

# Good Practice ticketing platform

Mobiele oplossing omtrent ticketdeling reduceert no-shows en biedt CRM-kansen

keyper

Project	Van access management naar ticket management met Keyper				
Vakgebied	Ticketing	Clubs	FC Basel en Austria Wien	Door	Veit Manninger (Chief Marketing Director, Keyper) en Coen Nieuwpoort (Clubadviseur, KNVB Expertise)

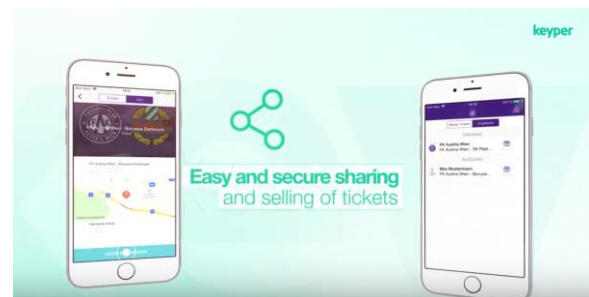
**Het is 2014 en Andreas Kienbink (die later dat jaar Keyper zou oprichten), raakt steeds meer gefrustreerd over de (on)mogelijkheden rondom het delen van tickets voor wedstrijden en events. Andreas heeft de droom een platform te creëren waarin het delen van een ticket gebeurt in een handomdraai, veilig en via de mobiele telefoon. 4 jaar later bestaat dat platform; Keyper.**

Keyper is zelfbenoemd pionier in de ticketing evolutie. Access management, waarin alleen aan de poort wordt gekeken of een ticket toegang verschaft tot het stadion, wordt ticket management, waarin de club ook na de verkoop van een ticket te allen tijde in control is over de eigenaar en prijs van een ticket. Via een omgeving in de clubapp biedt Keyper fans de kans om tickets eenvoudig te delen. Door een aantal clicks kan een ticket via Facebook Messenger of Whatsapp gedeeld worden, gratis of tegen betaling. Doordat de ontvangende partij de ticket en de opt-in moet accepteren, waarmee hij akkoord geeft dat zijn naam op de ticket komt, blijven de tickets te allen tijde gepersonaliseerd. Niet langer staan 4 kaarten op naam van diegene die ze gekocht heeft, maar worden ook ticket 2, 3 en 4 gepersonaliseerd. Hierdoor heeft de club beter zicht op wie er in het stadion aanwezig zijn en kunnen er dus gerichtere en effectievere marketingcampagnes worden uitgezet.

## Whitelabel technologie

Keyper creëert een omgeving in de clubapp, waarbinnen de fan zijn wedstrijd tickets kan managen. Doordat de techniek 'whitelabel' is, wordt de fan niet geconfronteerd met uitingen van Keyper, maar alleen van de club zelf. In deze omgeving kan de fan aangeven dat hij/zij de ticket wil delen of verkopen. Het enige dat

hiervoor nodig is, is het nummer van de ontvanger, of een Facebook-connectie. De oorspronkelijke tickethouder moet hiervoor de clubapp op zijn telefoon hebben, de ontvangende partij niet. Veit Manninger, marketing directeur bij Keyper, vertelt: "In 2014 zijn we Keyper gestart vanuit een gemeenschappelijke droom om het delen van tickets te versimpelen. De eerste 2,5 jaar zijn we alleen maar bezig geweest met ontwikkeling. Kan het wel wat we willen, wat is de exacte vraag vanuit de markt? In 2017 zijn we begonnen met de eerste pilots. Daaronder zat voetbalclub FC Basel en sinds het begin van dit seizoen zijn we ook aan de slag bij Austria Wien. Binnenkort beginnen we met Karlsruhe SC en we zijn nu ook in gesprek met meerdere 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Bundesliga clubs."



**Delen van tickets gebeurt voortaan in een handomdraai; op je mobiel, via Whatsapp of Facebook Messenger**

## Voordelen voor de club

Eerdergenoemd is het voordeel voor clubs dat zij veel beter zicht hebben op wie zich in het stadion bevindt en daar via marketingcampagnes van kan profiteren. Aan de andere kant zullen no shows gereduceerd worden, aangezien het delen van tickets volledig mobiel gebeurt. Niet langer hoeven fans fysiek ergens af te spreken om tickets uit te wisselen. Doordat het delen van wedstrijd tickets zo laagdrempelig wordt, kunnen wellicht nieuwe potentiële fans bereikt worden. Het delen van tickets geldt niet alleen voor losse tickets, maar

ook voor alle wedstrijden van een seizoenkaart. De seizoenkaart wordt volledig modulair gemaakt en elke module, oftewel elke losse wedstrijd, kan doorgegeven worden. De fan kan zelf een wedstrijd doorspelen naar een derde, maar kan een wedstrijd ook teruggeven aan de club. De club kan deze ticket dan via het primaire verkoopproces weer aanbieden. Wordt deze kaart verkocht, dan deelt de fan mee in de omzet. Blijft de stoel leeg, dan ontvangt de fan niks. Wil de fan liever de kaart zelf doorspelen, dan kan dat gratis of tegen betaling. In het geval van betaling, bepaalt de club zelf de prijskaders waarbinnen de ticket verkocht mag worden. Typisch zal dat vanaf ongeveer 60% van de dagprijs zijn tot aan maximaal de dagprijs van de ticket. Zo zet Keyper een eventuele secundaire ticketmarkt buitenspel en wordt er geen waarde versluisd van de rightsholder naar de zwarte markt. Ook kan de club een lijst met namen hanteren (bijvoorbeeld van diegenen met een stadionverbod), waarnaar geen ticket overgedragen kan worden, zodat er ook geen potentieel veiligheidsrisico ontstaat.

### **Voordelen voor de fan**

Voor de fan zit het belangrijkste voordeel in het gemakkelijk kunnen delen van tickets. Of het nou gaat om losse tickets of om een wedstrijdje van je seizoenkaart, het delen van je toegangsbewijs gebeurt met een aantal drukken op de knop. Het niet meer fysiek af hoeven spreken om je seizoenkaart voor een wedstrijdje over te dragen, zal ervoor zorgen dat er een stuk minder stoelen in het seizoen onbezet blijven. Ook kan de fan meeprofiteren op het moment dat een kaart terug wordt gegeven aan de club en de club deze opnieuw kan verkopen. Voor de fan wordt het proces van een (tweedehands) kaartje kopen veiliger; doordat elk kaartje op elk moment uniek en volledig gepersonaliseerd blijft, is er geen mogelijkheid tot oplichting. Hiermee wordt uitgesloten dat een kaartje meerdere keren verkocht wordt en dat alleen diegene die als eerste het stadion betreedt, binnen komt.

---

***"Keyper is het eerste systeem ter wereld waarmee fans tickets kunnen doorgeven, terwijl de club eigenaar blijft van de prijs en data."***

*Veit Manninger, Chief Marketing Officer bij Keyper*

---

### **Toekomst van ticketing**

Bij Keyper zien ze de toekomst van ticketing als een integraal proces, dat voor de club niet stopt op het moment dat het ticket verkocht wordt. Manninger: "Keyper is het eerste systeem ter wereld waarmee fans tickets kunnen doorgeven, terwijl de club eigenaar blijft van de prijs en data. De toekomst van ticketing is er een van mobiele tickets, altijd uniek, altijd gepersonaliseerd en te delen via een paar eenvoudige stappen. Wij geloven in de evolutie van ticketing van access management naar ticket management en denken met Keyper de perfecte tool te hebben ontwikkeld om de club daarmee tegemoet te komen".

Wil je meer weten over Keyper en ben je benieuwd naar de eerste resultaten bij FC Basel en Austria Wien? Kom maandag 29 oktober naar de Innovatiedag Betaald Voetbal en ontmoet Keyper en 9 andere innovatieve marktpartijen. Houd onze maandupdate en de website van KNVB Expertise in de gaten!

### **TIPS:**

---

- **Als je het proces van delen van tickets makkelijker maakt, zal je dat terugzien in een gereduceerd aantal no shows en hogere F&B inkomsten.**
- **Met unieke en altijd gepersonaliseerde tickets, vul je je CRM-systeem met bezoekers die je nu nog niet in beeld hebt.**
- **Blijf in control over je tickets, ook na verkoop, waardoor je de secundaire markt zelf registreert en regisseert.**

*Iedere club heeft goede voorbeelden. Wat is de Good Practice van jouw club? Neem contact op met KNVB Expertise en deel jouw goede voorbeeld met je collega's in het betaald voetbal!*