



Change employee experience from traditional to modern:

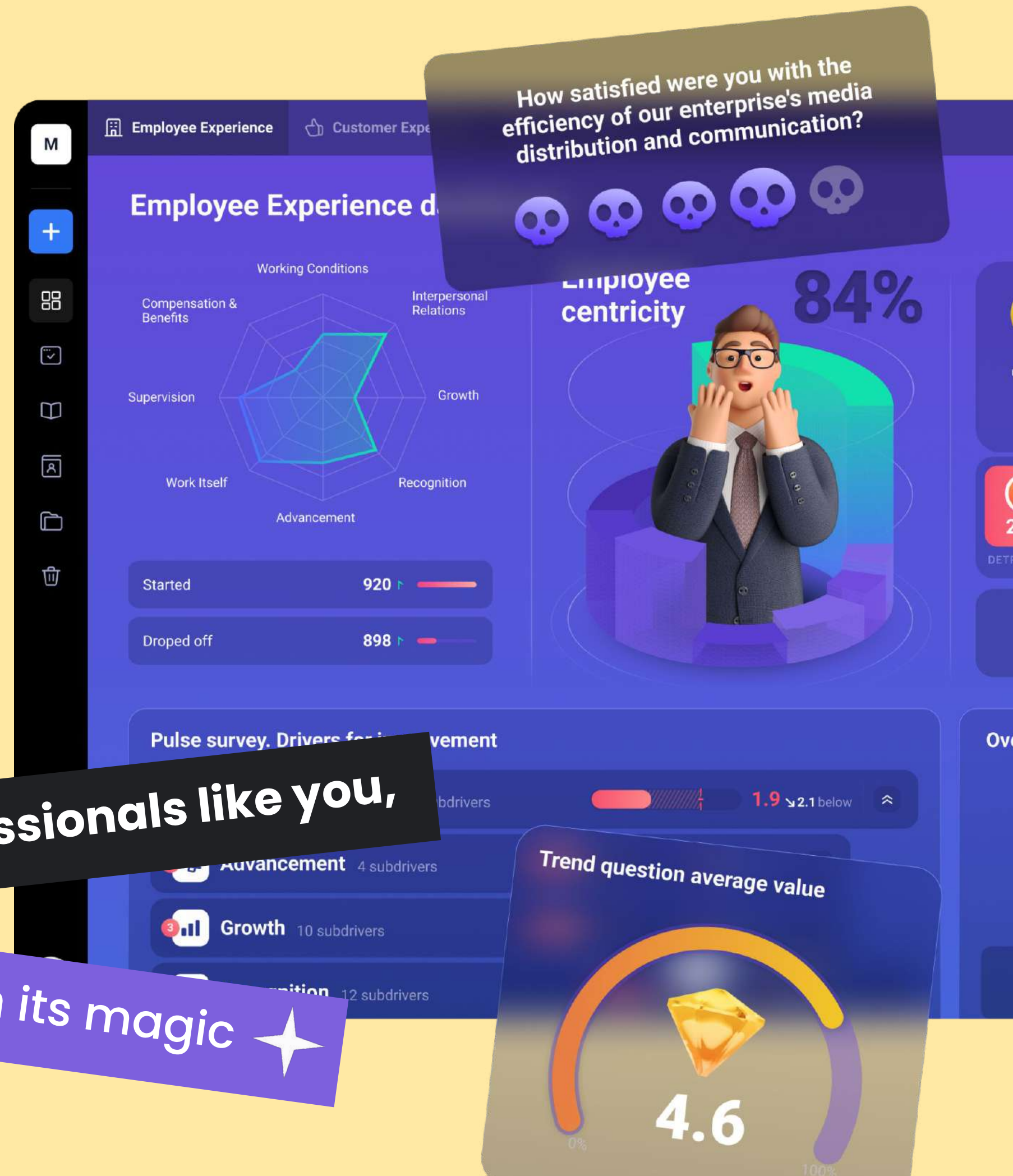
Stadtcasino Baden – a cultural transformation success story



Screver for HR

This webinar series with experts will showcase the research and survey tools Screver provides our clients in a fun way.

Take the next step in driving positive change within your organization by learning how to turn real-time data into actionable insights that need to be acted upon.



★ Data has the power to transform HR professionals like you,

and we believe in its magic ★

POLL

Are you exploring new paths or following old roads?

New paths

Following old roads

SPEAKERS



Jannine Hodel

HR Director, Stadtcasino
Baden Group



Wojtek Klemm

EX expert and Customer
Success Manager, Screver

SPEAKERS

Transformational Leadership

Employee Advocate

Innovative Strategist



Jannine Hodel
HR Director,
Stadtcasino Baden Group



Wojtek Klemm
EX expert and Customer
Success Manager, Screver

AGENDA

01/ House of entertainment

02/ Highest standards of player protection

03/ From a classical casino to a tech company

04/ Internal challenges

05/ New cooperation

06/ Mission

07/ New survey

08/ Success and development

09/ Plans

10/ Q&A

POLL

Are you already changing the company culture from traditional to modern?



Yes



No

Transformation into a new corporate culture

Taking effective measures to increase employee satisfaction.



Inspire the world to play®

HISTORY



STADTCASINO BADEN AG

1875

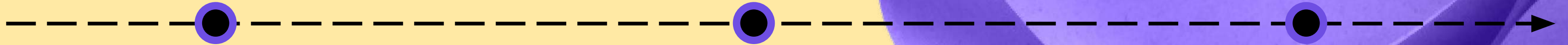
Course hall was built

1995

**Opening of the Slot
Gaming Hall in April**

2002

**Opening of the Casino
One of the first casinos
in Switzerland**



HOUSE OF ENTERTAINMENT

✦ **>800 events**

Extensive Entertainment program

✦ **300 000 visitors**

Visitors per year

✦ **30 000 members**

Loyalty program GRANDWINNERS

✦ **14 Gault Millau points**

Restaurant "PLÜ" with 14 Gault Millau points,
Restaurant Buggy, 3 bars and Club Joy



HIGHEST STANDARDS OF PLAYER PROTECTION



STADTCASINO BADEN AG

- ✓ One of the highest standards of player **protection** in the world
- ✓ Development of our own **social concept** with the University of Lucerne



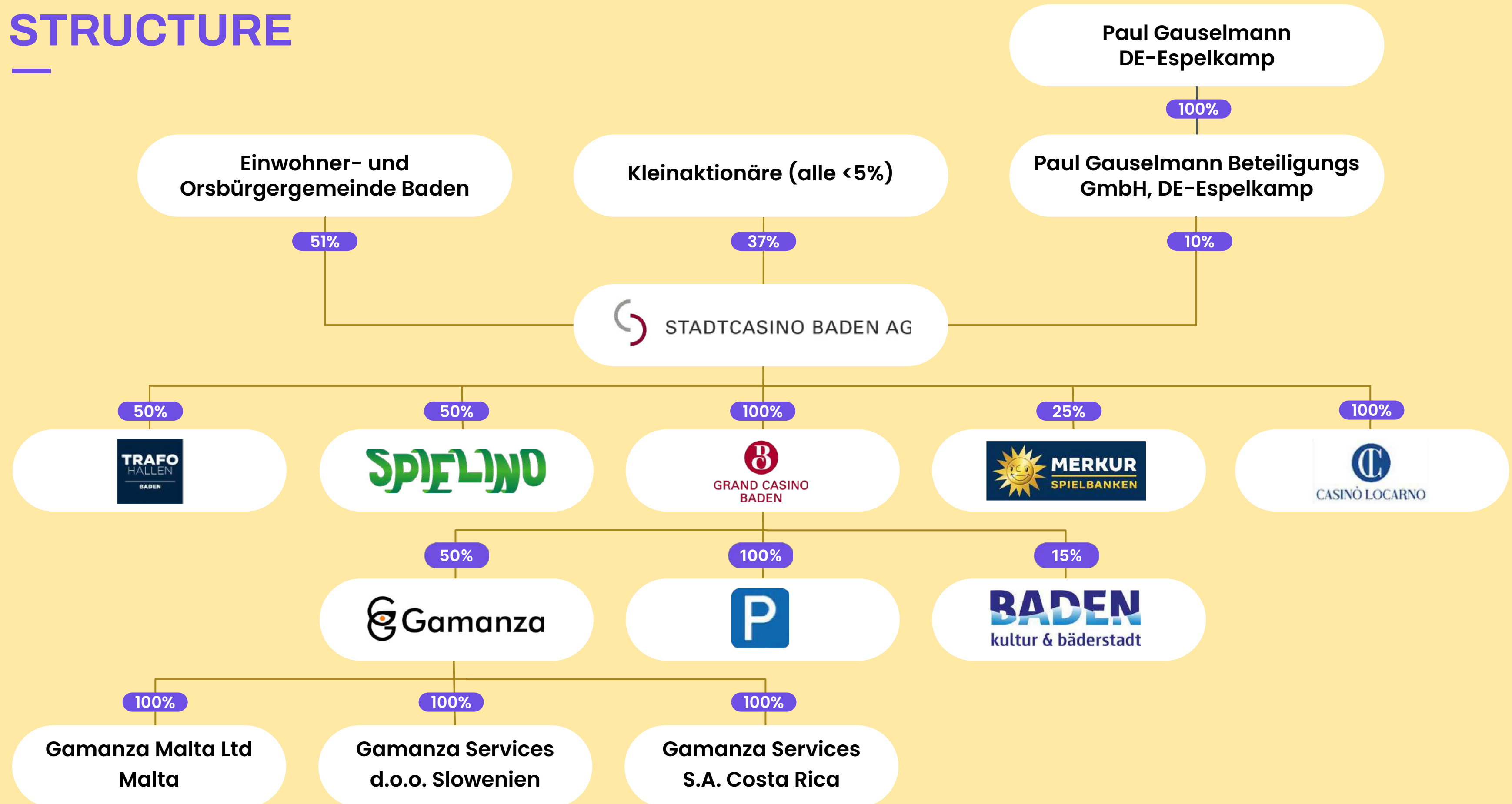
From a classical casino to a tech company

LEADER IN INNOVATION

- ✓ **First legal online casino** in Switzerland with jackpots.ch
- ✓ **Market leader in Switzerland** with the online casino platform (Gamanza Group)
- ✓ **Ongoing development** of own gaming offers (e.g. Big Shot, Air Racer)



STRUCTURE

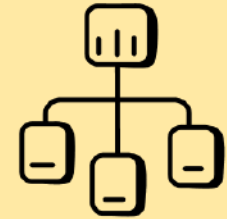


The challenges

INTERNAL CHALLENGES



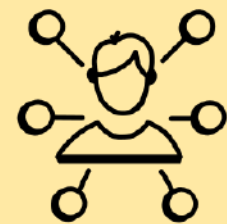
Many long-time **employees**



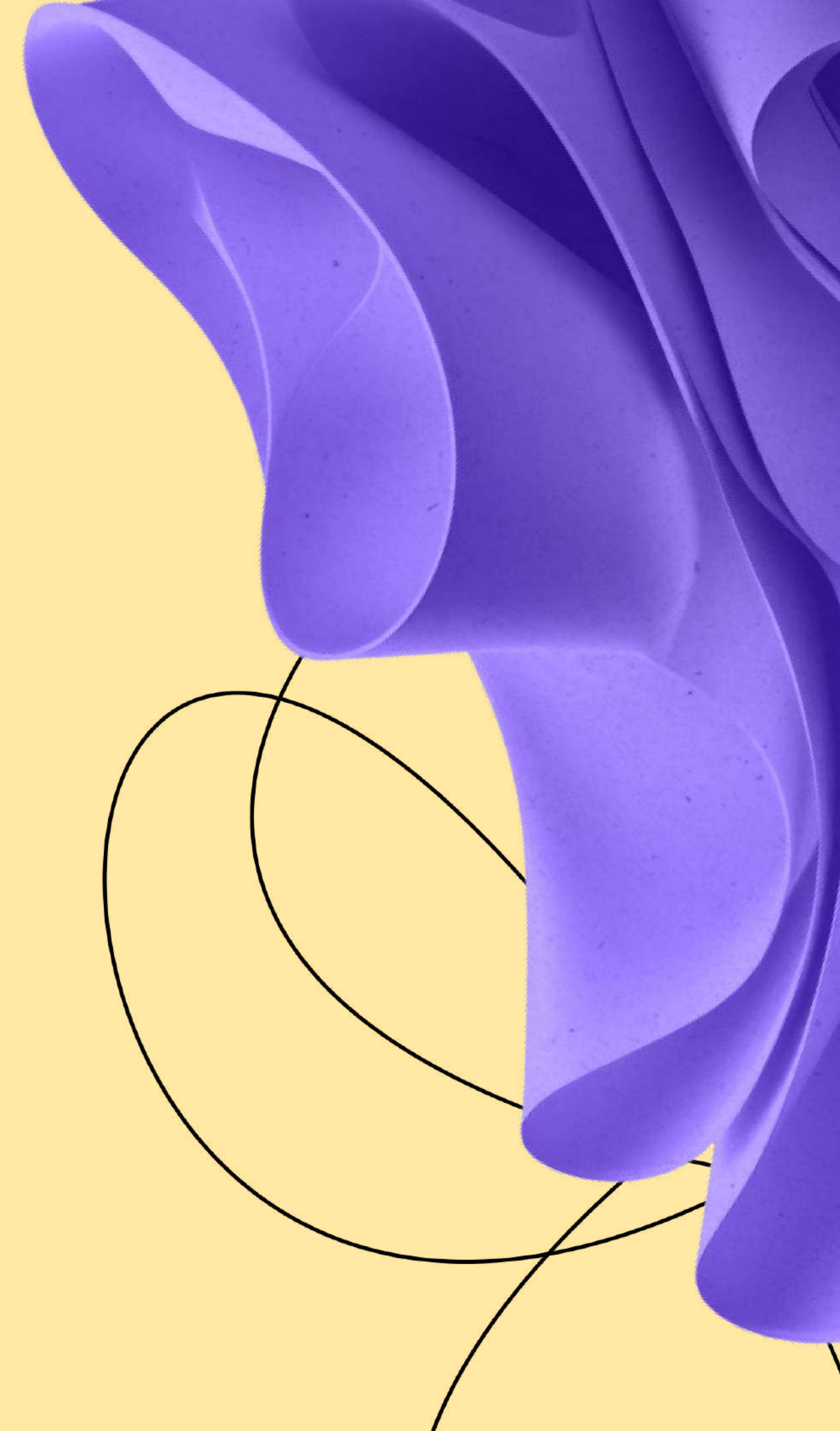
Uniting different **brands and companies**



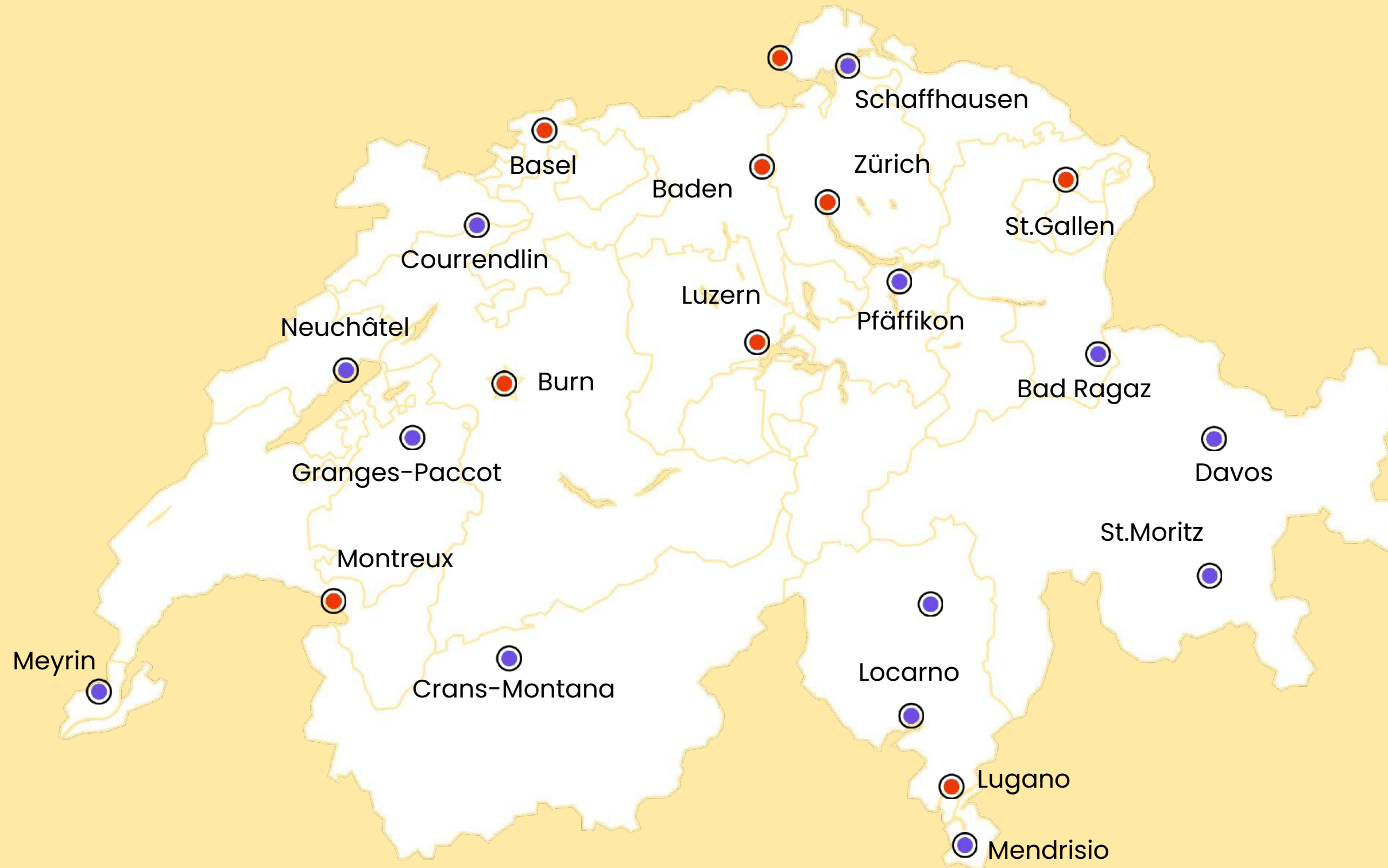
Set up a new culture with **new company values**



Influenced by **old management culture** and hierarchical thinking



CASINO LANDSCAPE SWITZERLAND



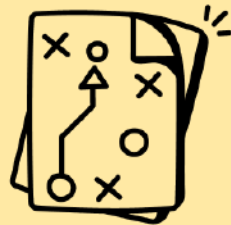
 **Casinos mit A-Konzession**

 **Casinos mit B-Konzession**

CONCESSION PHASE



STADTCASINO BADEN AG



Major **strategic challenge** in the years 2022 to 2025



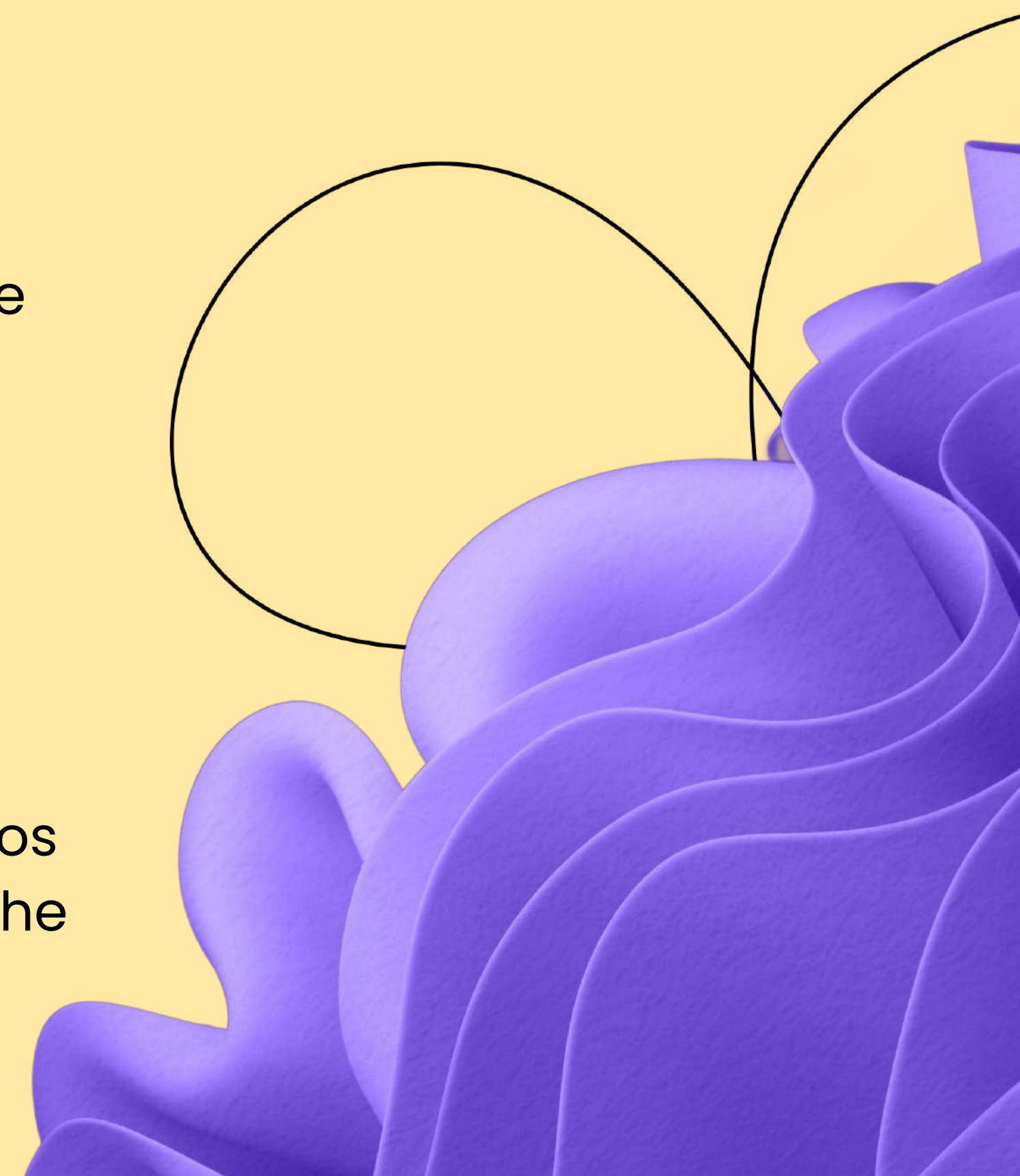
Decision expected by the end of 2023



Application submitted for **new concession** as of 2025



Old licenses for all casinos in Switzerland expire by the end of 2024



NEW COOPERATION



STADTCASINO BADEN AG



CAPPTOO



STADTCASINO BADEN AG

The mission



**Meeting in person –
getting an impression**



**Explaining current
situation**



**Similar survey to
compare results**



Nice and fresh layout

PREPARATION



STADTCASINO BADEN AG

01/ Creating proposal with
new look & feel

02/ Creating **communication
concept**

03/ Presenting to
management team

04/ Setting up a **meeting for
feedback**

05/ Testing the **survey**

06/ Final discussion on
wishes and timing

IMPLEMENTATION

➔ **Presenting the company in Townhall Stream**

➔ **Announcing start of the survey few days before**

➔ **Sending invitation to survey through Screver**

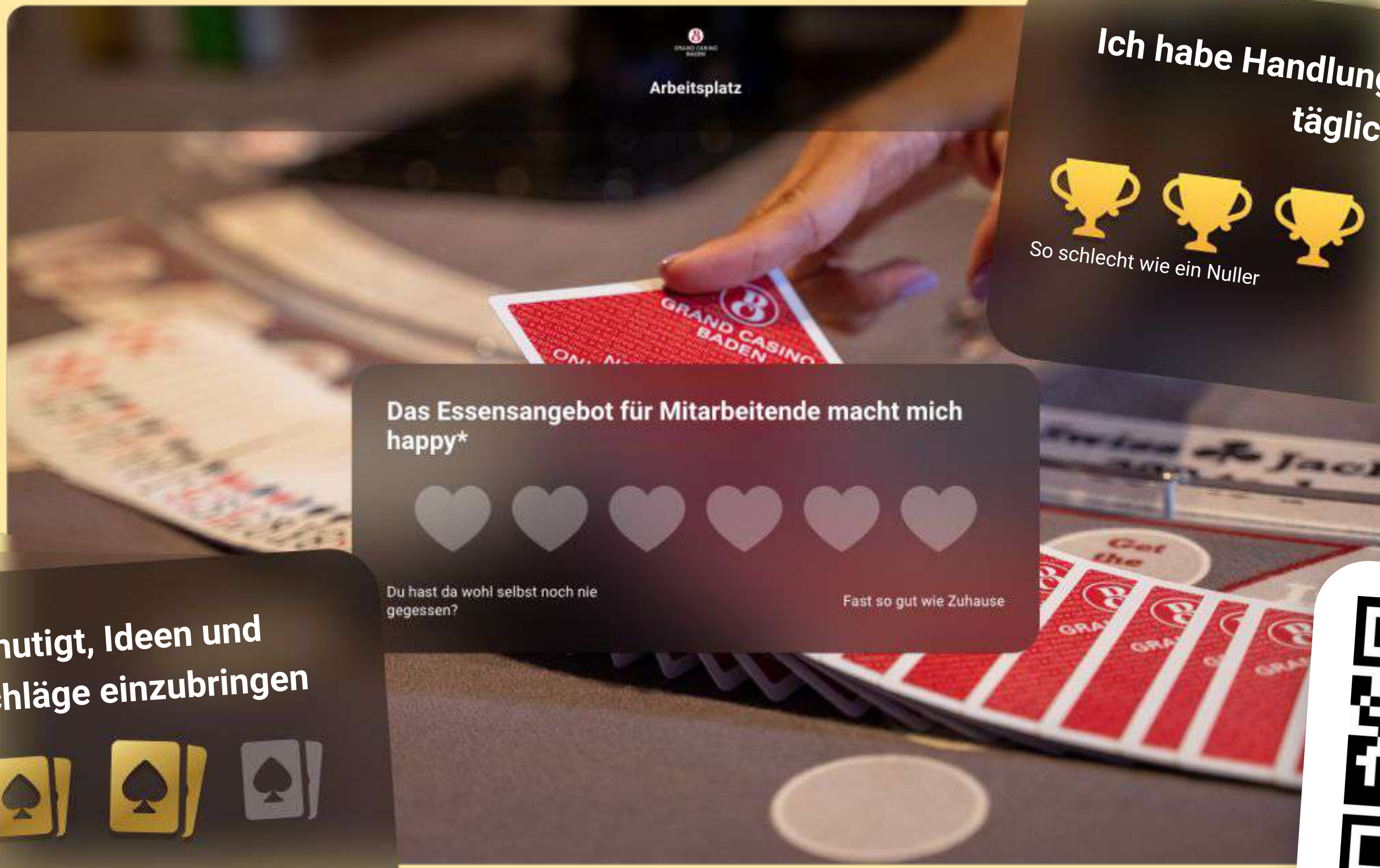
➔ **Publishing an article on the same time on our intranet**

The new survey

IMPRESSIONS



STADTCASINO BADEN AG



Ich habe Handlungsspielraum für meine tägliche Arbeit

So schlecht wie ein Nuller

So gut wie die 21 im Black Jack

Das Essensangebot für Mitarbeitende macht mich happy*

Du hast da wohl selbst noch nie gegessen?

Fast so gut wie Zuhause

Ich fühle mich ermutigt, Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen

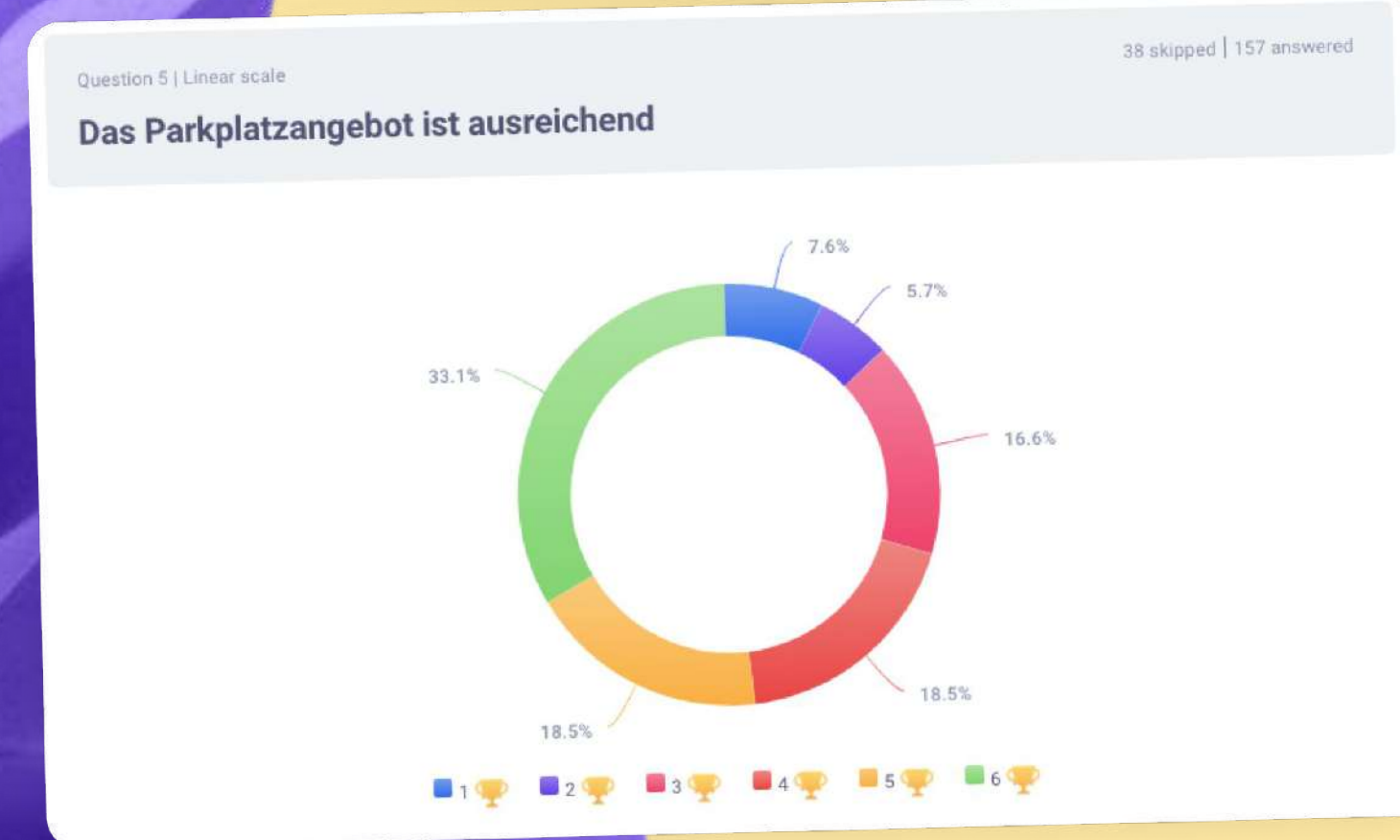
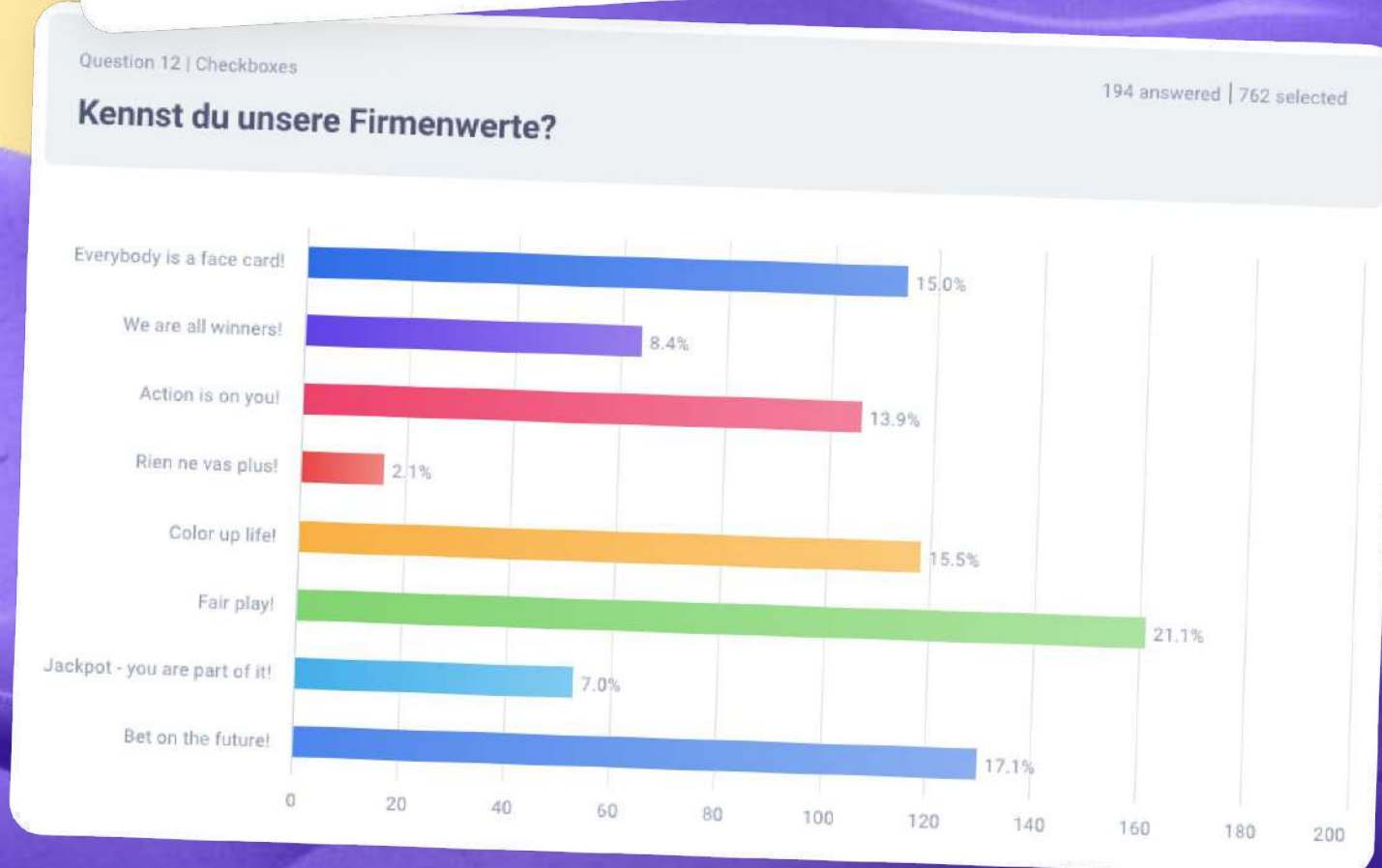
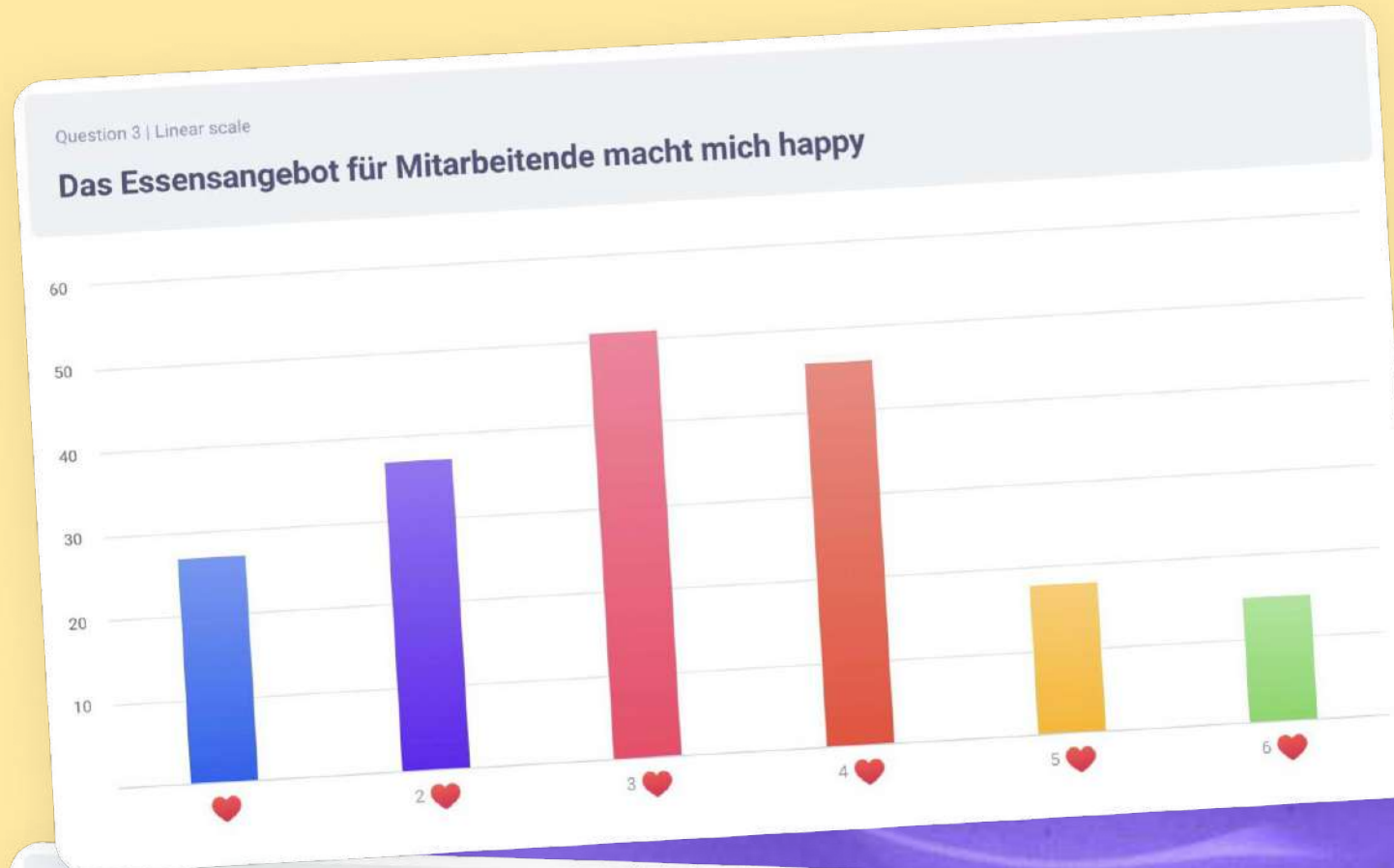
Try it!



EVALUATION



STADTCASINO BADEN AG



EVALUATION



STADTCASINO BADEN AG



Dependency Insights

0.753

"Eigeninitiative und Eigenverantwortung sind wichtig" has strong positive impact on "Ich fühle mich ermutigt, Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen"

0.748

"Ich komme gerne zur Arbeit" has strong positive impact on "Ich bin stolz für unser Unternehmen zu arbeiten"

0.739

"Eigeninitiative und Eigenverantwortung sind wichtig" has strong positive impact on "Ich habe Handlungsspielraum für meine tägliche Arbeit"

Ich fühle mich glücklich in meinem Arbeitsumfeld



Employee Engagement Score



EVALUATION



STADTCASINO BADEN AG

Employee Satisfaction Survey

CREATE DISTRIBUTE ANALYSE Publish

Reports Survey results Integrate with Tableau Export report

434 Survey results

Search by name or location Questions Response state Date Tag

NAME	STARTED AT	LOCATION	CAN YOU OBSERVE ANY MEANI...	HOW WELL DO YOU FIT INTO TH...	HOW DO YOU FEEL APPRECIAT...
<input type="checkbox"/> Dianne Russell ✓	15 December, 16:21	London	Always	9	★★★★★
<input type="checkbox"/> Anonymous ✓	15 December, 16:21	London	Always	9	★★★★★
<input type="checkbox"/> Darrell Steward ✓	15 December, 16:21	London	Always	9	★★★★★
<input type="checkbox"/> Anonymous ✓	15 December, 16:21	London	Always	9 Super cool!	★★★★☆
<input type="checkbox"/> Anonymous ✓	15 December, 16:21	London	Always	9 I struggle to fit in	★★★★★
<input type="checkbox"/> Anonymous ✓	15 December, 16:21	London	Always	9	★★★☆☆
<input type="checkbox"/> Darlene Robertson ✓	15 December, 16:21	London	Always	9 Completely	★★★★★
<input type="checkbox"/> Jerome Bell ✓	15 December, 16:21	London	Always	9 I struggle to fit in	★★★★★
<input type="checkbox"/> Anonymous ✓	15 December, 16:21	London	Always	9 Nice place	★★★☆☆
<input type="checkbox"/> Anonymous ✓	15 December, 16:21	London	Always	9	★★★★★
<input type="checkbox"/> Anonymous ✓	15 December, 16:21	London	Always	9	★★★★☆
<input type="checkbox"/> Anonymous ✓	15 December, 16:21	London	Always	9	★★★★★

Dianne Russell

15 December at 16:21, London

1 Can you observe any meaningful relationship between what you do and the overall goals of the company?

A molecule

2 How well do you fit into the company's culture in terms of the following?

	Completely	A little	I struggle to fit in
Team-oriented workstyle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Work timings & flexibility	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Work pace & delivery	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Team rapport	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Company culture code	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 How do you feel appreciated and valued for your contributions?

☹️ ☹️ 😐 😊 😄

4 Do you feel appreciated for your contributions?

EVALUATION

Feedback ist gefragt

Nächste Woche startet die grosse Mitarbeiter-Umfrage 2022. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind eingeladen, sich an der Umfrage zu beteiligen und Ihr Feedback anzubringen. Erstmals wird die Umfrage von einer externen Firma durchgeführt – Damit ist nicht nur die Anonymität vollständig gewährleistet – die Partnerfirma stellt auch eine professionelle Auswertung sicher.

Capptoo heisst das Unternehmen mit Sitz in Zürich und Filialen fast überall auf der Welt, Screver («Skreefer» ausgesprochen) die Software, mit der die Umfrage durchgeführt wird. Am letzten Townhallstream haben Christian Fillinger und Andreas Buchegger die Umfrage und ihr Unternehmen bereits kurz vorgestellt. «Wir freuen uns, diese Umfrage für die Stadtcasino Baden Gruppe durchführen zu können», sagt Christian Fillinger. «Uns ist wichtig, dass wir spüren, dass den Auftraggebern einer solchen Umfrage wirklich am Herzen liegt, ungeschönte Ergebnisse zu erhalten, mit denen sie etwas anfangen können. Das haben wir hier sehr deutlich gespürt.»

In einem Punkt treffen sich die «DNAs» von Capptoo und der Stadtcasino Baden Gruppe besonders gut: «Wir machen ja sowohl Mitarbeiterumfragen wie auch Kundenumfragen», erzählt Fillinger. «Und da ist es natürlich ungeheuer wichtig, dass eine Umfrage auch ansprechend und unterhaltsam gestaltet und aufgebaut ist», erzählt der Firmengründer. Der «House of Entertainment»-Ansatz des Casinos werde sich deshalb auch in der Umfrage wiederfinden, verspricht er.

Zentral: Die Anonymität gewährleisten

Ein wichtiges Element der Zusammenarbeit ist die Anonymität, erklärt Andreas Buchegger. «Als Externe können wir das allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern garantieren. Screver gibt keine IP-Adressen weiter von Umfrage-Teilnehmerinnen und -Teilnehmern, und natürlich auch keine Namen. Aber wir fassen die Resultate zusammen und stellen sie dem Auftraggeber zur Verfügung. Und wenn gewünscht helfen wir auch dabei, Massnahmen zu überlegen, wenn sich Punkte herauskristalisieren, die angegangen werden müssen.»

Gleichwohl werden gewisse Informationen zur Person abgefragt: «Beispielsweise das Geschlecht, oder der Geschäftsbereich, in dem jemand tätig ist. Das ist deshalb wichtig, weil wir ja verstehen wollen, ob ein gewisses Thema möglicherweise nur die Kolleginnen und Kollegen der Gastronomie beschäftigt, oder nur die Game-Kolleginnen und Kollegen, usw.» Die Geschäftsbereiche seien aber ausreichend gross definiert worden, dass keine Rückschlüsse gezogen werden können.

Von der Momentaufnahme zum Panel

Die Zusammenarbeit mit Capptoo sei vorläufig für diese erste Umfrage definiert, erklärt HRM-Model, die auf Seiten der Stadtcasino Baden Gruppe Ansprechperson für die... Gerade bei denjenigen Punkten,...

schon per E-Mail angekündigt
grossen Mitarbeiterinnen- und
ino Baden-Gruppe einladen.
rttform Screver ein, die wir auch
rfolgreich einsetzen, z.B. im
der Zillertal Tourismus, um nur

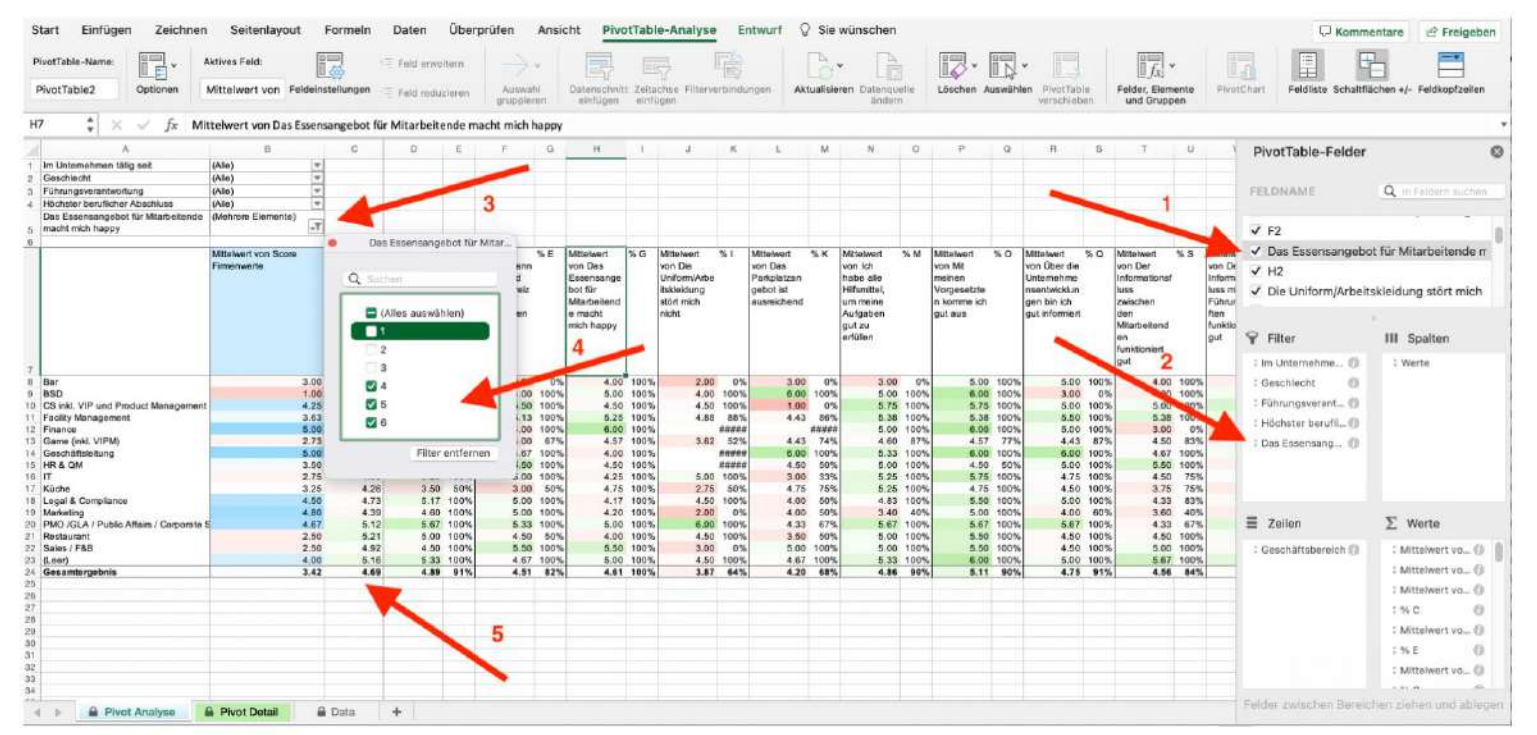
ng, dass alle Antworten völlig
lle Meldungen lassen keine
i. Trotzdem wirst du am Ende
n gebeten. Das dient aber
orten einem bestimmten
und Screver so besser
en z.B. unternehmensweit
tsbereich bezogen

November 2022 von uns in
s auf die Resultate.

Andreas Capptoo <andreas.buchegger@capptoo.com>
to Hodel, me
Liebe Jannine
Mir ist noch in den Sinn gekommen, dass du wegen Ergebnisse filtern im Excel während unseres Video-Calls letzte Woche gefragt hast.

Ich weiss nicht, ob es noch relevant ist, aber zur Sicherheit hier noch eine zusätzliche Anleitung, wie das gemacht wird. Geht für viele Felder, auf beiden Pivot-Blättern und hier als Beispiel die Frage zum Essensangebot:

- Pivot Feldliste einblenden (rechte Maustaste auf irgendein Feld im Pivot)
- Die gewünschten Feldnamen zum Filter-Block ziehen (Pfeil 1 zu 2)
- Diese Felder erscheinen dann bei 3 und können frei gefiltert werden (Pfeil 4, hier z.B. nur für die 'guten' Werte 4 bis 6)
- Alle(!) Resultate werden sofort neu berechnet, die gesamte Heatmap, also auch die Werte für die anderen Spalten (5) und damit lassen sich Zusammenhänge entdecken. Hier als Beispiel steigt der Gesamt-Zufriedenheitswert genauso wie auch der durchschnittliche Score der Firmenwerte, oder anders gesagt: Wer zufriedener mit dem Essen ist, weiss auch etwas besser über die Firmenziele Bescheid! :)



The screenshot shows an Excel PivotTable with the following data:

	Mittelwert von Score Firmenwerte	% E	Mittelwert von Das Essensangebot für Mitarbeitende macht mich happy	% G	Mittelwert von Die Uniform/Arbeitskleidung stört mich	% I	Mittelwert von Das Essensangebot für Mitarbeitende macht mich happy	% K	Mittelwert von Die Uniform/Arbeitskleidung stört mich	% M	Mittelwert von Das Essensangebot für Mitarbeitende macht mich happy	% O	Mittelwert von Die Uniform/Arbeitskleidung stört mich	% Q	Mittelwert von Das Essensangebot für Mitarbeitende macht mich happy	% S	Mittelwert von Die Uniform/Arbeitskleidung stört mich	% U
Bar	3.00	100%	4.00	100%	2.00	100%	3.00	100%	3.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	4.00	100%
BSB	1.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	6.00	100%	5.00	100%	6.00	100%	5.00	100%	3.00	100%	3.00	100%
CS (inkl. VIP and Product Management)	4.25	100%	4.50	100%	4.50	100%	3.00	100%	3.75	100%	5.75	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
Facility Management	3.63	100%	5.25	100%	4.88	88%	4.43	88%	5.38	100%	5.25	100%	5.25	100%	5.25	100%	5.25	100%
Finance	5.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%
Game (inkl. VIP)	2.75	100%	4.67	100%	5.83	83%	4.43	74%	4.66	81%	4.57	77%	4.43	81%	4.50	83%	4.50	83%
Geschäftsleitung	5.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%	6.00	100%
HR & GM	3.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%
IT	2.75	100%	4.67	100%	5.83	83%	4.43	74%	4.66	81%	4.57	77%	4.43	81%	4.50	83%	4.50	83%
Küche	3.75	100%	4.25	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%
Legal & Compliance	4.00	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%
Marketing	4.00	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%
PMO / GLA / Public Affairs / Corporate E	4.87	100%	5.12	100%	5.33	100%	5.33	100%	5.33	100%	5.33	100%	5.33	100%	5.33	100%	5.33	100%
Rezeption	2.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%
Sales / F&B	2.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%
Sport	4.00	100%	5.16	100%	4.67	100%	5.00	100%	4.67	100%	5.33	100%	5.00	100%	4.67	100%	4.67	100%
Gesamtergebnis	3.42	100%	4.69	91%	4.91	92%	4.61	100%	3.67	84%	4.29	98%	4.84	95%	5.11	90%	4.73	91%

Wenn du weitere Fragen oder Anmerkungen hast, kannst du mich gerne auch über die Weihnachtstage per Email kontaktieren. Ich arbeite reduziert, lese aber meine Mails regelmässig.

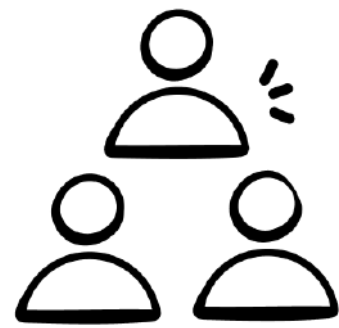
Sonst bleibt mir nur noch, dir und dem gesamten Team für die sehr angenehme Zusammenarbeit zu danken und allen schöne Festtage, einen prächtigen Rutsch und alles Gute im 2023 zu wünschen!

Herzlicher Gruss
Andreas

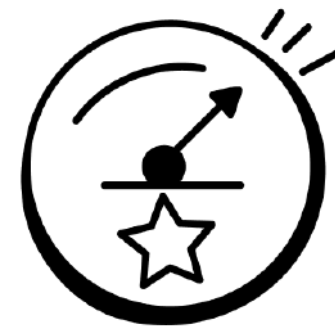
SUMMARY



STADTCASINO BADEN AG



**Participation rate of
59 % (+14%)**



**Completion rate of
97%**



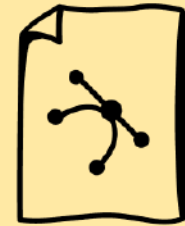
**Reminder helped to
improve the
participation rate**

Success & Development

SUCCESS FACTORS



Length of survey



Nice layout



Great software



Supporting communication



Good questions – better answers

59 ↑14%
PARTICIPATION RATE

97% ↑
COMPLETION RATE

Mail campaigns

Emails sent
350 100%

Emails opened
72% 252

Survey link click
59% 203

203 📧 252 📧

DEVELOPMENT OPPORTUNITIES



Increase number of attendees



Create courage for openness



New survey frequency



Our plans

WE WANT MORE



STADTCASINO BADEN AG



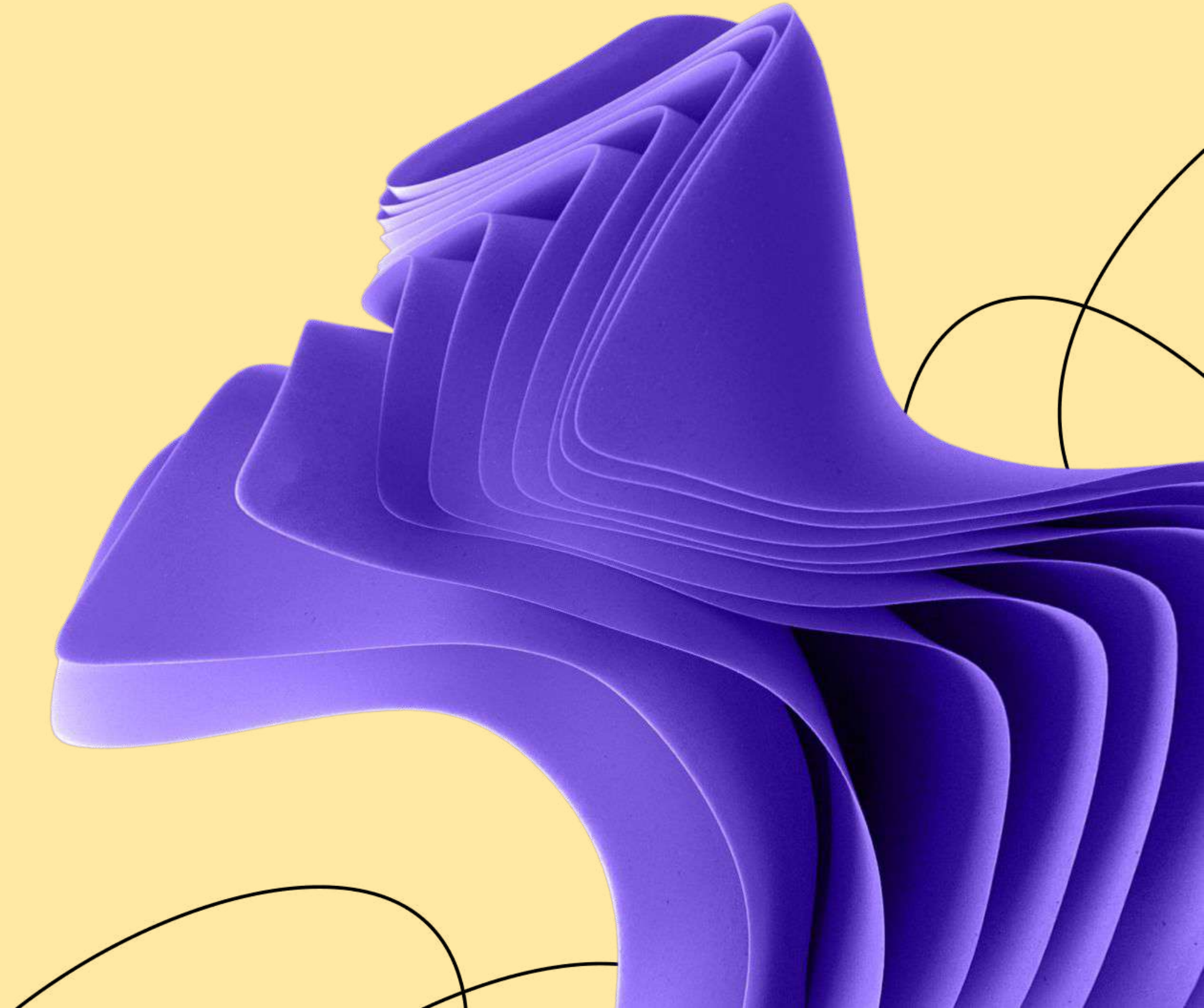
**Implement survey
groupwide**



**Use more options of the
software**



Customer satisfaction



The journey continues...

FOLLOW US!



CASINÒ LOCARNO



GRAND CASINO
BADEN



STADTCASINO BADEN AG



[linkedin.com/stadtcasino-baden](https://www.linkedin.com/company/stadtcasino-baden)



[instagram/stadtcasino-baden](https://www.instagram.com/stadtcasino-baden)



[tripadvisor/stadtcasino-baden](https://www.tripadvisor.com/LocalPages/stadtcasino-baden)

**Thank you
very much!**



STADTCASINO BADEN AG



FEEDBACK

Feel free to join in the chat and share what you took away from today's event!

★ And text questions to Jannine and Wojtek



FEEDBACK

Ready to spill the beans on your webinar adventure?

We're all ears for the funniest, most outrageous moments you experienced



how would you rate the overall experience you had?



How was your experience? How would you rate the following criteria?

I can't tell

dirty	<input type="range"/>	<input type="checkbox"/>
loud	<input type="range"/>	<input type="checkbox"/>
ting	<input type="range"/>	<input type="checkbox"/>
old	<input type="range"/>	<input type="checkbox"/>

clean

quiet

clearly laid out

warm

How enjoyable was the session?



Do you feel that your contributions to our organization are valued and recognized appropriately?



Thank you!

