

27.05.2022 – 10:28 Uhr

Was sind die wichtigsten Kriterien für eine erfolgreiche iGaming-Marke? SOFTSWISS veröffentlicht Ergebnisse der Kundenumfrage

Gzira, Malta (ots/PRNewswire) -

Prognosen zufolge wird der Anteil des globalen Online-Glücksspielmarktes bis 2027 mehr als 127 Millionen Dollar betragen. Da es sich um eine schnell wachsende Branche handelt, zieht iGaming mehr Akteure an, die in das Geschäft einsteigen oder es erweitern wollen. Welche Marke erfolgreich sein wird, hängt größtenteils davon ab, dass der Softwareanbieter die Möglichkeit hat, das Projekt von Grund auf neu zu entwickeln. [SOFTSWISS](#), der führende iGaming-Anbieter hat seine Kunden gebeten, Schlüsselkriterien zu definieren, die einen zuverlässigen Geschäftspartner in der Branche auszeichnen.

Die Ergebnisse der Umfrage: iGaming-Brancheneinblicke Ein hohes Maß an Kundenbetreuung in jeder Phase ist einer der Vorteile, die die SOFTSWISS-Partner bei der im Januar-Februar (2022) von der führenden Beratungsfirma Kantar Ukraine durchgeführten Umfrage zur Kundenzufriedenheit hervorgehoben haben.

Die Hauptziele der Erhebung waren, Einblicke in die Kundenerwartungen bei der Wahl des iGaming-Anbieters zu erhalten und den Grad der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen von SOFTSWISS zu ermitteln. Die Umfrage wurde unter den Partnern des [SOFTSWISS Game Aggregator](#), einem der meistgefragten Produkte im Portfolio des Unternehmens.

Laut der Erhebung sind die **entscheidenden funktionalen Gründe für die Wahl eines Geschäftspartners** in der iGaming-Branche:

- Große Auswahl an Spielen
- Flexibilität bei der Besprechung von Nutzungsbedingungen
- Schnelle Reaktion und Lösung von Problemen

Die Merkmale, die von geringer Bedeutung sind, sind die Verfügbarkeit von Lizenzen für regulierte Märkte und positive Unternehmensbewertungen. Bei den emotionalen Eigenschaften, die die Entscheidung beeinflussen, sind die Top 3:

- impulsive und schnelle Kommunikation mit dem zuständigen Ansprechpartner [Kundenberater]
- Man bekommt Dienstleistungen und Produkte angeboten, die den jeweiligen Bedürfnissen des Unternehmens entsprechen
- Langfristige Partnerschaften

Zu den Gründen für die Kündigung der Geschäftsbeziehung zählen die Vertreter der iGaming-Branche die schlechte Qualität oder die langwierige Bearbeitung von Anfragen, die mangelnde Beteiligung an der Lösung von Problemen und die fehlende technische Funktionalität.

Die Partner von SOFTSWISS hoben auch die **wichtigsten funktionalen Merkmale des Spiele-Aggregators** als iGaming-Produkt hervor:

- Stabiler Zugang zu den Spielen
- Schnelle Reaktion auf ungeplante Störungen
- Erfahrene Integrationsunterstützung und weitere Unterstützung durch das Team

„Die kontinuierliche Arbeit mit Kunden und das Studium ihrer Bedürfnisse ist eine der wichtigsten Aufgaben. Die Kunden zu verstehen, ermöglicht es den iGaming-Softwareanbietern, innovative Produkte zu entwickeln und den Kundenservice auf höchstem Niveau anzupassen und zu entwickeln“, so **Valentina Bagniya, CMO bei SOFTSWISS**.

SOFTSWISS im Überblick Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass **90 %** der Kunden des [SOFTSWISS Game Aggregator](#) mit den Produkten des Unternehmens zufrieden sind. Die wichtigsten Merkmale, die sie bei der Auswahl von SOFTSWISS berücksichtigten, waren:

- Schnelle und qualitativ hochwertige Kommunikation in verschiedenen Phasen der gemeinsamen Arbeit
- Vielzahl von Spielen

- Flexible Vertragsbedingungen
- Einfacher Integrationsprozess

Der Gesamtzufriedenheitsindex des SOFTSWISS Game Aggregator beträgt **8,2**. Die hohe Kundenzufriedenheit zeigt, dass SOFTSWISS sich auf die Erfüllung der Kundenbedürfnisse und die Bereitstellung eines Top-Service konzentriert. Das Team erhielt eine hohe Punktzahl (8,5+) für jede der entscheidenden Eigenschaften, die von den Branchenakteuren hervorgehoben wurden.

Bei der Untersuchung der Umfrageergebnisse in Bezug auf den Service zeigen die Zahlen, dass der Kundenservice besser ist als der der Konkurrenz – eine wesentliche Leistung des Teams:

- SOFTSWISS – 7,9
- Wettbewerber – 7,4

„Solche Untersuchungen sind hilfreich, um zu verstehen, in welche Richtung wir uns weiter bewegen müssen, um unsere Leistung zu verbessern. Wir freuen uns, dass unsere Partner unsere Arbeit sehr schätzen, da wir bestrebt sind, ein zuverlässiger Partner für unsere Kunden zu sein und ihnen einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten“, **kommentierte Tatyana Kaminskaya, Head of SOFTSWISS Game Aggregator.**

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die **wichtigsten Gründe für die Wahl eines iGaming-Partners** im Allgemeinen und SOFTSWISS im Besonderen **eine schnell wachsende Content-Basis, ein hohes Niveau bei der Kundenbetreuung und eine schnelle Kommunikation** sind. Es ist eine entscheidende Schlussfolgerung im Hinblick auf die Bewertung eines bestimmten Produkts und die langfristige Strategie des Unternehmens.

„Wir freuen uns, dass die Ergebnisse dieser Untersuchung uns nicht nur wertvolle Erkenntnisse liefern, sondern auch eine hohe Zufriedenheit mit unseren Produkten und unserem Dienst zeigen. Immer mehr Faktoren deuten darauf hin, dass die Arbeitsstandards von SOFTSWISS zur Benchmark der Branche werden“, **betonte Valentina Bagniya, CMO bei SOFTSWISS.**

Informationen zu SOFTSWISS [SOFTSWISS](https://www.softswiss.com) ist eine internationale Marke, die weithin anerkannte, zertifizierte Softwarelösungen für die Verwaltung von iGaming-Aktivitäten anbietet. SOFTSWISS war 2013 das erste Unternehmen weltweit, das eine für Bitcoin optimierte Online-Casino-Lösung eingeführt hat.

Foto – https://mma.prnewswire.com/media/1826085/SOFTSWISS_customer_survey_results_2022.jpg

Logo – https://mma.prnewswire.com/media/1556004/SOFTSWISS_Logo.jpg

Pressekontakt:

Alexandra Kavelich,
alexandra.kavelich@softswiss.com,
+995551188397

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100087543/100889864> abgerufen werden.