

## Integration af billetsystemer

## NOTAT

### 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 forløberen 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 billet salg 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

s. 1/ 4

derfor forpligtet til at udbyde såvel billetsystem som abonnements håndtering ved udløbet af kontrakten med Billetlugen.

s. 2/ 4

#### *Tilrettelæggelse af EU udbud*

I modsætning til DST har Københavns Teater hverken hjemmel til eller til opgave at varetage opgaver med billeshåndtering 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 billeshåndtering 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 abonnements samarbejde 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