

Integration af billetsystemer Analyse og estimat

Version 2.0, den 11. februar 2011

Thor Østergaard

Scient Data
Høveltsvangsvej 12
3450 Allerød
T. + 45 70 23 38 99
M. info@scientdata.dk

www.scientdata.dk

BAGGRUND	2
1 FORUDSÆTNINGER	2
1.1 FÆLLES AFKLARING	2
2 ABONNEMENTSKØB	3
2.1 VÆLG FORESTILLING	3
2.2 OPRET BRUGER	3
2.3 VÆLG DATO, ANTAL OG PLADSER	3
2.4 BETALING	3
2.5 UDSENDING AF BILLETTER	3
3 BILLET SYSTEMER	4
3.1 ENTA	4
3.2 BILLETNET	4
3.3 BILLETEN	4
3.4 BILLETUGEN	4
4 ESTIMATER	4
4.1 FÆLLES AFKLARING	4
4.2 UDBUDSMATERIALE	5
4.3 PORTAL	5
4.3.1 <i>Grafisk design</i>	5
4.3.2 <i>Teknik</i>	5
4.3.3 <i>Integration</i>	5
4.4 BILLETNET	6
4.5 BILLETEN	6
4.6 ENTA	6
4.7 ORGANISATION	6
4.8 OPSAMLING	7
4.8.1 <i>Eablering</i>	7
4.8.2 <i>Drift</i>	7
5 TIDSPLAN	8
6 SKIFT AF BILLETSYSTEM	8
6.1 SKIFT TIL BILLETUGEN	8
7 KONKLUSION	8
APPENDIKS	9
KOMMISSORIUM FOR ANALYSEARBEJDE	9

BAGGRUND

Som beskrevet i Appendix 0 – "Kommissorium for analysearbejde" ønsker Københavns Teater en analyse af muligheder og omkostninger ved etablering af et fælles site for salg af teaterabonnementer på tværs af de 3 billetsystemer, der sælger teaterbilletter på det danske marked.

Rapporten er blevet til efter dialog med ansvarlige hos de 3 billetsystemer samt Københavns Teaters tekniske implementeringspartner til www.billetbillet.dk.

1 FORUDSÆTNINGER

Der findes rigtig mange måder at etablere sådan et fælles site for abonnementssalg og der er derfor i det følgende truffet nogle valg omkring organisation, teknik mv. – dels for at de enkelte billetsystemer har kunnet give et nogenlunde meningsfuldt estimat på deres del af opgaven og dels for at begrænse opgavens omfang.

Forhandler portal

Der tænkes etableret en "simpel" portal, der samler forestillingsinformationer fra de underliggende billetsystemer og tilbyder brugerne at købe abonnementsbilletter på tværs af de enkelte systemer. Portalen skal kun i meget begrænset omfang indeholde redaktionelt indhold, men eventuelt linke til de underliggende systemer for forestillingsbeskrivelser mv..

Abonnementsordninger

Det forudsættes, at portalen har et begrænset antal simple abonnementsordninger – a la "Køb 5 forestillinger og få 10 % i rabat" eller "Køb 4 forestillinger og få 50kr i rabat på alle forestillingerne". Abonnementsordningen er portalens egen og der er ingen automatisk integration med andre ordninger i de underliggende systemer. Kunderne vil altså godt kunne opleve at få bedre/andre rabatter ved køb direkte på de underliggende systemers web-sites.

Kundekontakt og transaktion ejes af det underliggende system

Det forudsættes, at så snart det samlede abonnementskøb er afsluttet og der er sendt billetter til kunden fra de enkelte billetsystemer, overtages al kommunikation med kunden af organisationen bag de enkelte billetsystemer. Det betyder, at ønsker kunden at ændre sit abonnement gøres dette i forhold til det system/teater der faktisk har solgt billetterne. Der tænkes altså ikke etableret en organisation, der kan håndtere kundehenvendelser og foretage ændringer på tværs af de 3 systemer, der skal integreres med.

Integration via websider

Når kunden har valgt hvilke forestillinger vedkommende ønsker i sit abonnement sker det efterfølgende valg af dato, pladser, antal billetter og priskategori på websider leveret af det underliggende system. Det forenkler den tekniske integration meget, men kan give en uensartet brugeroplevelse – specielt omkring pladsvalg.

Ingen integration med økonomisystemer

Portalen vil samle de nødvendige transaktionsinformationer så salg og tilskud kan følges, men der er ikke regnet med tid til integration med underliggende økonomisystemer.

Ingen synkronisering af brugerinformationer

Den enkelte bruger vil være oprettet både i portalens database og i det underliggende system og der er ingen synkronisering mellem de to databaser.

1.1 Fælles afklaring

Som det fremgår af estimat og tidsplan er der sat tid og penge af til at gennemføre en fælles afklaringsproces, hvor de involverede parter bliver enige om forudsætningerne for etablering af et sådan fælles site for abonnementssalg. Det er vigtigt, at denne proces ligger før der skrives udbudsmateriale, da det vil højne kvaliteten af det skrevne udbud.

2 ABONNEMENTSKØB

Selve abonnementskøbet tænkes gennemført via følgende steps:

2.1 Vælg forestilling

En side, hvor alle forestillinger i abonnementsordningen vises med kort beskrivelse og billede – i udgangspunktet sorteret alfabetisk efter forestillingstitel (eller tilsvarende neutral sortering). Siden bør yderligere tilbyde sortering og filtrering af forestillingerne (teater, spilleperiode, genre o.lign).

På siden vælger brugeren, hvilke forestillinger, der skal med i det ønskede abonnementskøb.

Brugeren kommer ikke videre i processen uden at opfylde de krav, der stilles til abonnementet.

2.2 Opret bruger

Brugeren skal i portalen indtaste sine brugeroplysninger, så de kan bruges i forhold til de enkelte billetsystemer. Brugeren skal kun indtaste sine oplysninger én gang. Findes brugeren allerede i et af de underliggende systemer vil brugerens konto blive brugt i den efterfølgende transaktion i forhold til det pågældende system.

Portalen gemmer brugerens informationer samt informationer om det gennemførte køb, så eventuelle tvister efterfølgende kan undersøges.

2.3 Vælg dato, antal og pladser

For hver valgt forestilling skal brugeren vælge dato, antal og pladser – dette tænkes at foregå i det enkelte billetsystem, så alle relevante informationer afleveres direkte i det underliggende system og så brugeren kan vælge sin plads i salen i de tilfælde, hvor det underliggende system tilbyder den funktion for den aktuelle forestilling.

2.4 Betaling

Når der er valgt pladser mv. til alle forestillinger og dette er gået godt, skal brugeren betale for hele transaktionen. Denne betaling sker i forhold til portalen, der efterfølgende afregner med de enkelte systemer. Portalen gemmer informationer om transaktionen, der kan danne basis for afregningen og benyttes i tilfælde af tvister med bruger eller teater.

2.5 Udsending af billetter

Kunden modtager billetter fra de enkelte partnere i konstruktionen og efterfølgende ændringer mv. af billetterne sker direkte i dialog med den enkelte part.

3 BILLET SYSTEMER

De fleste teaterbilletter i Danmark sælges fra 4 systemer.

3.1 Enta

De 5 teatre under Københavns Teater (Østre Gasværk Teater, Nørrebro Teater, Folketeatret, Betty Nansen Teater og Republique) og Det Kongelige Teater benytter alle billetsystemet fra Enta. Enta er et selskab med base i London, hvor udvikling af den nuværende version af systemet også sker.

På www.billetbillet.dk sælges der i dag abonnementsbilletter til de 5 teatre under Københavns Teater. Konstruktionen i den beskrevne portal minder meget om den model, der benyttes på www.billetbillet.dk.

3.2 Billetnet

Billetnet sælger i dag billetter for blandt andre følgende teatre: Det Ny Teater, Taastrup Teater, Odense Teater og Bådteatret. Billetnet er en del af det Amerikanske Ticketmaster, der igen er en del af Live Nation. Udvikling af det underliggende system – Microflex – foregår i USA/Canada.

3.3 Billetten

Fra www.billetten.dk sælges der billetter til en lang række af de både mindre og større teatre danske teatre: Aarhus Teater, Holbæk Teater, Kolding Teater, Mungo Park, Teater Grob, Prøvehallen m.fl.

Systemet bag [billetten.dk](http://www.billetten.dk) er udviklet i Danmark af firmaet Webbook.

Billetten driver også portalen teaterbilletter.dk.

3.4 Billetlugen

Billetlugen håndterer billetter for en række større teatre og kulturinstitutioner bl.a. Tivoli, Danmarks Radio og Horsens Ny Teater. Billetlugen er en dansk virksomhed og ejer og udvikler billetsystemet Venuepoint.

4 ESTIMATER

I det følgende er der gjort at forsøg på at give et bud på de samlede omkostninger forbundet ved etablering af en sådan fælles portal for salg af teaterabonnementer på tværs af de 3 billetsystemer.

Det skal naturligvis understreges at alle estimater er grove skøn.

4.1 Fælles afklaring

Før man går i gang med at skrive udbudsmateriale på en opgave som denne bør man gennemføre en proces, der skaber fælles afklaring på de områder nævnt i afsnit 1, så alle er enige om hvordan abonnementerne skal sælges og hvordan det skal organiseres.

Estimat: xxx

Tidsforbrug: xxx

4.2 Udbudsmateriale

Det ser ikke ud til at dette projekt kan klares under udbudsgrænsen for EU udbud og der skal derfor skrives et udbudsmateriale, der beskriver projektet i en detaljeringsgrad, der gør det muligt at give et præcis bud på opgaven. Det betyder blandt andet, at materialet skal indeholde en detaljeret beskrivelse af de tekniske grænseflader mellem de involverede systemer. Indeholdt i estimatet er en tur til London og USA, hvilket vil være nødvendigt for at få beskrevet det tekniske grænsesnit i den nødvendige detaljeringsgrad.

Estimat: xxx

Tidsforbrug: xxx

4.3 Portal

Portalen tænkes etableret i et Content Management System – f.eks. SiteCore og der skal etableres et administrationsinterface, der giver mulighed for at styre hvilke forestillinger, der sælges via portalen samt redigere div. tekster på sitet (handelsbetingelser, vejledninger mm.), samt spore abonnements-transaktioner. Estimatet på teknik og integration er baseret på dialog med Kraftværk, der har implementeret abonnementsløsningen på billetbillet.dk. Estimatet på det grafiske design er baseret på erfaringerne omkring grafisk design til billetbillet.dk.

4.3.1 Grafisk design

Sitet skal have sin egen selvstændige grafiske profil. Opgaven kan godt blive omfattende da projektet har rigtig mange interessenter.

Estimat: xxx

Tidsforbrug: xxx

4.3.2 Teknik

Ud over etablering af portalen i et Content Management System, dækker nedenstående estimat også det setup, der er nødvendigt for at kunne gennemføre abonnementskøb – brugerdatabase, transaktioner, betalinger mv.

Estimat: xxx

Tidsforbrug: xxx

4.3.3 Integration

For hvert system, der skal integreres med, skal der kodes den del på portalsiden, der kommunikerer med systemet. Prisen stiger for hvert system, der skal integreres med og stigningen er ikke lineær, da kompleksiteten vokser eksponentielt. Da to af de indgående systemer er store standardsystemer med begrænsede udviklingsmuligheder, er der estimeret med, at der skal kodes individuel integration med hvert enkelt system. Estimaterne i forhold til Enta og Billetnet indeholder også udgifter til rejser til London og USA, der vil være nødvendige for at få integrationen på plads.

Estimat: xxx

Tidsforbrug: xxx

4.4 Billetnet

xxx

4.5 Billetten

xxx

4.6 Enta

xxx

4.7 Organisation

Det er vigtigt, at der etableres en organisation, der kan stå for drift og vedligehold af portalen. I estimatet er der regnet med én fuldtidsstilling, men ingen omkostninger til lokaler og lign. da det forventes at stillingen kan indgå i en af de eksisterende organisationer bag portalen. Der er desuden sat xxx kr. af til ansættelsesforløb og andre opstartsomkostninger.

4.8 Opsamling

4.8.1 Etablering

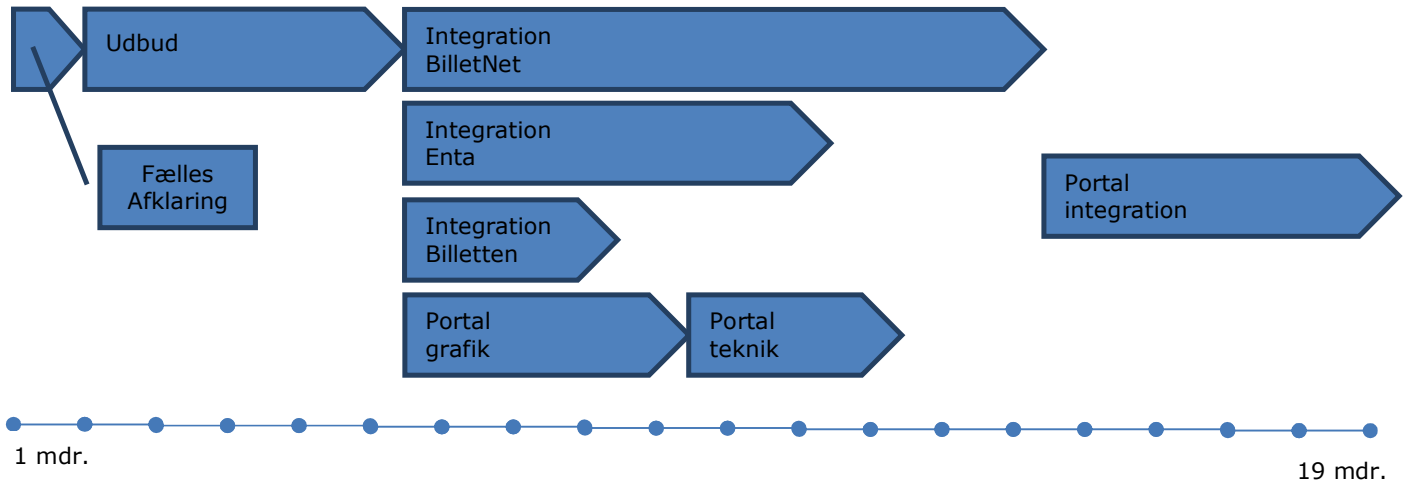
	Estimat i kr.	Estimat i tid	Usikkerhed
Fælles afklaring			
Udbudsmateriale			
Portal – teknik			
Portal – grafisk design			
Portal – integration			
Billetnet			
Billetten			
Enta			
Projektledeelse			
Organisation			
I alt	6.700.000	Omkring 19 mdr. (visse elementer kan klares samtidigt)	

4.8.2 Drift

	Estimat i kr. pr. år.
Portal (hosting)	
Billetnet	
Billetten	
Enta	
Organisation	
I alt	

5 TIDSPLAN

Et bud på en tidsplan for projektet kunne se sådan her ud:



6 SKIFT AF BILLETSYSTEM

Et teater vil stort set uden omkostninger kunne skifte fra ét af portalens billetsystemer til et andet af portalens systemer.

Ønsker et teater at skifte til et billetsystem uden for portalen vil der i sagens natur skulle etableres integration med det nye billetsystem og omkostningerne herved er det naturligvis ikke muligt at estimere.

6.1 Skift til Billetlugen

xxx

7 KONKLUSION

Som det fremgår af ovenstående vil det være muligt at etablere en fælles portal for salg af teaterabonnementer på tværs af 3 billetsystemer og et estimat på opgaven lander på

6.700.000 kr. og 19 måneder

Ønsker man et budget, der tager højde for de risici der altid er omkring it-projekter bør man nok afsætte

8.800.000 kr. og 2 år

APPENDIKS

Kommissorium for analysearbejde

Den storkøbenhavnske teaterabonnementsordning

Til og med sæson 2009/10 indgik Københavns Teater i et samarbejde med organisationen Teaterbilletter.dk om udbud af en abonnementsordning for teatre i hovedstadsområdet. Samarbejdet tog udgangspunkt i den såkaldte storkøbenhavnske teaterabonnementsordning, som til og med sæson 2006/07 var omfattet af en særskilt bestemmelse i teaterloven.

Det var forløberer for Københavns Teater, Det Storkøbenhavnske Teaterfællesskab (DST), der administrerede den storkøbenhavnske teaterabonnementsordning.

Efter udbud af opgaven indgik DST i 2003 kontrakt med Billetlugen (dengang E-billetter) om administration af den storkøbenhavnske teaterabonnementsordning. Som resultat af kontrakten stillede BilletNet det underliggende billetsystem til rådighed for teatrene, mens Billetlugen varetog håndteringen af abonnementsordningen. Ved et interface blev der etableret mulighed for udveksling af data mellem BilletNets og Billetlugens to forskellige billetsystemer.

Den samlede billethåndtering blev således varetaget af

- BilletNet, for så vidt gælder løssalg samt *seating* (dvs. publikums placering i salene).
- Billetlugen (tidligere E-billetter), hvad angår abonnementsalg, herunder administration af abonnementsordningen.

Bortfald af den storkøbenhavnske teaterabonnementsordning

Med de ændringer, der fulgte af kommunalreformen i 2005, blev de hidtidige bestemmelser i teaterloven om en teaterabonnementsordning erstattet af et landsdækkende billetformidlingstilskud til nedbringelse af prisen på teaterbilletter. Dette billetformidlingstilskud beregnes i forhold til det enkelte teaters rabatterede billetsalg og bevilges til det enkelte teater.

Efter kommunalreformen overtog Københavns Teater som selvejende institution og under uændret CVR nummer DST's rettigheder og forpligtelser. Fordi kontrakten med Billetlugen var indgået efter udbud af opgaven, var Københavns Teater derfor forpligtet til at udbyde såvel billetsystem som abonnementshåndtering ved udløbet af kontrakten med Billetlugen.

Tilrettelæggelse af EU udbud

I modsætning til DST har Københavns Teater hverken hjemmel til eller til opgave at varetage opgaver med billethåndtering på teatre, der ikke indgår i Københavns Teater. Derfor rettede Københavns Teaters tilrettelæggelse af udbudsopgaven sig alene mod teatrene i Københavns Teater, men derimod ikke mod de øvrige mange teatre, som indgik i den storkøbenhavnske teaterabonnementsordning, og som var omfattet af DST's kontrakt med Billetlugen og BilletNet. Det måtte således stå disse teatre frit for at vælge en hvilken som helst billetoperatør.

Københavns Teaters samlede billethåndtering som den indtil 2009/10 blev varetaget af de to operatører, BilletNet og Billetlugen, bestod på et overordnet plan af to forskellige ydelser:

1. Billetsystemet, der i det store og hele er synonymt med det IT-system, som kan udskrive billetkuponer, opsætte salene samt *seate* publikum.

2. Den fysiske bearbejdelse og registrering af bestillingskuponer, selve udskrivningen og pakningen af billetter til abonnenter samt den efterfølgende afregning med kunder og teatre.

Med henblik på i et EU-udbud at

- give udenlandske leverandører en reel mulighed for at byde på opgaven og dermed øge konkurrencen samt Københavns Teaters mulighed for at erhverve et bedre og billigere produkt
- gøre håndteringen enklere, billigere og mere kundevenlig, fordi kunderne kan betjenes af medarbejdere, der kender indgående til teatrene forhold

besluttede Københavns at hjemtage opgaven under punkt 2, således at denne med virkning fra sæson 2010/11 skulle varetages af teatrene selv inden for rammerne af en tværgående billetsalgsorganisation.

Det er på denne baggrund, at Københavns Teater med virkning fra sæson 2010/11 har indgået kontrakt med ENTA Ticketing Solutions om at stille et billetsystem til rådighed for teatrene i Københavns Teater.

Kommissorium for analysearbejde

Det Kongelige Teater anvender med virkning fra sæson 2010/11 ligesom Københavns Teater ENTA.

De øvrige teatre i hovedstadsområdet uden for Københavns Teater varetager deres billetsalg inden for rammerne af organisationen Teaterbilletter.dk. Disse teatre anvender enten

- BilletNet *eller*
- Billetten

Fordi teatrene ikke længere anvender samme billetsystem, og fordi Københavns Teater har ønsket at udnytte en række nye anvendelsesmuligheder og funktioner i ENTA (bl.a. kundernes mulighed for selv at vælge teatersæde) er det hidtidige abonnementsamarbejde mellem teatrene under hhv. Teaterbilletter.dk og Københavns Teater ophørt med virkning fra sæson 2010/11.

Denne omstændighed har været genstand for kritik såvel fra offentligheden som fra politisk hold. Der er således blevet tilkendegivet et bredt ønske om at få genetableret en tværgående abonnementsordning ud fra devisen "én indgang for alle i hele landet".

I det omfang det er praktisk og økonomisk hensigtsmæssigt ønsker Københavns Teater at fremme det videst mulige samarbejde med såvel Det Kongelige Teater som teatrene under Teaterbilletter.dk. I det omfang et sådant samarbejde er teknologisk funderet skal de hermed forbundne løsninger være robuste og økonomisk forsvarlige.

Forudsætningen for etablering af en tværgående IT-baseret abonnementsordning er, at de forskellige billetsystemer, dvs. pt.

- ENTA
- BilletNet
- Billetten

kan integreres med hinanden, således at kunder kan

- nemt kan opnå adgang til opdaterede købsinformationer (herunder oplysninger om ledige sæder, priser, muligheder for rabat m.v.) fra parternes forskellige billetsystemer på ét samlet website
- vælge konkret sæde i den aktuelle teatersal

- Bruge Print@home-billetter
- afslutte et køb med rabat på teatre, der anvender forskellige systemer

Den bagvedliggende software, der gør dette muligt, skal samtidig

- kunne generere kundedatabaser med henblik på teatrenes eventuelle opfølgende salg samt
- sortere betalingsstrømme, således at der automatisk kan foregå en afregning af billetindtægter i forhold til de teatre, hvortil billetterne er købt, og
- gøre det muligt at dokumentere anvendelsen af teatrenes formidlingstilskud.

Med dette udgangspunkt iværksætter Københavns Teater et analysearbejde, der har til formål at afdække og beskrive:

- Hvordan de nævnte billetsystemer kan integreres på den beskrevne måde
- Med hvilken tidshorisont en integration kan implementeres
- Hvilke omkostninger, der vil være forbundet med udviklingen og ibrugtagningen af integrationen
- Konsekvenserne, hvis en eller flere af de involverede parter skifter billetsystem

København d. 30. november 2010 SP