

# DIGITALE WELTEN ERSCHAFFEN

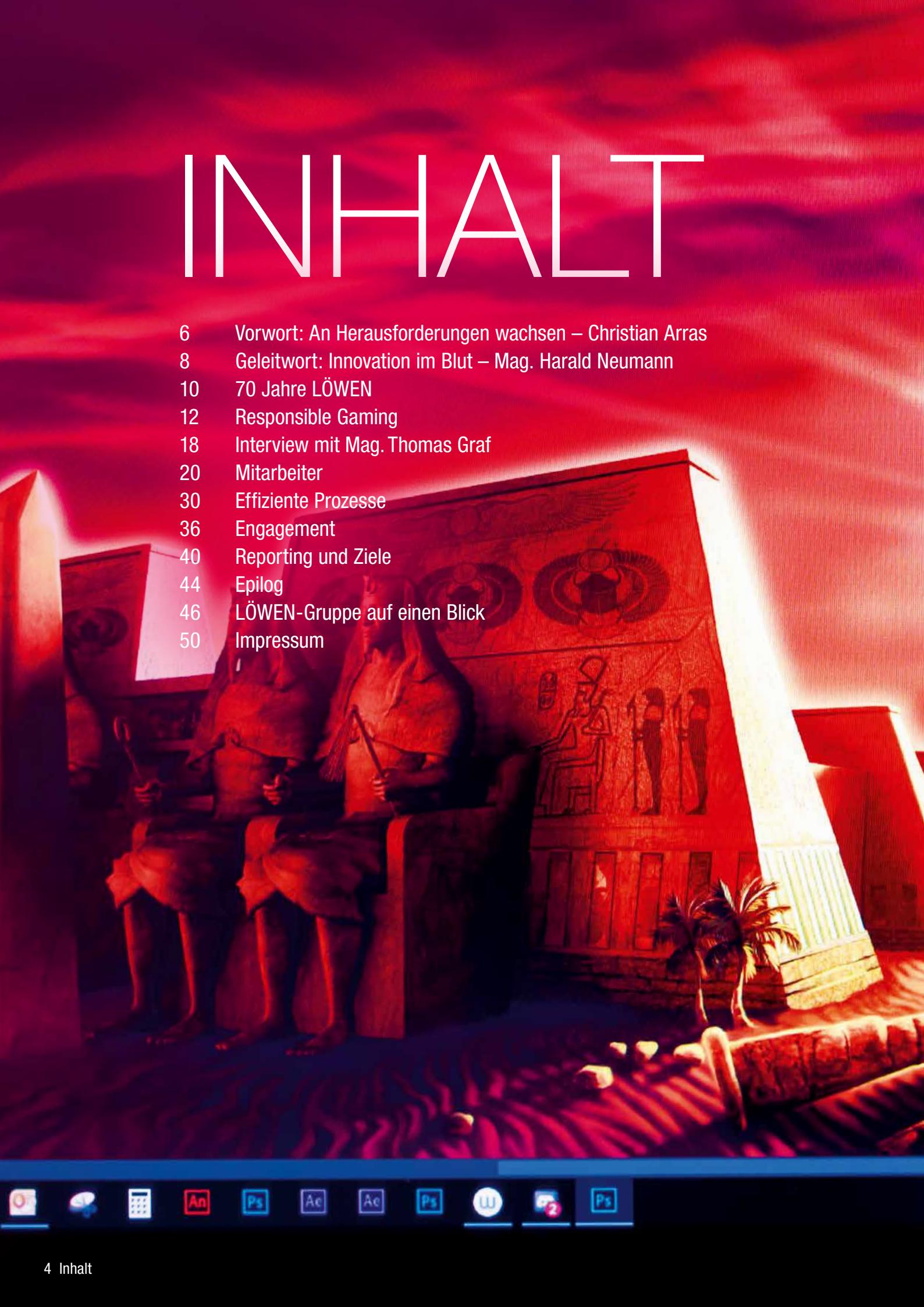
Corporate Responsibility-Bericht  
der LÖWEN-Gruppe 2018





# Corporate Responsibility-Bericht der LÖWEN-Gruppe 2018

# INHALT

- 
- 6 Vorwort: An Herausforderungen wachsen – Christian Arras
  - 8 Geleitwort: Innovation im Blut – Mag. Harald Neumann
  - 10 70 Jahre LÖWEN
  - 12 Responsible Gaming
  - 18 Interview mit Mag. Thomas Graf
  - 20 Mitarbeiter
  - 30 Effiziente Prozesse
  - 36 Engagement
  - 40 Reporting und Ziele
  - 44 Epilog
  - 46 LÖWEN-Gruppe auf einen Blick
  - 50 Impressum



Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, liebe Kunden, liebe Partner, sehr geehrte Damen und Herren,

wenn wir über Glücksspiel sprechen, dann oft nur über seine Rahmenbedingungen oder Regulierung und zu selten darüber, worum es eigentlich geht. Um das Spiel, das Erlebnis, die Unterhaltung – und die Technologie, die das ermöglicht.

Auch in diesem Corporate Responsibility-Bericht 2018 werden wir uns natürlich dem Großen und Ganzen des Automatenspiels widmen, weil es uns wichtig ist. Wir wollen aber auch in das Innere des Automatenspiels selbst schauen und uns mit seinem Kern befassen.

## Die Arbeit hinter dem Spiel

Unsren Kunden und Spielgästen wollen wir ein Produkt bieten, das einfach und bequem zu bedienen ist. Es ist deshalb nur folgerichtig, dass man ihm die Anstrengungen seiner Entwicklung und Fertigung nicht ansehen soll. Es gibt sie aber. Unsere Produkte, die Geldspielgeräte und die Compactsportgeräte, sind komplexe Unterhaltungselektronik. Mit diesem Bericht wollen wir uns genauer anschauen, was dahintersteckt und welchen Weg das Produkt geht, bis es von unseren Gästen genutzt werden kann: von der ersten Idee über Skizzen, Animationen, mathematische Berechnungen, die Programmierung, Produktion und den Einbau der elektronischen und mechanischen Komponenten, Testläufe und Simulationen der Hard- und Software bis zum letztendlich fertig zusammengesetzten und auslieferungsfähigen Gerät. Und was passiert danach? Wenn wir für unsere Kunden Komponenten warten, Bauteile tauschen, Systeme auswechseln, Softwarepakete aktualisieren und aufspielen? Hier zeigen wir es Ihnen.

## TR 5.0 – der „BIG-BANG“ der Automatenbranche

Im vergangenen Jahr hat uns die Umstellung auf die neue Technische Richtlinie 5.0 der neuen Spielverordnung für Geldspielgeräte in Atem gehalten. Was vergleichsweise harmlos klingt, bedeutete monatelange Planung, gewissenhafte und präzise Vorbereitung, die Entwicklung und Anpassung unterschiedlichster Szenarien und eine exakte und koordinierte Umsetzung zum Stichtag. Denn mit dem 10.11.2018 verloren sämtliche Geräte nach der Technischen Richtlinie 4.1 ihre Zulassung, branchenweit mussten rund 220.000 Geräte zum 11.11.2018 ausgetauscht sein.

Dies war eine Herausforderung für uns alle, eine, die unsere Prozesse in allen Bereichen auf den Prüfstand stellte – von der Forschung und Entwicklung über den Einkauf, die Produktion, die Qualitätssicherung und die Logistik bis zum Kunden- und technischen Service. Und das hat uns erhebliche finanzielle Mittel abverlangt.

Ich bin froh, sagen zu können, dass wir die Prüfung bestanden haben. Das war bei den gewaltigen Anforderungen alles andere als selbstverständlich; es ist der Verdienst unserer Mitarbeiter. Für ihren herausragenden Einsatz und ihre Ausdauer möchte ich mich herzlich bedanken!

In der Hochphase haben wir täglich etwa 2.500 vorproduzierte Geräte ausgeliefert. Insgesamt wurden in der Zeit der Geräteumstellung über 50.000 Pakete mit Umrüst-Kits von uns zusammengestellt und verschickt und eine sechsstellige Gerätzahl ausgetauscht. Damit das gelingen konnte, musste ein Rädchen ins andere greifen. Es ist ein Beleg für unsere Zuverlässigkeit und die Flexibilität unserer Mitarbeiter, dass wir dieser Herausforderung professionell, robust und effektiv begegnen konnten.

## Weiterentwicklung für die Kunden und Spielgäste

Ganz sicher war die Geräteumstellung eine Ausnahmesituation, die uns so nicht jedes Jahr fordert. Richtig ist aber auch, dass eine häufige und oft erratische technologische Regulierung unser tägliches Brot ist. Und so ist die effiziente Anpassung an sich rasch verändernde gesetzliche Anforderungen – ohne dabei den Kern des Spielens aus den Augen zu verlieren – Teil unserer DNA geworden. Wir schauen nach vorne und streben nach immer besseren Lösungen. Diese Einstellung ist uns in Fleisch und Blut übergegangen, sie zeigt sich an vielen Stellen im Unternehmen: bei dem von unseren Auszubildenden im Rahmen eines Projektes entwickelten Ampelsystem, das den Status der Anlieferungen und Aufträge in der Logistik effektiv und übersichtlich managt; bei der Optimierung unserer jährlich 90.000 Serviceeinsätze und der Verzahnung mit dem Technischen ServiceCenter; oder bei der technischen Weiterentwicklung einer automatisierten Spielhallenzugangskontrolle mit CLEVER ENTRY.

Wir werden uns auch weiterhin an vielen Stellen für gutes und verantwortungsvolles Spiel einsetzen. Und wir wollen weiterhin besser werden. Daher suchen wir den Dialog und freuen uns über Ihre Meinungen und Ihre Anregungen zu diesem Bericht.

Herzliche Grüße

Christian Arras  
Vorsitzender der Geschäftsführung  
LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH

# AN HERAUS- FORDERUNGEN WACHSEN



# INNOVATION IM BLUT

Sehr geehrte Damen und Herren,

mehr als 30.000 Mitarbeiter und rund 2.100 Spielstätten machen uns zu einem der führenden Full-Service-Gaming-Anbieter weltweit und zum Marktführer in Europa.

Entscheidend für diese Führungsrolle ist aber nicht nur schlichte Größe, sondern vor allem unsere Innovationsfähigkeit, Schnelligkeit und Agilität. All dies macht uns als NOVOMATIC aus und ist stilprägend für die LÖWEN-Gruppe im deutschen Markt. Wir antizipieren und prägen Trends. Wir entwickeln neue Technologien. Wir wenden diese rasch im Markt an. Neben dem hohen Engagement unserer Mitarbeiter sind diese Qualitäten das Erfolgsrezept in unserem Konzern. Denn der Weg zu unseren Produkten führt stets über die Technologie, Forschung und Entwicklung.

Wir betreiben eigene Technologiezentren, in denen die besten Köpfe Produkte sowie Systeme entwickeln und verbessern. Wir konzentrieren uns dabei auf Gaming-Produkte, Spiele-Content und Applikationssoftware. Außerdem verfolgen

wir zukunftsträchtige technologische Kernthemen wie serverbasierte und downloadbare Spiele sowie Online, Mobile und Social Gaming. Ein großer und stetig wachsender Teil unserer Entwicklungsarbeit ist softwaregetrieben; in dieser Hinsicht sind wir längst ein Software- und Technologiekonzern.

In unseren Forschungsabteilungen in Österreich und in Bingen, dem Sitz von LÖWEN ENTERTAINMENT und bedeutendsten Entwicklungsstandort der NOVOMATIC außerhalb Österreichs, arbeiten NOVOMATIC- und LÖWEN-Experten heute gemeinsam an dem, was unseren Kunden morgen in den Spielhallen, Spielbanken, Sportwettshops und im digitalen Markt Spaß macht und sie unterhält. Die F&E-Abteilungen sind das Herz unseres Konzerns – sie treiben uns an.



Für all unsere technologischen Innovationen gilt: Damit wir passgenau, effektiv und effizient entwickeln und produzieren können, sind die Erkenntnisse aus dem Markt und dem direkten Kundenkontakt eng mit der Forschung und Entwicklung verzahnt. Unser dualer Ansatz als Produzent und Betreiber von terrestrischen und digitalen Glücksspielienstleistungen ist ein Wettbewerbsvorteil und kommt uns in der Forschung, aber auch in der Entwicklung zugute. Wir gewinnen dadurch die Freiheit, auch dem Kerngeschäft vor- und nachgelagerte Produkte sowie Services so zu entwickeln und anzubieten, dass sie den größtmöglichen Mehrwert schaffen. Wir können das Feedback unserer Kunden sowie Mitarbeiter aus der Praxis schnell in neue Produkte übersetzen und Innovationen im Markt testen.

Die gewonnenen Erkenntnisse teilen wir auch horizontal im Konzern, um Entwicklungen nah an den jeweiligen Märkten zu unterstützen und Wissen sowie Synergien zu nutzen.

## Verantwortung auch in der Lieferkette

Wir als NOVOMATIC haben Standorte in mehr als 50 Ländern und exportieren Spielgeräte und Equipment, System- und Lotterielösungen sowie Dienstleistungen in mehr als 70 Länder. Neben den Spielstätten und Spielbanken betreiben wir über Vermietungsmodelle rund 255.000 Gaming-Terminals und Video-Lottery-Terminals.

Da wir eine breite Produktpalette über die gesamte Wertschöpfung anbieten, haben wir auch einen besseren Zugriff auf unsere Lieferbeziehungen und einen Überblick über den Ressourceneinsatz, die Produktionsbedingungen und Warenströme. Das hilft uns dabei, unserer unternehmerischen Verantwortung auf allen Produktionsstufen gerecht zu werden. Denn auch hier, im Umgang mit den sozial oder ökologisch sensiblen Bereichen unserer Geschäftstätigkeit, kommt uns unsere technologische Vorreiterrolle zugute.



Wir richten unsere Produkt- und Serviceinnovationen daran aus, verantwortliches Entertainment noch sicherer, einfacher und bequemer zu gestalten sowie ressourcenschonend zu wirtschaften.

Dieser Qualitätsanspruch und der Fokus auf das Wesentliche gelten für NOVOMATIC und die LÖWEN-Gruppe gleichermaßen.

Mit besten Grüßen

Mag. Harald Neumann  
Vorstandsvorsitzender NOVOMATIC AG  
Aufsichtsratsvorsitzender LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH



# 70 JAHRE LÖWEN

## Lust auf neue Ideen

### 1949 Gründung der LÖWEN Automatendienste

Bereits 1949 wird mit der Gründung der LÖWEN Automatendienste in Braunschweig der Grundstein für die heutige LÖWEN-Gruppe gelegt, deren Hauptsitz seit 1956 in Bingen am Rhein ist.

### 1952 Start der elektromechanischen Geldspielgeräte

1952 wird die NSM Apparatebau GmbH & Co. KG gegründet und der legendäre Spielautomat ROTAMINT eingeführt, das erste elektromechanische Geldspielgerät. Rund 25.000 Exemplare des Erfolgsmodells wurden produziert.

### 1960 Das erste Spielgerät mit integriertem Geldwechsler

Was heute selbstverständlich ist, war damals eine Revolution: Der neue ROTAMINT GOLD integrierte den Geldwechsler in das Gerät und erleichterte damit Aufstellern den Betrieb.

### 1968 Neuheit Lichtjackpot

Die Weiterentwicklung mit dem ROTAMINT SUPER 7 zementierte den Ruf der Marke ROTAMINT als DIE Adresse für Geldspiel in Deutschland. Die neue Reihe setzte zum ersten Mal auf Geräte mit Lichtjackpot.

### 1977 Markteinführung elektronisch gesteuertes Geldspielgerät

Die 70er werden das Jahrzehnt der Elektronik. 1977 kommt mit dem MINT das erste elektronisch gesteuerte Geldspielgerät aus deutscher Produktion auf den Markt.

### 1979 Die Risiko-Lichtleiste

Nur zwei Jahre später bringt der TRIOMINT „ALLES ODER NICHTS“ mit der Risiko-Lichtleiste, also der Beleuchtung der Risikoleiter, eine Neuheit in den Markt, die das Automatenspiel bis heute prägt.

### 1984 Das Zeitalter der Bits und Bytes

In den 80er Jahren hält die Software Einzug in das Automatenspiel. 1984 kommt das weltweit erste Geldspielgerät mit einem 16-Bit-Mikroprozessor auf den Markt: der ROTAMINT SUPER JACKPOT.

### 1985 Automatenspiel mit Video

Nur ein Jahr später entert der TELEMINT MONTE CARLO – das erste Geldspielgerät mit Videotechnik – den deutschen Markt und ebnet den Weg für die vielfältigen nachfolgenden Generationen.

### 1993 Spielsystem und Design – das Erfolgsmodell SAFARI

Eines dieser Nachfolgermodelle ist der Publikumsliebling SAFARI, der den Spielgästen einen abwechslungsreichen Mix aus innovativen Sonderspielen, Risikoleitern und Jackpots bietet.

### 2003 NOVOMATIC öffnet Türen

Mit der Übernahme durch die NOVOMATIC öffnet sich technologisch ein neues Kapitel. Standgeräte setzen sich zunehmend durch und die LÖWEN sich mit ihren an die Spitze dieser Entwicklung.

### 2008 Marktführer bei Multigamern

2008 übernimmt LÖWEN ENTERTAINMENT die Marktführerschaft bei den Multigamern und revolutioniert mit dem Konzept den deutschen Markt. Die neue Produktgeneration macht LÖWEN ENTERTAINMENT zu Deutschlands Nummer eins im Bereich Gaming Technology – bis heute.

# RESPONSIBLE GAMING

Ein Spiel lebt von seinen Regeln. Das gilt im Sport, für Brettspiele, Würfelspiele und auch für das Automatenspiel. Regeln definieren die Leitplanken des Spiels und damit das Spiel an sich. Ihre Einhaltung gibt dem Spiel einen geschützten Raum und verhindert Missbrauch. Gerade im Glücksspiel sind Sicherheit und Vertrauen Voraussetzung für die Qualität und die Unterhaltsamkeit des Spielerlebnisses.

Dafür stehen wir bei der LÖWEN-Gruppe. Das Spiel und seine Rahmenbedingungen zu gestalten und Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz abzuleiten, ist Kern unserer unternehmerischen Verantwortung. Responsible Gaming, also das verantwortliche Spielen in einem geschützten Raum, schließt auch den Spielgäst in die Verantwortung mit ein, wenn es um die Nutzung des Angebots geht.

Entscheidend für die Umsetzung von Maßnahmen sind unsere Servicemitarbeiter in den Sportwettshops und Spielhallen vor Ort. Sie pflegen den direkten Kontakt zu den Spielgästen, haben die Erfahrung und Kompetenz, Situationen richtig einschätzen und angemessen auf sie reagieren zu können. Sie darin zu unterstützen und zu entlasten, ist unsere Aufgabe. Dabei hilft uns auch Technologie.

## Bequeme Zutrittskontrolle dank CLEVER ENTRY

Bei der Alters- und Zugangskontrolle einer ADMIRAL Spielhalle ist Technologie zum Beispiel maßgeblich für den Spieler- und Jugendschutz in der Praxis. Jugendlichen unter 18 Jahren ist das Spielen an Geldspielgeräten und der Aufenthalt in Spielstätten gemäß § 6 Jugendschutzgesetz untersagt. In einigen Spielhallen, die in der Nähe sogenannter jugendrelevanter Orte liegen, gehen wir über die gesetzlichen Bestimmungen hinaus und heben das Mindestalter auf 21 Jahre an. CLEVER ENTRY vereinfacht mit einer automatisierten Ausweiskontrolle den Prozess der Altersüberprüfung – sowohl für die Aufsteller und unsere Servicemitarbeiter vor Ort, die auf ein zuverlässiges System zurückgreifen können, als auch für unsere Spielgäste, deren Daten schnell und bequem abgeglichen werden können.

Entwickelt wurde CLEVER ENTRY von LÖWEN ENTERTAINMENT zusammen mit einem Marktpartner. Das Ziel: Jugend- und Spielschutz effektiver und effizienter zu integrieren und zuvor händisch ablaufende Prozesse zu automatisieren ([www.clever-entry.de](http://www.clever-entry.de)).

Hinter dem System steht ein Scanner, der die Daten aus dem Personalausweis liest, ohne sie zu speichern; dieser ist mit der CLEVER ENTRY-Software verbunden, die auf allen gängigen Betriebssystemen läuft und die relevanten Daten mit einer Sperrdatei abgleicht. Technisch sind auch bundes- oder landesweite Sperrdateien möglich, die Umsetzung ist eine Frage der Politik. Aktuell unterscheiden sich die Anforderungen von Land zu Land, anbieterübergreifende Sperrdateien existieren nur in wenigen Bundesländern.

Darüber hinaus verfolgen wir in der Weiterentwicklung der CLEVER ENTRY-Technologie mehrere Ansätze: maschinenlesbare Codes und biometrische Verfahren; Pilotprojekte zu vollautomatischen Lösungen, bei denen die Spielgäste bei ihrem erstmaligen Besuch geprüft und authentifiziert werden. Fortan können sie über ein Self-Service-Terminal und ihre eigene Spielerkarte eigenständig Zutritt erhalten. Dabei erfolgt keine Datenspeicherung auf dem System. Alle zum Abgleich mit einer Sperrdatei nötigen Daten befinden sich auf der Spielerkarte, die dem Spielgäst ausgehändigt wird. Der Anspruch aller Entwicklungen ist es, Komfort und Zuverlässigkeit für unsere Gäste bei maximalem Spielerschutz weiter zu verbessern.

## Das Sozialkonzept als Eckpfeiler der Prävention

Spielerschutz und Präventionsarbeit gehen jedoch weit über eine effektive Eingangskontrolle hinaus. Zentral ist vor allem der Umgang mit den Gästen in der Spielhalle. Mit dem Sozialkonzept formulieren wir die Leitlinien verantwortlichen Spielens und bündeln alle Maßnahmen des Spieler- und Jugendschutzes sowie der Prävention. Es ist der Handlungsrahmen, mit dem wir die rechtlichen Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrages, der Ausführungsgesetze der Bundesländer und unsere eigenen Ziele des Jugend- und Spielerschutzes sowie der Präventionsarbeit einlösen und dann in Regeln und Instrumente übersetzen.

Das Sozialkonzept dient damit auch unseren Mitarbeitern als Handbuch für ihre tägliche Arbeit. Sie werden außerdem regelmäßig und intensiv zu Fragen des Spielerschutzes, im Erkennen problematischen Spielverhaltens und im Umgang mit auffälligen Spielgästen geschult und professionell begleitet.



## Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention schließt Lücken

Zu diesem Zweck haben wir 2016 mit Partnern die eigenständige Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH (GSP) gegründet; als neutrale Instanz, getrennt von der Umsatzverantwortung der Betreiberunternehmen ([www.gsp-spielerschutz.de](http://www.gsp-spielerschutz.de)).

Die GSP versteht sich als Schnittstelle zwischen den Mitarbeitern der Anbieterunternehmen, den Spielern und dem Hilfesystem, das heißt den Beratungsstellen und Fachkliniken. Sie entwickelt Spielerschutz und Präventionsarbeit entlang des Sozialkonzeptes weiter, schult und betreut Servicemitarbeiter bei der Umsetzung und im Umgang mit auffälligen Spielgästen, schafft niedrigschwellige Hilfeangebote für Spieler und vermittelt bei Bedarf in Hilfeeinrichtungen.

Die GSP geht auf die 2013 von LÖWEN ENTERTAINMENT initiierte Informationskampagne SPIEL-BEWUSST.DE zurück, die sich an Spielgäste richtet und für einen reflektierten Umgang mit dem eigenen Spielverhalten sensibilisiert ([www.spiel-bewusst.de](http://www.spiel-bewusst.de)). Aus der Zusammenarbeit der Projektpartner und der gemeinsamen Koordinierung von Spielerschutz-Aktivitäten erwuchs das Vorhaben, eine gemeinsame Institution aufzubauen, die Aufklärung dauerhaft bündelt und Präventionsarbeit insgesamt stärkt und professionalisiert.

Die GSP tut das auf vielfältige Weise – 16 Präventionsberater aus den Bereichen Sozialarbeit, Pädagogik, Psychologie und Soziologie betreuen deutschlandweit rund 6.000 Servicemitarbeiter in etwa 1.000 Spielhallen in Schulungen, Team-Meetings, Rollenspielen und vertiefenden Betreuungsgesprächen.

## Geschulte Mitarbeiter sind das A und O der Präventionsarbeit

Um das Servicepersonal bestmöglich zu unterstützen und nachhaltige Lerneffekte zu erzielen, erstellen die GSP-Präventionsberater Konzepte für die Spielhallen und Leitfäden zum Umgang mit Spielgästen. Sie entwickeln und aktualisieren Informations- und Arbeitsmaterial, vermitteln die Inhalte, besprechen Fallbeispiele und simulieren typische Alltagssituationen.

Das Qualifizierungsprogramm wird regelmäßig um neue Instrumente und Kanäle erweitert. Im Berichtsjahr lag der Fokus auf der Entwicklung einer E-Learning-Plattform, die dabei hilft, Lerninhalte großflächig auszurollen und für alle Mitarbeiter jederzeit verfügbar zu machen. In dem Online-Tool werden Informationen mit einem hohen Praxisbezug visuell und spielerisch aufbereitet, beispielsweise in Form von Quiz-Apps und eingebetteten Erklär-Videos. Die in allen ADMIRAL Spielhallen zukünftig verpflichtend eingesetzte E-Learning-Plattform ist auch für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter in den Spielhallen ein zentraler Baustein und ergänzt Präsenzschulungen sinnvoll.

Die GSP-Berater unterstützten sowohl Führungskräfte als auch Servicemitarbeiter bei der Umstellung auf die Technische Richtlinie 5.0 und richteten Schulungsinhalte und Informationsmaterialien daran aus.



## Externe Zertifizierung der ADMIRAL Spielhallen

Alle unsere ADMIRAL Spielhallen werden vom TÜV Rheinland als „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“ zertifiziert. Der TÜV kontrolliert die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen, aber auch darüber hinausgehende Umsetzungen des Sozialkonzepts und weitere Spielerschutzmaßnahmen auf Basis eines Audit-Katalogs mit 120 Fragen. Neben den erstmaligen Zertifizierungen neuer Spielhallen umfasst die externe Prüfung auch Überwachungs- und sogenannte Mystery-Audits, also unangekündigte Kontrollen. Nur durch die jährlich erfolgreiche Durchführung von Überwachungsaudits behalten bestehende Zertifikate ihre Gültigkeit. Im Berichtsjahr wurden 42 ADMIRAL Spielhallen neu zertifiziert, für mehr als 350 Spielhallen fanden Überwachungsaudits statt.

Der Standard wurde für den deutschen Markt mit Experten aus Suchtforschung, Psychologie, Politik und Recht entwickelt und wird selbst regelmäßig auf die Aktualität der Prüfkriterien untersucht. Die Umstellung auf die neue Technische Richtlinie 5.0 beispielsweise hatte unmittelbare Auswirkungen auf den Prüfkatalog. So haben seit dem 11.11.2018 alle NOVO- und Crown-Geräte eine Freischalteinrichtung integriert. Außerdem wurde zur Verbesserung der Gerätesicherheit eine Digitale Signatur von der Deutschen Bundesdruckerei entwickelt. Mit der Digitalen Signatur werden alle Bargeld-Bewegungen registriert; sie sind von staatlichen Behörden einlesbar. Diese und andere Gerätemodifikationen werden vor Inbetriebnahme von der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt (PTB) geprüft und abgenommen.

## Sicherheit in allen Bereichen

Die Sicherheit des Spiels beinhaltet nicht zuletzt den Schutz vor Manipulationen – mechanisch, elektronisch und softwareseitig. Daher operiert die LÖWEN-Gruppe in allen Prozessen und Gerätekomponenten nach höchsten Sicherheitsstandards. Innerhalb der LÖWEN-Gruppe kümmert sich eine eigene Abteilung ausschließlich um Fragen der Gerätesicherheit. Wir identifizieren mögliche Schwachstellen und Zugriffspunkte und können sie so entschärfen.

## Drei Fragen an Holger Werner, Geschäftsführer der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH

*Herr Werner, die GSP wurde 2016 gegründet. Wenn Sie zurückblicken und vergleichen, wo stehen Sie jetzt?*

Insgesamt ist die GSP eine Erfolgsgeschichte, auch wenn sicher nicht alles perfekt und sofort funktioniert hat. Gerade am Anfang wurde die GSP oft skeptisch betrachtet als eine Institution, die aus Glücksspielunternehmen heraus entstanden ist. Mein Eindruck ist, dass diese Zeiten vorbei sind. Wir haben uns bewiesen, wir haben gezeigt, dass wir ein kompetenter und verlässlicher Partner sind für alle, die sich für Spielerschutz und Suchtprävention einsetzen. Das ist wichtig, denn unsere Arbeit lebt stark von unserer Glaubwürdigkeit und Professionalität. Die zentrale Säule des GSP-Konzeptes bilden Aufklärung und professionelle Präventionsarbeit.





Unsere Präventionsberater sind täglich bundesweit im Einsatz, um die Servicemitarbeiter unserer Kunden mit modernsten Trainingsmethoden zu schulen. Gleichzeitig sind sie neutraler Ansprechpartner für die Spielgäste und ebnen im Bedarfsfall den Weg in das Hilfesystem.

#### *Was waren Ihre größten Herausforderungen?*

Strukturell gehörte sicher dazu, belastbare Kontakte zu den Hilfeeinrichtungen aufzubauen. Denn unsere Präventionsberater suchen zwar den Kontakt zu Gästen mit auffälligem Spielerverhalten, sie reflektieren die Situationen gemeinsam mit ihnen und zeigen Optionen auf, aber sie behandeln oder therapiieren nicht. Gerade deshalb ist für unser Angebot gegenüber dem Spielgäst ganz wichtig, dass auf Wunsch der Kontakt in die Hilfeeinrichtungen hergestellt werden kann. Der Auf- und Ausbau des Netzwerks umfasst auch themennahe Organisationen wie beispielsweise die Akademie der Landeszentrale für Gesundheitsförderung in Rheinland-Pfalz gGmbH (LZG RLP). Der fachliche Austausch mit diesen Organisationen mit dem Ziel, Maßnahmen für den Spielerschutz zu diskutieren und weiterzuentwickeln, ist uns sehr wichtig.

*Ein zunehmender Teil Ihrer Anstrengungen mit der GSP zielt auch auf Sportwetten und die Betreuung von Sportwettshops: Wo liegen Gemeinsamkeiten zu Ihrer bisherigen Arbeit und wo Unterschiede? Wie geht es weiter?*

Es gibt viele Parallelen zur bisherigen Arbeit, und wir können von unseren Erfahrungen und Strukturen enorm profitieren. Das Umfeld, die psychologische Seite, mögliche Hilfestellungen und unsere Ansprache von Spielern mit potenziell problematischem Spiel- oder Wettverhalten, all das verhält sich sehr ähnlich. Ich bin absolut überzeugt, dass wir dort, wo uns noch Know-how fehlt, dieses schnell aufbauen können.

Mit Blick auf unsere zukünftige Entwicklung wird entscheidend sein, unsere Leistungen noch besser zu skalieren. Denn wenn wir weiter wachsen und mehr Spielhallen und Sportwettshops selbst betreuen oder unsere Leistungen Dritten zur Verfügung stellen wollen, müssen wir unseren Service effizient multiplizieren können, ohne dass die Qualität leidet. Dafür haben wir einen klaren Fahrplan.



Eine Vorstellung des Präventionskonzeptes der GSP finden Sie hier. Einfach den QR-Code einscannen.



# INTERVIEW MIT THOMAS GRAF

*Herr Graf, was macht den Erfolg von NOVOMATIC aus?*

Innovation und Qualität sind unsere Leitplanken, daran richten wir unser unternehmerisches Handeln aus. Unsere Philosophie war immer: Qualität vor Quantität. Das gilt. NOVOMATIC macht fast alles selbst, von der Tischlerei bis zur Software – wir sind in

unserer Branche so etwas wie ein Maßschneider. Ein Erfolgsfaktor ist sicher auch, dass wir schon sehr früh und konsequent internationale Märkte adressiert haben. Schon Anfang der 90er Jahre war NOVOMATIC in mehr als 30 Ländern tätig. Wir haben es mit unseren Produkten marktübergreifend geschafft, Kunden zu gewinnen und uns langfristig zu etablieren.

#### *Welche Rolle spielen Forschung und Innovation dabei?*

Eine ganz entscheidende. Die NOVOMATIC ist ein Gaming-Technologiekonzern. Wir betreiben nicht nur Automatenspiele, sondern produzieren diese auch selbst und decken daher auch den hochtechnisierten Industriebereich ab. Und gerade weil wir mit unseren vielen internationalen Tochtergesellschaften die gesamte Wertschöpfungskette der Gaming-Industrie abbilden, sind Forschung und Entwicklung innovativer Produkte und Systemlösungen, die ineinander greifen, der Schlüssel unseres langfristigen Erfolges.

Alles, was wir in unserem Geschäft tun, unterliegt einer raschen technologischen Entwicklung. Es ist unser Anspruch als einer der weltweit führenden Konzerne der Branche, diese Entwicklung anzuführen. Allein in den letzten drei Jahren haben wir deshalb mehr als 300 Millionen Euro in den Bereich Forschung und Entwicklung investiert.

#### *Wenn Sie zurückblicken auf die Anfänge des Unternehmens – wie hat sich die Branche verändert?*

Schau ich auf die ersten Schritte meines Vaters in dem Bereich, hat das mit der heutigen Industrie und unserem heutigen Unternehmen scheinbar nicht mehr viel gemein. Angefangen hatte er 1974 mit dem Import einer Handvoll Pin-Ball-Flipper, jetzt sind wir ein Weltkonzern mit 30.000 Mitarbeitern. Wir führen Casinos und Sportwetten und sind der größte Spielautomatenproduzent und -betreiber Europas. Früher sprachen wir über mechanische Geräte in Spielhallen, heute findet unser Geschäft in weiten Teilen softwarebasiert statt. Aber: Damals wie heute bieten wir Unterhaltungsprodukte an, damals wie heute ist Technologie ein wesentlicher Treiber für uns und die Branche – das hat sich nicht verändert.

Mitte der 70er Jahre gab es zum Beispiel einen technologischen Sprung mit dem Umstieg von Elektromechanik auf Elektronik, das wirbelte den Markt durcheinander. Mein Vater profitierte mit der NOVOMATIC von dieser Disruption, weil er die Chancen, die darin lagen, frühzeitig erkannte und nutzte. Die Märkte haben ja nicht auf uns gewartet, es erforderte – und erfordert immer wieder – Innovationskraft, um sie zu erschließen. Das hat uns insgesamt stärker gemacht. Es kommt darauf an, die technologischen Trends der Branche früh zu erkennen, Prioritäten schnell und richtig zu setzen und die Dinge dann auch zuverlässig umzusetzen.

#### *Wie wird sich die Gaming-Industrie weiterentwickeln?*

Die Angebote werden sich noch weiter ausdifferenzieren. Wir sind in allen legalen Glücksspielformen unterwegs und bieten NOVOMATIC-Content in verschiedenen Formen, Kanälen und Applikationen. Der Kunde entscheidet sich für das Produkt und die Umgebung, die ihn in diesem Moment am meisten anspricht. Der

Online-Bereich wird weiter deutlich wachsen und die Virtualisierung der Glücksspielwelt voranschreiten. Unsere Rolle verschiebt sich dadurch: Mit unserem volumnäglichen 360-Grad-Ansatz werden wir zunehmend zum Game-Content- und Systemlösungs-partner unserer Kunden.

#### *Wie begegnen Sie diesen Herausforderungen mit der NOVOMATIC?*

Wir betreiben konzernweit 28 vernetzte Technologiezentren, in denen wir gezielt an Zukunftsthemen arbeiten. Und wir haben in Österreich und bei LÖWEN ENTERTAINMENT in Bingen wichtige F&E-Kompetenzzentren. Hier entwickeln wir Spielideen bis zur Marktreife. Wo wir Schlüsseltechnologien für Markt- oder Angebotserweiterungen benötigen, bauen wir uns diese auf; organisch oder indem wir bedarfsspezifisch Unternehmen zukaufen. Wir profitieren von lokalen Marktkenntnissen und synergetischen Technologien. Seit 2010 ist mit Greentube Internet Entertainment Solutions ein Unternehmen Teil des NOVOMATIC-Konzerns, das sich vor allem auf die Bereiche Online und Mobile Gaming fokussiert. Greentube ist sozusagen die technologische Denkfabrik der NOVOMATIC im Bereich des digitalen Gaming Entertainment.

#### *Ist die Entwicklung neuer Produkte nicht besonders schwierig, eben weil Sie sehr unterschiedliche Märkte adressieren?*

Jedes Land hat seine eigene Spielkultur und Marktgesetzgebung, darauf stellen wir uns natürlich ein. In den USA sind beispielsweise Themenspiele mit bekannten Marken aus der Film-, Fernseh- und Musikwelt sowie Community-Jackpotspiele voll im Trend. Das sind Spiele, in denen bekannte Musiker, Schauspieler, Filmtitel oder Sportler vorkommen. In England gibt es eine gesellschaftlich tief verankerte Begeisterung für Hunde- und Pferderennen. In Deutschland ist das gewerbliche Automatenspiel mit klassischen Slot-Games mit Fruchtsymbolen, Bonus, Freispielelementen und hohem Unterhaltungswert besonders populär und der wichtigste Vertriebsweg. Unser Spiel BOOK OF RA, die Geschichte eines Forschers im alten Ägypten, ist das beliebteste Automatenspiel in ganz Europa und gleichzeitig eines der erfolgreichsten Onlinecasinospiele.

Wir sind gut damit gefahren, uns in den Tochterunternehmen in den jeweiligen Ländern große Freiheitsgrade zu bewahren, um möglichst marktnah und kundenspezifisch anbieten zu können. Im deutschen Markt ist LÖWEN ENTERTAINMENT Ansprechpartner unserer Kunden für die Produkte und Technologien in Gegenwart und Zukunft. Gleichzeitig braucht es aber auch eine einheitliche Linie und übergeordnete strategische Entwicklungsschwerpunkte. Von dieser Balance – einem breiten Produkt-Know-how und individuellen Stärken – profitieren wir als Gesamtkonzern und in den Tochterunternehmen.

#### *Herr Graf, wir danken Ihnen für das Gespräch.*

Mag. Thomas Graf ist unter anderem Vorstand Technologie der NOVOMATIC AG und Geschäftsführer von Greentube Internet Entertainment Solutions GmbH.



# MITARBEITER

Unsere Mitarbeiter sind das Rückgrat der LÖWEN-Gruppe. Von ihrem Engagement, ihren Kompetenzen, Fähigkeiten und Ideen lebt das Unternehmen; sie entwickeln das Unternehmen und bringen es voran. Verantwortungsvolles Handeln und Wirtschaften bedeutet für uns daher immer auch, unseren motivierten Mitarbeitern etwas zurückzugeben und die besten Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, zu lernen, kreativ zu sein und sich gemeinsam zu entwickeln. Wir fördern Aus- und Weiterbildung, ermöglichen flexible Karrieremodelle, bieten betriebliches Gesundheitsmanagement, unterstützen neue Ideen und Erfolgsbeteiligungen, führen regelmäßige Gespräche mit Mitarbeitern und schaffen die Rahmenbedingungen dafür, dass sich jeder Einzelne in seinem Bereich entfalten kann. Denn alle Kollegen sind gemeinsam der Garant für unseren Erfolg. Daher sind gegenseitiges Vertrauen, Verantwortung und Anerkennung im täglichen Miteinander unerlässlich. Und eine Kultur, die inspiriert und Kreativität fördert.

## Innovationsmotor Design und Entwicklung

Wenn wir im Wettbewerb nicht nur bestehen, sondern immer einen Schritt voraus sein wollen, dann müssen wir vor allem kreativ und schnell sein. Unsere Innovationsfreudigkeit zeigt sich nicht nur bei Systemlösungen für Spielhallen oder im Gerätemanagement, sondern beweist sich auch bei unseren Kernprodukten: den vielfältigen Spielangeboten.

Das Herz unserer Spielautomaten, das Spiel-Paket und die dahinterliegende Software, entwickeln wir daher in einem Team, dem eine Vielzahl von Spezialisten angehören: Grafiker, Programmierer, Mathematiker, Softwareingenieure und App-Entwickler.



In unserer F&E-Abteilung arbeiten über 85 Mitarbeiter. Spielentwicklung heißt Geschichten, Charaktere und Welten erfinden, zeichnen wie für einen Comic, Big Data auswerten, Marktanalysen vornehmen, ganz viel eigene Beobachtungen anstellen, selber spielen, rechnen und programmieren. Da die Grenzen zwischen Computer- und Automatenspielen immer mehr verschwimmen, besteht rund ein Viertel unseres Teams aus Computergame-Spezialisten. Und weil Spielvergnügen und -verhalten viel mit kulturellen Prägungen zu tun haben, kümmern sich Länderspezialisten um solche Fragen und geben ihre Empfehlungen an die Designer weiter. Allein für den „BIG-BANG“, die Umstellung auf die neue Technische Richtlinie 5.0 im November 2018, wurden so 45 neue Spiele für den deutschen Markt entwickelt.

Wer wissen will, wie Spiele auf die Spieler wirken, wie sie ankommen, ob sie funktionieren, muss immer den Abgleich mit der Realität vor Ort machen. In unserer Abteilung Market Intelligence schicken wir Mitarbeiter regelmäßig in Spielhallen und Wettbüros. Sie schlüpfen dann in die Rolle des Spielers, gucken mit deren Augen und testen unter „Live“-Bedingungen; natürlich nicht nur die Spiele selbst, sondern auch viele andere Faktoren, die das Spielvergnügen beeinflussen, wie Servicequalität, Ambiente und Sicherheit.

Neben der Spielentwicklung investieren wir viel in das Gehäusedesign, um kontinuierlich die Ergonomie, Haptik und Optik unserer Geräte sowie ihre Sicherheit zu verbessern. Um Manipulationen an Software, Elektronik und Mechanik zu vermeiden und Industriespionage abzuwehren, beschäftigen wir ein eigenes Team, das wir intern die „GSG“, die „Gerätesicherheitsgruppe“, nennen. Dieses Team prüft unsere Geräte und all ihre Bauteile immer wieder auf Herz und Nieren. Das Thema Sicherheit ist uns so wichtig, dass wir im Elektronikbereich unserer Geräte den neuesten Standard der Wissenschaft und Technik einsetzen.

Wir sind stolz darauf, in der LÖWEN-Gruppe über die komplette Entwicklungstiefe „in-house“ zu verfügen. Das sichert nicht nur die rasche Umsetzung von Ideen, sondern auch unser Wissen und damit unseren Vorsprung durch Innovation.

## Individuelle Entwicklungspfade

Dieser Fortschritt gelingt langfristig nur, wenn wir als Arbeitgeber attraktiv sind und bleiben. Dazu gehört, unseren Mitarbeitern interessante Perspektiven aufzuzeigen. Hier gilt es, Potenziale kontinuierlich neu zu identifizieren, zu entwickeln und zu fördern. Im Rahmen regelmäßiger Mitarbeitergespräche werden individuelle Entwicklungswege besprochen und durch Weiterbildungsmaßnahmen zielgerichtet flankiert. Für engagierte und sich leidenschaftlich einbringende Mitarbeiter, die sich stark mit dem Unternehmen identifizieren, ist der Weg vom Azubi zur Führungskraft möglich.

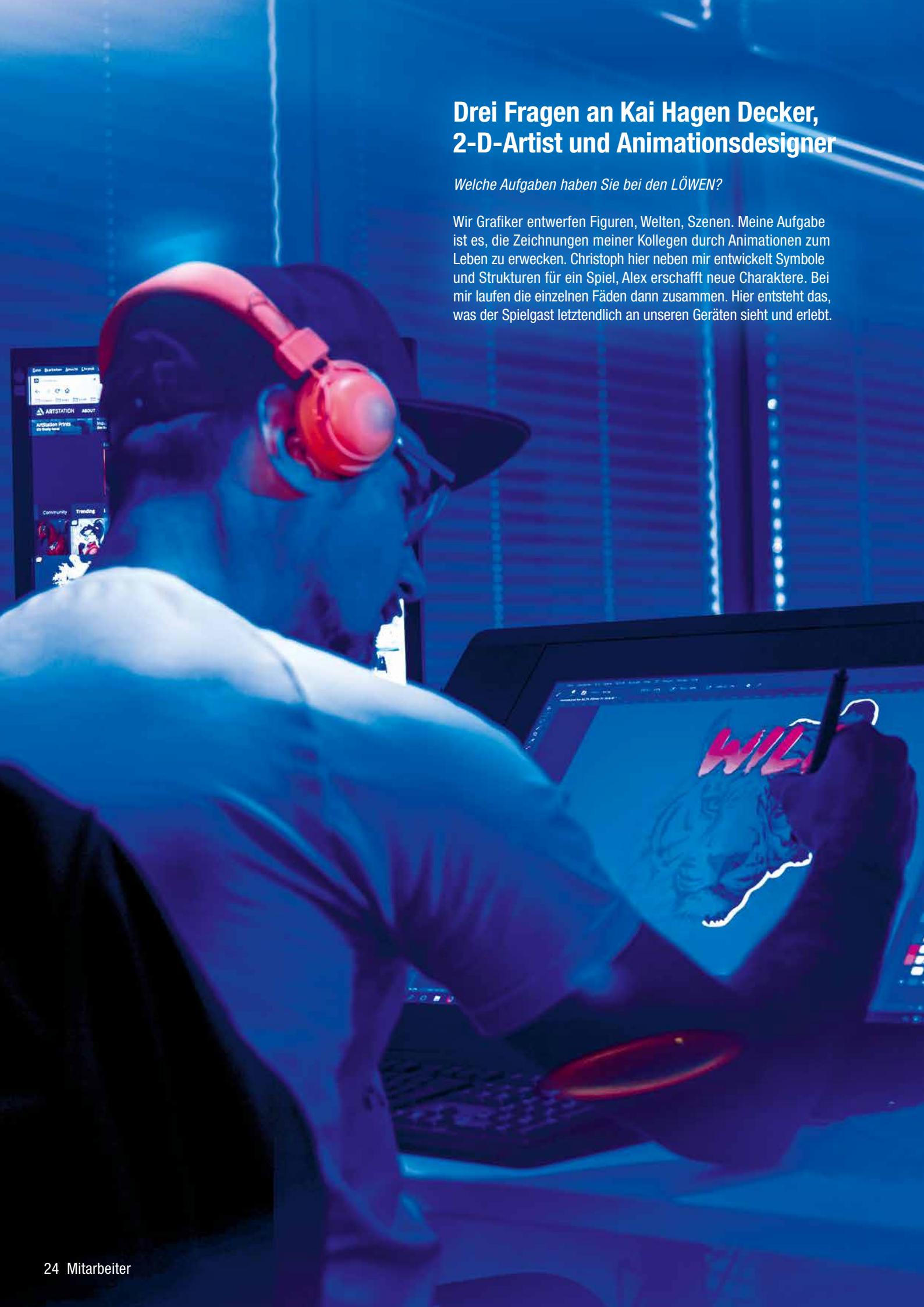
## Eigener Nachwuchs

Seit 60 Jahren bilden wir unseren Nachwuchs selbst aus. Das ist uns wichtig im Hinblick auf unsere eigenen Qualitätsanforderungen und unsere wertegestützte Unternehmenskultur. Im Sinne nachhaltigen Handelns sehen wir darin den Weg, als Unternehmen gemeinsam mit unseren Mitarbeitern zu wachsen und dadurch für zukünftige Aufgaben bestens aufgestellt zu sein. Von unseren Auszubildenden erwarten wir Engagement, Eigeninitiative und Teamfähigkeit. Dabei erfahren sie von uns bestmögliche Unterstützung und Führung.

Zum neuen Ausbildungsjahr im September 2018 haben insgesamt 27 junge Menschen bei der LÖWEN-Gruppe ihre Ausbildung begonnen – neun davon allein in technischen Disziplinen. Es gibt verschiedene Wege, in unser Unternehmen einzusteigen: als Industrielektriker oder speziell als Automatenfachmann und -fachfrau in den Fachrichtungen Automatemechatronik oder -dienstleistung, die sowohl für Geld-, Kaffee- als auch Spielautomaten geschult werden. Weil wir wissen, dass es schwer ist, gute und engagierte Mitarbeiter zu finden, nutzen wir neue Formate, wie zum Beispiel Facebook- oder Instagram-Kanälen, um unsere Zielgruppe bestmöglich zu erreichen. Dabei sind wir auch bestrebt, mehr junge Frauen für unsere technischen Ausbildungsberufe zu begeistern.







## Drei Fragen an Kai Hagen Decker, 2-D-Artist und Animationsdesigner

### *Welche Aufgaben haben Sie bei den LÖWEN?*

Wir Grafiker entwerfen Figuren, Welten, Szenen. Meine Aufgabe ist es, die Zeichnungen meiner Kollegen durch Animationen zum Leben zu erwecken. Christoph hier neben mir entwickelt Symbole und Strukturen für ein Spiel, Alex erschafft neue Charaktere. Bei mir laufen die einzelnen Fäden dann zusammen. Hier entsteht das, was der Spielgast letztendlich an unseren Geräten sieht und erlebt.

*Welche Fähigkeiten und Eigenschaften braucht man für das, was Sie tun?*

Jeder von uns verfügt über langjährige Berufserfahrung im Umgang mit interaktiven Medien und Grafik-Tools. Ich selbst habe mehr als acht Jahre in Computerspielfirmen gearbeitet und Spiele für Browergames entwickelt, bis ich vor drei Jahren bei LÖWEN ENTERTAINMENT angefangen habe.

Neben dem technischen Know-how ist vor allem Kreativität der entscheidende Faktor. Unsere Spiele sind nur dann erfolgreich, wenn es uns gelingt, durch das Design Emotionen zu transportieren. Schon als Kind habe ich gerne gezeichnet und neue Figuren skizziert. Heute ist meine Leidenschaft mein Beruf. Natürlich geht auch ohne Teamwork nichts. Jeder Kollege in der Abteilung hat sein eigenes Spezialgebiet. Diese Aufgabenteilung, die enge Zusammenarbeit und regelmäßige Absprachen untereinander ermöglichen das Design und die Programmierung komplexer Spiele.

*Sie hören Musik beim Arbeiten. Warum, und welcher Sound zu welcher Situation?*

Wenn ich im „Flow“ bin, höre ich meistens Hardcore Punk oder Metal, zum Beispiel Rise of the Northstar. Das hilft mir am besten, mich zu konzentrieren und zu entspannen. Zur Abwechslung kann es dann auch mal Elektro oder Hip-Hop wie Madchild sein. Ganz am Anfang jedoch, wenn es um die Entstehung eines neuen Spiels geht, bleiben die Kopfhörer aus. Dann brauche ich Ruhe.



Einen Einblick in das, was Kai Hagen Decker während der Arbeit so hört, bekommen Sie hier. Einfach den QR-Code einscannen.



## Schulungen

Seit 2010 gibt es bei ADMIRAL ENTERTAINMENT eine interne Schulungsabteilung, die unseren Servicemitarbeitern in der LÖWEN-Gruppe die wichtigsten Kenntnisse vermittelt, die sie für ihren Arbeitsalltag benötigen. Die Schulungen für die Servicemitarbeiter der ADMIRAL Spielhallen finden unter dem Motto „ADMIRAL Spielhalle – LÖWENstark!“ statt. Das Schulungsteam verfolgt das Ziel, die Mitarbeiter durch entsprechende Angebote zu unterstützen und zu motivieren. Um die Präsenzveranstaltungen so gut wie möglich planen und durchführen zu können, ist eine enge Zusammenarbeit mit den Führungskräften des Operativen Außendienstes und den verschiedenen Abteilungen im Innendienst geboten.

### Auszug aus dem umfangreichen Schulungsangebot für ADMIRAL-Mitarbeiter

#### Service-Modul I:

Grundlagen und Grundsätze des Unternehmens und der Arbeit; 60 Termine, 658 Teilnehmer, 5.264 Stunden

#### Service-Modul II:

Vertiefung: Reflexion, eigene Verbesserungspotenziale; 31 Termine, 347 Teilnehmer, 2.776 Stunden

#### Service-Modul III:

Vertiefung: Gesprächssituationen, Theorie-Praxis-Transfer; 16 Termine, 171 Teilnehmer, 1.368 Stunden

#### Team ADMIRAL:

Auffrischungsschulung für alle Mitarbeiter, die vor ca. zwei Jahren Modul III besucht haben. Die Schulung wird alle zwei Jahre wiederholt. In 2018 insgesamt 23 Termine, 269 Teilnehmer, 2.152 Stunden

**Basisschulung + Aufbauschulung Suchtprävention:**  
Sensibilisierung der Servicemitarbeiter für das Thema Glücksspielsucht; in 2018 insgesamt 300 Termine, 1.632 Teilnehmer, 13.056 Stunden

**Starker Auftritt:**  
Kommunikations- und Konflikttraining; in 2018 insgesamt 32 Termine, 235 Teilnehmer, 1.645 Stunden

**Qualifizierte Einarbeitung:**  
Für ausgewählte Servicemitarbeiter, die neue Kollegen einarbeiten; in 2018 insgesamt 12 Termine, 90 Teilnehmer, 675 Stunden

**Kompetente Filialbetreuung:**  
Teilnehmer lernen sich als Führungsperson wahrzunehmen und einzuschätzen; in 2018 insgesamt 51 Termine, 221 Teilnehmer, 1.989 Stunden

**E-Learning Jugendschutz:**  
Schult den Umgang mit dem Jugendschutzgesetz; 4.219 Teilnehmer in 2018

**E-Learning Glücksspielsuchtprävention:**  
Ergänzt das vermittelte Wissen aus den Spielsuchtpräventionsschulungen; 4.094 Teilnehmer in 2018

**E-Learning Sicherheitsunterweisung:**  
Vermittelt Sicherheit und Kenntnisse im Umgang mit den Arbeitsmaterialien; 4.207 Teilnehmer in 2018

**E-Learning Sozialkonzeptunterweisung:**  
4.067 Teilnehmer in 2018

**E-Learning Infektionsschutzunterweisung:**  
2.254 Teilnehmer in 2018

**E-Learning Wahrnehmung von Neukunden:**  
2.828 Teilnehmer in 2018



## Gemeinsam Innovation vorantreiben

Neue Ideen und Lösungen wollen wir möglichst rasch zum Einsatz bringen. Der Schlüssel dazu: unsere Mitarbeiter aktiv in den Innovationsprozess einbeziehen. Ihr Engagement ist entscheidend, denn niemand kennt ihren Arbeitsplatz besser als sie selbst. Aus diesem Grund haben wir bereits vor sechs Jahren ein Ideenmanagement für die gesamte LÖWEN-Gruppe eingeführt – den gruppenweiten Verbesserungsprozess (GVP). Mitarbeiter können ihre Verbesserungsvorschläge ohne viel Aufwand beim GVP-Team einreichen. Dieses prüft und bewertet die Ideen; gibt es grünes Licht, wird der Vorschlag umgesetzt.

So haben wir auf Initiative von Kollegen die Lichtsteuerung in den Fabrikhallen erneuert, um Energie einzusparen. Die Investitionen hierfür haben sich bereits in zwei Jahren amortisiert. Ein anderes Beispiel: Unsere Azubis machten den Vorschlag zu einem Ampelsystem beim Wareneingang in der Logistik. Es ermöglicht den Mitarbeitern, auf einen Blick zu erkennen, in welchem Bearbeitungsstatus sich die angelieferten Waren gerade befinden. Und unsere Gabelstaplerfahrer profitieren von einem neuen Logistik-Konzept, das ihnen ermöglicht, freie oder belegte Lagerplätze leichter zu erkennen und anzusteuern.

## Gesundheitsmanagement

Gesunde, motivierte und leistungsfähige Mitarbeiter sind die entscheidenden Erfolgsfaktoren für unser Unternehmen. Wo immer es möglich ist, sehen wir uns daher in der Verantwortung, das gesundheitliche Wohlbefinden zu stärken. Dazu haben wir in der LÖWEN-Gruppe verschiedene Angebote. Wir bieten regelmäßige Gesundheitschecks, Sportveranstaltungen wie auch Gesundheitstage in Zusammenarbeit mit Krankenkassen.

Seit 2015 führen wir die Aktivitäten der LÖWEN-Gruppe auf dem Gebiet der Gesundheitsförderung in einem gruppenweiten systematischen Gesundheitsmanagement zusammen. Eine eigene Projektgruppe entwickelt dabei das Angebot des betrieblichen Gesundheitsmanagements permanent weiter. Dazu gehört beispielsweise ein professioneller und kostenfreier Beratungsservice der OTHEB GmbH. Ein Team aus Juristen, Pädagogen und Finanzplanern steht den Mitarbeitern rund um die Uhr zur Beratung zur Verfügung – anonym, kostenfrei und völlig diskret. Das Angebot geht auf eine Initiative des Projektteams zurück und gilt für die gesamte LÖWEN-Gruppe.



Zudem haben die Unternehmen der LÖWEN-Gruppe seit März 2018 eine Kooperation mit der qualitrain GmbH. qualitrain ist ein deutschlandweiter Verbund von über 2.000 Fitness- und Gesundheitsstudios. Durch diese Vereinbarung haben Mitarbeiter die Möglichkeit, mit nur einem Vertrag in allen Partnerstudios bundesweit zu trainieren und zu entspannen – inklusive einer qualifizierten Trainingsbetreuung.

## Verhaltenskodex

Im Code of Conduct der NOVOMATIC AG (ausführlicher im Kapitel „Reporting und Ziele“) ist das Compliance-System der LÖWEN-Gruppe verankert. Der verbindliche Verhaltenskodex gilt für alle Mitarbeiter und alle Unternehmens- und Geschäftsbereiche.

# EFFIZIENTE PROZESSE



## Herausforderung TR 5.0 gemeistert

Die Qualität unserer Organisation und Prozesse sowie unsere Effizienz wurden im Jahr 2018 durch die Umstellung auf die neue Technische Richtlinie (TR) 5.0 zum Stichtag 11.11. in besonderer Weise getestet. Wir haben die Umstellung auch strategisch dazu genutzt, unsere Abläufe und Nachhaltigkeitsaspekte zu analysieren und zu verbessern. Wenn alle Bereiche, ob Fertigung, Qualitätsprüfung, Logistik, Vertrieb, Produktmanagement, Einkauf oder Kundenservice, auf Hochtouren laufen, lassen sich Schwachstellen besser erkennen.

## Wertschöpfung konzernintern sichert Qualitätsstandards

Während des „BIG-BANG“-Projekts kamen in den Monaten vor der Umstellung auf TR 5.0 die Vorteile unserer „In-house“-Philosophie zum Tragen: Unsere Wertschöpfung geschieht weitgehend innerhalb des NOVOMATIC-Konzerns. So stammen alle Blechteile aus unserem Produktionswerk in Tschechien, die Kabel werden in Ungarn gefertigt, die Elektronikbaugruppen, Kunststoffteile und Scheiben kommen aus Österreich. In unseren Werken in Bingen und Rellingen liegt die Kernkompetenz im Bereich Montage. Hier erfolgt die Endmontage aller Geräte, die dann an unsere Kunden bundesweit ausgeliefert werden.

Der Auslastungsgrad der Endmontage in Bingen war 2018 weitestgehend ausgereizt. Die NOVOMATIC verfügt an anderen Standorten über weitere Werke mit gleicher Kernkompetenz. So konnten andere, nicht im gleichen Umfang ausgelastete Werke zur Unterstützung im Hinblick auf die TR 5.0 hinzugezogen werden. Wir nennen es auch „atmende Produktionsauslastung“ der Montagewerke.

Durch die konzerninterne Wertschöpfungskette verfügen wir auch über einen entsprechenden Hebel beim Thema Qualitätssicherung und Nachhaltigkeitskriterien, denn eine Kontrolle von externen Lieferanten ist immer aufwendiger.

## Energieverbrauch der Geldspielgeräte zentraler Hebel

Eine zentrale Kenngröße für Nachhaltigkeit ist der Energieverbrauch unserer Geräte. Über sie lassen sich Klima- und Umweltwirkungen messen und vergleichbar machen. Daher richtet sich unser Augenmerk von jeher darauf, Materialeinsatz und Betrieb effizienter zu gestalten. Hierbei werden alle energierelevanten Aspekte kontinuierlich überprüft.

Unser Anspruch besteht jedoch nicht nur darin, den Energieverbrauch der Spielautomaten zu reduzieren. Je langlebiger Materialien und Geräte sind, je einfacher sie repariert werden können, desto besser fällt auch die Klima- und Ökobilanz aus.



## Fokus Reparatur und Recycling

Die Umstellung auf TR 5.0 haben wir für uns erneut zum Anlass genommen, die Recycling- und Reparaturfähigkeit unserer Geräte weiter zu durchdenken und sie auf möglichst viele Bauteile anzuwenden. Wir entwickelten 70 verschiedene Austausch-Module, die es uns ermöglichen, unsere Spielautomaten weitgehend umzubauen und zu erneuern, ohne sie komplett austauschen zu müssen – ein Schritt, der Ressourcen und Energie spart sowie das Klima schont. Diese Komponenten können zurückgeschickt, nach Wertstoffen sortiert und dann so weit wie möglich wiederverwertet werden. Die Tatsache, dass alle unsere Geräte in den Spielhallen und Gastronomiebetrieben Dritter im Mietbestand sind, erweist sich hierbei als großer Vorteil: Unsere Innovationen können wir so schnellstmöglich in den Markt einbringen.

Das Wiederaufarbeiten der Tauschgeräte hat sich für uns zu einem wichtigen Bestandteil unseres Geschäfts entwickelt. Einzelne Gerätekomponenten sind während des Lebenszyklus eines Geldspielgeräts oft mehrere Male bei uns im Werk in Bingen.

## Logistische Meisterleistung

Unsere Logistik wurde in Sachen TR 5.0 besonders getestet. Dies betraf sowohl die Logistik innerhalb des Konzerns als auch den Transport der Geräte zu unseren Kunden. In den letzten Wochen vor Ablauf der Umstellungsfrist haben wir bis zu 2.500 Geräte am Tag ausgeliefert. Parallel zur Geräteauslieferung wurde der Markt mit Kits beliefert. Diese dienten dem Umbau der Geräte, die von der veralteten TR 4.1 auf die neue TR 5.0 umgerüstet werden konnten. 3.000 ausgelieferte Umbau-Kits pro Tag waren dabei keine Seltenheit, während das Tagesgeschäft mit dem Versand von Ersatz- und Austauschteilen normal weiterlief. Zum Stichtag hatten wir es geschafft, dass knapp 50 Prozent aller Geräte in den Spielhallen komplett ausgetauscht waren. Etwas mehr als die Hälfte der im Markt befindlichen Geräte haben wir vor Ort umgebaut und an die geforderten Standards angepasst.

Um sicherzustellen, dass am Stichtag im November 2018 alle Geräte entweder ausgetauscht oder erneuert waren, entschieden wir uns für eine spezielle Logistik-Kooperation mit einer erfahrenen Spedition. 40 neue Partner, 200 zusätzliche Fahrzeuge und 35 Verteilhubs wurden temporär in das Netz unseres Logistik-Partners aufgenommen. Drei Schulungstrucks mit Musterladungen und extra angefertigte Videos unterstützten bei der Schulung der Speditionsmitarbeiter. Nur so konnte in einem Zeitfenster von zehn Wochen die gesamte Drehung der Geldspielgeräte im Markt bewerkstelligt werden.

## Agiler und mobiler Kundenservice

Das Herzstück unserer Kundenbetreuung ist der LÖWEN-SERVICE – eine mobile und agile Serviceorganisation. Dadurch, dass wir unsere eigenen Spielhallen auch selbst betreuen, kennen wir die Bedürfnisse vor Ort viel besser, können unseren Service dementsprechend ausrichten und bei Störungen und Reparaturbedarf rasch reagieren.

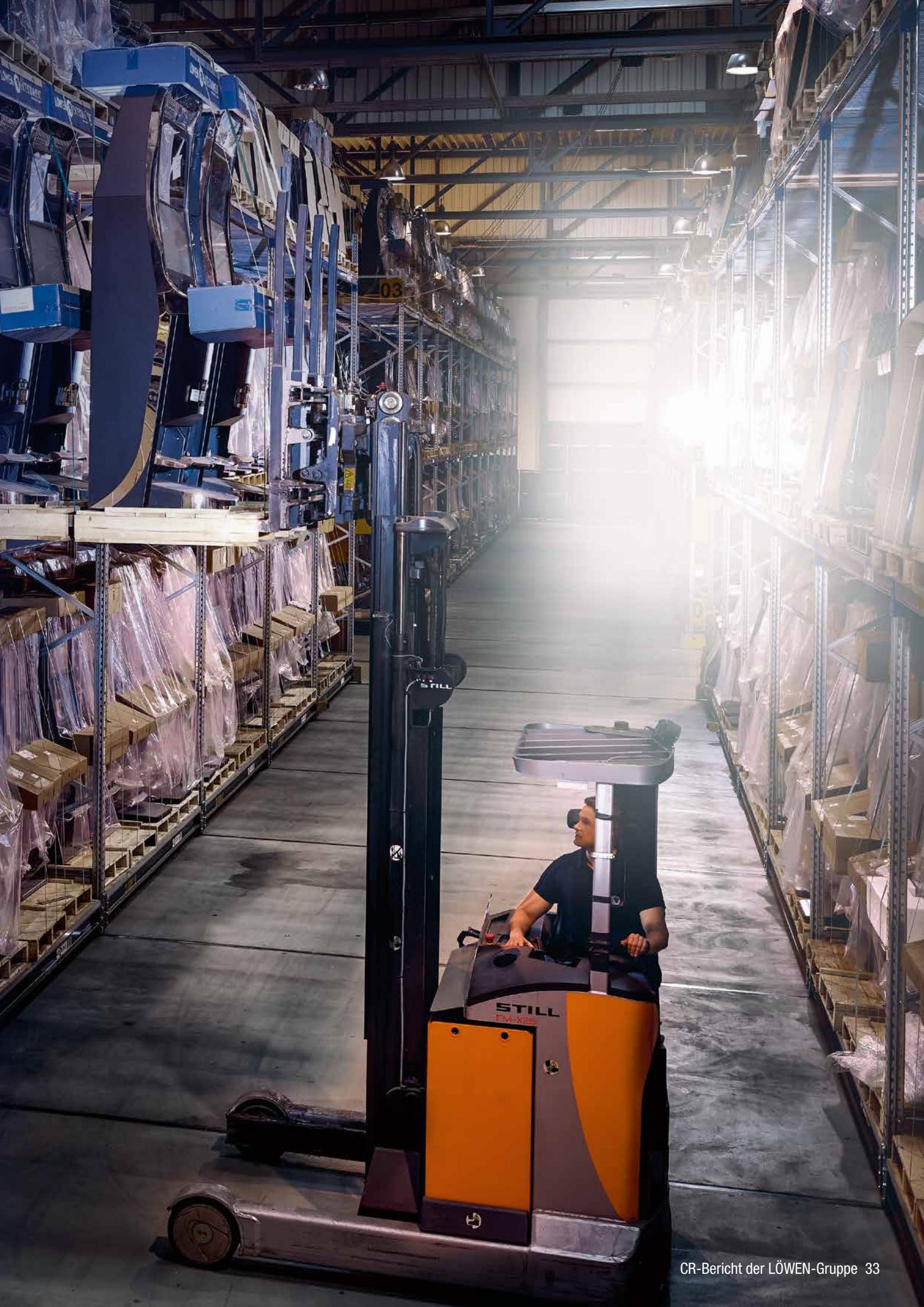
Unser Kundenservice fußt auf zwei Säulen: zunächst die zentralen Abteilungen des LÖWEN-SERVICE in Bingen. Hier sitzen ausgebildete Spezialisten, meist Elektroniker. Sie nehmen die Anrufe entgegen, analysieren die möglichen Ursachen eines Problems, beraten unsere Kunden telefonisch bei der Behebung und veranlassen wenn nötig die Ersatzteilbelieferung. Sie übernehmen zudem die zentrale Einsatzplanung der Außendiensttechniker, koordinieren, wann und wo diese vor Ort benötigt werden. Überdies schulen sie die Techniker vor Ort. Der technische Außendienst, als zweite Säule, wird mit seinen insgesamt 135 Servicetechnikern über 16 Niederlassungen landesweit gesteuert.

Im ServiceCenter in Bingen laufen pro Monat mehrere tausend Serviceaufträge ein, hauptsächlich Reparaturanfragen und technische Beratungen. Mehr als die Hälfte der Anfragen kann bereits durch die technische Hotline beantwortet werden. Hilfe leistet dabei der „Diagnoseraum“ in Bingen, in dem sich das aktuelle Produktportfolio der NOVO- und Crown-Geräte befindet. So können die Mitarbeiter während des telefonischen Beratungsgesprächs mit dem Kunden eine effektive Störungsanalyse durchführen und den Kunden in Echtzeit bei der Fehlerbehebung anleiten. Gelingt dies nicht, weil beispielsweise ein Bauteil defekt ist, wird der Versand von Ersatz- und Austauschteilen angestoßen oder unsere mobilen Techniker rücken aus. Deren Servicefahrzeuge sind mit allen gängigen Materialien bestückt, wodurch über 95 Prozent der Serviceaufträge direkt bei der ersten Anfahrt erfolgreich abgeschlossen werden können. Die für den Serviceeinsatz vor Ort verwendeten Bauteile und Materialien werden automatisch an die Zentrale gemeldet und über Nacht direkt wieder aufgefüllt.

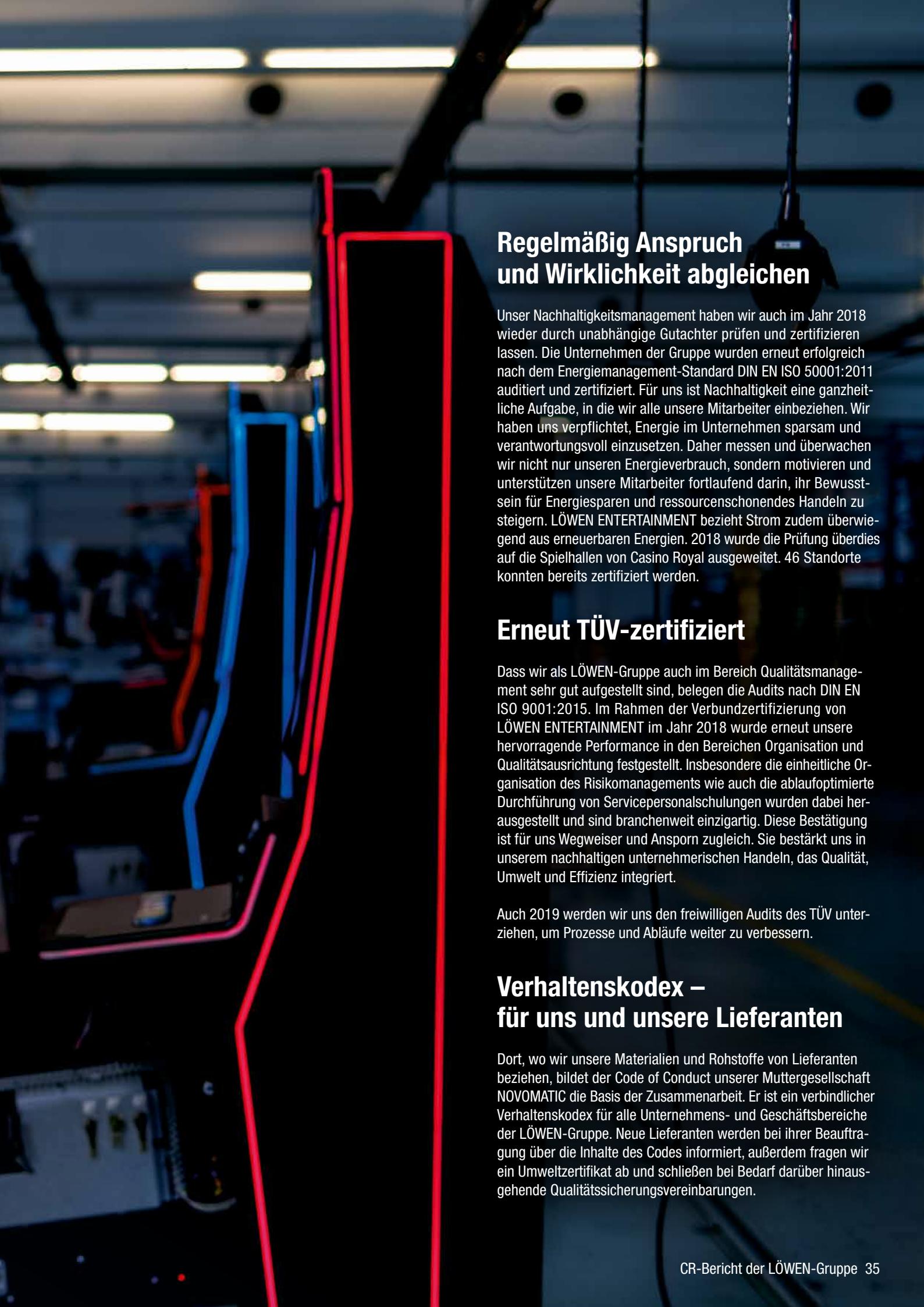
Für den „BIG-BANG“ haben wir die Schlagzahl unseres Kundendienstes noch einmal erhöht. 175 zusätzliche Techniker wurden für den Zeitraum unter Vertrag genommen, 220 Mitarbeiter extra geschult. Der Aufwand hat sich ausgezahlt: Am Ende haben wir es geschafft, alle Geldspielgeräte im deutschen Markt entweder auszutauschen oder umzubauen.

## CASINONET

Beim Management unserer Geräte hilft uns CASINONET. Die Software steckt in all unseren Geräten in den ADMIRAL Spielhallen. Über sie können wir mit allen ADMIRAL Spielhallen kommunizieren und sind mit den dort eingesetzten Geldspielgeräten vernetzt. Wir sind so in der Lage, elektronisch aus der Ferne alle relevanten Daten auszulesen. Nicht zuletzt dadurch wissen wir heute so gut über unsere Geldspielgeräte Bescheid. Zudem fungiert CASINONET als ein effizientes Warn- und Kontrollsysteem, um Manipulationen zu erkennen und zu verhindern.







## Regelmäßig Anspruch und Wirklichkeit abgleichen

Unser Nachhaltigkeitsmanagement haben wir auch im Jahr 2018 wieder durch unabhängige Gutachter prüfen und zertifizieren lassen. Die Unternehmen der Gruppe wurden erneut erfolgreich nach dem Energiemanagement-Standard DIN EN ISO 50001:2011 auditiert und zertifiziert. Für uns ist Nachhaltigkeit eine ganzheitliche Aufgabe, in die wir alle unsere Mitarbeiter einbeziehen. Wir haben uns verpflichtet, Energie im Unternehmen sparsam und verantwortungsvoll einzusetzen. Daher messen und überwachen wir nicht nur unseren Energieverbrauch, sondern motivieren und unterstützen unsere Mitarbeiter fortlaufend darin, ihr Bewusstsein für Energiesparen und ressourcenschonendes Handeln zu steigern. LÖWEN ENTERTAINMENT bezieht Strom zudem überwiegend aus erneuerbaren Energien. 2018 wurde die Prüfung überdies auf die Spielhallen von Casino Royal ausgeweitet. 46 Standorte konnten bereits zertifiziert werden.

## Erneut TÜV-zertifiziert

Dass wir als LÖWEN-Gruppe auch im Bereich Qualitätsmanagement sehr gut aufgestellt sind, belegen die Audits nach DIN EN ISO 9001:2015. Im Rahmen der Verbundzertifizierung von LÖWEN ENTERTAINMENT im Jahr 2018 wurde erneut unsere hervorragende Performance in den Bereichen Organisation und Qualitätsausrichtung festgestellt. Insbesondere die einheitliche Organisation des Risikomanagements wie auch die ablaufoptimierte Durchführung von Servicepersonalschulungen wurden dabei herausgestellt und sind branchenweit einzigartig. Diese Bestätigung ist für uns Wegweiser und Ansporn zugleich. Sie bestärkt uns in unserem nachhaltigen unternehmerischen Handeln, das Qualität, Umwelt und Effizienz integriert.

Auch 2019 werden wir uns den freiwilligen Audits des TÜV unterziehen, um Prozesse und Abläufe weiter zu verbessern.

## Verhaltenskodex – für uns und unsere Lieferanten

Dort, wo wir unsere Materialien und Rohstoffe von Lieferanten beziehen, bildet der Code of Conduct unserer Muttergesellschaft NOVOMATIC die Basis der Zusammenarbeit. Er ist ein verbindlicher Verhaltenskodex für alle Unternehmens- und Geschäftsbereiche der LÖWEN-Gruppe. Neue Lieferanten werden bei ihrer Beauftragung über die Inhalte des Codes informiert, außerdem fragen wir ein Umweltzertifikat ab und schließen bei Bedarf darüber hinausgehende Qualitätssicherungsvereinbarungen.

# ENGAGEMENT

## Verwurzelt und verbunden mit der Region

Wir haben eine enge Verbundenheit zu den Regionen, in denen wir arbeiten und leben. Diese Nähe zu den Nachbarschaften an unseren Standorten prägt uns als Unternehmen. Sie gibt uns Rückhalt, aus ihr ziehen wir Unterstützung.

Es entspricht unserem Verständnis als engagiertes Mitglied der Gesellschaft, uns aktiv in die Gemeinschaft einzubringen und zurückzugeben – auch außerhalb unseres Kerngeschäftes. Das tun wir auf vielfältige Art in sozialen und kulturellen Projekten.

## LÖWEN erneut mit ÖKOPROFIT-Auszeichnung

Mit LÖWEN ENTERTAINMENT haben wir erneut die ÖKOPROFIT-Auszeichnung des Landkreises Mainz-Bingen für 2018 für das Umweltmanagement am Standort Bingen erhalten. Damit wurden wir bereits zum siebten Mal für unser betriebliches Umweltengagement mit dieser Ehrung ausgezeichnet.

Seit nunmehr zwölf Jahren bringen wir uns im Rahmen des ÖKOPROFIT-Klubs Mainz-Bingen in den Erfahrungsaustausch mit regionalen Unternehmen ein. Vorrangiges Ziel hierbei ist es, den effizienten Einsatz der verschiedenen Energieträger zu verbessern. Der wesentliche Baustein von ÖKOPROFIT ist der Einsatz moderner Technologien, um den Ressourcenverbrauch, aber auch die Betriebskosten zu senken. Zugleich geht es darum, neue Arbeitsplätze zu schaffen, die Mitarbeiter noch besser einzubinden und den Arbeitsschutz weiter zu verbessern.

### „LÖWEN-Azubis helfen“

Am 8.5.2018 unterstützten die LÖWEN-Azubis vom Standort Bingen die Restaurierung eines Spielschiffes in den Binger Rheinanlagen. Die Arbeit wurde vom Gartenamt der Stadt Bingen geleitet.

### Spende an Bibliothek

2018 spendete LÖWEN 10.000 Euro an die Stadtbibliothek Bingen, um eine digitale Ausleihe einzurichten und den Ankauf einer digitalen Enzyklopädie zu ermöglichen.

### „LÖWEN-Gruppe erfüllt Kinderwünsche“

Die LÖWEN-Azubis an den Standorten Bingen und Pfullendorf sammelten im Dezember 200 Weihnachtsgeschenke unter den Mitarbeitern. Sie überreichten diese an Kinder in Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen um Bingen und Pfullendorf.

### Spenden und Sponsoring

ADMIRAL ENTERTAINMENT und LÖWEN ENTERTAINMENT fördern darüber hinaus in Form von Spenden und Sponsoring zahlreiche soziale Initiativen, Bildungsprojekte und gemeinnützige Einrichtungen, Freizeitvereine sowie politische Parteien und zivilgesellschaftliches Engagement. Auf unserer Webseite erklären wir, worauf wir bei Spenden und Sponsoring achten.



## Die LÖWEN-Gruppe aktiv im Spitzens- und im Breitensport

Mit ADMIRAL sind wir seit der Saison 2016/2017 als Hauptsponsor der Rhein-Neckar Löwen im Handball-Spitzensport aktiv und auf den Trikots präsent. Die in Mannheim beheimateten Handballer sind seit Jahren eine der Top-Adressen der Deutschen Handball-Bundesliga, zuletzt zweimaliger Deutscher Meister und Pokalsieger.

Die Löwen und die LÖWEN haben eine enge Beziehung, die über das reine Sponsoring hinausgeht. Die Partnerschaft mit den Löwen ist auch Ausdruck unseres Engagements für den Breitensport. Wir wollen so Freude an Bewegung vermitteln und die Vereinsarbeit stärken. Auch deshalb haben wir den Vertrag vorzeitig um ein weiteres Jahr verlängert.





## Drei Fragen an Jennifer Kettemann, Geschäftsführerin der Rhein-Neckar Löwen

*Frau Kettemann, Sie haben im letzten Jahr die Meisterschaft knapp an den letzten Spieltagen verpasst, dafür aber erstmals in der Vereinsgeschichte den Pokal geholt. Wie fällt Ihr Fazit der Saison aus?*

Insgesamt sehr positiv. Klar wären wir gerne wieder Deutscher Meister geworden, so wie in den beiden Jahren zuvor, aber es hat diesmal nicht sollen sein. Und dass wir in der absoluten Spitzte der Bundesliga mitmischen, ist ja keine Selbstverständlichkeit, sondern eine bemerkenswerte Leistung. Dazu gehört maximaler Arbeitseinsatz jeden Tag, ein starker Wille und die Bereitschaft, den gemeinsamen Zielen andere Dinge unterzuordnen. Dann zusammen den Pokal zu gewinnen, auf den wir so lange hingearbeitet haben, war herausragend.

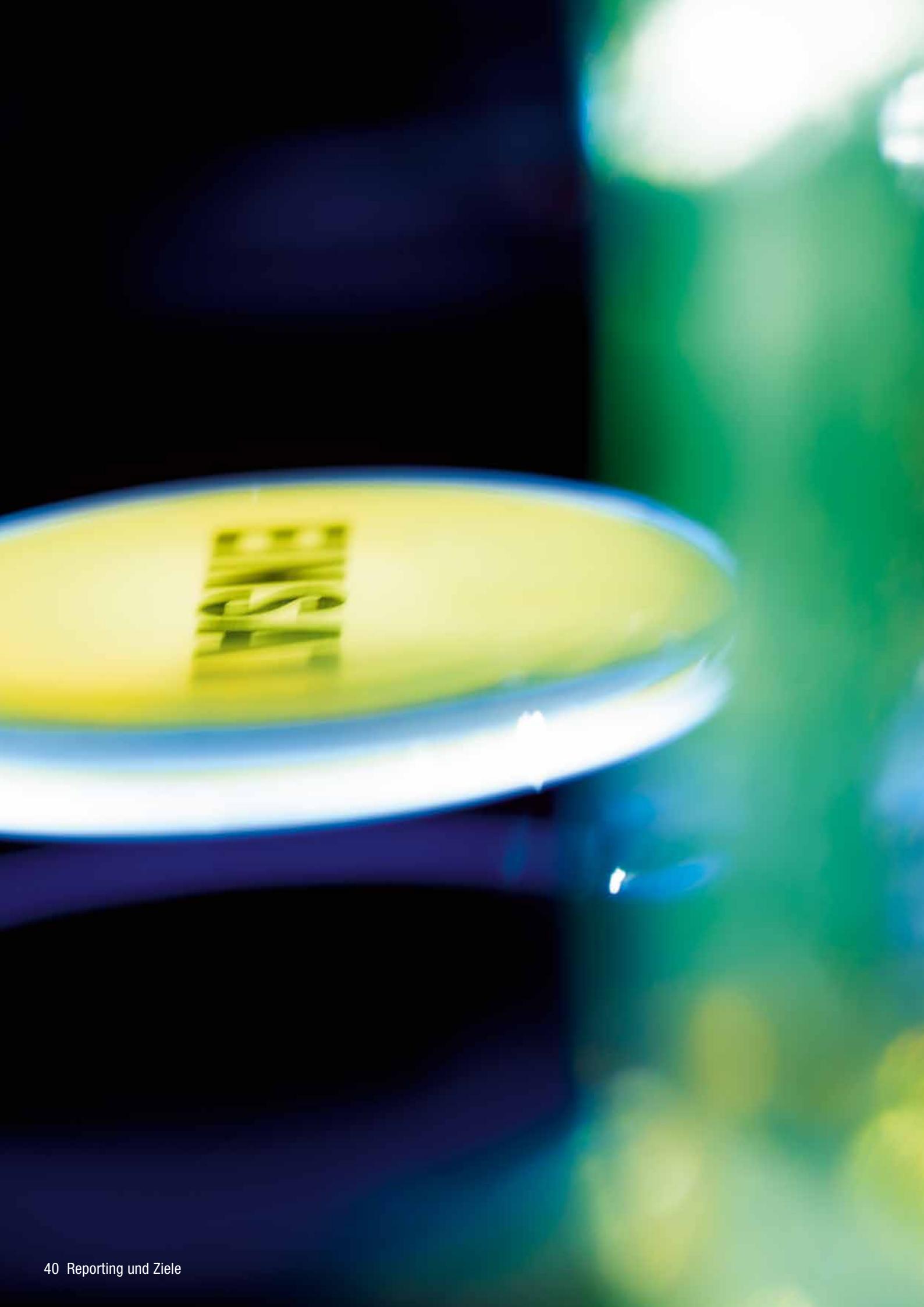
*Sie sind seit 2016 Geschäftsführerin der Rhein-Neckar Löwen, wie sieht Ihre tägliche Arbeit aus?*

Ich verantworte bei den Rhein-Neckar Löwen die kaufmännischen Bereiche, kümmere mich um die Bereiche Finanzen, Marketing und Sponsoring und nehme natürlich viele Meetings mit Clubs und Verbänden wahr. Aber mein Beruf ist viel mehr als wirtschaftliche Zahlen. Die Aufgabe nimmt mich total ein, das hätte ich mir vorher so auch nicht vorstellen können. Es ist sehr emotional und es geht ans Herz.

*Was macht Handball als Sportart aus?*

Fairness und Vertrauen sind ganz entscheidend. Vertrauen in sich selbst und die eigenen Teamkollegen, aber auch in den Gegner. Der Handball ist körperlich, kompromisslos und robust, aber immer fair. Bei aller Härte ist Handball ein ehrenhafter Sport. Und der Handball lebt von der Leidenschaft und Dynamik. Der Sport ist wahnsinnig schnell und kraftvoll. Ein Handballspiel hat kaum Pausen, es geht immer hin und her. Durch die schnelle Mitte und mit dem siebten Feldspieler wurde das Spiel noch variabler und offensiver. Für die Zuschauer ist der Sport extrem aufregend und unterhaltsam.

Jennifer Kettemann ist seit 2016 Geschäftsführerin der Rhein-Neckar Löwen. Unter die Ägide der gebürtigen Frankenthaler fallen je zwei Deutsche Meisterschaften und Supercup-Titel, dazu der DHB-Pokalsieg im vergangenen Jahr.



# REPORTING UND ZIELE

Corporate Responsibility-Berichte werfen einen umfassenderen Blick auf das Unternehmen. Sie fragen nicht nur nach den finanziellen Kennzahlen, sondern betrachten gleichwertig die ökologischen und sozialen Dimensionen der Geschäftstätigkeit.

Indem wir beschreiben, wie wir unternehmerische Verantwortung verstehen – in unserem Kerngeschäft und darüber hinaus –, wollen wir einen Beitrag zu mehr Transparenz und Nachvollziehbarkeit leisten. Wir erklären detailliert und belegen, welche Auswirkungen unsere Geschäftstätigkeit auf Umwelt und Gesellschaft hat. Wir legen Rechenschaft ab über die mit unserem Produkt verbundenen Risiken. Und wir zeigen auf, an welchen Stellen wir nachhaltige Werte schaffen.

Das tun wir in diesem CR-Bericht und darüber hinaus auch in diesem Jahr mit der Entsprechenserklärung nach dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK).

## Vergleichbarkeit und Transparenz

Der DNK ist ein 2011 von der Bundesregierung ins Leben gerufener Transparenzstandard für Nachhaltigkeitsberichterstattung. Er wurde in einem umfassenden Stakeholderprozess entwickelt, um der Berichterstattung über unternehmerische Nachhaltigkeitsleistungen einen Rahmen zu geben. Seitdem wurde er mehrfach überarbeitet und aktualisiert mit Blick auf Richtlinien und Frameworks wie die CSR-Berichtspflicht der EU oder den Nationalen Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte. Der DNK knüpft dabei an die internationalen Berichtsstandards von Global Reporting Initiative (GRI) und European Federation of Financial Analysts Societies (EFFAS) an.



Deutscher  
NACHHALTIGKEITS  
Kodex  
Berichtsjahr 2018

Er fragt auf Basis von 20 Kriterien und zugehörigen Leistungsindikatoren nach der Nachhaltigkeitsstrategie des Unternehmens, nach abgeleiteten Zielen und Maßnahmen zur Erreichung dieser Ziele und auch ganz konkret nach Energie- und Rohstoffverbräuchen, CO<sub>2</sub>-Emissionen, Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit, Qualifizierung, Chancengleichheit oder gesellschaftliches Engagement.

Die DNK-Erklärung der LÖWEN-Gruppe ergänzt den vorliegenden CR-Bericht und vertieft Nachhaltigkeitsaspekte, nicht zuletzt auch, um einem gestiegenen Informationsbedarf unserer Stakeholder gerecht zu werden. Die DNK-Erklärung ist auf der Webseite des DNK jederzeit abrufbar ([www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de](http://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de)).

Unser Corporate Responsibility-Bericht ist nicht nur Informationsinstrument, sondern unterstützt auch unsere internen Abläufe und die Integration von Nachhaltigkeit und Verantwortung in Managementprozesse. Wir setzen uns ambitionierte Ziele und wollen uns an ihrem Erreichen messen lassen. Für das abgelaufene Berichtsjahr lag der Fokus insbesondere auf der Integration neuer Spielhallen und der Harmonisierung mit dem ADMIRAL-Qualitätsstandard:

*Alle ADMIRAL Spielhallen erstzertifizieren lassen, regelmäßigen Re-Audits unterziehen und unangekündigte „Mystery Shopping“-Kontrollen durch den TÜV Rheinland durchführen.*



42 neue Spielhallen wurden 2018 erstzertifiziert, in 350 Spielstätten Überwachungsaudits durchgeführt.

*ADMIRAL Sportwetten ausbauen und an den ADMIRAL-Standards ausrichten.*



Nach der erstmaligen Eröffnung von Sportwettshops unter der Marke ADMIRAL in 2017 haben wir unser Angebot im Berichtsjahr ausgebaut und professionalisiert. Inzwischen zählen wir 15 Sportwettshops und bieten auf [admiralbet.de](http://admiralbet.de) ein umfangreiches Angebot an.

*Die GSP als Schulungsanbieter deutschlandweit akkreditieren lassen und damit dritten Spielhallenbetreibern als Service anbieten können.*

 In einigen Bundesländern ist die Akkreditierung bereits erfolgreich abgeschlossen.

*Die Berichterstattung und das Datenmanagement weiter standardisieren.*

 Zum dritten Jahr in Folge veröffentlichen wir neben diesem CR-Bericht eine DNK-Entsprechenserklärung. Die systematische Erfassung der Daten wird weiter ausgebaut.

*Die Casino Royal-Gruppe integrieren und an den Qualitätsstandard von ADMIRAL anpassen.*

 Die Integration neuer Spielhallen ist ein kontinuierlicher Prozess, den wir konsequent und mit der nötigen Sorgfalt vorantreiben. 2018 wurden bereits 46 Casino Royal-Standorte zertifiziert.

*Durch die Verschmelzung von Crown Technologies auf LÖWEN ENTERTAINMENT neue Synergien schaffen.*

 Die Verschmelzung ist abgeschlossen. Mit Blick auf die Umstellung unserer Geräte auf die neue Technische Richtlinie verschaffte uns die Verschmelzung zusätzliche Kapazitäten und noch leistungsfähigere Prozesse.

*Mit der Neugründung des Tochterunternehmens NOVO Data Solutions erstmals eine eigene Vernetzungslösung für Spielstätten entwickeln und vertreiben, um das eigene Kerngeschäft weiter zu sichern.*

 Mit NOVO Data Solutions und unserer Vernetzungssoftware CASINONET vereinfachen wir das Gerätemanagement in unseren eigenen Spielhallen sowie in den Hallen und Gastronomiebetrieben unserer Kunden. CASINONET wird bereits in 45.000 Geräten in Deutschland eingesetzt.

Nicht alle Ziele konnten im Berichtsjahr 2018 bereits zu 100 Prozent erreicht werden, aber wir befinden uns bei allen auf dem Weg dorthin. Diesen Weg wollen wir konsequent weitergehen.

Nachdem im Berichtsjahr der „BIG-BANG“ der Automatenbranche, der Austausch und Umbau aller Geräte, unser Geschäft dominiert hat, legen wir unseren Fokus in diesem Jahr darauf, die Anwendung im Markt zu gestalten und Nachhaltigkeit in unserem Kerngeschäft voranzubringen. Wir lassen weiterhin kontinuierlich all unsere Spielhallen vom TÜV prüfen und integrieren neue Spielhallen nach unseren bewährten ADMIRAL-Qualitätsstandards; wir bauen unser Angebot bei ADMIRAL Sportwetten aus; wir treiben unsere Vernetzungslösung CASINONET weiter voran und ermöglichen damit eine effektive und effiziente Steuerung des Geräteparks; und wir unterstützen die GSP dabei, ihr Angebot zu erweitern und zu skalieren.

Außerdem nehmen wir uns neue Ziele und Aufgaben vor, um unternehmerische Nachhaltigkeit in den Kernprozessen der LÖWEN-Gruppe zu verankern:

- Durchführung des internationalen Zertifizierungsprozesses der Global Gambling Guidance Group (G4) bei LÖWEN ENTERTAINMENT
- Zertifizierung der ADMIRAL Sportwetten im Bereich Energiemanagement nach ISO 50001:2018
- Integration des Ausbildungszweigs der ADMIRAL ENTERTAINMENT in den Schulungsbereich ADMIRAL Academy
- Ausweitung des Ausbildungsbereichs in der LÖWEN-Gruppe mit drei weiteren Ausbildungsberufen bei ADMIRAL ENTERTAINMENT (Immobilienkaufmann/-frau, Personaldienstleistungskaufmann/-frau und Bauzeichner/-in)
- Etablieren neuer digitaler Lernmethoden der Schulungsabteilung ADMIRAL Academy

## Compliance und Code of Conduct

Das Fundament des Compliance-Systems und unseres unternehmerischen Handelns bildet der Code of Conduct unserer Mutter NOVOMATIC – ein verbindlicher Verhaltenskodex für alle Mitarbeiter und sämtliche Unternehmens- und Geschäftsbereiche der LÖWEN-Gruppe.

Der Kodex orientiert sich an internationalen Standards und ist in sämtlichen Gesellschaften der LÖWEN-Gruppe in Form von Richtlinien und Organisationsanweisungen operationalisiert. Der Code of Conduct ist auch Grundlage für unseren Einkauf; Lieferantenverträge und Qualitätssicherungsvereinbarungen richten sich danach aus. Er beinhaltet unsere Prinzipien und Grundsätze für werte- und gesetzeskonformes sowie faires Verhalten im Geschäftsalltag, Markt und Wettbewerb. Die Leitlinien des Code of Conduct werden jedem Mitarbeiter bei der Einstellung übergeben.

# EPILOG

Wir sind ein Technologie- und Softwareunternehmen.

Hinter der möglichst einfachen und intuitiven Spieloberfläche unserer Produkte steht komplexe digitale Unterhaltungselektronik. Das was der Spielgast sieht und erlebt, ist das Zusammenspiel aller Komponenten und das Ergebnis eines kreativen Prozesses. Technologische Innovationen entwickeln und implementieren wir nicht um ihrer selbst willen, sondern weil sie uns helfen, unsere Produkte und Services zu verbessern. Entscheidend ist, welchen Nutzen eine Neuerung für unsere Spielgäste und Kunden bringt. Und auch, welchen emotionalen Wert sie schafft.

## Digitale Welten erschaffen

Unsere Spiele sind erfolgreich, weil sie Freude bereiten, weil sie eine Faszination ausüben. Es ist unsere Leidenschaft, neue digitale Welten zu erschaffen und unsere Spielgäste damit zu begeistern. Dabei stehen wir im ständigen Wettbewerb mit anderen Unterhaltungsangeboten.

In diesen Wettbewerb greift staatliche Glücksspielregulierung dergestalt ein, dass unsere Produkte engen gesetzlichen Rahmenbedingungen entsprechen müssen. Dies ist grundsätzlich richtig, denn Glücksspiel ist ein sozial sensibles Produkt. Wenn aber staatliche Regulierung bei der Abwägung zwischen individuellen Freiheitsrechten des Konsumenten und dem staatlichen Schutzauftrag

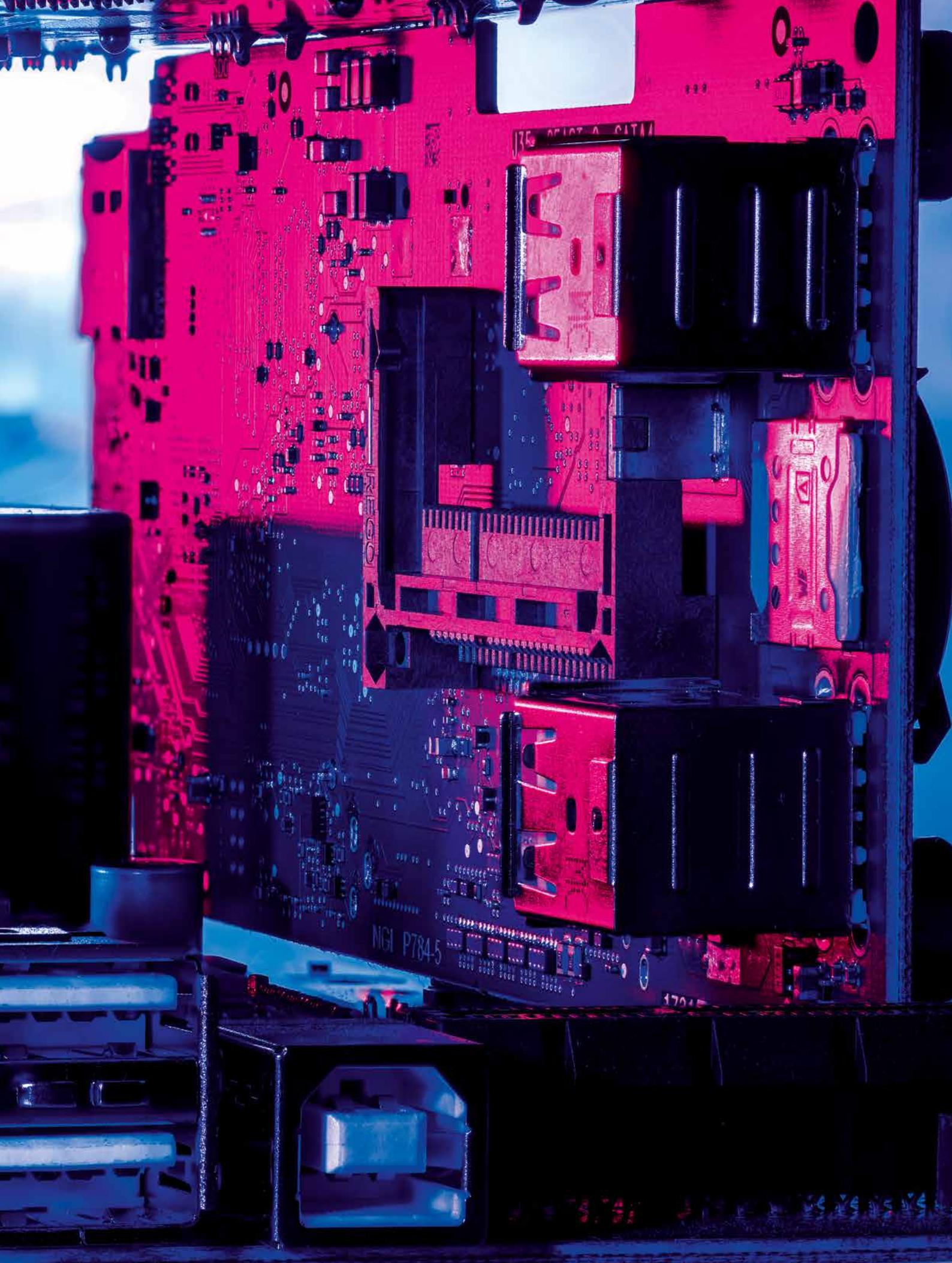
inhaltlich überfordert ist und beim Eingriff überdreht, treibt sie den mündigen Konsumenten in die Arme illegaler, unregulierter Anbieter. Zum Schaden des Konsumenten, zum eigenen Schaden, zu unserem Schaden.

Die Folgen dieser Regulierung sind für diejenigen, die damit umgehen müssen – seien es Konsumenten oder Anbieter –, nie abstrakt. Wettbewerb ist nicht abstrakt, sondern real. Und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LÖWEN-Gruppe, die digitale Welten erschaffen oder in unseren Spielhallen unsere Spielgäste die ADMIRAL-Welt erleben lassen, sind auch nicht abstrakt, sondern aus Fleisch und Blut. Erst durch die Menschen, die Technologie in Szene setzen, entstehen echte Erlebnisse für die Menschen, die sich darauf einlassen.

Unser Produkt ist emotional, begeisternd, bunt.

Wir sind es auch!

Dr. Daniel Henzen  
Mitglied der Geschäftsleitung  
Bevollmächtigter für Politik und Außenbeziehungen  
LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH



# LÖWEN-GRUPPE AUF EINEN BLICK

## Die LÖWEN-Gruppe

Die Unternehmen der LÖWEN-Gruppe stehen seit 70 Jahren für Unterhaltung auf höchstem Niveau, Qualität, Service und Innovation. Sie ergänzen sich hervorragend und bilden von Multigamern und Cash-Management-Systemen über Dartgeräte oder Home-Soccer bis hin zu Sportwetten und Deutschlands erfolgreichsten Spielhallen alles ab.

Die Geschäftsführung bilden Christian Arras (Vorsitzender der Geschäftsführung), Martin Moßbrucker (Kaufmännischer Geschäftsführer) und Martin Restle (Geschäftsführer Gaming Operations). Mag. Harald Neumann (Vorstandsvorsitzender der NOVOMATIC) hat den Vorsitz im Aufsichtsrat inne.

## Gaming Technology

*LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Bingen am Rhein und Rellingen*

LÖWEN ENTERTAINMENT ist das traditionsreichste Unternehmen der deutschen Geldspielbranche. Seine Geschichte reicht bis ins Jahr 1949 und damit zu den Anfängen der Branche zurück. Das Unternehmen ist Entwickler und führender Hersteller von Geldspielgeräten in Deutschland. LÖWEN ENTERTAINMENT bietet seine Geldspielgeräte unter den beiden Marken NOVO und Crown auf dem Markt an. Moderne Cash-Management-Lösungen der Marke NOVO Cash, Dartgeräte und Home-Soccer ergänzen das Produktpotfolio.

Zu LÖWEN ENTERTAINMENT gehört außerdem die neu gegründete Tochtergesellschaft NOVO Data Solutions, die Softwarelösungen für die Vernetzung von Geldspielgeräten und Zutrittskontrollsystmen in Spielhallen vertreibt und betreut. LÖWEN ENTERTAINMENT ist Muttergesellschaft der LÖWEN-Gruppe und Teil der NOVOMATIC-Gruppe, des führenden Gaming-Technologiekonzerns in Europa.

## Gaming Operations

*ADMIRAL ENTERTAINMENT GmbH, Pfullendorf*

Unter der Marke ADMIRAL ist die LÖWEN-Gruppe mit über 550 Standorten führender Betreiber staatlich konzessionierter Spielhallen in Deutschland. Hinter der Marke steht ADMIRAL ENTERTAINMENT (ehemals EXTRA Games Entertainment) in Pfullendorf. Das 1966 als „Restle Automaten“ gegründete Unternehmen betreibt Geldspiel- und Unterhaltungsgeräte in eigenen Spielhallen sowie in Gastronomiebetrieben in ganz Deutschland. Seit 2009 gehört das Unternehmen als Tochtergesellschaft von LÖWEN ENTERTAINMENT zur LÖWEN-Gruppe.

*ADMIRAL Sportwetten GmbH, Rellingen*

ADMIRAL Sportwetten, Tochterunternehmen von LÖWEN ENTERTAINMENT, betreibt seit 2017 Sportwetten im Premiumsegment. Das Unternehmen sitzt in Rellingen und ist damit der einzige private Sportwettanbieter, der hierzulande auch seinen Sitz hat. Neben Sportwettshops in ganz Deutschland bietet das Unternehmen ein umfangreiches Online-Angebot.



Der Umsatz der LÖWEN-Gruppe betrug im Berichtsjahr konsolidiert

# 645

Millionen Euro.

Dazu trugen 4.514 Mitarbeiter bei (zum Stichtag 31.12.2018). Die hier dargestellte Umsatz- und Mitarbeiterzahl bezieht sich auf die LÖWEN-Gruppe inklusive Casino Royal-Gruppe.

Im Berichtsjahr wurden rund

## 400 ADMIRAL Spielhallen

vom TÜV Rheinland geprüft und  
zertifiziert.

LÖWEN Dart hat einen Marktanteil von

## 95%

und auch international sind LÖWEN Dart-  
Produkte seit Jahrzehnten marktführend.  
Jährlich werden 2.000 elektronische Dart-  
geräte in Bingen produziert.

In der Forschungs- und Entwicklungsabteilung der LÖWEN-Gruppe in Bingen arbeiten

# 85

## Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

an neuen Spielen, Geräten und Systemlösungen.

Durchschnittlich werden für ein Spiel rund 40.000 Zeilen Quellcode programmiert. Im gesamten System eines Gerätes, dem Betriebssystem und integrierten Spielen, stecken sogar rund

# 40

## Millionen Zeilen Code.

Die NOVOMATIC betreibt

# 28

Technologiezentren in 16 Ländern.

In den Wochen nach der Geräteumstellung zum 11.11.2018 wurden im Rahmen des Umtauschs täglich

# 1.100

## Geldspielgeräte,

umgerechnet 22 LKW-Ladungen, zurückgeholt.

# 770

## Teile

stecken in einem fertigen Geldspielgerät von LÖWEN ENTERTAINMENT.

Im Berichtsjahr verzeichnete die LÖWEN-Gruppe

# 21.669

## Teilnahmen

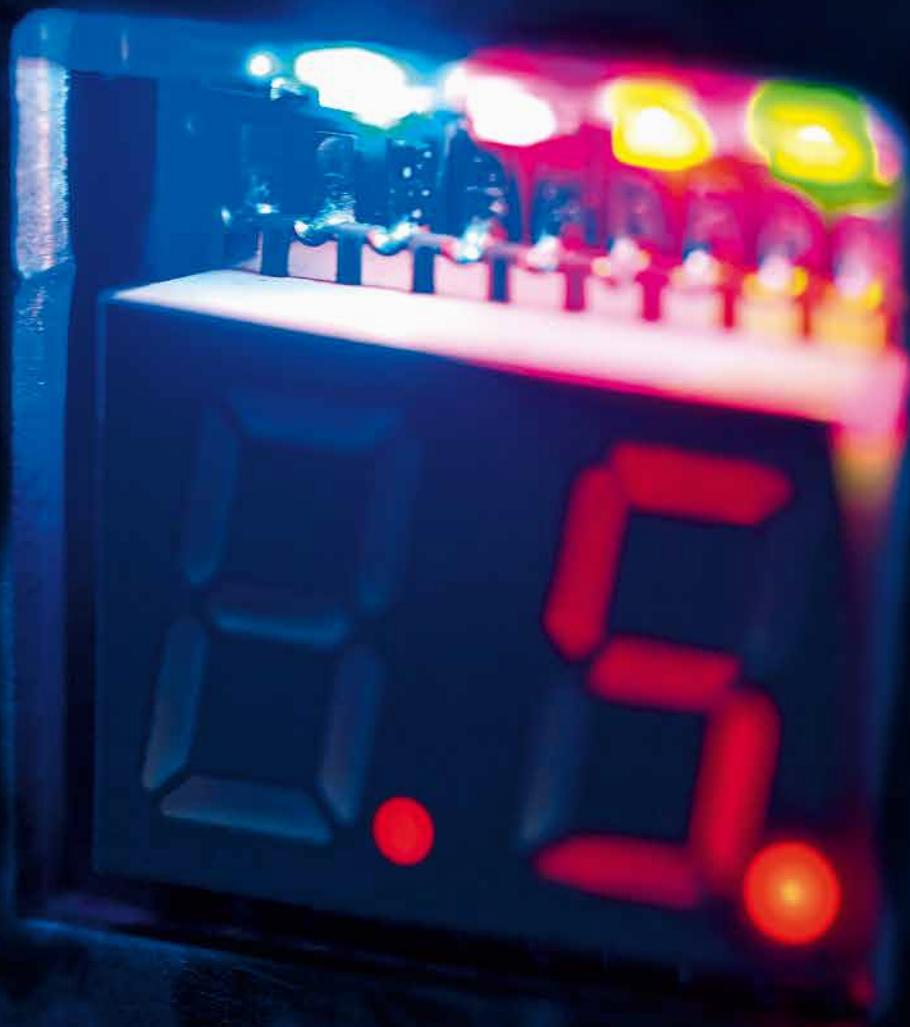
an E-Learning-Schulungen. Schwerpunkte waren die Themen Jugendschutz (4.219), Sicherheit (4.207), Prävention (4.094) und Sozialkonzept (4.067).

In der Entwicklung von Spielen durchlaufen wir zu Testzwecken durchschnittlich

# 500

## Millionen

Simulationen pro Spiel.



Im Zuge der Umstellung auf die neue Technische  
Richtlinie wurden in der Rücknahme in Bingen

**51.000  
Pakete**

sortiert, bearbeitet oder recycelt.

Der LÖWEN-SERVICE bearbeitet rund

**9.000  
Serviceaufträge**

pro Monat vor Ort.



## Impressum

Herausgeber  
LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH  
Saarlandstraße 240  
55411 Bingen am Rhein  
Telefon: +49 6721 4070  
E-Mail: [info@loewen-gruppe.de](mailto:info@loewen-gruppe.de)  
[www.loewen-gruppe.de](http://www.loewen-gruppe.de)

Ansprechpartner für Fragen  
zum Bericht  
Dr. Daniel Henzgen,  
Mitglied der Geschäftsleitung  
Bevollmächtigter für Politik und  
Außenbeziehungen

Text und Beratung  
BCC Business Communications  
Consulting GmbH  
[www.bcc-ffm.de](http://www.bcc-ffm.de)

Konzeption und Umsetzung  
Baxter & Baxter Werbeagentur GmbH  
[www.baxterundbaxter.de](http://www.baxterundbaxter.de)

Fotos  
Titel, Seiten 2–7, 10–17, 20–35, 40–51:  
LÖWEN ENTERTAINMENT / Sascha Hauk  
[www.saschahauk.com](http://www.saschahauk.com)  
Seiten 8–9, 18–19: NOVOMATIC  
Seiten 38–39: Rhein-Neckar Löwen

Druck  
Gedruckt auf FSC®-zertifiziertem Material



Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen  
bezogen sind, meinen die männlichen For-  
men immer beide Geschlechter, auch wenn  
aus Gründen der leichteren Lesbarkeit nur  
die männliche Form Erwähnung findet.

Stand: Mai 2019



**LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH**  
Saarlandstraße 240  
55411 Bingen am Rhein  
Telefon: +49 6721 4070  
E-Mail: [info@loewen-gruppe.de](mailto:info@loewen-gruppe.de)  
[www.loewen-gruppe.de](http://www.loewen-gruppe.de)

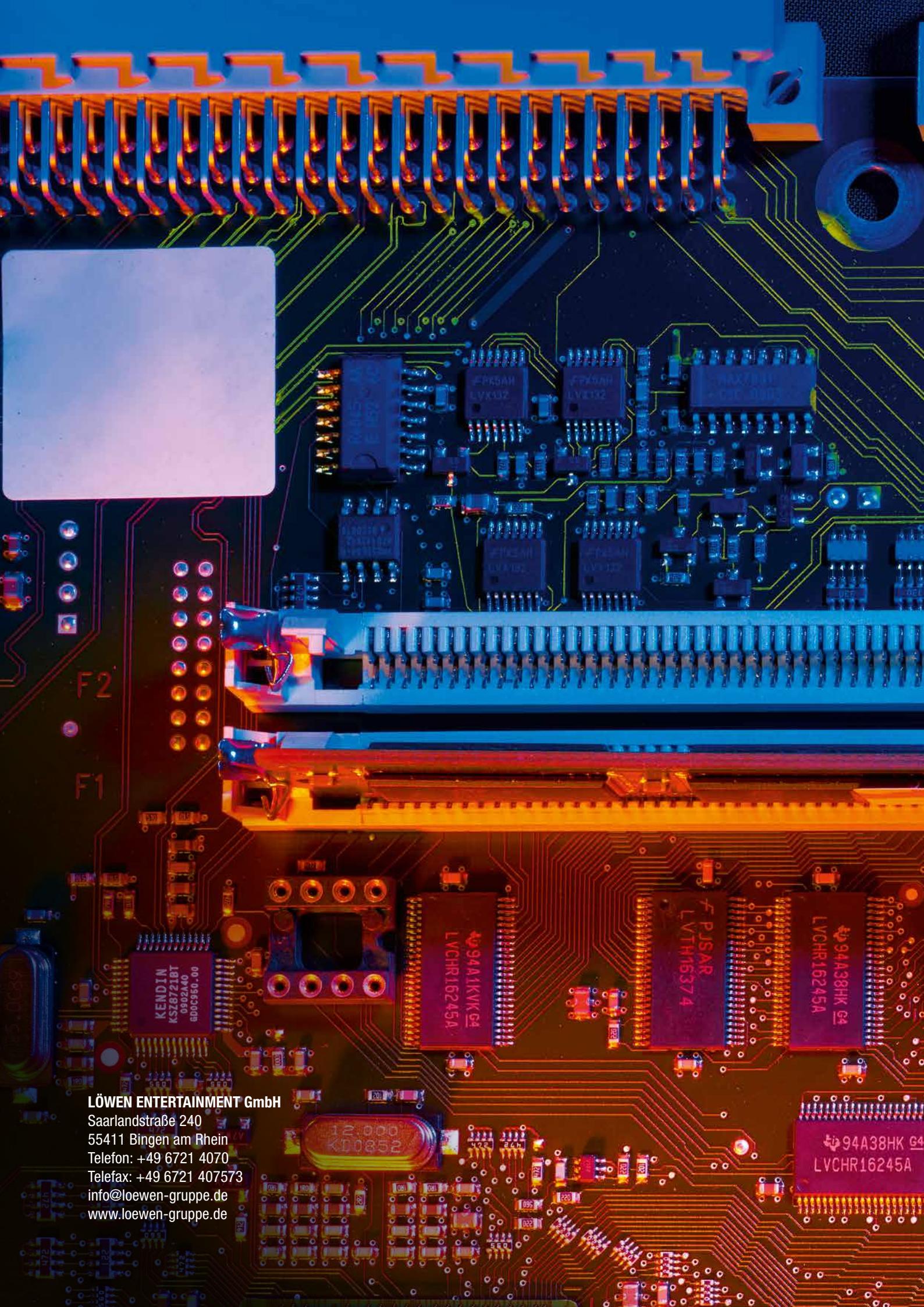


**ADMIRAL ENTERTAINMENT GmbH**  
Theuerbach 30  
88630 Pfullendorf  
Telefon: +49 7552 92860  
E-Mail: [info@admiral-entertainment.de](mailto:info@admiral-entertainment.de)  
[www.admiral-spielhalle.de](http://www.admiral-spielhalle.de)



**ADMIRAL Sportwetten GmbH**  
Adlerstraße 48–56  
25462 Rellingen  
Telefon: +49 4101 5155555  
E-Mail: [info@admiralbet.de](mailto:info@admiralbet.de)  
[www.admiralbet.de](http://www.admiralbet.de)





**LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH**

Saarlandstraße 240  
55411 Bingen am Rhein  
Telefon: +49 6721 4070  
Telefax: +49 6721 407573  
info@loewen-gruppe.de  
www.loewen-gruppe.de