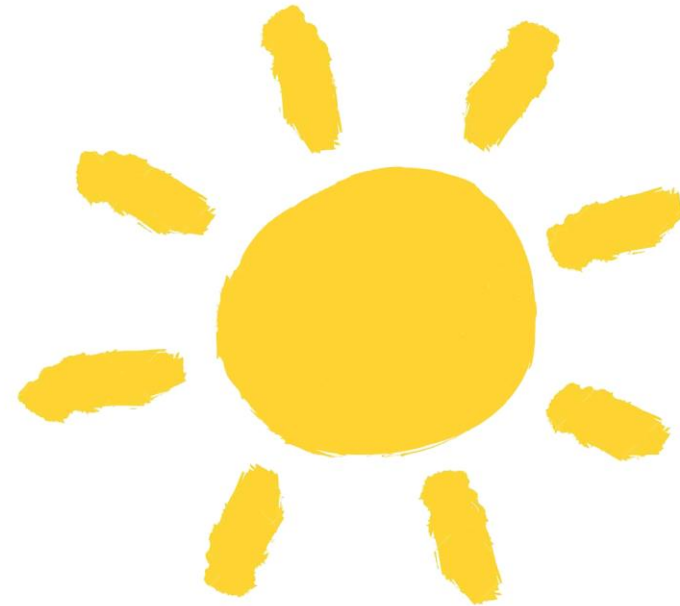


PARTNERFORUM 2021

Live-Events in Zeiten von Corona

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungen können nötig werden aufgrund von ...

- Verlegung in neue Spielstätte
- Änderung von Stehplätzen/Freier Platzwahl auf nummerierte Sitzplätze
- Neuem Bestuhlungsplan mit Einhaltung von Abstandsregeln
- Aufteilung auf mehrere Termine bei Kapazitätsproblemen
- ... und auch das hatten wir schon: Durchführung als Live-Streaming

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungen können nötig werden aufgrund von ...

- Verlegung in **neue Spielstätte**



- Änderung von Stehplätzen/Freier Platzwahl auf **nummerierte Sitzplätze**
- Neuem Bestuhlungsplan mit Einhaltung von **Abstandsregeln**
- Aufteilung auf **mehrere Termine** bei Kapazitätsproblemen
- ... und auch das hatten wir schon: Durchführung als **Live-Streaming**

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungen können nötig werden aufgrund von ...

- Verlegung in **neue Spielstätte**
- Änderung von Stehplätzen/Freier Platzwahl auf **nummerierte Sitzplätze**
- Neuem Bestuhlungsplan mit Einhaltung von **Abstandsregeln**
- Aufteilung auf **mehrere Termine** bei Kapazitätsproblemen
- ... und auch das hatten wir schon: Durchführung als **Live-Streaming**



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungen können nötig werden aufgrund von ...

- Verlegung in **neue Spielstätte**
- Änderung von Stehplätzen/Freier Platzwahl auf **nummerierte Sitzplätze**

- Neuem Bestuhlungsplan mit Einhaltung von **Abstandsregeln**



- Aufteilung auf **mehrere Termine** bei Kapazitätsproblemen
- ... und auch das hatten wir schon: Durchführung als **Live-Streaming**

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungen können nötig werden aufgrund von ...

- Verlegung in **neue Spielstätte**
- Änderung von Stehplätzen/Freier Platzwahl auf **nummerierte Sitzplätze**
- Neuem Bestuhlungsplan mit Einhaltung von **Abstandsregeln**
- Aufteilung auf **mehrere Termine** bei Kapazitätsproblemen
- ... und auch das hatten wir schon: Durchführung als **Live-Streaming**



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungen können nötig werden aufgrund von ...

- Verlegung in **neue Spielstätte**
- Änderung von Stehplätzen/Freier Platzwahl auf **nummerierte Sitzplätze**
- Neuem Bestuhlungsplan mit Einhaltung von **Abstandsregeln**
- Aufteilung auf **mehrere Termine** bei Kapazitätsproblemen
- ... und auch das hatten wir schon: Durchführung als **Live-Streaming**



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Prüfung der Voraussetzungen für Umbuchungen

- **Steht der neue Termin und der neue Ort fest?**
 - Zur Vermeidung von mehrfacher Kundenkommunikation und unnötigen Aufwänden sollte der Termin, der Ort und die Bestuhlung der neuen Veranstaltung feststehen.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Prüfung der Voraussetzungen für Umbuchungen

- **Steht der neue Termin und der neue Ort fest?**
 - Zur Vermeidung von mehrfacher Kundenkommunikation und unnötigen Aufwänden sollte der **Termin**, der Ort und die Bestuhlung der neuen Veranstaltung feststehen.



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Prüfung der Voraussetzungen für Umbuchungen

- **Steht der neue Termin und der neue Ort fest?**
 - Zur Vermeidung von mehrfacher Kundenkommunikation und unnötigen Aufwänden sollte der **Termin**, der **Ort** und die Bestuhlung der neuen Veranstaltung feststehen.

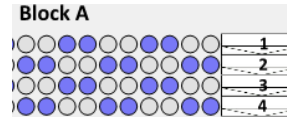


Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Prüfung der Voraussetzungen für Umbuchungen

- **Steht der neue Termin und der neue Ort fest?**
 - Zur Vermeidung von mehrfacher Kundenkommunikation und unnötigen Aufwänden sollte der **Termin**, der **Ort** und die **Bestuhlung** der neuen Veranstaltung feststehen.



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Prüfung der Voraussetzungen für Umbuchungen

- **Ist zum Zeitpunkt der Kundenkommunikation ein Vorlauf von mindestens 3 Wochen vor dem neuen Termin gegeben?**
 - Die Ticketinhaber benötigen **ausreichend Zeit**, die Anfrage zur Umbuchung auch wahrzunehmen.



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Prüfung der Voraussetzungen für Umbuchungen

- **Wie erfolgt die Rückabwicklung der nicht-umgebuchten Tickets?**
 - Auch für die eventuelle **Ticketrückgabe** muss DTS die prozessualen Schritte und die **entsprechende Kundeninformation** im Vorfeld einleiten.



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Empfohlener Umbuchungsprozess – Endkunde bucht selbst

- Umplatzierung erfolgt mit **neuen** Tickets
- Umbuchung wird **durch Endkunden selbst** vorgenommen
- Eigenständige und digitale Platzauswahl **im Webshop**

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

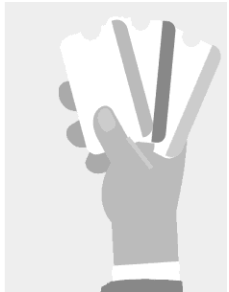
Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Empfohlener Umbuchungsprozess – Endkunde bucht selbst

- Umplatzierung erfolgt mit **neuen** Tickets

Vorteil:

Der Kunde hat **vorab** schon die wirklich benötigten Tickets für die Veranstaltung



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

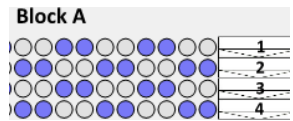
Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Empfohlener Umbuchungsprozess – Endkunde bucht selbst

- Umbuchung wird **durch Endkunden selbst** vorgenommen

Vorteil:

Der Kunde **bestimmt selbst**, wo er sitzen möchte



Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Empfohlener Umbuchungsprozess – Endkunde bucht selbst

- Eigenständige und digitale Platzauswahl **im Webshop**

Vorteil:

Der **Aufwand** für Sie als Veranstalter
oder uns als Dienstleister **wird reduziert**

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Empfohlener Umbuchungsprozess – Endkunde bucht selbst

- Umplatzierung erfolgt mit **neuen** Tickets
- Umbuchung wird **durch Endkunden selbst** vorgenommen
- Eigenständige und digitale Platzauswahl **im Webshop**

Alternative

- Sollten in der ursprünglichen Veranstaltung **nur wenige Tickets** gebucht worden sei, könnte eine **Umplatzierung vor Ort** oder im Vorfeld durch uns als Dienstleister tatsächlich empfehlenswert sein.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Vorgehensweise

- Alte Veranstaltung wird gesperrt und **neue Veranstaltung angelegt**.
Bei der neuen Veranstaltung werden alle Corona-konformen Einstellungen vorgenommen (Schachbrettmuster, Abstandsplätze, Besucherregistrierung etc.)
- **Promotion** (bei Promoter-Eventim Veranstaltungen) **bzw. Verkaufsaktion** (bei CARTA-Veranstaltungen) werden über die alten Barcodes (ersten 13 Ziffern, bei Eventim-Barcodes) bzw. über die Auftrags-Nr. (bei CARTA-Veranstaltungen) angelegt.
- Endkunden müssen über das **Timing und die Vorgehensweise für Umbuchungs- bzw. Rückabwicklungsphase** informiert werden.
- Eigenständige und digitale Platzauswahl **im Webshop durch Endkunden**
- Nach Umbuchungsphase müssen die **nicht** umbuchten Tickets erfasst werden um prüfen zu können, ob ein Stornowunsch berechtigt ist.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungsphase

- Die ursprüngliche Veranstaltung wird aus dem Verkauf genommen.

Promoter:

Freigabekennzeichen 2 - In Bearbeitung

Carta:

Status: Nicht mehr verfügbar

- Die **neue** Veranstaltung wird angelegt.
- Bei der neuen Veranstaltung werden alle Corona-konformen Einstellungen vorgenommen (Schachbrettmuster, Abstandsplätze, Besucherregistrierung etc.)
- Print@home wird eingeschaltet, damit dem Kunden keine unnötigen Kosten entstehen.

Promoter:

ticketdirect zulassen
 Druck

Carta:

› Versandtypen aktivieren/deaktivieren

Aktivierte Versandtypen				
ID	Aktiv	Beschreibung	Gültig von	Gültig bis
1	<input type="checkbox"/>	Direktdruck BOCA		
2	<input type="checkbox"/>	Versand		
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Print@Home		

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungsphase

• Promoter (Eventim)

- Eine **Promotion** wird angelegt.
- Die ersten **13 Ziffern des Barcodes** der ursprünglichen Tickets werden in die Promotion als **Promotioncodes** importiert.
- Jeder Promotioncode ist **für genau 1 Ticket in einer Buchung** nutzbar.

Form fields and settings visible in the 'Promotion bearbeiten' window:

- ID: 14849, Aktiv
- Name: Umbuchung PK 1
- Interne Beschreibung: (empty)
- Beschreibung: (empty)
- Dienstleister: NET Consulting interner Testmandant
- Werbepartner: (empty)
- Zeitzone: (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rom, Stockholm, Wien
- Gültig ab: 12.03.2021 13:38, Gültig bis: 12.03.2022 13:38
- Max. Anzahl Tickets: 0, Verbraucht: 6
- Max. Anzahl Buchungen: 0, Verbraucht: 4
- Max. Betrag: 0,00, Verbraucht: 0,00
- Min. Anzahl Tickets pro Auftrag: 0
- Max. Anzahl Tickets pro Auftrag: 0
- Max. Anz. Tickets pro Verant.: 0
- Zulässige Versandarten: Alle, Ticket Direct, Kassenhinterlegung, Zusenden, Virtuelles Ticket, Direktverkauf
- Zulässige Zahlarten: Alle, Bar, Scheck, Lastschrift, Amex, Diners, Discover, JCB, Mastercard, Visa, Isracard, EC-Karte, Nachnahme, Rechnung, Überweisung
- Einstellungen: Member Cards statt Promotioncodes verwenden
- Freischaltung: Alle Mandanten per default freischalten

Anlage der Promotion für den Zugang zur Umbuchungsveranstaltung

Table of Promotioncodes:

PromotionCodeID	Promotioncode	Tickets	Buchungen
<input checked="" type="checkbox"/>	40457217 0435913562001	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457218 0435913650001	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	40457219 0435913650002	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	40457220 0435913690001	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457221 0435913690002	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457222 0435913695002	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457223 0435913825001	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457224 0435913891001	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457225 0435913919001	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457226 0435913919002	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	40457227 0435913919003	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	40457228 0435914082001	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457229 0435914082002	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	40457230 0435914082003	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457231 0435914082004	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	40457232 0435914123001	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	40457233 0435914123002	0	0

Buttons: Generieren, **Importieren**, Exportieren, Schließen

Anlage der 13-stelligen Barcodes als Promotioncodes

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungsphase

• Promoter (Eventim)

- In der neuen Veranstaltung wird ein **Rabatt** (hier „Umbuchung“ 0,- EUR) eingerichtet.
- Die **Promotion** wird mit diesem Rabatt **verknüpft**.
- Der Mandant 5555 (und evtl. auch der Mandant 2229) wird für diesen Rabatt freigeschaltet.
- Dieser Rabatt kann auf die Versandart TicketDirect eingeschränkt werden. So wäre gewährleistet, dass nur print@home-Tickets für diesen Rabatt gebucht werden können.
- Bei mehreren Preiskategorien empfiehlt es sich, diese auch als eigene Promotion einzurichten.

PK	PK-Preis	Bezeichnung
1	0,70	
2	0,70	

Rabattstufe	Rabatttext	Preis
1	Normalpreis	
2	Ermäßig	
3	Umbuchung	0,00

Anlage der Umbuchungsrabattstufe als 0,- EUR Rabatt

ID	Name	Aktiv	Preiskategorie
14849	Umbuchung PK 1	Aktiv	<Keine Einschränkung>

Limitierung auf TicketDirect sowie Verknüpfung mit Promotion

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Umbuchungsphase

• CARTA

Unterschied zum Promoter:

- Eine **Verkaufsaktion** wird angelegt (Info für Selfservice-Kunden: Diese kann derzeit nur über den DTS-Service eingerichtet werden)..
- Die **Auftrags-Nr.** der ursprünglichen Tickets werden in die Verkaufsaktion als **Aktionscodes** importiert.
- Jeder Aktionscode ist **innerhalb einer Buchung** für **maximal so viele Tickets** nutzbar wie in dem **ursprünglichen Auftrag** gebucht wurden.

Auftrag	Tickets
2.665.760	8
2.668.471	4
2.668.754	2
2.670.696	1
2.672.675	2
2.669.814	1
2.669.815	3
2.667.716	2
2.678.316	7
2.666.593	3
2.676.224	2
2.670.587	2
2.670.654	2
2.670.925	8

Anmeldung zur Umtauschkarten-Aktion

Bitte geben Sie hier die ursprüngliche Auftrags-Nr. Ihres Originaltickets ein, danach können Sie die entsprechende Anzahl kostenfreier Umtauschkarten buchen.

ANMELDEN

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Vor Ort

- Es wird dringend geraten, für den Einlass **Scanner** zu benutzen
- Die Endkunden sollten sowohl die neuen **Umbuchungstickets** als auch die **ursprünglichen Tickets** mitbringen.
- Sollte eine **Besucherdatenregistrierung** nötig sein, kann dies vorab und vor Ort über www.anmeldung.nrw erfolgen.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- Umbuchungs- und Rückabwicklungsphase müssen **zeitlich klar getrennt** von einander stattfinden.
- Die Ticketrückabwicklung erfolgt über **DTS bzw. Eventim** nach Beendigung der Umbuchungsphase.
- Auch die Rückabwicklungsphase muss **zeitlich begrenzt** und im Vorfeld gegenüber den Kunden kommuniziert worden sein.
- Nach der Umbuchungsphase müssen die **nicht umgebuchten Tickets** erfasst werden um prüfen zu können, ob ein Stornowunsch berechtigt ist.
- Identifikation der **eingelösten Promotioncodes** bzw. **Aktionscodes** und Sperren der Barcodes durch DTS.
- Alle **Barcodes** der **nicht eingelösten** Promotion Codes oder Aktionscodes werden zum **Storno** freigeschaltet.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- Umbuchungs- und Rückabwicklungsphase müssen **zeitlich klar getrennt** von einander stattfinden.
- Die Ticketrückabwicklung erfolgt über **DTS bzw. Eventim** nach Beendigung der Umbuchungsphase.
- Auch die Rückabwicklungsphase muss **zeitlich begrenzt** und im Vorfeld gegenüber den Kunden kommuniziert worden sein.
- Nach der Umbuchungsphase müssen die **nicht umgebuchten Tickets** erfasst werden um prüfen zu können, ob ein Stornowunsch berechtigt ist.
- Identifikation der **eingelösten Promotioncodes** bzw. **Aktionscodes** und Sperren der Barcodes durch DTS.
- Alle **Barcodes** der **nicht eingelösten** Promotion Codes oder Aktionscodes werden zum **Storno** freigeschaltet.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- Umbuchungs- und Rückabwicklungsphase müssen **zeitlich klar getrennt** von einander stattfinden.
- Die Ticketrückabwicklung erfolgt über **DTS bzw. Eventim** nach Beendigung der Umbuchungsphase.
- Auch die Rückabwicklungsphase muss **zeitlich begrenzt** und im Vorfeld gegenüber den Kunden kommuniziert worden sein.
- Nach der Umbuchungsphase müssen die **nicht umgebuchten Tickets** erfasst werden um prüfen zu können, ob ein Stornowunsch berechtigt ist.
- Identifikation der **eingelösten Promotioncodes** bzw. **Aktionscodes** und Sperren der Barcodes durch DTS.
- Alle **Barcodes** der **nicht eingelösten** Promotion Codes oder Aktionscodes werden zum **Storno** freigeschaltet.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- Umbuchungs- und Rückabwicklungsphase müssen **zeitlich klar getrennt** von einander stattfinden.
- Die Ticketrückabwicklung erfolgt über **DTS bzw. Eventim** nach Beendigung der Umbuchungsphase.
- Auch die Rückabwicklungsphase muss **zeitlich begrenzt** und im Vorfeld gegenüber den Kunden kommuniziert worden sein.
- Nach der Umbuchungsphase müssen die **nicht umgebuchten Tickets** erfasst werden um prüfen zu können, ob ein Stornowunsch berechtigt ist.
- Identifikation der **eingelösten Promotioncodes** bzw. **Aktionscodes** und Sperren der Barcodes durch DTS.
- Alle **Barcodes** der **nicht eingelösten** Promotion Codes oder Aktionscodes werden zum **Storno** freigeschaltet.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- Umbuchungs- und Rückabwicklungsphase müssen **zeitlich klar getrennt** von einander stattfinden.
- Die Ticketrückabwicklung erfolgt über **DTS bzw. Eventim** nach Beendigung der Umbuchungsphase.
- Auch die Rückabwicklungsphase muss **zeitlich begrenzt** und im Vorfeld gegenüber den Kunden kommuniziert worden sein.
- Nach der Umbuchungsphase müssen die **nicht umgebuchten Tickets** erfasst werden um prüfen zu können, ob ein Stornowunsch berechtigt ist.
- Identifikation der **eingelösten Promotioncodes** bzw. **Aktionscodes** und Sperren der Barcodes durch DTS.
- Alle **Barcodes** der **nicht eingelösten** Promotion Codes oder Aktionscodes werden zum **Storno** freigeschaltet.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- Umbuchungs- und Rückabwicklungsphase müssen **zeitlich klar getrennt** von einander stattfinden.
- Die Ticketrückabwicklung erfolgt über **DTS bzw. Eventim** nach Beendigung der Umbuchungsphase.
- Auch die Rückabwicklungsphase muss **zeitlich begrenzt** und im Vorfeld gegenüber den Kunden kommuniziert worden sein.
- Nach der Umbuchungsphase müssen die **nicht umgebuchten Tickets** erfasst werden um prüfen zu können, ob ein Stornowunsch berechtigt ist.
- Identifikation der **eingelösten Promotioncodes** bzw. **Aktionscodes** und Sperren der Barcodes durch DTS.
- Alle **Barcodes** der **nicht eingelösten** Promotion Codes oder Aktionscodes werden zum **Storno** freigeschaltet.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- **Kulanzstornos während der Umbuchungsphase**
 - **Während** der Umbuchungsphase sind Stornos nur im Rahmen des **Kulanzstorno**-Prozesses möglich.
 - Ein Kulanzstorno während der Umbuchungsphase kann **nur über den Veranstalter** gewährt werden.
 - Dabei muss geprüft werden, ob die Kunden ihren **Promotioncode bereits genutzt** haben.
 - Der Promotioncode muss **deaktiviert** und die Barcodes zum Storno freigeschaltet werden.
 - Die Tickets müssen von den Kunden **zurückgeschickt** werden.
 - Die Stornofreigabe muss unter Nennung der betroffenen Barcodes sowie zusätzlicher Informationen DTS bzw. Eventim **mitgeteilt** werden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- **Kulanzstornos während der Umbuchungsphase**
 - **Während** der Umbuchungsphase sind Stornos nur im Rahmen des **Kulanzstorno**-Prozesses möglich.
 - Ein Kulanzstorno während der Umbuchungsphase kann **nur über den Veranstalter** gewährt werden.
 - Dabei muss geprüft werden, ob die Kunden ihren **Promotioncode bereits genutzt** haben.
 - Der Promotioncode muss **deaktiviert** und die Barcodes zum Storno freigeschaltet werden.
 - Die Tickets müssen von den Kunden **zurückgeschickt** werden.
 - Die Stornofreigabe muss unter Nennung der betroffenen Barcodes sowie zusätzlicher Informationen DTS bzw. Eventim **mitgeteilt** werden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- **Kulanzstornos während der Umbuchungsphase**
 - **Während** der Umbuchungsphase sind Stornos nur im Rahmen des **Kulanzstorno**-Prozesses möglich.
 - Ein Kulanzstorno während der Umbuchungsphase kann **nur über den Veranstalter** gewährt werden.
 - Dabei muss geprüft werden, ob die Kunden ihren **Promotioncode bereits genutzt** haben.
 - Der Promotioncode muss **deaktiviert** und die Barcodes zum Storno freigeschaltet werden.
 - Die Tickets müssen von den Kunden **zurückgeschickt** werden.
 - Die Stornofreigabe muss unter Nennung der betroffenen Barcodes sowie zusätzlicher Informationen DTS bzw. Eventim **mitgeteilt** werden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- **Kulanzstornos während der Umbuchungsphase**
 - **Während** der Umbuchungsphase sind Stornos nur im Rahmen des **Kulanzstorno**-Prozesses möglich.
 - Ein Kulanzstorno während der Umbuchungsphase kann **nur über den Veranstalter** gewährt werden.
 - Dabei muss geprüft werden, ob die Kunden ihren **Promotioncode bereits genutzt** haben.
 - Der Promotioncode muss **deaktiviert** und die Barcodes zum Storno freigeschaltet werden.
 - Die Tickets müssen von den Kunden **zurückgeschickt** werden.
 - Die Stornofreigabe muss unter Nennung der betroffenen Barcodes sowie zusätzlicher Informationen DTS bzw. Eventim **mitgeteilt** werden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- **Kulanzstornos während der Umbuchungsphase**
 - **Während** der Umbuchungsphase sind Stornos nur im Rahmen des **Kulanzstorno**-Prozesses möglich.
 - Ein Kulanzstorno während der Umbuchungsphase kann **nur über den Veranstalter** gewährt werden.
 - Dabei muss geprüft werden, ob die Kunden ihren **Promotioncode bereits genutzt** haben.
 - Der Promotioncode muss **deaktiviert** und die Barcodes zum Storno freigeschaltet werden.
 - Die Tickets müssen von den Kunden **zurückgeschickt** werden.
 - Die Stornofreigabe muss unter Nennung der betroffenen Barcodes sowie zusätzlicher Informationen DTS bzw. Eventim **mitgeteilt** werden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Rückabwicklungsphase

- **Kulanzstornos während der Umbuchungsphase**
 - **Während** der Umbuchungsphase sind Stornos nur im Rahmen des **Kulanzstorno**-Prozesses möglich.
 - Ein Kulanzstorno während der Umbuchungsphase kann **nur über den Veranstalter** gewährt werden.
 - Dabei muss geprüft werden, ob die Kunden ihren **Promotioncode bereits genutzt** haben.
 - Der Promotioncode muss **deaktiviert** und die Barcodes zum Storno freigeschaltet werden.
 - Die Tickets müssen von den Kunden **zurückgeschickt** werden.
 - Die Stornofreigabe muss unter Nennung der betroffenen Barcodes sowie zusätzlicher Informationen DTS bzw. Eventim **mitgeteilt** werden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Endabrechnung und nachträgliche Stornowünsche

- Sie werden als Veranstalter das Interesse haben, möglichst bald nach Durchführung eine **Endabrechnung** für Ihre Veranstaltung zu erhalten.
- Dies ist natürlich möglich. Wichtig hierbei ist, dass die gegenüber dem Endkunden kommunizierte **Rückabwicklungsphase** auch wirklich **beendet** ist.
- Und auch **nach der Endabrechnung** wird es noch **Stornowünsche** geben. Diese müssen dann durch Sie geprüft und abgewickelt werden.
- **Alternativ** könnte es auch eine Lösung sein, dass durch Sie von vornherein eine **zentrale Rückabwicklung** erfolgt. Wir werden hier immer eine Lösung in Ihrem Sinne finden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Endabrechnung und nachträgliche Stornowünsche

- Sie werden als Veranstalter das Interesse haben, möglichst bald nach Durchführung eine **Endabrechnung** für Ihre Veranstaltung zu erhalten.
- Dies ist natürlich möglich. Wichtig hierbei ist, dass die gegenüber dem Endkunden kommunizierte **Rückabwicklungsphase** auch wirklich **beendet** ist.
- Und auch **nach der Endabrechnung** wird es noch **Stornowünsche** geben. Diese müssen dann durch Sie geprüft und abgewickelt werden.
- **Alternativ** könnte es auch eine Lösung sein, dass durch Sie von vornherein eine **zentrale Rückabwicklung** erfolgt. Wir werden hier immer eine Lösung in Ihrem Sinne finden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Endabrechnung und nachträgliche Stornowünsche

- Sie werden als Veranstalter das Interesse haben, möglichst bald nach Durchführung eine **Endabrechnung** für Ihre Veranstaltung zu erhalten.
- Dies ist natürlich möglich. Wichtig hierbei ist, dass die gegenüber dem Endkunden kommunizierte **Rückabwicklungsphase** auch wirklich **beendet** ist.
- Und auch **nach der Endabrechnung** wird es noch **Stornowünsche** geben. Diese müssen dann durch Sie geprüft und abgewickelt werden.
- **Alternativ** könnte es auch eine Lösung sein, dass durch Sie von vornherein eine **zentrale Rückabwicklung** erfolgt. Wir werden hier immer eine Lösung in Ihrem Sinne finden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Endabrechnung und nachträgliche Stornowünsche

- Sie werden als Veranstalter das Interesse haben, möglichst bald nach Durchführung eine **Endabrechnung** für Ihre Veranstaltung zu erhalten.
- Dies ist natürlich möglich. Wichtig hierbei ist, dass die gegenüber dem Endkunden kommunizierte **Rückabwicklungsphase** auch wirklich **beendet** ist.
- Und auch **nach der Endabrechnung** wird es noch **Stornowünsche** geben. Diese müssen dann durch Sie geprüft und abgewickelt werden.
- **Alternativ** könnte es auch eine Lösung sein, dass durch Sie von vornherein eine **zentrale Rückabwicklung** erfolgt. Wir werden hier immer eine Lösung in Ihrem Sinne finden.

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Wir beraten Sie gerne

Ihre Ansprechpartner

- **Fullservice** (Veranstalter ohne Ticketsystem-Zugang)
Ihre jeweiligen Ansprechpartner*innen im Veranstalter-Projekt-Service (VPS) steht Ihnen gerne unter den Ihnen bekannten Telefon-Nr. oder E-Mail-Adressen zur Verfügung.

Gerne können Sie sich auch an mich wenden:

Andreas Raters

Telefon-Nr.: 0221 280 4020

E-Mail-Adresse: andreas.raters@derticket-service.de

- **Selfservice** (Veranstalter mit Ticket-Systemzugang):
Die Kolleg*innen der Abteilung Produkt-Lösungen und –Support (PLuS) erreichen Sie unter Telefon-Nr. 0221 280 4546
E-Mail-Adresse: plusteam@derticket-service.de

Neustart mit „alten“ Veranstaltungen

Bei Verlegungen durch Umbuchen flexibel bleiben

Wir beraten Sie gerne

Ihre Ansprechpartner

- **Fullservice** (Veranstalter ohne Ticketsystem-Zugang)
Ihr*e jeweilige*r Ansprechpartner*in im Veranstalter-Projekt-Service (VPS) steht Ihnen gerne unter den Ihnen bekannten Telefon-Nr. oder E-Mail-Adressen zur Verfügung.

Gerne können Sie sich auch an mich wenden:

Andreas Raters

Telefon-Nr.: 0221 280 4020

E-Mail-Adresse: andreas.raters@derticket-service.de

- **Selfservice** (Veranstalter mit Ticket-Systemzugang):
Die Kolleg*innen der Abteilung Produkt-Lösungen und -Support (PLuS) erreichen Sie unter Telefon-Nr. 0221 280 4546
E-Mail-Adresse: plusteam@derticket-service.de

VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT!