



Im Zentrum steht immer der Mensch.

Der Mensch ist eine Spielernatur, darüber bin ich mir mit meinem Freund Hans-Ueli Rihs einig. Nebst unserer langjährigen Freundschaft liegt uns gute Unterhaltung am Herzen. Das spiegelt sich in der Unternehmenskultur, die bei Swiss Casinos und im Theater Rigiblick gelebt wird.

Bei Swiss Casinos treffen sich Menschen, die gerne spielen. Sie wollen Spass haben, Nervenkitzel erleben und gute Unterhaltung geniessen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter agieren mittendrin als charmante und herzliche Gastgeber – und tragen die Wertschätzung der Arbeitgeberin mit Stolz nach aussen. Genauso nehme ich Swiss Casinos als Partnerin des Rigiblick Theaters wahr.

Im Theater Rigiblick kommen wie im Casino Menschen zusammen, die ein Spiel erleben und sich überraschen lassen wollen. Dabei kann jederzeit etwas Unerwartetes passieren, oder man wird gar selbst Teil der Handlung – wie im wahren Leben.

Bei beiden Unternehmenskulturen steht der Mensch im Zentrum. Über diese Gemeinsamkeit hat mich mein Freund gebeten, ein paar Gedanken niederzuschreiben. Diesem Wunsch bin ich gerne nachgekommen.

Herzliche Grüsse



Daniel Rohr
Theaterleiter und Partner
von Swiss Casinos

Glücksmomente in schwierigen Lagen.

Aufgrund des Lockdowns durfte ich letztes Jahr mehrere Wochen nicht arbeiten. Zu Beginn war die Situation für mich neu und dadurch sehr spannend. Ich fühlte mich, als hätte ich auf einmal ein neues Leben. Da ich keine Schichtarbeit mehr leisten musste, genoss ich es, jeden Tag mit einem feinen Kaffee auf der sonnigen Terrasse zu starten.

In meiner Vorstellung sollte sich alles bald wieder legen. Als die Lage unverändert blieb, fiel mir auf, wie gewohnt ich es war, dass alles geregelt werden

konnte oder sich zumindest bald regeln liesse. Die Unbeschwertheit klang ab. Der feste Boden unter den Füßen fehlte plötzlich. Ich stand vor der Herausforderung, in einer noch nie dagewesenen Situation Halt zu finden.

Glücklicherweise hatte das für mich auch positive Effekte: Ich fing an, Ukulele zu spielen. Mit Youtube-Videos brachte ich mir das Lied «Somewhere over the Rainbow» von Israel Kamakawiwo'ole bei. Mittlerweile klingt es schon ganz gut.

Die freie Zeit nutzte ich auch, um meine Englischkenntnisse aufzufrischen. Dies dank meiner Arbeitgeberin, die in Rekordzeit eine Plattform mit Lerninhalten und Onlinekursen realisierte, an denen jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter bei Interesse kostenlos teilnehmen durfte.

Was mir am meisten fehlt? Der Kontakt zu Menschen. Ihre lachenden Gesichter. Das lässt mein Herz immer einen Hüpfchen machen.

Maria Strässle
Pit Boss im Casino Zürich

20 900
Tage Kurzarbeit

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie Maria mussten **während über 110 Tagen** zuhause bleiben und konnten nicht arbeiten.





Wir bringen Menschen im Spiel zusammen.

«Der Mensch spielt nur,
wo er in voller Bedeutung
des Wortes Mensch ist,
und er ist nur da ganz Mensch,
wo er spielt.»

Friedrich Schiller

Auf das Spiel fokussiert.

Spielen ist unsere Leidenschaft und unsere Kompetenz. Darin sind wir führend und das leben wir in und um unsere Casinos.

Menschen stehen im Zentrum.

Zahlen sind nicht das Einzige, was ein Unternehmen ausmacht. An erster Stelle stehen unsere Gäste, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Geschäftspartner. Ihnen gehört unsere ganze Aufmerksamkeit und Wertschätzung.

Schweizerisch.

Wir sind ein rein schweizerisches Unternehmen und operieren ausschliesslich in der Schweiz. Als stärkste Casinogruppe des Landes investieren wir in den Wert unserer Unternehmung und bauen sie langfristig und nachhaltig aus.

Modern und fortschrittlich.

Wir sind ein modernes Unternehmen, verstehen den Zeitgeist und richten unser Handeln danach aus. Wir sind innovativ und gehen immer wieder neue Wege. So sind wir auch in Zukunft erfolgreich.

Von links:

Miroslav Koch, Geschäftsführer George Bar & Grill
Patrick Mastai, Direktor Online Casino
Richard Frehner, Direktor Casino St. Gallen
Stefan Meyer, CFO Swiss Casinos

Marc Baumann, CEO Swiss Casinos
Melanie Herzog, Direktorin Casino Schaffhausen
Marcus Jost, Direktor Casino Zürich
Thomas Cavelti, Direktor Casino Pfäffikon

Wir können die Zukunft planen, aber nicht bestimmen.

Ende Februar 2020 reiste ich mit einer Delegation von Swiss Casinos für eine Woche nach Togo, um das Farmprojekt «Happy Togo» zu besuchen. Währenddessen verbreitete sich die Pandemie rasch und wurde zur weltweiten Bedrohung. Fernab in Afrika erreichte uns die Nachricht, dass der Verwaltungsrat eine Taskforce eingesetzt hatte, um die Lage laufend zu beurteilen und Massnahmen vorzubereiten.

Am Freitag, 13. März 2020, trat der GAU ein: Wir mussten alle unsere Casinos schliessen. Noch im November 2019 hatten wir unsere Risikoberichte überarbeitet und eine Pandemie als eher unwahrscheinliches Risiko stark zurückgestuft.

Das Unternehmen wurde stillgelegt und über 90 Prozent unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden nach Hause geschickt. Niemand wusste zu diesem Zeitpunkt, wann wir wieder hätten öffnen können. Die Geschäftsleitung, die Backoffice-Organisation und das Online Casino arbeiteten aus dem Homeoffice

weiter. Gleichzeitig bauten wir die digitale Infrastruktur aus.

In hoher Kadenz traf sich die Taskforce via Microsoft Teams, um Sofortmassnahmen, interne Kommunikationsaktivitäten, Forecast-Berechnungen, Sparprogramme, Schutzmassnahmen, Maskenbestellungen, Reinigungsmittelbeschaffung und viele für uns neue Aktivitäten zu bearbeiten. Dabei entwickelten wir eine neue und schnelle Unternehmenskultur. Hierarchien traten in den Hintergrund, gemeinsames Engagement und zielorientiertes Handeln brachten uns näher und wischten «Kompetenzengerangel» beiseite. Die digitalen Sitzungen wurden kurz und konzentriert.

Trotz grosser Krise arbeiteten wir diszipliniert und in einer anregenden Atmosphäre zusammen. Wir hatten das gemeinsame Ziel, den Schaden so gering wie möglich zu halten und unsere Casinos so bald als möglich wieder zu öffnen.

Im vergangenen Jahr mussten wir lernen, dass wir unsere Zukunft planen, aber nicht bestimmen können. Die Zukunft bringt Überraschungen mit sich, auch unangenehme. Dann ist es wichtig, darin unsere eigene Aufgabe zu erkennen und sie beherzt wahrzunehmen. So bewirken wir am meisten.

Wir haben 2020 nicht erreicht, was wir geplant hatten, denn unerwartet hat sich die Coronakrise in unseren Weg gestellt. Der Schaden war gross. Aber wir haben grosse Berge erklommen und Hürden überwunden. Und wir gehen gestärkt aus der Krise heraus.

Über viele Dinge, die unser Leben beeinflussen, haben wir keine Kontrolle. Wenn wir das akzeptieren, wächst unsere Gelassenheit und wir konzentrieren uns auf die wesentlichen Fragen.

Marc Baumann
CEO Swiss Casinos





Nachhaltig investieren zahlt sich aus.

Von einem Tag auf den anderen brachen die Einnahmen massiv ein. Die Ausgaben aber blieben unverändert. Als Finanzchef eines mittelgrossen Unternehmens stand ich vor einer Situation, mit der ich nie und nimmer gerechnet hätte. Sie aber wurde im März 2020 zur harten Realität.

Innert weniger Tage durchleuchteten wir unser Unternehmen, stellten Projekte zurück und verzichteten auf nicht zwingende Investitionen. Eine anspruchsvolle Herausforderung für einen Betrieb mit mehreren Standorten und über 600

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Aber dank den sofort eingeleiteten Sparmassnahmen, staatlicher Unterstützungsleistungen in Form von Kurzarbeitsentschädigung sowie unserem 2019 eröffneten Online Casino kamen wir einigermassen über die Runden.

Das lag in aller erster Linie am Verhalten unserer Eigentümer. Ihre vor Jahren festgelegte Strategie, die erwirtschafteten Gewinne für Investitionen und die Weiterentwicklung von Swiss Casinos zurückzustellen, hat sich in dieser Krise

nun mehr als bewährt. Die Liquidität war trotz fehlender Einnahmen nie in Frage gestellt.

Für mich als Finanzchef hat sich einmal mehr bestätigt, dass schneller Gewinn nicht über allem steht. Viel wichtiger ist es, den Erfolg nachhaltig in die Entwicklung des Unternehmens und seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu investieren.

Stefan Meyer
CFO Swiss Casinos

522184

Casinobesuche

16.2

Mio. CHF
Jackpotauszahlungen

47

Spieltische

1114

Glücksspielautomaten

66.6

Mio. CHF
Spielbankenabgabe

1.0%

Eigenkapitalrendite

608

Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter

79.9%

Eigenfinanzierungsgrad

Die Zahlen 2020

Konsolidierte Erfolgsrechnung

in Mio. CHF

	2020	2019
Bruttoumsatz	162.1	180.2
Spielbankenabgabe und übrige Umsatzminderungen	-66.6	-77.9
Personalaufwand	-39.3	-44.8
Übrige Betriebsaufwendungen	-42.6	-32.7
Ergebnis vor Zinsen, Abschreibungen und Ertragssteuern (EBITDA)	13.6	17.5
Abschreibungen und Wertveränderungen	-10.8	-9.9
Betriebsergebnis (EBIT)	2.8	7.6
Finanzergebnis	0.1	1.7
Ordentliches Ergebnis vor Steuern	2.9	9.3
Ausserordentliches Ergebnis	0.0	0.0
Konzerngewinn vor Steuern	2.9	9.3
Ertragssteueraufwand	-1.4	-2.6
Konzerngewinn	1.5	6.7

Konzernbilanz

in Mio. CHF

Aktiven

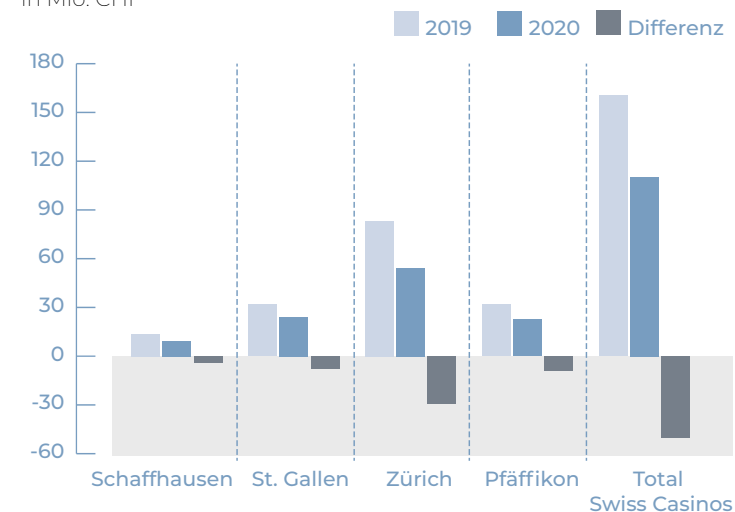
Umlaufvermögen	155.2	152.1
Anlagevermögen	28.6	35.1
Total Aktiven	183.8	187.2

Passiven

Fremdkapital	36.9	39.4
Eigenkapital	146.9	147.8
Total Passiven	183.8	187.2

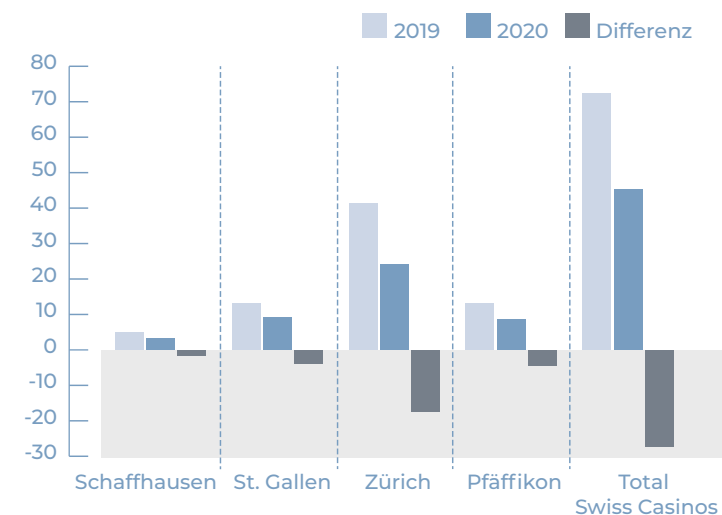
Bruttospielertrag terrestrisch: 50 Mio. CHF weniger, -32%

in Mio. CHF

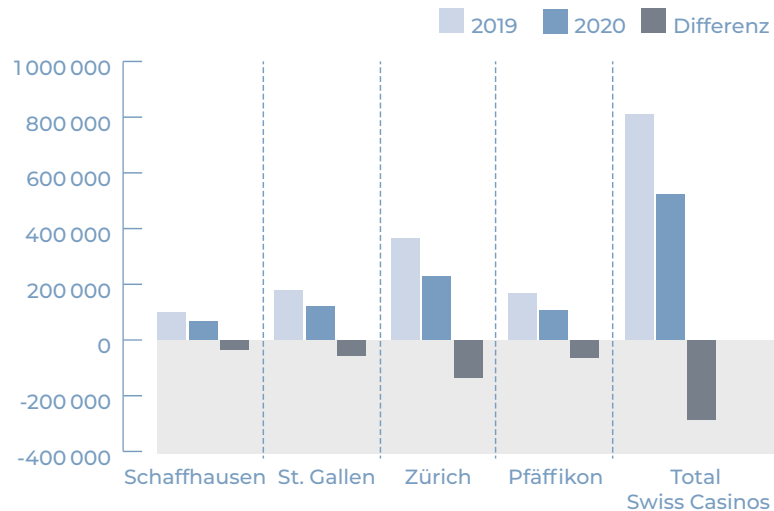


Spielbankenabgabe terrestrisch: -27 Mio. CHF

in Mio. CHF



Gäste: 286 717 weniger, -35%



Die Organisation

Swiss Casinos Holding

Verwaltungsrat

Hans-Ueli Rihs
Präsident

Philipp Sprenger
Vizepräsident

Stefan Rihs
Mitglied

Georg Wechsler
Mitglied

CEO

Marc Baumann

Casino Pfäffikon

Direktor: Thomas Cavelti
Angebot:
178 Glücksspielautomaten
10 Spieltische
Bruttospielertrag:
21.4 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
8.9 Mio. CHF

Casino St. Gallen

Direktor: Richard Frehner
Angebot:
199 Glücksspielautomaten
10 Spieltische
Bruttospielertrag:
23.0 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
9.7 Mio. CHF

Casino Schaffhausen

Direktorin: Melanie Herzog
Angebot:
131 Glücksspielautomaten
8 Spieltische
Bruttospielertrag:
8.6 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
3.5 Mio. CHF

Casino Zürich

Direktor: Marcus Jost
Angebot:
287 Glücksspielautomaten
19 Spieltische
Bruttospielertrag:
50.4 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
24.4 Mio. CHF

George Bar & Grill

Geschäftsführer:
Miroslav Koch
Sitzplätze:
120 im Restaurant
70 an der Bar
100 auf der Terrasse

Online Casino

Direktor: Patrick Mastai
Angebot:
319 Glücksspielautomaten
72 Live Casinospiele
1 Poker
Bruttospielertrag:
46.0 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
20.1 Mio. CHF



Aus Gästen werden Freunde.

Der ROYAL CLUB ist das Member-Programm für die Gäste unserer terrestrischen Casinos. Zu den Vorteilen gehören regelmässige Aktionen und spezielle Events in den Casinos sowie ein Geschenk zum Geburtstag.

Mein interdisziplinäres und agiles Team nutzte den ruhigeren Arbeitsalltag im Jahr 2020, um Know-how, Learnings und Ideen zu kombinieren. Dadurch gewannen wir tiefere Einblicke in die Bedürfnisse unserer Gäste.

Durch die Coronakrise und die Einschränkungen, die mit ihr einhergingen, haben digitale Kommunikationskanäle einen höheren Stellenwert erhalten. Diese haben wir mit viel Energie weiterentwickelt. So erhalten unsere Member mit regelmässigen Infos per E-Mail immer wieder kleine, digitale und kostenlose Spielfreuden.

Damit haben wir unsere spannende Reise der Digitalisierung gestartet, auf die Zukunft freuen wir uns sehr.

Bettina Weber
Leiterin ROYAL CLUB

29 328
ROYAL-CLUB-
Member

270 107
versendete
E-Mails und SMS

297 478
Memberbesuche
in den Casinos

Damit Spielen Spass bleibt.

Das Spiel um Geld ist potenziell gefährlich. Es kann zu einer ruinösen Abhängigkeit führen. Menschen mit Spielsucht leiden unter dem zwanghaften Drang, Glücksspiele zu spielen.

Diese Menschen zu erkennen und im richtigen Zeitpunkt zu stoppen, ist eine grosse Herausforderung.

Eine sensible Aufgabe, der wir uns mit gut ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einem laufend optimierten Schutzkonzept gerne stellen. Dazu gehört die Prüfung der finanziellen Lage der Spielerinnen und Spieler, bei denen der Verdacht besteht, dass sie über ihren Verhältnissen spielen. So können wir Spielsuchtgefährdete

schneller erkennen und stoppen – und sie davor bewahren, sich ihre Zukunft zu verbauen. Dafür setzen wir uns mit Überzeugung ein.

Thomas Cavelti
Direktor Casino Pfäffikon

565

angeordnete
Spielsperren

1124

freiwillige
Spielsperren

3215

Abklärungen

246

aufgehobene
Spielsperren

Spielsperren werden angeordnet, wenn:

- eine Überschuldung besteht,
- die Einsätze nicht im Verhältnis zum Einkommen und Vermögen stehen, oder
- mangels Unterlagen die oben erwähnten Punkte nicht widerlegt werden können.

Spielsperren erfolgen freiwillig, wenn:

- der Gast das wünscht.

Abklärungen werden getroffen, wenn beispielsweise:

- der Gast versucht, im Casino und / oder bei anderen Gästen Geld zu beschaffen,
 - der Gast negative Aussagen über seine finanzielle Lebenssituation macht,
 - der Gast sagt, dass er die Kontrolle über sein Spielverhalten verloren habe,
 - der Gast Auffälligkeiten betreffend Spieldauer zeigt,
 - der Gast emotional auffällig ist und / oder negative Auffälligkeiten im Sozialverhalten zeigt.
- Auflistung ist nicht abschliessend*





Wie unser jüngstes Kind schwimmen lernt.

Exklusiv in unserem Online Casino

Poker / Pokerturniere

Slotturniere

Live Slots

Live Tische

Das Jahr 2020 war für den Customer Support des Online Casinos eine Periode der Weiterentwicklung. Wir haben auf Grund des schnellen Wachstums des Online Casinos und der Coronakrise sehr viel dazu gelernt und uns laufend verbessert.

Die Anfragen unserer Gäste via Telefon, E-Mail und Chat sind exponentiell gewachsen. Eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter beantwortet die Anliegen unserer Gäste mit durchschnittlich 2100 Wörtern pro Tag.

Unser Team des Customer Supports betreut bis zu vier Gäste gleichzeitig. Der anspruchsvollen Themenvielfalt begegnet unser Team flink, mit rascher Auffassungsgabe und in allen Landessprachen sowie in Englisch. Und das an 365 Tagen rund um die Uhr. Auf diese Leistung sind wir stolz. Was nicht heisst, dass wir uns darauf ausruhen. Darum investieren wir laufend in die Ausbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Katri Rieger
Leiterin Customer Support Online Casino

26 351

Gästeanfragen
davon 712 Beschwerden

14

Mitarbeitende im
Customer Support

392

Spiele im
Online Casino

741

gefallene Jackpots

Die Zeit der Einzelkämpfer ist vorbei.

Das Wort «Agilität» ist ein strapazierter und bisweilen missverstandener Ausdruck. Für uns bedeutet er im Grundsatz Beweglichkeit. Wir wissen, dass unsere Resilienz entscheidend von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern abhängt – und von der gelebten Unternehmenskultur. Die Komplexität der anstehenden Herausforderungen ist aus unserer Sicht mit dem aktuell gängigen Managementverständnis nicht zu bewältigen.

Eine zuversichtliche, mutige Denk- und Handlungsweise im Umgang mit Risiken und Unsicherheit, öffnet neue Wege zum Erfolg. Dabei ist es unumgänglich, Netzwerke zu nutzen, Menschen zusammenzuführen und ihre Stärken und Talente in die Herausforderungen einzubinden. So gelingt es, neue Ideen in konkrete Initiativen zu überführen.

«Menschen stehen im Zentrum», ist unsere tragende und langjährige

Haltung. Wir verbinden uns nicht nur fachlich, sondern auch auf einer persönlichen Ebene. Dies hat Auswirkungen auf unsere gelebte Kultur. Sie verändert sich fast unbemerkt zu einer Umgebung des Vertrauens und der Sicherheit. Der Verwaltungsrat lebt uns das vor – und das überträgt sich bis in alle Hierarchiestufen. Ein Kulturwandel ist lebhaft, weil Emotionen zugelassen und erwünscht sind. Emotionen sind die Grundlage für Spielfreude, ein gewichtiger Teil unseres Angebots.

Unsere Führungskräfte müssen mit Sensibilität und Reibung umgehen können, um so Vielfaltigkeit und innovative Lösungen zu fördern.

Die vollumfängliche Delegation bleibt dennoch eine entscheidende Führungsaufgabe. Sie setzt den Rahmen, gibt Ziele vor, schafft Verbindlichkeit und Sicherheit. Kommunikations- und Ent-

scheidungswege werden sich verändern, Organigramme verlieren an Relevanz. Von uns allen wird heute und in Zukunft viel erwartet. Wir werden technologisch, aber vor allem sozial, in unserer Haltung und unserem Denken gefordert sein.

Die Zeit der Einzelkämpfer ist vorbei. Unserem Unternehmen geht es nur gut, wenn es allen Anspruchsgruppen gut geht – Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Gästen, Partnern und Regulatoren. Das erreichen wir nur, wenn wir «beweglich» bleiben und weiterhin Menschen ins Zentrum unseres Denkens und Handelns stellen.

Mit einer vitalen Unternehmenskultur investieren wir in die Zukunft und in die langfristige Wertsteigerung des Unternehmens.

Marcus Jost
Direktor Casino Zürich



Neu im Sortiment

Adam
+
Uva

Traubensaft
5-



Unsere weiteren Engagements.

AFC St. Gallen Bears
Bernhard Theater Zürich
Brunnen Tourismus
Einsiedeln Tourismus
Eishockey Club Schaffhausen
FC Schaffhausen
FC St. Gallen 1879
Food Zürich
Handwerker- und
Gewerbeverein Freienbach
Kadetten Schaffhausen
Magic Comedy Festival St. Gallen
mitschaffe.ch
Nacht des Ostschweizer Fussballs
SC Rapperswil-Jona Lakers
Schaffhauserland Tourismus

Schwyz Tourismus
Silvesterzauber Zürich
Sinfonietta Schaffhausen
St. Gallen-Bodensee Tourismus
Suchtfachstelle der Stadt St. Gallen

Theater Rigiblick Zürich

TSV St. Otmar
Verkehrsverein Altendorf
Verkehrsverein Höfe am Etzel
Verkehrsverein Lachen am See
VC Kanti Schaffhausen
Zürich Tourismus
Zürich Card

Und unser eigenes Projekt «Happy Togo».

