

Sport & Recreatie Management

2003-02

Hebben e-tickets de toekomst?

In een van de vorige uitgaven van Sport & Recreatie Management is het belang van een goede ticketingstrategie aan de orde geweest. Met een uitgekende ticketingstrategie kunt u nieuwe klanten aantrekken, bestaande klanten langer behouden en de opbrengsten per klant vergroten. Maar hoe pakt u ticketing in de praktijk aan? Blijft u gebruik maken van die vertrouwde papieren tickets of gaat u de onbegrensde mogelijkheden van internet en mobiele telefonie benutten? Oftewel, hebben papieren tickets hun langste tijd gehad en gaan we massaal over op e-tickets?

Er kunnen vier nieuwe vormen van ticketing onderscheiden worden: home ticketing, mobile ticketing, electronic ticketing en smart ticketing. Vaak gebruikt men de term 'e-ticket'. E-tickets worden in de praktijk steeds meer toegepast en bieden grote kansen voor alle betrokken partijen.

Home ticketing

Een kaartje kopen vanuit de luie stoel, dat is home ticketing. De bezoeker koopt op uw website een ticket en betaalt bijvoorbeeld met zijn creditcard. De bezoeker print thuis het toegangsbewijs inclusief barcode (print-at-home) en gaat daarmee op pad. Home ticketing wordt al op grote schaal toegepast in Amerika en Engeland. Voorbeelden van home ticketing vind u bij Bobbejaanland, KLM en JT Bioscopen.

Bij Bobbejaanland (www.bobbejaanland.be) hoeven klanten zich niet meer te ergeren aan de lange wachtrijen bij de kassa's. Sinds juli vorig jaar kunnen bezoekers bij het Belgische pretpark online tickets kopen, betalen en deze vervolgens direct thuis met barcode en al uitprinten. De hometicket (papier met barcode) wordt bij aankomst in het pretpark gescand, waarna de toegangspoorten open gaan. Om deze proef te promoten krijgen bezoekers die online een e-ticket kopen 2,50 euro korting.

KLM verkocht sinds vorig jaar al meer dan 100.000 e-tickets. In de VS reist inmiddels al meer dan 75% van alle reizigers zonder papieren ticket. Een e-ticket kunt u via internet, telefoon of reisbureau bestellen. De reiziger ontvangt vervolgens per email (en voorlopig ook nog per fax of post als de klant dat wil) een reserveringsnummer met alle relevante ticketgegevens en het reisschema. Bij het inchecken gebruikt de steward een (hand)computer om uw e-ticket te controleren.

Filmliefhebbers kunnen bij JT Bioscopen (www.jtbioscopen.nl) direct reserveren en met een creditcard betalen. Na betaling ontvangt men per email een unieke barcode. De grote voordelen van deze service zijn volgens JT Bioscopen; zekerheid van een toegangsbewijs, geen wachttijden meer bij de kassa en gemakkelijk thuis, of op het werk, een film naar keuze uitzoeken.

Mobile ticketing

Nu vrijwel iedere Nederlander een mobiele telefoon heeft, wordt mobile ticketing steeds interessanter. Mobile ticketing werkt als volgt. De bezoeker koopt met zijn mobiele telefoon of op internet een ticket en krijgt vervolgens een SMS (met barcode) toegestuurd naar zijn mobiele telefoon. De mobiele telefoon (met SMS en barcode) vormt het toegangsbewijs en wordt op contactloze wijze gecontroleerd door het toegangscontrolesysteem.

Vervoersbedrijf Noordned (www.noordned-ov.nl) is één van de eerste bedrijven die mobile ticketing in de praktijk brengt. Voor één buslijn tussen Dokkum en Veenwouden en drie Friese treinlijnen kunnen reizigers als proef hun ticket via internet of telefoon met spraakherkenning bestellen. De reiziger ontvangt per SMS zijn mobile ticket in de vorm van een code op zijn mobiele telefoon. De conducteur ontvangt in de bus of trein voor de kaartcontrole een zelfde code op zijn handcomputer.

Mobile ticketing wordt ook uitgetest door Partyscene.nl. Zij zijn dit jaar gestart met mobile ticketing in de partyscène in Nederland. De eerste test vond plaats rondom het tweejarig bestaan van Powerzone in Amsterdam. Tweehonderd partygangers ontvingen via SMS een mobiel ticket in de vorm van een barcode op hun mobiele telefoon. Deze code werd bij de ingang met een speciale scanner gelezen en leverde de feestgangers een korting op van 50 procent op de toegangsprijs.

TicketBox (www.ticketbox.nl), de grootste ticketverkooper van Nederland, start binnenkort in samenwerking met Digipay ook met de verkoop van mobile tickets voor dance-events en anders evenementen.

Tickets afrekenen met de mobiele telefoon is technisch gezien ook geen probleem meer. Als eerste online winkel in Nederland maakt Free Record Shop (www.frs.nl) het mogelijk om via een mobiele telefoon aankopen te betalen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Mobile2Pay, een betaalmethode waarbij de koper een pincode intikt op zijn mobiele telefoon. Het aankoopbedrag wordt dan van zijn bankrekening afgeschreven.

Een andere manier van mobiel betalen is Digipay. U heeft uw eigen virtuele bankrekening waarop u geld stort van uw normale bankrekening. Via SMS en pincode kunt u vervolgens met uw mobiele telefoon tickets en andere producten bestellen en betalen. Ook kun u met uw mobiele telefoon geld overmaken van uw Digipay-rekening naar een andere mobiele beller of naar uw eigen bankrekening.

Electronic ticketing

Bij electronic ticketing wordt het toegangsbewijs opgeslagen in de chip van een chipcard. Zo'n chipcard kan een bankpas zijn of een klantenkaart. Bij internetverkoop dient de klant thuis te beschikken over een cardreader die aan de PC gekoppeld is. Het elektronische ticket kan zowel via contact- als contactloze toegangscontrolesystemen gecontroleerd worden. Electronic ticketing wordt in diverse landen toegepast meestal in het openbaar vervoer ('electronische strippenkaart').

Electronic ticketing wordt in Nederland ook in het betaald voetbal gebruikt. PSV geeft dit seizoen een chipcard uit aan zijn seizoenkaarthouders. Het plaatsbewijs staat in de chip van de clubkaart opgeslagen. Als de supporter de toegangshekken van het stadion passeert wordt draadloos gecontroleerd of het aangeboden plaatsbewijs een geldig toegangsbewijs is voor die wedstrijd. In en rondom het stadion beschikken stewards over chipcardreaders om het plaatsbewijs wat in de chip opgeslagen staat te kunnen lezen.

Smart Ticketing

Bij smart ticketing is er in feite sprake van een 'normaal' papieren ticket. Het ticket bevat echter geen barcode of iets dergelijks maar een geïntegreerde chip met antennefunctie. Het toegangsbewijs wordt bij de productie van het ticket of bij de verkoop van het ticket 'aangebracht' in de chip. Het ticket kan vervolgens via een contactloos toegangscontrolesysteem gecontroleerd worden. Door het gebruik van een geïntegreerde chip met antennefunctie is het kopiëren van tickets vrijwel niet mogelijk. Smart tickets werden bijvoorbeeld gebruikt bij het WK voetbal 2002 in Korea en Japan.

Voordelen en nadelen van e-tickets

E-tickets kunnen veel voordeel bieden, zowel voor uw organisatie als voor uw bezoekers. E-tickets kunnen in veel gevallen goedkoper, flexibeler en klantvriendelijker zijn dan papieren tickets. Bedenk wel dat al deze nieuwe vormen van ticketing een grote impact hebben op uw organisatie. Uw marketing-, verkoop- en distributieproces (inclusief betalingsafhandeling), toegangscontrole (inclusief controle op kopieën, vervalsingen en dubbel aanbieden van tickets), klantenservice (website, callcenter, balie), ICT-systemen (reserveringsstelsel, toegangscontrolesysteem, financiële administratie) en serviceverlening in en rondom uw accommodatie moet u ingrijpend aanpassen. Hieraan zijn kosten verbonden. Uiteraard gaan kosten altijd voor de baat uit, maar het is belangrijk om eerst een gedegen business case op te stellen voordat u aan de slag gaat met e-tickets.

Sjors van Leeuwen

Sjors.van.leeuwen@indora.nl