

# Leuven

## ticketing strategy

## Problem statement

how can we increase ticket sales?

- to improve service to the visitors?

- to improve service to our partners in the city (reach more visitors)?



## Solution

shared software (SRO4 – Tickettrigger) in 5 main attractions  
ticketing service towards the partners (guide organisations)  
monthly knowledge network  
newest trends in ticketing



## Who is in the ticketing network?

M Leuven

30CC Leuven

Visit Leuven

Universiteitsbibliotheek (KUL)

Abdij van Park (EAP)

and many more to come ...

## Who are we servicing?

Currently: 5 organisations for guided tours (walks – bicycle rides – brewery visits)

Small events/festivals organised by the city (leisure vs. Culture)

- only Leuven companies
- when their events meet our (few) conditions (languages, frequency, quality,...)
- @ a small commission (free of charge in covid-times)

# Online (mobile responsive) – single and combi tickets


[Ga terug](#) [Inloggen](#) [visitleuven.be](#)

---

VISIT LEUVEN ILUVLeuven XL Ticket 0

---

## ILUVLeuven XL Ticket



Met het ILUVLeuven XL Ticket kan je dé 3 highlights van Leuven bezoeken aan een heel voordelige prijs. Je betaalt 16 euro in plaats van 23 euro. Je krijgt toegang tot het M - Museum, de Universiteitsbibliotheek en het stadhuis. In deze speciale corona-tijden moet je wel een tijdslot reserveren.

ILUVLeuven XL (16 euro)  
Van € 16,00

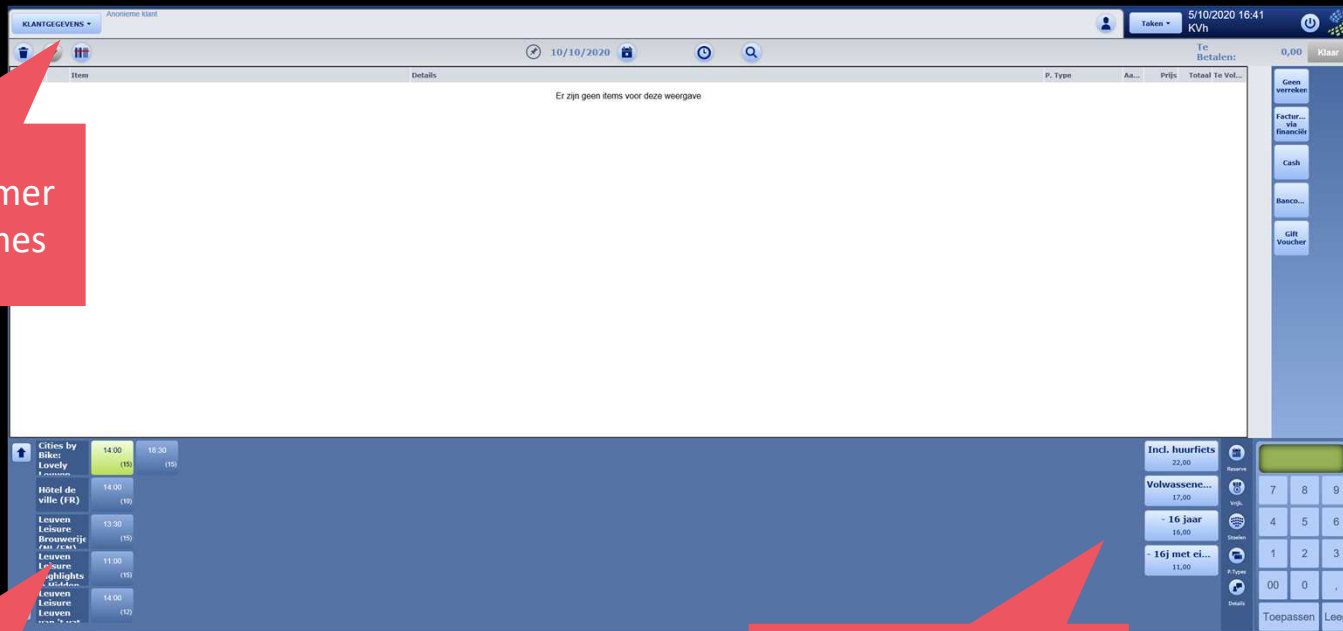
- 0 +

[Verder](#)

Dit zit er in dit ticket:

- Bibliotheektoeren
- M - Museum
- Stadhuis

# Offline (TIC) – events and merchandising



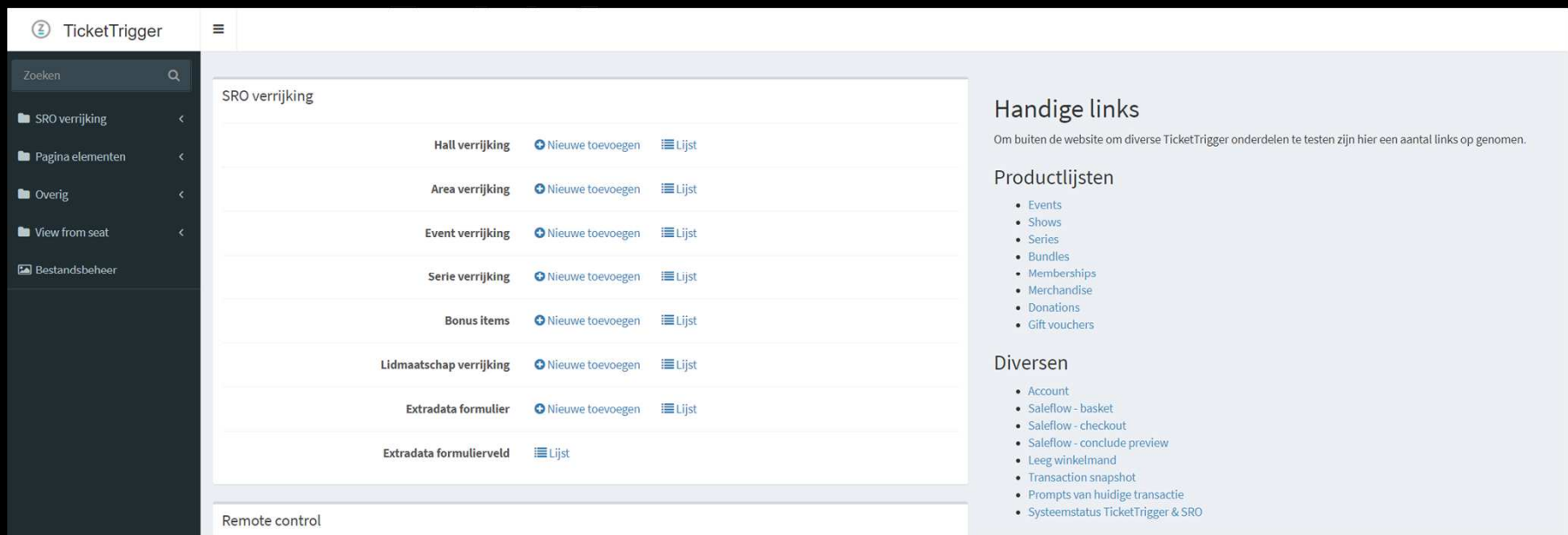
Collecting customer data in covid times

Clear overview of events per day

Clear overview of pricetypes

# Tailored CMS through Tickettrigger

customisation on different levels (in-house)  
5 languages  
prompts  
styling



The screenshot displays the TicketTrigger CMS interface. On the left is a dark sidebar with a search bar and navigation menu items: 'SRO verrijking', 'Pagina elementen', 'Overig', 'View from seat', and 'Bestandsbeheer'. The main content area is titled 'SRO verrijking' and contains a list of items, each with a name, a 'Nieuwe toevoegen' button, and a 'Lijst' button. The items are: Hall verrijking, Area verrijking, Event verrijking, Serie verrijking, Bonus items, Lidmaatschap verrijking, Extradata formulier, and Extradata formulierveld. On the right, there are sections for 'Handige links' (with a description), 'Productlijsten' (with a bulleted list of categories), and 'Diversen' (with a bulleted list of specific links).

Item Name	Action	Action
Hall verrijking	Nieuwe toevoegen	Lijst
Area verrijking	Nieuwe toevoegen	Lijst
Event verrijking	Nieuwe toevoegen	Lijst
Serie verrijking	Nieuwe toevoegen	Lijst
Bonus items	Nieuwe toevoegen	Lijst
Lidmaatschap verrijking	Nieuwe toevoegen	Lijst
Extradata formulier	Nieuwe toevoegen	Lijst
Extradata formulierveld	Lijst	

**Handige links**  
Om buiten de website om diverse TicketTrigger onderdelen te testen zijn hier een aantal links op genomen.

**Productlijsten**

- Events
- Shows
- Series
- Bundles
- Memberships
- Merchandise
- Donations
- Gift vouchers

**Diversen**

- Account
- Saleflow - basket
- Saleflow - checkout
- Saleflow - conclude preview
- Leeg winkelmand
- Transaction snapshot
- Prompts van huidige transactie
- Systemstatus TicketTrigger & SRO



# Up-sell / cross-sell

customised  
information

The screenshot shows the checkout page on the VISIT LEUVEN website. At the top, there is a navigation bar with 'Ga terug', 'Inloggen', and 'visitleuven.be'. Below this is a progress indicator with three steps: '1 Je bestelling', '2 Betalen', and '3 Bevestiging'. A shopping cart icon shows '1 | 59:21'. The main heading is 'Je bestelling'. A dark grey box contains safety information: 'Jouw veiligheid tijdens het bezoek aan het stadhuis' and 'Wees gerust, we denken aan jouw veiligheid.' It lists measures taken by the city of Leuven, such as wearing masks and limiting group sizes. Below this, the selected item is 'Town Hall (EN)' for Saturday, October 10, 2020, at 16:00. The price is shown as '€ 4,00' with a dropdown menu currently set to '€ 4,00 Basisprijs'. On the right, two cross-sell offers are displayed in teal boxes. The top one is for '1 Luv Leuven XL ticket' with an image of the city and a museum icon, and text suggesting it as a gift or a way to save 7 euros by visiting the museum and library. The bottom one is for '1 Luv Leuven ticket' with similar text. A yellow starburst graphic points to the top offer with the text 'Cross-sell'.

← Ga terug Inloggen visitleuven.be

VISIT LEUVEN 1 Je bestelling 2 Betalen 3 Bevestiging 1 | 59:21

## Je bestelling

**Jouw veiligheid tijdens het bezoek aan het stadhuis**  
Wees gerust, we denken aan jouw veiligheid.

Stad Leuven nam deze voorzorgsmaatregelen:

- omdat sommige doorgangen smal zijn, zijn alle deelnemers verplicht een mondmasker mee te brengen en te dragen
- de gidsen dragen een mondmasker
- we beperken het aantal deelnemers per gids tot 12
- alle deelnemers ontsmetten hun handen bij het binnen- en buitengaan van het stadhuis
- er gebeuren extra onderhoudsbeurten in het stadhuis

**Town Hall (EN)** Wijzig aantal tickets ✎  
Zaterdag 10 oktober 2020 16:00, Stadhuis

Vrije plaatskeuze € 4,00 ✕  
€ 4,00 Basisprijs

**1 Luv Leuven XL ticket**

Misschien is een [1 Luv Leuven XL ticket](#) iets voor jou? Bezoek ook M Museum én de Bibliotheekstoren en bespaar 7 euro!

**1 Luv Leuven XL ticket**

**1 Luv Leuven ticket**

Misschien is een [1 Luv Leuven ticket](#) wel iets

**Cross-sell**

VISIT LEUVEN

# Call to action on SoMe

**Visit Leuven**  
18 augustus · 🌐

About last weekend... 🎉🍷🍷  
Leuven is making it a very pleasant summer, even now.  
With concerts, picnics, theater and film.  
👉 Book your tickets [leuven.be/anderhalvemetersessies](https://www.visitleuven.be/anderhalvemetersessies)



**Meer dan 3**

3.482 Bereikte mensen      437 Betrokkenheidsacties

[Bericht promoten](#)

**Visit Leuven**  
28 juni · 🌐

Op fietstocht in Leuven en omgeving? De gidsenorganisaties doen er alles aan om je een zorgeloze ervaring te bezorgen:

- Elke fiets is uitgerust met een handgelverdeler.
- Fietsen worden voor- en na de activiteit ontsmet.
- Gratis mondkemper beschikbaar.
- Groepen worden tijdelijk beperkt tot 10 personen.
- Social distancing is gewaarborgd voor, tijdens en na de tocht.

👉 Boek hier je tour: [www.visitleuven.be/cities-bike](https://www.visitleuven.be/cities-bike)  
👉 En vooral: veel plezier!  
Cities By Bike  
[www.visitleuven.be/cities-bike](https://www.visitleuven.be/cities-bike)



4.607 Bereikte mensen      184 Betrokkenheidsacties

[Bericht promoten](#)

# Inclusive

BOSA accessibility check  
'Toegankelijkheidscriteria' van WCAG  
Specific info on accessibility  
Special price types for target groups (UIT)

## Hulp nodig bij je bestelling?

Neem gerust contact met ons op:  
+32 16 20 30 20 of [visit@leuven.be](mailto:visit@leuven.be).  
We zijn er, 7/7 van 10u tot 17u.

[contactpagina](#)

## Heb je vragen over toegankelijkheid?

Heb je specifieke noden, voor jou of je begeleider?

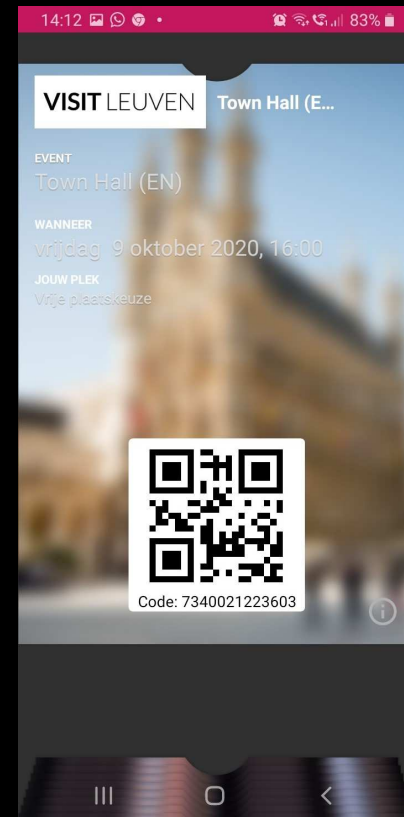
Wij luisteren graag naar hoe we je kunnen helpen:  
+32 16 20 30 20 of [visit@leuven.be](mailto:visit@leuven.be).  
We zijn er, 7/7 van 10u tot 17u.

Een gratis ticket als begeleider kan je verkrijgen aan ons onthaal, Naamsestraat 3.

[contactpagina](#)

## User experience

- mobile responsive
- payment methods for Belgium and abroad
- fast check-out or customer data collection
- e-ticket or passbook/Wallet download
- add to calendar option
- easy ticket refund (covid times!)
- coming soon: tickets via Facebook or other large platforms



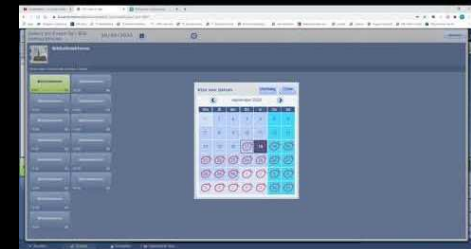
# Learnings

critical success factors  
room for improvement



## Success factors

- Software with endless possibilities
- Large improvement in UX since Tickettrigger integration
- The will to work/pay together for this software
- The City of Leuven wants to service the partners in tourism (e.g. small commission, no transactions costs)
- Strong investment in knowledge
- Knowledge sharing is fun and cost efficient!
- Doing this on Leuven scale is feasible
- User friendliness for TIC workers and visitors
- A great service for locals and tourists - locals find us again



## Room for improvement

- Ticketing for large festivals: need to upgrade knowledge of the team
- Who can/can't we service?
- Hope to see extra city partners joining (working on that)
- Find balance in workload for the TIC team (focus = information)
- Find my own balance between ticketing and leading the team