

GALLO
ROMEINS
MVSEVM

E-ticketing systeem onderzoek

Blanka Móri



WHO AM I?



Hongaars



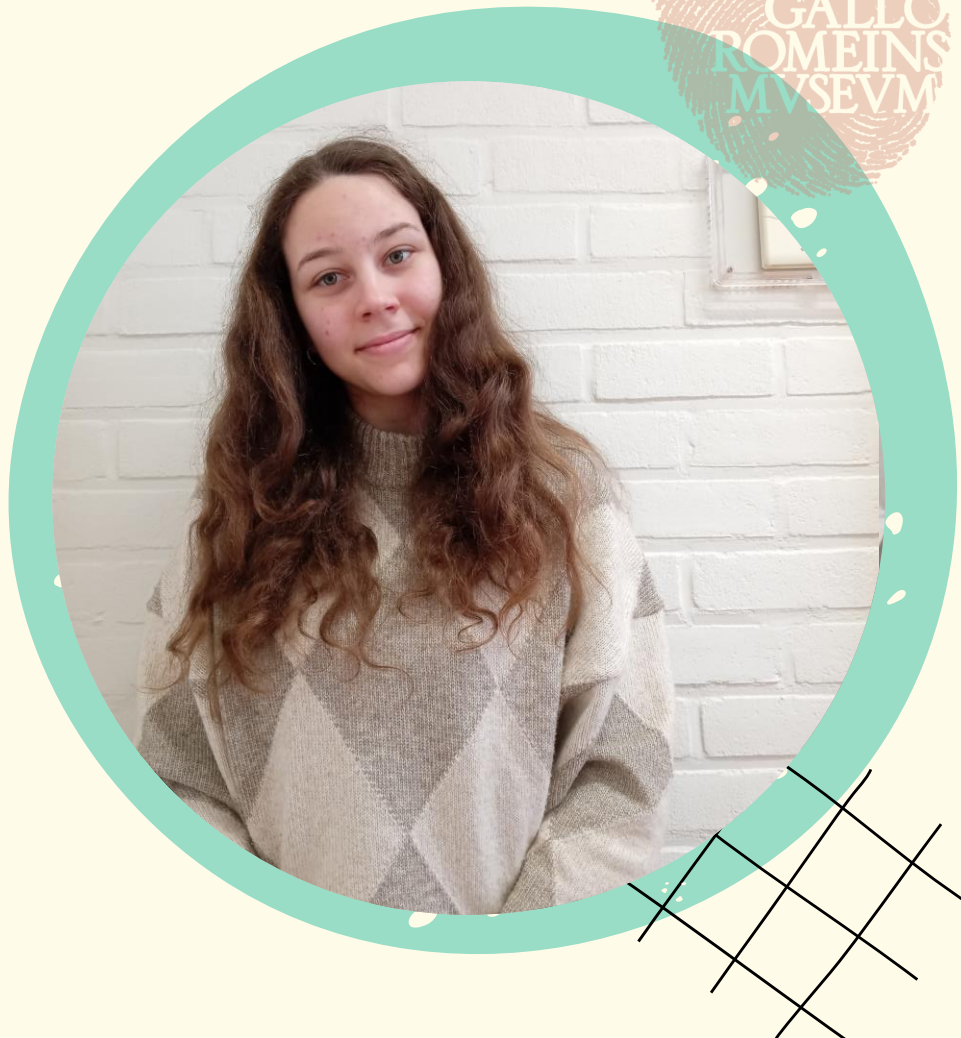
**Universiteit
Maastricht**

Business Intelligence and
Smart Services MSc



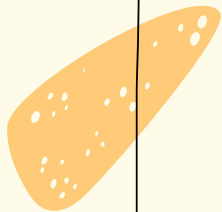
Thesis internship

Onderzoek naar e-ticketing
systemen





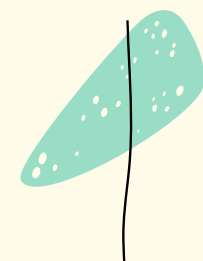
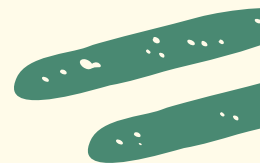
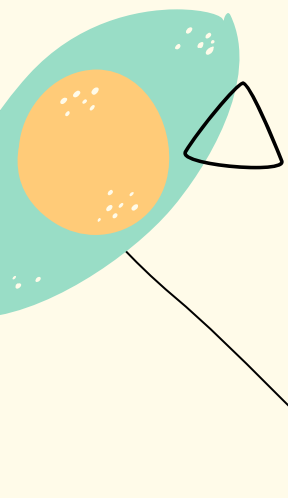
„Ik heb een stad van baksteen aangetroffen, en er een van marmer achtergelaten”





Scope research

Het verkennen van het e-
ticketing systeem van de
GRM
(Recreatex)



THE DEPARTMENTS



Balie

Administratie



ICT



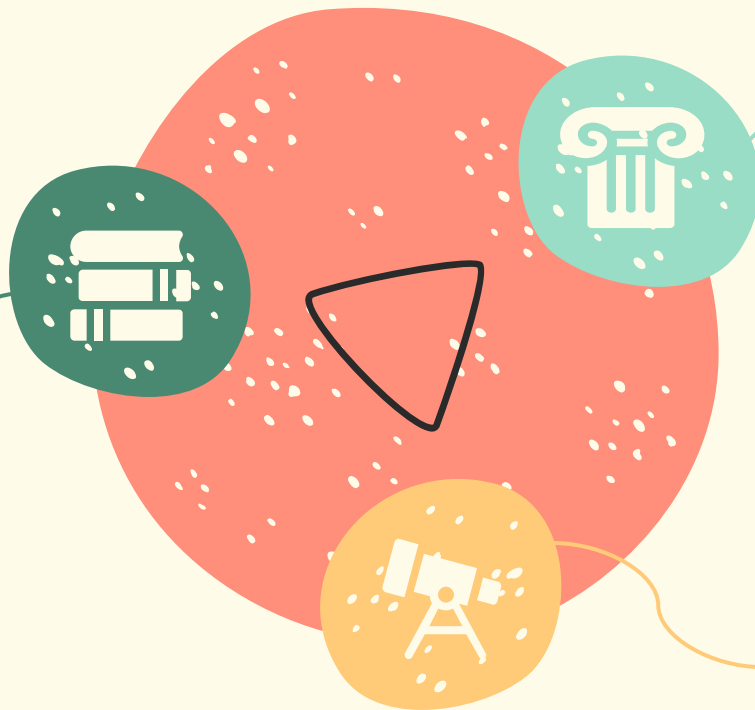
WAAROM IS RECREATEX NIET OPTIMAAL?

GALLO
ROMEINS
MUSEUM

Verouderd

Groupen

Integratie



Alternatives research

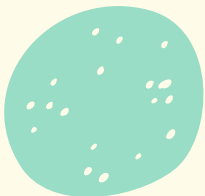
De e-ticketingmarkt
verkennen

02

GALLO
ROMEINS
MUSEUM



SEARCHING FOR ALTERNATIVES



criteria

De noodzakelijke
functies voor GRM
identificeren

web shop
Shop en voorraadbeheer
prijsartikels beheeren
aanpasbare velden
Opvolgen
verkoop en CRM
real-time rapportage & dashboards
facturatie.
BE/NL
Groep- reserveringen
ticketscanner
support bij de kassa
opties

SEARCHING FOR ALTERNATIVES



criteria

De noodzakelijke
functies voor GRM
identificeren

markt

Online zoeken met
behulp van
Camperra, GetApps,
Google, enz..

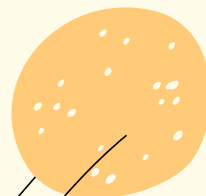
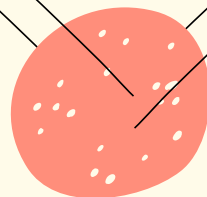
e-ticketing softwares	GM.com Global Ticket	enviso Gartner	recreatex Gartner	Fareharbor	WeTicket
website	https://www.gm.com/global-ticket	https://www.enviso.nl/	https://www.recreatex.nl/	https://fareharbor.com/	https://www.weticket.com/nl/
HQ					
office in BE	✓	✓	✓	✗	✗
office in NL	✓	✓	✓	✓	✓
financing model	per ticket: €10,00 +50000 seeders custom	per tickettype transaction	per ticket: seeder: €10,00 enviso: €10,00 fare: €10,00 marketing fee: 5%	per transaction: seeder: €10,00 + 10% fare: €10,00 + 10% marketing fee: 5%	per ticket: €10,00 transaction: €10,00 + 10%
functies					
prijzortikels beheeren	✓	✓	✓	✓	✓
aanpasbare velden	✓	✓	✓	✓	✓
klantenbeheer	✓	✓	✓	✓	✓
shop en voorraadbeheer	✓	✓	✓	✓	?
opvolgen verkoop en facturatie	✓	✓	✓	✓	✓
rapportage: real time	✓	✓	✓	✓	✓
rapportage: dashboards	✓	✓	✓	✓	✓
CRM	✓	✓	✓	✓	✓
groepsreserveringen	✓	✗	✓	✓	?
kassa: scan ticket	✓	✓	✓	✓	✓
webshop	✓	✓	✓	✓	✓
ondersteuning in nederlands	✓	✓	✓	✓	✓
ondersteuning opties					
email helpdesk	✓	✓	✓	✓	✓
voorgestelde vragen	✓	✗	✗	✓	✓
kennisbank	✓	✗	✗	✓	✓
telefon	✓	✓	✓	✓	✓
chatten	✓	✗	✗	✓	✓

SEARCHING FOR ALTERNATIVES



markt

Online search using Camperre, GetApps, Goofgle, etc.



**andere
musea**

software die wordt gebruikt door relevante Belgische en Nederlandse musea

50



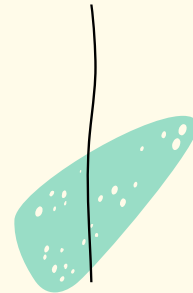
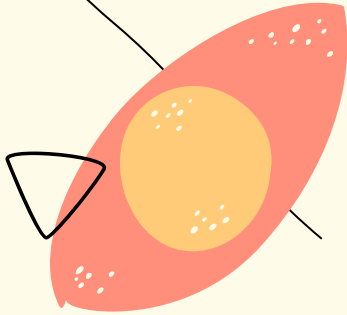


Quantitative research

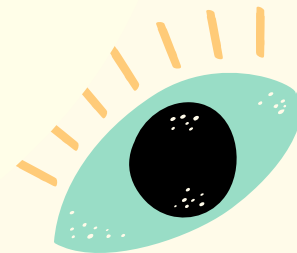
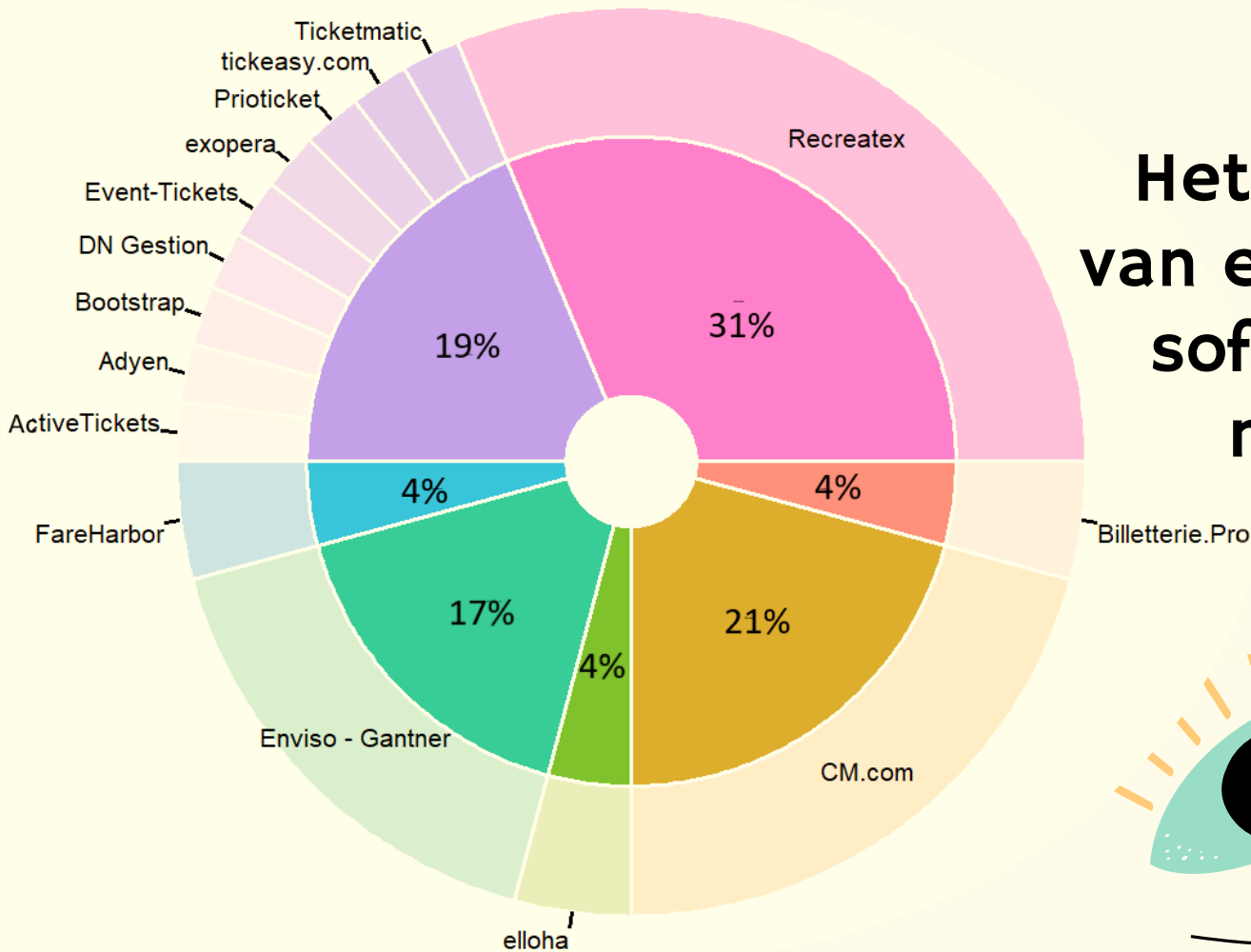
03



Analyse van de verzamelde
gegevens over musea en
e-ticketing software



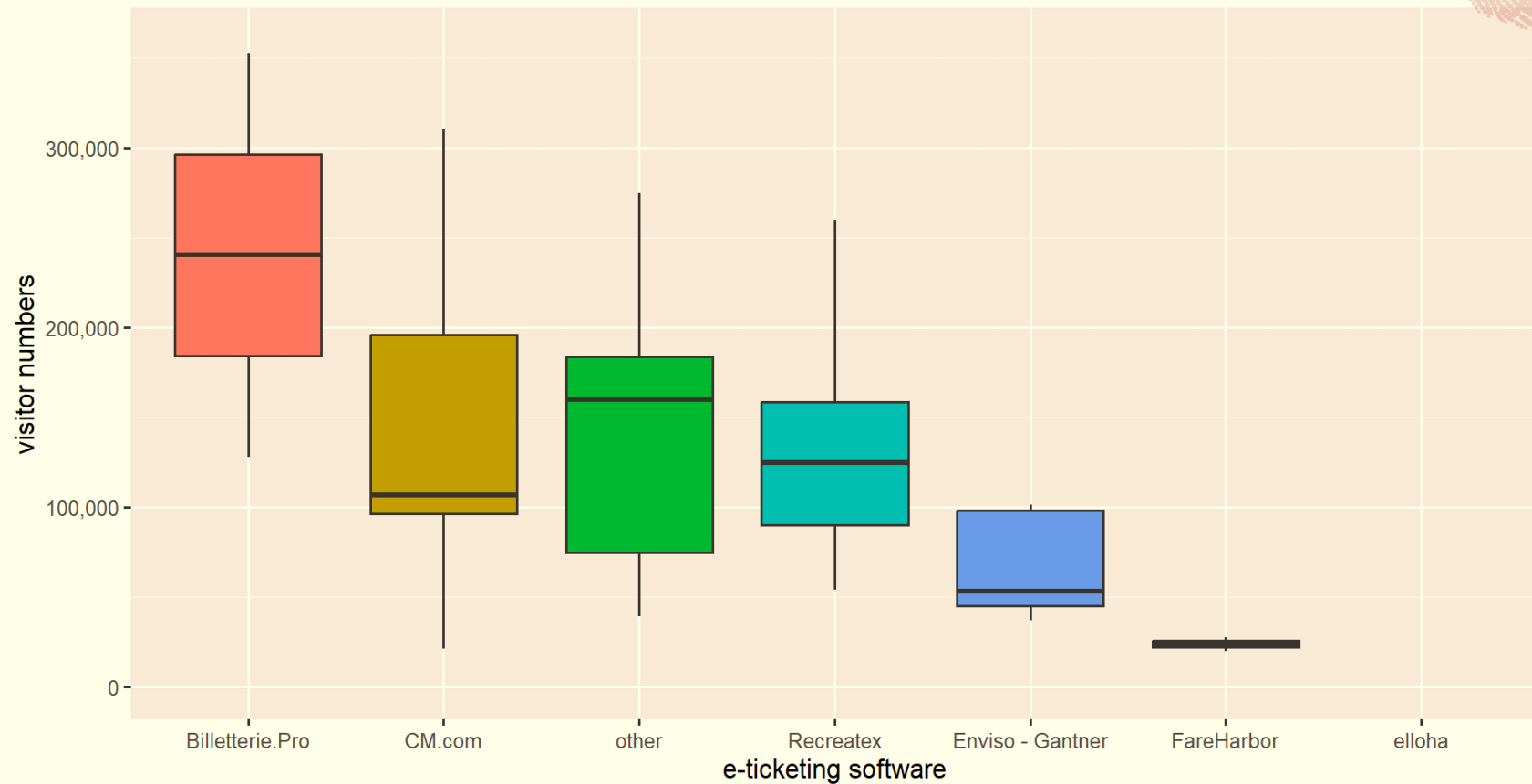
Het aandeel van e-ticketing software in musea



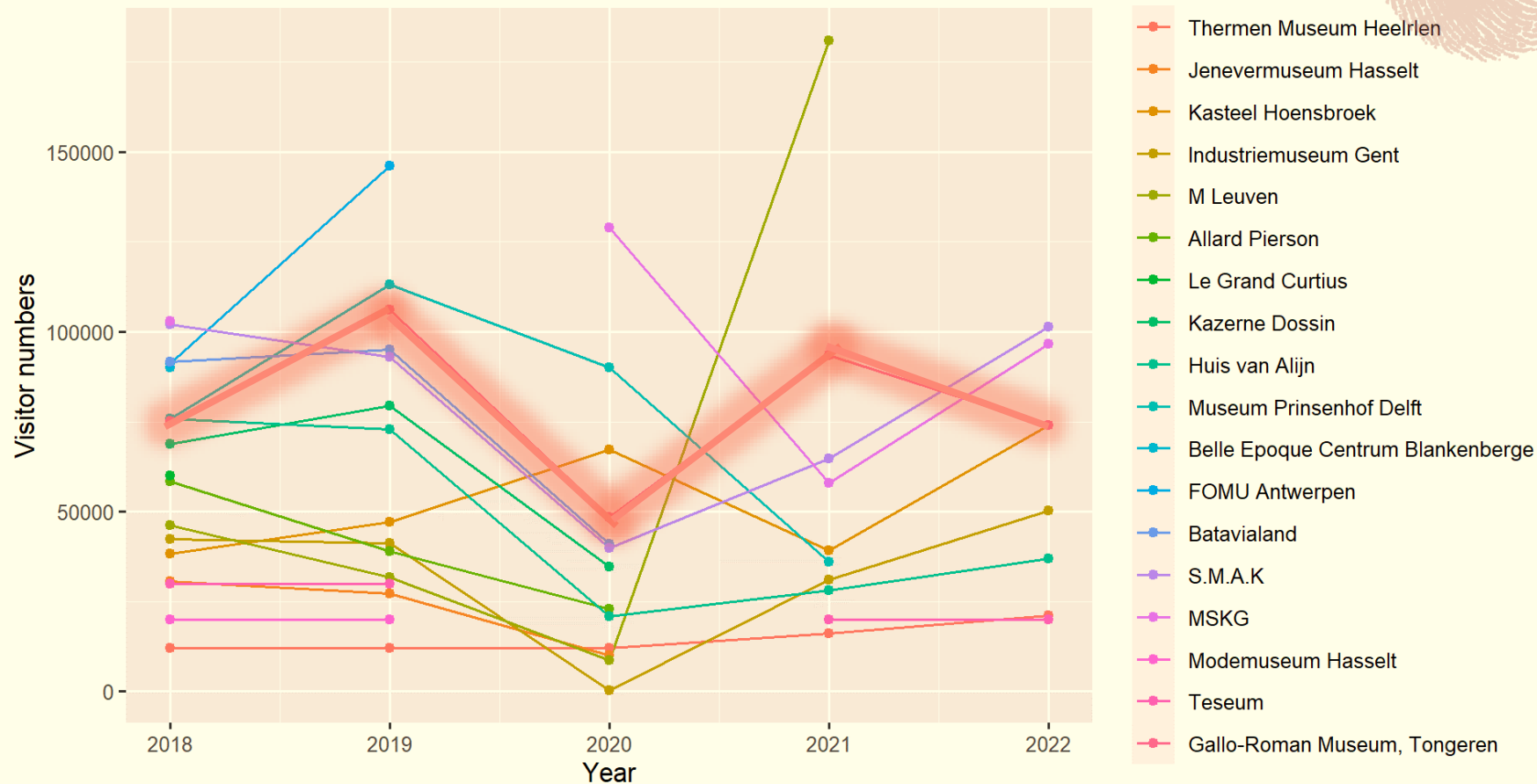
software

**Bezoekers
antaal**

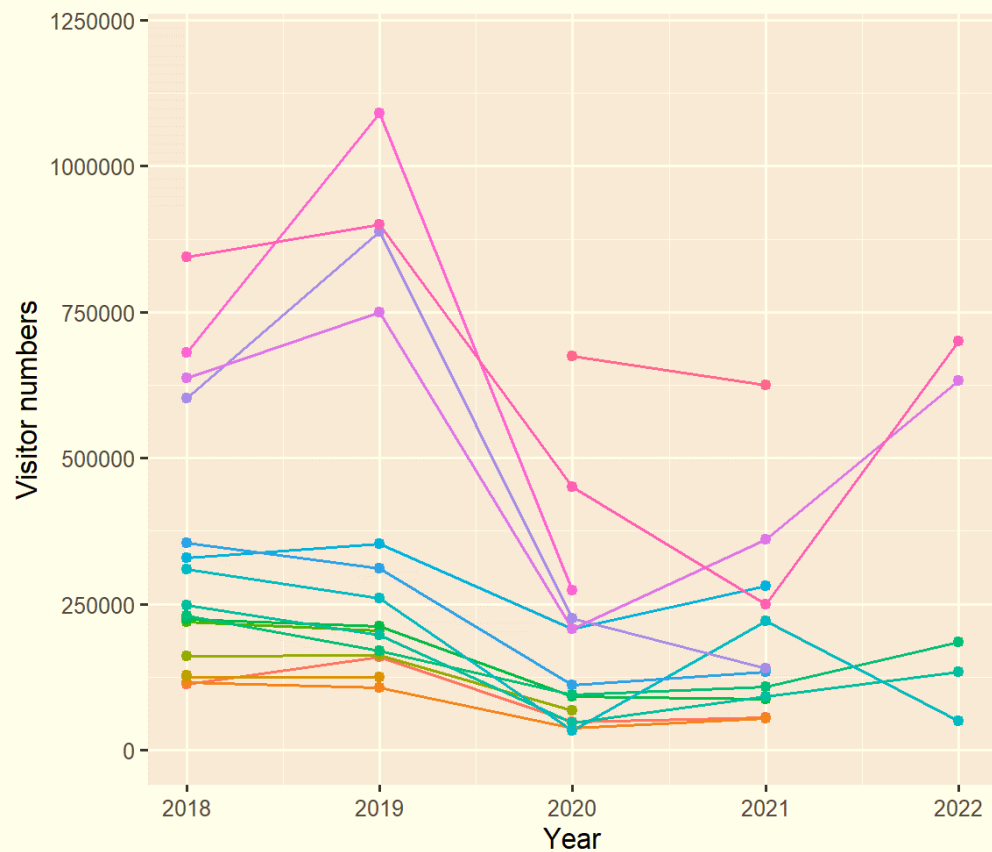
De distributie van e-ticketing software



Bezoekersaantallen in kleinere musea



Bezoekersaantallen in grotere musea

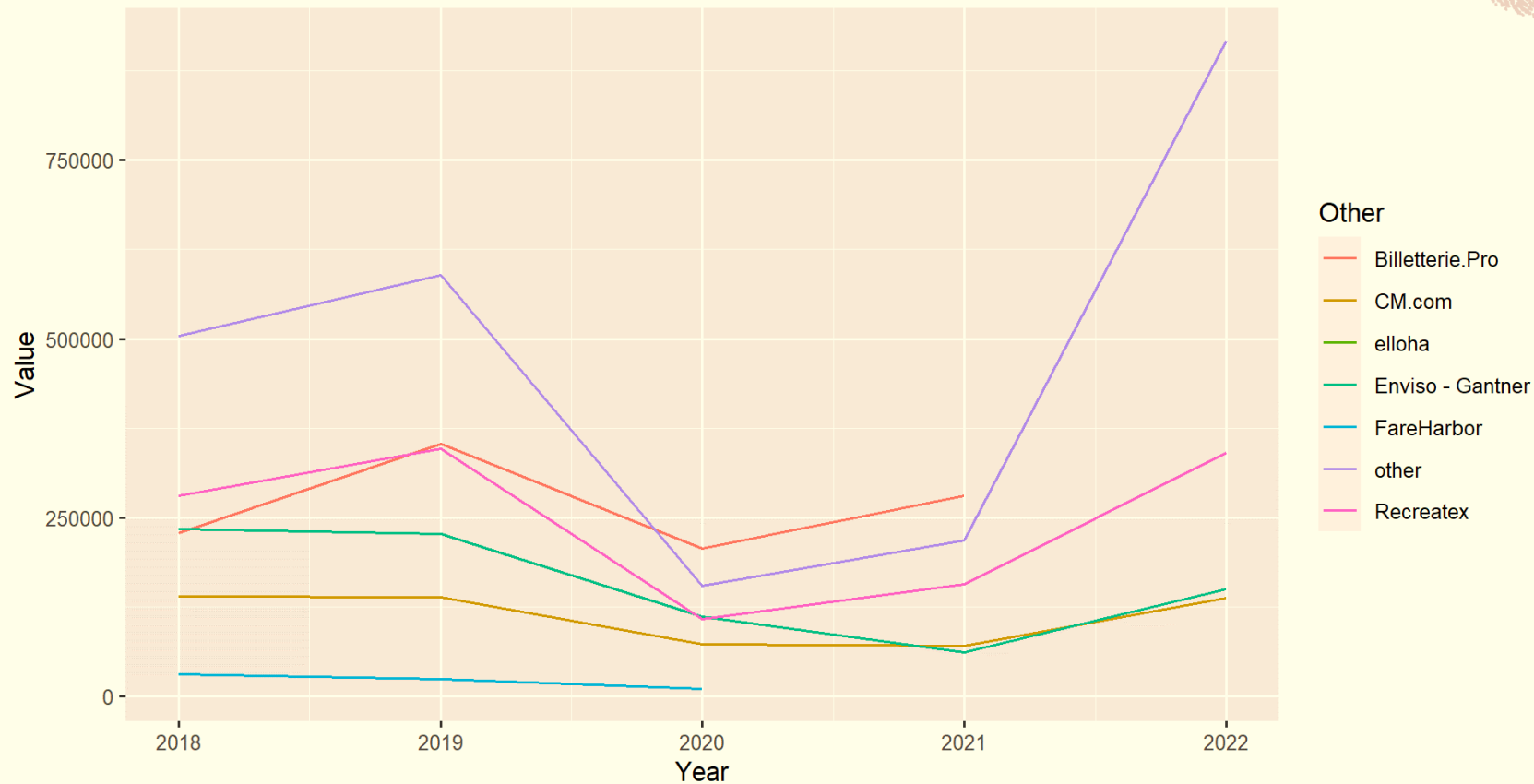


Museums

- Museum Catharijneconvent
- Koninklijk Legermuseum
- Muziekinstrumenten Museum
- Autoworld Brussels
- Mémorial de la Bataille de Waterloo 1815
- Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis
- Rijksmuseum van Oudheden
- Drents Museum
- In Flanders Fields Museum
- Openluchtmuseum Bokrijk Genk
- Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen
- Scheepvaartmuseum
- Amsterdam Museum
- Historische Huizen Gent
- Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België
- Musea Brugge
- Rijksmuseum



Gemiddeld bezoekersaantal per software





Qualitative research

Gesprekken voeren met 4
geselecteerde musea

GALLO
ROMEINS
MUSEVM

INFORMANTS

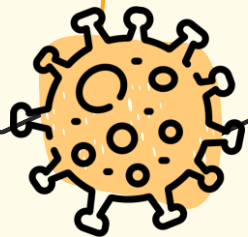


	MAAT	POSITIE
MUSEA HASSELT	K	Communicatie & Marketing
RMO	M	Hoofd van Finance & Operations
INDUSTRIEMUSEUM GENT	K	Digital Strategist
KMSKA	M	Hoofd van ICT

DE SITUATIE

GALLO
ROMEINS
MUSEUM

COVID-19



Ontevredenheid



Overhaaste
beslissingen



Verbeteren

Zoveel
mogelijk

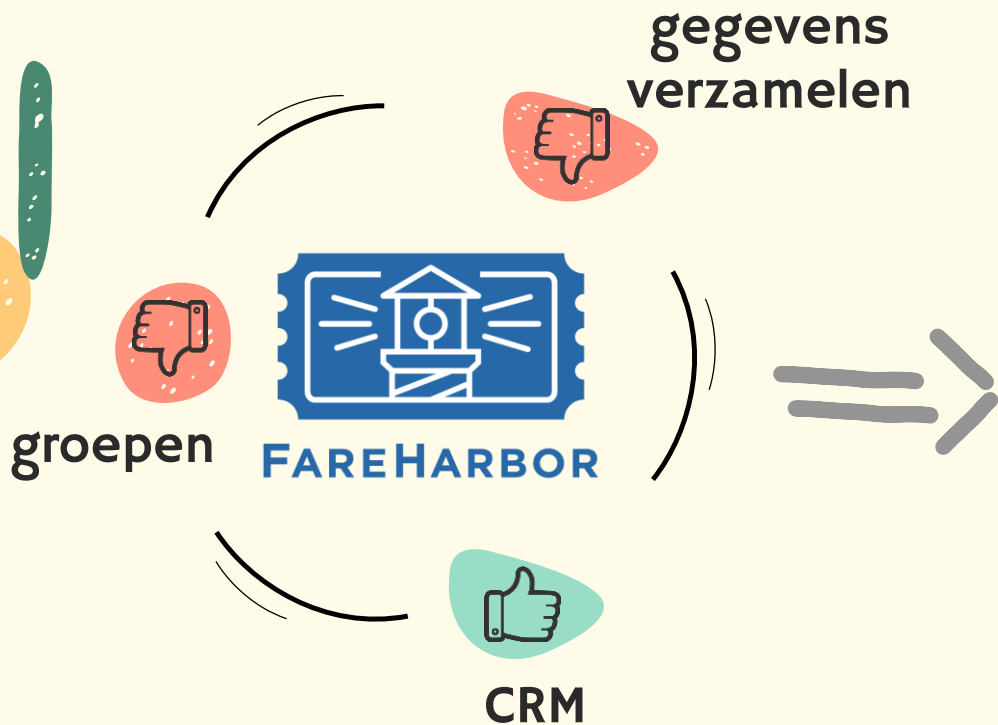


Wisselen

naar een
ander
systeem



MUSEA HASSELT



Nieuw
zelf-
gebouwd
systeem

groepen

gekoppelde
facturering

Real-time
data

annulering

GALLO
ROMEINS
MUSEVM

RMO

Tixmeister

Geen kassa

3 aparte systemen

Integratie is moeilijk

Inzichten in data



**Samen
werking**

7 Nederlandse
musea

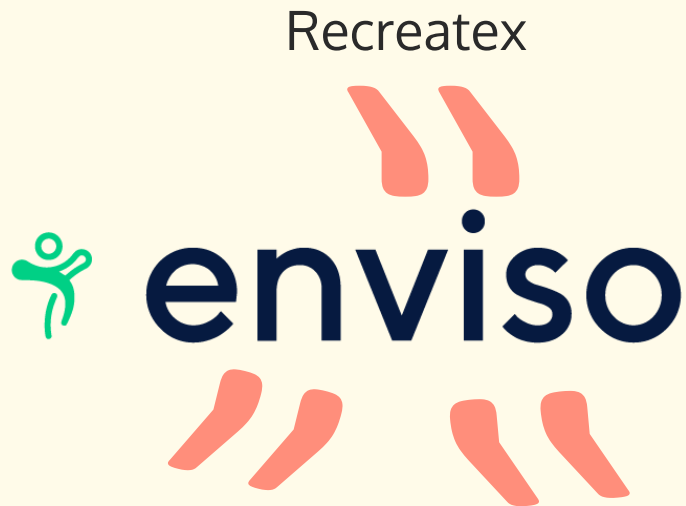
Project
manager

enquête

Meer
marktmacht

GALLO
ROMEINS
MUSEUM

Industriemuseum Gent/Huis van Alijn



één kantoor
voor alle
groepsreser
veringen

80-20



Evenement
registraties

Directe
online
betalingen

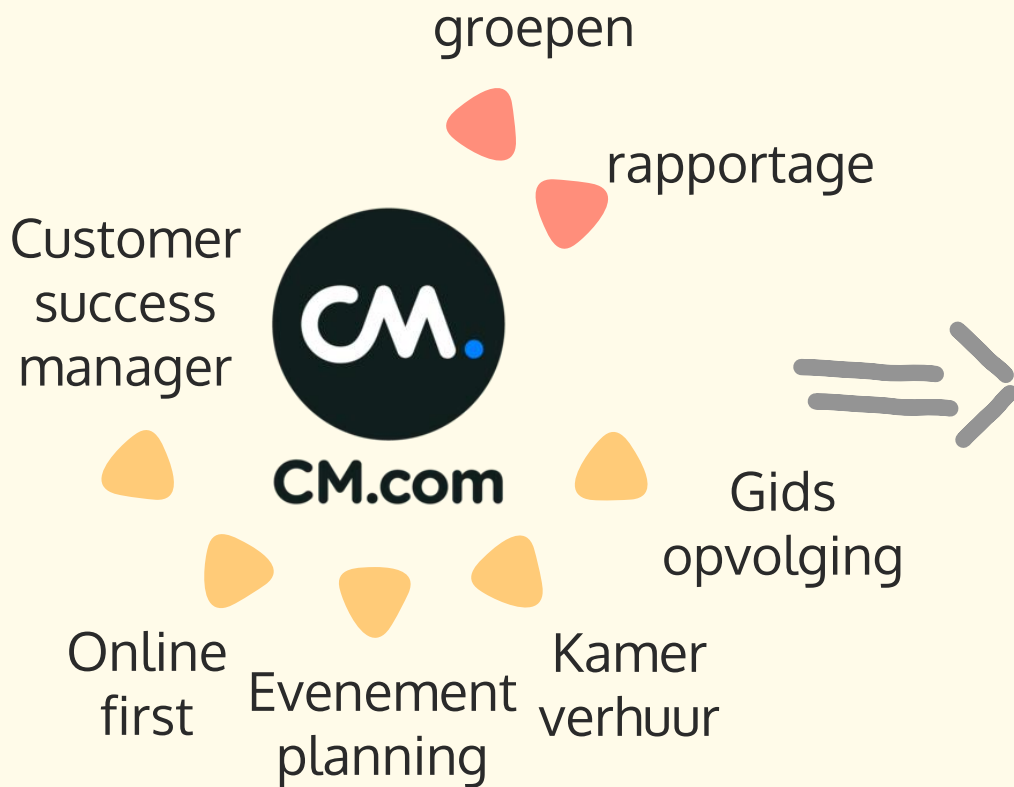
Gegevens
structureren
met Python

Dashboards
bouwen

GALLO
ROMEINS
MUSEUM



KMSKA



Ver-
beteren

Salesforce

Bewakingseisen
maken

implementeren
campagnes op
basis van
gegevens



GALLO
ROMEINS
MUSEUM



PROS

CONS

Gebruiks-
vriendelijk
mooie
interface

Goed-
koop

Goede
onder-
steuning
overige

Integratie
problemen

Groeps
problemen
overige



FAREHARBOR



TIXMEISTER



Snelle
klantervaring

CM.COM



duur



Flexibel

ENVISO



Ongebruikte
functies

Conclusie

Lessen uit het
onderzoek

05



LESSONS LEARNED

01

Geen perfect systeem

Er is momenteel geen systeem op de markt dat volledig voldoet aan de behoeften van musea.

02

De keuze & succes

De keuze voor een e-ticketing systeem heeft samen met de organisatiecultuur en de vaardigheden een duidelijke invloed op het succes van musea.

03

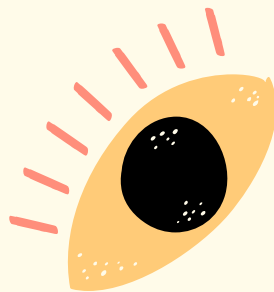
Data maturity

Hoewel musea gegevens verzamelen, benutten ze die niet door ze te analyseren

04

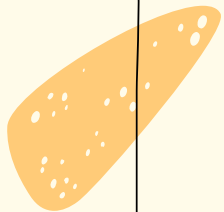
Samenwerking

De mogelijkheid van samenwerking tussen musea om een optimaal e-ticketing systeem te vinden/creëren en meer datagedreven te worden





**„Ik heb een
stad van
baksteen
aangetroffen,
en er een van
marmer
achtergelaten”**



Tijd voor vragen!

