

Petri Haavela

NETTIPOKERI ILMIÖNÄ

Liiketalouden koulutusohjelma

2015

NETTIPOKERI ILMIÖNÄ

Haavela, Petri
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Syyskuu 2015
Ohjaaja: Myntti, Yki
Sivumäärä: 52
Liitteitä: -

Asiasanat: nettipokeri, digitaalisuus, ostoprosessi, pokerin markkinointi

Opinnäytetyössä tutkittiin nettipokeria aikamme ilmiönä. Tekijä on aktiiviharrastaja nettipokerin parissa, joten työssä oli empiiristä otetta alaa koskien. Työssä haluttiin myös niiden, jotka eivät pelistä tiedä mitään saavan yleiskuvan pelistä ja ymmärtävän sen peruseräkkeet. Koska ala ja pokeri itsessään on monille vieras, selvitettiin myös pelin perusteita ja sääntöjä. Pokeri on taitopeli, jossa pitkällä tähtäimellä hyvät pelaajat tekevät voittoa huonompiensa kustannuksella. Lyhyellä tähtäimellä onnen osuus tuloksiin on kuitenkin merkittävä. Nettipokerin nousun ja suosion mahdollistivat internetin arkipäiväistyminen ja digitalisoitumisen kehitys – varsinkin länsimaisissa lähes jokaisesta kotitaloudesta löytyy nykyään laajakaistayhteys. Digitalisoituminen on tuonut kuitenkin myös paljon muita palveluita, jotka kilpailevat ihmisten ajankäytöstä, kuten erilaiset pelikonsolit ja tv:n tai tietokoneen viihdepaketit. Selvitin miten nettipokerialalla tätä nykyä menee, mikä on kilpailutilanne, miten tähän on tultu ja miltä alan tulevaisuus näyttää. Pelaajat ovat nettipokeribisneksen elinehto. Voittoa tavoittelevia pokerisivustoja ei olisi olemassa ilman pelaajia, jotka mahdollistavat nettipokeribisneksen. Opinnäytetyössä tutkittiin asiakkuusprosessia ja myös asiakkaan valintaperusteita pelisivuston suhteen ja siitä, miten sivustot markkinoivat palvelujaan saadakseen lisää asiakkaita ja sen myötä tuottoa liiketoiminnalleen. Globaali taloustilanne on vaikuttanut myös nettipokeriin ja sivustoja on ajautunut konkurssiin. Pokeribuumi on mennyt ohi ja ala on murrosvaiheessa. Vain vahvat pärjäävät.

ONLINE POKER AS PHENOMENON

Haavela, Petri
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
September 2015
Supervisor: Myntti, Yki
Number of pages: 52
Appendices: -

Keywords: online poker, digitalism, buying process, poker marketing

In my thesis I'm investigating online poker as a phenomenon of our time. I've been active online poker player for a long time so naturally I have empirical touch about this area of business. I wanted the people who don't know anything about the game to get the overview of it and understand its basic principles. Because poker business isn't familiar to many people, I also explained basic principles and rules of the game. Poker is a skill game in which good players make profit in long run while worse players lose. In short run luck is a big factor. Evolution of digitalism and internet becoming more common in households made the rise and popularity of online poker possible. Most households in western countries have internet access. Digitalism has brought a lot of other services competing for people's time such as different gaming consoles and entertainment packages of internet and TV. I also investigated how is the online poker business running nowadays, how is the competitive situation and how does the future look like. Players are vital for online poker business. Poker sites looking for profit wouldn't exist without players who enable this business. I also investigated customer process and told why customers choose certain site and how poker sites market their services to get more customers and profit for their company. Global economical situation has affected for online poker business also and many sites have been bankrupt. Poker boom is over and business is in breaking point. Only the strong survive.

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO

1	Johdanto.....	7
1.1	Tapaustutkimus	9
2	MITÄ POKERI ON?	10
2.1	Texas Hold´em	12
2.2	Omaha	13
3	POKERITUOTE.....	14
3.1	Nettipokerin historia.....	16
3.1.1	Black Friday.....	18
3.2	Digitaalinen tuote	21
4	KULUTTAJA JA VALINTAPERUSTEET.....	23
4.1	Pelaajan odotusarvo.....	27
4.2	Ostoprosessi.....	28
4.3	Pokerisivustot	31
4.3.1	888poker	32
4.3.2	Full Tilt Poker.....	33
4.3.3	Pokerstars.....	34
5	POKERIN MARKKINOINTI.....	36
5.1	Digitaalinen markkinointi.....	36
5.2	Talletusbonukset.....	38
5.2.1	Jackpot-turnaukset	39
5.2.2	Lehtimainonta	39
5.3	Pokerifoorumit.....	40
5.3.1	Pokerisivut.com	41
5.3.2	Pokeritieto.com.....	41
6	NETTIPOKERIN UHKAKUVAT.....	43
6.1	Bottiskandaali	45
7	YHTEENVETO.....	46
	LÄHTEET.....	49

KÄSITELUETTELO

Affiliate = Affiliaattia palkitaan välittämiensä asiakkaiden vedonlyöntiyhtiölle tuot-
tamasta tulosta, josta affiliaatti saa osuuden riippuen tulon määrästä

(Hyytinen, T. 2015)

Apuohjelmat = Esim. Hold'em Manager tai Pokertracker tallentavat jokaisen pöy-
dis-sä pelatun käden. Apuohjelmaa käyttävät pelaajat pystyvät arvioimaan pelitilan-
teita paremmin kun pystyvät analysoimaan vastustajan pelityyliä. Pelin päätyttyä
monet käyvät läpi pelattuja käsiä etsiäkseen omia tai vastustajien tekemiä virheitä.

Blindi = Sockopanos, joka on normaalisti kahden pelaajan ennen korttien jakoa
maksama panos

Bluffi = Bluffata, hämätä vastustajaa pelaamalla arvoton käsi hyvin vahvana toivoen
vastustajan luopuvan kädestään

Button = Nappi, viimeisenä panostusvuorossa oleva pelaaja, jakajan paikan osoitta-
ma lätkä

Kolluusio / kimppapeli = Tilanne, jossa kaksi tai useampi pelaaja pelaa vilpillisesti
kertoen kätensä toisilleen ja pelaavat yhdessä pöydän muita pelaajia vastaan

Korottaa = Korottaa, reissata

Luopua = kipata, foldata kädestään

Maksu = Vastustajan lyönnin maksaminen

(pokeri.infon www-sivut 2015)

Negatiivinen odotusarvo = voitto-odotus jossain pelissä negatiivinen pitkällä täh-
täimellä

Paisti = Huono pelaaja

Positiivinen odotusarvo = voitto-odotus jossain pelissä positiivinen pitkällä täh-
täimellä

Rake ja rakeback = Jokaisesta pelatusta potista menee tietty osa pelinjärjestäjälle
palkkiona. Tätä summaa kutsutaan rakeksi. Pokerihuoneet antavat asiakkailleen
normaalisti takaisin joitakin prosentteja talletusbonuksina, palkintoina, ilmaisturna-
uksina jne.

(Pokerisivujen www-sivut 2015)

ROI = Tunnusluku, joka ilmaisee investoinnin tuoton

(Taloussanomien www-sivut 2015)

Sököttää = Passata, siirtää vuoro seuraavalle pelaajalle jos kukaan ei ole vielä panostanut

Satelliitti = Karsintaturnaus isompaan pokeriturnaukseen

Vakkaripelaaja tai regu = Aktiivinen pelaaja joka pelaa paljon turnauksia. Regut ovat usein keskimääräistä pelaajaa parempia taitotasoltaan ja pelaavat usein ammattimaisesti tai puoliammattimaisesti.

(pokeri.infon www-sivut 2015)

1 Johdanto

Pokerin maine on parantunut melkoisesti viimeisten vuosikymmenten aikana. Peliä voi pelata laillisesti niin netissä kuin livenäkin. Esim. elokuvan Rounders luoma kuva laittomista pokeripeleistä mafiatyyppien kanssa on hyvin kaukana useimpien nykyisten pokeriharrastajien- ja ammattilaisten arjesta. Ennen internetin tuloa ja vielä nykyäänkin tv:llä ja elokuvilla on vaikutusta ihmisten valintoihin – Rounders oli varmasti monelle pelaajalle alkusysäys harrastukseen, vaikka pelistrategisesti monet pokerikohtaukset olivatkin melko kömpelöitä. Monet kuitenkin oppivat jotain strategiasta ja tajusivat pelin taitoelementin.

Työni on tapaustutkimustyyppinen kartoittava tutkimus nettipokerimarkkinoista ilmiönä. Aihe on rajattu siten, että tässä työssä käsitellään 1) Pelaajan valintaperusteet sivuston suhteen: Vaihtoehtoja löytyy satoja. Asiakas kärsii runsauden pulasta, mutta valintaan vaikuttaa mm. pelintarjoajan imago tai läheisten kokemukset sivustosta. 2) Pokerimarkkinointi: Pokeria markkinoidaan paljon digitaalisesti ja surffatessa pokerista kiinnostunut henkilö näkee eri sivustojen mainoksia, esim. pokerifoorumeilla. 3) Pokeri digitaalisena tuotteena: Nettipokeri on digitaalinen tuote, joten sivujen käytettävyys on olennaisen tärkeää. Onnistuakseen verkkopalvelun tulee tyydyttää asiakkaan odotukset. 4) Asiakkaan ostoprosessi: Nykyihminen ei pysty elämään ilman palveluja ja tavaroita. Pelisivusto pyrkii tyydyttämään asiakkaan tarpeen ja tyytyväinen asiakas tulee takaisin ja ostaa uudelleen. Ostoprosessi käsittää useita eri vaiheita tarpeen tunnistamisesta tiedon etsinnän kautta ratkaisuvaihtojen arvioimiseen ja siitä itse valintaan ja ostamiseen. 5) Tulevaisuuden uhkakuvat: Nettipokerimarkkinoita uhkaa monopolisoituminen. Pokerstars on kasvanut jättiläiseksi, jolle ei näy lähipiirissä syrjäyttäjää. Isot resurssit yhdistettynä toimivaan markkinointikoneistoon ja toimivaan ohjelmistoon ovat kova yhdistelmä. Pokerstars on saanut kiinni hyvin ohjelmoituja botteja, jotka ovat voittaneet suuria summia rahaa. Botit eli tietokoneohjautut pelaajat ovat kiellettyjä ja uhkaavat rehellisten pelaajien rahoja.

Pokeri ei ole yksi peli. Se on joukko toisiaan muistuttavia pelejä lukuisilla yhteneväisyyksillä. Pokeria on sanottu korkein pelattavaksi rahapeliksi. Jos raha ei olisi poke-

rissa pääosassa, pokeri ei olisi taito- ja tahtopeli vaan onnenpeli, koska kaikki pelaivat kätensä loppuun asti. Raha tekee pelistä niin jännittävän. Pelin tarkoituksena on voittaa rahaa voittamalla potteja, jotka koostuvat pelaajien jaon aikana panostamista rahoista. Vastustajan panostukseen vastataan katsomalla eli maksamalla. Pelaaja panostaa uskoessaan omaavansa vahvan käden tai ainakin haluaa esittää omaavansa vahvan käden. Jos hän esittää vahvaa kättä heikolla kädellä, on kyseessä bluffi. Tällöin hän toivoo vastustajien heittävän korttinsa pois jolloin hän voittaa käden. Vanhan pokeriviisauden mukaan säästetty raha on samanarvoista voitettun rahan kanssa. Toivottoman käden tunnistaminen ja luovuttaminen on yhtä tärkeää kuin panostamisen taito. Pelaajalle jaettavien korttien määrä vaihtelee eri pokeripelistä toiseen, mutta paras käsi muodostuu kaikissa peleissä aina viidestä kortista. (Krieger 2006, 12-13)

Pokeri on monien ”tuntema” pelimuoto ja monilla tuntuu olevan mielipiteitä siitä. Syy miksi laitoin lainausmerkit edelliseen lauseeseen on se, että hyvin harva ihminen oikeastaan tietää pokerista pintaa syvemältä. Pelaajat ovat bisnekselle elinehto, koska ilman sivustoille rahaa tuovia pelaajia koko bisnestä ei olisi olemassa.

Pokerituote on viihdetuote, joka kamppailee ihmisten vapaa-ajasta teknologisen kehityksen myötä erilaisten konsolipelien ja TV:n viihdepalveluiden, kuten Netflixin ja Elisa Viihteen kanssa. Monet pelaajat omaavat kokemusta hedelmäpeleistä, veikkaukspeleistä ja arvoista. Pokerisivustot saavat tuottojaan rakesta. Sivuston tarjoamiin peleihin osallistuva pelaaja maksaa turnausmaksuistaan ja käteispelipoteistaan osan rakena, eli talonosuutena.

Nettipokeri on reilun kymmenen vuoden aikana noussut suosioon ja siitä on tullut miljardibisnes. Markkinoiden kasvun mahdollisti internetin tulo lähes jokaiseen kotitalouteen ja yhteyksien nopeutuminen ja halpeneminen. Pokeri sisältää paljon omaa termistöään ja aiheesta tietämättömän saattaa olla haastavaa päästä pokeristien keskusteluun mukaan. Pyrin pitämään jutut mahdollisimman ymmärrettävinä, jotta muutkin kuin alaan perehtyneet ymmärtävät asioita.

Nettipokeri on melkoisessa murrosvaiheessa ja monia sivustoja on mennyt konkurssiin. Alaa hallitsee yksi suuri toimija jota pidän uhkana bisneksen järkevälle jatkolle. Ihmisten heikko taloudellinen tilanne ympäri maailman on vähentänyt peleistä ns. löysää rahaa ja monien ammattimaisten pelaajien tulot pienentyneet. Vakkari pelaajat käyttävät lähes poikkeuksetta apuohjelmia, jotka tallentavat dataa vastustajien pelityylistä. Huonojen pelaajien vähentyessä vakkarit pelaavat paljon vastakkain käyttäen hyvin kehittyneitä apuohjelmia, jolloin rahallisen edun saavuttaminen peleissä on mennyt vaikeaksi. Entistä tärkeämpään osaan on noussut kassanhallinta, joka hyvin lyhyesti selostettuna tarkoittaa sitä, että pelataan omaan taito- ja tulotasoon nähden sopivilla panoksilla samalla minimoiden riski menettää rahansa.

Motivaatio työhöni lähtee siitä, että olen vajaan kymmenen vuoden ajan ollut aktiivinen nettipokerin harrastaja. Matkalle mahtuu niin rahallisia kuin emotionaalisiaakin nousuja ja laskuja. Peli on antanut minulle enemmän kuin olisin osannut odottaa aloittaessani. Pidän haastetta tutkia alaa tarkemmin kiinnostavana mutta haastavana.

1.1 Tapaustutkimus

Tapaustutkimus on tutkimusstrategia, jonka tarkoituksena on tutkia syvällisesti vain yhtä tai muutamaa kohdetta tai ilmiö kokonaisuutta. Tutkittava tapaus voi olla monenlainen. Usein tapaus kuitenkin ymmärretään jollain tavalla rajautuneeksi omaksi kokonaisuudekseen tai yksikökseen. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä tuottamaan valitusta tapauksesta intensiivistä ja yksityiskohtaista tietoa. Tapaustutkimusanalyysi ei pyri yleistettävyyteen sellaisin keinoin kuin esim. survey- tutkimus, mutta pyrkiessään ymmärtämään ja tulkitsemaan syvällisesti yksittäisiä tapauksia niiden omassa kontekstissään, se hakee tietoa ilmiöön liittyvän toiminnan dynamiikasta, mekanismeista, sisäisistä lainalaisuuksista ja prosesseista sellaisella tavalla, että tutkimuksen tuloksilla voidaan osoittaa olevan yleistettävyyttä tai siirrettävyyttä. Tapaustutkimus tutkimusstrategiana on väljästi määrittyvä, ja sitä voidaan toteuttaa monella eri analyysimenetelmällä. (Koppa – Jyväskylän Yliopiston www- sivut 2015)

Pyrin rakentamaan nettipokerista ilmiönä kokonaiskuvan, jonka alaa tuntemattomakin ihmiset pystyvät ymmärtämään. En halua kaunistella tai glorifioida nettipokeria ja pokerisceneä, mutta toivon pelin maineen edelleen paranevan ja ihmisten ennakkoluulojen vähenevän. Toivon ihmisten pelin kasvavan ymmärryksen myötä myös arvostamaan pelin taitoelementtiä. Olen tukeutunut työssäni paljon nettilähteisiin, koska pokerista julkaistut kirjat ovat hyvin pitkälti pelistrategisia teoksia, joiden tarkoituksena on kehittää pelaajan taitoja ja ymmärrystä pelistä, jotka johtavat pelaajan kehittymiseen ja sitä myötä parempaan tuottoon. Selvitän nettilähteiden ja omien kokemuksieni kautta miten nykyiseen tilanteeseen on tultu ja millaiset tulevaisuuden näkymät alalla ovat. Pokeriuutiset mm. pokerifoorumeilla uutisoivat alan tapahtumista ja trendeistä, joten niitä seuraamalla löytyy myös tarpeellista tietoa. Olen seurannut alan uutisia aktiivisesti lähes vuosikymmenen.

Ilman tyytyväisiä asiakkaita ei ole myöskään menestyvää yritystä. Käsittelen kirjallisten lähteiden perusteella asiakkaan valintaperusteita ja itse ostoprosessia. Kirjalliset lähteet ovat tutkimuksen kannalta merkittäviä, koska liike-elämän lainalaisuudet ja asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen kommunikaatio on tärkeässä osassa alalla kuin alalla - myydään sitten hedelmiä, telkkareita, autoja tai tarjotaan nettipokeria. Tavoitteena ja elinehtona on liiketoiminnan kannattavuus. Asiakkaan huonot kokemukset asettavat asiakassuhteen vaaraan ja mahdollisesti etsimään muita vaihtoehtoja.

2 MITÄ POKERI ON?

Pokeri on joukko toisiaan muistuttavia pelejä, joissa on paljon yhtäläisyyksiä, kuten käsien arvojärjestys, sököttäminen, panostaminen, katsominen, luopuminen, korottaminen, bluffaaminen jne. Pokeria on sanottu korkein pelattavaksi rahapeliksi. Mikäli raha ei olisi pokerissa pääosassa, pokeri ei olisi taito- ja tahtopeli vaan onnenpeli. Kaikki pelaisivat korttinsa loppuun asti ja paras käsi voittaisi. Sellaisena peli sopisi

lasten leikiksi tai keskittymiskyvyttömien ihmisten huviksi. Raha tekee pelistä jännittävän.

Pelin tarkoituksena on voittaa rahaa voittamalla potteja, jotka koostuvat pelaajien jaon aikana panostamista rahoista. Pelaajat panostavat uskoessaan pitelevänsä parasta kättä, tai haluaa luoda vaikutelman vahvasta kädestä. Jos hän esittää vahvaa kättä, mutta on liikkeellä heikolla kädellä, kyseessä on bluffaaminen. Tällöin pelaaja toivoo vastustajan tai vastustajien luopuvan käsistään, jolloin hän voittaisi potin. Vanhan viisauden mukaan säästetty raha on yhtä arvokasta kuin voitettu raha. Toivottoman käden tunnistaminen ja luopuminen on yhtä tärkeä taito kuin panostamisen osaaminen.

Potin voittamisen kaksi tapaa ovat parhaan käden näyttäminen lopussa tai kaikkien vastustajien luopuminen. Kun kaksi tai useampi pelaaja on mukana kaikkien panostuskierrosten jälkeen, he näyttävät kätensä. Parempi käsi vie potin. Jos kaikki vastustajat luopuvat potin tavoittelusta luopumalla sinun lyöntiisi, he luovuttavat ja sinä voitat. Sinulla on ehkä ollut parempi tai huonompi käsi kuin heillä, mutta sillä ei enää ole merkitystä, koska muiden luovuttua sinä korjasit potin.

Koska on helpompi laskea pelimerkkejä kuin erikokoisia seteleitä, pokeria pelataan pelimerkeillä. Chippien arvot ja värit vaihtelevat. Pelimerkkien ansiosta potin koko on helpompi hahmottaa. Setelirahalla pelattavaa peliä näkee vain harvoin. Internetissä pelimerkit ovat virtuaalisia mutta vastaavat oikeaa rahaa leikkirahapöytiä lukuun ottamatta. (Krieger 2006, 12-13)

Pokeri ja bisnes ovat lähempänä toisiaan kuin monet ihmiset uskovatkaan. Menestyneillä pokerinpelaajilla ja yrittäjillä on samoja ominaisuuksia jotka vievät heitä menestykseen. Ihmisellä tarvitsee olla itseluottamusta – uskoa siihen että tuot jotain omaperäistä pöytään. Niin bisneksessä kuin pokerissakin on pakko tulla toimeen vajaan tiedon kanssa ja luottaa omaan strategiaasi. Onnella on myös osuutta asiaan –

”oikea käsi” voi olla väärä käsi jos olet epäonnekas tai markkinat muuttuvat epäsuotuisiksi sinulle. Kukaan ei ole bisneksessä tai pokerissa voittaakseen yhden käden, vaan voittaakseen pelin. Huonoja päiviä tulee, mutta sinulla on oltava varaa kohdata ne ja napata voitto, jolla todella on merkitystä.

Victoria Coren Mitchell sanoo bisneksen ja pokerin omaavan paljon yhteisiä piirteitä. Pitää olla valmis sietämään rahallista riskiä, mutta samalla pitää tasapainoilla ja tiedostaa, että joskus omaan mutuuun luottaminen voi johtaa parhaaseen tulokseen. Pokeri on yhdistelmä matematiikkaa, psykologiaa ja suurta itsensä-tuntemista. Erona yrittäjien ja pokerinpelaajien välillä on se, että tehdessäsi virheen pokeripöydässä kärsit itse kaiken vahingon. Yrittäjä on vastuussa usein työntekijöille ja osakkaille.

Ben Norman, onlinemarkkinointiyritys Koozain TJ kertoo yhden isoimmista virheistä olevan ihmisten kyvyttömyys tutkia, opiskella ja ymmärtää kilpailuympäristöä. Pokerissa tulee osata lukea vastustajan peliä ja toistuvia kaavoja hänen pelissään. Bisneksessä ja online-markkinoinnissa tämä on yhtä lailla tärkeää. Miten kilpailijat tuovat itseään esille netissä? Mitä tekniikoita he käyttävät? Missä he ovat hyviä ja mitä minä voisin heiltä oppia? (Matthews 2014)

2.1 Texas Hold'em

Seuraavaksi Texas Hold'em in ja Omahan säännöt lyhykäisyydessään. Nämä ovat nettipokerin suosituimmat pelimuodot. Texas Hold'em on internetpokerin suosituin pelimuoto ja samalla se pelimuoto, jolla ratkaistaan vuosittain pokerin maailmanmestari WSOP (World Series Of Poker) Main Eventissä. Pelin säännöt on helppo oppia, joka on varmasti yksi sen suosion salaisuuksista.

Pot Limit Omaha on toiseksi suosituin pelimuoto, mutta sitä pelataan kuitenkin huomattavasti Texas Hold'em ia vähemmän. Peli on kuitenkin netissä monien isojen pannonsten pelaajien suosiossa. Pokerinpelaajien keskuudessa ollaan yleisesti sitä mieltä,

että Texas Hold´emissa rahan tekeminen on mennyt vaikeammaksi, joten monet ovat vaihtaneet Omahaan metsästämään heikkotasoisempia vastustajia ja sitä kautta parempaa tuottoa harrastukselle tai ammatilleen.

Texas Hold´emissa jakajaa symboloivasta napista (button) vasemmalla istuvat pelaajat asettavat sokkopanokset eli blindit. Ensimmäinen jakajan vasemmalla asettava asettaa pikkublindin ja hänen vieressään vasemmalla oleva ison blindin. Pieni blindi on yleensä puolet isosta blindista.

Kun pakka on sekoitettu ja blindit ovat pöydässä, jokainen pelaaja saa kaksi korttia kuvapuoli alaspäin. Isosta blindista seuraava vasemmalla aloittaa. Kukin pelaaja vuorollaan joko luopuu, maksaa tai korottaa. Kun vuoro tulee pienelle blindille, tämä voi luopua, maksaa pienen ja ison blindin erotuksen tai korottaa. Iso blindi toimii tällä kierroksella viimeisenä ja voi myös sököttää, mikäli kukaan ei ole korottanut. Jos joku aiemmista pelaajista korotti, iso blindi voi luopua, katsoa tai tehdä lisäkorotuksen. Toisella, kolmannella ja viimeisellä panostuskierroksella pikkublindi on ensimmäinen panostusvuorossa, jolloin hän voi joko sököttää tai panostaa. Kun joku panostaa, muut joko luopuvat, katsovat, tai korottavat kätensä. Jakajan paikalla buttonilla istuva pelaaja toimii viimeisenä.

Kun ensimmäinen panostuskierros on ohi, pöytään jaetaan kolme yhteiskorttia, joita kutsutaan flopiksi. Seuraa uusi panostuskierros samalla tavalla kuin edellä kuvattu. Neljäs kortti, jota kutsutaan turniksi, tulee pöytään ja jälleen panostetaan. Viimeinen panostuskierros tapahtuu jakajan jaettua viidennen yhteiskortin, riverin. Jos riverillä on mukana vielä kaksi tai useampia pelaajia, voittaja ratkeaa showdownissa, jossa pelaajat paljastavat taskukorttinsa. (Krieger 2006, 20-21)

2.2 Omaha

Omaha on kehitetty Texas Hold'emista. Säännöt ovat samat joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Pelaaja saa neljä taskukorttia, kun Texas Hold'emissa kaksi. Omahassa pelaajan tulee käyttää kahta korttia neljästä muodostaakseen viiden kortin käden. Jälkimmäinen eroavaisuus tuottaa ongelmia etenkin uusille pelaajille. Käsien arvojen arviointi on haastavaa uusille pelaajille. Jos pöydässä on neljä ruutua ja pelaajalla on kädessään ruutuässä, hänellä ei ole väriä lainkaan, koska hänen tulee käyttää kahta korttia muodostaakseen oman kätensä. Hold'emissa neljä ruutua pöydässä ja yksi ruutu kädessä muodostaa värin.

Omahan neljästä taskukortista saa kuusi erilaista kahden kortin kättä (vrt. Hold'em in yksi), joten Omahassa isot kädet ovat huomattavasti yleisempiä. Hold'emissa pelaajat rakentavat parhaan mahdollisen yhdistelmän seitsemästä kortista: kahdesta omasta ja viidestä pöytäkortista. Omahan pelaajat muodostavat kätensä yhdeksästä kortista: neljästä omasta ja viidestä yhteisestä. (Krieger 2006, 20-23)

3 POKERITUOTE

Pokerisivustot järjestävät turnauksia ja käteispelejä, joiden sisäänostoista- ja poteista he ottavat itselleen osuuden, jolla pyrkivät ylläpitämään toimintojaan ja tekemään voittoa. Mitä isompien panosten peli, sitä enemmän rakea talolle tulee. Useimmille pokerista innostuneille ihmisille pokeri on vapaa-ajanviettotapa: ihmiselle on luontaista hakea jännitystä elämään ja unelmoida isoista voitoista. Monet pokerinpelaajat karsastavat sanaa uhkapeli pokerin yhteydessä. Ymmärrän ko. ajattelun, mutta pokeri on taitopeli, jossa lyhyellä tähtäimellä onnen osuus on valtavan suuri – toisin sanottuna hupipelaajien pelaama pokeri on uhkapeliä, jossa satunnaiset voitot luovat aivoihin tyytyväisyyden tunteen, joka saa heidät palaamaan pöytiin uudelleen.

Mielestäni pokeri voidaan lokeroida viihdetuotteeksi, koska puhtaasti ammattimaisella asenteella pelaavia pelaajia on pieni murto-osa pelaajamassasta. Pokerin kilpai-

lijoina ovat teknologisen kehityksen myötä lähes joka taloudesta löytyvät Playstation-, Xbox- ja PC-pelit. Itse asiassa hyvin monella pokerinpelaajalla on vahva tausta erilaisista sota-, rooli- ja strategiapeleistä mm. World of Warcraft, Starcraft jne. Peleissä on samoja ominaisuuksia strategisesti ja ne vaativat nokkeluutta ja nopeaa päätöksentekoa.

Muina potentiaalisia pokerin kanssa ajasta tappelevia yrityksiä ovat erilaiset tv:n ja tietokoneen viihdepalvelut kuten vaikka Elisa Viihde, Netflix tai ylipäätään kaikki elokuvia ja videosarjoja tarjoavat palvelut. Kaikki nämä tuotteet ovat vapaa-ajan viihteeksi tarkoitettua virikettä, josta asiakas tänä päivänä maksaa tietyn hinnan. TV:n ilmaiskanavat näyttävät entistä enemmän uusintoja ja vanhaa materiaalia, mutta maksua vastaan tänä päivänä voit katsoa juuri sitä mitä haluat. Nykyinen todella laaja tarjonta on myös mielestäni myös osasy syy pokeripelien muuttuminen vaikeammin voitettavaksi, koska lama-aikana ihmisillä on löysää rahaa vähemmän kuin ennen. Huonon pelaajan onkin oman talouden ja mielenrauhan säilyttämiseksi parempi maata sohvalla ja katsoa lempiohjelmiaan juuri silloin kuin muilta kiireiltään haluaa ja ehtii.

Hedelmäpelit, raaputusarvat ja veikkauksen pelit kilpailevat myös samoista asiakkaista. Suomi on negatiivisen odotusarvon pelien tyyssija. On vaikeaa löytää markettia ilman omaa hedelmäpelihelvettiään. Monilla pokerinpelaajilla on taustaa nuoresta asti hedelmäpeleistä, pitkävedosta ja raaputusarvoista. Jotkin ovat onnistuneet kana-voimaan entiset mieltymyksensä tai addiktionsa tuottavasti nettipokeriin. Pokeri ei automaattisesti ole parempi ratkaisu kuin satunnainen hedelmäpelaaminen. Todella huonoilla pelaajilla ROI (Return on Investment) on prosentuaalisesti jopa huonompi pokerissa kuin hedelmäpelien palautusprosentit. Nettiaikakausi loi pokeribuumin ja pokerituotteen, mutta kilpailutilanne ajaa riman korkealle: tuotteen pitää uudistua, kehittyä ja hankkia uusia asiakkaita luomalla uutta. Pokerin kohdalla tämä on lähiaikoina tarkoittanut uusien peliformaattien luomista. Pokerin- ja kasinopelien hybridejä näkee entistä enemmän esim. Pokerstarsin Spin & Go, josta toisaalla tässä työssä enemmän.

3.1 Nettipokerin historia

Vuonna 1998 ensimmäinen oikealla rahalla pelattava nettipokerisaitti näki päivänvalon kun Planet Poker avasi ovensa pelaajille. Alussa monet ihmiset suhtautuivat nettipokeriin epäileväisesti, koska pelkäsivät kolluusiota. (Bet Raise Fold, 2013)

Moneymaker-ilmiotä pidetään käännteentekevänä pokeribuumin nousussa. Buumin alku sijoittuu 2003 pokerin maailmanmestaruuskisojen pääturnauksen (WSOP Main Event) jälkeisiin tapahtumiin. Chris Moneymaker, ravintolaketjun kirjanpitäjä, joka pelasi pokeria harrastusmielessä, osallistui Pokerstarsilla 40 dollarin sisäänostolla satelliittiin ja voitti paikkansa pääturnaukseen, jonka arvo oli 10 000 dollaria.

Moneymaker oli kaveri johon tavalliset ihmiset pystyivät samaistumaan. Hän olisi voinut olla naapurisi, veljesi, työkaverisi. Siitä syntyi pokerin vetovoima ja buumi oli alkanut. Moneymakerin turnaus sujui mukavasti. 839 osallistujan joukosta hän raivasi tiensä aina heads-uppiin asti (kaksinpeli, 2 pelaaja jäljellä), jossa hän sai vastaansa kokeneen Vegasilaisen pokeriammattilaisen Ihsan ”Sam” Farhan. Kyseessä on siis klassinen Daavid vastaan Goljat-mittelö pokerin kirkkaimmissa valoissa WSOP Main Eventin heads-upissa. Moneymaker päätyi voittamaan Farhan, kun ratkaisukädessä Moneymakerin 5-4 eri maata eteni täyskädeksi. Moneymaker kellotti mukavan palkinnon uurastuksestaan pöydissä ja käveli ulos 2,5 miljoonaa dollaria rikkaampana. (Bet Raise Fold, 2013)

Monet ihmiset eivät olleet edes tiedneet että pokeria pystyy pelaamaan netissä, joten mikä olisikaan parempaa painosta markkinoille kuin nettisatelliitista paikkansa turnaukseen voittaneen pyylevän lippispäisen Average Joen seisominen ykköspallilla. Enää ei tarvinnut asua Las Vegasissa voidakseen tehdä tai hävitä rahaa pokerilla. Pokeriammattilainen Daniel Negreanu kuvailee tapausta Amerikkalaiseksi unelmaksi.

Moneymaker-nimeä saattaisi luulla taiteilijanimeksi varsinkin asiayhteys huomioiden: 40 dollarista 2,5 miljoonaa dollaria. Ihmiset ajattelivat, että voisivat hyvin olla seuraava vastaavanlainen sankaritarina.

Yksi Bet Raise Fold-elokuvan henkilöistä Martin ”alexeimartov” Bradstreet kertoo että pokerista puhuttiin paljon Starcraft-yhteisössä. Martin kertoo että parhaat Starcraft-pelaajat pelasivat myös pokeria ja hän ihmetteli kuinka tutut Starcraft-pelaajat pelasivat vain vuoden pokerin aloittamisen jälkeen isoimmissa käteispeleissä mitä netistä löytyi. Monilla nettipokerin pelaajilla on kautta vuosien ollut tausta erilaisten rooli- ja strategiapelien parissa. Ne sisältävät samoja elementtejä pokerin kanssa ja sisältävät vastustajan toimien ennakointia.

Vuodet 2003-2006 olivat Party Pokerin kulta-aikaa. Pelit olivat pehmeitä ja rahanteke helppoa osaaville pelaajille. Yksi sittemmin suureen maineeseen noussut korkeiden panosten pelaaja Tom ”durrrr” Dwan päivittelee elokuvassa kuinka huono hän noina vuosina oli, mutta samalla kertoo että rahaa tuli valtavasti. Peleissä oli huomattava määrä harrastajapelaajia eikä ammattilaisilta vaadittu kummoista perehtymistä peliin tehdäkseen mukavaa toimeentuloa.

Full Tilt Poker avasi ovensa 2004. Pokeritoimittaja BJ Nemeth kertoo Full Tilt Pokerin jo alkutaipaleelta alkaen näyttäneen muille mallia markkinoinnin saralla. Sivusto oli korkean profiilin pokerijulkusten perustama. Sivusto teki Phil Iveysta, tuon ajan parhaaksi kasvaneesta pokerinpelaajasta ykkösaseensa markkinointiin. Vuoteen 2005 mennessä Full Tilt oli jo noussut 3. isoimmaksi pokerisivustoksi. (Bet Raise Fold, 2013)

2000-luvun puolivälissä Yhdysvalloissa oli väentöä pokerin oikeudesta toimia markkinoilla. Ihmisiä peloteltiin että pokeria pelaamalla häviät talosi yms. ääriesimerkkejä. Oman mausteensa soppaan toivat osavaltioiden erilaiset lait. Jossain uhkapelieihin suhtauduttiin myönteisemmin kuin toisissa. Lopulta isot pokerisivustot jou-

tuivat ison valinnan eteen: jatkaako toimintaansa Yhdysvalloissa vai ei. Party Poker, joka oli tuohon aikaan markkinoiden isoin toimija jätti Yhdysvallat taakseen, mutta Pokerstars ja Full Tilt Poker eivät. Pokerstars ja Full Tilt alkoivat panostaa myös erilaisiin pokeriohjelmiin tv:ssä. Full Tilt loi Poker After Darkin ja Pokerstars The Big Gamen. Yhdysvaltojen markkinoilla oli nyt kaksi mammuttia, jotka taistelivat paremmuudesta keskenään.

Segmenteissä oli eroa Full Tiltin ja Pokerstarsin välillä. Siinä missä Full Tilt keskittyi lähinnä USA:n markkinoille, Pokerstars panosti kansainvälisesti. Vuonna 2009 Pokerstars teki maailmanennätyksen pelaajien määrässä. Sivustolla oli yhtenä päivänä 307 000 pelaajaa pelaamassa samanaikaisesti. Vuoteen 2011 mennessä Pokerstars oli hankkinut itselleen mojavon 42 % markkinaosuuden. (Bet Raise Fold, 2013)

3.1.1 Black Friday

Perjantaina 15.4.2011 FBI otti Pokerstarsin, Full Tilt Pokerin ja Absolute Pokerin domainit haltuunsa. Sivustoja syytettiin petoksesta, laittomasta uhkapelitoiminnasta ja rahanpesusta. Pelaajien sivustoilla olleet rahat jäädytettiin. Tilanne oli luonnollisesti monille pelaajille tukala, koska joillain pelaajilla oli sivustoilla jopa miljoonia dollareita jotka nyt olivat tavoittamattomissa ja rahojen takaisinsaanti oli täysi arvoitus. Piinapenkkiin joutuivat mm. Pokerstarsin perustaja Isai Scheinberg ja Full Tiltin CEO Raymond Bitar.

Asiaa alettiin käsitellä vauhdilla ja jo viikon sisällä alkoi tulla helpottavia uutisia pelaajille: Pokerstars alkoi maksamaan pelaajille heidän lukittuina olleita rahojaan. Full Tilt Pokerin osalta vallitsi ”radiohiljaisuus” ja he olivat velkaa pelaajille satoja miljoonia dollareita jotka olivat yhä jumissa pelaajien henkilökohtaisilla pelitileillä.

(Bet Raise Fold, 2013)

Ehkä suurin virhe Full Tiltin taloudenhoidossa oli kuukausittaisten osuuksien maksaminen omistajilleen, jonka he aloittivat 2007. Osuudet olivat ylimitoitettuja. Sivuston omistajista Howard Lederer sai osuuksina 845 000 \$ kuukaudessa, Chris Ferguson 1 925 000 \$ ja Phil Ivey 920 000 \$. Vuonna 2007 heillä mahdollisesti oli varaa maksaa ko. osuuksia, mutta 2010 ja 2011 firma oli tappiollinen, mutta jatkoi silti osuuksien maksamista. Firma alkoi myös palkata tunnettuja sponsoroituja pelaajia talliinsa jotka saattoivat saada 100 000, 500 000 tai jopa miljoonan korvauksen ollessaan Full Tilt Pokerin tiimissä. Yritys lopetti pelaajien rahojen pitämisen erillään – tappiollista yritystoimintaa paikattiin pelaajien rahoilla lupausten vastaisesti. Rahoja käytettiin mm. omistajien kuukausiosuuksiin ja markkinointiin. Vuosina 2007-2011 Full Tilt maksoi omistajilleen yli 440 miljoonaa dollaria, mutta pelaajien varoja oli hukassa 390 000 000 \$, joiden takaisinsaaminen vaikutti äärimmäisen epävarmalta. Vuonna 2012 CEO Ray Bitar antautui ja sai suurimmat syyt niskaansa.

Marraskuussa 2012 Full Tilt Poker aukesi uudelleen. Pokerstars osti Full Tiltin ja osana sopimusta sitoutui maksamaan Full Tiltin pelaajien jumissa olleet rahat. Heti alkuun Full Tilt maksoi 150 miljoonan edestä pelaajien rahoja Yhdysvaltojen ulkopuolelta oleville pelaajille. Oikeuslaitos velvoitti maksamaan myös Yhdysvaltalaispelaajille, mutta kesäkuuhun 2013 mennessä rahoja ei ollut maksettu. (Bet Raise Fold, 2013)

Elokuvan loppuun mennessä yhdysvaltalaispelaajien rahojen kohtalo jäi arvoitukseksi. Lopulta, 3 vuotta mustan perjantain jälkeen osa pelaajien jumissa olleista rahoista palautui amerikkalaispelaajien tilille. Kyseinen päivä oli 28.2.2014. Päivää alettiin kutsua leikkisästi nimellä ”Green Friday”. Yhdysvaltalaiset saavat kiittää rahoistaan Pokerstarsia, joka osana Full Tilt kauppaa sitoutui rahojen palauttamiseen pelaajille. Yksi huhutusti isoimmista hyötyjistä oli korkeiden panosten vakiokasvo Daniel ”Jungleman12” Cates, joka päivitti helpottuneena 28 päivän aamuna Twitter-tililleen ”I must be dreaming. I got the wire for my FT balance”. (Pokerlistingsin www-sivut 2014)

Syytekirjelmän mukaan pokeriyhtiöt jatkoivat toimintaansa Yhdysvalloissa välittämättä laista, joka pitää useimpia rahansiirtomenetelmiä uhkapeleihin rikollisena. Sivustojen väitettiin käyttäneen vilpillisiä menetelmiä kiertääkseen lakeja ja huijatakseen pankkeja, jotka olivat haluttomia prosessoimaan pokeriyhtiöiden rahaliikennettä. Syytekirjelmän mukaan pokeriyhtiöt naamioivat Yhdysvaltalaisilta pelaajilta saadut rahat maksuiksi olemattomille yhtiöille, jotka oletettavasti liittyivät koruihin ja golfpalloihin.

Syytekirjelmässä mainitaan viisi pokeriyhtiöiden perustajaa, jotka olivat Isai Scheinberg ja Paul Tate Pokerstarsilta, Raymond Bitar ja Nelson Burtnick Full Tilt Pokerilta sekä Scott Tom ja Brent Beckley Absolute Pokerilta. FBI:n Janice Fedarcykin mukaan vastaajat tiesivät toimintansa olevan laitonta niin Yhdysvaltalaisten asiakkaiden kuin myös pankkien kanssa. Syytteeseen joutuivat myös maksunvälittäjät Ryan Lang, Ira Rubin, Bradley Franzen ja Chad Elie. Syytekirjelmän mukaan heillä oli tielisiä Yhdysvaltalaisissa pankeissa pokeriyhtiöitä varten. Rahansiirroista annettiin virheellistä tietoa ja valheita peiteltiin luomalla yhtiöitä ja nettisivustoja. (Egan 2011)

Mustan perjantain jälkeen tuhannet ammatillaiset Yhdysvalloissa, joilla ei ollut tietoa muusta kuin pokerista, tulivat valinnan eteen: etsiä ”oikea” työ tai muuttaa ulkomaille pitääkseen elintasonsa. Monet heistä valitsivat jälkimmäisen vaihtoehdon ja suuntasivat Kanadaan, Costa Ricaan, Maltalle jne. Pokerinpelaaja Gus Voelzel oli ensimmäisiä Playa Del Carmenille suunnanneita pokeriammattilaisia. Entinen asianajaja suunnitteli kolmen viikon visiittiä, mutta päätti jäädä.

Pokeriyhteisöissä sana leviää nopeasti. Playa Del Carmen oli halvempi kuin Kanada, turvallisempi ja mukavampi kuin Costa Rica ja hauskempi kuin Rosarito Meksikon länsirannikolla. Pokeripakolaisten määrä kasvoi ja kasvoi. (Davis 2014)

3.2 Digitaalinen tuote

B2C (Business-to-Consumer) on kuluttajakauppaa, jossa myyjänä on yritys. B2C-kaupalla on ominaista, että siinä korostuu erityisen vahvasti luottamus. Verkossa asi-
oivalle kuluttajalle luottamus on tärkeää kahdella tavalla. Kuluttajan tulee hyväksyä, että verkkotekniikka on toimiva ostamisväline. Toiseksi kuluttajan pitää luottaa verkkokauppiaseen turvallisenä kauppakumppanina. (Havumäki & Jaranka 2014, 18)

Nettipokeribusiness on juuri B2C-kauppaa, jossa luottamus on elintärkeä elementti. Pelaajilla saattaa olla jopa satoja tuhansia tai miljoonia pelitilillä. Kun puhutaan merkittävistä summista (vaihtelee paljon eri asiakkaiden välillä), on tärkeää että asiakas pystyy nukkumaan yönsä levollisesti ja luottamaan pelintarjoajaan. Pelaaja pystyy kuitenkin omilla toimillaan vähentämään riskiä esim. viisaalla netin käytöllä ja erilaisilla virustorjuntaohjelmilla. Digitaalisuus on kuitenkin arkipäiväistynyt siten, että verkkopankkia käyttää valtaosa väestöstä ja siihen luotetaan kohtalaisen kovasti vii-meaikaisista mediassakin uutisoiduista hakkeroinneista huolimatta.

Verkkosivujen hyvä käytettävyys on todella tärkeää, koska se mahdollistaa asiakkaan ostamisen helppouden. Pieni hankaluus ostoprosessissa saattaa jo karkottaa asiakkaan. Useimmat asiakkaat tulevat verkkosivuille yrityksen kotisivujen kautta. Kotisivut ovat yrityksen julkisivu maailmalle, ja sitä voidaan pitää yrityksen vastaanotto-tiskiksi. Sen tärkein tehtävä on ilmaista, mikä yritys tai organisaatio on, mitä palveluita tai tuotteita se tarjoaa ja mitä etuja sillä on kilpailijoihin nähden. Rakenteen pitää olla selkeä niin, että käyttäjä tuntee löytävänsä haluamansa tiedot helposti ja hänelle tulee positiivinen käyttäjäkokemus. Käytettävyys tarkoittaa vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tyytyväisyyttä, jolla käyttäjä saavuttaa määritellyt tavoitteet tietyssä ympäristössä. (Havumäki & Jaranka 2014, 78-79)

Onnistuakseen verkkopalvelun tulee tyydyttää käyttäjien odotukset, mutta olla myös liiketoiminnallisesti kannattavaa. Verkkopalvelua kannattaa lähestyä mieltä kuin

mitä tahansa sijoitusta, jolla haet hyvää tuottoa. Palvelumuotoilu prosessina perustuu loppukäyttäjien tarpeiden ymmärtämiseen. Tämä tapahtuu testaamalla suunnittelu-työn tuloksia tai havainnoimalla käyttötilanteita. Tällä tavalla käyttäjä tuodaan osaksi kehitystyötä. Palveluprototyyppien avulla voidaan varmistua suunnitellun ratkaisun toimivuudesta ennen käytäntöön viemistä. Palvelumuotoilun prosessi vaihtelee tarpeesta ja organisaatiosta riippuen. Lopputulos on erilaisten verkkopalveluiden, sovel-lusten ja toimintamallien yhtälö. Prosessi vaikuttaa liiketoimintaan usein merkittä-västi. (Crasmanin www- sivut 2015)

Pokerstars lanseerasi syksyllä 2014 beta-version uudesta peliohjelmistostaan. Pelaajilla oli mahdollisuus edelleen käyttää vanhaa Pokerstars 6-ohjelmistoaan, mutta he saivat halutessaan siirtyä Pokerstars 7-ohjelmiston käyttäjiksi. Jos kokemus ei vielä miellyttänyt, oli asiakkailla mahdollisuus siirtyä takaisin 6-ohjelmistoon. Beta-vaiheen päättymisen jälkeen 7-ohjelmistosta tulee oletusversio. Tässä vaiheessa kaikille pelaajille tarjotaan 7-ohjelmistoa, mutta heillä on silti mahdollisuus vaihtaa edelliseen versioon ja pelata pokeria vanhassa ja tutussa ympäristössä.

Pokerstars uskoo uuden ohjelmiston olevan käyttäjäystävällisempi uusille pelaajille ja veteraaneille voimakkaampi ja intuitiivisempi. Päivitys tuo uusia ominaisuuksia ja paremmat grafiikat käyttäjien ehdotuksia kunnioittaen. Pelaajien on jatkossa myös helpompi löytää suosikkipelinsä peliohjelmistosta. Pokerstars pyysi pelaajia testaa-maan uutta ohjelmistoa varmistaakseen sen täyttävän asiakkaiden korkeat standardit Pokerstarsin suhteen. (Angioni 2014)

On tavallaan lohdullista, mutta samalla lohdutonta pelaajan näkökulmasta huomata, että Pokerstars tekee jatkuvaa tuotekehitystä, kuten äsken käsitelty ohjelmistopäivi-tys. Aktiivisen harrastajan näkökulmasta sivusto nauttii jo nyt suurta luottamusta ver-rattuna muihin sivustoihin pelaajien keskuudessa. Olisin tyytyväinen alan kilpailuti-lanteen vuoksi, jos joku innovatiivinen tai vaikka vain optimistinen sijoittaja panos-taisi johonkin nettipokerisivustoon ja loisi realistisen kilpailijan Pokerstarsille. Nyt

kilpailijoita on paljon, mutta Pokerstarsin markkina-asemaa uhkaavia kilpailijoita ei käytännössä yhtään.

Harva yrittäjä on kuitenkaan valmis ottamaan riskiä laman aikana, joka koskettaa enemmän tai vähemmän satoja miljoonia ihmisiä tällä hetkellä ja yrittämään markkinoille, joissa voitollinen liiketoiminta on erittäin haastavaa ja alaa dominoi pitkään toiminut yritys, joka on panostanut ympärivuorokautiseen asiakaspalveluun, toivuudeltaan hyvään ohjelmistoon ja tarjoaa markkinoiden ylivoimaisesti vilkkaimpaan pelaajaliikenteeseen. Vilkas pelaajaliikenne tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että ympäri vuorokauden pelaajan on mahdollista saada peliseuraa ja samalla tuoda sivustolle liikevoittoa. Muiden sivustojen pelaajaliikenne on esim. öisin ja aamuisin hyvin hiljaista. Hyvää asiakaspalvelua on myös rahojen kotiutuksien nopeus. Jos pelaaja voittaa sivustolta rahaa, eikä halua säilyttää niitä pelikassana sivustolla, Pokerstarsin kotiutukset ovat usein hämmäyttävän nopeita. Tämä lisää asiakastyytyväisyyttä ja luottamusta sivustoon. On helpompi tallettaa uudestaan sivustolle, josta tietää saavansa rahat myös nopeasti ulos halutessaan.

4 KULUTTAJA JA VALINTAPERUSTEET

Kun sivustoja on satoja, ei sopivan sivuston löytäminen pitäisi olla ongelma. Asia ei kuitenkaan ole niin yksinkertainen kuin voisi kuvitella. Tiettyä tuotetta tai palvelua harkittaessa joutuu miettimään mikä kiinnostaa minua eniten, mikä tuottaa minulle eniten hyötyä ja/tai hupia ja arvoa. Lähipiirisi käyttäytyminen vaikuttaa päätöksiin.

Suomessa ihmiset pitävät usein kotimaisia tuotteita turvallisina ja laadukkaina. Tätä taustaa vasten voisi luulla, että RAY:n nettipokeri olisi suosittu. Kuitenkin viimeisen 24 tunnin aikana sivustolla on parhaimmillaan ollut erittäin vaatimattomat 192 pelaajaa samanaikaisesti. Suomalaisille pelaajille kotimaisuus ei siis ole niin tärkeä asia kuin monilla muilla aloilla. (Pokerscoutin www-sivut 2015) viitattu 11.5.2015

Tuotteen laatu rinnastetaan usein palvelun tai tuotteen teknisiin erittelyihin, tai ainakin niitä pidetään koetun laadun tärkeimpänä piirteenä. Mitä tekniikkakeskeisempi yritys on kyseessä, sitä suurempi riski yleensä on. Todellisuudessa asiakkaat kokevat laadun useimmissa tapauksissa paljon laajemmin ja se pohjautuu muihin kuin tekniisiin ominaisuuksiin. Laatu tulee määrittää siten kuin asiakkaat sen määrittävät. (Grönroos 2009, 100)

Palvelun kokeminen on subjektiivinen prosessi, jossa tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti. Palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä syntyy vuorovaikutustilanteita, jotka sisältävät totuuden hetkiä. Palvelun kokemiseen vaikuttaa merkittävästi se, mitä ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu.

Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on pohjimmiltaan kaksi ulottuvuutta, jotka ovat toiminnallinen eli prosessiulottuvuus ja tekninen eli lopputulosulottuvuus. Hotellivieras saa sängyn, ravintolan asiakas saa aterian, lentomatrustaja kuljetetaan paikasta toiseen tai pankin asiakas saa lainan. Nuo edellä mainitut lopputulokset kuuluvat tärkeänä osana asiakkaan laatukokemukseen. Asiakkaalle on tärkeää, mitä hän saa vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa, ja sillä on merkittävä rooli kun asiakas arvioi palvelun laatua.

Koska asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on monia vuorovaikutustilanteita sekä hyvin että huonosti hoidettuja totuuden hetkiä, teknisen laadun ulottuvuus ei sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Asiakkaan kokemaan laatukokemukseen vaikuttaa myös se, miten tekninen laatu tai prosessin lopputulos toimitetaan hänelle. Ravintolan, pankkiautomaatin tai yritysconsultin saavutettavuus, tarjoilijoiden, pankkivirkailijoiden, bussikuskien ja lentoemäntien ulkoinen olemus, käyttäytyminen, heidän tapansa ja tyyliinsä sanoa sanottavansa vaikuttavat asiakkaan muodostamaan käsitykseen palvelusta. Muut asiakkaat voivat häiritä tai lisätä jonotusaikaa, mutta toisaalta

he voivat vaikuttaa positiivisesti myyjän ja ostajan väliseen vuorovaikutusilmapiiriin. (Grönroos 2009, 100-101)

Asiakkaaseen vaikuttaa se, millaisena hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin ja miten hän saa palvelun. Tämä on laadun ulottuvuus, joka liittyy läheisesti palveluntarjoajan toimintaan ja totuuden hetkien hoitoon. Sitä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. Toiminnallisen laadun arvioiminen objektiivisesti on vaikeampaa kuin teknisen laadun.

Asiakas pystyy useimmiten havainnoimaan yrityksen resursseja, toimintatapoja ja prosesseja. Siksi yrityksen imago on useimmissa palveluissa tärkeä tekijä ja voi vaikuttaa laadun kokemiseen monella tavalla. Jos asiakkaalla on myönteinen mielikuva palveluntarjoajasta, antavat he luultavasti pienet virheet anteeksi. Useat virheet vaikuttavat imagoon negatiivisesti ja jos imago on kielteinen, virheet vaikuttavat suhteellisesti enemmän.

Monet palvelut, kuten materiaalihallinto, toimitukset, valitusten käsittely, tekninen palvelu ja asiakaskoulutus antavat lisäarvoa, joka on osittain teknistä ja osittain toiminnallista. Jos reklamaatio hoidetaan asiakasta tyydyttävästi, reklamaatioprosessin lopputulos on teknisesti laadukas. Asiakas voi silti olla tyytymätön, jos käsittely on ollut aikaa vievää ja mutkikasta. Silloin prosessin toiminnallinen laatu on ollut huono ja koettu kokonaislaatu jää alhaisemmaksi kuin se olisi voinut olla. (Grönroos 2009, 101-102)

Nettipokeriscenessä Pokerstars on isoin ja ”kaunein” brändi. Jos cola-juomascenessä on Coca-Cola, Pepsi ja ehkä Dr. Pepper, niin pokerin saralla ei tällä hetkellä ole muita megabrändejä kuin Pokerstars. Suosittu, tunnettu ja melko luotettavassa maineessa oleva sivusto haalii leijonanosan asiakkaista ja muille jää sitten jämät.

Miksi sitten valita Pokerstars? Isoimmat pelaajamäärät, laaja pelivalikoima, monen mielestä markkinoiden paras pokeriohjelmisto, jossa vähemmän teknisiä ongelmia ja disconnectauksia kuin muilla sivustoilla. Suosituin ja palkintoarvoltaan suurin Euroopassa pyörivä liveturnaussarja European Poker Tour on Pokerstarsin organisoima – ja sinne voi voittaa paikkansa sivuston nettikarsinnoista. Kun miettii mainitsemiani seikkoja, voidaan yhteenvetona todeta, että niin harrastajat ja ammattilisetkin voivat pelata haluamanaan vuorokauden aikana ja löytävät aina peliseuraa. Monien pikkusivustojen pelaajaliikenne painottuu alku- ja loppuiltaan, jolloin niiden aikojen ulkopuolella voi olla vaikeaa pelata juuri omaa suosikkipelimuotoaan.

Edellä mainitsemani trendi Pokerstarsin ulkopuolella on viime vuosina ollut pahe-
nemaan päin. Vielä muutama vuosi sitten turnauksia ja käteispelipöytiä aukesi hyvää
tahtia myös alkuiltapäivisin ja aamuisin. Hyvällä tahdilla tässä yhteydessä tarkoitan
ammattilais- ja puoliammattilaispelaajien tarpeisiin riittävästi pelejä, joka pelaajasta
riippuen tarkoittaa yleensä 4-20 pöydän samanaikaista pelaamista. Taloudellisessa
ahdingossa yrityksillä on kiusaus toimia epärehellisesti – foorumeilla on vihaisia
mielipiteitä pelaajilta, jotka ovat jääneet ilman heille kuuluvia rahojaan kun sivustot
ovat talousvaikeuksissa lopettaneet toimintansa tai pitkittäneet lopettamista viivytte-
lemällä kotiutuksia. Sanomattakin on selvää että dollarit ja eurot kilisevät usein Po-
kerstarsin kassaan ja monopoliasema lähenee.

Muulla kuin Pokerstarsilla pelaavat pelaajat valitsevat sivustot usein parempien ra-
keback-sopimusten vuoksi. Affiliate-markkinoijat tarjoavat monille aktiivipelaajille
sopimuksia, joissa maksetaan pelaajalle tietty prosenttimäärä talolle maksettua rakea
takaisin pelaajalle, joka muodostaa joillekin pelaajille suuren osuuden ansioista.
Alalla yleisesti tiedossa on myös se, että Pokerstarsin pelit ovat usein kovatasoisem-
pia, kuin vastaavan kokoiset pelit pienemmillä sivustoilla. Osa pelaajista priorisoi
luonnollisesti suuremman tuotto-odotuksen ja pelaa vähän tai ei ollenkaan Pokerstar-
silla. Pelaajamäärien ollessa pienempiä monet kuitenkin joutuvat sekoittamaan eri-
kokoisia pelejä ja pelimuotoja valikoimaansa, koska itselle sopivimpaan pelimuotoon
ei löydy tarpeeksi pelaajia yhdellä sivustolla. Monet pelaavat myös samanaikaisesti

eri sivustoilla, jotta saavat pelata omaan mieltymykseensä tarpeeksi montaa pöytää samanaikaisesti.

4.1 Pelaajan odotusarvo

Pokerin odotusarvo riippuu pelaajatyypistä ja pelaajan luonteesta. Jokainen voi miettiä itse mitä viihde tarkoittaa. Itselleni viihde sanana tarkoittaa mukavaa vapaa-ajan aktiviteettia, josta pääsääntöisesti joutuu maksamaan tietyn hinnan joko kertamaksulla tai kuukausittain. Viihdettä on elokuvissa käynti, suosikkisarjojen katsominen television ilmais- tai maksukanavilta, ravintolakäynnit tai rahapelien pelaaminen. Viihde sanana tuo mieleen rentoutumisen ja mukavan ajanvietteen joko yksin tai seurassa – samanlaisten emootioiden kanssa. Siinä missä miellän suosikkisarjan tai hyvän elokuvan katsomisen olevan rentouttavaa tai mukavaa, niin pokeri on aivopelinä keskittymiskykyä ja kärsivällisyyttä vaativaa, mutta samalla jännitystä ja onnistumisen kokemuksia tuovaa. Kyse on ihmisen henk. koht. mieltymyksistä – pitääkö kirjan lukemisesta vai benjihypystä, possujunasta vai vuoristoradasta.

Odotusarvoja pokerin suhteen voivat olla esim. suuren voiton tavoittelu, isojen bluffien tekeminen tiettyä ärsyttävästi pelaavaa vastustajaa kohtaan tai työviikon jälkeinen nappien painaminen (arjesta irrottautuminen). Se mikä toisissa aiheuttaa negatiivisia emootioita, on toisille juuri se mikä saa palaamaan pelin pariin yhä uudestaan. Pelissä on epävarmuutta, jännitystä ja adrenaliinia. Epävarmuus on yksi vallitsevista ”arvoista” koko pelin suhteen. Ikinä et peliä aloittaessasi voi olla varma pelisession lopputuloksesta. Tunnekontrolli on erittäin suotavaa positiivisen odotusarvon saavuttamiseksi – innokkaasti aloitettu pelisessio voi itsekontrollin pettäessä muuttua hampaiden kiristelyksi.

Jos mietitään odotusarvoa pokeriteoreettisesti ja matemaattisesti, odotusarvo on rahasumma, jonka häviät tai voitot tietyn panostuksen tekemällä. Esim. päätät ystäväsi kanssa lyödä vetoa kolikonheiton tuloksesta. Jos lyöt yhden euron kruunalle ja kaverisi kruunalle, odotusarvosi tässä vedonlyönnissä on nolla. Todennäköisesti voitot

yhden euron puolet kerroista ja häviät euron puolet kerroista. Keskimäärin siitä tulee tasapeli. Matemaattisesti laskettuna tuloksia tässä tapauksessa on kaksi: + 1€ ja -1€. Tämä tekee kummankin tuloksen todennäköisyydeksi 0,5. Siten odotusarvosu on nolla. Raha ei tule tyhjistä eikä katoa tyhjiin. Jos yhden pelaajan odotusarvo on positiivinen, toisella täytyy olla negatiivinen. Kaikkien odotusarvojen summan tulee olla nolla. (Sklansky, Miller & Malmuth 2006, 19-20)

Pokerissa pitää tehdä mahdollisimman paljon positiivisen odotusarvon päätöksiä, ja samalla välttää negatiivisen odotusarvon päätöksiä. Hold'em pokerissa sinulla on kolme vaihtoehtoa: luopua, maksaa tai korottaa. Tavoitteena on valita korkeimman odotusarvon vaihtoehto. Maksamisen ja korottamisen odotusarvoa on usein vaikea määrittää, mutta luopumisen odotusarvo on aina nolla – et voita tai häviä yhtään enempää. Jos siis maksamisella tai korottamisella on positiivinen odotusarvo, ei kannata luopua. (Sklansky ym. 2006, 23)

4.2 Ostoprosessi

Lähes kaikki ihmisen tarpeet tyydyttyvät jonkun toisen ihmisen työn tuloksena. Yhteiskunta ei olisi toimiva ilman ostamista ja myymistä. Pääsääntöisesti ostotoiminta pitää huolen siitä, että yrityksen on mahdollista harjoittaa voitollista liiketoimintaa tyydyttämällä asiakkaan tarpeita. Nykyihminen ei pysty elämään ilman palveluja ja tavaroita. Tarpeiden tyydyttämisen välttämättömyys on synnyttänyt koko elinkeinoelämän, kuten erilaiset kaupat, tehtaat, kauneushoitolat, ravintolat yms. organisaatiot. Suurin osa kaikista ihmisen tarpeista tyydytetään jonkin myyntityön tuloksena. Osto- ja myyntityön tehtävänä on yhdessä auttaa tarpeiden tyydyttämisessä, eli puutetunteen poistamisessa. Kaikki organisaatiot ja yritykset ovat palveluorganisaatioita. Onnistunut vuorovaikutus erilaisten ihmisten kesken on organisaation ja siinä toimivan henkilön menestymisen kulmakivi. Kaikkia organisaation ihmis- ja asiakassuhteita on hoidettava hyvin. Yritysten pitää edellyttää, että sen palveluksessa työskentelevät ihmiset tulevat toimeen kaikkien asiakkaiden kanssa. Erityisesti myynti- ja ostotehtävissä työskentelevien on hallittava erilaisten vuorovaikutustilanteiden ihmis-suhteet yrityksen etujen mukaisesti. (Rauhala 2011, 11-12)

Nettipokerin parissa tarpeentyydyttäjä on asiakkaalle toimiva pelisivusto tai pokeri-foorumi. Sivusto tarjoaa pelaajalle mahdollisuuden saada viihdettä, ajankulua tai puitteet pelata pokeria tuottoisasti hyvin hoidetulla sivustolla. Jos asiakas on tyytyväinen tarjottuun palveluun, palaa hän sivustolle uudestaan tuomaan tuottoa palveluntarjoajalle. Asia ei kuitenkaan ole aina näin yksinkertainen. Jos ja kun pieniä tai isompia ongelmia asiakassuhteessa kuitenkin syntyy, on sivuston asiakaspalveluhenkilöiden tärkeää olla tilanteen tasalla. Pokerisivustoilla tällainen tilanne tarkoittaa esimerkiksi asiakkaasta riippumattomia yhteysongelmia. Kun pelaaja häviää rahaa itsestä riippumattomista syistä, on sivuston tärkeää tutkia ja varmistaa asia. Yleensä näissäkin tilanteissa asiakkaan pitää kuitenkin olla aloitteellinen. Sivustot harvoin maksavat asiakkailleen hyvityksiä ilman asiakkaan aloitetta. Asiakaspalvelun vuorovaikutus ko. tilanteessa saattaa ratkaista sen, vaihtaako asiakas kilpailevalle sivustolle vai jatkaako kokemistaan ongelmista huolimatta heidän asiakkaanaan. Tilanne vaatii asiakaspalveluhenkilöiltä tilannetajua, ongelmanratkaisukykyä ja empaattisuutta pettynyttä asiakasta kohtaan. Hyvin hoidettu ongelma saattaa jopa lisätä asiakkaan tyytyväisyyttä, vahvistaa asiakassuhdetta ja lisätä sen myötä yrityksen kannattavuutta.

Ostoprosessi käsittää useita eri vaiheita. Ensimmäisessä tunnistetaan tarve tai ongelma. Tarpeen laukaisijana toimii jokin ärsyke. Se voi olla sisäinen, kuten nälkä tai ulkoinen, kuten mainos. Kun tarve on tunnistettu, etsitään tietoa ja käsitellään sitä, miten havaittu tarve ja siihen liittyvä ongelma olisi mahdollista ratkaista. Yleensä tiedon etsiminen alkaa yleisenä asiaan liittyvän tiedon tarkkailuna, josta se kehittyy aktiiviseksi tiedonhauksi, jossa tunnistetaan erilaisia vaihtoehtoja ongelman ratkaisemiseksi. Lähteitä tiedonhakuun ovat ystävät, kollegat ja perheenjäsenet, kaupalliset keinot kuten mainonta, myynninedistäminen, asiakaspalvelu tai tuotepakkaus, median esittämät arvioinnit tai henkilökohtaiset tuotekokeilut.

Seuraavassa vaiheessa asiakas alkaa arvioimaan eri ratkaisuvaihtoehtoja. Kriteerien luonne ja lukumäärä vaihtelevat, mutta perustana arvioinnille toimii mielikuva, joka

asiakkaalla on tuotteesta jo valmiiksi. Myös mahdollinen epävarmuus valintatilanteessa vaikuttaa päätöksen, koska kuluttajan riskinottohalu ja -kyky vaihtelevat.

Lopulta on ostamisen ja valinnan aika. Ratkaisu tehdään vaihtoehtojen arvioinnissa muodostettujen mielipiteiden perusteella. Valintoihin voi toki vaikuttaa myös muiden ihmisten mielipiteet. Mielipiteiden voimakkuus ja yksilön halu samaistua tiettyyn viiteryhmään vaikuttavat valintoihin. Suuri vaikuttaja päätöksessä on myös vaihtoehdon sisältämä riskin määrä. Siihen vaikuttavat mm. epävarmuus onnistumisesta ja sijoitettava rahamäärä. Joskus myös oppimiskyky voi olla merkittävä riskitekijä ostopäätöstä tehtäessä. Lisäksi monet markkinoinnilliset toimenpiteet vaikuttavat kuluttajan valintaan. Myös tuotteen toimittaja tai valmistaja, oston ajankohta ja määrä sekä maksu- ja toimitustapa voivat olla toisille kuluttajille merkityksellisempiä kuin toisille. (Raatikainen 2008, 26-27)

Kun pokerista innostunut henkilö on tehnyt päätöksen aloittaa pelaaminen tietyllä sivustolla, on hänen yleensä ladattava ko. sivuston tarjoama peliohjelmisto koneelleen. Jotkin sivustot tarjoavat mahdollisuutta pelata myös selaimella. Sivustot tarjoavat pääsääntöisesti hyvin selkeät ohjeet ohjelmiston lataamiseen. Tämä on tärkeää pelin houkuttelevuuden kannalta. Itse ainakin kokisin hyvin turhauttavana tilanteen jossa kiinnostukseni tiettyä palvelua kohtaan on herännyt, mutta ohjeet ovat epäselvät ja minun on vaikea päästä haluamani palvelun asiakkaaksi. Kun ohjelmisto on ladattu koneelle, on vuorossa pelitilin luominen. Tässä vaiheessa pelaajan tehtävänä on antaa itsestään perustiedot kuten nimi, osoite, puhelinnumero ja keksiä itselleen pelaajanimi ja avatar. Monet sivustot tarjoavat myös livechatin, jossa voi kysyä vinkkejä askarruttaviin kysymyksiin ja tilin luominen esim. tuottaa hankaluuksia. Tämä on luonnollisesti tärkeä osa uusien asiakkaiden kiinnittämisessä, ei haluta menettää potentiaalisia asiakkaita, joten apua on saatavilla joko suoraan livechatissa tai e-mailin kautta. Puhelinnumero ja e-mail jäävät siis palveluntarjoajan haltuun, mikä tarkoittaa sitä, että sivusto voi lähestyä (ja yleensä lähestyy) asiakasta erilaisten tarjouksien kanssa, vaikka pelaaja ei olisi vielä tehnyt yhtään rahatalletusta pelitilille.

Kun tili on onnistuneesti luotu ja poltteet pelata ovat kovat, on luonnollisesti seuraava vaihe tehdä talletus. Sivustot tarjoavat ilmaisia tutustumispelejä, mutta jos tarkoituksena on päästä oikean pokerin makuun, on ilmaispeleillä hyvin vähän tekemistä oikean pokerin kanssa. Kun pelissä on rahaa, tulevat pelin oikeat elementit, kuten riskinhallinta ja oikeat päätökset paremmin esiin. Agressiivisesta panostamisesta ei luultavasti ole juurikaan hyötyä leikkirahapeleissä, koska rahallisen riskin tappiota ei ole olemassa.

Pelitilille pystyy tallettamaan rahoja mm. pankkisiirrolla, pankkikortilla ja erilaisten nettilompakoiden avulla, joista yleisimmin käytettyjä ovat mm. Skrill ja Neteller. Talletusvaihtoehtoja on mahdollisimman monia, jotta kaikille potentiaalisille asiakkaille löytyy sopiva menetelmä. Olisi ikävää menettää potentiaalinen asiakas sen takia, että sivustolla ei olisi tarjota kullekin sopivaa talletusmenetelmää. Rahan tallettaminen sivustoille on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi. Rahan kotiuttaminen ei kuitenkaan aina ole yhtä yksinkertaista. Menetelmät vaihtelevat hieman, mutta pelaajat voivat sivustosta riippuen joutua lähettämään asiakaspalveluun mm. kuvan passistaan ja/tai kuvan kotiosoitteeseen tulleesta laskusta, joiden avulla pyritään vahvistamaan pelaajan olevan se ketä esittää olevansa ja mm. sen että pelaaja on täysi-ikäinen. Jos pelaaja jää kiinni väärin henkilötietojen antamisesta ja ilmenee henkilön olevan esim. alaikäinen, jäävät kotiutukset tulematta. On mielestäni hyvä, että huijauksia pyritään ehkäisemään, mutta raha tuntuu sivustoille kelpaavan, koska rahojen tallettaminen on vähemmän valvottua kuin niiden kotiuttaminen on.

4.3 Pokerisivustot

Nettipokerisivustoja on olemassa satoja – tällä hetkellä yli 600 kpl ja uusia syntyy (ja kaatuu) kovalla vauhdilla. Pokeriteollisuus on kuin jatkuvassa murroksessa ja tarkkaa määrää on hyvin vaikea löytää. (Pokerscoutin www- sivut 2015) viitattu 27.4.2015

Todellisuudessa suuri osa pokerisivustoista kitkuttelee selviämisen rajamailla. Pokerifoorumeilla törmää usein tyytymättömiin käyttäjiin, joilla on ongelmia esim. voittojen kotiuttamisessa tai sivuston asiakaspalvelut eivät vastaa pelaajan kysymyksiin. Sivuston valinnassa on siis syytä tehdä hieman taustatyötä ja kysellä myös pokeria pelaavilta tuttavilta (jos niitä on) miten asiakaspalvelu, sivustolle rahan tallettaminen ja kotiutus ovat toimineet. Hyvien talletusbonuksien ja muiden erilaisten etuuksien perässä juokseminen tuntemattomalla pikkusivustolla saattaa käydä kalliiksi käyttäjälle esim. sivuston mennessä konkurssiin. Sivustojen omistajatahot ovat usein hankalia selvittää ja asian eteenpäin vieminen ei ole helppoa.

Tällä hetkellä Pokerstarsilla käteispelipöydissä on yhteensä 17386 pelaajaa kun tämän listan kakkosella 888pokerilla pöydissä viihtyy 2173 pelaajaa. Tilanne on viime vuosina mennyt siihen suuntaan, että Pokerstars dominoi ja mailla halmeilla ei näy todellisia kilpailijoita. Pokerstars on tehnyt valtavasti markkinointityötä ja sivustoa pidetään yleisesti luotettavimpana toimijana. (Pokerscoutin www-sivut 2015) viitattu 27.4.2015

4.3.1 888poker

888poker tarjoaa nimensä mukaisesti pokeria, mutta myös casinon ja urheiluedonlyöntiä. Slovenialainen ystäväni, joka hankkii elantonsa 888pokerin pöydissä, sanoo sivuston jostain syystä vetävän puoleensa melko paljon ns. ”paisteja”, eli huonosti pelaavia vastustajia, mikä tekee siitä luonnollisesti kiehtovan vaihtoehdon pokeria tulonlähteenä pelaaville. 888pokerilla voit pelata myös Android, iPad ja iPhone -laitteilla. Sovellus mahdollistaa suosituimman pokerimuodon Texas Hold´emin pelaamisen ja urheiluedonlyönnin verkossa. (888 pokerin www -sivut 2015) viitattu 27.4.2015

888poker on putsaillut palkintopöytää vuosina 2009-2013 kunnioitettavalla tavalla. Voitettuja palkintoja ovat Casino operator of the year 2009, Socially responsible operator of the year 2010, Best poker software of the year 2011, Poker operator of the year 2012, Operator of the year 2013, Poker operator of the year 2013 ja Casino operator of the year 2013. Palkinnot ovat EGR operator Awardsin myöntämiä. EGR (eGaming Review Magazine ja EGRmagazine.com) ovat online-vedonlyönnin arvostettuja julkaisijoita jotka keskittyvät pelialan uutisointiin ja haasteisiin. (Egrmagazinen www-sivut 2013)

Palkinnot tällä alalla ovat mielestäni asia, jota tulee arvostaa senkin takia, että alalla on monenlaista toimijaa, joilla on maksuvaikeuksia. Pelaajat sijoittavat omia rahojaan vedonlyönti- ja pokerisivustoille – joskus suuriakin määriä, joten lähtökohtaisesti on turvallisempaa valita iso ja/tai palkittu toimija alalla. En tunne montakaan pokerinpelaajaa, joilla ei olisi ikinä ollut viivytyksiä tai ongelmia voittojen kotiuttamisessa.

4.3.2 Full Tilt Poker

Full Tilt Pokerin sivustoa avatessani turhaudun alati pyöriviin mainokseen etusivulla. Full Tilt Poker oli ennen pokerin mustaa perjantaita kova kilpailija Pokerstarsin kanssa. Sivustolla pyörivät tuolloin myös ns. high rollerit eli isojen panosten pelaajat joita pokeria seuraava maailma seurasi innokkaasti. Sivuston syöksy on ollut jyrkkää ja tätä kirjoittaessa käteispöydissä pelaajia on pokerscout.comin mukaan noin 1500. (Pokerscoutin www-sivut 2015) Viitattu 27.4.2015

Sivusto houkuttelee uusia pelaajiaan mm. tutustumispöydillä, joissa pelaajat voivat kokeilla eri pelityyppettä ja kehittää pokeritaitojaan. Peli etenee hitaammalla tahdilla kuin tavallisissa pöydissä ja pelaajat saavat vihjeitä pelin pöytäasetuksista ja tärkeistä osa-alueista pelin sisällä.

Oikeus pelata tutustumispöydissä loppuu käteispeleissä 2000 jälkeen, jonka jälkeen pelaajaa ei lasketa enää aloittelijaksi. 2000 pelatun käden raja koskee aina yhtä pelimuotoa: voit pelata toisia pelimuotoja aloittelijana myös 2000 kättä. Tutustumispöydissä panokset ovat pienimmät mitä sivustolla on tarjota. (Full Tilt Pokerin www-sivut 2015)

Full Tilt Poker-sovelluksen voit hankkia iPhoneen, iPadiin ja iPod touch-laitteelle, sekä Android-laitteille. Pelaaminen onnistuu niin oikean rahan kuin leikkirahan peleissä. Full Tiltin mobiilisovelluksen Apple-laitteisiin voi ladata suoraan App Stores-ta ja Android-laitteisiin Full Tiltin kotisivuilta. (Full Tilt Pokerin www-sivut 2015)

Pokerstars osti Full Tilt Pokerin 31.7. 2012 730 miljoonalla dollarilla. Kauppasummasta 547 kuuluu kuitenkin USA:n oikeusministeriölle, josta maksetaan yhdysvaltalaiset pelaajien sivustolla jumissa olevat rahat. Yhdysvaltain ulkopuoliset pelaajat puolestaan vastaanottavat 184 miljoonaa dollaria jumissa olleita rahoja. Pokerin mustasta perjantaista toisaalla lisää. (Pokeristan www-sivut 2015)

Full Tiltin vahvuus on kautta vuosien ollut pokeriohjelmisto, jota on pidetty markkinoiden parhaana. Kyseessä on kuitenkin makuasia, vastaavasti monet pitävät Pokers-tarsin ohjelmistoa parhaana. Omakohtaisesti voin sanoa, että itse pelitapahtuma Full Tiltillä on ollut miellyttävä, ohjelmisto on nopea ja kevyt koneelle.

4.3.3 Pokerstars

Pokerstars on maailman isoin pokerisivusto niin pelaajamäärältään kuin pelitarjonnaltaankin. Asiakaspalvelu on toiminnassa vuorokauden ympäri ja pokeriohjelmistoa pidetään yleisesti parhaana markkinoilla. Luonnollisesti sivustolta löytyvät pelien säännöt ja käsien arvojärjestykset. Sivusto tarjoaa leikkirahapelejä ja oikean rahan pelejä. Nimensä mukaisesti leikkirahapeleissä raha ei ole aitoa, vaan voit pelata hu-

vin vuoksi voittaaksesi leikkirahaa pelataksesi lisää. Oikean rahan peleissä turnausmaksut tai käteispelimerkit ovat sinun omaa rahaasi. (Pokerstarsin www-sivut 2015)

Pokerstars järjestää maailmanlaajuisesti merkittävimpiä nettipokeriturnauksia. Joka vuosi pelataan nettipokerin maailmanmestaruuskilpailut, jotka tunnetaan nimellä WCOOP (World Championships of Online Poker) ja keväisin SCOOP (Spring Championships of Online Poker). Palkintopotiltaan isoimmat viikoittaiset turnaukset ovat Sunday Million ja Sunday Warm-Up, jotka pelataan joka sunnuntai lukuun ottamatta WCOOP:n ja SCOOP:n aikaan. Niihin pääsee mukaan maksamalla 215 dollarin osallistumismaksun. (Pokerstarsin www- sivut 2015)

Monella pokerisivustolla on oma ammattilaistallinsa, joka pelaa esim. liveturnauksia ”tallin väreissä” eli pelaajalla on esim. pokerstarsin huppari ja/tai lippis. Alan suurimpana toimijana pokerstarsin talli on täynnä pokerin isoimpia nimiä kuten Daniel Negreanu, Jason Mercier ja Vanessa Selbst ja monia muita miljoonia pokerilla tienneitä tähtiä. (Pokerstarsin www- sivut 2015)

Pokerstarsin kanta-asiakasohjelma on nimeltään Pokerstars Vip Club. Oikean rahan pelejä pelaamalla pelaajat alkavat tienamaan uskollisuuspisteitä joilla voi sitten hankkia erilaisia palkintoja. Vip-tasoja on tällä hetkellä 7. Mitä korkeammalla tasolla olet, sitä parempia palkintoja voit hankkia. (Pokerstarsin www- sivut 2015)

Vip-kaupasta voit ostaa ansaitsemillasi uskollisuuspisteillä mm. vaatteita, turnauslippuja netti- tai liveturnauksiin, tietokonetarvikkeita, pokeritarvikkeita, elektroniikkaa, kirjoja, lahjakortteja ja virustorjuntaa. Voit myös vaihtaa ansaitsemasi pisteet rahaksi. (Pokerstarsin www- sivut 2015)

5 POKERIN MARKKINOINTI

Pokerisivustot ovat markkinoinnissa hyvin aktiivisia ja jopa aggressiivisia. Kun olet luonut pelitilin pelisivustolle, alkaa tarjouksia sadella pilvin pimein. Pikainen katsaus maililaatikkooni osoittaa, että markkinajohtaja Pokerstars on lähestynyt minua seitsemän kertaa viimeisen 10 päivän aikana. Myös mm. 888poker on houkutellut minua pöytiinsä erilaisilla tarjouksilla. Minua on informoitu mm. miljoonan Pokerstarsilla voittaneesta pelaajasta, tarjottu mahdollisuutta saada ilmaiset 20 dollaria pelirahaa 10 dollarin talletuksen myötä 888pokerille ja mainostettu kohta alkavaa turnaussarjaa Full Tilt Pokerilla.

Mailitulva on niin valtava, että en edes avaa useimpia maileja, mutta pienimuotoisena yrittäjänä en ole lähtenyt estämään minuun kohdennettua markkinointia, koska kieltämättä jotkut edut ovat kiehtovia ja minun tulee olla aina valppaana käyttääkseni hyvät edut. Huomionarvoista tilanteesta on se, että lähes kaikki saamani mailit tulevat sivustoilta, joissa en ole aikoihin pelannut. Mainonta kohdistuu siis vahvasti entisiin asiakkaisiin, jotka ovat jostain syystä vaihtaneet muualle tai lopettaneet pelaamisen kokonaan. Ilmiö on hyvin sama kuin bisneksessä ylipäätään – uusien ja palaavien asiakkaiden edut ovat hetkellisesti huomattavan hyvät. Kukapa ei olisi huomannut vakuutusyhtiöiden alennuksia uusille asiakkaille tai järjettömän halpoja kuntosalikortteja nyt 100 ensimmäiselle!

5.1 Digitaalinen markkinointi

Digitaaliset kanavat ovat nousseet merkittäviksi asiakaspalvelun, asioinnin ja kaupankäynnin kanaviksi ja tulleet jäädäkseen markkinoijien toimintatavoiksi. Digitaalisuus ei ole enää marginaalinen uusi ilmiö, vaan keskeinen osa nykyaikaista liiketoimintaa. Digimarkkinoinnin muotoja ovat esim. verkkosivut, verkkomainonta, sähköpostimarkkinointi ja mobiilimarkkinointi. Niiden avulla voidaan mm. hankkia asiakkaita ja myyntijohtolankoja, välittää tarjouksia ja tietoa, kertoa tuotteista ja palveluista monipuolisemmin, rakentaa brandimielikuvia ja tunnettuutta, oppia asiakkaiden tarpeista, kiinnostuksista ja lanseerata tuotteita nopeasti. Vaikka digikanavien käyttö

yleistyy markkinoinnissa, suuri läpimurto niiden hyödyntämisessä tullaan luultavasti näkemään siinä, miten niitä hyödynnetään asiakassuhteiden vaalimiseen, johon ne tarjoavat kustannustehokkuutta, personointia ja vuorovaikutteisuutta.

Yhä useampi kuluttaja aloittaa ostoprosessin internetissä ja hyödyntää sitä läpi koko tiedonetsintä- ja ostoprosessinsa sekä kommunikoidessaan muiden asiakkaiden kanssa saadakseen vinkkejä, kokemuksia ja keskustelua aiheesta. Ennen lähetettiin paperisia suoramarkkinointikirjeitä autoista kohdennetusti asiakkaille, joiden markkinoija oletti olevan kiinnostuneita heidän tuotteestaan. Sitten tulivat verkkosivut, joilla kerrottiin entistä monipuolisemmin ja rikkaammin tuotteista ja annettiin asiakkaille mahdollisuus tutustua, räätälöidä ja leikkiä sekä viihtyä haluamansa auton kanssa virtuaalimaailmassa. Tämän jälkeen otettiin käyttöön myös digitaaliset kanavat kohdennettujen tarjousten tekemiseen ja yhteydenpitoon asiakkaan kanssa. (Merisavo, Vesanen, Raulas & Virtanen 2006, 15-16)

Digitaalisten kanavien kautta tapahtuva viestintä on usein perinteistä viestintää kustannustehokkaampaa. Esim. sähköpostien lähettäminen on suhteessa halvempaa kuin kirjeiden lähettäminen. Mittakaavaedut tulevat hyvin esiin isoissa asiakaspostituksissa, joissa yhden lisäsähköpostin kustannus on pieni verrattuna kirjeen lähettämiseen, joissa hinta per kirje on yleensä suunnilleen sama. Tästä syystä monet markkinoijat harkitsevat kanta-asiakaskirjeen korvaamista sähköpostilla. Kustannustehokkuuden ansiosta asiakkaaseen voidaan olla yhteydessä aktiivisemmin ja monipuolisemmin. Tämä vaikuttaa asiakassuhteisiin positiivisesti. Positiiviset vaikutukset syntyvät, kun asiakas kokee saavansa arvoa saamistaan viesteistä. Arvo voi syntyä mm. uudesta tiedosta, tuote- tai käyttöopastuksesta, muistamisesta ja välittämisestä.

Digitaalista asiakassuhdeviestintää voidaan kohdentaa ja personoida asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisesti. Esim. asiakkaiden yhteydenotto- ja tarjouspyyntöihin voidaan reagoida henkilökohtaisesti ja nopeasti. Monet asiakkaat ovatkin oppineet kilpailuttamaan mm. pankkeja ja vakuutusyhtiöitä internetissä. Personointi ja interaktiivisuus tekevät asiakassuhdeviestinnästä tehokkaampaa ja myös asiakkaan näkökul-

masta arvokkaampaa. Kustannussäästöjen, kaupankäynnin ja kampanjoinnin ohella digitaalinen markkinointi tarjoaa hyviä mahdollisuuksia asiakassuhteiden vahvistamiseen myös pitkällä tähtäimellä. Todettuja positiivisia vaikutuksia ovat mm. asiakas- ja brandiuskollisuuden kasvaminen, asiakkaiden aktivoituminen ja kiinnostuneisuuden lisääntyminen sekä paremmat palvelukokemukset. (Merisavo ym. 2006, 45-46)

Paitsi nykyisten asiakkaiden kanssa viestimiseen ja asiakassuhteen vahvistamiseen, digitaaliset kanavat tarjoavat hyviä keinoja myös uusien asiakkaiden hankkimiseen ja myyntijohtolankojen keräilyyn. Erilaisten internetportaalien ja yhteisöpalvelujen avulla pystytään tavoittamaan suuri määrä potentiaalista asiakaskuntaa, ja heiltä voidaan samalla kerätä tietoa sekä pyytää lupaa sähköiseen suoramarkkinointiin. Tehostuneen interaktiivisuuden myötä asiakkaiden toisilleen levittämät markkinointiviestit ja suositukset voivat myös toimia tehokkaina asiakashankinnan välineinä. (Merisavo ym. 2006, 138)

Digitaalista markkinointia käytetään myös paljon myynnin edistämiseen erilaisten promootioiden, tapahtumien ja kilpailujen avulla. Onnistuneissa toteutuksissa yhdistyvät usein digitaalisten kanavien tarjoamat hyödyt, kuten interaktiivisuus ja kuluttajien osallistaminen kampanjan sisällöntuottoon, nopea kampanjan muokkaus ja hienosäätö nopeasti, usein jo sen etenemisen aikana tehdyn, seurannan antamien tuloksien perusteella. (Merisavo ym. 2006, 140-141)

5.2 Talletusbonukset

Talletusbonukset ovat hyvin yleinen keino haalia uusia- ja palaavia asiakkaita. Talletuksen yhteydessä on käytettävä koodia joka aktivoi bonuksen. Kun talletus on onnistunut, ja rahat ovat pelitilillä, tulee pelaajan aloittaa bonuksen kartuttaminen tuottamalla riittävästi rakea tietyn määräajan kuluessa. Jos määräaika ylittyy ennen tarvittua rake-määrää, menee bonus osittain hukkaan. Bonus voidaan maksaa pelaajan pelitilille hyvin pienien etenemisten välein (esim. 10 dollaria), jotta pelien mennessä

huonosti pelaajan pelitili ei tyhjenisi, koska pelaajan pelitilin tyhjentyminen on usein uhka myös pelintarjoajalle. Bonus aktivoi pelaajaa, joka useissa tapauksissa pelaa normaalia pelimäärää huomattavasti enemmän, koska ei halua jättää bonustaan kesken. Talletusbonuksia tarjotaan mm. pokerifoorumien ja pokerisivustojen omien sivujen kautta vanhojen, nykyisten ja uusien asiakkaiden aktivoimiseksi.

5.2.1 Jackpot-turnaukset

Sivustojen tulee koko ajan etsiä uusia juttuja saadakseen bisnekselleen tuottoa laman ja epävakauden aikana. Suurin pokeribuumi on ollut ohi jo vuosia sitten. Useat eri sivustot ovat lanseeranneet omia jackpot – turnauksiaan houkuttaakseen vanhat ja uudet hupipelaajat pöytiinsä.

Pokerstars lanseerasi 2014 formaatin nimeltä Spin & Go. Peli on jotain pokerin, loton ja ruletin välimaastosta. Turnaus alkaa kun 3 pelaajaa on rekisteröitynyt, jolloin pelipöydän keskellä pyörivä ”rulla” arpoo palkintopotin josta pelataan. Arvotun summan saa pelaaja, jolla on turnauksen lopussa kaikki merkit edessään. Todennäköisyys osua turnaukseen, jossa isoimmasta jackpotista pelataan, on yksi sadasta tuhannesta. (Pokerstarsin www- sivut 2015)

5.2.2 Lehtimainonta

2010 voimaan astuneen arpajaislain vaikutukset alkoivat heti näkyä todellisuudessa, kun suomalainen pokerilehti joutui lopettamaan toimintansa lain vuoksi. Lainsäätäjien mukaan pokerilehti loukkaa arpajaislain tavoitetta ”tehostaa rahapelaamisesta aiheutuvien sosiaalisten ja terveydellisten haittojen ehkäisyä ja lisätä viranomaisten keinoja puuttua lainvastaiseen pelitoimintaan”.

Uudenmaan kokoomusnuorten mielestä pokerilehtien vainoamisella ei vaikuteta ongelmapelaamiseen, mutta toimet alkavat muistuttaa sanavapauden rajoittamista. Vastavia ulkomaisia lehtiä voidaan Suomessa edelleen julkaista, mutta kotimaisilta lehdistä julkaisu-oikeus vietiin. (Pokerisivujen www-sivut 2015)

Lainsäädännön ollessa näin tiukka, on pokerisivustojen mainonta Suomessa tätä nykyä hyvin haastavaa ilman mahdollisuutta mainostaa palveluitaan tv:ssä tai printtimediassa. Mainonta kohdistuu hyvin vahvasti nykyisiin ja entisiin asiakkaisiin mailin, puhelimen tai kirjeiden välityksellä. Ulkomaiset tv-kanavat kuitenkin markkinoivat pokeria ja kasinopelejä mm. Eurosportilla ja MTV:llä (Music Television).

5.3 Pokerifoorumit

Pokerifoorumit ovat jo vuosia olleet alan harrastajien suosiossa. Foorumeilla voi avata keskusteluja kaikesta alaan liittyvästä, mutta myös siihen kuulumattomista asioista. Foorumit ovat alan harrastajia yhteenliittävä voima, joissa voi luoda kontakteja pelillisillä ja pelin ulkopuolisilla intresseillä. Foorumit sisältävät pelaajien päiväkirjoja eli blogeja, uutisia alan ajankohtaisista asioista ja erilaisia etuja pokerisivustoille yhteistyökumppanuuksien ansiosta. Erilaisten pelitilanteiden postaaminen on ollut ennen hieman suuremmassa suosiossa kuin nykyään. Pelaajat postaavat käsihistorioita ja kysyvät vinkkejä ja uusia näkökulmia eri pelitilanteisiin. Em. mainitun toiminnan väheneminen johtuu luultavasti siitä, että hyvät pelaajat eivät halua enää niin avoimesti antaa vinkkejä huonommille pelaajille, koska haluavat säilyttää etunsa pelipöydissä olevia paisteja (huonot taidot omaavasta pelaajasta käytetty termi) vastaan.

Luotettavien ja tunnettujen pokerisivustojen kautta avatut pelitilit ovat pääsääntöisesti hieman luotettavampia, koska foorumit haluavat näkyvyyttä ja käyttäjiä. Toimiminen epäluotettavan yhteistyökumppanin kanssa saattaa myös foorumin huonoon vailoon. Foorumi, jonka kautta pelitilin avaa, toimiikin eräänlaisena pokerinpelaajan ammattiliittona, joka pystyy valvomaan pelaajan etuja ja oikeuksia.

5.3.1 Pokerisivut.com

Pokerisivut.com on suosituin pokeriyhteisö koko Pohjois-Euroopassa yli 100 000 jäsenellään. Sivusto tarjoaa jäsenilleen erilaisia kampanjoita, etuja ja sopimuksia. Sopimuksista puhuttaessa kyseessä ovat yleensä rakeback–sopimukset.

Vip–palvelu tarjoaa nettipokerin harrastajille mahdollisuuden erinomaisiin palautuksiin ja etuihin. Aloittelijoille Pokerisivut tarjoaa välineitä kohti tuottavaa harrastusta tai pokeriammattilaisuutta. Rakeback–edut, käsihistoria- ja pokerikeskustelut auttavat aloittelevan pelaajan alkuun nettipokerin maailmassa.

Pokerisivut.com–sivuston omistaa pääosin Igame Entertainment–konserni, joka on suomalaisten online-pelaamisen asiantuntijoiden perustama pelialalla toimiva palveluyritys. Igame entertainment tarjoaa nettirahapelejä ja peliyhteisöjä suomalaisille ja kansainvälisille pelaajille. Sivuston pyrkimys on uudistaa ihmisten mielikuva internetin rahapelialasta toimien avoimesti, luotettavasti ja läpinäkyvästi. (Pokerisivujen www- sivut 2015)

5.3.2 Pokeritieto.com

Pokeritiedon slogan kuuluu ”Pokeri ja nettipokeri – taitopelien aatelia”. Monet asiat ovat samalla tavalla kuin Pokerisivuillakin. Pokeritiedossa voit blogittaa, keskustella eri pelitilanteista ja verkostoitua toisten kanssa. Kuten foorumien tapaan kuuluu, myös rakeback–tarjouksia löytyy Pokeritiedon kautta pelitilin avanneille pelaajille.

Pokeritieto on ehkä aavistuksen Pokerisivuja tuntemattomampi sivusto. Toki alan harrastajien keskuudessa sivusto on hyvin tunnettu, mutta imagoltaan pokeritieto on mielestäni hieman konservatiivisempi ja sivusto näyttää hieman retrommalta kuin sisarsivustonsa. Pokeritiedon keskusteluosiot ovat usein hyvin viihdyttäviä. Siinä

missä Pokerisivut vetää puoleensa keskimäärin nuorempia pelaajia, Pokeritiedossa yksi tunnetuimmista aktiiveista on herra nimeltä Aki Pyysing. Pyysing on esiintynyt myös päämedioissa pokerin puolestapuhujana ja asiantuntijana. Aki Pyysing on säilynyt suurelle yleisölle hyvin tuntemattomana, mutta alan piireissä hän on yksi tunnetuimmista.

Lappeenrannasta kotoisin oleva, nykyisin Helsingin Kampissa asuva Pyysing sai kunnianosoituksen merkittävästä työstä pokerin hyväksi vuoden 2013 Finnish Poker Awardseissa, jossa hänet valittiin vuoden pokerinaamaksi. Pyysing on pokeriammatillaisuuden lomassa tehnyt paljon PR-työtä puhdistukseksi pokerin julkisuuskuvaa. Hän toimii myös Suomen Pokerinpelaajien Ry:n varapuheenjohtajana.

Pyysingin tie kävi nuorena Lappeenrannasta Helsingin Kauppakorkeakouluun, josta hän valmistui laskentaekonomiksi. Valmistuttuaan hän aloitti työuran pankin sijoituspuolella. Pyysing oli jo 8-vuotiaasta asti pelannut pokeripelejä, mutta ensimmäisen kerran casinolle hän eksyi vuonna 1994 Helsingissä. Seuraavana vuonna ennen varusmiespalvelustaan hän teki päätöksen: omaisuudenhoidajan toimessa ollut Pyysing irtisanoi asiakkaansa ennen varusmiespalvelusta ja päätti keskittyä täysipäiväisesti pokeriin. Perhe oli pääosin myötämielinen pokeriammatillaisuuden suhteen näyttää poikansa tiukat ajat arvopaperikaupoissa. Pokeri näytti perheen silmissä vähäriskisemmältä.

Pyysing julkaisi toimittaja Marko Erolan kanssa vuonna 2005 teoksen Pokerin Käsi- kirja. Heillä oli visio pokeribuumista, mutta buumin kovuus yllätti Pyysingin. Motiivina tekemiselle oli Pyysingin turhautuminen laaduttomaan pokerikirjallisuuteen. Kirjaa myytiin lopulta 15 500 kappaletta.

Pyysingin 20 vuotta kestäneen pokeriammatillaisuuden aikana on tapahtunut paljon. Hänen alkuaikojen vastapeluista ajan hampaan ja pelin kehityksen on kestänyt vain

kaksi vastustajaa. Ajan hermolla pysyminen vaatii videoiden ja kirjojen syvällistä opiskelua, vaikka Aki kertookin viime aikoina laistaneensa niistä. (Arhipoff 2014)

6 NETTIPOKERIN UHKAKUVAT

Maailmassa on satoja pelintarjoajia, mutta pokerimarkkinoita uhkaa monopolisoituminen. Maanantaina 9.2.2015 pokerscout.com raportoi Pokerstarsin viimeisen 24 h käteispelaajapiikin olevan 32741 pelaajaa, kun seuraavana listalle olevan 888pokerin käteispelipöydissä on ollut parhaimmillaan 4181 pelaajaa. Se, että muut pelaajamäärittään top 10 sivustot ovat kohtuullisen lähellä tilastokakkosta, kertoo kilpailua olevan, mutta sijat 2-10 eivät edes yhdessä saa kasaan yhtä isoa pelaajapoolia kuin markkinaykkönen. Markkinarakenne on siis lukuisista toimijoista koostuva polypoli, mutta yhdellä dominoivalla on epäterve johtoasema. Ihmiset kasaantuvat samaan paikkaan – syntyy ilmiö nimeltä Pokerstars. Kaikki tuntevat Cheekin ja Aku Hirviniemen – suosio kasvaa ja kasvaa, vaikka jotkut ihmiset toivoisivat näkevänsä myös uusia tuulia alalla. Monelle pokeriharrastajalle Pokerstars on pokeri. Eräs Pokerstarsin sloganeista, jota he käyttävät mainonnassa on itse asiassa We are poker!

Markkinajohtajan asema ei tietenkään tule helpolla eikä ilmaiseksi – Pokerstars on tehnyt paljon asioita oikein. Pelaajien keskuudessa puhutaan paljon tärkeistä asioista kuten peliohjelmiston toimivuudesta ja asiakaspalvelusta. Monien pelaajien mielestä heidän peliohjelmistonsa on alan paras toimivuudeltaan eikä kuormita konetta kohtuuttomasti. Vuosia pöydissä pyörineenä voin kertoa itsestä riippumattomien yhteysongelmien olevan henkisesti raskaita missä vaiheessa turnausta tahansa, mutta erityisesti turnauksien loppuvaiheissa kun ollaan jo rahasioilla turnauksessa. Sivustolla on myös maine sivustona, joka taistelee rehellisten pelien puolesta. He pyrkivät taistelemaan kolluusiota vastaan. Kilpailijat eivät ole yhtä aktiivisia tässä asiassa, tai jos ovat, niin ainakaan siitä ei asiakkaille päin kerrota. Sivustolla on siis paljon hyviä

puolia, eikä sivuston asema ykkösenä ole mikään ”väärä”. Terve kilpailu on kuitenkin asiakkaalle parempi, koska se pitää riman korkealla ja kilpailun yllä. Mikäli tilanne menee vieläkin lähemmäs monopolia, pelkään sivuston hinnoittelevan raken, eli talonosuuden turnaus- ja käteispelipoteista pelaajille epäsuotuisaan suuntaan.

Monet sääntelyongelmat voitaisiin sivuuttaa, jos markkinoilla olisi täydellinen kilpailu. Maailma, jossa vallitsisi täydellinen kilpailu, on kuitenkin kaukana reaali maailmasta. Epätäydellisen kilpailun äärimuotoa kutsutaan monopoliksi. Siinä markkinoilla on vain yksi myyjä. Monopoli voi olla luonteeltaan luonnollinen tai lainsäädännöllinen. Lainsäädännöllisessä yhdelle yritykselle on lainsäädännöllä annettu yksinoikeus tietyn toiminnan harjoittamiseen. Suomessa esim. Alko on tällainen. Lainsäädännölliset monopolit ovat tätä nykyä varsin harvinaisia, ja Euroopan Komissio valvoo niitä tarkasti.

Ongelmana on usein luonnollisen monopolin identifiointi. Tällä tarkoitetaan kysymystä siitä, miltä osin tietty toiminta on luonteeltaan luonnollinen monopoli ja miltä osin ei. Esim. sähkön jakelu muodostaa luonnollisen monopolin, mutta sähkön tuotanto taas ei. Vastaavasti rautatieverkkoa voidaan pitää luonnollisena monopolina, mutta kaikkia raideliikenteen tarjontaan liittyviä palveluita ei.

Luonnollisella monopolilla tarkoitetaan tilannetta, jossa tiettyyn toimintaan liittyy esim. niin suuria mittakaavaetuja, että markkinoille ei lopulta mahdu kilpailijoita. Tämä liittyy usein sellaiseen toimintaan, jolle on ominaista jokin tuotannollinen osaluue, jota on hyvin vaikeaa kannattavasti toisintaa. Luonnollisina monopoleina on yleensä pidetty esim. sähkön siirtoverkkoa tai rautatieverkkoa. Oikeudellisen sääntelyn tarkoituksenmukaisuuden näkökulmasta haasteellisia ovat ne tilanteet, joissa toimintaan liittyy luonnollisen monopolin piirteitä, mutta tätä ei voida kuitenkaan pitää taloudellisesti tarkasteltuna puhtaana luonnollisena monopolina.

Kyseisessä tilanteessa johtavalla toimijalla on yleensä ylivoimainen markkina-asema kilpailijoihinsa nähden, ja se kykenee halutessaan melko helposti sulkemaan muut pois markkinoilta. Toteutuessaan se olisi kuitenkin kiellettyä määräävän markkina-aseman väärinkäyttöä.

Epätäydellisen kilpailun käsitteen alle mahtuu paljon myös monopolitilanteita multilaisempia markkinoiden keskittymisen muotoja. Suuret mittakaavaedut voivat vaikuttaa muutaman suuren yrityksen dominoiman oligopolin syntymiseen. Oligopolin syntymisen taustalla ovat usein markkinoille tulon esteet, joista ainakin osa voi olla seurausta julkisen vallan toimenpiteistä. Usein markkinoille tuloa jarruttaa se, että yritystoiminnan aloittaminen on lainsäädäntöön liittyvistä syistä vaivalloista.

Tämän vuoksi on tärkeää, että lainsäädäntö on tasapuolinen jo markkinoilla oleville ja sinne pyrkiville yrityksille. Hyvän lainsäädännön ja sääntelyn ominaisuuksiin kuuluu myös potentiaalisen kilpailun ja sen mahdollisuuksien asiallinen huomioon ottaminen. (Ahonen 2011, 24-26)

6.1 Bottiskandaali

Tietokone voittaa ihmisen monessa pelissä, mutta pokerissa ammattipelaajat ovat olleet koneita edellä. Tähänkin on tullut muutos kun suomalainen ohjelmoija Oskari Tammelin Albertan yliopiston tutkijoiden kanssa kehitti ohjelman, joka pelaa paremmin kuin ihmiset. He onnistuivat luomaan algoritmin, joka taktikoi ihmistä paremmin myös vajavaisen tiedon varassa. Ohjelma pelaa Texas Hold'em-pokeria yhtä pelaajaa vastaan. (tiede.fi www-sivut 2015)

Pokernews uutisoi epäilystä bottiringistä, jonka epäillään voittaneen ainakin 1 500 000 \$ pienissä Omaha-pöydissä Pokerstarsilla. Summa saattaa olla enemmänkin, koska on todennäköistä että kyseistä toimintaa on ollut muillakin sivustoilla ja kaikki botit eivät ehkä ole jääneet kiinni. Pokerstars on lukinnut useita pelitilejä ja

maksanut korvauksia pelaajille jotka tietämättään pelasivat botteja vastaan. Pokers-tarsin tiedottaja Michael Josem kertoo sivuston taistelevan lujasti botteja ja laittomia ohjelmistoja vastaan. Josemin mukaan sivusto itse saa selville 95 % rikkomuksista ja 5 % selviää pelaajien avustuksella.

Joidenkin pelaajien mukaan tutkinta alkoi pelaajien aloitteesta, mutta Pokerstars väitti tutkinnan olleen jo menossa ennen kuin pelaajat ilmoittivat heille mahdollisesta huijauksesta. Hollantilaisen pokerinpelaaja Sebastian on pettynyt Pokerstarsin toimintaan ja on sitä mieltä, että pokerisivuston tavoitteena tulisi olla huijausten estäminen. Markkinajohtajana Pokerstarsin olisi pitänyt saada juttu selvitettyä aikaisemmin. (Glatzer 2015)

Jos asiaa miettisi insinöörin tai tietotekniikan näkökulmasta, voisin arvostaa tutkijoiden ja ohjelmoijan kiistatonta taitoa alallaan, mutta nettipokerimarkkinoiden kannalta kehitys on huolestuttava. Pokerisivustot kieltävät bottien käytön ja sivustot taistelevat niitä vastaan tavoitteenaan pitää pelit rehellisenä. Jos botit kehittyvät ennestään ja bottien tekijät pystyvät peittämään jälkensä riittävän hyvin, muodostaa se kasvavan uhan koko nettipokerimarkkinoiden tulevaisuudelle. Heikot pelaajat häviävät rahansa entistä nopeammin ja hyvien rehellisesti pelaavien pelaajien voittomarginaalit pienenevät entisestään jos he joutuvat taistelemaan hyvin ohjelmoituja botteja vastaan. Aina tulee olemaan ihmisiä, jotka hakevat etua epärehellisin keinoin. Pokerisivustojen ykkösintressien joukossa olisi pitänyt olla ja pitää jatkossa olla huijareiden selvittäminen. Sivustojen kannalta selvitettyjen huijausten julkituonti on ongelmallista, koska se kertoo heidän tekevän jotain pelien rehellisyyden eteen, mutta samalla kertoo että heidän sääntöjä on menestyksekkäästi kierretty ja saavutettu suurta rahallista hyötyä.

7 YHTEENVETO

Aloitin tämän työn tekemisen vuosi sitten syksyllä. Työn rajaaminen oli melko haastavaa, koska ideoita ja ajatuksia nettipokerimarkkinoiden ja sen sidosryhmien toiminnasta. Ohjauskeskusteluiden perusteella aihe hahmottui ja täsmentyi pikkuhiljaa. Alussa minun olisi pitänyt rajata aihe paremmin ja suunnitella paremmin miten lähdän kokonaisuutta rakentamaan. Päädyin myös tekemään melko paljon turhaa työtä, joka ei lopulta päätynyt tähän työhön tarvittavan aiherajauksen vuoksi. Työ vakuutusyhtiössä, kotielämä ja opinnäytetyön työstäminen on ollut myös haastavaa. Suositelisinkin muille tekemään opinnäytetyön valmiiksi mahdollisimman nopeasti ennen kuin työ- ja muut kiireet iskevät.

Pokeri on vuosien mittaan viihteellistynyt paljon ja pystynyt karistamaan monien ihmisten ennakkoluuloja. Isot sivustot palkkaavat sponsoripelaajikseen pokeritähtiä ja kuuluisia urheilijoita hankkiakseen sitä kautta lisää näkyvyyttä ja uusia asiakkaita ympäri maailman. Viihdetuotteista on kuitenkin niin valtavasti tarjontaa, että uskon nettipokerimarkkinoiden laskun jatkuvan. Monia maita riepotteleva lama on suuri riski pokeribisnekselle. Suurin osa pelaajista häviää rahaa, jolloin on luonnollista että tiukassa taloustilanteessa jossain kohtaa pelaamiseen tarkoitettu raha tai into pelaamista kohtaan loppuu. Pelaajien väheneminen johtaa voittomarginaalien pienenemiseen, joka johtaa ammattimaisten pelaajien vähenemiseen ja sitä myötä pienempään kassavirtaan pokerisivustoille, joiden on haastavaa tehdä voitollista liiketoimintaa.

Black Friday vuonna 2011 järkytti pokerinpelaajia ympäri maailman, mutta reilut neljä vuotta kohun jälkeen yksi kohun osapuoli – Pokerstars on ainakin kilpailijoihinsa verrattuna vahvempi kuin koskaan. Full Tilt Pokerin ostamisen yhteydessä he sitoutuivat palauttamaan pelaajien rahat, mikä auttoi kiillottamaan heidän kilpeään pelaajien silmissä. Pelaajana koen, että he ovat ainoita, jotka julkisesti taistelevat bot-tihuijareita ja epärehellisiä pelaajia vastaan, vaikka pelaajat eivät ole heidänkään toimintaansa täysin tyytyväisiä. Heidän markkinointinsa on myös näkyvää ja aktiivista. Peliohjelmistoa ja asiakaspalvelua pidetään myös useimpiin kilpailijoihin nähden huomattavasti parempina. Kuluttaja arvioi kokemuksiaan ja tekee sen perusteella päätöksen enemmän tai vähemmän tietoisesti palaako uudelleen samalle sivustolle.

Pokerisivustot markkinoivat aktiivisesti digitaalisia kanavia pitkin. On nykyään melko harvinaista saada etanapostilla pokerimainontaa. Digimarkkinoinnin etuna on luonnollisesti kustannustehokkuus. Asiakkaisiin ja potentiaaleihin voi pitää yhteyttä monipuolisemmin ja aktiivisemmin kuin ennen. Markkinointia voidaan myös kohdentaa paremmin. Asiakas voi saada mainonnasta arvoa, mikä lisää asiakastytyvyyttä.

Pokerifoorumit toimivat alan harrastajien keskustelu- ja uutispalstoina. Tämän työn aikana yksi pitkään toiminut suomalainen foorumi Pokerista lopetti toimintansa ja muuallakin keskustelut ja blogit ovat kovin hiljaisia. Tämä kertoo omalta osaltaan pokeribisneksen laskusuunnasta ja myös mielestäni siitä, että pelaajat eivät halua jakaa enää pelien koventuessa strategiavinkkejä potentiaalisille vastustajilleen, koska hyvät pelaajat pelkäävät voittomarginaaliensa pienenevän. Voittomarginaalien pienemien johtaa ammattimaisten pelaajien vähenemiseen ja sitä myötä pienempään kassavirtaan pokerisivustoille, joiden on vähemmän kannattavaa

Pokerstarsia kohtasi jälleen yksi skandaali tänä vuonna, kun bottirinki jäi kiinni. Pelaajat pelasivat tietämättään ohjelmoituja botteja vastaan. Pokerstars ja pelaajat ovat olleet mediassa eri mieltä siitä, kumman aloitteesta huijarit saatiin kiinni. Ainakin Pokerstars on kommentoinut tapausta ja lupaa taistella huijareita vastaan. Kertoo alan kilpailutilanteesta paljon, että tämänkin selvittyä Pokerstarsin markkina-asema ei horju.

Toivon nettipokerimarkkinoiden sekä itseni puolesta alan löytävän lääkkeet uuden nousun saavuttamiseen. Nettipokerin kaltaisessa bisneksessä se kuitenkin vaatisi ihmisiä ja markkinoita, joilla on maksukykyä ja halua riskinottoon, mikä ei ole kovin todennäköistä lyhyellä aikajänteellä erilaisten taloudellisten ja sotilaallisten jännitteiden kiristyessä maailmalla.

LÄHTEET

888pokerin www.sivut. 2015. Viitattu 27.4.2015. <http://www.888poker.com/poker-promotions/android.htm>

Ahonen, A. 2011. Kilpailukatsaus 2: Viisas sääntely – toimivat markkinat. Viitattu 30.4.2015. <http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2011/kiviselvityksia-1-2011.pdf>

Angioni, G. 2014. Viitattu 24.4.2015.
<http://www.pokernews.com/news/2014/08/pokerstars-7-available-in-beta-18967.htm>

Arhipoff, V. 2014. Viitattu 27.4.2015. <http://www.iltasanomat.fi/pokeri/art-1288674510504.html>

Bet Raise Fold. 2013. Firpo, R. Viitattu 14.9.2015. Katsottavissa
<https://www.youtube.com/watch?v=MPtC5fIsfVo>

Crasman.fi-sivut. Viitattu 24.4.2015.
<http://www.crasman.fi/fi/palvelut/palvelumme/digitaalisten-palveluiden-konseptointi-ja-suunnittelu/>

Davis, N. 2014. Living the dream. Viitattu 7.7.2015.
<http://uk.businessinsider.com/online-poker-playa-del-carmen-2014-7?r=US>

Egan, M. 2011. Feds go all in against online poker sites. Viitattu 7.7.2015.
<http://www.foxbusiness.com/technology/2011/04/15/goes-versus-online-poker-sites/>

Egrmagazinen www.sivut. 2013. Viitattu 27.4.2015.
http://www.egrmagazine.com/event/events/event_page/888_operator_awards_certificate_2013/event/egr_operator_awards_2013/

Full Tilt Pokerin www.sivut. 2015. Viitattu 27.4.2015. <http://www.fulltilt.eu/>

Full Tilt Pokerin www.sivut. 2015. Viitattu 27.4.2015.
<http://www.fulltilt.eu/fi/poker/new-to-the-game>

Full Tilt Pokerin www.sivut. 2015. Viitattu 27.4.2015.

<http://www.fulltilt.eu/fi/poker/mobile>

Glatzer, J. 2015. Viitattu 13.7.2015.

<http://www.pokernews.com/news/2015/06/pokerstars-and-players-react-to-the-bot-scandal-21935.htm>

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell OY

Havumäki, H. , Jaranka, E. 2014. Sähköinen kaupankäynti. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Hyytinen, T. 2015. ”Affi hyötyy kun pelaaja häviää.” Viitattu 17.8. 2015.

<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/03/16/affi-hyotyy-kun-pelaaja-haviaa>

Koppa- Jyväskylän Yliopiston [www-sivut](http://www.sivut) 2015. Viitattu 31.8.2015.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>

Krieger, L. 2006. Pokerinpelaajan käsikirja. Kiina: WSOY

Matthews, D. 2014. What Can Businesses Learn From Expert Poker Players? Viitattu 29.4.2015. <http://www.forbes.com/sites/danmatthews/2014/11/10/what-can-businesses-learn-from-expert-poker-players/>

Merisavo, M. , Vesanen, J. , Raulas, M. & Virtanen, V. 2006. Digitaalinen markkinointi. Helsinki: Talentum.

Miller, E. , Sklansky D. & Malmuth, M. 2006. Hold´em pokeri. Jyväskylä: Gummerus

Pokeri.infon sivut 2015. Viitattu 17.8.2015. www.pokeri.info/pokerisanasto

Pokerisivut 2015. Viitattu 17.8.2015. <http://www.pokerisivut.com/rakeback>

Pokerisivut 2015. Viitattu 27.4.2015 www.pokerisivut.com – pokerisivut historia.

Pokerisivut 2015. Viitattu 27.4.2015. <http://www.pokerisivut.com/news/uudenmaan-kokoomusnuoret-arpajaislaki-uhkaa-jo-sananvapautta.html> viitattu 27.4.2015

Pokeristan [www.sivut](#). 2015. Viitattu 27.4.2015.

<http://www.pokerista.net/pokerstars-ostaa-full-tiltin-730-miljoonalla-dollarilla-jatkaen-nettipokerimarkkinoiden-dominoimista/>

Pokeritiedon [www -sivut](#) 2015. Viitattu 17.8.2015. www.pokeritieto.com

Pokerlistingsin [sivut](#) 2014. Viitattu 9.5.2015. <http://www.pokerlistings.com/us-poker-players-confirming-full-tilt-poker-money-in-accounts-54112>

Pokerscoutin [www -sivut](#). Online Poker Traffic Report. Viitattu 9.2.2015. www.pokerscout.com

Pokerscoutin [www.-sivut](#). List Of All Known Poker Sites. Viitattu 27.4.2015. <http://www.pokerscout.com/PokerSites.aspx>

Pokerscoutin [www-sivut](#). Online Poker Traffic Report. Viitattu 11.5.2015. <http://www.pokerscout.com/>

Pokerstarsin [www -sivut](#). 2015. Viitattu 10.5.2015. <http://www.pokerstars.eu/poker/spin-and-go/>

Pokerstarsin [www -sivut](#). 2015. Viitattu 27.4.2015. <https://www.pokerstars.eu/poker/tournaments/>

Pokerstarsin [www -sivut](#). 2015. Viitattu 27.4.2015. <https://www.pokerstars.eu/fi/team-pokerstars>

Pokerstarsin [www -sivut](#). 2015. Viitattu 27.4.2015. <https://www.pokerstars.eu/fi/vip/>

Pokerstarsin [www -sivut](#). 2015. Viitattu 27.4.2015. <https://www.pokerstars.eu/fi/vip/store/>

Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita Publishing Oy

Rauhala, M. 2011. Osta oikein, ansaitse enemmän. Helsinki: Talentum Media Oy

Taloussanomien [sivut](#). Viitattu 17.8. 2015.

<http://www.taloussanomat.fi/porssi/sanakirja/termi/return+on+investment+%28ROI%29/0>

Tiede.fi www -sivut. 2015. Viitattu. 13.7.2015.

http://www.tiede.fi/artikkeli/uutiset/tietokone_voittaa_ihmisen_pokerissa