

Lotto informiert: Lotto Baden-Württemberg für Online-Angebot ausgezeichnet

Studie: Staatliches Lotterieuunternehmen belegt ersten Platz

Lotto Baden-Württemberg ist für sein Spielangebot im Internet ausgezeichnet worden. In einer Studie des Hamburger Marktforschungsinstituts „Service Initiative Deutschland“ belegte das staatliche Lotterieuunternehmen den ersten Platz. Angemessene Preise und ein hohes Maß an Kundenorientierung gaben dabei den Ausschlag.

Die „Service Initiative Deutschland“ prüfte in ihrer Studie insgesamt 20 Online-Lottoanbieter. Verdeckte Testkunden meldeten sich dafür bei den Anbietern an, gaben einen Tipp ab, richteten Serviceanfragen an den jeweiligen Kundenservice, beurteilten das Produktportfolio und bewerteten die Interaktion nach der Spielteilnahme. Daneben führten die Marktforscher eine repräsentative Umfrage unter rund 1.000 Lottospielern durch. Insgesamt flossen so laut der Initiative über 100 Kriterien in die Bewertung der 20 Anbieter von Online-Lotto ein.

Lotto-Geschäftsführerin Marion Caspers-Merk zeigte sich hocherfreut über das positive Studienergebnis. „Unser Ziel ist es, den baden-württembergischen Spielteilnehmern im Netz einen modernen und kundenfreundlichen Auftritt zu bieten. Der Erfolg in der Studie der ‚Service Initiative Deutschland‘ spornt uns nur weiter an.“ Die Lotto-Chefin betonte, dass noch in diesem Jahr ein Relaunch der Homepage www.lotto-bw.de geplant sei. „Verbesserungen sind immer möglich. Wir sind überzeugt davon, dass die überarbeitete Homepage unsere Kunden noch zufriedener machen wird.“

Seit September 2012 kann man seinen Tipp im Internet wieder

bei Lotto Baden-Württemberg abgeben. Rund 50.000 Kunden haben sich bislang auf www.lotto-bw.de registriert und in einer der Lotto-Annahmestellen im Land identifiziert. Die Staatliche Toto-Lotto GmbH hatte ihr Online-Angebot zuvor wegen gesetzlicher Vorgaben einstellen müssen. Die seit 1. Juli 2012 veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen gestatten den Internetvertrieb unter strengen Auflagen wieder. Mitte August 2013 startete das Unternehmen überdies seinen mobilen Internetauftritt. Seither können Smartphone-Nutzer in Baden-Württemberg auch von unterwegs bequem ihren Lotto-Tipp abgeben.

Zur Studie der „Service Initiative Deutschland“:
<http://www.serviceinitiative-deutschland.de/servicestudien/31-online-lotto-in-deutschland.html>