



aandacht voor theaters

Secure tickets

Gebruikershandleiding

Versie: V2
Datum: 12-02-2026

Itix B.V.
Zonneveld 9
5993 SG Maasbree

Achtergrond

Doorverkoop van tickets is een probleem dat al langer speelt, maar steeds grotere vormen aanneemt. Tot ongenoegen van podia, artiesten en impresariaten. Om die doorverkoop tegen te gaan, hebben wij de afgelopen periode aan een oplossing gewerkt waarmee secure tickets kunnen worden aangeboden. Deze tickets kunnen niet worden doorverkocht aan derden en dat stelt jullie in staat zelf controle te houden over wie er binnenkomt en tegen welke prijs. De randvoorwaarden zijn opgesteld in overleg met onder andere impresariaat de Keet, zodat jullie gegarandeerd zijn van een methode die geaccepteerd zal worden door de diverse impresariaten en artiesten.

Oplossing

Om te garanderen dat degene die tickets koopt ook degene is die de tickets bij entree laat zien, hebben we in Itix een verificatiemethode voor het telefoonnummer toegevoegd. Daarmee kan een gastaccount geverifieerd worden. De gast geeft aan het account te willen valideren en ontvangt dan een SMS met een verificatiecode. Als die code vervolgens weer op de website ingevuld wordt, weten we zeker dat de gast toegang heeft tot het bewuste telefoonnummer.

Als de gast tickets aanschafft waarbij verificatie vereist is, kan men de voorstelling alleen bestellen als het account op de hierboven omschreven wijze geverifieerd is. Aangeschafte kaarten worden vervolgens aan het telefoonnummer gekoppeld. Een gast kan op elk elk moment het telefoonnummer verifiëren, dus als je een secure voorstelling aankondigt die op een later moment in de verkoop gaat dan is het een goed idee om gasten op voorhand al te vragen hun telefoon te valideren. Zodat ze bij start verkoop meteen kunnen bestellen en niet in de stress schieten als validatie dan eerst nog nodig is.

De tickets waarbij Secure verkoop vereist is, worden beschikbaar gesteld via een apart Secure Ticketportal. Daar kan men op inloggen, opnieuw door het telefoonnummer in te voeren, een SMS te ontvangen en de verificatiecode in te voeren. Inloggen in het Secure Ticketportal is alleen mogelijk als voor het telefoonnummer tickets beschikbaar zijn voor een voorstelling die binnen 2 uur plaatsvindt. Na inloggen tonen de tickets initieel nog zonder barcode, tenzij de voorstelling binnen 90 minuten plaatsvindt. Barcodes blijven beschikbaar tot ze gescand zijn, of (als ingesteld) tot de "verkoop_site_tot" tijd, of (als ingesteld) tot de eindtijd van de voorstelling, of tot de aanvangstijd +1 uur.

De barcodes verversen elke 30 seconden, waardoor het niet mogelijk is de code te verifiëren en te verspreiden.

Benodigdheden vooraf

Van jullie worden een aantal handelingen verwacht. SMS en DNS zijn functioneel noodzakelijk, de overige optioneel. Maar zullen de gebruikerservaring danig verbeteren. Als jullie ons aangeven met secure ticketing te willen gaan werken, richten we Itix en de website verder in, zodat dit daar ook ondersteund wordt.

SMS

Een belangrijk onderdeel van de geïmplementeerde oplossing, is dat gasten een SMS bericht ontvangen op het telefoonnummer waarop men het account valideert en de kaarten zal tonen.

Als je nog geen SMS dienst ingericht hebt, dan kan dat gedaan worden onder Itix naar Algemeen → Instellingen → SMS.

Hiervoor heb je een account nodig bij een provider voor SMS-diensten, want wij kunnen zelf geen SMS versturen. We raden aan te kijken naar CM of Vonage. Messagebird staat bij de opties, maar daar kunnen geen nieuwe accounts worden aangemaakt en het werkt dus enkel nog voor hen die er al een account hadden.

Het SMS tarief kan variëren, maak voor jezelf de keuze welke provider je wil gebruiken. Voor Itix maakt het geen verschil.

Vonage: <https://www.vonage.com/communications-apis/sms/>

CM: <https://www.cm.com/nl-nl/sms/>

DNS verwijzing

Het Secure Ticketportal zal beschikbaar gemaakt moeten worden met een gebruiksvriendelijke URL. Daarom is het nodig dat je DNS `https://secureticketportal.<jedomijn>.<nl/com>` verwijst naar hetzelfde IP adres als <https://itix.<jedomijn>.<nl/com>>.

Als wij je DNS beheren dan kunnen we dat natuurlijk zelf. Anders leg je dit voor bij degene die je DNS regelt en horen we het graag als dit ingericht is.

Bestelstraat

In de bestelstraat voegen we op een aantal plekken extra velden toe, waar je uitleg kunt geven aan gasten over afwijkingen vanwege secure ticketverkoop. Vul deze velden in de admin-omgeving van de bestelstraat.

Op de pagina **Account - Mijn gegevens** gaat dit om het veld “Uitleg secure ticketverkoop”. Op de mijn-gegevenspagina binnen de accountomgeving van gasten wordt een nieuw blok getoond waarmee men een telefoonnummer kan valideren. Het toegevoegde veld geeft je de ruimte om uitleg te geven over het hoe en waarom van deze extra verificatie.

Op de pagina **Bestel** gaat het om de velden "*Uitleg secure ticketverkoop*" en "*Uitleg secure ticketverkoop (niet ingelogde gasten)*". Als een voorstelling als secure is aangemerkt, maar het account van een gast nog niet gevalideerd is, wordt de inhoud van één van deze velden getoond. In plaats van de bestelpagina zelf. Welk veld getoond wordt is afhankelijk van of men al ingelogd is of niet. Hier kun je uitleg geven over de noodzaak van het valideren van het account en eventueel een link opnemen die verwijst naar de inlogpagina of -popup van je website die gasten dan kunnen volgen.

Op de pagina **Betaalmethode** is een veld toegevoegd "*Uitleg secure tickets*". Als een reservering secure tickets bevat, dan wordt dit veld getoond. Je kunt hier uitleggen dat verzendmethoden Post of Afhalen niet mogelijk zijn in combinatie met secure tickets. En dat de ontvangen .pdf's in de reserveringsbevestiging geen barcode zullen bevatten, maar dat de tickets voor aanvang geopend kunnen worden in het Secure Ticketportal.

E-ticket sjabloon

Voor Secure verkochte tickets worden wel .PDF's uitgeleverd, maar hier staat geen barcode op. Om onderscheid te kunnen maken en je de gelegenheid te geven het verschil ook duidelijk te maken aan gasten, is het mogelijk een afwijkend ticketsjabloon in te stellen voor Secure tickets. In dat sjabloon kun je verwijzen naar het Secure Ticketportal (<https://secureticketportal.<jedomijn>.<nl/com>>) en eventueel tekstueel uitleg toevoegen in de achtergrondaafbeelding.

Je upload de afbeelding onder Beheer → Tickets → Sjablonen en kiest daar voor het sjabloon met de naam "*Secure ticket*". Als er geen afbeelding bij geupload wordt, dan wordt de standaard E-ticketachtergrond gebruikt.

Mailtemplate bevestigingsmail

In de bevestigingsmail die uit Itix verstuurd wordt, kun je eventuele Secure Tickets ook extra benadrukken. Bij bijvoorbeeld het mailtemplate “*Reserveringsbevestiging*” onder Algemeen → Templates → Reserveringsbevestiging zijn placeholders toegevoegd.

Met onderstaande placeholder controleer je of er in de reservering secure tickets bestaan:

```
{% if reserveerinfo.getHasSecureTickets %}
```

Deze reservering heeft Secure Tickets

```
{% endif %}
```

Daarnaast (of in plaats ervan) kun je dat ook op boekingsniveau doen.

```
{% for voorstelling in reserveerinfo.voorstellingen %}
```

```
{% for boeking in voorstelling.boeking %}
```

```
{% if boeking.getHasSecureTickets %}
```

Deze boeking heeft Secure Tickets

```
{% endif %}
```

```
{% endfor %}
```

```
{% endfor %}
```

Secure ticketverkoop

Om vervolgens Secure Tickets te kunnen verkopen, vink je bij een specifieke voorstelling aan (op de tab Voorstelling) “**Secure tickets toepassen:**” aan.

Website

Via de website kunnen gasten vanaf dat moment enkel nog tickets voor de voorstelling aanschaffen als hun account gevalideerd is.

In de pagina bestelhistorie van de accountomgeving verschijnt een link naar het ticketportal in het geval dat tickets secure zijn.

Itix backend

Als je via backend kaarten boekt voor een secure voorstelling aan een gast met een gevalideerd account, worden de kaarten automatisch secure ingeboekt en aan het gevalideerde telefoonnummer van de gast gekoppeld.

Je kunt via de Itix backend ook kaarten boeken voor een secure voorstelling aan een gast met een niet-gevalideerd account. Zo kunnen ook gasten geholpen worden die minder vaardig zijn met technologie. Op het ticket komt dan een gewone barcode te staan, die ook met de scansoftware gescand kan worden.

Via de backend kun je secure geboekte kaarten altijd opnieuw uitleveren. Als je deze kaarten print dan:

- blijven het secure tickets als je e-tickets download of stuurt
- worden het reguliere tickets als je de route van het printen naar een hardcopy ticket volgt
- blijven het reguliere tickets als je van hardcopy ticket weer opnieuw naar e-ticket gaat

Als er reden is om tickets van een voorstelling opnieuw uit te leveren, dan kan dat gewoon in bulk:

- blijven secure tickets blijven secure
- reguliere tickets blijven regulier (maar worden wel standaard een e-ticket)

Bij voorstellingen, gasten en tickets in de Itix backend staat een slotje als ze secure of gevalideerd zijn.

Aandachtspunten

Secure tickets worden gekoppeld aan een telefoonnummer, niet direct aan een gastaccount. Dat wil zeggen dat als een gast het telefoonnummer van het account aanpast, de kaarten evengoed alleen op het oude telefoonnummer getoond kunnen worden. We mogen de kaarten niet aan een ander telefoonnummer hangen, want dat zou doorverkoop in de hand kunnen werken. In deze gevallen kun je ervoor kiezen de kaarten insecure uit te leveren aan de gast, zodat deze bij entree toch gescand kunnen worden.

Collective scannen is in combinatie met secure tickets niet mogelijk. De scans moeten ieder apart afgehandeld worden.

De bestelstraat van de website biedt enkel verzendwijze "e-ticket" aan, op het moment dat er secure tickets in de reservering zitten.

Gasten hebben enkel toegang tot het ticketportal als er binnen twee uur een voorstelling voor ze in staat. Zo beperken we de hoeveelheid SMS-berichten die verstuurd worden en dus de kosten.

Tickets in het Secure Ticketportal blijven - op volgorde van belangrijkheid - zichtbaar tot de verkoop-datum-tot van de voorstelling, of tot de eindtijd van een voorstelling, of tot een uur na aanvang van de voorstelling.

Tot een uur voor aanvang van de voorstelling hebben de tickets in het Secure Ticketportal nog geen barcode. Daarna krijgen ze een barcode, die elke 30 seconden rouleert.

Als je gebruik maakt van een Kiosk of Bestelzuil, dan worden voorstellingen waarop secure ticketverkoop van toepassing is automatisch verborgen.

Momenteel worden enkel telefoonnummers uit Nederland, België en Duitsland ondersteund.

Feedback

Bij vragen of feedback vernemen we dat graag! We hebben zorgvuldig getest, maar de daadwerkelijke ervaring van gasten gaat grotendeels aan ons voorbij. Als er bugs of verbeterpunten zijn dan mail die gerust naar info@itix.nl, neem telefonisch contact op of schiet een supportticket bij ons in!