

Guide

Absage und Änderung einer Connect Online Veranstaltung

Softwareversion: 2021.2

Dokumentenversion: 2.0

Stand: 18.10.2021

© CTS EVENTIM Solutions GmbH

eventiminhouse[✦]

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1. | Vorwort | 3 |
| 2. | Benachrichtigung Ihrer Kund*innen bei Veranstaltungsabsage | 4 |
| 3. | Einstellungen in INHOUSE bei Veranstaltungsabsage | 5 |
| 4. | Austausch einer Veranstaltung (Programmänderung) | 9 |
| 5. | Einstellungen in INHOUSE bei Datums-/Uhrzeitänderungen | 10 |
| 6. | Einstellungen in INHOUSE bei Titeländerungen | 12 |
| 7. | Einstellungen in INHOUSE bei Änderung der Spielstätte | 14 |
| 8. | Stornierungsmöglichkeit für Kund*innen bei Veranstaltungsänderung | 16 |
| 9. | Ansprechpartnerliste | 18 |
| 10. | Checklisten | 20 |
| 11. | Abbildungsverzeichnis | 23 |
| 12. | Index | 24 |
| 13. | Kontakt | 25 |

1. Vorwort

Veranstaltungsausfälle lassen sich leider nicht immer vermeiden. Sollte in Ihrem Hause eine Veranstaltung ausfallen, die Sie auch über Connect Online verkauft haben, können Sie sich darauf verlassen, dass EVENTIM Sie und die Kund*innen, die diese Vorstellung besuchen wollten, bestmöglich unterstützt.

Hinweis

Kurze Checklisten für die Anwendungsfälle Absagen oder Änderungen von Connect Online Veranstaltungen finden Sie in Kap.10.

2. Benachrichtigung Ihrer Kund*innen bei Veranstaltungsabsage

Ihre Kund*innen, die Eintrittskarten für eine Veranstaltung direkt bei Ihnen im Haus, d. h. an Ihrer Kasse oder über Ihren INHOUSE Webshop gekauft haben, können nur von Ihnen selbst über den Ausfall dieser Veranstaltung informiert werden. Hierzu können Sie beispielsweise den Telemarketing Client einsetzen (siehe Hinweis). EVENTIM kann den Absageservice hier leider nicht übernehmen, da wir, obwohl wir Betreiber Ihres INHOUSE Systems sind, aus Datenschutzgründen nicht auf die von Ihnen erfassten Kundendaten zugreifen können.

Dagegen werden Ihre Kund*innen, die Eintrittskarten für die betreffende Veranstaltung über das EVENTIM Call Center (Ticket-Hotline) oder über eventim.de gekauft haben, auch von EVENTIM schnell und zuverlässig über den Ausfall der gebuchten Veranstaltung informiert. Jeder/Jede betroffene Kunde/Kundin erhält umgehend eine E-Mail von EVENTIM mit der Information, dass die gebuchte Veranstaltung ausfällt sowie Informationen zur weiteren Vorgehensweise, z. B. zur Möglichkeit, die Karten zurückzusenden und kostenfrei zu stornieren.

Diesen Service bieten wir Ihnen als Veranstalter automatisch und kostenfrei an, d. h. Sie brauchen uns dafür nicht extra zu beauftragen und Ihnen entstehen auch keine zusätzlichen Kosten.

Hinweis

Der Telemarketing Client bietet Ihnen eine komfortable Möglichkeit, um Ihre Kund*innen, über den Ausfall der betreffenden Veranstaltung zu informieren. Sie können den Telemarketing Client direkt im Browser aufrufen, um die benötigten Aktionen abzuarbeiten. Eine Anmeldung an die INHOUSE Applikation Marketing ist nur zur Konfiguration des Telemarketing Clients erforderlich. Der Zugang für Ihre Mitarbeiter*innen im Homeoffice oder in externen Call-Centern kann über die IT-Administration leicht eingerichtet werden.

Für die Nutzung des Telemarketing Clients benötigen Sie eine Lizenzierung der Applikation Marketing.

Wenn Sie oder Ihre Mitarbeiter*innen das Programm über den Browser aufrufen möchten, benötigen Sie

- eine Java-Laufzeitumgebung auf dem Client-Rechner sowie
- einen Internetzugang.

Weitere Informationen über den Telemarketing Client erhalten Sie im Guide Marketing, den Sie sich auf unserer Webseite <https://www.eventim-inhouse.de/dokumentation/uebersicht> herunterladen können, wenn Sie sich registriert haben.

3. Einstellungen in INHOUSE bei Veranstaltungsabsage

Damit wir Ihre ausgefallene Veranstaltung als „Ausfall“ erkennen und Ihre Kund*innen, die dafür Karten über unser Call-Center oder über eventim.de gekauft haben, umgehend und auf die dafür vorgesehene Weise informieren können, ist es notwendig, dass Sie die im Folgenden beschriebenen Einstellungen in Ihrem INHOUSE System vornehmen.

SCHRITT 1

- Öffnen Sie das Programm *Veranstaltungen bearbeiten* in Kartenverkauf Basis und wählen Sie die betreffende Veranstaltung aus.
→ **Kartenverkauf Basis / Verkaufsstammdaten / Veranstaltungen / Veranstaltungen bearbeiten**

Veranstaltungen bearbeiten

| | | | |
|------------------------------|-----------------|---|---|
| Nummer | Externe Kennung | Titel | Reservierungsfrist |
| 606 | | AUSFALL Ein Sommernachtstraum | vor Veranstaltung |
| Produktion | | <input type="checkbox"/> Dauerveranstaltung | 0 Tage 23:59 Uhr |
| Ein Sommernachtstraum (13) | | Datum | Rechnungsfrist |
| Spielstätte | | Do 30.12.2021 | 0 Tage |
| Theater im Park (11) | | Uhrzeit | Keine Rechnungsfrist |
| Kapazität | | 20:00 | 0 Tage |
| 1.896 | | Einlass von | 18:30 |
| Preiskategorie | | Tageszeitraum | Einlass bis |
| Preiskategorie 17 (17) | | abends | 00.00.0000 00:00:00 |
| Sparte | | Titel (Kundensicht) | Maximale Anzahl Karten |
| | | | pro Auftrag |
| Veranstalter | | Titel (ohne Sonderzeichen) | pro Kunde |
| Anja (102) | | | in Veranstaltung |
| Örtlicher Veranstalter | | Status | Kulanzstorno |
| | | Verkaufsfreigabe | möglich |
| Drucklayout | | 25.05.2021 00:00:00 | Stornierung bis |
| Inhouse Standardticket (KVi) | | Buchungsende | |
| | | 00.00.0000 00:00:00 | <input type="checkbox"/> Datum ist vorläufig |
| | | Verkaufsschablone | Bezeichnung Spielstätte |
| | | | Theater im Park |
| | | | <input type="checkbox"/> Kunde muss erfasst werden |
| | | | <input type="checkbox"/> Besucher muss erfasst werden |
| | | | Besucherdatenprofil |
| | | | Default (1) |

Abbildung 1: Veranstaltungsabsage, Titel kennzeichnen.

- Kennzeichnen Sie den Titel der Veranstaltung entsprechend. Schreiben Sie im Feld *Titel* den Zusatz „AUSFALL“ vor den Veranstaltungstitel.
- Falls Sie das Feld *Titel (Kundensicht)* nutzen, tragen Sie auch hier den gleichen, angepassten Veranstaltungstitel ein, weil dieses Feld bei Benutzung den Veranstaltungstitel aus dem Feld *Titel* übersteuert.

- Tragen Sie eine aussagekräftige Begründung für den Ausfall bzw. einen Hinweis in den externen Memotext der Veranstaltung ein (Karteikarte *Externer Memotext* im Detailbereich), damit die Vorverkaufsstellen ebenfalls über den Ausfall der Veranstaltung informiert werden.
- Speichern Sie anschließend Ihre Änderungen, damit diese an die Schnittstelle Connect Online und damit an die TDL übergeben werden. Das Update-Intervall der TDL ist in der Regel auf 15 Minuten eingestellt, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- Setzen Sie nach Abwarten des Update-Intervalls den Veranstaltungsstatus auf *Storno*. Dazu klappen Sie die Auswahlliste im Feld *Status* auf und wählen den Eintrag *Storno*.

The screenshot shows the 'Veranstaltungen bearbeiten' (Edit Events) form. The 'Status' dropdown menu is highlighted with a red box, and 'Storno' is selected. Other visible fields include:

- Nummer: 606
- Externe Kennung: (empty)
- Titel: AUSFALL Ein Sommernachtstraum
- Reservierungsfrist: vor Veranstaltung
- Produktion: Ein Sommernachtstraum (13)
- Spielstätte: Theater im Park (11)
- Datum: Do 30.12.2021
- Uhrzeit: 20:00
- Einlass von: 18:30
- Rechnungsfrist: 0 Tage
- Preiskategorie: Preiskategorie 17 (17)
- Veranstalter: Anja (102)
- Status: Storno

Abbildung 2: Veranstaltungsabsage, Status ändern.

- Speichern Sie anschließend Ihre Statusänderung, damit diese auch an die Schnittstelle Connect Online und damit an die TDL übergeben wird. Nach der Übertragung (Abwarten des Update-Intervalls) wird die stornierte Veranstaltung in SALES sowie auf eventim.de nicht mehr angezeigt.

Bitte beachten Sie!

Setzen Sie den Veranstaltungsstatus bitte AUF KEINEN FALL auf *Bereitstellung* oder *Abschluss*. In diesem Veranstaltungsstatus können Sie die Veranstaltung nicht stornieren.

Die Statusänderung auf *Storno* wird automatisch an die TDL weitergegeben, welche dann automatisch Servicemails mit der Info, dass die entsprechende Veranstaltung abgesagt wurde, an die schon vorhandenen Kartenkäufer in den Connect Online Vertriebswegen verschickt.

SCHRITT 2

- Anschließend sollten Sie überprüfen, ob die Stornierung der Veranstaltung übergeben worden ist. Öffnen Sie dazu nach Abwarten des Update-Intervalls das Programm *Connect Online Veranstaltungsinformation* in Kartenverkauf Basis.
 - **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Connect Online Veranstaltungsinformation*
- Kontrollieren Sie hier, ob die stornierte Veranstaltung und die Titelländerung in der Übersicht zu sehen sind.

SCHRITT 3

- Öffnen Sie anschließend das Programm *Erweiterte Stornoberechtigungen bearbeiten* in der Systemverwaltung.
 - **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Erweiterte Stornoberechtigungen*

Erweiterte Stornoberechtigungen bearbeiten

Stornorecht gilt für: Benutzer

Benutzergruppe: tdlde (tdlde)

Benutzer: tdlde (tdlde)

Art des Stornorechts: Veranstaltung

Auftragsnummer: [empty]

Veranstaltung: 30.12.2021 20:00 Ein Sommer

Gültig von: 00.00.0000 00:00:00

Gültig bis: 00.00.0000 00:00:00

Bemerkung: [empty]

| Datum | Zeit | Eintrag |
|------------|-------|------------|
| 07.12.2021 | 20:00 | Ein Sommer |
| 09.12.2021 | 20:00 | Ein Sommer |
| 14.12.2021 | 20:00 | Ein Sommer |
| 16.12.2021 | 20:00 | Ein Sommer |
| 21.12.2021 | 20:00 | Ein Sommer |
| 23.12.2021 | 20:00 | Ein Sommer |
| 28.12.2021 | 20:00 | Ein Sommer |
| 30.12.2021 | 20:00 | Ein Sommer |

Abbildung 3: Veranstaltungsabsage, Erweiterte Stornoberechtigungen einrichten.

- Schalten Sie dem Benutzer *tdlde* in Deutschland bzw. *tdlat* in Österreich bzw. *tdlch* in der Schweiz die erweiterte Stornoberechtigung für die betreffende Veranstaltung frei. Wählen Sie dazu im Feld *Stornorecht gilt für* den Eintrag *Benutzer* aus und im Feld *Benutzer* den Eintrag *tdlde* bzw. *tdlat* bzw. *tdlch*. Wählen Sie im Feld *Art des Stornorechts* den Eintrag *Veranstaltung* aus und weisen Sie im Feld *Veranstaltung* die betreffende Veranstaltung zu.
- Speichern Sie die Einstellungen.
- So wird sichergestellt, dass bei einem Veranstaltungsausfall alle verkauften Karten bei EVENTIM und in den Vorverkaufsstellen storniert werden können.
- Sollte es notwendig sein, einen Gültigkeitszeitraum für die erweiterte Stornoberechtigung festzulegen, legen Sie diesen bitte **großzügig** an, weil Ihre Kund*innen die Originaltickets erst postalisch an den

Kundenservice versenden müssen, wobei eine längere postalische Versandzeit möglich ist und der Kundenservice die Stornierungen erst nach Erhalt der Originaltickets bearbeiten kann.

SCHRITT 4

- Schicken Sie anschließend eine E-Mail mit Titel, Datum, Uhrzeit und Grund für die Absage der Veranstaltung an operations-nm-germany@eventim.de, damit die EVENTIM Mitarbeiter*innen, die anschließend Ihre Kund*innen informieren, zusätzlich auch über diesen Weg Kenntnis von der Absage erhalten.

Bitte beachten Sie!

Bitte stornieren Sie Ihre COI Aufträge **nur** über den gerade beschriebenen Weg, bei welchem die Auftragsstornierung durch den Kundenservice durchgeführt wird. Stornieren Sie Ihre COI Aufträge bitte **nicht** über die Stornierungsfunktion im INHOUSE Kartenverkauf. Wenn Sie den COI Auftrag im Kartenverkauf stornieren, können die Plätze anschließend nicht mehr in SALES und WEB verkauft werden. Außerdem entsteht eine Differenz in der Buchhaltung der Verkäufe in INHOUSE und in der TDL, weil in der TDL Gebühren berechnet worden sind, die nicht an INHOUSE übertragen worden sind.

4. Austausch einer Veranstaltung (Programmänderung)

Es sind Fälle denkbar, in denen eine ursprünglich geplante Veranstaltung kurzfristig ausfallen muss, z. B. weil ein Schauspieler/eine Schauspielerin erkrankt ist. Diese Veranstaltung soll dann kurzfristig durch eine andere Veranstaltung am gleichen Termin ausgetauscht werden, die bis auf den Titel die gleichen Veranstaltungsdaten aufweist. Vielleicht sind für die ursprünglich geplante Veranstaltung auch schon Karten verkauft worden, die für die Austauschveranstaltung gültig bleiben sollen.

Hierfür würde es sich auf den ersten Blick anbieten, die bereits in Kartenverkauf Basis erfassten, alten Veranstaltungsdaten wiederzuverwenden und hier nur den Titel auszutauschen.

Wir empfehlen in diesen Fällen jedoch, die ursprüngliche Veranstaltung nach dem in Kap.3 beschriebenen Prozess abzusagen und die Austauschveranstaltung über den gewohnten Prozess in Kartenverkauf Basis neu anzulegen. Nur so ist gewährleistet, dass die beteiligten Systeme INHOUSE, TDL und NET die betroffenen Veranstaltungen sauber unterscheiden und fehlerlos wiedergeben können.

Weitere Informationen über Anlage einer neuen Veranstaltung erhalten Sie im Guide Kartenverkauf Basis, den Sie sich auf unserer Webseite <https://www.eventim-inhouse.de/dokumentation/uebersicht> herunterladen können, wenn Sie sich registriert haben

5. Einstellungen in INHOUSE bei Datums-/Uhrzeitänderungen

Diese Änderung ist notwendig, wenn das ursprüngliche Datum oder die ursprüngliche Uhrzeit geändert werden muss, aber die übrigen Veranstaltungsdaten insgesamt beibehalten werden sollen.

Hier sind keine Absage und Neuanlage der Veranstaltung nötig, sondern Sie können nach folgenden Schritten vorgehen:

SCHRITT 1

- Öffnen Sie das Programm *Veranstaltungen bearbeiten* in Kartenverkauf Basis und wählen Sie die betreffende Veranstaltung aus.

→ **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Veranstaltungen bearbeiten*

Abbildung 4: Veranstaltungsänderungen Datum und Uhrzeit.

- Tragen Sie im Feld *Datum* das neue Datum und im Feld *Uhrzeit* die neue Uhrzeit ein.
- Speichern Sie anschließend Ihre Veranstaltungsänderungen, damit diese an die Schnittstelle Connect Online und damit an die TDL übergeben werden.

Bitte beachten Sie!

Bitte ändern Sie bei dieser Maßnahme den eingestellten Veranstaltungsstatus nicht. Setzen Sie diesen **AUF KEINEN FALL** auf *Storno*, auch nicht vorübergehend, da Sie dann in INHOUSE und über die Connect Online Vertriebswege keine Karten mehr für die Veranstaltung verkaufen können, falls Sie (eventuell unbeabsichtigt) speichern. Außerdem würden dann automatisch Servicemails von der TDL an die schon vorhandenen Kartenkäufer*innen in den Connect Online Vertriebswegen verschickt werden, mit der Info, dass die Veranstaltung abgesagt wurde, obwohl Sie nur eine Datums-/Uhrzeitänderung bekanntgeben wollten.

SCHRITT 2

- Anschließend sollten Sie überprüfen, ob die Datums-/Uhrzeitänderung der Veranstaltung übergeben worden ist. Öffnen Sie dazu nach Abwarten des Update-Intervalls das Programm *Connect Online Veranstaltungsinformation* in Kartenverkauf Basis.
 - **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Connect Online Veranstaltungsinformation*
- Kontrollieren Sie hier, ob die Datums-/Uhrzeitänderung Ihrer Veranstaltung in der Übersicht zu sehen ist.

SCHRITT 3

- Schicken Sie anschließend eine E-Mail mit Titel und neuem Datum und/oder neuer Uhrzeit an operations-nm-germany@eventim.de, damit die EVENTIM Mitarbeiter*innen, die anschließend Ihre Kund*innen über das neue Datum bzw. die neue Uhrzeit informieren, zusätzlich auch über diesen Weg Kenntnis von der Änderung erhalten.

6. Einstellungen in INHOUSE bei Titeländerungen

Diese Änderung ist möglicherweise gewünscht, wenn der ursprüngliche Titel z. B. Rechtschreibfehler oder falsche Informationen enthält.

Hier sind auch keine Absage und Neuanlage der Veranstaltung nötig, sondern Sie können nach folgenden Schritten vorgehen:

SCHRITT 1

- Öffnen Sie das Programm *Veranstaltungen bearbeiten* in Kartenverkauf Basis und wählen Sie die betreffende Veranstaltung aus.

→ **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Veranstaltungen bearbeiten*

Abbildung 5: Titel der Veranstaltung ändern.

- Tragen Sie im Feld *Titel* den neuen Titel ein.
- Falls Sie das Feld *Titel (Kundensicht)* nutzen, tragen Sie auch hier den gleichen, neuen Veranstaltungstitel ein, weil dieses Feld bei Benutzung den Veranstaltungstitel aus dem Feld *Titel* übersteuert.
- Speichern Sie anschließend Ihre Veranstaltungsänderungen, damit diese an die Schnittstelle Connect Online und damit an die TDL übergeben werden.

Bitte beachten Sie!

Bitte ändern Sie auch bei dieser Maßnahme den eingestellten Veranstaltungsstatus nicht. Setzen Sie diesen AUF KEINEN FALL auf *Storno*, auch nicht vorübergehend, da Sie dann in INHOUSE und über die Connect Online Vertriebswege keine Karten mehr für die Veranstaltung verkaufen können, falls Sie (eventuell unbeabsichtigt) speichern. Außerdem würden dann automatisch Servicemails von der TDL an die schon vorhandenen Kartenkäufer*innen in den Connect Online Vertriebswegen verschickt werden, mit der Info, dass die Veranstaltung abgesagt wurde, obwohl Sie nur eine Titeländerung bekanntgeben wollten.

SCHRITT 2

- Anschließend sollten Sie überprüfen, ob die Titeländerung der Veranstaltung übergeben worden ist. Öffnen Sie dazu nach Abwarten des Update-Intervalls das Programm *Connect Online Veranstaltungsinformation* in Kartenverkauf Basis.
 - **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Connect Online Veranstaltungsinformation*
- Kontrollieren Sie hier, ob die Titeländerung Ihrer Veranstaltung in der Übersicht zu sehen ist.

SCHRITT 3

- Schicken Sie anschließend eine E-Mail mit neuem Titel an operations-nm-germany@eventim.de, damit die EVENTIM Mitarbeiter*innen, die anschließend Ihre Kund*innen über das neue Datum bzw. die neue Uhrzeit informieren, zusätzlich auch über diesen Weg Kenntnis von der Änderung erhalten

Hinweis

Auf eventim.de wird die Titeländerung nur automatisch übernommen, wenn die Veranstaltung von EVENTIM noch nicht für eventim.de freigeschaltet worden ist. Nach der Freischaltung kann der Titel auf eventim.de nur noch manuell von EVENTIM geändert werden. Dies ist ein gängiges Verfahren bei EVENTIM, da die Veranstaltungstitel nur einmal, vor der Freischaltung für eventim.de, automatisch geprüft werden und dabei gegebenenfalls auf einen Titelstandard für EVENTIM.Web gesetzt werden.

7. Einstellungen in INHOUSE bei Änderung der Spielstätte

Bitte beachten Sie!

Die Spielstätte einer (Connect Online) Veranstaltung kann in INHOUSE nur dann geändert werden, wenn noch keine Reservierungen oder Verkäufe vorhanden sind.

- Öffnen Sie das Programm *Veranstaltungen bearbeiten* in Kartenverkauf Basis und wählen Sie die betreffende Veranstaltung aus.
→ **Kartenverkauf Basis / Verkaufsstammdaten / Veranstaltungen / Veranstaltungen bearbeiten**

Abbildung 6: Spielstätte der Veranstaltung ändern.

- Stellen Sie zunächst den Status im Feld *Status* zurück auf *Erfassung*.
- Wählen Sie dann im Feld *Spielstätte* die neue Spielstätte aus.
- Setzen Sie danach im Feld *Status* den Status wieder auf *Verkaufsfreigabe*.
- Speichern Sie anschließend Ihre Veranstaltungsänderungen, damit diese an die Schnittstelle Connect Online und damit an die TDL übergeben werden.
- Nach Abwarten des Update-Intervalls wird die neue Spielstätte automatisch in EVENTIM.Net und auf eventim.de erscheinen, ohne dass weitere Schritte nötig sind.

Hinweis

Voraussetzung für die Nutzung einer Spielstätte in einer Connect Online Veranstaltung ist die Anmeldung dieser Spielstätte bei EVENTIM. Entweder ist die Spielstätte bereits im Connect Online Veranstalterdatenblatt hinterlegt worden oder Sie melden sie nachträglich beim INHOUSE Benutzerservice (inhousesupport@eventim.de) an. Der Support gibt die Daten dann an das Technische Auftragsmanagement weiter. Erst nachdem Sie von uns Nachricht erhalten haben, dass die neue Spielstätte im System registriert worden ist, dürfen Sie diese Spielstätte bei einer Spielstättenänderung oder bei der Neuanlage einer Veranstaltung verwenden.

8. Stornierungsmöglichkeit für Kund*innen bei Veranstaltungsänderung

Wenn Sie eine Veranstaltungsänderung vorgenommen haben, sollten Sie Ihren Kund*innen, die für die ursprüngliche Veranstaltung bereits Karten gekauft haben, aber die geänderte Veranstaltung jetzt nicht mehr besuchen können oder wollen, eine Stornierungsmöglichkeit anbieten.

Diese können Sie einfach über die Funktion *Stornofreigabe für Verkäufe bis Freigabedatum* in der Veranstaltung in Kartenverkauf Basis einrichten.

→ **Kartenverkauf Basis** / Verkaufsstammdaten / Veranstaltungen / Veranstaltungen bearbeiten

Abbildung 7: Checkbox *Stornofreigabe für Verkäufe bis Freigabedatum*.

- Sobald Sie in der betreffenden Veranstaltung die Checkbox *Stornofreigabe für Verkäufe bis Freigabedatum* aktivieren, wird das zusätzliche Datumsfeld *Freigabedatum zur Stornofreigabe* angezeigt, in dem Sie das gewünschte Datum eintragen können.
- Speichern Sie anschließend Ihre Veranstaltungsänderungen, damit diese an die Schnittstelle Connect Online und damit an die TDL übergeben werden.
- Diese Option bewirkt, dass alle Tickets, die **vor** dem eingetragenen Datum verkauft wurden, über Connect Online storniert werden können, ohne dass weitere Einstellungen erforderlich sind.
- Wenn eine Veranstaltung beispielsweise verlegt wird, lässt sich darüber steuern, dass alle Tickets, die vor dem Zeitpunkt der Verlegung gebucht wurden, storniert werden können und alle, die danach verkauft wurden, nicht.

Bitte beachten Sie!

Bitte ändern Sie auch bei dieser Maßnahme den eingestellten Veranstaltungsstatus nicht. Setzen Sie diesen AUF KEINEN FALL auf *Storno*, auch nicht vorübergehend, da Sie dann in INHOUSE und über die Connect Online Vertriebswege keine Karten mehr für die Veranstaltung verkaufen können, falls Sie (eventuell unbeabsichtigt) speichern. Außerdem würden dann automatisch Servicemails von der TDL an die schon vorhandenen Kartenkäufer*innen in den Connect Online Vertriebswegen verschickt werden, mit der Info, dass die Veranstaltung abgesagt wurde, obwohl Sie nur die Stornofreigabe für Verkäufe bis zu einem Freigabedatum einrichten wollten.

9. Ansprechpartnerliste

| Themen | Ansprechpartner |
|---|--|
| Anwenderfragen zu INHOUSE Software, Hardware und Leitungsanbindungen. | inhousesupport@eventim.de Tel.: 0421-36 66 650 Mo - Fr 8 bis 18 Uhr |
| Entgegennahme und Weiterleitung von Connect Online Änderungen (z. B. Spielstätten). | inhousesupport@eventim.de (Bitte ausgefülltes Connect Online Datenblatt anhängen) |
| Bearbeitung und Weiterleitung von Logos. | inhousesupport@eventim.de (Bitte Logovorlage anhängen) |
| Meldung Veranstaltungsabsage und Datums-/Uhrzeitänderung. | operations-nm-germany@eventim.de (TEAM E-Com DE Ops Customer Care) |
| Nachträgliche Titeländerungen auf eventim.de manuell freigeben. | onlineticketing@eventim.de |
| Absprache und Anlieferung von Bild- und Textmaterial zu E-Commerce, inkl. Connect Online. | Andreas.Keil@eventim.de |
| Vermarktungsunterstützung vom Team Connect Online, Account im MAM-Portal (MAM=Media Asset Manager). | redaktion@eventim.de BEVORZUGTER Ansprechpartner für Ihre Vermarktungsunterstützung! |
| Fragen zum Connect Online Vertrag und zu den Datenblättern, Anforderungen von Vermarktungsbroschüren E-Commerce (inkl. Connect Online), weitere Schulungen. | vertrieb@eventim.de Tel.: 0421-36 66 876 Fax: 0421-36 66 98 887 |

| | |
|---|--|
| <p>Dienstleistungen:</p> <p>Bestellung von Ticketmaterial.</p> | <p>Über Formular auf:</p> <p>https://www.eventiminhouse.de/dienstleistungen/ticketmaterial</p> <p>Bitte hier unbedingt angeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Druckermodell (BOCA/Laser) - Mandanten- und Debitoreninformationen - Lieferanschrift |
| <p>Dienstleistungen:</p> <p>Bestellung Saalplan-Erstellung.</p> <p>Bestellung Saalplan-Erweiterung.</p> | <p>Über Formular auf:</p> <p>https://www.eventiminhouse.de/dienstleistungen/bestellungen</p> |

Hinweise

Der unter 0421-3666-650 erreichbare INHOUSE Support ist **ausschließlich für Sie als Veranstalter*in** gedacht, wenn Sie Fragen zur Software oder Hardware haben oder technische Störungen melden wollen. Bitte geben Sie diese Nummer **in keinem Fall** an Ihre Endkund*innen weiter.

Ihren Kund*innen, die Rückfragen zu ihren Buchungen oder Ähnlichem haben, kann der INHOUSE Support nicht weiterhelfen. **Ihre Kund*innen wenden sich in solchen Fällen bitte direkt an die entsprechende Vorverkaufsstelle oder, falls sie im EVENTIM Call Center oder auf eventim.de gebucht haben, an den EVENTIM Kundenservice (Service Hotline): Tel. +49 (0) 1806-533933** (0,20 €/Anruf inkl. USt. aus den Festnetzen, max. 0,60 €/Anruf inkl. USt. aus den Mobilfunknetzen), MO-FR 09:00-20:00 Uhr (Hinweis: Dieser Kontakt steht auch im Abschnitt „Widerrufsrecht“ in jeder Bestellbestätigung eines Kartenkaufs bei EVENTIM).

10. Checklisten

In diesem Kapitel finden Sie kurze Checklisten für die zuvor beschriebenen Anwendungsfälle „Absagen oder Änderungen von Connect Online Veranstaltungen“.

Die Checklisten bieten Ihnen die Möglichkeit, die erforderlichen Schritte in einem Anwendungsfall als „Erledigt“ abzuzeichnen.

| 1. Veranstaltungsabsage (Kap.3) | Erledigt |
|--|-------------------------------------|
| Programm <i>Veranstaltungen bearbeiten</i> (in Kartenverkauf Basis): <ul style="list-style-type: none"> • Den Titel im Feld <i>Titel</i> um den Zusatz „Ausfall“ ergänzen. • Den gleichen Zusatz auch im Feld <i>Titel (Kundensicht)</i> ergänzen, falls Sie dieses nutzen. • Im externen Memotext auf der Karteikarte <i>Externer Memotext</i> im Detailbereich eine Begründung oder einen Hinweis hinterlassen und speichern. • Den Status der Veranstaltung im Feld <i>Status</i> auf Storno setzen und speichern. | <input type="checkbox"/> |
| Programm <i>Connect Online Veranstaltungsinformationen</i> (in Kartenverkauf Basis): <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollieren, ob die Statusänderung übertragen wurde. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Programm <i>Erweiterte Stornoberechtigungen</i> (in der Systemverwaltung): <ul style="list-style-type: none"> • Dem Connect Online Kassierer (Benutzer) erweiterte Stornorechte für die ausgefallene Veranstaltung zuweisen. • Falls notwendig, einen Gültigkeitszeitraum bitte großzügig einrichten. | <input type="checkbox"/> |
| Eine E-Mail an operations-nm-germany@eventim.de bezüglich der ausgefallenen Veranstaltung senden. | <input type="checkbox"/> |

| 2. Austausch einer Veranstaltung (Empfehlung) (Kap.4) | Erledigt |
|---|--------------------------|
| Die alte Veranstaltung absagen wie in der Checkliste <i>Veranstaltungsabsage</i> beschrieben. | <input type="checkbox"/> |
| Die neue Veranstaltung im Programm <i>Veranstaltungen bearbeiten</i> (Kartenverkauf Basis) vollständig neu anlegen. | <input type="checkbox"/> |

| 3. Veranstaltungsänderung: Datum/Uhrzeit (Kap.5) | Erledigt |
|---|--------------------------|
| Programm <i>Veranstaltungen bearbeiten</i> (in Kartenverkauf Basis): <ul style="list-style-type: none"> • Das Datum und/oder die Uhrzeit in den Feldern <i>Datum</i> bzw. <i>Uhrzeit</i> ändern und speichern. • Dabei den eingestellten Veranstaltungsstatus nicht ändern. Auf keinen Fall auf <i>Storno</i> setzen. | <input type="checkbox"/> |
| Programm <i>Connect Online Veranstaltungsinformationen</i> (in Kartenverkauf Basis): <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollieren, ob die Änderungen übertragen wurden. | <input type="checkbox"/> |
| Eine E-Mail an operations-nm-germany@eventim.de bezüglich der Datums-/Uhrzeitänderung senden. | <input type="checkbox"/> |

| 4. Veranstaltungsänderung: Titel (Kap.6) | Erledigt |
|---|--------------------------|
| Programm <i>Veranstaltungen bearbeiten</i> (in Kartenverkauf Basis): <ul style="list-style-type: none"> • Den Titel im Feld <i>Titel</i> ändern und speichern. • Den gleichen Titel auch im Feld <i>Titel (Kundensicht)</i> eintragen, falls Sie dieses nutzen. • Dabei den eingestellten Veranstaltungsstatus nicht ändern. Auf keinen Fall auf <i>Storno</i> setzen. | <input type="checkbox"/> |
| Programm <i>Connect Online Veranstaltungsinformationen</i> (in Kartenverkauf Basis): <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollieren, ob die Änderungen übertragen wurden. | <input type="checkbox"/> |
| Eine E-Mail an operations-nm-germany@eventim.de bezüglich der Titeländerung senden. | <input type="checkbox"/> |

| 5. Veranstaltungsänderung: Spielstätte (Kap.7) | Erledigt |
|---|--------------------------|
| Programm <i>Veranstaltungen bearbeiten</i> (in Kartenverkauf Basis): <ul style="list-style-type: none"> • Den Status der Veranstaltung im Feld <i>Status</i> auf <i>Erfassung</i> setzen und | <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|--------------------------|
| <p>speichern.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die neue Spielstätte im Feld <i>Spielstätte</i> auswählen und speichern. • Den Status der Veranstaltung im Feld <i>Status</i> zurück auf <i>Verkaufsfreigabe</i> setzen und speichern. | |
| <p>Kontrollieren Sie, ob Sie die neue Spielstätte bei EVENTIM angemeldet haben (entweder bereits im Veranstalterdatenblatt oder durch aktuelle Information an den INHOUSE Benutzerservice über eine E-Mail an inhousesupport@eventim.de.</p> | <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|--------------------------|
| 6. Stornierungsmöglichkeit für Kund*innen einrichten (Kap.8) | Erledigt |
| <p>Programm <i>Veranstaltungen bearbeiten</i> (in Kartenverkauf Basis):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Checkbox <i>Stornofreigabe für Verkäufe bis Freigabedatum</i> aktivieren. • Im anschließend erscheinenden Feld <i>Freigabedatum zur Stornofreigabe</i> das gewünschte Datum eintragen und speichern. • Dabei den eingestellten Veranstaltungsstatus nicht ändern. Auf keinen Fall auf <i>Storno</i> setzen. | <input type="checkbox"/> |

11. Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Veranstaltungsabsage, Titel kennzeichnen. | 5 |
| Abbildung 2: Veranstaltungsabsage, Status ändern. | 6 |
| Abbildung 3: Veranstaltungsabsage, Erweiterte Stornoberechtigungen einrichten. | 7 |
| Abbildung 4: Veranstaltungsänderungen Datum und Uhrzeit. | 10 |
| Abbildung 5: Titel der Veranstaltung ändern. | 12 |
| Abbildung 6: Spielstätte der Veranstaltung ändern. | 14 |
| Abbildung 7: Checkbox Stornofreigabe für Verkäufe bis Freigabedatum. | 16 |

12. Index

A

Ansprechpartnerliste 18

C

Checkliste 20

D

Datums-/Uhrzeitänderung 10

E

Erweiterte Stornoberechtigungen 7

S

Spielstättenänderung 14

Storno 6

Stornofreigabe bis Freigabedatum 16

T

Telemarketing Client 4

Titeländerung 12

V

Veranstalterdatenblatt 15

Veranstaltungsabsage 5

Veranstaltungsaustausch 9

13. Kontakt

Für Ihre Fragen oder Anmerkungen zum Inhalt kontaktieren Sie bitte unseren Professional Customer Support EVENTIM.Inhouse:

Telefonnummer: +49 421 3666-650

E-Mail: inhousesupport@eventim.de

Geschäftszeiten:

Montag–Freitag 08:00–18:00 Uhr

Adresse: CTS EVENTIM AG & Co. KGaA
Contrescarpe 75 A
28195 Bremen

Internetseite: www.eventim-inhouse.de

Impressum

CTS EVENTIM AG & Co. KGaA
Contrescarpe 75A
28195 Bremen

© Copyright CTS EVENTIM AG & Co. KGaA

Sämtliche Texte, Bilder und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt. Die alleinigen Nutzungs- und Verwertungsrechte liegen bei der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, ohne deren Zustimmung jede – auch auszugsweise – Weitergabe, Vervielfältigung, öffentliche Darbietung oder sonstige über den bestimmungsgemäßen Zweck hinausgehende Nutzung untersagt ist.

Haftungsausschluss

Die Informationen in diesem Benutzerhandbuch sind sorgfältig zusammengestellt, erheben aber dennoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sachliche Korrektheit sowie Aktualität. Eine Gewährleistung oder Haftung kann insoweit nicht übernommen werden.