

Voorverkoop theaterseizoen 2009/2010 Stadsschouwburg Velsen

De kop is eraf!

De start van de verkoop voor het nieuwe theaterseizoen hebben wij bij Stadsschouwburg Velsen alweer achter de rug. Drie drukke, maar zeer succesvol verlopen, dagen waarbij termen als 'Virtual Q*', 'aanmelden met uw mobiele nummer' en 'uitleg online bestellen' veelvuldig de revue passeerden op onze helpdesk.

Aangezien bij jullie deze voorverkoop nog van start moet gaan, leek het mij aardig om wat aandachtspunten en cijfers, zoals ik deze heb ervaren tijdens de 'Golive' van Velsen, met jullie te delen. Ik ben mij ervan bewust dat onderstaande punten niet voor iedereen even interessant zullen zijn, voor alle anderen: doe er je voordeel mee en veel succes tijdens de naderende Golive!

Velsen: Start verkoop 24 april 10.00

Na een zeer soepele voorbereidingsperiode, mede dankzij de prima projectleiding van Eva (Basic Orange), startte de online verkoop van het nieuwe seizoen bij Velsen op 24 april om 10.00 uur exact. In minder dan 1 minuut meldden zich 500 personen aan voor de digitale wachtrij (de Virtual Q) door middel van het achterlaten van het mobiele telefoonnummer. Het aantal aanmeldingen bleef snel oplopen en na 4 minuten stond de teller op 1150 personen. Iedereen die zich aanmeldde voor de digitale wachtrij kreeg binnen 5 minuten een bevestigingsms'je met daarin de mededeling dat de aanmelding correct was geregistreerd. Op het moment dat, gebaseerd op volgorde van aanmelding, de klant aan beurt was, ontving hij/zij een tweede sms met daarin een unieke code om toegang te krijgen tot de speciale bestelwebsite. Deze bestelwebsite toonde alleen de datum en titel van de voorstelling, de zaal waarin deze speelde en daarachter een knop 'reserveren'.

Lange wachttijden

Gezien de hoeveelheid aanmeldingen, zo'n 2000 na vier uur 'livegang', was het onmogelijk om alle klanten snel een tweede sms met code te versturen. Deze lange wachttijd werd door een deel van de klanten als onprettig ervaren. Wij hebben deze klanten gedurende de dag zoveel mogelijk met berichten over de voortgang van het bestellen, via de aanmeldpagina van de Virtual Q, op de hoogte gehouden. Hoe vaak je echter ook aangeeft dat het lang gaat duren, na een paar uur zullen er altijd mensen gaan bellen met de vraag of hun aanmelding wel helemaal goed is geregistreerd. Er is bij een aantal klanten geen besef van de hoeveelheid klanten die in korte termijn zich aanmeldt voor de wachtrij.

Verkoopstanden

In deze economische tijden was het even afwachten of wij hier direct 'iets' tijdens de 'Golive' van zouden merken in de verkoopcijfers. Op dit moment lopen het aantal transacties, de totaal aantal verkopen en de binnenkomende bedragen 5,8% achter in vergelijking ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Het zal even afwachten worden of de hoeveelheid binnengekomen bestelformulieren achterblijft ten opzichte van vorig jaar. De exacte oorzaak van deze daling in de eerste verkoopdagen voor het nieuwe seizoen zullen wij bij Velsen nog moeten onderzoeken en kan ik op dit moment nog niets over zeggen.

Aandachtspunten tijdens Golive

Hieronder geef ik, gebaseerd op mijn ervaringen tijdens de Golive van Velsen, een tweetal punten aan waarvan ik denk dat ze nuttig kunnen zijn.

Lange wachttijden voor het publiek - informatievoorziening

Houd de klanten die zich hebben aangemeld voor de wachtrij de gehele dag op de hoogte door de teksten op de aanmeldpagina 'up to date' te houden. Veel klanten zijn 'bang' dat alle mooie plaatsen vergeven worden als ze lang moeten wachten. Wanneer je de klant op de hoogte houdt over de voortgang ('er is nog geen enkele voorstelling uitverkocht', 'we laten maar een beperkt aantal klanten tegelijkertijd toe tot het bestelgedeelte' en 'het kan enige uren duren voordat u een sms met code ontvangt') dan zal er minder gebeld worden naar de helpdesk. Het is mogelijk om met volgnummers te werken in de Virtual Q: elke klant krijgt in zijn/haar smsje

een opvolgend nummer van aanmelding. Op de aanmeldpagina van de Virtual Q staat dan aangegeven welk nummer er op dat moment aan de beurt is. Velsen heeft deze optie bewust niet aangezet omdat je de informatievoorziening richting klant dan niet meer helemaal zelf onder controle hebt. Klanten zullen namelijk gaan 'rekenen', op basis van het nummer dat aan de beurt is ten opzichte van het nummer dat zij hebben gekregen, wanneer ze aan de beurt zijn. Wanneer er 'iets' mis gaat of het bestelproces verloopt langzamer dan dat de klant zichzelf had voorgerekend dan vermoed ik dat de klant gaat bellen waarom hij/zij nog niet aan de beurt is. Bovendien kunnen klanten menen recht te hebben bepaalde plaatsen op basis van het aanmeldnummer. Ik heb hier echter wel lang over getwijfeld. Mocht iemand hier wel tijdens de naderde Golive mee gaan werken dan ben ik zeer benieuwd naar de ervaringen!

Betaalmethode Creditcard: VISA/Mastercard

Wanneer klanten, na het invullen van hun NAW gegevens, kiezen voor de betaalmethode 'Creditcard' zonder de juiste creditcardmaatschappij te selecteren (standaard staat 'Visa' geselecteerd in het dropdown) dan is het niet mogelijk om de transactie correct af te ronden. Klanten die met Mastercard wilde betalen en het dropdown over het hoofd zagen waren dan al toegetreden tot de onjuiste Ogone omgeving (namelijk die van VISA). Wanneer de klant eenmaal is toegetreden tot de Ogone omgeving dan kan deze niet meer terug en moet opnieuw beginnen. Vorig jaar kozen klanten pas ná het kiezen van de betaalmethode 'Creditcard' in het eSRO NAW gegevensscherm de gewenste creditcardmaatschappij in de Ogone omgeving.

Cijfers

Hieronder geef ik wat cijfers met betrekking tot de Golive bij Stadsschouwburg Velsen.

Aantal aanmeldingen Virtual Q:

Vrijdag 24 april:

10.02 uur – 1.006 aanmeldingen

10.04 uur – 1.111 aanmeldingen

14.00 uur – 1.926 aanmeldingen

19.00 uur – 2.500 aanmeldingen: om 19.00 was er geen wachttijd meer: iedereen die zich aanmeldde voor de wachtrij kreeg binnen 5 minuten een sms met code om te gaan bestellen.

Zaterdag 25 april 11.00 de Virtual Q uitgezet: op dat moment hadden zich 2950 mensen zich aangemeld voor de wachtrij

Uiteindelijk heeft 14 % van de aanmeldingen geen gebruik gemaakt van het ontvangen smsje met code. Dit percentage ligt bij elke Golive die ik heb meegemaakt tussen de 10 en 15 %. Dit zijn klanten die zich met meerdere mobiele nummers aanmelden en klanten die door medewerkers in de wachtrij zijn geplaatst.

Totaal aantal online verkochte tickets

24 april: 21000 tickets

25 april: 23500 tickets

26 april: 25000 tickets – hetzelfde aantal verkochte tickets na 3 dagen online verkoop tov de eerste drie verkoopdagen tijdens de Golive van vorig jaar.

Uitverkochte voorstellingen tijdens de online verkoop op 24, 25 en 26 april:

3x Youp van 't Hek

2x Jochem Myjer

1x NUHR

1x Alex Klaassen

2x Eric van Sauers (Thalia Theater – cap. 235)

2x Eric Koller (Thalia Theater – cap. 235)

Percentages naar totale waarde van de verkopen per betaalmethode tijdens de online verkoop op 24, 25 en 26 april:

Automatische Incasso: 43,3%

iDEAL: 30,8%

Creditcard 25,9%

Percentages naar aantal transacties per betaalmethode tijdens de online verkoop op 24, 25 en 26 april:

Automatische Incasso: 37,1%

iDEAL: 37,4%

Creditcard 25,5%

Note: klanten konden tijdens de eerste drie dagen van de voorverkoop (24, 25, 26 april) geen machtiging afgeven, dit diende zij vóór 24 april in orde te maken.

Tot slot

Ik hoop dat jullie het leuk vonden om te lezen en dat je wellicht ook iets hebt aan de punten die ik hierboven heb aangegeven. In ieder geval: veel succes! Wellicht kunnen we in een later stadium meer cijfers / bevindingen uitwisselen.

* <http://www.basicorange.nl/page.ocl?pageid=86&mode=&version=>