automatiskt från folkbokföringsregistret.

Kundvård är A och O

Kundvårdsarbetet inleds vid den första kontakten. Krångliga registreringsprocesser riskerar att avskräcka kunder. I och med att många av ATG:s kunder spelar via Internet är det extra viktigt att registreringen är enkel.

Idag är processen för att registrera sig som ny kund hos ATG enkel, snabb och säker. Hos ombud visar kunden upp sin legitimation. På Internet fyller kunden bara i namn och personnummer. Adressuppgifter behöver aldrig fyllas i, de hämtas automatiskt från SPAR.

För att kunna erbjuda denna enkla nyregistrering på Internet använder sig ATG av InfoTorgs tjänst eQUEST. eQUEST kontrollerar att uppgifterna tillhör en person som är folkbokförd i Sverige samt är myndig och var han/hon bor. Därefter kan ATG snabbt skicka ut registreringsbekräftelse, ATG-kort och välkomstpaket med posten.

– Att registrera sig som kund innebär en säkerhet för den som spelar. Eftersom alla uppgifter hämtas från SPAR både vid registrering hos våra ombud och på vår sajt, så blir det svårare att stjäla någon annans identitet vid registreringen, eller på annat sätt förfälska uppgifter. En borttappad talong kan lösas in av vem som helst, medan ATG-kortet är personligt. Dessutom har kortet vinst-

kontroll så att man inte behöver hålla koll på alla lopp, fortsätter Håkan Amrén.

Vikten av uppdaterade register

Personuppgifter är en färskvara – människor, flyttar och byter namn i ett ständigt flöde. Statistik visar att så mycket som 20–25 procent av den svenska befolkningen av olika anledningar förändrar sina personuppgifter varje år. Siffror som i sig visar hur viktigt det är att kundregister uppdateras regelbundet.

ATG uppdaterar sina register löpande, en gång i veckan, genom InfoTorgs Registervårdtjänst. Detta gör att ATG ständigt har koll på förändringar i kundkretsen och kan anpassa sig till adressändringar, avlidna och namnbyten utan att besvära kunden i onödan.

– Vår kundvård bygger på att vi löpande vet vad som händer med våra kunder. InfoTorg uppdaterar våra register en gång i veckan och vilket gör att vi har full kontroll. Både vi på ATG, våra ombud och våra kunder kan känna sig trygga. InfoTorg utgör dessutom ett gott föredöme för det vi själva vill erbjuda – de ger oss god service och ser till att allt fungerar friktionsfritt utan att vi behöver tänka på det, avslutar Håkan Amrén.