

Von Hagens' Körperwelten fasziniert mit Einzigartigkeit beim Ticketverkauf

CASESTUDY



Situation

Die Ausstellung Körperwelten des Instituts für Plastination e. K. trifft mit ihren einmaligen Exponaten auf hohes öffentliches Interesse und sehr konträre Meinungen. Sie sorgt stets für Aufsehen in den Medien und zieht unzählige Besucher an, die einen Blick auf die umstrittenen Exponate werfen wollen.

Die große Nachfrage brachte unvorhersehbare Schwankungen der Besucherzahlen mit sich, was teilweise zu stundenlangen Wartezeiten vor den Toren der Ausstellung führte. Das Institut war bislang nicht in der Lage Einfluss auf den Besucheransturm und die damit verbundenen Lastspitzen zu nehmen.

Herausforderung

Die Betreiber der Ausstellung waren auf der Suche nach einer Lösung, die ihren Besuchern den zusätzlichen Service des Online-Kaufes bieten kann, einfach zu handhaben und kostengünstig zu betreiben ist. Vor allem aber sollte sie steuernd auf Besucherströme einwirken können und aktuellste Verkaufszahlen zu jedem Zeitpunkt abrufbereit halten.

Warum die NET-UP AG?

Diese anspruchsvolle Aufgabe lies sich am besten mit einer, für den Messe- und Ausstellungsektor maßgeschneiderten, Ticketinglösung realisieren. Hierzu hat die NET-UP AG die Komplettlösung TicketMachine fairs entwickelt, welche zusätzlich auf die speziellen Anforderungen der Ausstellung Körperwelten angepasst wurde.

Gemeinsam mit dem Institut für Plastination erstellte die NET-UP AG ein individuelles Vermarktungskonzept, welches für Endkunden den Anreiz erhöht Tickets online zu erwerben. Durch den Onlinekauf wird der Ausstellungsbesuch zeitlich festgelegt und die Besucherzahlen besser planbar.

Selber drucken statt lange warten

Mit dem von der NET-UP AG entwickelten print@home-Verfahren können Besucher ihre Tickets nicht nur online aussuchen, kaufen und bezahlen, sondern sie auch selbst am heimischen Computer ausdrucken. Diese Möglichkeit erspart den Kunden Portogebühren und Wartezeiten, und dem Aussteller den Aufwand des Ticketversands.



www.net-up.de

► Höhere Einnahmen „trotz“ mehr Kontrolle

Durch Einführung von so genannten Zeitscheiben, also das Festlegen von stündlich beginnenden Einlasszeiten, bestimmen Online-Käufer nicht nur das Datum ihres Ausstellungsbesuches, sondern auch die Uhrzeit. Fixe Ticketkontingente pro Zeitscheibe sorgen für eine gleichmäßige Verteilung der Besucherzahlen, verkürzen Warteschlangen und erhöhen somit die Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern.

Zusätzlicher Anreiz des Online-Kaufes ist der bevorzugte Einlass, da den Besuchern nicht nur das Anstehen an der Kasse erspart wird, sondern auch das Warten direkt am Ausstellungseingang. Da Online-Käufer bereit sind, für diesen Vorteil einen Aufschlag auf den Ticketpreis zu akzeptieren, eröffnete sich für das Institut neben der Regulierung der Besucherströme eine zusätzliche Einnahmequelle.

► Angepasste Zutrittskontrolle

Aufgrund der hohen Akzeptanz der neuen Online-Vorverkaufsmöglichkeit wurde schnell klar, dass eine Zutrittskontrolle per Handscanner dem Ansturm nicht gewachsen war. Um weiterhin einen optimalen Ablauf am Ausstellungseingang zu gewähren, lag der Einsatz von Drehkreuzen nahe. Die NET-UP AG entwickelte dafür eine Schnittstelle, mit deren Hilfe Buchungsdatensätze in das Zutrittskontrollsystem der Drehkreuze eingelesen werden konnten. Besucher mit Online-Tickets erhielten nun direkten Einlass, ohne zusätzlichen Personalaufwand auf Seiten des Ausstellungsbetreibers.

► Mehrsprachiger Bestellprozess

Zusätzliche Anforderungen ergaben sich durch ein Gastspiel der Ausstellung in London. Es musste in kürzester Zeit nicht nur der komplette Online-Bestellprozess sprachlich angepasst werden, sondern es bedurfte auch der Erweiterung um eine Fremdwährung. Beides wurde durch die NET-UP AG im bestehenden System umgesetzt, so dass den Besuchern in London ebenfalls der besondere Service des print@home-Tickets angeboten werden konnte.

► Pluspunkt für TicketMachine

Zusätzlicher Entscheidungsgrund zugunsten des Ticketing-Systems der NET-UP AG war deren plattformunabhängige Lösung. Dem Institut für Plastination ist die Integration neuer Software-Anwendungen in die bestehende Hardware besonders wichtig. Da sowohl Betriebssysteme von Microsoft als auch von McIntosh verwendet wurden, musste das Online-Bestellsystem auf beiden Plattformen lauffähig sein. Auch dieser Anforderung wurde die NET-UP AG mit ihrer TicketMachine-Lösung gerecht.

► Vollständiger Kundenservice

Auf Wunsch stellt die NET-UP AG technischen Endkunden-Support per Telefon und E-Mail zur Verfügung. Diesen zusätzlichen Kundendienst nahmen die Betreiber der Ausstellung gern in Anspruch. Käufern von Online-Tickets konnte so kompetente Unterstützung bei technischen Fragen angeboten werden. Das war vor allem für Kunden, die diesen besonderen Service zum ersten Mal nutzen, sehr hilfreich.

Ebenfalls nahm die NET-UP AG Anfragen zu Ticket-Umbuchungen und Stornierungen entgegen und führte diese nach den Vorgaben des Instituts für Plastination eigenverantwortlich aus.

kontakt: