Concept plan van eisen ticketing Op De Ring

Versie	Datum	Auteur
0.1	25-3-2025	5.1, 2, e 5.1, 2, e

Functionele eisen

Functionaliteit	Nice to have	Must have	Input CM.com
High-load capacity		x	Yes
Pre-registratie o.b.v. korte vragenlijst		x	Yes
Mogelijkheid ticket zonder account	x	x	Yes
Sponsorlogo's op ticket	x		Yes
Mogelijkheid servicemails te kunnen sturen		x	Yes, dit is mogelijk via de Marketing Cloud
Maximum aantal tickets per bestelling		x	Yes
Mogelijkheid wijzigen tijdslot	x		Yes
Mogelijkheid annuleren		x	Yes
Preventie *scalping*		x	We hebben uitgebreide scalping preventie. Bij data-gedreven uitsturen op basis van pre-registratie data is dit niet relevant, maar wanneer je een shop publiek maakt kan dit gebeuren. Wij monitoren continu via ons Network Operations Center (NOC) en maken hiernaast ook gebruik van Cloudflare.
Preventie doorverkoop		x	Yes, zeker mogelijk doordat we tickets laat kunnen uitsturen. Datum en tijd in overleg.
Loting en toekenning ticket	x		Yes, op basis van data uit de pre-registratie en gerichte email, SMS, of WhatsApp campagnes via de Marketing Cloud.
Toekenning ticketaantallen o.b.v. postcodegebieden (bijv. per provincie en evt. in Amsterdam)		x	Ja, op basis van de data uit de pre-registratie kunnen we gerichte Email, SMS of WhatsApp campagnes sturen

			naar een specifieke shop met specifieke ticket capaciteiten.
Optie tijdsloten		x	Yes, zeker mogelijk
Optie entree	x		Yes, we gaan een uitgebreid entreemanagement plan op maat voor jullie samenstellen
Bevestiging nodig na toewijzing ticket	x		We kunnen een Email, SMS of WhatsApp bericht uitsturen met de vraag of iemand komt (groene knop / rode knop) waarna iemand zijn/haar ticket behoudt of het ticket inlevert. Hierna kunnen we tickets opnieuw beschikbaar maken en toekennen aan mensen op de wachtlijst en/of in een publieke shop zetten. Het is technisch mogelijk in combinatie met ticketing en de Marketing Cloud maar het is **essentieel** om samen een werkbare manier op te stellen die begrijpelijk is voor de bezoeker.
Live communicatie met bezoekers (bijv. via e-mail, app, Whatsapp, SMS, etc.)		x	Vanuit de Marketing Cloud veel mogelijkheden en grote kracht van het CM.com platform
Check op komst, intrekken tickets en opnieuw toekennen aan wachtlijst (tot op de dag zelf)		x	Mogelijk via de Marketing Cloud door een wachtlijst en segment te maken.
Mogelijkheid fysieke tickets	x	x	We kunnen barcodes aanleveren waarmee jullie tickets kunnen laten drukken. Op locatie kun je ook tickets via onze POS oplossing verkopen.
Mogelijkheid gastenlijst (+ dat partijen zelf codes kunnen verzilveren i.p.v. dat wij de administratie doen)	x	x	Zeker mogelijk, er zijn veel mogelijkheden
Live statistieken		x	Yes, uitgebreide inzichten
Supportfunctie (al dan niet met AI)		x	24/7 kaartkopers support via WhatsApp en Email (NL en ENG). Verder kunnen we ook een AI Chatbot op jullie website en in jullie app

			opzetten die de FAQ op jullie website en/of andere belangrijke documenten uitleest. Verder kan de tone of voice aangepast worden naar wens en is het meertalig.
Integratie met Livecrowd	x		Yes, via een webview in jullie app.

Proces

