

EVENTIM.Inhouse

EINE EINFÜHRUNG

Das offene Ticketsystem

Juli 2019

© CTS EVENTIM Solutions GmbH, Bremen

Inhaltsverzeichnis

1	EVENTIM.INHOUSE – DAS UMFASSENDE TICKETING-SYSTEM	5
2	EVENTIM.INHOUSE-WEBSHOP	6
	Ticketverkauf im Internet	6
	Konfiguration für Administratoren	9
	Weitere Features	10
3	KUNDENVERWALTUNG	12
	Kundendatenbank	12
	Import und Export von Kundendaten	13
	Funktionen aus den Anforderungen der DSGVO	13
4	MARKETING	14
	Kundendaten und Kundenmerkmale	14
	Kundenstatistik	14
	Segmentierung für Marketing-Aktionen	14
	Kampagnen	15
	EVENTIM.Campaign	16
	Automatische Service-Mails vor und nach Veranstaltungen	16
5	KARTENVERKAUF	17
	Platzbuchung	17
	Kundenbildschirm	18
	Warenkorb	18
	Variable Packages	18
	Reservieren an der Kasse und Kunden Online bezahlen lassen (Pay-Link)	19
	Bezahlung	19
6	SAISONKARTEN	20
	Platzbuchung	20
	Kontoführung und Bezahlung	21
7	VERKAUF ÜBER DAS EVENTIM-NETZVERTRIEBSSYSTEM	22
8	AUSWERTUNGEN	24
	Berichte und Statistiken	24
	Rapporte	24
	Business Intelligence	24
	EVENTIM.Analytics	25
9	BASISKONFIGURATIONEN (BACKOFFICE)	27
	Berechtigungen	27

	Stammdaten	27
	Veranstaltungen organisieren	27
	Ansicht der Programmfenster	27
	Artikelverwaltung (Merchandising)	28
	Kundenkarten	28
	Mitgliederverwaltung	28
10	EDITOREN	29
	Layouteditor	29
	Seatmap Editor	30
11	ZUGANGSKONTROLLSYSTEM (ZKS), EVENTIM.ACCESS	31
12	SCHNITTSTELLEN	32
	Zertifizierte Schnittstelle zur Finanzbuchhaltung	32
	Auslastungsanzeige in der Kassenhalle: der Viewer	32
	Datenimport aus Dispositionssystemen	32
	Export der Daten	33
	Archivierung (digitale Belegverwaltung)	33
	Payment	33
	KPS Payment	33
	Anbindung an externe Systeme	34
13	TECHNISCHE EINRICHTUNG	35
	ASP - Application Service Provider	35
	ÜBERSICHT DER INHOUSE-ANWENDUNGEN UND SCHNITTSTELLEN	37
	KONTAKT	38
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	39

1 EVENTIM.INHOUSE – DAS UMFASSENDE TICKETING-SYSTEM

EVENTIM.Inhouse gehört seit Jahren zu den führenden Ticketing-Systemen für Kultureinrichtungen, Venues, Ausstellungen und Museen. Mehr als 600 Kunden im In- und Ausland nutzen die Funktionsvielfalt von INHOUSE im Internetverkauf, für den Kartenverkauf an der Kasse, im Abonnementbüro und in Vorverkaufsstellen.

INHOUSE wird permanent nach den Bedürfnissen des Marktes weiterentwickelt. Der intensive Kontakt mit den führenden Theatern, Opernhäusern und anderen Kultureinrichtungen im In- und Ausland führt dazu, dass der Leistungsumfang des Produkts immer wieder durch neue Funktionen erweitert wird.

INHOUSE ist bedeutend mehr als eine konventionelle Ticketing-Software. Das System hat sich einen festen Platz in der Wertschöpfungskette der Einrichtungen erobert. Die in INHOUSE enthaltenen Verkaufs- und Kundendaten ermöglichen eine optimale Segmentierung der Kunden, die so bedarf- und zielgruppengerecht angesprochen werden können. Kundenbindung (oder Customer Relationship Management, CRM), in der heutigen Zeit wichtiger denn je, wird von INHOUSE durch viele Funktionen unterstützt, angefangen bei der ausgefeilten Kundenverwaltung, über mehrstufige Kundenmerkmale und eine ABC-Analyse, bis hin zu automatischen Service-Mails vor und nach Veranstaltungen sowie einem umfangreichen Kampagnenmanagement.

Aufgrund der großen Anzahl von Schnittstellen ist INHOUSE ein **offenes** System, das sich deutlich von anderen Ticketing-Systemen unterscheidet.

INHOUSE lässt sich gemäß den Bedürfnissen jedes einzelnen Anwenders konfigurieren. Die einfache Bedienbarkeit der Software garantiert eine schnelle Abwicklung von Verkaufsvorgängen an der Tages- und Abendkasse und in einem White-Label-Webshop sowie eine optimale Unterstützung der Verwaltung für die Übergabe von Bewegungsdaten an die Buchhaltung oder die Erstellung einer Kosten- und Leistungsrechnung im Controlling.

INHOUSE unterstützt mit seiner Konfigurierbarkeit alle Abteilungen: Kasse, Marketing, Verwaltung, Buchhaltung, Controlling und die Geschäftsleitung.

INHOUSE ist damit das flexibelste und leistungsfähigste Ticketing-System am Markt.

2 EVENTIM.INHOUSE-WEBSHOP

Ticketverkauf im Internet

Kernelement des **Ticketing-Systems** ist der **EVENTIM.Inhouse-Webshop**. Sein Ziel ist, Ihren Kunden einen einfachen und schnellen Kauf Ihrer Eintrittskarten im Internet zu ermöglichen.

Über den INHOUSE-Webshop können Sie Ihren Kunden darüber hinaus auch Saisonkarten, Packages, Karten aus Kontingenten, Museumskarten innerhalb von Zeitfenstern (Timeslots), Gutscheine, Artikel (Merchandise) und Zusatzleistungen, wie Catering-Menüs vor, während oder nach einer Veranstaltung anbieten. Zur Optimierung interner Abläufe können Sie hier Ihren Mitarbeitern auch Vorzugskarten anbieten – die entsprechende Auswertung steht auch zur Verfügung.

Der INHOUSE-Webshop ist responsiv. Seine klare, selbsterklärende Benutzerführung macht ihn damit auch auf jedem mobilen Endgerät besonders anwenderfreundlich und leicht bedienbar. Ziel ist, dem Kunden einen reibungslosen Kauf mit möglichst wenig Klicks anzubieten.

Der INHOUSE-Webshop setzt selbstverständlich die aktuellen Bestimmungen der DSGVO um.

Ihr Kunde kann seine Plätze sowohl über eine Bestplatzbuchung als auch über einen Saalplan auswählen. Die Saalplandarstellung basiert auf modernster HTML5-Technologie, die von allen handelsüblichen Browsern direkt unterstützt wird und ist völlig frei von Plug-Ins oder anderen Hilfsprogrammen. Im Saalplan werden alle notwendigen Details für eine komfortable Buchung gezeigt. Eine stufenlose Zoom-Funktion erleichtert die Auswahl.

The screenshot shows the 'María de Buenos Aires' event page. At the top, it indicates the date 'Sa. 19.10.2019' at '20:00' at the 'Theater Contrescarpe 75A, 28195 Bremen'. Below this is a 'Preise' (Prices) section with five color-coded seat groups: Platzgruppe 1 (73,50 €), Platzgruppe 2 (60,00 €), Platzgruppe 3 (45,00 €), Platzgruppe 4 (39,00 €), and Platzgruppe 5 (30,00 €). The main area is a grid of seats. Two seats are selected: 'Parkett' (Orchestra) in 'Reihe 2' (Row 2), 'Platz 25' (Seat 25) and 'Platz 26' (Seat 26). The right sidebar shows the selected seats and a total price of '2 Karten 147,00 €'. There are buttons for 'In den Warenkorb' (Add to cart) and 'Zur Bestplatzbuchung' (To best seat booking).


Abb. 1: Platzauswahl im Saalplan für Karten im INHOUSE-Webshop

EVENTIM.Inhouse +
Karten
Museumskarten
Artikel
Gutscheine
Abonnements
Anmelden
🛒

Karten

1. Wählen Sie Ihre Aktivität aus


Führung durch die Säulenhalle



Es ist soweit. Die Fresko-Halle unserer Kloster-Kathedrale im Rosengarten ist nach langen Umbauarbeiten wieder für Sie eröffnet.

Nach der Sonntagsmesse können Sie wie gewohnt an unseren beliebten Führungen durch das Kathedralen-Gewölbe teilnehmen und die restaurierten, rund 800 Jahre alten Fresken bewundern. Das Café am Kleinen Tor lädt anschließend ein zum Sonntagsgedeck bei Kaffee und selbstgebackenem Kuchen.


Vintage&Skurriles



Wenn das Nähkästchen plaudert ...

... bekommt Geschichte ein Gesicht. Wir laden Sie dazu ein, einen spannenden Ausflug in die Vergangenheit zu unternehmen, in längst vergangenen Erinnerungen zu schwelgen und das Rosengarten-Viertel aus einer fast vergessenen Perspektive aus neu zu entdecken. Lassen Sie sich überraschen!

Oldies sehen und erleben!



Einen Tag lang James Bond sein - wir machen es möglich!

Besuchen Sie im kommenden Oktober unsere Oldtimer-Ausstellung im Innenhof und fahren Sie eine Runde mit im legendären Aston Martin DB5!

Abb. 2: Auswahl von Museumskarten im INHOUSE-Webshop

Die Bestellung erfolgt über einen Warenkorb. Über diesen können Sie auch zusätzliche Cross-Selling-Angebote anbieten, zum Beispiel zur Veranstaltung passendes Merchandise oder weitere Veranstaltungen. Über den Warenkorb kann Ihr Kunde pro Auftrag sowie pro gebuchten Platz auch eine Mitteilung an Sie weitergeben, zum Beispiel spezielle Catering-Wünsche bei der Buchung einer Veranstaltung mit Catering.

Eine Personalisierung der Eintrittskarten ist möglich, zum Beispiel, wenn zur kombinierten Nutzung der Eintrittskarte als ÖPNV-Ticket¹ eine Besuchererfassung nötig ist.

Über den INHOUSE-Webshop können Sie auch Gruppenkarten ausgeben. Diese eignen sich besonders für Schulveranstaltungen oder Reisegruppen, deren Teilnehmer gemeinsam z. B. eine Ausstellungsbesichtigung buchen möchten. Hier benötigen die Teilnehmer dann nicht mehr individuelle Eintrittskarten, sondern nur der Lehrer oder Reiseleiter braucht eine Gruppenkarte, auf der die Anzahl der teilnehmenden Personen angegeben ist. Hierdurch können Sie Ticketmaterial einsparen und Kosten reduzieren.

Bei der Bestellung registriert sich der Kunde mit einem Login, das die Eingabe einer E-Mail-Adresse und eines Passworts verlangt. Das Passwort ist frei wählbar, muss aber den gestiegenen Sicherheitsansprüchen in der IT genügen. Kundendaten können vom Kunden selbst jederzeit geändert werden. Um Mehrfachregistrierungen eines Kunden aufzuspüren, können Sie eine Dublettenprüfung in der Kundenverwaltung einschalten und Mehrfachregistrierungen verhindern.

Für die Bezahlung der ausgewählten Produkte können Sie die gleichen Zahlungsarten zulassen wie im Kartenverkauf an der Kasse. Auch im INHOUSE-Webshop besteht die Möglichkeit, Ermäßigungen auf den Ticketpreis über Kundenkarten oder Promotion-Codes zielgerichtet für einen bestimmten Kundenkreis anzubieten.

¹ Nur mit ausgewählten ÖPNV-Anbietern verfügbar. Möglicherweise sind separate Lizenzvereinbarungen zur Nutzung notwendig. Bitte sprechen Sie mit Ihrem ÖPNV-Dienstleister.

Für die Zustellung der Tickets aus dem Webshopverkauf, dem Kartenverkauf und dem Saisonkartenverkauf können Sie neben der Abholung an der Kasse und dem Postversand auch TicketDirect, das print@home-Produkt von INHOUSE einsetzen. Mit TicketDirect verlängert sich Ihre Internet-Verkaufsphase, denn über diesen Vertriebsweg können Sie Tickets praktisch bis zum Vorstellungsbeginn verkaufen, weil Sie Postlaufzeiten nicht berücksichtigen müssen.

Beim TicketDirect können Sie drei Varianten einsetzen:

1. Sie können E-Tickets anbieten, die Ihre Kunden in ihrem Passbook (Apple iOS)² oder PassWallet (Android)³ vorfinden, nachdem sie einen Link in der mobilen Auftragsbestätigung angeklickt haben. Bei dieser modernen Variante können Sie Ihre E-Tickets über INHOUSE-Backoffice-Funktionen vollständig individualisieren.
2. Sie können einen QR-Code in die mobile Auftragsbestätigung an Ihre Kunden einbetten, der Ihre Kunden bei der Einlasskontrolle der Veranstaltung zum Eintritt berechtigt (TicketDirect-Mobile).
3. Sie können die Tickets aber auch schlicht als PDF-Anhang in der Auftragsbestätigungs-E-Mail an Ihre Kunden verschicken. Dabei haben Sie außerdem die Möglichkeit, Kombitickets aus TicketDirect und ÖPNV-Fahrausweis auszugeben, wenn eine entsprechende Kooperation mit einem ÖPNV-Unternehmen besteht.

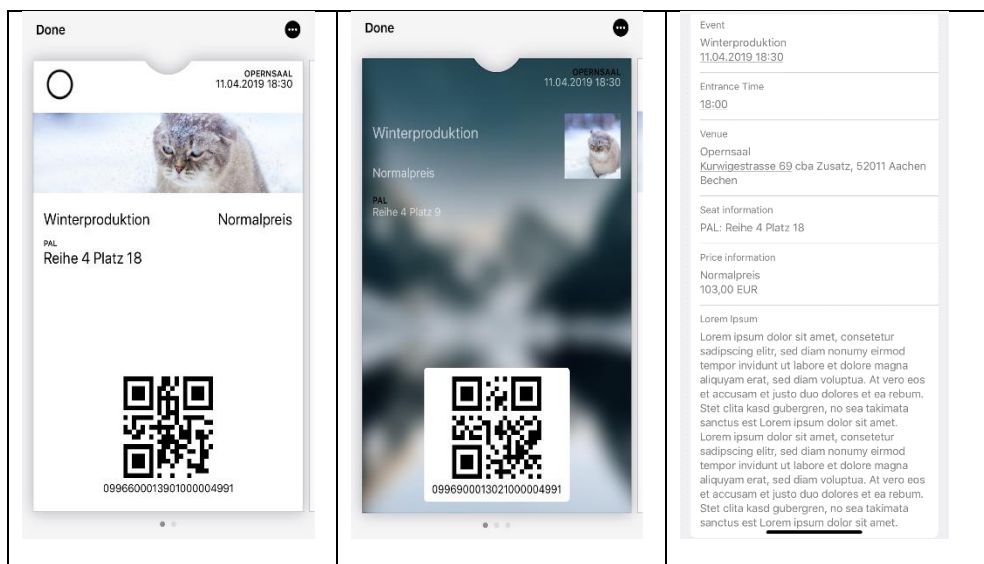


Abb. 3: Modernes E-Ticket (im Passbook oder im PassWallet)

Einzigartig ist das Angebot einer Wartelistenliste im Webshop. Diese wird von vielen Veranstaltern gerne genutzt, wenn die Nachfrage das Angebot an Plätzen (auch in einer Preiskategorie) übersteigt. Kunden, die im Webshop eine ausverkaufte Veranstaltung vorfinden, können sich dann online in die INHOUSE-Warteliste eintragen und dabei sogar ihre gewünschte Platzgruppe (Preis) wählen.

Ihre Kunden haben Zugriff auf *Mein Theater*. Hier können Kunden unter anderem ihre Kundendaten bearbeiten, ihre Bestellungen einsehen, Reservierungen abschließen, ihre Abonnement-Veranstaltungen tauschen oder verlängern und TicketDirects neu erzeugen.

² Seit iOS 6 ist in jedem mobilen Apple-Gerät wie z. B. dem iPhone die Passbook-App integriert.

³ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.attidomobile.passwallet>.

Einzigartig ist auch die Möglichkeit, Einzeltickets aus einer Saisonkarte herauszulösen, um diese bei eigener Verhinderung des Veranstaltungsbesuchs an andere Personen per E-Mail mit PDF weiterzugeben – ein hervorragender Beitrag zur Kundenbindung.

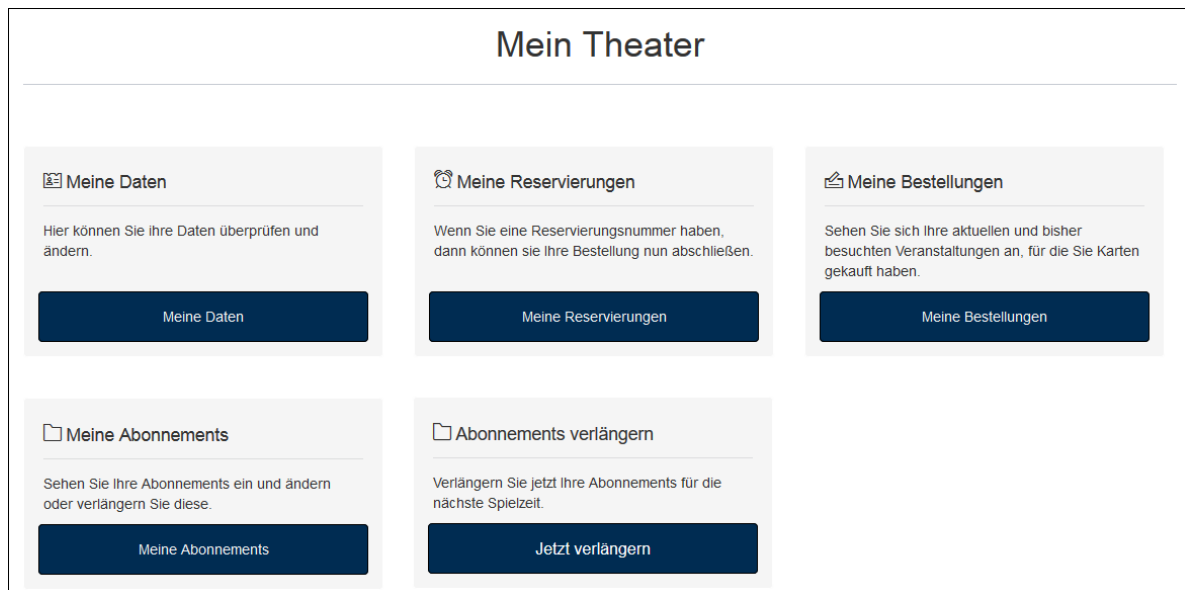


Abb. 4: Beispiel für den persönlichen Kundenbereich „Mein Theater“.

Sie können Ihren Besuchern des INHOUSE-Webshops diese Sprachen anbieten: Deutsch, Niederländisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Finnisch, Dänisch, Norwegisch, Schwedisch, Hebräisch und vereinfachtes Chinesisch.

Konfiguration für Administratoren

Die Konfiguration des INHOUSE-Webshops können Sie über das Administrationswerkzeug steuern. Hier können Sie Design, Farben, Texte, Logos und Tools anpassen, bei Bedarf auch an das Corporate Design Ihrer Veranstalter-Website. Alle Anpassungen werden sofort im Webshop sichtbar.

Die Konfiguration entspricht im Wesentlichen den bekannten INHOUSE-Backoffice-Funktionen.

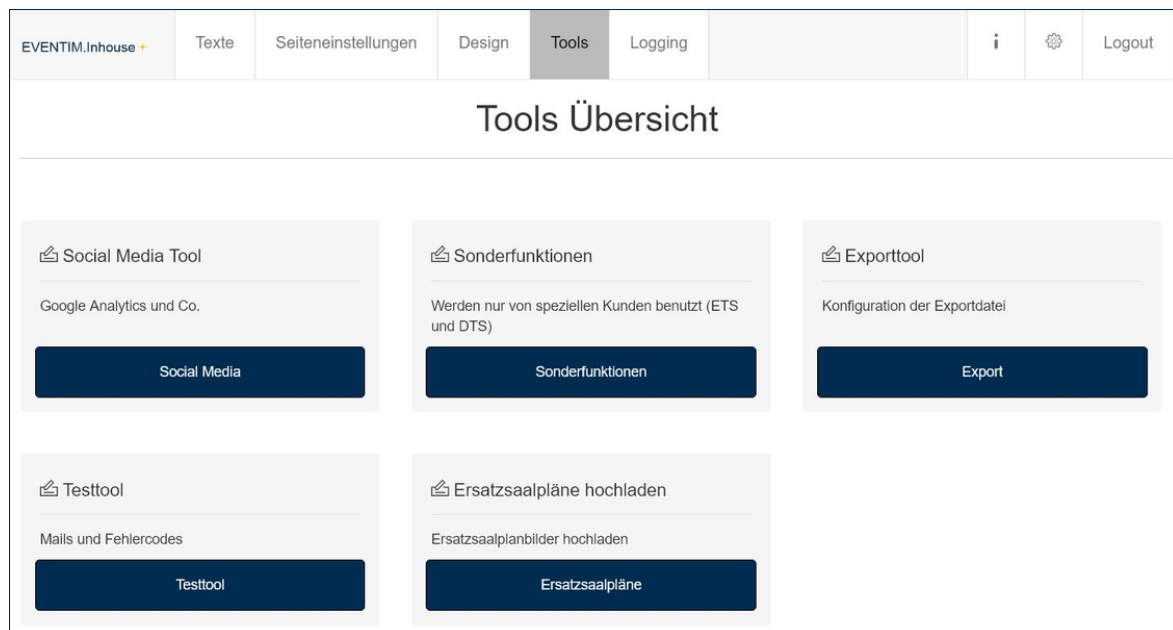


Abb. 5: Administrationswerkzeug zum Konfigurieren des INHOUSE-Webshops

Aufgrund seiner technischen Grundlage aus Cascading Style Sheets (CSS) und HTML bietet der INHOUSE-Webshop Webprogrammierern zusätzlich ein hohes Maß an Flexibilität für individuelle Anpassungen.

Weitere Features

Sie können Ihre AGB und Datenschutzbestimmungen sowie Ihr Impressum zur Kenntnisnahme durch Ihre Kunden auf separaten Seiten bereitstellen, die Sie mit Seiten wie der Buchungsbestätigungsseite oder dem Bereich *Mein Theater* Ihres INHOUSE-Webshops verlinken.

Über eine Checkbox im Warenkorb können Sie dann von Ihren Kunden eine Einverständniserklärung Ihrer AGB und Datenschutzbestimmungen abfragen.

Sie können Ihren Kunden die Bestellung beliebig vieler Newsletter (z. B. einen für jede Sparte) ermöglichen.

Ihre Website kann sich durch einen simplen Datenexport über eine URL die Veranstaltungsdaten aus INHOUSE abholen⁴, um damit den kalendarischen Spielplan zu erzeugen.

Um den erhöhten Ansprüchen bei der Auswahl von Sitzplätzen in einer Veranstaltung gerecht zu werden, können Sie im Webshop auch Saalpläne mit realen Blickwinkeln und Sichtmöglichkeiten vom jeweiligen Platz einsetzen. Diese Saalpläne arbeiten mit Panoramablicken oder Sitzplatzvorschauen, deren Herstellung Sie bei externen Anbietern beauftragen können.

INHOUSE-Webshops können Sie auf einfache Weise für Spezialzwecke wie z. B. Vorzugsverkäufe an bestimmte Zielgruppen (z. B. Abonnenten oder Kundenkarteninhaber) oder Verkaufskooperationen mit bestimmten Werbepartnern (Affiliate-Programme) konfigurieren.

⁴ Im Format XML

Auf diese Weise können Sie die auf eine Zielgruppe oder Kooperation abgestimmten Veranstaltungen und Preisstrukturen differenziert abrechnen oder individuelle Provisions- bzw. Rabattregelungen damit verknüpfen.

3 KUNDENVERWALTUNG

Kundendatenbank

Die **Kundenverwaltung** mit ihrer Datenbank ermöglicht die zentrale Verwaltung aller in INHOUSE erfassten Privat- oder Firmenkunden. In allen relevanten INHOUSE- Anwendungen können Sie auf die Kundenverwaltung zugreifen.

Um einen vollständigen und aktuellen Kundendatenbestand zu erhalten, z. B. für Direktmarketing-Aktivitäten, sollten Kundendaten grundsätzlich erfasst und gepflegt werden. Durch entsprechende Einstellungen können Sie die Kundenerfassung für die Kassenmitarbeiter verbindlich vorschreiben. Dann erhalten Ihre Mitarbeiter im Ticketverkauf einen Hinweis in Form eines Symbols und einer Meldung, wenn sie beim Auftragsabschluss noch keinen Kunden zugeordnet bzw. erfasst haben.

Ein Kundendatensatz enthält Stammdaten und unterschiedliche Zusatzdaten, zum Beispiel für Saisonkarten oder für weitere Adressen. Darüber hinaus wird bei der Erfassung eines Kunden über einen automatischen, fehlertoleranten Dubletten-Check geprüft, ob dieser Kunde bereits unter einer anderen Kundennummer im System vorhanden. Dabei werden schon vorhandene Kundendatensätze für eine weitere Bearbeitung mit dem Ziel Löschen oder Zusammenführen oder Doppelt führen markiert.

Ein Kunde kann mit beliebig vielen Kundenmerkmalen gekennzeichnet werden. Mit solchen Merkmalen sind die Daten für die Verwendung in Folgeaktionen wie Nachbearbeitung, Überprüfung oder Marketing-Kampagnen leichter auffindbar.

Für die Interaktion zwischen Veranstalter und Kunde steht eine Kontakthistorie mit Bemerkungen und Kontaktweg zu Verfügung.

The screenshot shows the 'Kundenverwaltung' software interface. The main window displays a customer record for 'Herrn (27) Voges'. The record includes personal details like name, address (Contrescarpe 75 A, Bremen), and contact information (E-Mail: j.voges@insoftware.org). It also shows a history of changes and a 'Zusatzdaten' section with various flags and dates.

Erkennung	Benutzer	Benutzergruppe
Erfassung	web-user (web)	schwenn (909) (021)
Letzte Änderung	Benutzer	Benutzergruppe
Letzte Prüfung	eventim (eventim)	schwenn (909) (021)

Erkennung	Benutzer	Benutzergruppe
Sperre gesperrt bis	web-user (web)	schwenn (909) (021)
Fibusperr	Benutzergruppe	schwenn (909) (021)

Abb. 6: Auszug aus einem Kundendatensatz eines Privatkunden in der Kundenverwaltung.

Import und Export von Kundendaten

Wir empfehlen, alle vorhandenen Kundendatenbestände (Adressdatenbestände) Ihres Hauses, die bisher in verschiedenen Abteilungen wie zum Beispiel Presse, Marketing oder Intendanz über verschiedene Systeme separat gepflegt werden, in der INHOUSE-Kundendatenverwaltung zentral zusammenzuführen. Denn es besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit dafür, dass die erfassten Personen potentielle Ticketkunden werden.

Mit der Importfunktion⁵ ist die Zusammenführung der Kundendaten aus verschiedenen Systemen problemlos möglich. Danach liegt die zentrale Kundenverwaltung in INHOUSE. Die Funktion erleichtert den Wechsel von anderen Systemen zu INHOUSE.

Beim Import findet ebenfalls ein automatischer Dubletten-Check statt. Importierte Kundendatensätze können Sie automatisch mit Kundenmerkmalen kennzeichnen, um sie z. B. so später leicht zur Nachbearbeitung wiederzufinden.

Mit der Exportfunktion können Sie selektierte Kundendaten aus INHOUSE an externe Dienstleister übergeben, die mit diesen Daten zum Beispiel einen Adressen-Check durchführen. Die geprüften Daten lesen Sie anschließend mithilfe der Importfunktion wieder in INHOUSE ein. Dabei können Sie unvollständige oder falsche Adressen auch mit Merkmalen kennzeichnen.

Mit der Exportfunktion können Sie selektierte Kundendaten außerdem an externe Newsletter-Tools übergeben.

Funktionen aus den Anforderungen der DSGVO

Gemäß DSGVO hat jeder Kunde ein Auskunftsrecht über die über ihn gespeicherten Daten. Dies bedeutet, dass Ihre Kunden jederzeit eine Auskunft über ihre personenbezogenen Daten in einem maschinenlesbaren Format verlangen dürfen. In der Kundenverwaltung steht deshalb ein Programm zur Verfügung, mit dem Sie komfortabel Kundendaten, wahlweise in PDF oder in einem maschinenlesbaren Format, ausgeben können.

Gemäß DSGVO besteht eine Verpflichtung, Kundendaten endgültig löschen zu können. In INHOUSE können Kundendatensätze, die bereits Bewegungsdaten aus Buchungen oder Reservierungen enthalten, jedoch nicht mehr endgültig gelöscht werden. Sie haben in der Kundenverwaltung dann aber die Möglichkeit, die betreffenden Kunden zu deaktivieren und anschließend zu anonymisieren. Durch diese Anonymisierung heben Sie den Personenbezug auf. Die anonymisierten Daten können nicht wiederhergestellt werden. Damit erfüllen Sie den Löschanspruch gemäß DSGVO.

⁵ Als Importformat wird das gebräuchliche CSV-Format genutzt, das von faktisch allen bekannten Datensystemen unterstützt wird.

4 MARKETING

Ziel der Marketingfunktionen von INHOUSE in **Marketing** ist eine Verbesserung und Effektivitätssteigerung der Kundenbindung bis hin zum Aufbau eines professionellen Kundenbeziehungsmanagements (Customer-Relationship-Management, CRM).

Die Marketingfunktionen von INHOUSE ermöglichen Ihnen, in einem dynamischen Markt schnell auf neue Bedingungen reagieren zu können. Kundenbindungsprogramme, Fundraising, Sponsorensuche können Sie schnell und leicht unter fortlaufender Erfolgskontrolle umsetzen. Dadurch kann das Marketing mit INHOUSE eine beträchtliche Steigerung Ihres Geschäftserfolgs bewirken.

Kundendaten und Kundenmerkmale

Ausgangsbasis sind die in INHOUSE zentral erfassten Kundendaten (siehe Kap. 3). Grundsätzlich raten wir dabei, alle vorhandenen Kundendatenbestände im Haus zusammenzufassen. Mithilfe des Marketings können Sie diese schnell, komfortabel und gezielt kategorisieren, für Auswertungen und Kampagnen aufbereiten und exportieren, zum Beispiel alle Kunden der Veranstaltung „Romeo und Julia“ mit dem Merkmal „VIP“ aus dem PLZ-Bereich „12345“.

Dabei profitiert Ihr Marketing insbesondere von der Möglichkeit, das Kundenprofil mit verschiedenen Zusatzdaten und selbst definierten Merkmalen wie zum Beispiel „Abonnent“, „Mitglied“, „VIP“ oder „Opernliebhaber“ zu erweitern. Eine ABC-Analyse (siehe unten) ermöglicht Ihnen ebenfalls, ergänzende Kundenmerkmale zu vergeben.

Kundenstatistik

Aus der Kundenstatistik erhalten Sie sowohl innerhalb der zentralen Kundenverwaltung als auch innerhalb der Verkaufsvorgänge gezielte Informationen über das Kaufverhalten Ihrer Kunden, zum Beispiel „Welche Produktionen oder Veranstaltungen hat der Kunde in der Vergangenheit besucht?“

Segmentierung für Marketing-Aktionen

Zeitgemäßes Marketing erfordert eine über die klassische Aufteilung nach Saisonkartenkäufern und Einzelkartenkäufern hinausgehende Segmentierung Ihres Publikums nach Interessen (z. B. bestimmte Genres), Gewohnheiten (z. B. Veranstaltungen an bestimmten Wochentagen) oder demografischen Daten (z. B. Altersgruppen). Ziel ist dabei, einer differenzierten Kundschaft maßgeschneiderte Angebote, beispielsweise im Rahmen von Marketing-Aktionen anzubieten.

Voraussetzung für eine verwertbare Segmentierung ist die Datengewinnung aus einer intensiven Kundenanalyse, welche Sie mithilfe der ABC-Analyse durchführen. Dieses Programm wertet das Kaufverhalten Ihrer Kunden mengen- und umsatzorientiert aus und ermöglicht Ihnen auf diese Weise eine ABC-Klassifizierung (Drei Stufen-Klassifizierung) nach dem Muster:

- A. Kunden mit großer Anzahl von Käufen
- B. Kunden mit mittlerer Anzahl von Käufen
- C. Kunden mit Gelegenheitskäufen

Hierbei können Sie sowohl den Gesamtumsatz, als auch einen Teilumsatz in ausgewählten Bereichen wie Kartenverkauf oder Saisonkarten berechnen. Darüber hinaus können Sie auch andere interessante Eckdaten des Kaufverhaltens ermitteln wie zum Beispiel den Zeitpunkt des letzten Kaufs.

Suchkriterien

Verkaufszeitraum: 01.01.2016 bis 31.03.2017

Verfügbare Transaktionen: Alle

Kundenmerkmal: Einschließend, Ausschließend

Produktionsgruppenmerkmal: [Dropdown]

Gesamt:

Umsatz über	0,00	Umsatz bis	0,00	Anzahl über	0	Anzahl bis	0	Letzter Vorgang vor	00.00.0000
<input checked="" type="checkbox"/> Kartenverkauf:	0,00	<input checked="" type="checkbox"/> Saisonkarten:	0,00		0		0		00.00.0000
<input type="checkbox"/> Gutscheine:	0,00		0,00		0		0		00.00.0000
<input type="checkbox"/> Artikelverkäufe:	0,00		0,00		0		0		00.00.0000

Gefundene Kundendaten

Kunden-Nr.	Name	Umsatz gesamt	Letzter Kauf	Anzahl Aufträge	Umsatz Karten	Anzahl Karten	Unterschiedliche Veranstaltungen	Karten pro Veranstaltung	Durchschnittlicher Kartenpreis	Letzter Kartenkauf
1	CTS Eventim Solutions	14.860,00	27.02.2017	26	14.860,00	195	19	10	76,21	27.02.2017
2	Zee, J. Van Der	157,80	09.08.2016	3	126,00	4	2	2	31,50	09.08.2016
3	Hammond, Michael	207,00	24.11.2016	3	207,00	7	3	2	29,57	24.11.2016
4	Meijers, Els	252,80	30.05.2016	3	206,00	2	1	2	103,00	10.02.2016
5	Verberk Claus	138,00	27.05.2016	2	126,00	2	1	2	63,00	10.02.2016
6	Field, Rosie	166,00	10.02.2016	1	166,00	2	1	2	83,00	10.02.2016
7	Stolwijk, Lieveke	126,00	10.02.2016	1	126,00	2	1	2	63,00	10.02.2016
8	Eberhardt, Kerstin	288,01	07.03.2017	3	192,00	4	2	2	48,00	07.03.2017
9	Schulze, Marianne	86,00	07.03.2017	1	86,00	2	1	2	43,00	07.03.2017
10	Schröder, Hannelore	264,00	07.03.2017	1	264,00	8	1	8	33,00	07.03.2017
11	Bazelmans, Reimer	276,00	10.02.2016	1	276,00	12	1	12	23,00	10.02.2016
12	Sonnemann, Susanne	531,00	07.03.2017	2	531,00	17	1	17	31,24	07.03.2017
17	Doe, John	8.478,55	02.12.2016	26	7.066,00	112	8	14	63,09	02.12.2016
20	Zingarelli, Antonio	1.650,75	14.11.2016	8	1.650,75	29	6	5	56,92	14.11.2016
25	Söderström, Filiph	660,06	09.03.2017	3	0,00	0	0	0	0,00	00.00.0000
29	Zingarelli, Mariella	116,00	15.04.2016	1	116,00	2	1	2	58,00	15.04.2016
30	Voges, Jens	108,01	21.07.2016	1	0,00	0	0	0	0,00	00.00.0000

Abb. 7: ABC-Analyse im Marketing (oben: Suche, unten: Gefundene Kundendaten).

Für die nach einer ABC-Klassifizierung ausgewerteten Kunden können Sie ABC-Merkmale oder beliebig andere Kundenmerkmale vergeben. Auf Basis der gesetzten Merkmale können Sie maßgeschneiderte Angebote für die betroffenen Kunden entwickeln oder die Merkmale anschließend in noch komplexeren Analysen nutzen.

Die ABC-Merkmale in der Kundenverwaltung können auch von den Kassenmitarbeitern eingesehen werden und zeigen ihnen auf den ersten Blick, wie der Kunde am Tresen einzuschätzen ist.

Kampagnen

Ihre effiziente Kundenbetreuung wird durch ein gezieltes Kampagnenmanagement unterstützt. Mithilfe dieses Direktmarketing-Werkzeugs können Sie Produktionen oder Veranstaltungen Ihres Hauses zielgruppengerecht vermarkten. Über verschiedene Auswertungen können Sie die Wirksamkeit und den Erfolg der Kampagnen kontrollieren.

Als Medien für Ihre Kundenansprache können Sie dabei den klassischen Briefverkehr, E-Mail (inklusive HTML-E-Mails) und das Telemarketing einsetzen. Zur Abwicklung der Telemarketing-Aktionen, die Sie gegebenenfalls an ein externes Callcenter delegieren, können Sie einen browsergestützten Telemarketing-Client einsetzen, der über entsprechende Benutzerrechte verfügt.

EVENTIM.Campaign

Das Produkt **EVENTIM.Campaign** bietet Ihnen zusätzliche Möglichkeiten in der Vermarktung von Veranstaltungen durch eine Automatisierung und Dynamisierung von Kampagnen. Dadurch können Sie die Kundenbindung steigern und mehr Umsatz generieren. Maßgeschneiderte Mailings mit individueller Kundenansprache und relevanten Inhalten sprechen die Kunden an und sorgen für eine entsprechende Conversion Rate. Für die Umsetzung der Kampagnen stellen wir die komplette Infrastruktur als „Managed Service“ zur Verfügung und übernehmen auf Wunsch auch Beratung, Konzeption und Umsetzung.

Automatische Service-Mails vor und nach Veranstaltungen

Für die zeitnahe, zielgerichtete Information Ihrer Veranstaltungskunden steht Ihnen ein wirkungsvolles Werkzeug zur Pflege Ihrer Kundenbeziehungen zur Verfügung: Automatische Service-Mails vor und nach Veranstaltungen, die Sie mithilfe eines eingebauten HTML-Editors entsprechend Ihrem Corporate Design gestalten können.

Service-Mails erhöhen den Service an Ihren Veranstaltungskunden, weil sie zum passenden Zeitpunkt praktische Zusatzinformationen rund um die Veranstaltungen bereitstellen. Dazu gehören zum Beispiel Inhaltsangaben, Hauspläne, Cateringangebote oder Hinweise zur Anreise oder zum Wetter. Auf diese Weise können Sie Ihre Kunden auch ohne großen Aufwand auf passende Folgeangebote aufmerksam machen. Solche individuell angepassten und nützlichen Zusatzinformationen wecken die Neugier des Kunden, erhöhen sein Vergnügen an Ihren Veranstaltungen und stärken die Kundenbindung beträchtlich.

5 KARTENVERKAUF

Im **Kartenverkauf** führen Sie alle Programme und Funktionen an der Tages- und Abendkasse aus, die für den Verkauf von Karten, Packages, Gutscheinen und Artikeln (Merchandise) benötigt werden.

Platzbuchung

Aktuelle Plätze können Sie sowohl über eine direkte Platzauswahl im Saalplan (Saalplanbuchung) als auch über entsprechende Menüfunktionen (Schnellbuchung mit Bestplatzzuweisung) buchen.

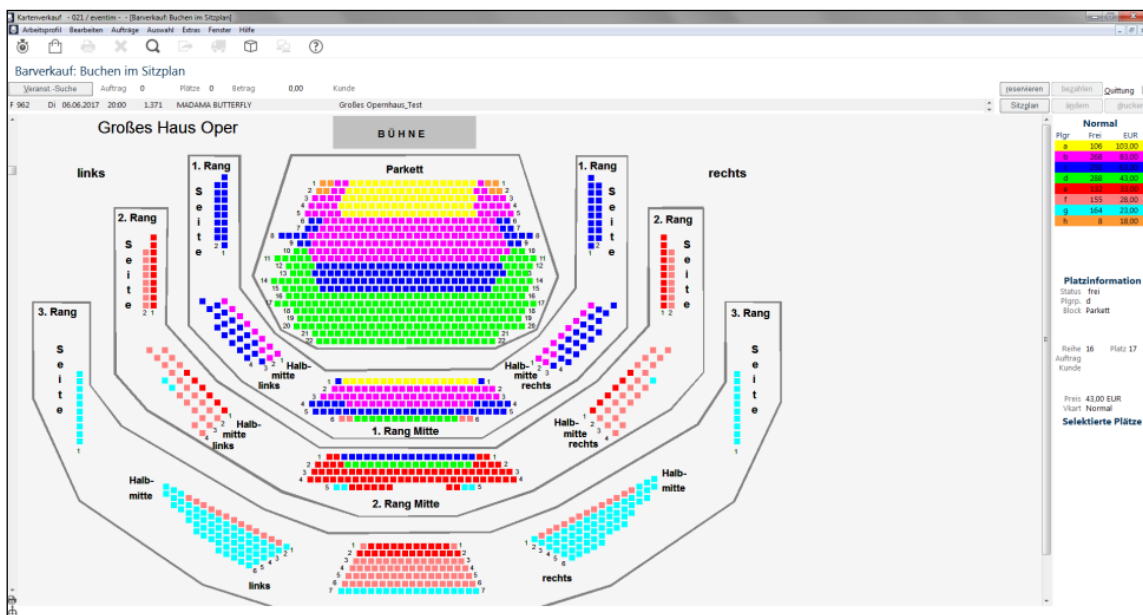


Abb. 8: Platzbuchung im Saalplan im Kartenverkauf.

Im Saalplan sehen Sie eine grafische Darstellung der Sitzplätze innerhalb Ihrer Spielstätten. Ihre Saalpläne legen Sie mithilfe eines leistungsfähigen Seatmap-Editors an (siehe Kap. 10).

Plätze in einem Saalplan buchen Sie auf einfache Weise per Mausklick. Über Shortcuts und Scrollbars können Sie im Saalplan zoomen. Durch Ziehen des Mauszeigers auf einen Sitzplatz rufen Sie die aktuellen Platzinformationen direkt aus der Datenbank auf.

Der Preis eines ausgewählten Platzes wird Ihnen sofort angezeigt. Preise werden im Backoffice in verschiedenen Preisgefügen angelegt. Hierbei haben Sie die Möglichkeit beliebige Preiskategorien und Verkaufsarten zu definieren. Durch Auswahl einer anderen Verkaufsart können Sie den Preis unmittelbar ändern. Nach abschließender Auswahl einer Zahlungsart (Bar, Lastschrift, Kreditkarte etc.) können Sie die Karte sofort oder später ausdrucken oder direkt als TicketDirect, der print@home-Variante von EVENTIM, per E-Mail versenden.

Bei der Platzbuchung haben Sie außerdem die Möglichkeit zur zeitbefristeten Reservierung eines Platzes als Auftrag und zum späteren Verkauf über die Auftragsabwicklung. Dabei ist auch eine Reservierungsauflösung möglich.

In INHOUSE können Sie zielgerecht für einen bestimmten Kundenkreis auch Ermäßigungen auf den Ticketpreis über Kundenkarten oder Promotion-Codes anzubieten. Im Fall der Promotion-

Codes können Sie sowohl externe Codes importieren und intern nutzen, als auch beliebig viele eigene Codes generieren und intern nutzen. Sie können die generierten Codes auch exportieren.

Im Kartenverkauf steht Ihnen darüber hinaus eine Funktion zur Buchung von Catering-Plätzen zur Verfügung. Dabei kann zum eigentlichen Hauptplatz in der Spielstätte ein zusätzlicher Platz an einem Catering-Ort gebucht werden. Das kann zum Beispiel ein Platz in einem Restaurant oder in einem eigens eingerichteten Raum für die Pausenbewirtung sein.

Im Kartenverkauf sollten Sie die Daten des örtlichen Veranstalters einer Veranstaltung anzeigen, um Ihrer gesetzlichen Informationspflicht als Dienstleister im Rahmen von Fernabsatzverträgen nachzukommen (Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB i.V.m. 312d Abs. 1 BGB).

Kundenbildschirm

Für den Beratungs- und Verkaufsvorgang am Kassentresen (Point of Sale), bei dem der Kunde immer gerne Einsicht in Saalpläne haben möchte, können Sie zusätzlich zum Hauptbildschirm des Kassenpersonals einen zweiten Bildschirm extra für die Kunden aufstellen, der für diese gut einsehbar ist. Sie können festlegen, ob auf diesem Kundenbildschirm nur Daten wie z. B. der Saalplan zur Auswahl der Plätze oder auch Daten wie Preise und Warenkorb angezeigt werden.

In Beratungspausen kann der Kundenbildschirm auf von Ihnen bereitgestellte allgemeine Informationen, z. B. Veranstaltungswerbung umgeschaltet werden.

Warenkorb

Im Kartenverkauf steht Ihnen die Funktion Auftragswarenkorb für Karten, Artikel, d. h. Merchandise, und Gutscheine zur Verfügung. Hiermit können Sie zusätzlich zu den Kartenaufträgen auch Gutscheine und Artikel reservieren und buchen.

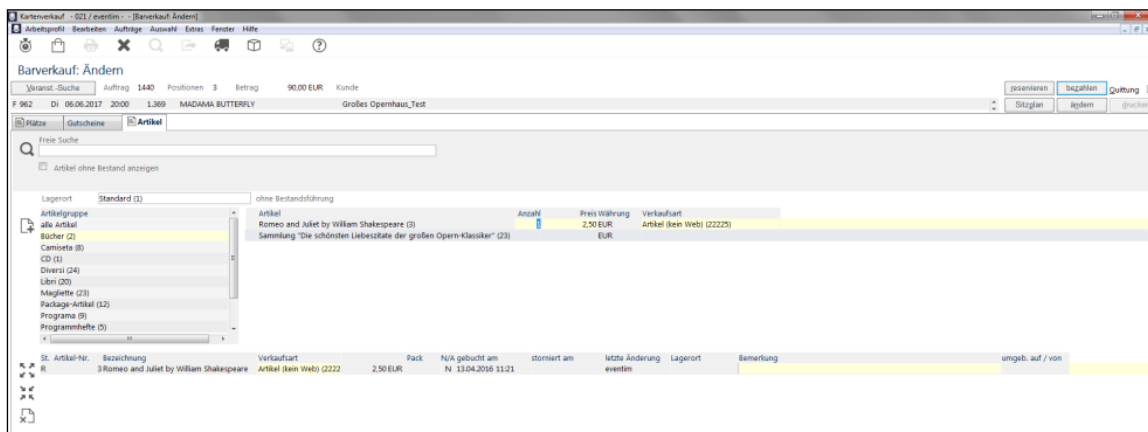


Abb. 9: Auftragswarenkorb im Kartenverkauf.

Variable Packages

Wenn Sie Ihren Kunden gerne kleine Serien mit Preisvorteilen gegenüber den Einzeltickets und einem hohen Maß an Flexibilität ohne Abonnement-Verpflichtung anbieten möchten, können Sie im Kartenverkauf Packages einrichten und verkaufen.

Packages sind sehr variabel gestaltbar. So können Sie zum Beispiel festlegen, dass der Kunde aus einer Gesamtmenge angebotener Veranstaltungen entweder eine feste Anzahl oder eine Mindest- und Höchstmenge buchen muss.

Eine weitere Variante wäre zum Beispiel ein Spartenmix. Dabei könnte der Kunde aus einer Gesamtzahl angebotener Veranstaltungen verschiedener Genres (z. B. Opern oder Schauspiele) je nach persönlicher Vorliebe unterschiedliche Mengen an Veranstaltungen in den gewünschten Genres auswählen.

Reservieren an der Kasse und Kunden Online bezahlen lassen (Pay-Link)

Viele Besucher sind es gewohnt, an der Kasse anzurufen und eine Abholung und Bezahlung an der Abendkasse zu vereinbaren. Das kann zu No-Shows führen, die insbesondere bei ausverkauften Veranstaltungen ärgerlich sind. Stattdessen kann die Kasse aus einer Reservierung eine E-Mail mit einem Pay-Link verschicken und der Kunde zahlt Online innerhalb eines vorgegeben Zeitraums. Zahlt der Kunde nicht, verfällt die Reservierung automatisch. Dieser Prozess kann die Mitarbeiter an der Abend-Kasse massiv entlasten.

Bezahlung

In INHOUSE können Sie an der Kasse folgende Zahlungsarten benutzen:

- Barzahlung
- SEPA-Lastschrift
- Überweisung
- Online-Zahlung (z. B. EC-Cash, Kreditkarten)
- Gutscheine
- Kundenkonto

Basierend auf den erfassten Verkaufsvorgängen können Sie zu jedem beliebigen Zeitpunkt für jeden Kassierer eine Abrechnung der Kasse mit detailliertem Journal durchführen.

Sofern Sie dies wünschen, können Sie alle Daten über die offene Schnittstelle Finanzbuchhaltungsdaten an Ihre angeschlossene Finanzbuchhaltung übergeben.

6 SAISONKARTEN

In den **Saisonkarten** führen Sie alle Programme und Funktionen aus, die für die Verwaltung und dem Verkauf von Saisonkarten (Abonnements) benötigt werden.

In INHOUSE stehen Ihnen folgende Saisonkartentypen zur Verfügung:

- Festplatzabonnement
- Scheckabonnement
- Wahlabonnement

Festplatzabonnement bedeutet: Der Abonnent erwirbt für eine bestimmte Terminanzahl in einem festgelegten Zeitraum einen festen Abonnement-Platz in festgelegten Veranstaltungen.

Scheckabonnement bedeutet: Der Abonnent erwirbt für eine bestimmte Terminanzahl eine Platzoption in einer bestimmten Platzgruppe und kann die zugehörigen Veranstaltungen sofort (d. h. zum Zeitpunkt des Kaufs) oder zu einem späteren Zeitpunkt auswählen.

Wahlabonnement bedeutet: Der Abonnent erwirbt für eine bestimmte Terminanzahl eine Platzoption in einer bestimmten Platzgruppe und erhält Gutscheine, die er für Eintrittskarten aus dem Kartenverkauf einlösen kann.

Sie können diese Typen flexibel einrichten. So können Sie beispielsweise ein Festplatzabonnement über mehrere Spielstätten verteilen. Das Abonnement kann auch Gutscheine enthalten, die der Abonnent zusätzlich zu seinem Festplatzabonnement in weiteren Veranstaltungen einlösen kann.

Eine beliebige Preisgestaltung nach Verkaufsarten und Preisgruppen gibt Ihnen ein weiteres Maß an benötigter Flexibilität.

Über Importprogramme können Sie Abonnements aus beliebigen Vorsaisons bequem in die aktuelle Saison übertragen und ersparen sich so die mühsame Neuanlage der Daten in der aktuellen Saison.

Der Import ermöglicht auch die Übertragung der Abonnements aus einem bisher eingesetzten System nach EVENTIM.Inhouse.

Saisonkarten können als Einzelkarten oder Ausweise ausgegeben werden, auch in Form von TicketDirect per E-Mail. Zusätzlich können Sie im Rahmen des Kartendrucks Angebotsbriefe, Kundenanschreiben, Rechnungsformulare mit und ohne Überweisungsträger sowie diverse andere Auftragsdokumente drucken. Jedes dieser Auftragsdokumente können Sie auch als Anhang in einer Kunden-E-Mail versenden.

Platzbuchung

Genauso wie im Kartenverkauf buchen Sie eine Saisonkarte auf einfache Weise per Mausklick in einem grafischen Saalplan. Über Shortcuts und Scrollbars können Sie im Saalplan zoomen. Durch Ziehen des Mauszeigers auf einen Sitzplatz, rufen Sie die aktuellen Platzinformationen direkt aus der Datenbank auf.

Auch in den Saisonkarten haben Sie bei der Platzbuchung die Möglichkeit zur zeitbefristeten Reservierung eines Platzes als Auftrag und zum späteren Verkauf über die Auftragsabwicklung. Dabei ist selbstverständlich auch hier eine Reservierungsauflösung möglich.

Mit dem Verkauf eines Saisonkartenplatzes können Sie auch den Verkauf von Artikel, d. h. Merchandise-Waren oder eines Catering-Platzes kombinieren.

Für den Beratungs- und Verkaufsvorgang am Kassentresen (Point of Sale) haben Sie wie im Kartenverkauf die Möglichkeit, einen Kundenbildschirm einzusetzen, bei dem Sie festlegen können, ob hier nur unkritische Daten wie z. B. der Saalplan zur Auswahl der Plätze oder auch sensiblere Daten wie Preise und Warenkorb angezeigt werden.

Kontoführung und Bezahlung

Für jeden Saisonkarteninhaber, d. h. Abonnenten führt INHOUSE ein Konto.

Für die Bezahlung von verkauften Saisonkarten werden grundsätzlich zwei Wege unterstützt. Entweder wird das Geld sofort an der Kasse eingenommen oder es wird eine Rechnung für den Kunden ausgestellt. Üblicherweise werden bei Spielzeitbeginn die Karten und Rechnungen für alle Saisonkarteninhaber gedruckt. Beim Erstellen der Rechnungen wird das Konto des Inhabers mit dem jeweiligen Rechnungsbetrag belastet („Sollstellung“). Gleichzeitig kann ein Überweisungsträger im OCR-Format erstellt werden. Ein Journal weist alle Rechnungsbeträge nach.

Die Daten können Sie automatisch über die offene Schnittstelle Finanzbuchhaltungsdaten an Ihre angeschlossene Finanzbuchhaltung übergeben.

7 VERKAUF ÜBER DAS EVENTIM-NETZVERTRIEBSSYSTEM

Über die **Connect Online**-Schnittstelle⁶ von EVENTIM können Sie Ihre Ticketbestände aus INHOUSE direkt, d. h. zeitgleich und ohne Kontingentierung in den Netzvertriebssystemen von EVENTIM verkaufen.

Diese Integration in die Ticketingwelt von EVENTIM erlaubt Ihnen neben der Nutzung Ihrer hauseigenen Vertriebswege wie Kasse und Webshop auch die zusätzliche, profitable Nutzung der etablierten Vertriebskanäle von EVENTIM. Außerdem können Sie von potenten Kooperationen wie TUI und ADAC profitieren.

Europaweit können Sie bis zu 20.000 Vorverkaufsstellen ansteuern. Außerdem stehen Ihnen im Internet die Webshops von Europas führende Ticketing-Portale aus dem Hause EVENTIM zur Verfügung, unter anderem:

- www.eventim.de
- www.ticketonline.de
- www.getgo.de

Auf Wunsch ist es auch möglich, grenzüberschreitend Tickets zu verkaufen, z. B. über diese EVENTIM-Websites im Ausland⁷:

- www.oeticket.at
- www.ticketcorner.ch
- www.ticketone.it
- www.eventim.nl
- www.lippu.fi
- www.eventim.co.uk
- u.a.

⁶ Die Nutzung von Connect Online erfordert eine separate Lizenzierung und einen zusätzlichen Veranstaltervertrag mit der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA.

⁷ Für den grenzüberschreitenden Verkauf sind separate Vereinbarungen notwendig.

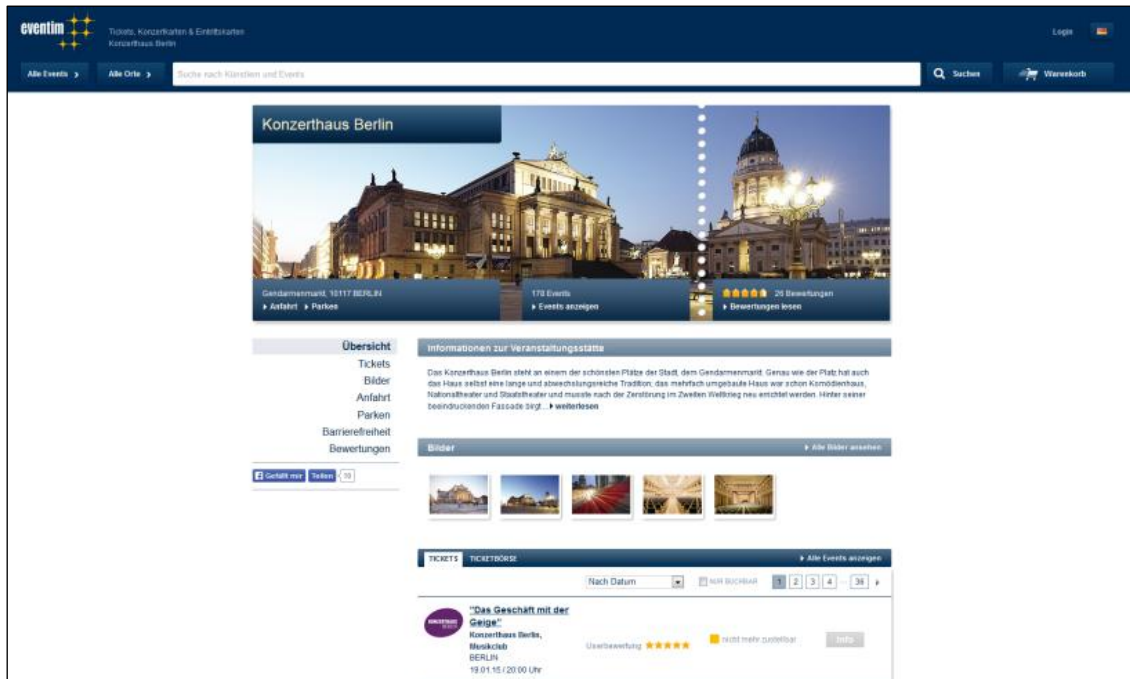


Abb. 10: EVENTIM-Webshop, <http://www.eventim.de>

EVENTIM ermöglicht Ihnen außerdem ein vollständiges Outsourcing aller mit dem Verkauf auf dieser Plattform im Zusammenhang stehenden Prozesse wie zum Beispiel dem Online-Zahlungsverkehr inklusive Inkassorisiko-Übernahme, dem Druck und dem Versand der Karten oder dem Kundenservice.

Für viele EVENTIM Webshops kann der Kunde über den GOOGLE-Play-Store bzw. den iTunes-Store auch eine lokalisierte EVENTIM App herunterladen⁸ (z. B. für eventim.de, eventim.uk).

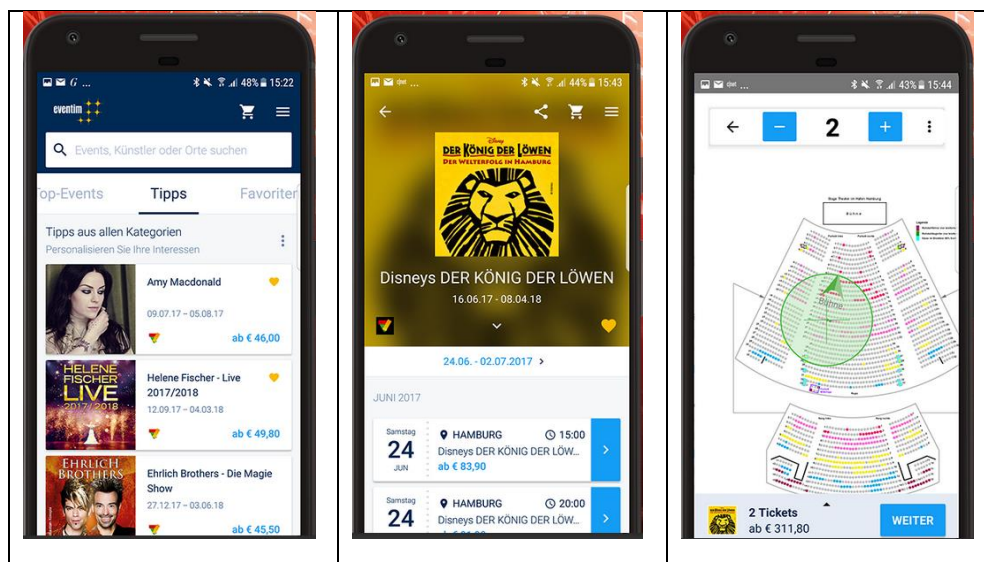


Abb. 11: EVENTIM App

Das EVENTIM Callcenter mit seinen flexiblen Öffnungszeiten (Mo. - Fr. 8 - 22 Uhr, Sa. & So. 8 - 20 Uhr) rundet das Angebot ab.

⁸ Kostenloser Download von: <https://play.google.com/store/apps> und <https://itunes.apple.com/de>

8 AUSWERTUNGEN

Berichte und Statistiken

INHOUSE ermöglicht Ihnen die Abfrage von über 100 bereits als Programme in die Anwendungen integrierten **Berichten und Statistiken**. Sie finden diese Auswertungen besonders im Kartenverkauf, den Saisonkarten, den Rapporten und den Finanzbuchhaltungsdaten.

So können Sie beispielsweise mithilfe verschiedener Auswertungen zu jedem beliebigen Zeitpunkt den aktuellen Verkaufs-, Reservierungs- und Auslastungsstand ermitteln oder den Erfolg von Ermäßigungsaktionen kontrollieren. Diese Informationen unterstützen Sie dann unter anderem dabei, verkaufsfördernde Maßnahmen flexibel zu steuern.

Veranstaltungsbezogene Auslastungsstände können Sie mithilfe der Veranstaltungsauslastungsanzeige sogar im Internet abrufen. Die Auslastung wird dabei in Verbindung mit dem INHOUSE-Webshop über eine anmeldepflichtige URL angezeigt. Auf diese Weise können leitende Personen in Ihrem Haus, z. B. Intendant, Geschäftsführer oder Dramaturgen diese Daten jederzeit schnell und unkompliziert sowie ortsunabhängig, also beispielsweise auf einer Dienstreise, anfordern.

Wie in fast jedem INHOUSE-Programm können Sie die erhaltenen Daten ausdrucken, als Anhang in einer HTML-E-Mail versenden oder exportieren, u. a. nach Microsoft Excel, um Sie anschließend in externen Auswertungsprogrammen weiterzubearbeiten. In naher Zukunft werden diese Berichte automatisch und zeitgesteuert per E-Mail an beliebige Adressaten verschickt werden können.

Rapporte

Berichte und Statistiken zur Abrechnung von Veranstaltungen sowie Ermittlung von Erlösen und Abgaben wie Tantiemen finden Sie in den **Rapporten**.

Die Auswertungsmöglichkeiten hier ermöglichen Ihnen zum Beispiel:

- Vorläufige Veranstaltungsabrechnungen (vorläufige Rapporte) zur laufenden Zwischenermittlung von Kartenverkaufszahlen in den Veranstaltungen
- Endgültige Veranstaltungsabrechnungen (endgültige Rapporte und andere) zur abschließenden Ermittlung der Verkaufszahlen nach Veranstaltungsschluss
- Die Ermittlung der Erlöse und über die offene Schnittstelle Finanzbuchhaltungsdaten die Übergabe der Daten an Ihre angeschlossene Finanzbuchhaltung
- Die Ermittlung von vorgeschriebenen Abgaben und Gebühren (z. B. Tantieme)
- Die Anfertigung Ihrer Beiträge zur DBV-Statistik
- Das Regelwerk zur Ermittlung der Tantieme
- AVA (Altersversorgungsabgabe)

Alle Daten können Sie auch nach Microsoft Excel exportieren, um Sie anschließend weiterzubearbeiten.

Business Intelligence

Besteht ein Bedarf nach individuellen Auswertungen über die mehr als 100 vorhandenen INHOUSE-Statistiken hinaus, bieten wir ein erweitertes Berichtswesen auf der Basis von IBM Cognos **Business Intelligence** an, einem der führenden Business Intelligence Werkzeuge.



Abb. 12: Simulierte BI-Startseite auf einem Tablet.

INHOUSE-Daten werden in einem Data-Warehouse zu Kennzahlen und Dimensionen aufbereitet, so dass Anwender mit z. B. Excel-Kenntnissen leicht Ad-Hoc-Berichte erstellen können. Versierte Anwender können darüber hinaus komplexe Berichte erstellen, die regelmäßig ausgeführt und per E-Mail verschickt werden.

Ein Set an mitgelieferten Standardberichten ermöglicht einen leichten Einstieg. Dazu gehören z. B. Veranstaltungsauslastungen, Umsatzanalysen, Saisonvergleiche und Kundenauswertungen. Diese Berichte können individuell konfiguriert und angepasst werden oder auch als Vorlage für eigene Berichte dienen. Wir schulen Sie in der Berichtserstellung oder erstellen bei Beauftragung für Sie Berichte gemäß Ihren individuellen Vorgaben. Gerne beraten wir Sie auch hinsichtlich der jeweils optimalen Lösung.

Abgerundet werden Auswertungen durch Diagramme und Landkarten. Außerdem können Sie übersichtliche Dashboards zum schnellen Zugriff auf Berichtsdaten anfertigen. Externe Daten (z. B. erweiterte Veranstaltungstammdaten) können im Excel- oder CSV-Format eingebunden werden.

Das INHOUSE Data-Warehouse wird mindestens nächtlich aktualisiert⁹, so dass die Auswertungen auf aktuellen Daten basieren. IBM Cognos Business Intelligence steht als responsive Browser-Anwendung zur Verfügung.

EVENTIM.Analytics

EVENTIM.Analytics ist ein von CTS EVENTIM entwickeltes Analysewerkzeug, das Einblick in erfolgskritische Daten aus dem Ticketing gewährt.

EVENTIM.Analytics ist eine responsive Webanwendung und zeigt detaillierte Auswertungen zu den verkauften Tickets pro Veranstaltung oder pro Produktion. Sie können Abfragen wie z. B. Break-Even oder Benchmarks im Vergleich mit anderen Veranstaltungen generieren und erhalten Hilfe

⁹ Stündliche Updates auch über Tag sind geplant.

bei der Wirksamkeitsprüfung von Werbemaßnahmen. Des Weiteren zeigen Anreisedistanzen und PLZ-Analysen, woher die Besucher kommen.

Diese Auswertungen können dazu beitragen, Besucherstrukturen besser zu verstehen und auf dieser Basis Ticketverkäufe zu optimieren. Auswertungen können in Tabellenform oder in übersichtlichen Grafiken und Diagrammen mit einer responsiven Oberfläche dargestellt werden. Damit sind sie auch auf mobilen Endgeräten abrufbar und Sie können die Daten jederzeit schnell, unkompliziert und ortsunabhängig, beispielsweise auf einer Dienstreise, anfordern.

9 BASISKONFIGURATIONEN (BACKOFFICE)

Berechtigungen

INHOUSE bietet ein umfassendes Rechtesystem. Benutzer melden sich mit einem gültigen Benutzernamen und einem Passwort an einer Anwendung an. Das Passwort ist frei wählbar im Rahmen der Sicherheitsvorgaben. Den Benutzern können Sie je nach Bedarf die Rechte für einzelne Programmfunktionen in der Anwendung zuteilen. Zur Erleichterung und besseren Übersicht der Administration empfehlen wir die Anlage von Benutzerprofilen, zum Beispiel für Rechte in der Kassenarbeit.

Stammdaten

In den Stammdaten erfassen Sie einmalig grundsätzliche, für den Betrieb der Anwendung notwendige Parameter. Dazu gehören zum Beispiel die für den Verkauf notwendigen Verkaufsarten inklusive Detailparameter wie Gültigkeitszeiträume (minutengenau), Mengenbeschränkungen oder Layouts.

Veranstaltungen organisieren

In der **Basiskonfiguration des Kartenverkaufs** führen Sie alle Programme und Funktionen aus, die für die Einrichtung und Verwaltung von Veranstaltungen benötigt werden. Die notwendigen Veranstaltungsdaten können Sie schnell und komfortabel anlegen.

Spielstätten, Produktionen, Veranstaltungen, Platzkontingente und Preise können Sie in beliebiger Anzahl erfassen und pflegen.

Ansicht der Programmfenster

Die Programmfenster können in der Regel in drei verschiedenen Ansichtsmöglichkeiten angezeigt werden:

- Listenansicht,
- Formularansicht (mit oder ohne Navigationsliste)
- Druckansicht

Die bevorzugte Ansicht kann individuell pro Benutzer oder für Benutzergruppen (Abteilungen) als Standardvorlage gespeichert werden.

Artikelverwaltung (Merchandising)

In der **Artikelverwaltung** führen Sie die Programme und Funktionen aus, die für die Einrichtung und Verwaltung von Artikeln, die Sie über den Kartenverkauf, die Saisonkarten und den INHOUSE-Webshop verkaufen wollen, benötigt werden.

Die Artikelverwaltung ermöglicht Ihnen die Anlage von Artikeln nach bestimmten Sortierungskriterien wie Gruppen, Preise, EAN-Code (European Article Number), Anzeige nach Produktbildern und Kennzeichnungen (z. B. „Neu“ und „Wieder da“ für den Internetverkauf), sowie eine Lagerbestandsverwaltung mit Ein- und Ausbuchungsmöglichkeit in verschiedene Lagerorte oder Verkaufsstände.



Abb. 13: Beispiel für den Verkauf eines Artikels im INHOUSE-Webshop.

Kundenkarten

Für die Kunden Ihres Hauses können Sie INHOUSE-Kundenkarten anbieten, die Sie über die Mitgliederverwaltung anlegen und verwalten.

Die Kundenkarte berechtigt den Inhaber zum Beispiel im Kartenverkauf zum Erwerb von ermäßigten Eintrittskarten in einer oder mehreren Veranstaltungen innerhalb eines festgelegten Veranstaltungs- und Gültigkeitszeitraums. Ihre Kundenkartenermäßigungen können Sie aber auch in Ihrem INHOUSE-Webshop sowie in den Netzvertriebssysteme von EVENTIM anbieten.

Mitgliederverwaltung

In der **Mitgliederverwaltung** führen Sie die Programme und Funktionen aus, die für die Einrichtung und Verwaltung verschiedener Mitgliederangelegenheiten benötigt werden.

Dazu gehören

- Daten von Mitgliedern, z. B. im Förderverein
- Erfassung, Pflege und Verwaltung von Beitragsgruppen
- Zuweisung von unterschiedlichen Beitragsgruppen
- Abrechnung von Mitgliedsbeiträgen
- Kundenkarten

Alle Daten werden über die Schnittstelle Finanzbuchhaltungsdaten an Ihre angeschlossene Finanzbuchhaltung übergeben.

10 EDITOREN

Layouteditor

Im **Layouteditor** erzeugen Sie Layouts für verschiedene Druckdokumente des Karten- und Saisonkartenverkaufs wie zum Beispiel:

- Eintrittskarten
- Saisonkarten-Ausweise
- Gutscheine
- Anschreiben, wie Rechnungen, Lieferscheine, Angebote

Abhängig vom Typ des Druckdokuments können Sie verschiedene Daten wie zum Beispiel Veranstaltungstitel und -datum, Platzangaben, spezielle Werbetexte, Preise, Barcodes oder Werbelogos beliebig auf den Karten positionieren.

Die verfügbaren Schriftarten für ein Layout sind abhängig von den verwendeten Ausgabedruckern¹⁰ (BOCA-, UBI/Intermec-Thermodrucker, Laserdrucker, Tintenstrahldrucker). Die Nutzung von 2-dimensionalen, quadratischen Barcodes ist möglich.

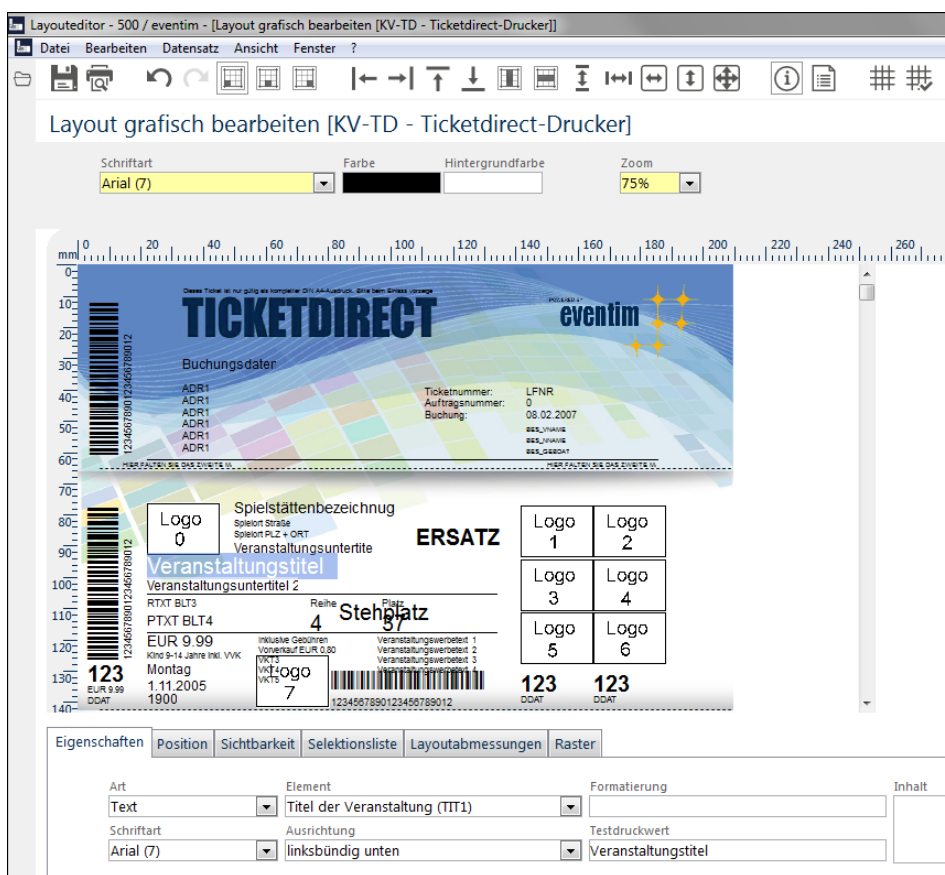


Abb. 14: Grafische Bearbeitung von Layouts im Layouteditor (hier: TicketDirect).

¹⁰ Laser- und Tintenstrahldrucker verfügen in der Regel über beliebig skalierbare Windows-Schriftarten, BOCA- und UBI/Intermec-Drucker dagegen technisch bedingt nur über einen begrenzten Satz druckertypischer Schriftarten.

Seatmap Editor

Mit der browserbasierten, eigenständigen Anwendung **Seatmap Editor** von EVENTIM können Sie Saalpläne, d. h. Bestuhlungsvarianten Ihrer Spielstätten in INHOUSE schnell, unkompliziert und frei nach Ihren persönlichen Vorstellungen erzeugen oder verändern. Ihre Saalpläne aus dem Seatmap Editor exportieren Sie anschließend direkt nach INHOUSE, um sie bei der Einrichtung und Verwaltung der Produktionen und Veranstaltungen, die in diesen Spielstätten stattfinden sollen zu verwenden.

Der Seatmap Editor zeichnet sich durch seinen gut strukturierten und übersichtlichen Aufbau mit realitätsnaher Darstellung (Krümmungen, Neigungen, Rotationen) aus. Sie sehen alle Arbeitsbereiche und Tools auf einen Blick. Auf diese Weise ermöglicht der Seatmap Editor Ihnen die einfache und schnelle Anlage von Saalplanelementen.

Darüber hinaus ist der Seatmap Editor äußerst effizient, wenn Sie die Saalpläne Ihrer Spielstätten oft wechseln müssen, weil beispielsweise die Bestuhlungsvarianten für einzelne Produktionen oft wechseln. So können Sie idealerweise bereits genutzte Saalpläne einfach im Seatmap Editor modifizieren und anschließend in neue Veranstaltungen reimportieren, d. h. Sie können Saalpläne wiederverwenden anstatt sie komplett neu anzulegen. Das führt zu erheblichen Zeit- und Kostenvorteilen.

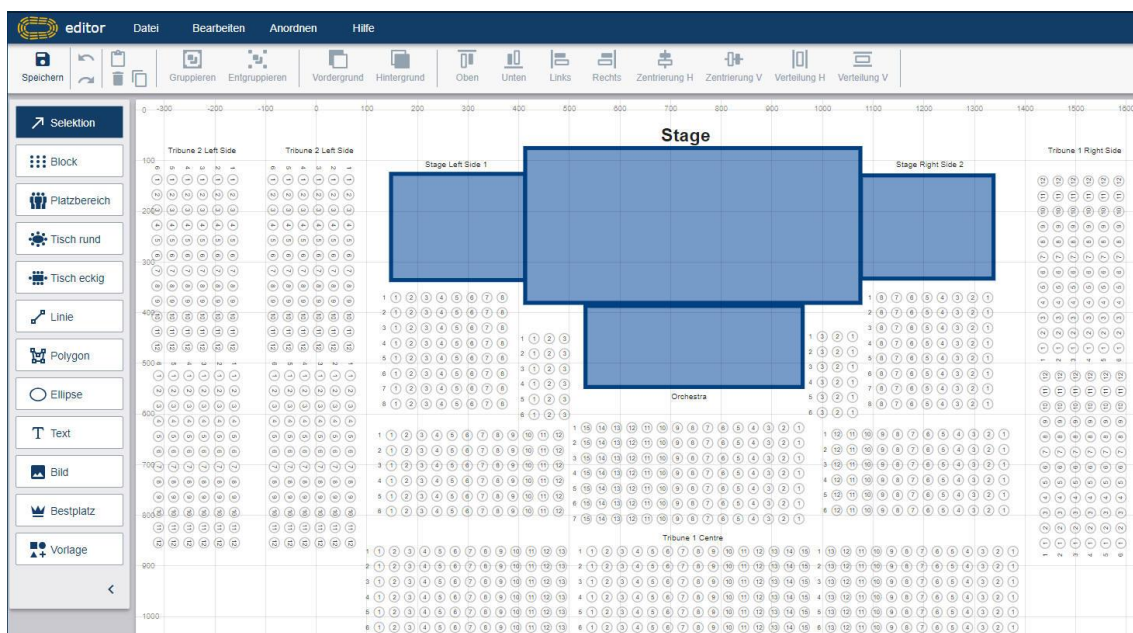


Abb. 15: Seatmap Editor mit erzeugtem Saalplan

11 ZUGANGSKONTROLLSYSTEM (ZKS), EVENTIM.ACCESS

Zur Einlasskontrolle können Sie handelsübliche, computergestützte Zugangskontrollsysteme mit Scannern, Drehkreuzen usw. einsetzen. Die mit INHOUSE erzeugten Tickets wurden bereits von mehreren Herstellern von Zugangskontrollsystemen zertifiziert. Auch die über TicketDirect gedruckten Tickets können über diese Systeme erfasst werden.

Mit der **Anbindung an das Zugangskontrollsystem (ZKS)**¹¹ liefert EVENTIM die passende Schnittstelle zwischen INHOUSE und EVENTIM.Access, der Zutrittskontrolllösung von EVENTIM, für den mobilen oder stationären Einsatz. Beim mobilen Produkt werden tragbare Scanner per Funk mit der Kasse verbunden, die auch solche Tickets erkennen können, die unmittelbar vorher an der Abendkasse verkauft wurden. Über die EVENTIM-Scan-App¹² können auch handelsübliche Smartphones (iOS, Android) als mobile Scanner eingesetzt werden.

Über die Zugangskontrolle können Sie erkennen, welche Kunden ihre gebuchten Vorstellungen nicht besucht haben (No-Shows). Unter dem Gesichtspunkt der Kundenbindung wäre es für den Kundenservice gut zu wissen, wer trotz gekauften Tickets oder Abos (mehrfach) nicht gekommen ist. Über einen BI-Bericht¹³ lässt sich diese Auswertung auch automatisieren. Der Kundenservice erhält dadurch rechtzeitig Warnhinweise auf diese Kunden und kann sie dann kontaktieren, um ihnen besser passende Angebote zu unterbreiten, z. B. den Wechsel auf ein anderes Abonnement. Ist das neue Angebot der vielleicht geänderten Lebenssituation des Kunden besser angepasst, verringert das die Gefahr des Verlust des Kunden.

¹¹ Lizenzen des Zugangskontrollsystems erwerben Sie separat beim Hersteller.

¹² Der Download der Scan-App ist über die bekannten App-Stores von Google und Apple möglich.

¹³ Der Bericht ist auch einzeln abonnierbar für Kunden, die keine komplette BI-Installation benötigen.

12 SCHNITTSTELLEN

Zertifizierte Schnittstelle zur Finanzbuchhaltung

Mit den **Finanzbuchhaltungsdaten** verwalten Sie die Schnittstelle zwischen INHOUSE und der externen Finanzbuchhaltungssoftware (DIAMANT, SAP, DATEV, CARAT u.v.a.)¹⁴, die Sie angeschlossenen haben.

Grundsätzlich stellt INHOUSE die wesentlichen buchhalterischen Daten in einen einheitlichen Datenpool ein, so dass jede Buchhaltung und jede Kostenrechnung beliebig auf diese Daten zugreifen kann. Dadurch erhalten Sie eine hohe Flexibilität bei der Auswertung der Daten, welche in variabler Verdichtung protokolliert werden.

Für Wirtschaftsprüfer ist von großer Bedeutung, dass EVENTIM.Inhouse¹⁵ von einem weltweit führenden Wirtschaftsprüfungsunternehmen nach IDW PS 880 (IDW = Institut der Wirtschaftsprüfer) zertifiziert wurde. Nähere Informationen erhalten Sie auf Anfrage.

Auslastungsanzeige in der Kassenhalle: der Viewer

Mit dem **Viewer** können Sie über große Bildschirme im Kassenraum anwesenden Kunden oder Interessenten Informationen zu Ihren Veranstaltungen anzeigen, zum Beispiel Verfügbarkeit sowie Platz- und Preisinformationen.

Über Konfigurationen können Sie verschiedene Anzeigeeinhalte zeitgesteuert präsentieren. Dabei können Sie einen Zeitplan für den Wechsel der Anzeigeeinhalte aufstellen. Ein Wechsel zu unterschiedlichen Tageszeiten, aber auch zu unterschiedlichen Tagen ist möglich.

Die Darstellung der Anzeige wird über Layouts gesteuert, die Sie im Layouteditor vorbereiten.

Datenimport aus Dispositionssystemen

Mit einem Dispositionssystem kann der gesamte Spielplan eines Hauses zusammengestellt und verwaltet werden. Dazu gehört insbesondere die Erfassung und Pflege von Produktionen und Veranstaltungen. In der Praxis werden diese Dispositionsdaten anschließend oft manuell ins Ticketingsystem übertragen, um dort die benötigten Produktions- und Veranstaltungsdaten anzulegen. Aktuelle Änderungen im Spielplan müssen im Ticketingsystem dann auch manuell nachgepflegt werden.

Um diese arbeitsintensiven und fehleranfälligen Übertragungsprozesse zu synchronisieren und überwiegend zu automatisieren, stellt Ihnen INHOUSE die Schnittstelle **Datenimport aus Dispositionssystemen** zur Verfügung. In dieser Schnittstelle befindet sich ein teilautomatisierter Erfassungsdienst, der regelmäßig Veranstaltungsdaten aus dem Dispositionssystem im XML-Format in INHOUSE importiert. Die Importdaten werden kontinuierlich mit den bereits im Ticketingsystem vorhandenen Daten abgeglichen. Nur die neuen Daten des Imports werden dann in INHOUSE weiterverarbeitet. Über den Import wird ein Protokoll geführt.

Zurzeit unterstützt INHOUSE mit dieser Schnittstelle das Dispositionssystem THEASOFT der Fa. Klier GmbH aus Hamburg¹⁶.

¹⁴ Lizenzen der gewünschten Finanzbuchhaltungssoftware erwerben Sie separat beim Hersteller.

¹⁵ Zuletzt in der Version 9.06

¹⁶ Lizenzen der Software THEASOFT erwerben Sie separat beim Hersteller.

Export der Daten

In vielen INHOUSE-Programmen können Sie selektierte Datensätze wahlweise in eine Datei mit ASCII-Format (Tabulator-separierte Textdatei), eine Microsoft Excel-Datei oder eine HTML-Datei exportieren.

Die Textdatei können Sie anschließend in ein komfortables Tabellenkalkulationsprogramm wie zum Beispiel Microsoft Excel einlesen und dort die Daten neu aufbereiten.

Archivierung (digitale Belegverwaltung)

In INHOUSE ist eine Archivierungsfunktion integriert. Diese erzeugt von den Verkaufsvorgängen automatisch elektronische Belege wie zum Beispiel Rechnungen und Lieferscheine, legt sie ab und stellt sie für die elektronische Verteilung oder Weiterverarbeitung bereit. Damit ist es Ihnen als Veranstalter möglich, der Nachweispflicht ordnungsgemäßer Buchführung nachzukommen.

Die Daten können Sie im Dateisystem, in der Datenbank oder in einer separaten Archivierungssoftware ablegen. Als Dateiformat wird das bekannte PDF (Portable Document Format von Adobe) genutzt. Die PDF-Dokumente können Sie jederzeit abrufen und ausdrucken.

Payment

Für das Bezahlen mit Kreditkarten oder per Online-Lastschriften, PayPal oder ähnlichem können Sie die Online(E-Commerce) - Payment-Anbindungen Internet Payment Gateway (IPG) der TELE-CASH und OGONE e-Commerce, sowie DATATRANS in der Schweiz einsetzen. Die Anbindung erfolgt direkt über das Internet (Internet-Payment-Server).

Diese E-Commerce-Payment-Schnittstellen ermöglichen die sichere Zahlung im INHOUSE-Webshop (Zahlungen der Kunden werden zur externen Bezahlseite des Online-Payment-Partners weitergeleitet). Auch hier kann mit Kreditkarte oder per Online-Lastschriften, PayPal oder ähnlichem bezahlt werden.

Die Nutzung neuer Payment-Verfahren wie Apple Pay oder Google Pay hängt von den Zahlungsdienstleistern ab, mit denen Sie gesonderte Verträge abschließen.

Außerdem können Sie die E-Commerce-Zahlungsarten des KPS-Payments (s. u.) einsetzen. Das KPS-Payment ist zudem auch im Kartenverkaufsklient verfügbar, so dass diese E-Commerce-Zahlungsarten auch an der Kasse verwendet werden können (Zahlungen der Kunden an den Kassen oder im Callcenter).

Alternativ gibt es Schnittstellen, die es ermöglichen, Lastschriftvorgänge (SEPA, OGONE) offline zur Verfügung zu stellen.

KPS Payment

Der Dienstleister KPS Payment GmbH & Co. KG ist im Umfeld von CTS EVENTIM seit mehr als 6 Jahren mit jährlich etwa 20 Mio. Transaktionen in 24 europäischen Ländern der kompetente Anbieter für die Abwicklung großer Transaktionsvolumen in Webshops und Call-Centern.

Die Zahlung wird über das INHOUSE-System, auch an der Kasse, in einem Browser-Fenster abgewickelt, sodass keinerlei sensible Daten wie z. B. Kreditkartennummern in INHOUSE gespeichert

werden können¹⁷. Damit entspricht dieser Vorgang den Sicherheitsstandards der PCI (Payment Card Industry) und kann entsprechend zertifiziert werden.

Aktuell bieten wir unseren INHOUSE-Kunden folgende KPS-Zahlungsarten an:

- KPS-Kreditkarte
- KPS-Lastschrift
- KPS-Giropay
- KPS-PayPal
- KPS-Sofortüberweisung

Diese Zahlungsarten sind zunächst verfügbar im INHOUSE-Webshop sowie im Kartenverkauf beim Bezahlvorgang in der Platzbuchung.

Sie können auch Ihr Mahnwesen an KPS-Payment auslagern. Um die Kunden kontaktieren zu können, benötigt KPS-Payment dann Zugriff auf die entsprechenden Kundendaten.

Anbindung an externe Systeme

Austausch von Adresdaten mit Fremdsystemen: Customer Exchange Service (CES)

Über diese bidirektionale Schnittstelle können Sie z.B. marktübliche CRM-Systeme an INHOUSE anbinden¹⁸.

Ziel ist die Synchronisierung der Kundendaten zwischen INHOUSE und dem CRM-System, z. B. zum Zweck eines bidirektionalen Adressenabgleichs. Damit können Kundendaten sowohl im INHOUSE-System als auch im CRM-System geändert werden – die Änderungen werden über diese Schnittstelle zeitnah an das jeweils andere System automatisch übertragen.

Übermittlung von Verkaufsdaten: Sales Exchange Service (SES)

Über diese Schnittstelle kann INHOUSE Artikel- und Verkaufsdaten aus allen Verkaufsbereichen an operative Systeme von Drittanbietern, zum Beispiel CRM-Systeme, für weitere Auswertungen und Aktionen übermitteln.

¹⁷ Für die Nutzung ist eine vertragliche Vereinbarung mit der KPS Payment GmbH & Co. KG notwendig. Für weitere Informationen sprechen Sie bitte den INHOUSE-Vertrieb an

¹⁸ Lizenzen von CRM- und anderen Systemen zur Anbindung erwerben Sie separat bei den Herstellern.

13 TECHNISCHE EINRICHTUNG

ASP - Application Service Provider

EVENTIM.Inhouse läuft im ASP-Rechenzentrum der CTS EVENTIM Solutions GmbH in Frankfurt. Beim ASP-Betrieb werden die Anwendungen von INHOUSE mit professioneller Rechenzentrums-technik betrieben und Ihnen als Service zur Verfügung gestellt.

Die INHOUSE-Anwender in Ihrem Haus benötigen Standard-PCs, auf denen INHOUSE über eine gesicherte Verbindung zum Rechenzentrum der CTS EVENTIM Solutions GmbH ohne jede Installation auf den PCs betrieben wird. Zur Ausführung wird nur ein handelsüblicher Internet-Browser benötigt. Der technische Service wird auf diese Weise erleichtert. So können beispielsweise neue Anwendungen und Programm-Updates schnell für die Anwender nutzbar gemacht werden.

Die CTS EVENTIM Solutions GmbH übernimmt im Rahmen definierter Service-Level-Agreements (SLA) die Verantwortung für den Betrieb, das Backup und die Ausfallsicherheit.

Unsere Partner als Dienstleister für den Betrieb unseres Hochleistungsrechenzentrums ist der US-Weltmarktführer EQUINIX, der auch in Deutschland mehrere Standorte unterhält. EQUINIX hat langjährige Erfahrung im Betrieb von Hochleistungsrechenzentren und bietet alle Leistungs- und Sicherheitsmerkmale, die für einen sicheren Betrieb inklusive Backup und Failover notwendig sind.

EQUINIX kann folgende Zertifikate vorweisen:

- PCI DSS Zertifikat vom April 2015 (Aussteller USD AG, Frankfurt); dieses Zertifikat weist nach, dass EQUINIX den Standards der Payment Card Industry genügt;
- ISO 9001:2008 Zertifikat (Aussteller: Lloyd's Register, London); ISO 9001 beschäftigt sich mit Qualitätsmanagement, insbesondere mit Kundenorientierung (z. B. auch im Beschwerdemanagement), prozessorientiertem Ansatz, kontinuierlichen Verbesserungen und anderen Themen
- ISO 27001:2005 Zertifikat (Aussteller: British Standards Institute, London); ISO 27001 "spezifiziert die Anforderungen für Herstellung, Einführung, Betrieb, Überwachung, Wartung und Verbesserung eines dokumentierten Informationssicherheits-Managementsystems unter Berücksichtigung der IT-Risiken innerhalb der gesamten Organisation" (Wikipedia)
- GreenIndividual Zertifikat für 100% Strom aus Wasserkraft (Aussteller: Mainova, Frankfurt)



Abb. 16: ISO 9001 steht für Qualitätsmanagement

INHOUSE unterstützt Windows-, Thermo- und Plastikkarten-Drucker.

ÜBERSICHT DER INHOUSE-ANWENDUNGEN UND SCHNITTSTELLEN

Das Ticketingsystem **INHOUSE** umfasst derzeit folgende Anwendungen:

- Systemverwaltung
- Kartenverkauf Basis
- Kartenverkauf
- Saisonkarten
- Webshop
- Marketing
- Artikelverwaltung
- Mitgliederverwaltung
- Rapporte
- Finanzbuchhaltungsdaten
- Layouteditor
- Anbindung an das Zugangskontrollsystem
- Viewer
- Telemarketing-Client

Außerdem verfügt **INHOUSE** über folgende Schnittstellen:

- Seatmap Editor
- Business Intelligence (BI)
- Connect Online
- Dispositionssystem
- Payment
- KPS Payment
- Customer Exchange Service (CES)
- Sales Exchange Service (SES)
- Finanzbuchhaltungssysteme (mehr als 40 Produkte sind konnektierbar)
- XML-Export für Web CMS
- und weitere

KONTAKT

Für jede Investitionsentscheidung, ganz besonders für IT-Organisationsprojekte, ist der persönliche Kontakt und eine ausführliche Beratung Voraussetzung für das Gelingen.

Zögern Sie deshalb nicht, uns anzusprechen:

CTS EVENTIM AG & Co. KGaA

Vertrieb **INHOUSE**

Contrescarpe 75A

D-28195 Bremen

T +49 (0) 421 / 36 66 876

F +49 (0) 421 / 36 66 98 887

E-Mail vertrieb@eventim.de

www.eventim-inhouse.de

www.eventim.de

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1: Platzauswahl im Saalplan für Karten im INHOUSE-Webshop 6

Abb. 2: Auswahl von Museumskarten im INHOUSE-Webshop 7

Abb. 3: Modernes E-Ticket (im Passbook oder im PassWallet) 8

Abb. 4: Beispiel für den persönlichen Kundenbereich „Mein Theater“ 9

Abb. 5: Administrationswerkzeug zum Konfigurieren des INHOUSE-Webshops 10

Abb. 6: Auszug aus einem Kundendatensatz eines Privatkunden in der Kundenverwaltung. 12

Abb. 7: ABC-Analyse im Marketing (oben: Suche, unten: Gefundene Kundendaten). 15

Abb. 8: Platzbuchung im Saalplan im Kartenverkauf. 17

Abb. 9: Auftragswarenkorb im Kartenverkauf. 18

Abb. 10: EVENTIM-Webshop, <http://www.eventim.de> 23

Abb. 11: EVENTIM App..... 23

Abb. 12: Simulierte BI-Startseite auf einem Tablet. 25

Abb. 13: Beispiel für den Verkauf eines Artikels im INHOUSE-Webshop. 28

Abb. 14: Grafische Bearbeitung von Layouts im Layouteditor (hier: TicketDirect). 29

Abb. 15: Seatmap Editor mit erzeugtem Saalplan 30

Abb. 16: ISO 9001 steht für Qualitätsmanagement 36