

2011

Pathé Theaters B.V.

D. Berens

1540214

HBO Bedrijfskundige Informatica

Hogeschool van Utrecht

David.Berens@gmail.com

+31(0)6 24403134



[AFSTUDEER SCRIPTIE]

[Analyse bestelproces online ticketverkoop]

Versie	Datum
1.0	21-02-2011
1.1	12-04-2011
2.1	21-04-2011
2.2	26-04-2011
2.3	02-05-2011
2.4	11-05-2011
3.0	16-05-2011
3.1	25-05-2011

Docentbegeleider:

Stagebegeleider:

Inlever datum:

Dhr. L. Roeleveld

Dhr. T. van de Weerd

31-5-2011

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie “Analyse bestelproces online ticketverkoop” bij Pathé theaters B.V.

Deze scriptie schrijf ik ten behoeve van mijn afstudeerstage voor de opleiding Bedrijfskundige Informatica. Deze afstudeerstage heb ik gelopen bij Pathé Theaters B.V. op het hoofdkantoor in Amsterdam. De scriptie is de afsluiting van de vier jaar durende opleiding aan de Hogeschool van Utrecht.

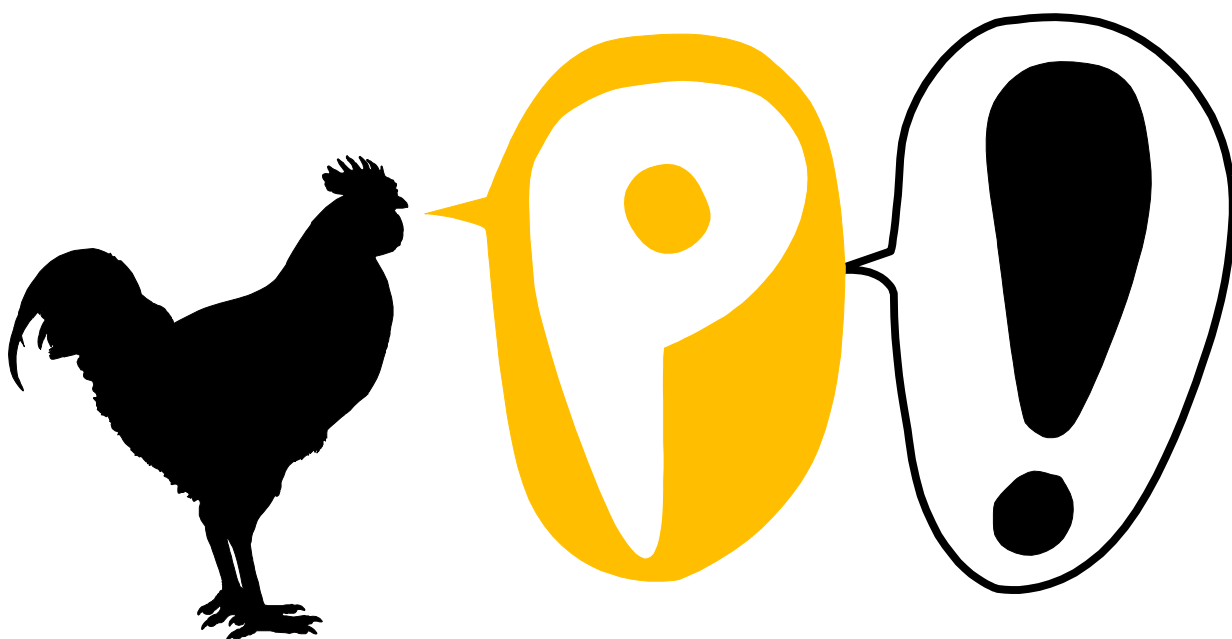
Als vaste Pathé bezoeker van 2007 tot 2010 en als medewerker in 2011 ben ik trots op dit bedrijf en is een droom werkelijkheid geworden om hier in Amsterdam mijn opleiding te mogen voltooien.

Graag zou ik van de gelegenheid gebruik willen maken om iedereen die mij tijdens de opleiding heeft geholpen te bedanken. Ik wil een aantal mensen in het bijzonder bedanken. Ik dank bij deze;

- Mijn stagebegeleider Thomas van de Weerd, voor begeleiding en vertrouwen met betrekking tot het opgeleverde analyse rapport.
- Mijn directe collega M. Stoelhorst, voor de gezelligheid op de kamer en feedback op mijn scriptie.
- Mijn afstudeerbegeleider Leen Roeleveld, voor de begeleiding, tips en feedback op mijn afstudeer scriptie.
- Mijn mede stagiair J. Snuverink, voor feedback op mijn afstudeer scriptie.
- Mijn ouders, vrienden en kennissen, voor de feedback op mijn scriptie
- Overige medewerkers van Pathé, voor de fantastische werkperiode.

Het uitwerken van mijn analyse heeft ongeveer 5 maanden in beslag genomen. Ik ben trots op het eindresultaat dat u voor u ziet en hoop dat mijn analyserapport bij Pathé deuren opent en tot verbetering leidt.

David Berens, Mei 2011.



Managementsamenvatting

In deze scriptie staat het bestelproces van tickets via de website en de iOS app centraal (iOS is het mobiele besturingssysteem van Apple). In de scriptie is te lezen welke knelpunten bezoekers tegenkomen met het bestellen van tickets. Met de groei van e-commerce had Pathé behoefte aan een analyse betreffende hun online verkoopkanalen. In de scriptie is de scope gelegd op het bestelproces van tickets via de twee genoemde platformen.

Probleemstelling

Er zijn twee probleemstellingen, één voor beide platformen (Web & iOS).

- *Welke factoren binnen het online bestelproces van tickets via www.pathe.nl hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets?*
- *Welke factoren binnen het online bestelproces van tickets via de iOS app hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets?*

Deelvragen

De probleemstellingen zijn beantwoord door de volgende vier deelvragen per stelling.

- Welke processen gaan technisch niet goed?
- Welke processen zijn niet efficiënt voor bezoeker?
- Welke aanpassingen zullen op korte termijn het effectiefst zijn?
- Welke aanpassingen zullen op lange termijn het effectiefst zijn?

Web

Tijdens het bestellen van tickets via de website komt de bezoeker twee technische knelpunten tegen die hem er toe kunnen doen besluiten om het bestelproces voor voortijdig te onderbreken. Op het moment dat een bezoeker een ticket wil kopen voor een 3D-voorstelling is hij verplicht een 3D-bril aan te schaffen. In deze bestelstap wordt een vinkbox getoond waar niet opgeklikt kan worden. Ten tweede kan een bezoeker tijdens het bestelproces niet gebruik maken van de redirect (van betaalpartner terug naar Ticket International). Het niet gebruikmaken van de redirect kan leiden tot een mislukte aankoop. Deze mislukte aankoop ontstaat als de betaal informatie en de tijdelijk gereserveerde stoel niet matchen. Het niet kunnen matchen van een betaling en stoel heeft een technische oorzaak.

Naast de genoemde technische knelpunten zijn er drie knelpunten die niet efficiënt overkomen op de bezoeker.

- Als eerste is er geen mogelijkheid tot gecombineerde aankopen. Het bestellen van reguliere en Unlimited (abonnement vorm) tickets kan niet binnen één aankoop worden gedaan.
- Tijdens het bestelproces wordt de bezoeker verplicht in te loggen. 50% van de bezoekers onderbreekt het bestelproces bij het inloggen.
- Tenslotte is de ingestelde stoeltimer van 15 minuten voor een klein aantal bezoekers (0,3%) te kort. Dit leidt tot verkochte stoelen die weer worden vrij gegeven.

Alle genoemde knelpunten (met uitzondering van de gecombineerde aankoop) zouden op korte termijn worden verholpen door een nieuwe versie van de ticketweb omgeving.

Het mogelijk maken van een gecombineerde aankoop zou op lange termijn worden verholpen met een nieuwe versie van de ticket webomgeving. Deze aanpassing is veel complexer en wordt daarom niet aangeraden voor de korte termijn.

Conclusie Pathé.nl

Het verkoopplatform, wat goed is voor ongeveer 15% van alle verkochte tickets is niet mee gegroeid met de huidige tijd. Mensen krijgen minder mogelijkheden op het web dan in het theater. Het proces wat vermoedelijk in 2007 is bedacht, houdt geen rekening met gecombineerde aankopen en eerder aangeschafte 3D-brillen.

iOS

Tijdens het bestellen van tickets via de iOS app zijn er geen technische knelpunten gevonden.

Doordat er bij het ontwikkelen van de app gekozen is voor een minimale hoeveelheid functies zijn er een aantal knelpunten die gebruikers ervaren bij het bestellen van tickets.

Functionaliteit die gemist wordt bij de app zijn: geen gecombineerde aankopen en geen stoelkeuze. Daarnaast wordt er automatisch een 3D-bril gerekend bij elke 3D-film.

De missende functies (met uitzondering van de gecombineerde aankoop) zouden op korte termijn worden verholpen voor een nieuwe versie van de iOS app.

Het mogelijk maken van een gecombineerde aankoop zou op lange termijn worden verholpen met een nieuwe versie van de iOS app. Deze aanpassing is veel complexer en wordt daarom niet aangeraden om dit op korte termijn te verwerken.

Conclusie iOS app

De onlangs geïntroduceerde iOS app wordt gebruikt bij 0,3% van alle verkochte tickets. Als Pathé het mobiele platform als volwassen medium wil inzetten zal het hierin moeten investeren en de functionaliteit gelijk maken met Pathé.nl en de ATM (Automatic Ticket Machine, deze staan in de theaters). Daarnaast moet er gekeken worden naar meerdere platformen. De uitbreiding kan stapsgewijs. De meest logische platformen zijn de mobiele site en Android.

Inhoudsopgaven

Voorwoord	2
Managementsamenvatting	3
Inhoudsopgaven	5
Inleiding	8
1. Achtergronden	9
1.1 De organisatie	9
1.2 Vestigingen	10
1.3 Organogram	11
1.4 Plaats van afstudeerder	11
1.5 Projectachtergrond	12
2. Projectopdracht	13
2.1 Globale probleemomschrijving	13
2.2 Scope	13
2.3 Opdrachtdefinitie	13
2.4 Probleemstelling	13
2.5 Deelvragen	13
2.6 Doelstellingen	13
2.7 Project partners en partijen	14
3. Uitgangssituatie	15
4. Uitwerking Onderzoeksvraag Pathé.nl	16
4.1 Welke processen gaan technisch niet goed?	16
4.1.1 Verplichting van 3D-bril	16
4.1.2 Redirect	17
4.2 Welke processen zijn niet efficiënt voor de bezoeker?	18
4.2.1 Geen gecombineerde aankoop	18
4.2.2 Inloggen	18
4.2.3 Stoeltimer	19
4.3 Welke aanpassingen zullen op korte termijn het effectiefst zijn?	20
4.4 Welke aanpassingen zullen op lange termijn het effectiefst zijn?	21
4.5 Uitwerking hoofdvraag Pathé.nl	22
5. Uitwerking Onderzoeksvraag iOS app	24
5.1 Welke processen gaan technisch niet goed?	24
5.2 Welke processen zijn niet efficiënt voor de bezoeker?	24
5.3 Welke aanpassingen zullen op korte termijn het effectiefst zijn?	24

5.4 Welke aanpassingen zullen op lange termijn het effectiefst zijn?	25
5.5 Uitwerking hoofdvraag iOS	25
6. Verrichte werkzaamheden	26
6.1 Microfoonflag & plopkap	26
6.2 Wekelijkse Google rapporten	26
6.3 Analyse rapport	27
6.3.1 Nul-meting website tekening	27
6.3.2 Data uit GA en Dolphin	28
6.3.3 Funnels plaatsen	28
6.3.4 Analyse knelpunten web	30
6.3.5 Rescope naar web & iOS	30
6.3.6 Nulmeting iOS tekening	31
6.3.7 Analyse knelpunten iOS	31
6.3.8 Infrastructuur	31
6.3.9 “Mijn Pathé”	31
6.3.10 Aanbeveling web	32
6.3.11 Aanbeveling iOS	32
6.3.13 Kosten en baten	32
6.3.14 Conclusie	32
6.4 Voorstel verbetering Google Analytics	32
7. Opgeleverde producten	33
7.1 Microfoonflag & plopkap	33
7.2 Wekelijkse Google rapporten	33
7.3 Analyserapport	33
7.4 Voorstel verbetering Google Analytics	33
8. Motivering & verdediging van aanpak	34
8.1 Algemene punten	34
8.2 Nul-meting website tekening	34
8.3 Data uit GA en Dolphin	34
8.4 Funnels plaatsen	35
8.5 Analyse knelpunten web	35
8.6 Rescope naar web & iOS	35
8.7 Nulmeting iOS tekening	35
8.8 Analyse knelpunten iOS	35
8.9 Infrastructuur	36
8.10 “Mijn Pathé”	36
8.11 Aanbeveling web & iOS	36

8.12 Kosten en baten	36
8.13 Conclusie	36
9. Analyse van resultaten/producten	37
10. Conclusie	38
10.1 Conclusie Proces via website	38
10.2 Conclusie Proces via iOS app	38
11. Evaluatie & Reflectie van periode	39
11.1 Wat waren de verwachtingen van de opdracht?	39
11.2 Zijn de verwachtingen overeen gekomen met de praktijk?	39
11.3 Was er binnen de opdracht genoeg ruimte voor eigen inbreng?	39
11.4 Wat waren de moeilijke punten?	39
11.5 Wat waren de makkelijke punten?	39
11.6 Heb ik me aan mijn planning kunnen houden?	39
11.7 Wat zou je de volgende keer anders doen?	39
12. Figuren en tabellenlijst	40
12.1 Figuren lijst	40
12.2 Tabellen lijst	40
13. Bronvermelding	41
14. Bijlagen	42



Inleiding

In deze scriptie staat het bestelproces van tickets via de website en de iOS app centraal. In de scriptie is te lezen welke knelpunten bezoekers tegen komen. Met de groei van e-commerce had Pathé behoefte aan een analyse betreffende hun online verkoop kanalen. In de scriptie is de scope gelegd op het bestelproces van tickets via de twee genoemde platformen. De scope is tijdens dit project opnieuw gedefinieerd om het iOS platform te betrekken. Het analyserapport is niet opgenomen in de bijlagen. Dit zou alleen maar dubbele informatie zijn en geen toegevoegde waarde hebben. Kleine opdrachten die geen betrekking hebben met de probleemstelling worden in hoofdstuk 6 verrichte werkzaamheden genoemd.

Opdrachtdefinitie

Pathé heeft behoefte aan een analyse van het online bestelproces van tickets via de website en een concrete aanbeveling om de conversie van online ticketverkoop te verhogen en te monitoren. In deze analyse wordt specifiek gekeken naar het gebruiksgemak van de bezoeker en de technische communicatie tussen verschillende systemen die bij het bestelproces betrokken zijn. De meest recente iOS applicatie van Pathé zal ook in kaart worden gebracht. Dit wordt gedaan door middel van een nul-meting.

Probleemstelling

Er zijn twee probleemstellingen, één voor beide platformen (Web & iOS)

- *Welke factoren binnen het online bestelproces van tickets via www.pathe.nl hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets?*
- *Welke factoren binnen het online bestelproces van tickets via de iOS app hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets?*

Deelvragen

Voor beide probleemstellingen worden de onderstaande vier deelvragen uitgewerkt.

- Welke processen gaan technisch niet goed?
- Welke processen verlopen niet efficiënt voor de bezoeker?
- Welke aanpassingen zullen op korte termijn het effectiefst zijn?
- Welke aanpassingen zullen op lange termijn het effectiefst zijn?

In de analyse worden verschillende termen gebruikt die mogelijk niet voor iedereen duidelijk zijn. Om verschillende opvattingen te voorkomen zullen een aantal termen worden gedefinieerd. Zie tabel 3.

Tabel 3: Termen

Termen	Beschrijving
Conversie:	Een percentage dat wordt gebruikt om te vermelden hoeveel mensen een aankoop doen. Dit percentage is het gedeelte wat een proces heeft doorlopen ten opzichte van het totaal.
Bezoeker:	Persoon die op website surft. Of theater bezoekt.
Theater:	Bioscopen worden ook theaters genoemd.
Funnel:	Een manier van weergeven waarbij als een trechter de begin, uitval en eind waarde worden weergegeven.
ATM:	Afkorting dat staat voor Automatic Ticket Machine. Deze staan bijna in alle theaters.
App:	Term die groot is geworden door Apple en de App Store. Als er in dit document gesproken wordt over een app word er een applicatie op een mobiel platform bedoeld.
Dolphin:	Dolphin is het ERP systeem van Ticket International wat binnen Pathé gebruikt wordt. Naast alle modules binnen dit pakket zijn er ook tools beschikbaar om data uit de database te halen.
API:	Application Programming Interface. Een methode die het mogelijk maakt om twee programma's met elkaar te laten communiceren.

1. Achtergronden

1.1 De organisatie

Pathé Nederland

Pathé is de grootste bioscoopexploitant van Nederland. Er zijn Pathé bioscopen in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Scheveningen, Utrecht, Groningen, Eindhoven, Helmond, Breda, Delft, Tilburg en Maastricht. Pathé heeft in april 2010 de MustSee en Minerva bioscopen overgenomen, die langzaam een Pathé uitstraling zullen krijgen. De bioscopen van Pathé herbergen meer dan 25.000 stoelen en er werken ongeveer 1.000 mensen. In 2008 bezochten ruim 8,6 miljoen mensen de Pathé-bioscopen, hetgeen 37% is van het totaal aantal bioscoopbezoekers in Nederland. Pathé is zeer actief binnen de filmbranche en organisator van (Koninklijke) premières en feesten. Een aantal grote filmfestivals worden door Pathé ondersteund. Pathé is daarnaast sponsor van de Nederlandse Film en Televisie Academie.

Pathé Internationaal

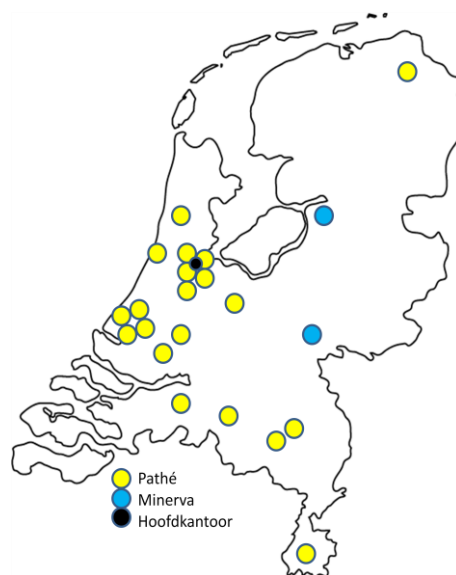
Pathé maakt onderdeel uit van het Europalace/Pathé-concern in Frankrijk. Het moederbedrijf schrijft al meer dan honderd jaar filmgeschiedenis en is uitgegroeid tot een belangrijke Europese speler in de filmbranche. In deze snel groeiende industrie heeft Pathé bewezen een sterke marktspeler te zijn die continue op nieuwe ontwikkelingen als digitale projectie en 3D inspringt.

Pathé is binnen de filmbranche niet alleen actief in bioscoopexploitatie maar ook als producent van diverse groot uitgebrachte films, als filmdistributeur en als eigenaar van filmrechten.

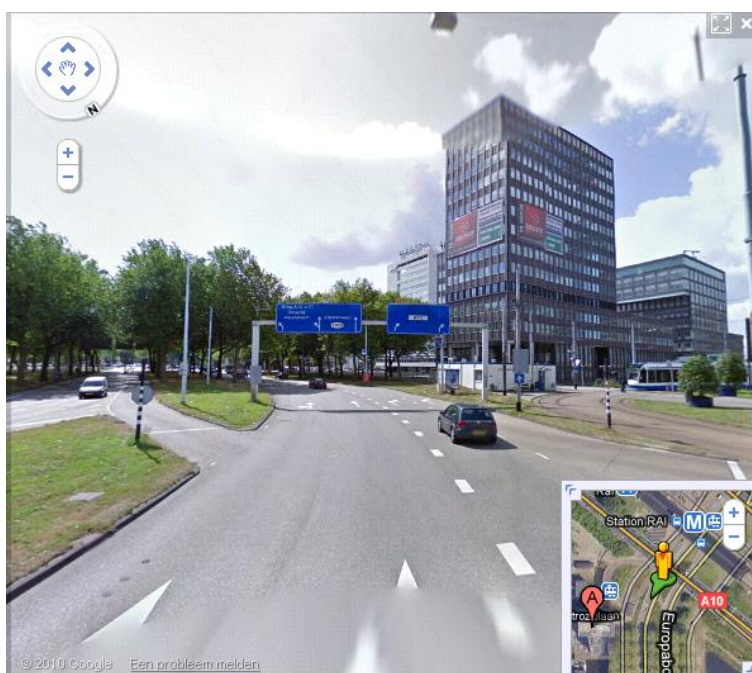
1.2 Vestigingen

Pathé heeft 21 bioscopen door heel Nederland. Op figuur 1 zijn de bioscopen en het hoofdkantoor aangegeven. Minerva is in 2010 overgenomen.

Het hoofdkantoor is gevestigd in een kantoortoren op de Barbara Strozzi laan te Amsterdam. Dit is nog geen 5 minuten lopen van station Amsterdam RAI. Er werken $\pm$ 65 mensen. Vanuit het hoofdkantoor wordt er ondersteuning en sturing geboden voor de bioscopen. Interne theaters genoemd.



Figuur 1: Vestigingen in Nederland

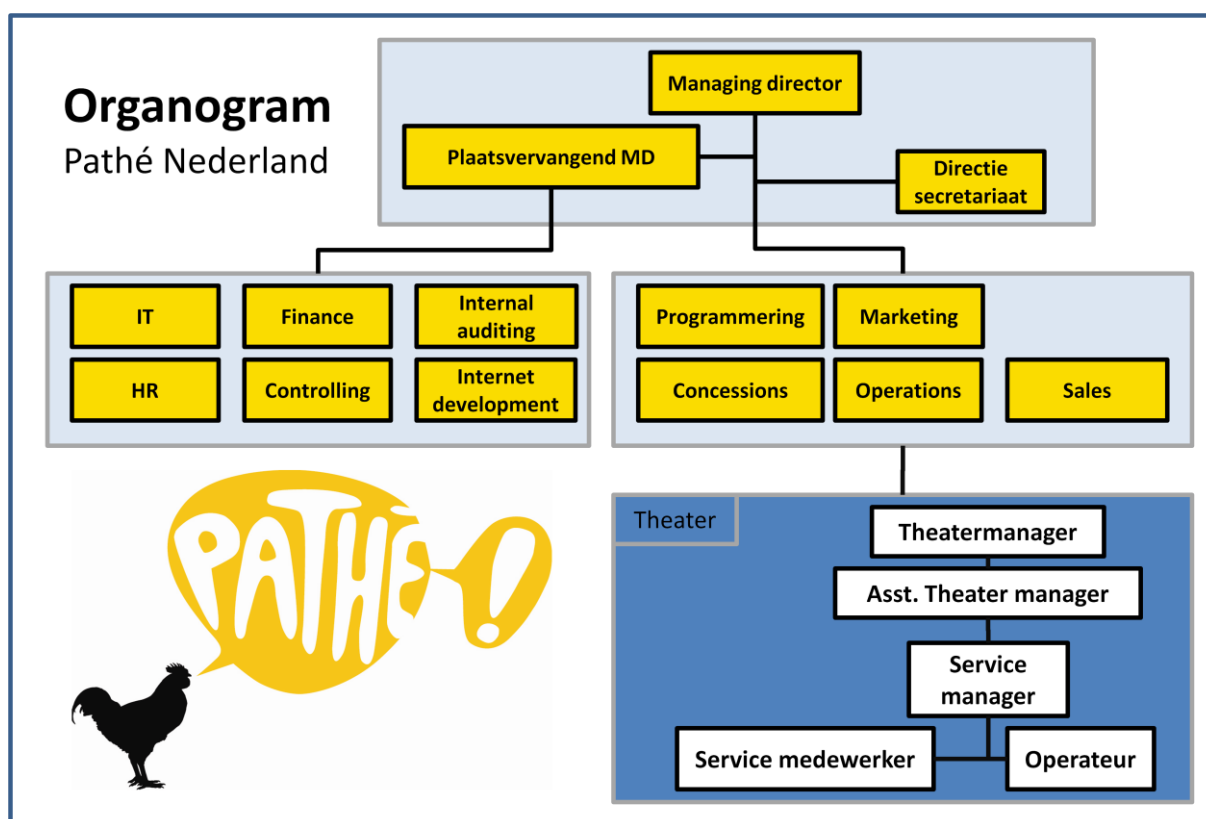


Figuur 2: Hoofdkantoor



1.3 Organogram

Bij Pathé zijn er twee organisatie structuren te vinden. Namelijk de organisatie binnen één theater en binnen het hoofdkantoor. Het hoofdkantoor heeft een aansturende en ondersteunde rol bij de theaters. In figuur 3 is getracht deze in één figuur weer te geven.



Figuur 3: Organogram

1.4 Plaats van afstudeerder

Als afstudeerder val ik onderbegeleiding van de Dhr. T van de Weerd. Hij is manager van de afdeling Internet development. Op de kamer zijn vier werkplekken gerealiseerd. Ik heb mijn eigen werkplek. Naast mijn stagebegeleider heb ik ook contact met de afdeling IT en mijn behulpzame collega's van Marketing en Programming.

1.5 Projectachtergrond

Pathé heeft de laatste jaren veel geïnvesteerd in Pathé.nl. Sinds 2008 is de afdeling Internet development in het leven geroepen. Vanaf 2006 kunnen bezoekers kaarten bestellen via de website. Vanaf 2008 is het niet meer mogelijk om kaarten te reserveren. Dit is een beleidskeuze geweest. Uit tabel 4 wordt duidelijk dat er een enorme groei is in het gebruik van de website en de mobiele applicatie. Het bestelproces van kaarten kopen via Pathé.nl moet onder de loep genomen worden omdat Pathé denkt dat het bestelproces gebruiksvriendelijker kan. Daarnaast zitten er een aantal haken en ogen aan het bestelproces dat kan leiden tot een retourprocedure of het niet volledig afronden van het bestelproces.

Tabel 4: achtergrond informatie website & Mobiel

Jaar	Unieke bezoekers Gem. per maand	Bezoekers Gem. per maand	Pagina weergaves Gem. per maand	Mobiele users	Transacties via website
2007	593.542	1.037.849	9.034.004	2.239	-
2008	666.062	1.161.035	9.142.922	26.411	15.786
2009	898.591	1.548.733	12.122.660	81.038	288.282
2010	1.376.865	2.296.487	15.025.860	117.471	563.168

Sinds 15 februari is het mogelijk om met de nieuwe app op het iOS platform (iPhone, iPod, iPodtouch & iPad) tickets te bestellen via de mobiele telefoon. Dit platform wordt uitgebreid naar andere platformen als Android en m.pathe.nl. De opdracht om deze bestaande platformen te updaten zal worden gegeven na het behalen van targets die opgesteld zijn omtrent de iOS app.

2. Projectopdracht

2.1 Globale probleemomschrijving

Door een toenemende groei in online ticketverkoop en een online bestelproces met ruimte voor verbetering in gebruiksgemak heeft Pathé behoefte aan een analyse betreffende het bestelproces via de website. Verantwoordelijken binnen Pathé zijn op zoek naar veranderingen om het bestelproces te vergemakkelijken en daardoor pre-sale te stimuleren. Met de update van de iOS app op 15 februari 2011 hoopt Pathé ook mee te gaan met de mobiele markt. Dit mobiele proces kan als vergelijking worden gebruikt voor de website.

2.2 Scope

Tijdens deze opdracht ligt de scope op het onlinebestelproces van tickets via de website. Binnen dit proces richt ik mij op de conversie verhogende factoren. Aanvankelijk was het mobiele bestelproces buiten de scope geplaatst. Door een tussentijdse scopewijziging is het echter alsnog in de scope opgenomen.

2.3 Opdrachtdefinitie

Pathé heeft behoefte aan een analyse van het online bestelproces van tickets via de website en een concrete aanbeveling om de conversie van online ticketverkoop te verhogen en te monitoren. In deze analyse wordt specifiek gekeken naar het gebruiksgemak van de bezoeker en de technische communicatie tussen verschillende systemen die bij het bestelproces betrokken zijn. De meest recente iOS applicatie van Pathé zal ook in kaart worden gebracht. Dit wordt gedaan door middel van een nul-meting.

2.4 Probleemstelling

Met het herdefiniëren van de scope is er een splitsing gemaakt tussen beide processen. Er zijn dus twee probleemstellingen en twee sets van deelvragen.

Welke factoren binnen het online bestelproces van tickets via www.pathe.nl hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets?

Welke factoren binnen het online bestelproces van tickets via de iOS app hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets?

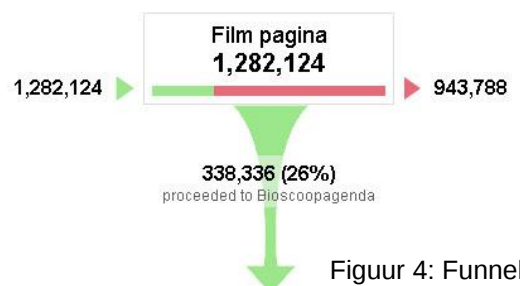
2.5 Deelvragen

- Welke processen gaan technisch niet goed?
- Welke processen verlopen niet efficiënt voor de bezoeker?
- Welke aanpassingen zullen op korte termijn het effectiefst zijn?
- Welke aanpassingen zullen op lange termijn het effectiefst zijn?

2.6 Doelstellingen

Deze doelstellingen zijn opgesteld voor het schrijven van mijn analyserapport.

- Conversie verhogen.
 - ❖ Het proces voorzien van meetpunten
 - ❖ Nul-meting van proces in kaart brengen
 - ❖ Gebruiksvriendelijkheid verhogen
 - ❖ Knelpunten identificeren
- Rapporten creëren in Google Analytics om de conversie aan de hand van funnels (figuur 4) of trajectmetingen te analyseren.
- Concrete aanbeveling.



Figuur 4: Funnel

2.7 Project partners en partijen

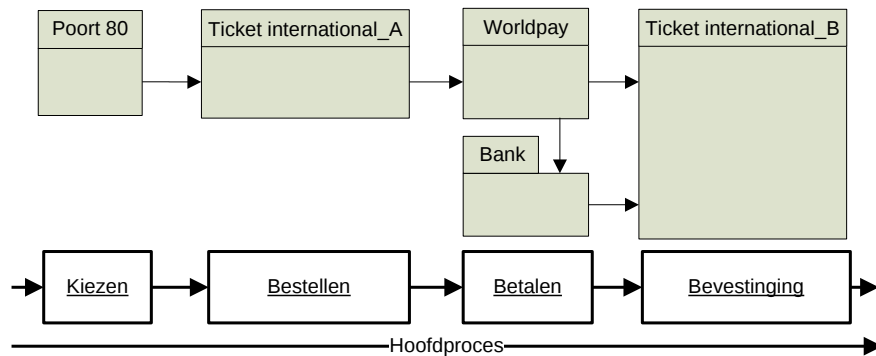
Voor de analyse van dit proces zijn er contacten met verschillende partijen en partners. Per partij is de functie benoemd in relatie tot het bestelproces.

- Pathé: Webmaster, content plaatsen, opdrachtgever
- Poort80: ontwikkelmaatschappij waar de website wordt ontwikkeld en gehost
- Ticket International(TI): Software ontwikkelaar van de kassa systemen en de software die je begeleidt bij het bestellen van tickets. Dit is een Duitse firma, de communicatie verloopt in het Engels. Ze zijn verantwoordelijk voor de database. De database is specifiek voor Pathé NL. Pathé heeft binnen TI een specifiek contact persoon. Het domein ticketweb is van TI en wordt ook door hun onderhouden.
- Kender Thijssen levert technisch support en onderhoud aan de database.
- RBS Worldpay: betaalpartner. Betaalpartner houdt in dat alle betalingen via hun worden verwerkt. Hierbij moet worden gedacht aan creditcard en iDeal.
- Adyen: Nieuwe betaalpartner vanaf mei 2011
- KPN Cybercenter: databasecenter, fysiek onderhoud voor databases en andere servers van Pathé.
- Sharewire: Software ontwikkelaar van de mobiele applicatie en de mobiele variant van de website. Zij doen ook voor beide platformen het onderhoud.



3. Uitgangssituatie

Op het moment dat ik begon aan deze stage was de inhoud van mijn opdracht nog niet helemaal definitief. Tijdens de eerste weken heb ik mij gebogen over de opdrachtdefinitie. Na het schrijven van mijn Project Initiatie Document (P.I.D.) ben ik begonnen met een grove schets van het bestelproces. In figuur 5 is de eerste schets weergegeven, waarin de verschillende omgevingen en de processtappen te zien zijn. Dit figuur is mijn uitgangssituatie. Meer informatie had ik niet tijdens de aanloopfase van mijn project. Er was ook geen documentatie aanwezig over het huidige proces. Dit komt voornamelijk omdat Pathé zelf alles uitbesteed heeft. Pathé heeft wel ideeën en kennis over de processen maar kunnen dit niet zwart op wit laten zien. Pathé heeft voor het eerste kwartaal 2011 budget gekregen om de conversie van hun online tickets te verhogen.



Figuur 5: Eerste schets

4. Uitwerking Onderzoeksvraag Pathé.nl

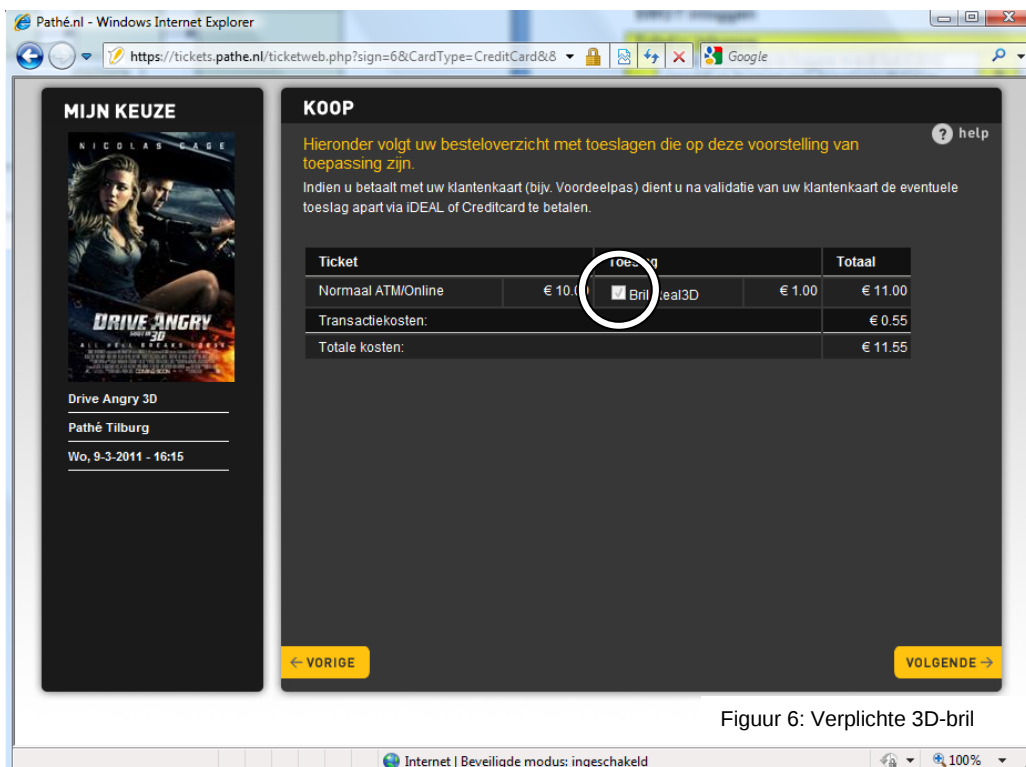
Voor Pathé heb ik een analyserapport opgeleverd. In dit rapport worden de deelvragen en daarmee de hoofdvraag beantwoord. Bij het schrijven van mijn scriptie heb ik dan ook stukken van mijn analyserapport hergebruikt om de deelvragen te beantwoorden. In dit hoofdstuk de uitwerkingen per deelvraag. Het is aanbevolen om de bijlage B1 bij de hand te houden. In sommige deelvragen kan hiernaar verwezen worden. Daarnaast zijn de verschillende domeinen hierin terug te vinden.

4.1 Welke processen gaan technisch niet goed?

Tijdens het bestelproces van tickets via de website zijn er een aantal technische processen die als knelpunt worden ervaren. Om deze deelvraag te beantwoorden zijn de processen beschreven. Het is aan te raden om bijlage B1 bij de hand te houden. In deze bijlage staat het gehele proces schematisch weergegeven. Tijdens de beschrijvingen kan hiernaar worden verwezen.

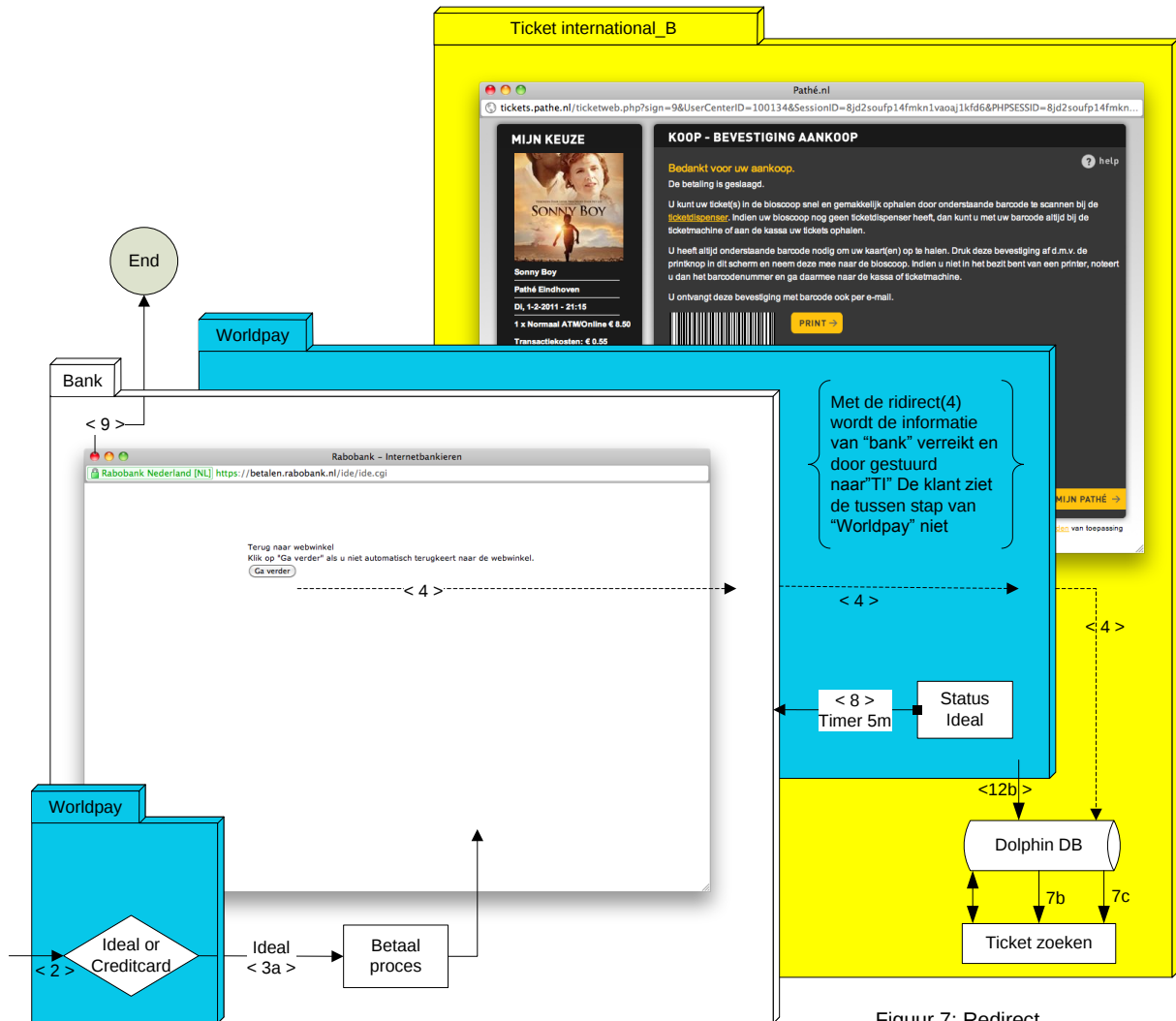
4.1.1 Verplichting van 3D-bril

Tijdens het kopen van tickets van 3D voorstellingen hebben mensen een 3D-bril nodig. Bij de introductie van 3D-films had Pathé het beleid dat de bril na de voorstelling werd ingeleverd. Tegenwoordig kunnen mensen de bril houden. Met dit huidige beleid hoeven bezoekers als ze hun bril meenemen niet de toeslag van de 3D-bril te betalen. Helaas is deze beleidsverandering nog niet doorgevoerd in het bestelproces. Als bezoekers via de website een ticket kopen kunnen ze het vinkje van de toeslag niet uitvinken. Dit zou een reden kunnen zijn voor bezoekers om hun ticket in het theater te kopen. In het theater hebben ze namelijk wel de keuze. Ter verduidelijking een screenshot van de processtap toegevoegd (figuur 6).



4.1.2 Redirect

Bij het verwerken van IDEal betalingen wordt gewerkt met een Redirect. Hierbij gaat de bezoeker van zijn persoonlijke bankdomein via Worldpay door naar Ticket Internationaal(TI). De bezoeker ziet de pagina van Worldpay niet. Als iemand het proces verlaat voordat de redirect heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld door niet op “ga door” te klikken, krijgt TI niet op tijd de betaal informatie die nodig is. In figuur 7 een schematische weergave van de redirect door verschillende domeinen. De genummerde lijnen in dit figuur corresponderen met bijlage B1.



Figuur 7: Redirect

Als de redirect niet plaatsvindt zal Worldpay na 5 minuten de status van de betaling opvragen en deze alsnog doorgeven aan TI. Dit is niet bevorderlijk voor de stoeltimer. Veel bezoekers, waarbij de redirect niet plaatsvindt, hebben een grote kans om het proces niet op tijd af te ronden. Een verlopen stoeltimer kan resulteren in een restitutie procedure. De stoeltimer zal verder bij §4.2 worden besproken

Technisch gezien is de werking van de redirect in orde. Echter zijn er nog steeds bezoekers die niet doorklikken. Als bezoeker wordt je natuurlijk niet blij als je betaald hebt en 15 minuten later een email krijgt dat de betaling mislukt is. Het restitutieproces is grotendeels geautomatiseerd maar bezoekers moeten opnieuw het bestelproces starten voor een nieuwe poging. Bij 1,6% van de aankopen via de website wordt geen redirect uitgevoerd. Zie figuur 11 in de volgende deelvraag bij stoeltimer.

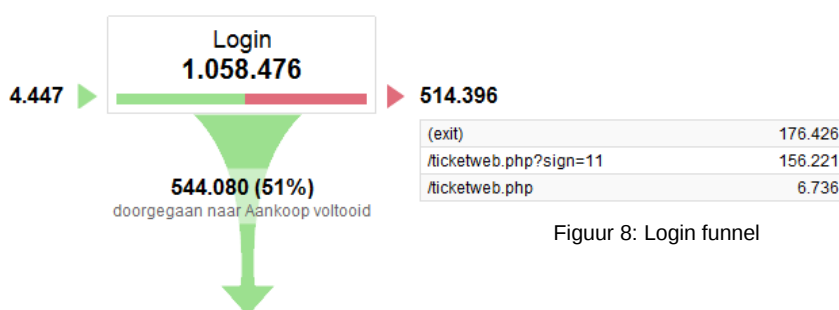
4.2 Welke processen zijn niet efficiënt voor de bezoeker?

4.2.1 Geen gecombineerde aankoop

Als bezoekers via de website een aankoop willen doen is het niet mogelijk om een gecombineerde aankoop te doen. Bij een gecombineerde aankoop worden er meerdere soorten tickets in één transactie gekocht. Aan de kassa en bij de ATM's kan dit wel. Een voorbeeld van een gecombineerde aankoop zou bijvoorbeeld twee Unlimited tickets, één regulier ticket en een studenten ticket kunnen zijn.

4.2.2 Inloggen

Als bezoekers het bestelproces doorlopen komen ze de login stap tegen voordat ze betalen. Aan de hand van Google Analytics is geanalyseerd dat ongeveer 50% bij deze proces stap afhaakt. Deze bezoekers hebben het proces al zo ver doorlopen dat hun tickets als mogelijke conversie kunnen worden gezien. In figuur 8, hieronder een funnel van de genoemde stap. De data is van het volledige jaar 2010.

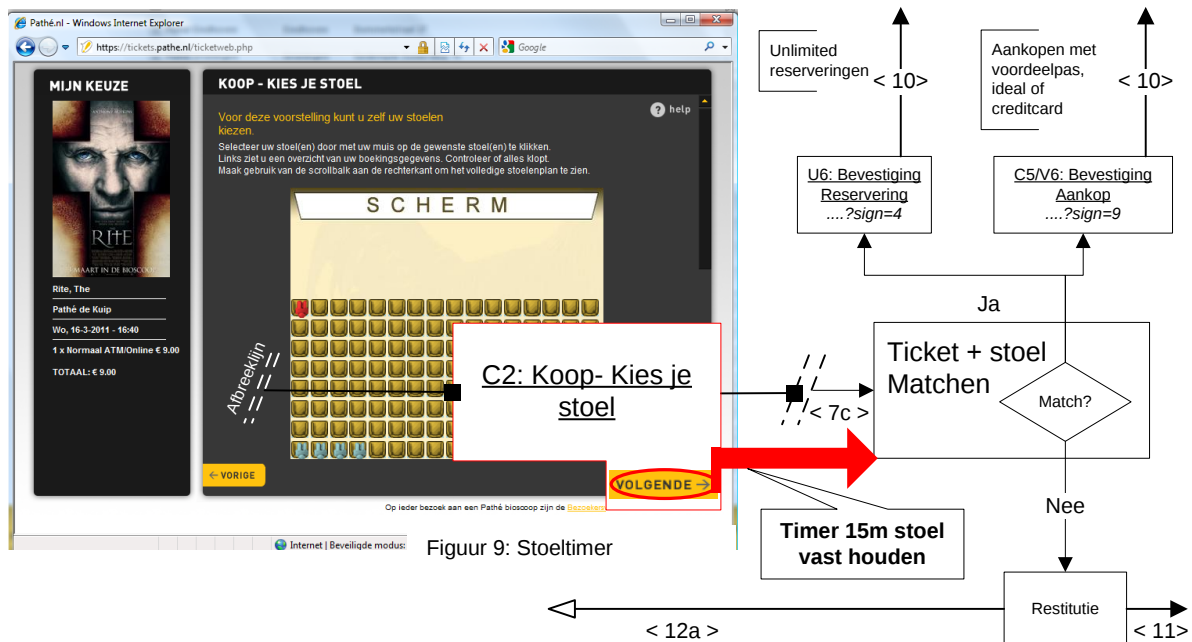


Het inloggen voor “Mijn Pathé” vormt een hoge drempel voor bezoekers.

Figuur 8: Login funnel

4.2.3 Stoeltimer

In het bestelproces zit een stoeltimer verwerkt. Deze timer wordt getriggerd als mensen hun stoel kiezen. Nadat de bezoeker zijn stoel heeft gekozen en op “volgende” heeft gedrukt, wordt de stoel voor 15 minuten vastgehouden. Als de bezoeker de betaling heeft afgerond, wordt er een match functie binnen de database van Ticket International(TI) getriggerd om de betaling en de vastgehouden stoel(en) bij elkaar te matchen. In het geval de betaling en de gereserveerde stoel gematched wordt (positief), wordt er een bevestiging verstuurd naar de besteller (lijn 10). Als de match negatief is krijgen bezoekers een mailtje dat de betaling mislukt is (lijn 11). In figuur 9 hieronder de schematische weergave. De genummerde lijnen in dit figuur corresponderen met bijlage B1.



Uit data van de Dolphin webtool blijkt dat de 15 minuten voor sommige bezoekers niet voldoende zijn. Tijdens het proces op de website wordt aan de bezoeker niet gemeld dat hij of zij 15 minuten heeft om de betaling af te ronden. Met een afgeronde betaling moet er gebruik zijn gemaakt van de redirect.

	Transactions	Amount	Tickets
redirected to payment	4388		
not redirected back	1000		
paid and booked	3218		8025
refunded	63		
refused	100		
to refund	2		
wrong refunded	5		16
Error %	1.9185 %		
paid but not back	54	1.5939 %	
seat timeout	9	0.2656 %	
booking error	4	0.1181 %	

Figuur 10: payment rapport

In figuur 10 is een gedeelte van een web payment rapport te zien. In verband met de privacy zijn de boekingsregels en de amount kolom weggelaten/zwart gemaakt. Dit rapport is van een zaterdag in maart 2011.

Het gaat hierbij dus om de seat timeout. Van de 4388 mogelijke boekingen zijn er 1000 bezoekers bij de betaalpagina van Worldpay gestopt.

De 3388 die overbleven hebben geprobeerd tickets te bestellen. 3218 hiervan is dat gelukt, 54(1,6%) hebben niet doorgelikt op de redirect, 9 (0,3%) hebben te lang over het bestelproces gedaan.

4.3 Welke aanpassingen zullen op korte termijn het effectiefst zijn?

Op de korte termijn (heden tot Q4 2011) zou het huidige ticketweb een nieuwe versie kunnen krijgen. In deze nieuwe versie zijn de volgende punten verwerkt:

- Login met email.
- Dynamische stoeltimer.
- Geen verplichting 3D-bril.
- Afspraken met Adyen. (Betaalpartner vanaf mei 2011)

Login met email

Het is aanbevolen om het proces laagdrempeliger te maken. Momenteel vormt het inloggen een struikelblok voor veel bezoekers. Door dit struikelblok uit het proces te halen zullen minder bezoekers afhaken. In plaats van een verplichte login zou gevraagd kunnen worden om een email adres. Het is belangrijk dat de bezoeker bericht krijgt dat er naar dit adres een bevestiging wordt gestuurd en dat Pathé het adres alleen gebruikt voor de nieuwsbrief. Dit wordt al bij de mobiele iOS applicatie gedaan.

Dynamische stoeltimer

Er moet rekening gehouden worden met hoelang bezoekers bezig zijn met het bestelproces. Op het moment dat de bezoeker zijn/haar email adres invoert is het verstandig om de stoeltimer te resetten of te verlengen. Daarnaast is het aan te bevelen dat bezoekers een melding krijgen nadat de stoelen zijn gekozen. In deze melding moet worden meegedeeld hoeveel tijd ze hebben om het proces af te ronden. Door het resetten of verlengen van de stoeltimer wordt deze dynamisch in plaats van statisch.

Geen verplichte 3D-bril

Met een kleine aanpassing in de code zou de vinkbox (figuur 6) in het proces aangepast kunnen worden. Hiermee krijgt de bezoeker de keuze die hij/zij bij de kassa/ATM heeft. Communicatie naar de bezoeker toe zal hier ook een aanpassing moeten krijgen. Het is verstandig de bezoeker duidelijk te maken dat van hem of haar wel verwacht wordt een eigen 3D-bril mee te nemen wanneer de bezoeker de bril uitvinkt.

Adyen

De nieuw betaalpartner Adyen heeft een hogere frequentie van communicatie naar de banken toe. De huidige 5 minuten die verstrijken voordat RBS Worldpay communiceert met de bank zal worden gereduceerd naar 1 of 2 minuten. In samenwerking met de nieuwe dynamische stoeltimer zal dit leiden tot minder restituties.

4.4 Welke aanpassingen zullen op lange termijn het effectiefst zijn?

Op lange termijn (heden tot 2014) zou het huidige ticketweb een nieuwe versie kunnen krijgen. In deze nieuwe versie zijn naast de korte termijn punten (indien nog niet geïmplementeerd) ook de mogelijkheid voor gecombineerde aankopen:

- Login met email
- Dynamische stoeltimer
- Geen verplichting 3D-bril
- Nieuwe afspraken met Adyen. (Betaalpartner mei 2011)
- Gecombineerde aankopen

Gecombineerde aankopen

Het is aanbevolen om eenheid te creëren binnen de verschillende verkoop platformen. Mogelijkheden van ticketweb zouden beter moeten aansluiten bij ATM en kassa. Eenheid en consistentie zullen voor meer gebruiksvriendelijkheid zorgen. Om dit te bereiken zal het ticketweb proces moeten worden aangepast. Om gecombineerde aankopen via de website mogelijk te maken zullen er grote aanpassingen moeten plaatsvinden. Het bestelproces zal namelijk opnieuw moeten worden opgebouwd.

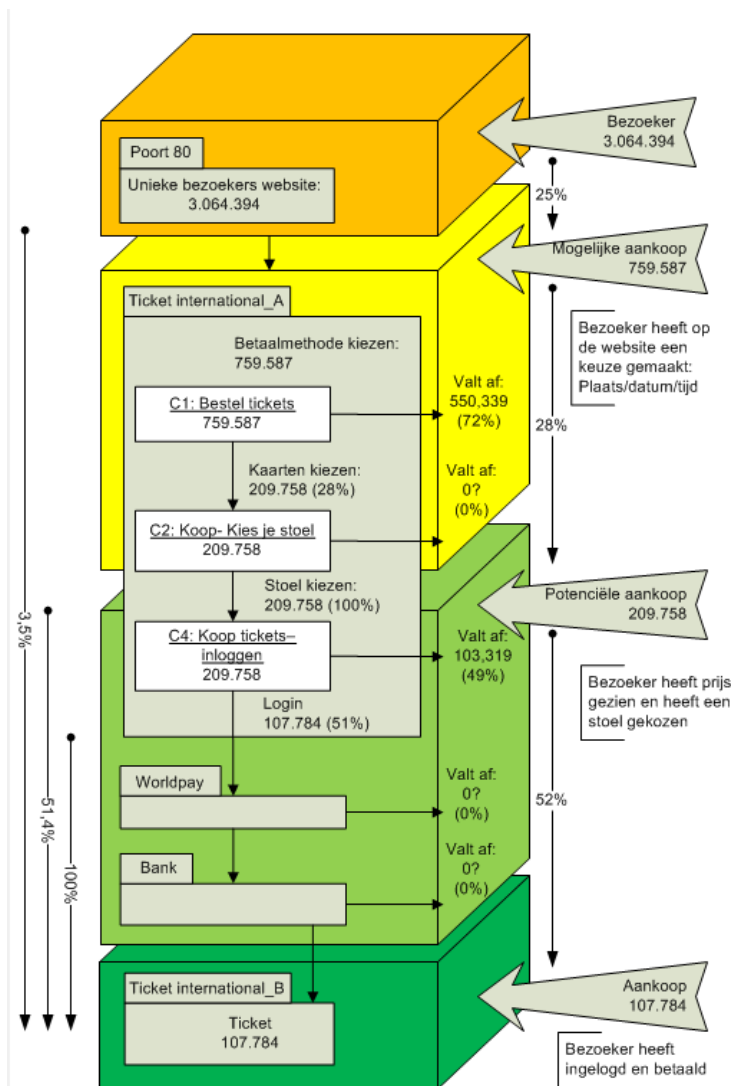
De gecombineerde aankoop mogelijkheid is niet op korte termijn mogelijk omdat deze aanpassing aan ticketweb te groot zal zijn om binnen de korte termijn van Q4 2011 te realiseren en voldoende te testen.

4.5 Uitwerking hoofdvraag Pathé.nl

Met alle deelvragen beantwoord is het tijd om de hoofdvraag van deze scriptie te beantwoorden.

Welke factoren binnen het online bestelproces van tickets via www.pathe.nl hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets?

De factoren zijn met het beantwoorden van de deelvragen al genoemd. Welke factoren meer invloed hebben als andere zal ik beantwoorden door de knelpunten te prioriteren. Om een duidelijke prioriteit vast te stellen dient er eerst een onderscheid gemaakt te worden tussen bezoekers die de website bezoeken, mogelijk geïnteresseerd zijn, geïnteresseerd zijn en die hun ticket hebben gekocht. De bezoekers zijn te onderscheiden in vier categorieën.



Figuur 11: onderscheid bezoekers

Bezoeker:

Bezoeker van website.

Mogelijke aankoop:

Bezoeker die op de bestelbutton heeft geklikt.

Potentiële aankoop:

Bezoeker die het proces volgt vanaf stoelkeuze tot inloggen.

Aankoop:

Bezoeker waar de betaling van is ontvangen.

Om de verhouding tussen deze vier groepen overzichtelijk weer te geven is figuur 11 gebruikt. De data in dit figuur komt uit Google Analytics (GA). Sommige percentages kunnen een lichte afwijking hebben. Sommige aantallen worden niet goed door GA gemeten. Dit figuur kan om deze reden alleen als richtlijn gebruikt worden.

28% van de mogelijke aankopen komt niet tot inloggen toe. De beweegredenen die bezoekers kunnen hebben om het proces te verlaten:

- Geen gecombineerde tickets
- Verplichting 3D-bril
- De stoelkeuzes

52% van de potentiële aankopen haakt bij het inloggen af. De beweegredenen die bezoekers kunnen hebben om het proces te verlaten betreffen de volgende punten. Hierbij komt de 3D-bril weer terug voor de bezoekers die met creditcard betalen:

- Login schrikt af
- Verplichting 3D-bril

Tenslotte gaan een aantal dingen niet goed bij het betalen of bevestigen van de tickets. Deze redenen zorgen ervoor dat mensen wel betaald hebben maar geen ticket krijgen. Dit levert frustratie en ergernis op bij de bezoeker.

- Redirect (1,6%) besproken in 4.1.2
- Stoeltimer (0,3%) besproken in 4.2.3

Deze data leidt tot de volgende lijst van knelpunten geordend van groot naar klein. Hierbij is gekeken naar het aantal bezoekers die tijdens het proces met het knelpunt te maken hebben. Nummer één en twee liggen heel dicht bij elkaar. Dit heeft te maken met het lastig meten van beweegredenen van bezoekers. Er is namelijk binnen dit onderzoek geen data vergaard waarom bezoekers liever in het theater tickets kopen dan op het web. Dat mensen geen gecombineerde aankoop via het web kunnen doen wordt wel als klacht bij Pathé gemeld.

1. Geen gecombineerde aankoop
2. Login
3. Verplichting 3D-bril
4. Redirect
5. Stoeltimer

5. Uitwerking Onderzoeksvraag iOS app

Voor Pathé heb ik een analyserapport opgeleverd. In dit rapport worden de deelvragen en daarmee de hoofdvraag beantwoord. Met het schrijven van mijn scriptie zal ik dan ook stukken van mijn analyserapport hergebruiken om de deelvragen te beantwoorden. In dit hoofdstuk de uitwerkingen per deelvraag. Het is aanbevolen om de bijlage B9 bij de hand te houden. In sommige deelvragen kan hiernaar verwezen worden. Daarnaast zijn de verschillende domeinen hierin terug te vinden.

5.1 Welke processen gaan technisch niet goed?

Tijdens het bestelproces van tickets via de iOS app gaat er niets technisch fout. Dit wil zeggen dat de huidige functies omtrent het bestelproces correct verlopen.

5.2 Welke processen zijn niet efficiënt voor de bezoeker?

Het bestelproces via de iOS app is een gestripte variant van het web proces. Hiermee wordt bedoelt dat niet alle functies van het web proces terug te vinden zijn in het iOS proces.

Geen gecombineerde Aankoop

Als bezoekers via de iOS app een aankoop willen doen is het niet mogelijk om een gecombineerde aankoop te doen. Bij een gecombineerde aankoop worden er meerdere soorten tickets met één transactie gedaan. Aan de kassa en bij de ATM's kan dit wel. Een voorbeeld van een gecombineerde aankoop zou bijvoorbeeld twee Unlimited tickets, één regulier ticket en een studenten ticket kunnen zijn.

Verplichting 3D-bril

Bij de iOS app zit de 3D-bril standaard bij een 3D-film ticket. Er wordt geen mogelijkheid gegeven om te kiezen.

Stoelkeuze

Via de iOS app is er geen mogelijkheid tot het kiezen van een stoel. Sommige bezoekers willen heel graag een stoel kunnen kiezen. Als ze bijvoorbeeld risico lopen om op de voorste rij te moeten zitten zien zij af van de bestelling via de app. Er zijn ook bezoekers die voorafgaand aan de bestelling weten hoe vol de zaal is. Deze mensen vermijden volle zalen.

5.3 Welke aanpassingen zullen op korte termijn het effectiefst zijn?

Op korte termijn (heden tot Q4 2011) zou de huidige iOS app een nieuwe versie kunnen krijgen. In deze nieuwe versie zijn de volgende punten verwerkt:

- Geen verplichting 3D-bril
- Stoelkeuze

Verplichting 3D-bril

Het is aanbevolen om de verplichting van de 3D-bril af te schaffen. Bezoekers moeten kunnen kiezen of zij een 3D-bril nodig hebben. Bezoekers hebben immers deze keuze al bij de ATM en kassa.

Stoelkeuze

Het is aanbevolen bezoekers de mogelijkheid te bieden om hun stoel te kiezen. Bezoekers hebben immers deze keuze al bij de ATM en kassa. Bezoekers betalen via iOS meer voor hun ticket en krijgen er minder keuzemogelijkheden voor terug.

5.4 Welke aanpassingen zullen op lange termijn het effectiefst zijn?

Op de lange termijn (heden tot 2014) zou het huidige ticketweb een nieuwe versie kunnen krijgen. In deze nieuwe versie zijn naast de korte termijn punten (indien nog niet geïmplementeerd) ook de mogelijkheid voor gecombineerde aankopen:

- Geen verplichting 3D-bril
- Stoelkeuze
- Gecombineerde aankoop

Gecombineerde aankopen

Het is aanbevolen om eenheid te creëren binnen de verschillende verkoop platformen. Mogelijkheden van de iOS app zouden beter moeten aansluiten bij ATM en kassa. Om dit te bereiken zal het iOS proces moeten worden aangepast. Om gecombineerde aankopen via de app mogelijk te maken zullen er grote aanpassingen moeten plaatsvinden.

De gecombineerde aankoop mogelijkheid is niet bij de korte termijn opgenomen omdat deze aanpassing aan ticketweb te groot zal zijn om binnen de korte termijn van Q4 2011 te realiseren.

5.5 Uitwerking hoofdvraag iOS

Met alle deelvragen beantwoord is het tijd om de tweede hoofdvraag van deze scriptie te beantwoorden.

Welke factoren binnen het online bestelproces van tickets via de iOS app hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets?

De factoren zijn met het beantwoorden van de deelvragen (§5.1 t/m §5.4) al genoemd. De benoemde ontbrekende functies hebben een negatieve invloed op de conversie van tickets.

6. Verrichte werkzaamheden

In dit hoofdstuk een beschrijving van mijn werkzaamheden tijdens mijn periode bij Pathé. Tijdens mijn opdracht heb ik nog wat kleine opdrachtjes mogen doen. Van deze twee word een kleine beschrijving gegeven. Over mijn opdracht is de beschrijving uitgebreider.

6.1 Mircofoonflag & plopkap

Pathé probeert twee keer per maand een eigen filmpje op te nemen. Dit kan een première, set visit of interview zijn. Er was behoefte voor meer herkenning binnen de filmpjes. Tijdens de wekelijkse internet meeting stelde ik voor om iets aan de microfoon te doen. Het idee werd goedgekeurd en ik ging op zoek. Ik heb door middel van Google twee bedrijven gevonden die microfoonflags leveren. Een microfoonflag is een kunststof object waar logo's of tekst op wordt getoond. Van beide bedrijven zijn offertes aangevraagd. Na de offertes te hebben bekeken ben ik verder gaan praten met de goedkoopste leverancier. Omdat Pathé maar één flag wilde afnemen, kon de flag alleen worden bestickerd. Na overleg met de Marketing afdeling heb ik het logo opgestuurd voor de stickers. Naast de microfoonflag is ook een plopkap besteld. Dit is een schuimrubber kap die over de microfoon wordt geschoven. Deze kap dient als bescherming voor praten met consumptie en ruis. In figuur 12 het resultaat.

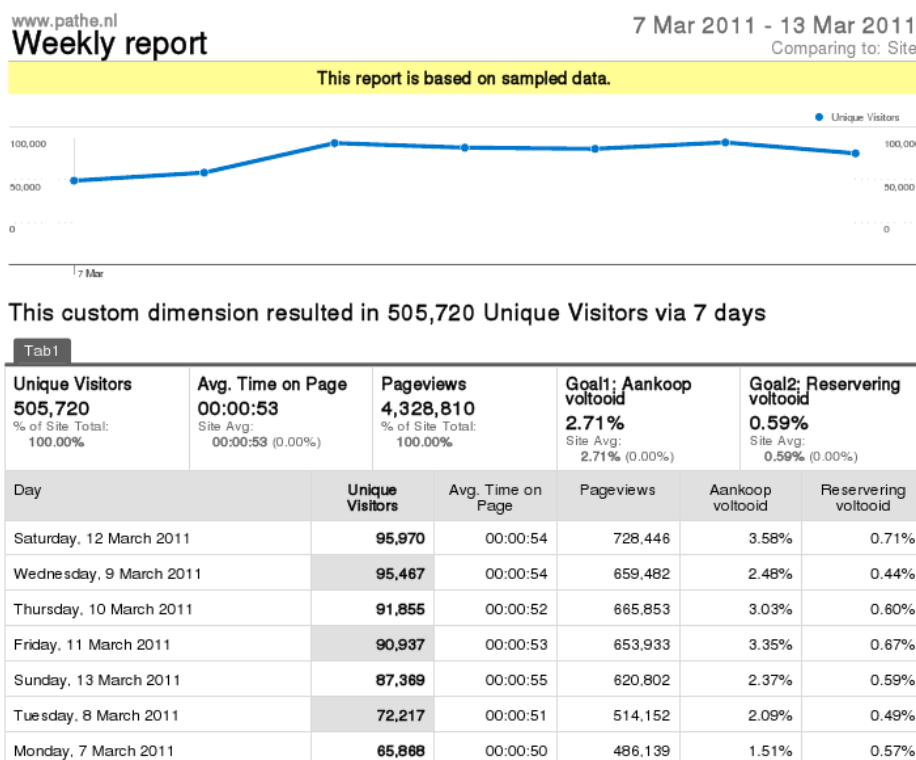


Figuur 12: Microfoonflag + plopkap

6.2 Wekelijkse Google rapporten

Na een aantal weken met Google Analytics (GA) te hebben gewerkt heb ik de vaardigheid om duidelijke specifieke rapportages te maken. De data uit Google Analytics wijkt ongeveer 5% af van de data van RBS Worldpay en 2,5% van de data van Ticket International. De data uit GA wijken af doordat GA sommige domeinwissels niet goed meet.

Daarnaast kunnen mensen in hun browser zorgen dat benodigde cookies niet worden meegegeven. De data van RBS Worldpay zijn meer valide omdat deze de betalingen bijhouden. De rapporten moeten daarom als richtlijn gebruikt worden maar geven wel een goede indicatie. Deze rapporten staan zo ingesteld dat ze wekelijks naar verschillende collega's worden gestuurd. Hierbij moet gedacht worden aan Pathé site en trailer statistieken. In figuur 13 een voorbeeld.



Figuur 13: Rapport GA

6.3 Analyse rapport

Het schrijven van het analyse rapport is de hoofdtaak bij Pathé geweest. Hier is de meeste tijd in gaan zitten. Om een uitgebreide beschrijving te geven van mijn werkzaamheden heb ik alle punten van het analyse rapport apart beschreven.

6.3.1 Nul-meting website tekening

Ik ben begonnen met het tekenen van de proces stappen van het bestelproces. Deze tekeningen zijn gemaakt in Microsoft Office Visio. Met dit programma heb ik tijdens mijn vorige stage vaardigheden opgedaan om diagrammen van processen te kunnen weergeven. De tekenstijl is een mix van UML, Petri net en activity diagrams. Deze stijl heb ik zelf ontwikkeld en laat duidelijk het proces zien. Hierin worden de stappen van de gebruiker duidelijk weergegeven, de technische verbindingen zijn waar bekend toegelicht. Vanwege de ontbrekende documentatie zijn alle processtappen achterhaald door zelf het proces te doorlopen. Bij de diagrammen heb ik eerst met een helicopterview alle betrokken domeinen weergegeven en het hoofdproces bepaald. Informatie over de betrokken domeinen heb ik verkregen aan de hand van een gesprek met mijn stagebegeleider. Na een paar tekening versies zat ik met een aantal vragen. Deze vragen hadden betrekking op het restitutie proces en de informatie die wordt doorgegeven tussen domeinen. Om deze vragen beantwoord te krijgen heb ik eerst een afspraak met de IT afdeling gemaakt. Tijdens dit gesprek hebben zij een aantal vragen kunnen beantwoorden maar lang niet alles.

Het was mij duidelijk dat ik voor meer informatie de externe partijen moest benaderen. Op de website van RBS Worldpay staat documentatie over hun betaal processen. iDeal wordt hier niet genoemd omdat dit een typisch Nederlandse betaalmethode is. De meeste vragen met betrekking tot Worldpay werden aan de hand van documentatie beantwoord. Op de website van Ticket International(TI) staat geen documentatie. De site wordt voornamelijk gebruikt voor promotie en contact gegevens. Om mijn vragen toch beantwoord te krijgen heb ik een vragenlijst gemaakt en opgestuurd. Deze vragenlijst is per e-mail naar beide externe partijen gestuurd.

Van beide partijen heb ik de vragenlijst terug gekregen. De antwoorden van Worldpay waren duidelijk en gaven mij de laatste stukjes informatie die ik nodig had. De antwoorden van TI leidde tot nog meer vragen. Veel vragen waren te kort beantwoord. Daarom heb ik een conference call georganiseerd. Dit gaf de mogelijkheid om gericht door te vragen. Daarnaast was het praktisch dat mijn begeleider en mijn collega van de IT afdeling bij het gesprek aanwezig waren. Als voorbereiding van de conference call had ik de algemene proces tekening vertaald en deze Engelse variant en agenda naar de contactpersoon van TI gestuurd. Tijdens de call was mijn begeleider de gespreksleider. Voor een uitwerking van deze conference call verwijs ik naar de bijlage B3.

Na dit gesprek zijn de procestekeningen aangepast. Om van alle stappen de juiste informatie te krijgen heeft mijn begeleider tickets gekocht met creditcard om ook deze stappen in kaart te brengen. Na deze versie zijn er alleen nog kleine correcties uitgevoerd. Alle uitgewerkte tekeningen zijn te vinden in bijlage B1. In deze tekeningen staat het proces centraal. Technische gegevens of specifieke beschrijving van informatie uitwisseling is niet belangrijk voor Pathé. Zo lang de dienst die Pathé afneemt maar goed is, is de techniek voor Pathé irrelevant. De externe partijen zijn dan ook niet heel gewillig om mijn technische vragen te beantwoorden. Daarom heb ik besloten de technische informatie die geen meerwaarde bij het bestelproces heeft te laten vallen.

6.3.2 Data uit GA en Dolphin

Nadat ik een duidelijk beeld heb gekregen van het proces ben ik begonnen met data verzamelen. De eerste stap hierin is om te kijken welke data Pathé al opslaat. Gekoppeld aan het Dolphin systeem hangt een ingewikkelde database. In deze database worden onder andere alle transacties, klanten en de filmplanning opgeslagen. De documentatie van de database bevat alle 610 tabellen!

Uit mijn nul-meting is naar voren gekomen dat de redirect kritiek is voor het bestellen van tickets. Als bezoekers deze stap niet uitvoeren stopt het proces. Er is een proces bedacht om de mislukte bestelling te restitueren. Dit is echter niet klantvriendelijk, bezoekers willen tickets en geen mislukte bestelling. Om te achterhalen hoe vaak dit gebeurt heb ik data uit Dolphin en Bibit (rapportages Worldpay) gehaald. Bij het achterhalen van de data kwam ik er achter dat bezoekers hun betaling niet binnen de vastgestelde tijd afronden.

6.3.3 Funnels plaatsen

Om funnels in Google Analytics (GA) te plaatsen moet je een specifieke route op de site aangeven. Deze route wordt aangegeven met URL's. Zie figuur 14. Doordat er op elke webpagina van Pathé GA code is verwerkt, kan er worden nagegaan hoeveel mensen de pagina's bezoeken. De funnel die Pathé

Goals (set 1)
Aankoop voltooid
Reservering voltooid
Goals (set 2)
Agenda to order
Bioscoop to order
Filmtijden to order
Goals (set 3)
Unlimited Tickets aankoop
Ideal/Creditcard Normaal aankoop
Ideal/Creditcard 3D Aankoop
Voordeel Normaal Aankoop
Voordeel 3D Aankoop

Figuur 15: Overzicht funnels

Tot mijn grote spijt kwam ik er achter dat mijn funnels geen valide data weer konden geven. Dit omdat er in de URL's geen onderscheidt word gemaakt voor de betaalkeuze (figuur 16). Bezoekers werden in alle 5 funnels geteld. Hierdoor waren de meetgegevens niet bruikbaar en moest ik iets anders verzinnen.

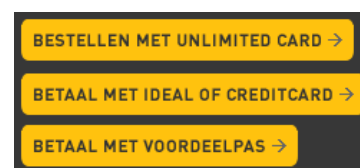
	URL (e.g. "/step1.html")	Name
Step 1	/film/	Film pagina
Step 2	bioscoopagenda	Bioscoopagenda
Step 3	/tickets/	Selectie pagina
Step 4	/ticketweb.php?sign=2	Kaartkeuze
Step 5	/ticketweb.php?sign=1	Login

Figuur 14: Funnel instellen

zelf heeft ingesteld is heel algemeen en meet niet de onderscheiden processtappen.

Om informatie over de verschillende processtappen te krijgen zijn nieuwe funnels gemaakt. Daarmee kan specifiek worden achterhaald wat het uitvalpercentage per stap is. Naast de funnels voor het bestelproces (set 3 figuur) heb ik ook funnels gemaakt om het surfgedrag in kaart te brengen (set 2 figuur).

Na een aantal dagen de funnels actief te hebben draaien kon ik ze testen. GA verwerkt de data niet realtime. Je moet dus minstens een dag wachten voordat de data verwerkt is. Na een week tweakten met URL's en reguliere expressies stonden de funnels goed ingesteld.



Figuur 16: Betaalmogelijkheden

Naast het werken met URL's werkt GA ook met event tracking. Binnen de website van Pathé zijn onder andere filmtrailers voorzien van event tracking. Als mensen bijvoorbeeld op "play" drukken wordt dit gezien als event. Alle events worden bijgehouden zo kan Pathé precies zien welke trailers vaak worden bekeken. Met dit in het achterhoofd ben ik gaan kijken of er een onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende knoppen van de betaalkeuze en het verdere proces. In figuur 17 is te zien dat er een specifiek formulier per betaalkeuze wordt gebruikt. Voor de volledige uitwerking verwijs ik naar bijlage B4.



Bestel tickets, Sign=2		
Ideal/creditcard Javascript:document.form.400.submit();	Voordeelpas Javascript:document.form.404.submit();	Unlimited Javascript:document.form.500.submit();

Figuur 17: Onderscheid tussen events

Het grote probleem met de event tracking is helaas dat het niet zo goed met verschillende domeinen kan omgaan. Er kon dus wel een onderscheid worden gemaakt tussen verschillende betaalkeuze maar het tracken hield op als bezoekers het TI domein verlaten. Het monitoren van het proces door event tacking was dus ook geen goede optie.

Na overleg met mijn begeleider over mijn bevindingen stelde hij voor om met Traffic Builders contact op te nemen. Traffic Builders is een bedrijf dat Pathé in het verleden al eens eerder heeft geholpen met GA. Het bedrijf is gespecialiseerd in zoekmachinemarketing. Het bedrijf is gecertificeerd voor GA, Google website optimizer & Google adwords. Na het uitwisselen van een aantal e-mails besloot ik om een middag bij Traffic Builders langs te gaan om hen mijn probleem met het monitoren van het proces voor te leggen.

Tijdens mijn bezoek aan Traffic Builders had ik de meest recente versie van de proces tekeningen bij me. De tekeningen gaven een duidelijk beeld van de situatie. Hierdoor kon we snel naar een oplossing.

Mijn contactpersoon bij Traffic Builders stelde voor om virtuele page views toe te passen. Met deze methode wordt de URL van de pagina waar de betaalkeuze wordt gekozen virtueel opgedeeld in unieke URL's. Hierdoor werd mijn probleem opgelost. Om dit mogelijk te maken moet de code op de pagina's aangepast worden. Ik heb de betreffende persoon gevraagd om een voorstel te maken. Voor een uitgebreid verslag van het bezoek verwijs ik naar bijlage B6.

Mijn werkzaamheden om de eerder ingestelde funnels te verbeteren liggen stil totdat het voorstel van Traffic Builders is geïmplementeerd. Dit voorstel (Bijlage B7) is door mijn begeleider goed gekeurd en er is een opdracht aan TI gegeven om het uit te voeren. De funnels staan tot die tijd op inactief.

6.3.4 Analyse knelpunten web

Om mijn bevindingen duidelijk te krijgen heb ik geprobeerd naast de beschrijving ook een visuele uitleg en onderbouwing toe te voegen. Tijdens de nul-meting en het zoeken naar data kwamen de volgende knelpunten centraal te staan.

- Geen gecombineerde aankoop
- Login
- Verplichting 3D-bril
- Redirect
- Stoeltimer

Voor deze knelpunten heb ik in het analyserapport SWOT analyses uitgewerkt. In deze analyses beschrijf je de sterkte, zwaktes, kansen en bedreigingen van het proces. Naast de SWOT analyses ben ik op advies van Dhr. L. Roeleveld opzoek gegaan naar de oorzaak van de knelpunten. Dit gaf geen verrassende oorzaken maar had wel toegevoegde waarde omdat mensen van hun eerdere beslissingen kunnen leren. Nadat alle knelpunten duidelijk beschreven waren, ben ik gaan onderzoeken welk knelpunt de grootste impact had (op basis van bezoekersaantallen). De knelpunten die onder de eerste alinea staan van 6.3.4 staan in volgorde van grote naar kleine impact.

6.3.5 Rescope naar web & iOS

In de laatste week van maart kon ik niet verder. Ik wacht nog steeds op TI voor de aanpassing op de GA code. Daarnaast had ik de knelpunten gevonden en uitgewerkt. Daarom heb ik besloten om de scope van het onderzoek uit te breiden. In overleg met Dhr. L. Roeleveld en de bedrijfsbegeleider is een scope uitbreiding vastgesteld. Namelijk de iOS app te betrekken in het onderzoek. Daarnaast gaf mijn bedrijfsbegeleider aan dat het verder analyseren van "Mijn Pathé meer diepgang zou kunnen opleveren. Ik was dit met hem eens en ben als eerste gaan kijken naar de iOS app. Voor dit platform heb ik de zelfde weg als de website gevolgd.

6.3.6 Nulmeting iOS tekening

Net als bij de nul-meting van de website ben ik begonnen zonder documentatie. Omdat ik meer over het proces wilde weten ben ik contact gaan zoeken met de leveranciers van de app. Sharewire gevestigd in Den Haag is de maker van de app. Hun hoofdprogrammeur is een Engelsman en tevens contactpersoon voor Pathé. Via een aantal e-mail berichten begreep ik dat er geen documentatie was over de huidige versie. De contactpersoon gaf aan dat ik zelf met mijn iPhone het best door het proces kon lopen. Na een basis opgezet te hebben, kwamen er toch nog een aantal vragen naar boven. Om deze vragen beantwoord te krijgen heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden. Er is een verslag van het telefoongesprek te vinden in bijlage B10. Tijdens dit gesprek wees de contactpersoon mij op documentatie van de API die gebruikt wordt om te communiceren met de database van TI. Met deze informatie heb ik de procestekening verbeterd. Het resultaat heb ik voor feedback over de e-mail naar hem gestuurd. Hij stuurde een e-mail met duidelijk beschreven feedback terug. Na de feedback verwerkt te hebben heb ik de tekening opnieuw opgestuurd voor laatste controle. Er waren wat kleine feedbackpuntjes die verwerkt zijn. Na deze laatste feedback is de tekeningversie definitief geworden.

6.3.7 Analyse knelpunten iOS

Het achterhalen van de knelpunten bij de iOS app was lastig. Sharewire heeft wel een rapportage tool maar deze is vooral gericht op gebruikersaantallen en niet op het proces. Binnen de app worden wel alle acties opgeslagen. Deze onoverzichtelijke logfiles worden bij Sharewire opgeslagen. De meeste feedback die gebruikers hebben op de app komt terecht in iTunes store. Deze omgeving waar je de app download heeft een commentaar sectie. Deze commentaar sectie was rijkelijk gevuld met klachten. Op basis van deze klachten heb ik knelpunten samengesteld. Nadat ik de knelpunten had beschreven ben ik gaan kijken naar de oorzaak. Deze was echter makkelijk te achterhalen omdat mijn begeleider zelf bepaald heeft welke functies in de app zijn opgenomen. Ten slotte zijn de knelpunten geprioriteerd.

6.3.8 Infrastructuur

Op verzoek van Dhr. Roeleveld ben ik gaan kijken naar de infrastructuur achter de verschillende domeinen. De infrastructuur is geen knelpunt voor het huidige proces. Pathé neemt voornamelijk diensten af. De enige infrastructuur die ze huren komt van Poort 80. Na het benaderen van de externe partijen Poort 80, Sharewire en TI heb ik alleen feedback van Poort 80 gekregen. Zij stuurde mij een document waarin ze uitleggen wat ze de komende huurperiode van plan zijn. Van de andere partijen heb ik niets ontvangen. Door dat de infrastructuur van Sharewire en TI (de belangrijkste) ontbrak heb ik besloten dit onderwerp in mijn analyse te laten vallen.

6.3.9 “Mijn Pathé”

Aan de login zit een verband met “Mijn Pathé”. Wat mij opviel tijdens de nul-meting zijn de minimale invoercontroles bij het aanmaken van een account. Zolang er een “@” en een “.” in het adres wordt gebruikt wordt de account geaccepteerd en gecreëerd. Het was duidelijk dat het analyseren van de data omtrent “Mijn Pathé” meerwaarde voor mijn analyse kon betekenen. Ik stuiten echter op een aantal problemen. De data staat in de Dolphin database en mijn vaardigheden met Crystal Reports was niet voldoende om specifieke rapporten te creëren. Daarom heb ik samengewerkt met de bedrijfsanalist die meer thuis is in de database. In de database staan 1,3 miljoen accounts. De bedrijfsanalist werkt ook veel in Excel waar hij de data verder verwerkt. Omdat Excel een maximum van 1 miljoen regels heeft gaf dit problemen. Via TI hebben we wel data ontvangen van de hoeveelheid nieuwe accounts per maand over een specifieke periode. Door het aantal web transacties te vergelijken met het aantal nieuwe accounts kwam naar voren dat bij meer dan 1 op 3 transacties een nieuwe account wordt aangemaakt.

6.3.10 Aanbeveling web

In de aanbeveling heb ik geschetst hoe Pathé de knelpunten kan verhelpen. Daarnaast heb ik een aanbeveling gedaan op welke termijn ze de knelpunten het beste kunnen oplossen. Er is een beschrijving gemaakt van de korte termijn (heden tot Q4 2011) en lange termijn (heden tot 2014).

6.3.11 Aanbeveling iOS

De werkwijze en uitvoering van de aanbeveling van het web heb ik ook toegepast op de aanbeveling van iOS. Het grote verschil is hier dat dit platform nog niet volwassen is en een klein aandeel heeft in de totale ticketverkoop voor Pathé. Als Pathé de app wil verbeteren zal het moeten investeren en de functionaliteit moeten uitbreiden.

6.3.13 Kosten en baten

Het is lastig om de kosten tegen de baten op te wegen. Misschien kopen bezoekers bij een niet optimaal proces via web en iOS wel gewoon een ticket in de bioscoop zelf. Het zou best kunnen dat een betere verkoop via web en iOS niet gelijk staat met meer bezoekers. Wel is er iets te zeggen over de baten die deze twee platformen met zich brengen. Bezoekers kunnen hun tickets van te voren kopen en hoeven dus niet meer in de rij te staan. Minder lange rijen en daarmee snellere doorvoer is een baat voor Pathé.

6.3.14 Conclusie

In de conclusie heb ik voornamelijk beschreven welke gevolgen de aanbeveling kan hebben op de ticketverkoop via web en iOS. Het is de vraag of Pathé alle aanbevelingen doorvoert. Wel kan ik met trots zeggen een aantal aanpassingen al toegezegd zijn door mijn begeleider.

6.4 Voorstel verbetering Google Analytics

Het voorstel van Traffic Builders voor Pathé eerder beschreven in 4.3.3 is nog niet geïmplementeerd. Wel ligt de opdracht bij TI.

7.Opgeleverde producten

Tijdens deze afstudeerperiode staat de analyse die ik gemaakt heb centraal. Naast de analyse ben ik voor de afdeling internet nog met wat kleine projecten bezig geweest. Van alle genoemde producten is een uitgebreide beschrijving gegeven in hoofdstuk 6 “Verrichte werkzaamheden”.

7.1 Microfoonflag & plopkap

Er was behoefte aan meer herkenning bij de filmfragmenten die Pathé zelf produceert. Met mijn idee van de microfoonflag mocht ik dit verder uitwerken. De microfoonflag en plopkap kunnen als opgeleverde producten worden gezien.

7.2 Wekelijkse Google rapporten

Elke maandag wordt er vanuit GA een rapport naar meerdere Pathé medewerkers verzonden. Zoals eerder vermeld zijn de Rapporten van GA bedoeld als richtlijn.

7.3 Analyserapport

Voor Pathé is er een analyserapport opgeleverd. De kern van dit rapport is ook verwerkt in deze scriptie.

7.4 Voorstel verbetering Google Analytics

Het voorstel is als bijlage B7 toegevoegd aan de scriptie. Met dit voorstel wordt het meten van bezoekers over verschillende domeinen mogelijk. Dit is nodig om specifieke meetpunten binnen het bestelproces te plaatsen.

8. Motivering & verdediging van aanpak

Tijdens mijn werkzaamheden voor het analyse rapport liepen er toch een aantal dingen niet zoals gedacht en beschreven in mijn Project Initiatie Document(P.I.D.). De motivering en verdediging die bij deze beslissingen horen beschrijf ik in dit hoofdstuk.

8.1 Algemene punten

Afstappen Prince methode

In mijn P.I.D heb ik beschreven dat ik van de Prince 2 methode gebruik zou maken. Het principe van Prince om het project in milestones in te delen was geen probleem. Wat wel problemen gaf was het afsluiten van projectfasen voordat ik verder ging. Doordat ik in een periode met drie fasen tegelijk bezig was werkte deze methode niet. De methode bleek niet geschikt voor mijn project, wat redelijk klein is en waarbij de fasen door elkaar lopen. Ik probeer dit te compenseren door het onderdeel “verrichte werkzaamheden” uitgebreid te beschrijven.

Waarom afwijkende planning

De planning die ik oorspronkelijk in gedachte had verliep niet zoals gepland. Het met meerdere fasen bezig houden en het lange wachten op externe partijen zorgde voor een afwijkende planning. In deze afwijkende planning heb ik geprobeerd de gaten van sommige fasen over te slaan en te starten met de volgende fasen.

8.2 Nul-meting website tekening

Tekenstijl

Zoals eerder in mijn scriptie vermeld zijn de tekeningen gemaakt met het programma Microsoft Office Visio. De gebruikte stijl is een mix van UML, Petri net en activity diagrams. Deze stijl bestaat voornamelijk uit standaard flow diagram figuren. Tijdens mijn vorige stage heb ik al eerder gebruik gemaakt van deze stijl, deze is toen en nu weer goed bevallen bij de bedrijven. Ik gebruik ik een mix omdat UML eigenlijk meer tot zijn recht komt bij technische tekeningen, Petri net niet overzichtelijk wordt met het gebruik van tokens en Activitydiagrams soms niet alle informatie weergeven.

Focus op proces

Tijdens het tekenen en achterhalen van het proces kwam snel naar voren dat Pathé niet heel geïnteresseerd is in de technische processen die lopen. Hiermee wil ik zeggen dat ze wel willen weten welke technische verbindingen essentieel zijn maar minder geïnteresseerd zijn in de opbouw of inhoud van de verbinding. Dit heeft er voor gezorgd dat de focus op het proces is gericht. Niet essentiële technische details zullen daarom ook niet op de tekeningen te zien zijn.

8.3 Data uit GA en Dolphin

Redirect data

Vanuit het vermoeden van mijn bedrijfsbegeleider ben ik op zoek gegaan naar data omtrent de redirect binnen dit proces. Via de webtool van de Dolphin database ben ik aan de data gekomen. Het overzicht van webbetalingen heeft mij de aantallen gegeven van bezoekers die niet gebruik maken van de redirect. De data komt van één dag, dit omdat bij een selectie van een week of meer dagen de webtool niet meer correct werkt of vastloopt.

Stoeltimer data

Met dezelfde webtool heb ik ook data van de stoeltimer kunnen achterhalen.

8.4 Funnels plaatsen

Waarom funnels

Door middel van funnels is te achterhalen hoeveel bezoekers per processtap afhaken. De data is belangrijk voor de analyse van het bestelproces en creëert inzicht in het gedrag van de bezoekers.

Waarom kijken naar event tracking

Doordat de funnels ingesteld met URL's geen onderscheid konden maken tussen de verschillende betaalkeuzes is er gezocht naar een andere manier van procestracking. Elke klik actie van de bezoeker kan dan als een event worden bijgehouden. Met deze manier van bijhouden kan er wel een onderscheid plaatst vinden van betaalkeuzes. Het probleem van deze methode is dat events op andere domeinen niet bijgehouden kunnen worden.

Waarom virtuele pageview

Funnels plaatsen door middel van URL's of events leidde niet tot een geschikt resultaat. Een correct ingestelde funnel heeft waarde voor Pathé. Vandaar is er contact gezocht met Traffic Builders voor advies. Tijdens dit bezoek is er besloten om te werken met virtuele pageviews. Met deze methode kunnen URL's virtuele worden opgesplitst en kan er dus wel onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende betaalkeuzes. Om deze methode toe te passen is er een kleine aanpassing nodig in de trackingcode op de website. Traffic Builders heeft de aanpassing in een voorstel geplaatst wat moet worden opgepakt door Ticket International.

Waarom dit laten liggen en verder gegaan

Zoals eerder vermeld kunnen de funnels niet worden ingesteld tot dat Ticket International de aanpassing van tracking code doorvoert. TI heeft na 2 maanden van het krijgen van de opdracht, de aangepaste code nog niet doorgevoerd. Deze vertraging heeft mij gedwongen deze fase onvoltooid neer te leggen en verder te gaan met de andere fases.

8.5 Analyse knelpunten web

Tijdens de nul-meting kwamen er een aantal knelpunten naar voren. Per knelpunt wordt er een beschrijving en data gegeven. De uitwerking geeft voldoende informatie voor Pathé wat er mis is en hoe vaak het mis gaat. Enkele knelpunten hebben geen ondersteunde data omdat de funnels nog steeds niet goed zijn ingesteld. De beschreven punten worden als knelpunt ervaren als ze kunnen zorgen voor een niet succesvolle aankoop of als de functionaliteit wel in het theater op grote schaal gebeurt.

8.6 Rescope naar web & iOS

Tijdens mijn werkzaamheden heb ik veel op externe partijen moeten wachten. Daarnaast viel de diepgang van het bestelproces van de website een beetje tegen. Om deze twee redenen ben ik gaan rescopen. De betrekking van iOS binnen de scope sluit goed aan met de originele scope van dit project. Daarnaast hoopte ik ook van het iOS proces te leren en een vergelijking te kunnen maken tussen het proces van web en op de iOS app.

8.7 Nulmeting iOS tekening

Zie §8.2

8.8 Analyse knelpunten iOS

De knelpunten van de iOS applicatie zijn gebaseerd op comments van gebruikers van de applicatie. Gebruikers kunnen in de iTunes store commentaar plaatsen bij de app. Daarnaast kwamen sommige knelpunten zowel bij het web als iOS app voor.

8.9 Infrastructuur

Binnen mijn analyserapport kreeg ik de opmerking van mijn afstudeerbegeleider het onderdeel infrastructuur uitwerken. Om een beschrijving van de infrastructuur te kunnen geven is er contact geweest tussen mij en de externe partijen. Van de drie partijen (TI, Sharewire & Poort 80) heb ik alleen informatie terug gekregen van Poort 80. Omdat ik de infrastructuur van de anderen niet heb gekregen heb ik dit onderdeel laten vallen en niet opgenomen in mijn rapport of scriptie.

8.10 “Mijn Pathé”

‘Mijn Pathé’ wat direct staat verbonden met inloggen wordt voor het proces niet verder gebruikt als het email adres dat bij het account hoort. Omdat het inloggen de factor is en niet “Mijn Pathé” heb ik er voor gekozen om dit niet als knelpunt te noemen. In het analyserapport opgeleverd aan Pathé ben ik wel aan de slag gegaan met data.

8.11 Aanbeveling web & iOS

De gegeven aanbeveling is tot stand gekomen uit eigen bezoekers ervaring en kennis verkregen door mijn analyse. Ik streef hierbij naar eenheid binnen de verschillende platformen en verkoop kanalen.

8.12 Kosten en baten

Kosten van ICT projecten zijn lastig te schatten. Als Pathé mijn aanbevelingen overneemt zullen ze een offerte naar TI en Sharewire moeten sturen voor een prijs. Binnen mijn afstudeerperiode is hier geen tijd voor ingepland. Om geen valse data in mijn rapport te noemen is dit bewust achterwege gelaten.

8.13 Conclusie

De gegeven conclusie in §10.1 en §10.2 is tot stand gekomen uit eigen bezoekerservaring, kennis verkregen door mijn analyse en mijn mening. Ik streef hierbij naar eenheid binnen de verschillende platformen en verkoopkanalen.

9. Analyse van resultaten/producten

Pathé is tevreden over het analyserapport dat hun hebben ontvangen. Ik ben van mening dat het analyserapport kan leiden tot verbetering en deuren opent zodat er kritisch naar het huidige proces kan worden gekeken.

Tien dagen voordat ik van plan was mijn scriptie in te leveren had ik het genoeg om de contactpersoon van TI de hand te schudden op het hoofdkantoor. Ik heb van de situatie gebruik gemaakt en heb met hem de analysepunten van mijn rapport doorgenomen. Alle genoemde punten in mijn rapport waren herkenbaar en hier werd aangewerkt. Met zijn bevestiging weet ik zeker dat ik alles er uit heb gehaald wat er in zit.

Pathé heeft met veel enthousiasme mijn analyse rapport ontvangen en ik zal een presentatie geven om iedereen een goed beeld te geven van mijn werkzaamheden en analyse resultaten.

10.Conclusie

In de deelvragen is te lezen dat er verschil is in de mogelijkheden van verschillende platformen. Om specifieke conclusies per platform te trekken is er een splitsing gemaakt. Enkele conclusies gelden voor beide platformen.

10.1 Conclusie Proces via website

Het verkoop platform wat goed is voor ongeveer 15% van alle verkochte tickets is niet mee gegroeid met de huidige tijd. E-commerce is tegenwoordig vanzelfsprekend onder de bevolking. Mensen krijgen minder mogelijkheden op het web dan in het theater terwijl daar geen transactie kosten betaald hoeven worden. Het proces, dat vermoedelijk in 2007 is bedacht, houdt geen rekening met gecombineerde aankopen en eerder aangeschafte 3D-brillen. Het huidige proces heeft daarbij twee scenario's waarbij de klant wel betaalt maar geen ticket krijgt. Dit is niet bevorderlijk voor de tevredenheid onder de bezoekers van Pathé.

Met de genoemde aanbeveling kan het proces worden aangepast waardoor het proces niet meer achterloopt en beter scoort op tevredenheid. Hiermee kan Pathé een volwaardig verkoopplatform aanbieden aan hun bezoekers.

Door de mogelijkheden tussen kassa/ATM en website terug te dringen tot een minimum zal het aandeel verkochte tickets stijgen.

10.2 Conclusie Proces via iOS app

De onlangs geïntroduceerde iOS app wordt gebruikt bij 0,3% van alle verkochte tickets. De keuze voor minimale mogelijkheden zorgt voor een aantal klagende bezoekers. Als Pathé het mobiele platform als volwassen medium wil inzetten zal het hierin moeten investeren. Om onvrede te minimaliseren zal er moeten gewerkt aan de missende functies ten opzichte van de website/ATM. Daarnaast moet er gekeken worden naar meerdere platformen. De uitbreiding kan stapsgewijs. De meest logische platformen zullen de mobiele site en Android zijn.

Door de mogelijkheden tussen kassa/ATM en iOS app terug te dringen tot een minimum zal de verhouding van verkochte tickets via website en iOS app stijgen. Het uitbreiden van het mobiele platformen zal ook bijdragen aan een groter aandeel van verkochte tickets.

Met een nieuwe versie van de app op verschillende platformen maakt Pathé mobiele ticketverkoop volwassen en kan het oprecht zeggen "Pathé overall"!

11. Evaluatie & Reflectie van periode

Het moment van evalueren en reflecteren is aangekomen. Door antwoord te geven op een aantal vragen hoop ik een goed beeld te geven van mijn kritische mening op deze afstudeer periode.

11.1 Wat waren de verwachtingen van de opdracht?

De verwachtingen waren hooggespannen. Als bezoeker van Pathé heb ik mij 3 jaar geërgerd aan het bestelproces. Nu werd mij de kans gegeven om hier verandering in te brengen. Toen ik begreep dat Pathé werkt met externe partijen werd ik een beetje huiverig. Ik verwachtte dat dit zou kunnen leiden tot vertraging. Daarnaast was mijn verwachting dat sommige onderdelen in mijn scriptie een te algemeen zouden worden.

11.2 Zijn de verwachtingen overeen gekomen met de praktijk?

Helaas zijn mijn verwachtingen omtrent de externe partijen uitgekomen. Er zijn een aantal onderdelen die ik graag verder had willen uitwerken maar daar niet de kans voor kreeg. Verder hebben de externe partijen mij vertraging opgeleverd. Deze vertraging heb ik kunnen opvangen door het aanpassen van mijn scope.

11.3 Was er binnen de opdracht genoeg ruimte voor eigen inbreng?

Binnen mijn periode bij Pathé heb ik echt mijn eigen ding kunnen doen. Het contact met externe partijen liep voornamelijk direct tussen mij en hen. De opbouw van het analyserapport kon ik invullen naar eigen wens.

11.4 Wat waren de moeilijke punten?

Er zijn geen werkzaamheden geweest die ik lastig vond. Het schrijven van mijn scriptie en het behouden van de rode lijn hierin heb ik als lastig ervaren. Voornamelijk het hergebruiken van stukken uit mijn analyserapport zonder dat de scriptie een lastig te volgen verhaal werd, vond ik lastig.

11.5 Wat waren de makkelijke punten?

Het visueel weergeven van processen vind ik makkelijk en heel leuk om te doen.

11.6 Heb ik me aan mijn planning kunnen houden?

Nee, ik heb mij niet aan mijn planning kunnen houden. Dit kwam door de vertraging van externe partijen en het opnieuw definiëren van de scope.

11.7 Wat zou je de volgende keer anders doen?

Mocht ik in mijn verdere periode nogmaals werken met externe partijen, dan zou ik proberen om daar concrete afspraken mee te maken. Daarnaast zou ik tijdens het schrijven van mijn scriptie dezelfde indeling als mijn analyserapport aanhouden. Hierin zit namelijk een kleine variatie in de deelvragen wat tot een andere indeling heeft geleid.

12. Figuren en tabellenlijst

12.1 Figuren lijst

Tabel 5: figurentabel		
Figuur nr.	Figuurnaam	Bladzijde
Figuur 1	Vestigingen in Nederland	10
Figuur 2	Hoofdkantoor	10
Figuur 3	Organogram	11
Figuur 4	Funnel	13
Figuur 5	Uitgangssituatie	15
Figuur 6	Verplichte 3D-bril	16
Figuur 7	Redirect	17
Figuur 8	Login funnel	18
Figuur 9	Stoeltimer	19
Figuur 10	Payment report	19
Figuur 11	Onderscheid bezoekers	22
Figuur 12	Microfoonflag	26
Figuur 13	GA rapport	26
Figuur 14	Funnel instellen	28
Figuur 15	Overzicht funnels	28
Figuur 16	Betaalmogelijkheden	28
Figuur 17	Eventtracking	29

12.2 Tabellen lijst

Tabel 6: tabellentabel		
Tabel nr.	Tabelnaam	Bladzijde
Tabel 1	Deelvragen 1 & 2	3
Tabel 2	Deelvragen 3 & 4	4
Tabel 3	Termen	8
Tabel 4	Achtergrond informatie website & Mobiel	12
Tabel 5	Figurentabel	40
Tabel 6	Tabellentabel	40
Tabel 7	Bijlagetabel	42

13. Bronvermelding

Google Analytics, (2009).

Feijen, E en Trietsch, P. (2010). *Snel afstuderen! Stap voor stap naar een geslaagde scriptie*. Bussum: Coutinho

Pathe.nl (2010). De nieuwste films, trailers en bioscoopagenda

Worldpay.com (2010). Online payment & credit card processing
http://www.worldpay.com/support/kb/bg/pdf/payment_response.pdf
<http://www.worldpay.com/support/kb/bg/pdf/rhtml.pdf>

Ticket international (2010). Database documentation
Functional description: Ticket.Dolphin

Ticket international (2010). Data analyse
Kleine data analyses door M. Koreis

Pathé (2010). Data analyse
Data analyses door S. Van den Oord

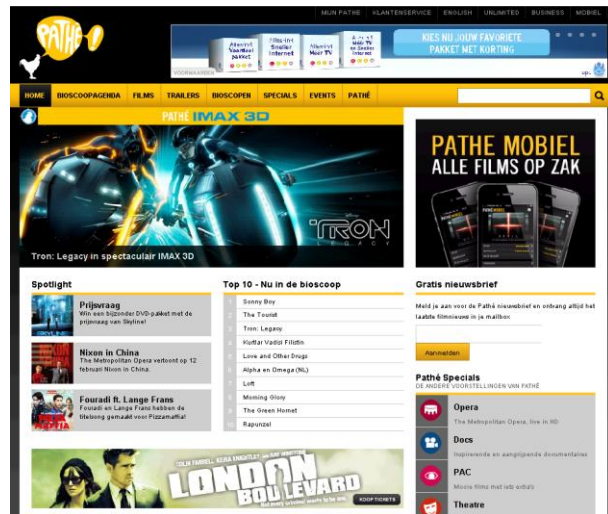
14. Bijlagen

In tabel 7 vindt u een overzicht van alle bijlagen.

Tabel 7: bijlagentabel		
Bijlagen nr.	Bijlagenaam	Bladzijde
Bijlagen B1	Proces tekening website	43 t/m 49
Bijlagen B2	Proces website screenshots	50 t/m 55
Bijlagen B3	Verslag conference call	56
Bijlagen B4	Eventtracking bestelproces website	57
Bijlagen B5	Verslag ATM host	58
Bijlagen B6	Verslag Traffic Builders	59
Bijlagen B7	Voorstel Traffic Builders	60 t/m 66
Bijlagen B8	Proces tekening iOS	67 t/m 70
Bijlagen B9	Proces iOS screenshots	71 t/m 73
Bijlagen B10	Verslag gesprek Sharewire	74
Bijlagen B11	Dailylog	75 t/m 78
Bijlagen B12	Project Initiatie Document	79

B1 Online bestelproces ticketverkoop

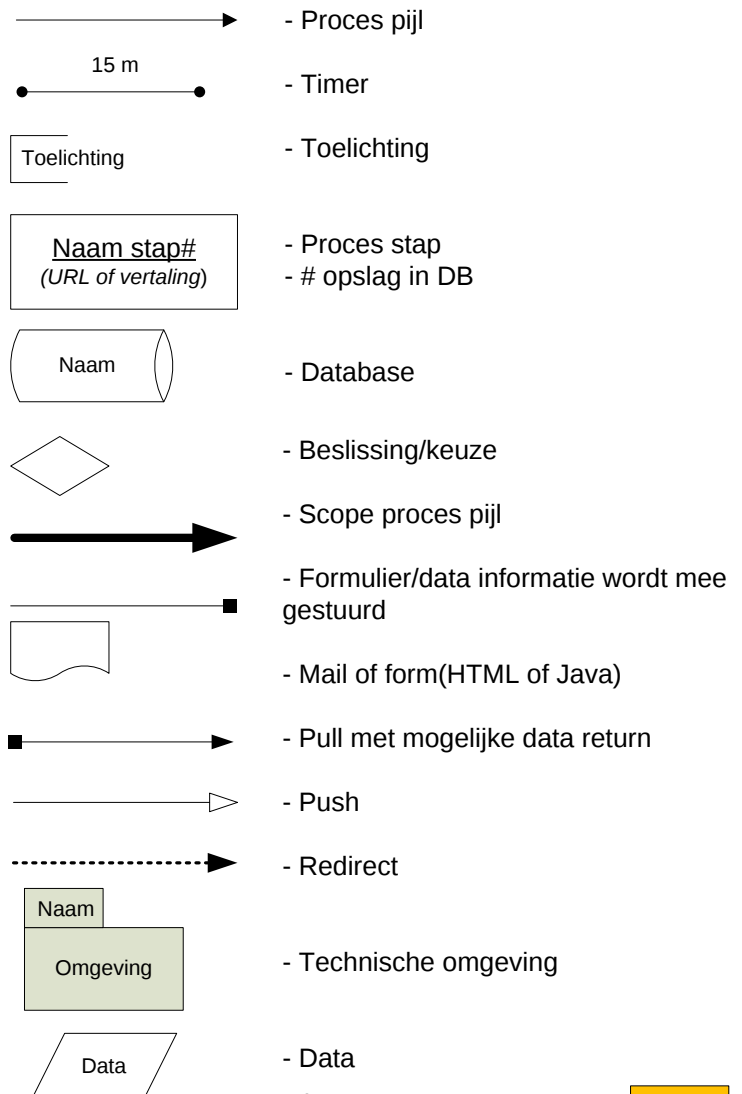
Procestekeningen



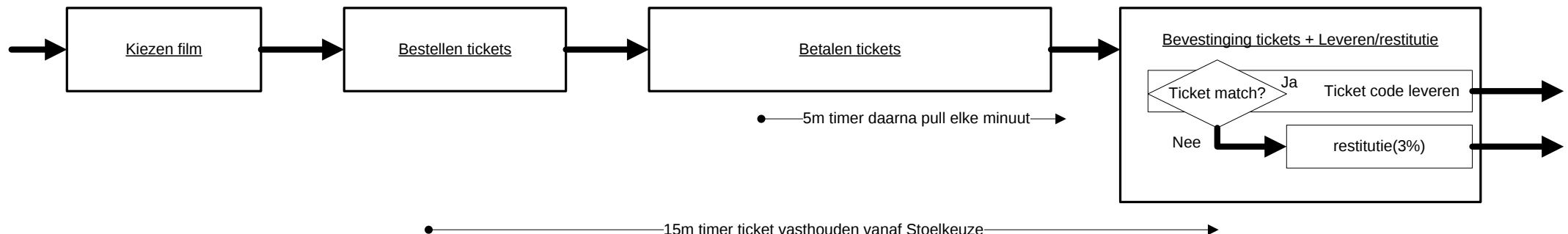
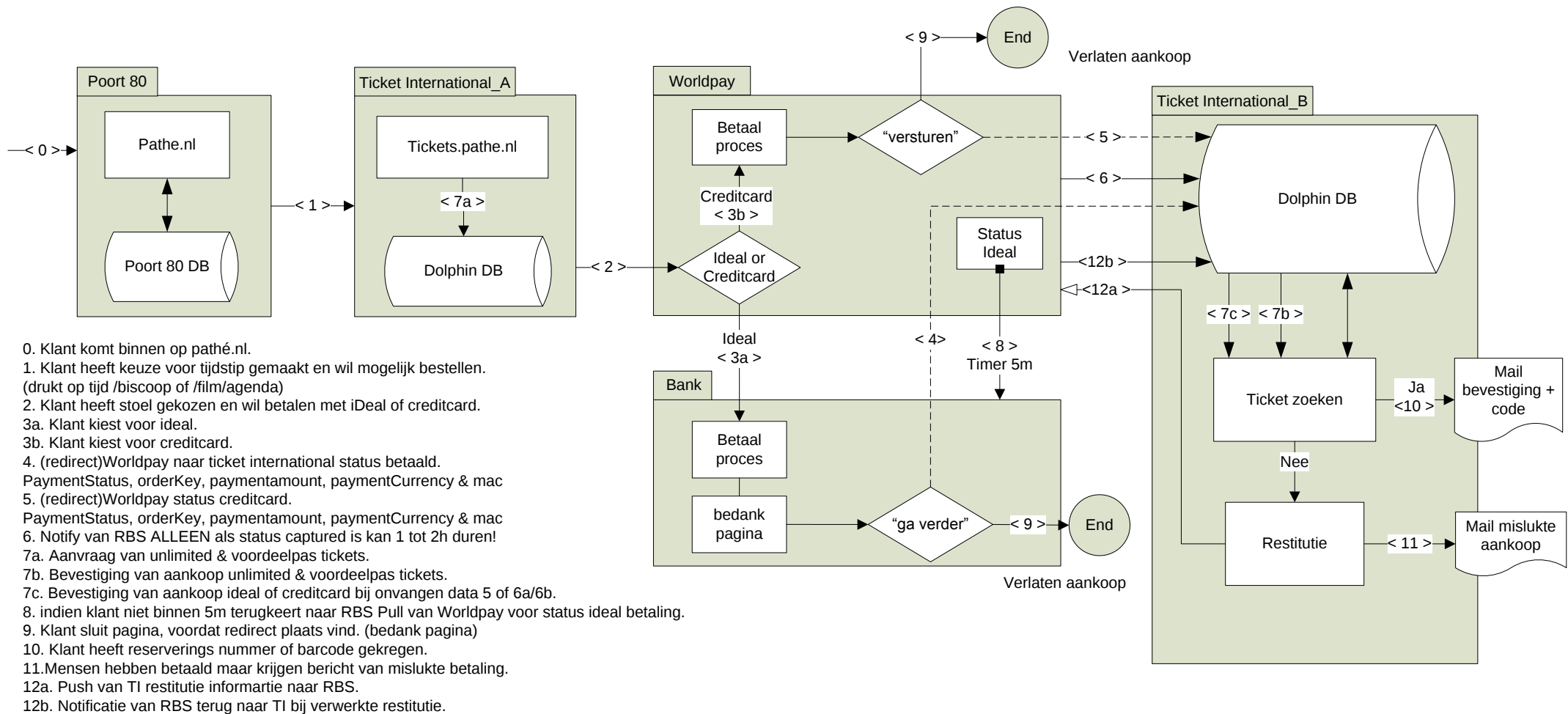
Versiebeheer

Page: 1	<u>Voorblad</u> Versie 1.0: 02-02-2011 Versie 1.1: 03-02-2011 Versie 1.2: 09-02-2011 Versie 1.3: 21-02-2011 Versie 1.4: 29-03-2011	Page: 5	<u>Worldpay / Bank</u> Versie 1.0: 31-01-2011 Versie 1.1: 01-02-2011 Versie 1.2: 02-02-2011 Versie 1.3: 03-02-2011 Versie 1.4: 14-02-2011 Versie 1.5: 29-03-2011
Page: 2	<u>General flow</u> Versie 1.0: 31-01-2011 Versie 1.1: 01-02-2011 Versie 1.2: 02-02-2011 Versie 1.3: 03-02-2011 Versie 1.4: 14-02-2011 Versie 1.5: 29-03-2011	Page: 6	<u>Ticket international_B</u> Versie 1.0: 02-02-2011 Versie 1.1: 03-02-2011 Versie 1.2: 14-02-2011 Versie 1.3: 21-02-2011 Versie 1.4: 29-03-2011
Page: 3	<u>Poort 80</u> Versie 1.0: 31-01-2011 Versie 1.1: 01-02-2011 Versie 1.2: 02-02-2011 Versie 1.3: 03-02-2011 Versie 1.4: 14-02-2011 Versie 1.5: 29-03-2011	Page: 7	<u>General flow - ENG</u> Version 1.0: 08-02-2011 Version 1.1: 09-02-2011 Version 1.2: 14-02-2011
Page: 4	<u>Ticket international_A</u> Versie 1.0: 31-01-2011 Versie 1.1: 01-02-2011 Versie 1.2: 02-02-2011 Versie 1.3: 03-02-2011 Versie 1.4: 14-02-2011 Versie 1.5: 21-02-2011 Versie 1.6: 29-03-2011		

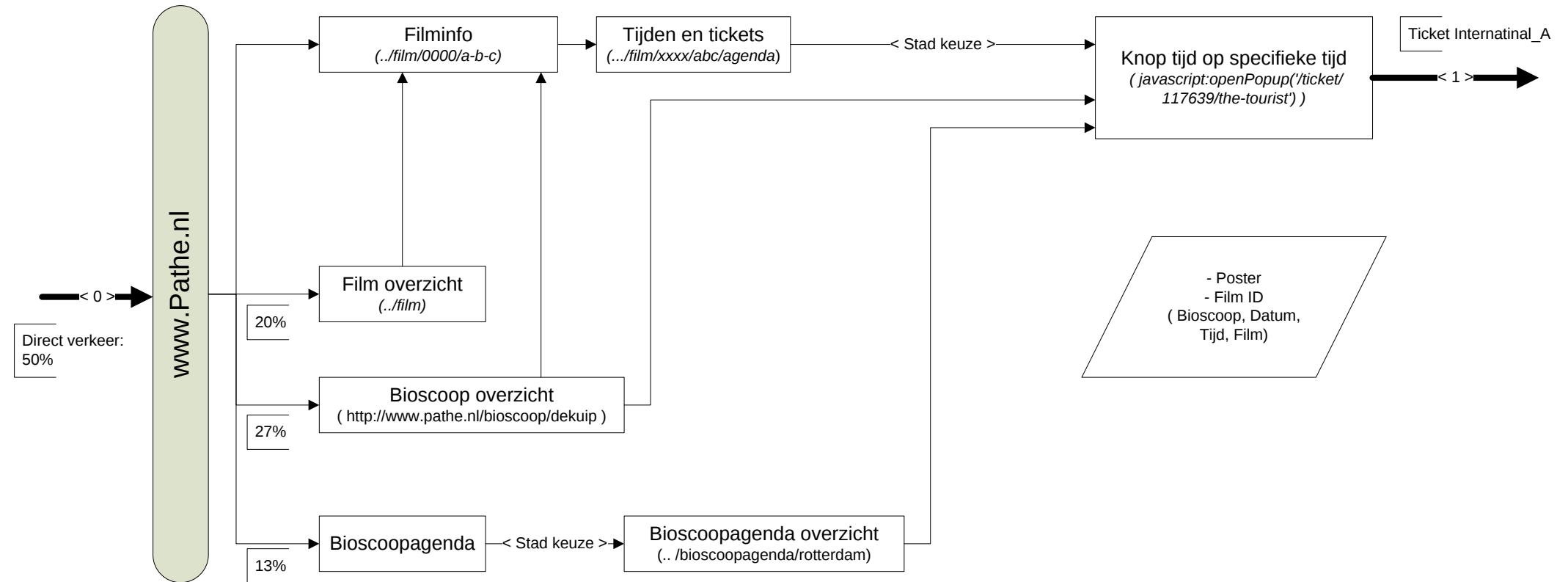
Legenda



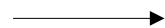
General flow



Poort 80 Omgeving bestelproces



- Scope proces pijl



- Proces pijl

13%

- Toelichting & percentages (klik gedrag "2010")
bron: Google Analytics

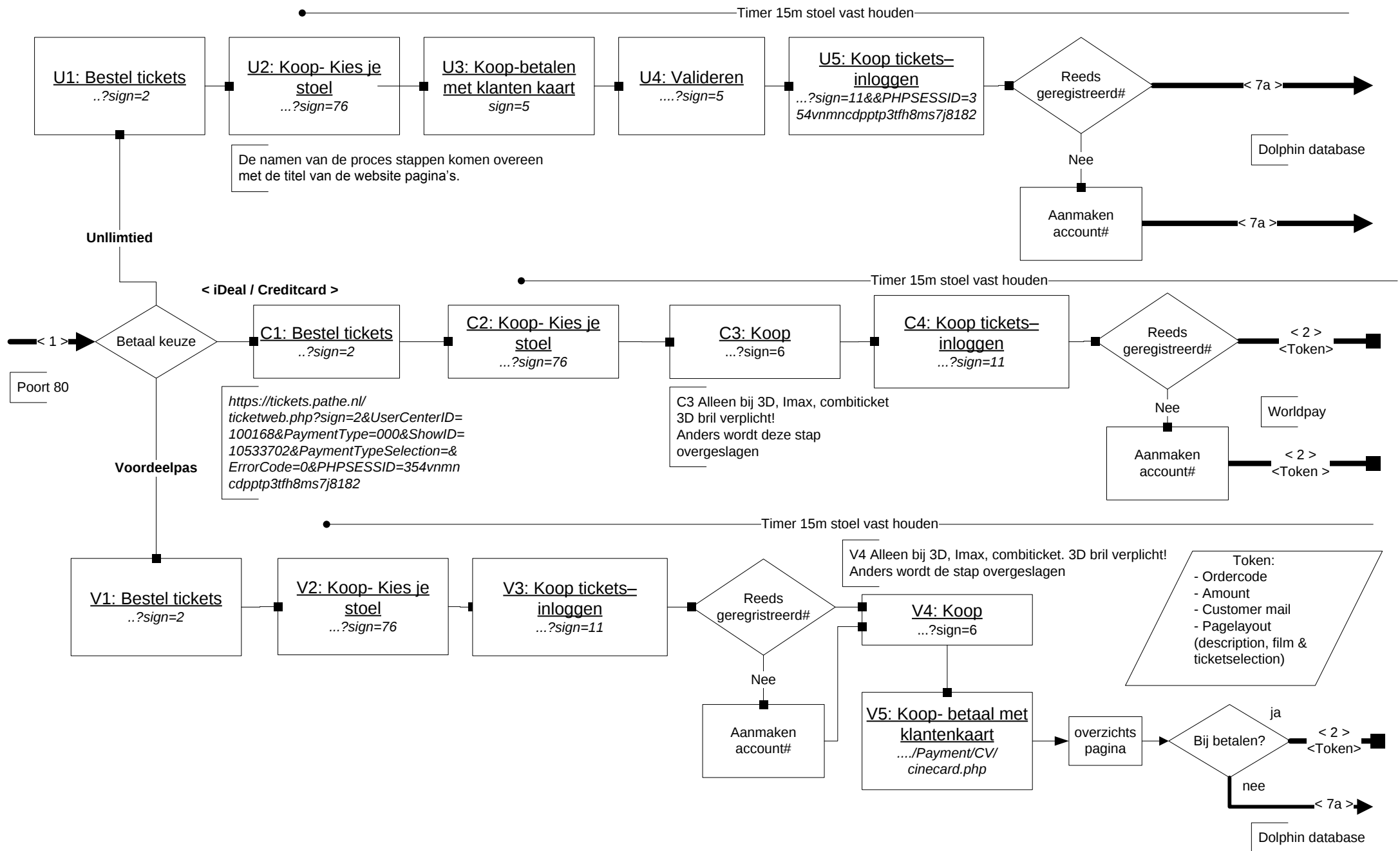
Naam stap
(URL)

- Proces stap



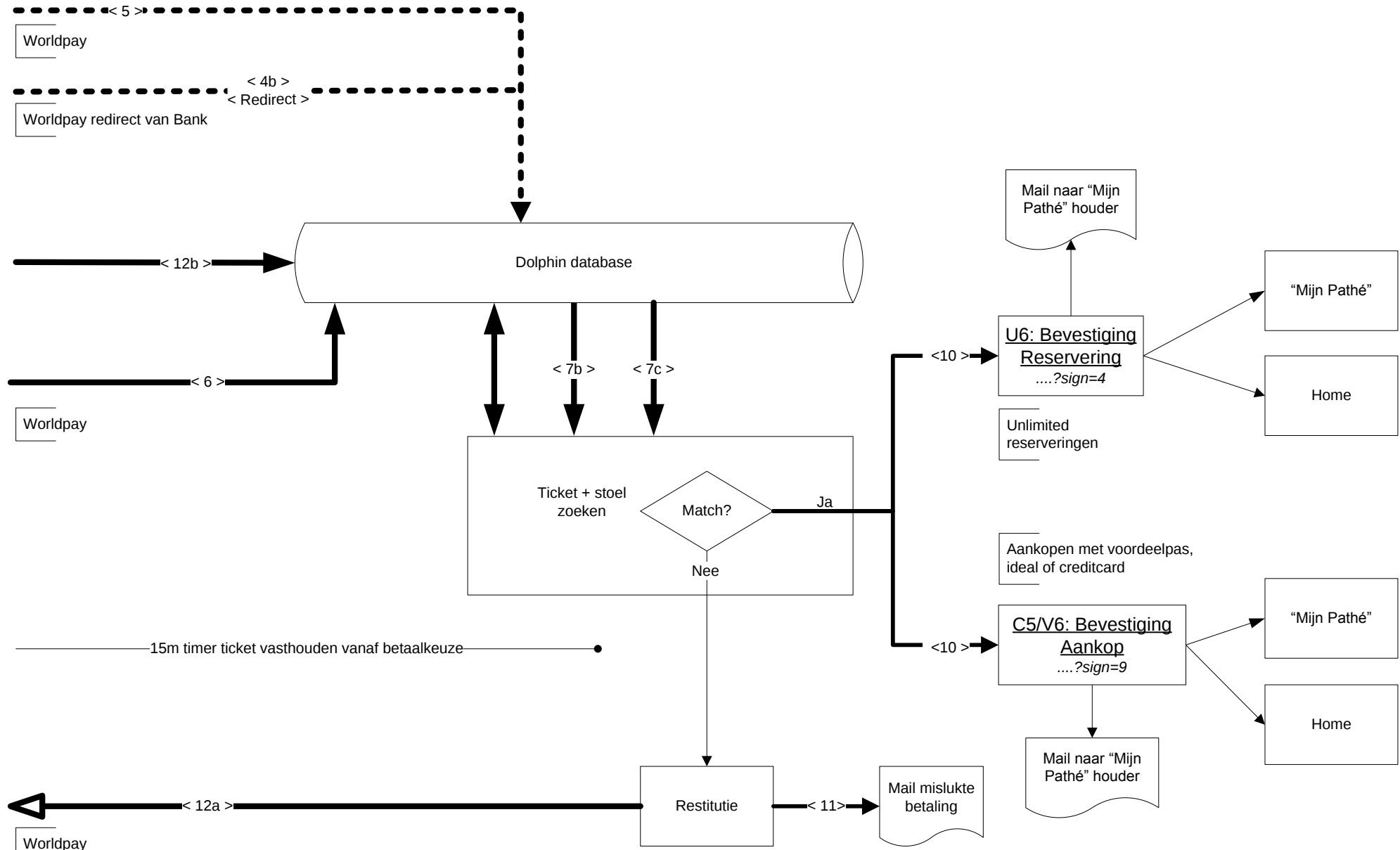
- Data

Ticket International_A

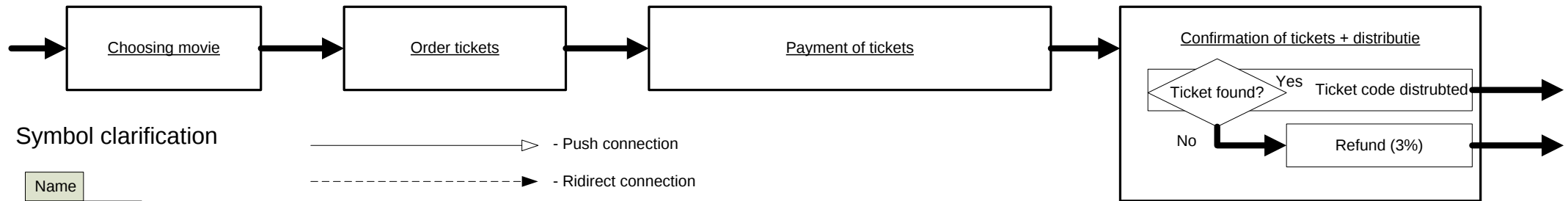
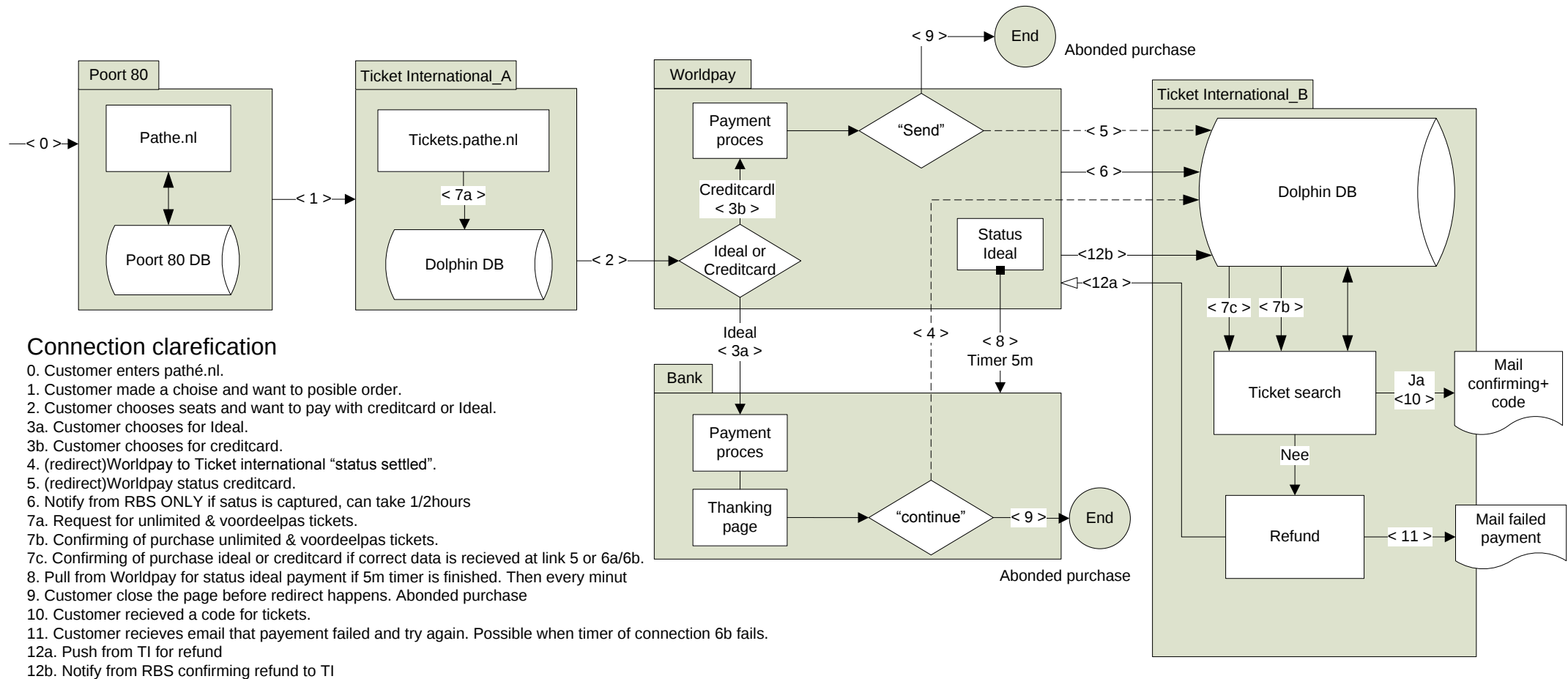


[illegible]

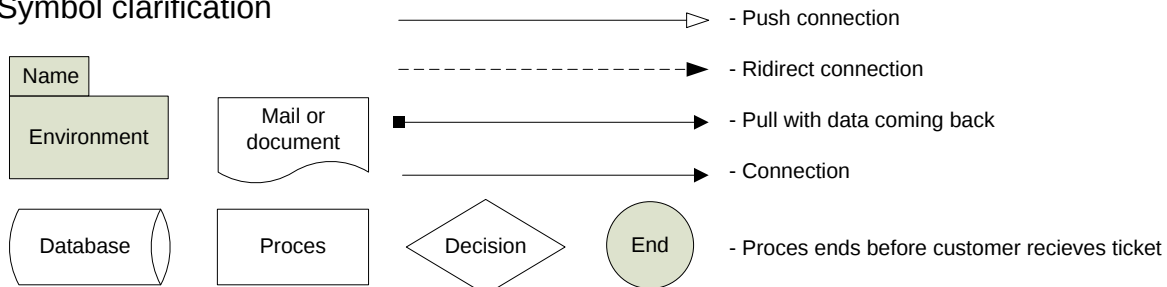
Ticket International_B



General flow - ENG



Symbol clarification



B2 Screenshots processtapen Pathe.nl

Betaling met iDeal

The screenshot shows the Pathe.nl website interface. On the left, under 'MIJN KEUZE', is a movie poster for 'Sonny Boy' at Pathé Eindhoven, showing the times 'DI, 1-2-2011 - 21:15' and a '12' age rating. The main 'BESTEL TICKETS' section has a dark background. It includes a 'Tickets Kopen' list: 'Online betalen', 'Haal snel uw tickets op bij de ticketmachine', and 'Eenmaal gekochte kaarten kunnen niet komen te vervallen'. There are two yellow buttons: 'BETAAL MET IDEAL OF CREDITCARD ->' and 'BESTELLEN MET UNLIMITED CARD ->'. A third button 'BETAAL MET VOORDEELPAS ->' is below. A link '» meer over de Pathé voordeelpas' is at the bottom. A 'help' icon is in the top right. A footer note says 'Op ieder bezoek aan een Pathé bioscoop zijn de Bezoekersvoorwaarden van toepassing'.

Pathé.nl

https://tickets.pathe.nl/ticketweb.php?sign=2&UserCenterID=100134&PaymentType=000&ShowID=10523585&PaymentTypeSelection=...

MIJN KEUZE

SONNY BOY

Pathé Eindhoven

DI, 1-2-2011 - 21:15

12

BESTEL TICKETS

Tickets Kopen

- Online betalen
- Haal snel uw tickets op bij de ticketmachine
- Eenmaal gekochte kaarten kunnen niet komen te vervallen

Pathé Unlimited

- Afhalen aan de kassa of ticketmachine
- Tickets minimaal 30 minuten voor aanvang afhalen

BETAAL MET IDEAL OF CREDITCARD ->

BETAAL MET VOORDEELPAS ->

BESTELLEN MET UNLIMITED CARD ->

» meer over de Pathé voordeelpas

help

Op ieder bezoek aan een Pathé bioscoop zijn de [Bezoekersvoorwaarden](#) van toepassing

Betaal keuze

This screenshot shows the same Pathe.nl interface but with the ticket selection table expanded. The 'MIJN KEUZE' section is identical. The 'BESTEL TICKETS' section now includes the instruction 'Selecteert u het aantal tickets.' and a note 'Links ziet u een overzicht van uw boekingsgegevens. Controleert u of alles klopt.' Below this is a table with three columns: 'CATEGORIE', 'PRIJS', and 'AANTAL'. The table lists five categories with their respective prices and quantity selectors. At the bottom of the table are two yellow buttons: '← VORIGE' and 'VOLGENDE →'. The footer note remains the same.

Pathé.nl

https://tickets.pathe.nl/ticketweb.php?sign=2&ShowID=10523585

MIJN KEUZE

SONNY BOY

Pathé Eindhoven

DI, 1-2-2011 - 21:15

Totaal: 8.50

12

BESTEL TICKETS

Selecteert u het aantal tickets.

Links ziet u een overzicht van uw boekingsgegevens. Controleert u of alles klopt.

CATEGORIE	PRIJS	AANTAL
Normaal ATM/Online	€ 8.50	1
CJP ATM/Online	€ 6.50	0
Senlor ATM/online	€ 6.50	0
Student ATM/Online	€ 6.50	0
WWeken ATM/Online 25proc	€ 6.40	0

← VORIGE

VOLGENDE →

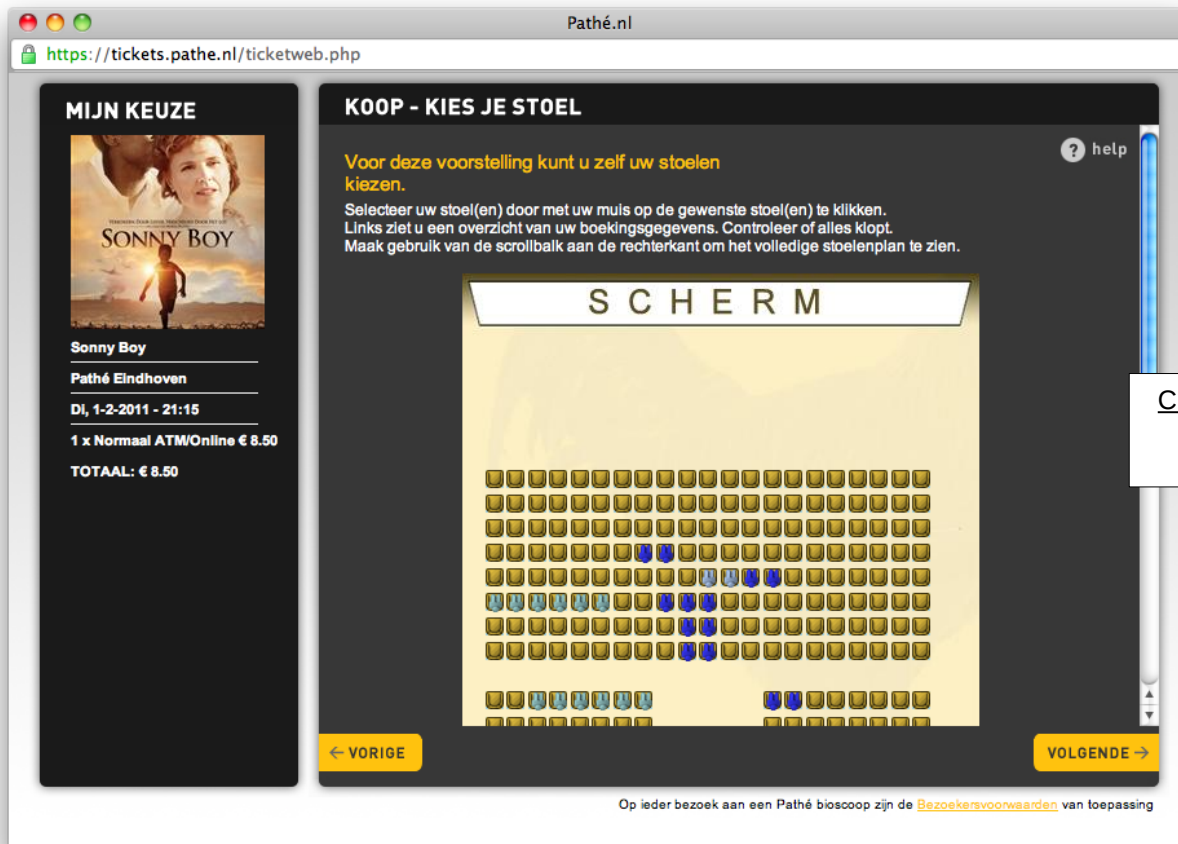
help

Op ieder bezoek aan een Pathé bioscoop zijn de [Bezoekersvoorwaarden](#) van toepassing

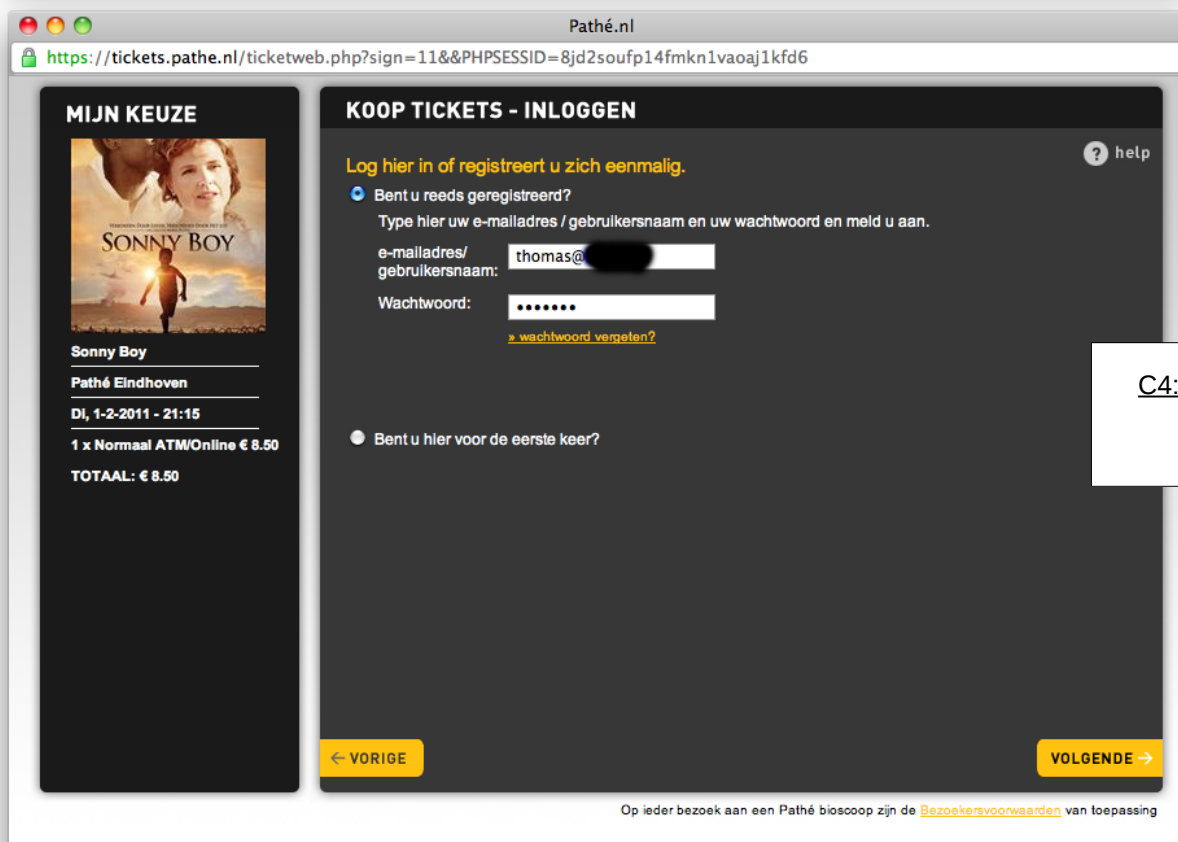
C1: Bestel tickets
...?sign=2

B2 Screenshots processtappen Pathe.nl

Betaling met iDeal



C2: Koop- Kies je
stoel
...?sign=76



C4: Koop tickets-
inloggen
...?sign=11

B2 Screenshots processtappen Pathe.nl

Betalen met iDeal

Betaalmethode kiezen

https://secure.wp3.rbsworldpay.com/sc4/jsp/shopper/SelectPaymentMethod.jsp?OrderKey=PATHEBV^7296565358&country=NL&langu...

PATHE Ticket Online

Uw bestelling

Uw bestelling

Sonny Boy
Pathé Eindhoven
Di, 1-2-2011 - 21:15

1 x Normaal ATM/Online € 8.50

Transactiekosten: € 0.55
TOTAAL: € 9.05

Op ieder bezoek aan een Pathé bioscoop zijn de [Bezoekersvoorwaarden](#) van toepassing.

Controleer uw bestelling en kies een betaalmethode

Tickets voor Sonny Boy in Pathé Eindhoven (EINDHOVEN)

Adres van de bioscoop
Pathé Eindhoven
Dommelstraat 27
5611 CJ EINDHOVEN

Bestelling onjuist? Ga [naar vorige pagina](#).

Uw betaling wordt afgehandeld door RBS Worldpay / Bibit. Deze naam kan verschijnen op uw bankafschrift.

LET OP: Uw transactie is pas succesvol voltooid wanneer u na de betaling terugkeert op de Pathé site en de barcode voor afhalen ontvangt. Sluit uw Internet browser niet tussentijds af!

Kies een van de onderstaande betaalmethoden

 [MasterCard](#)

 [Visa Electron](#)

 [Visa](#)

 [American Express](#)

 [iDEAL](#)

Betaal
methode

iDEAL

https://secure.wp3.rbsworldpay.com/jsp/shopper/IDEAL_SSLController.jsp?jlbz=sLK0ecNBawRExXOJ88EwRZUsOwSDDgRFAgAWQdHzk5...

PATHE Ticket Online

Uw bestelling

Uw bestelling

Sonny Boy
Pathé Eindhoven
Di, 1-2-2011 - 21:15

1 x Normaal ATM/Online € 8.50

Transactiekosten: € 0.55
TOTAAL: € 9.05

Op ieder bezoek aan een Pathé bioscoop zijn de [Bezoekersvoorwaarden](#) van toepassing.

Controleer uw bestelling en kies een betaalmethode

Tickets voor Sonny Boy in Pathé Eindhoven (EINDHOVEN)

Adres van de bioscoop
Pathé Eindhoven
Dommelstraat 27
5611 CJ EINDHOVEN

Bestelling onjuist? Ga [naar vorige pagina](#).

Uw betaling wordt afgehandeld door RBS Worldpay / Bibit. Deze naam kan verschijnen op uw bankafschrift.

LET OP: Uw transactie is pas succesvol voltooid wanneer u na de betaling terugkeert op de Pathé site en de barcode voor afhalen ontvangt. Sluit uw Internet browser niet tussentijds af!



Betalingskenmerk 7296565358

Totaalbedrag EUR 9,05

Betaling met iDEAL

Kies uw bank

Ideal

B2 Screenshots processtappen Pathe.nl

Betalen met iDeal

Rabobank - Internetbankieren

Rabobank Nederland [NL] <https://betalen.rabobank.nl/ide/qslo.htm?Abs-Pad=ide/ide.cgi&X009=TOONOFF&X010=0020&X015=&WinVr...>

Betalen met iDEAL

Uw veiligheid

Gebruik bij het inloggen op Rabo Internetbankieren de I-toets van uw Random Reader. Gebruik de S-toets alleen bij het verzenden. Ziet u iets afwijkends? Bel direct de Helpdesk Internetbankieren: 0900 - 0905 (lokaal tarief).

> Meer informatie

Naam begunstigde	Bibit BV inzake Pathe B.V.
Bedrag	€ 9,05
Omschrijving	PATHE Ticket Online
Datum	1 februari 2011
Referentie	1120000046251736

- Heeft u nog geen Rabo Internetbankieren? U kunt dit direct [online aanvragen](#). Sluit daarna dit scherm via "Annuleren".

iDEAL

1. Vul het rekeningnummer van uw bankpas in

Rekeningnummer

2. Vul het pasnummer van uw bankpas in

Pasnummer

3. Random Reader

- Controleer of u € 9,05 wilt betalen aan begunstigde
- Ziet u iets afwijkends?
- Bel Helpdesk Internetbankieren

Autoriseren

Rabobank - Internetbankieren

Rabobank Nederland [NL] <https://betalen.rabobank.nl/ide/ide.cgi>

Betalen met iDEAL

U heeft betaald

Klik op "Ga Verder". Sluit dit venster niet af !

De begunstigde wordt over onderstaande betaling geïnformeerd.

Naam begunstigde	Bibit BV inzake Pathe B.V.
Rekeningnummer	5700000000000000
Bedrag	€ 9,05
Omschrijving	PATHE Ticket Online
Betalingskenmerk	2034669366
Datum en tijd	1 februari 2011 14:04
Referentienummer	1120000046251736
Ten laste van rekeningnummer	3000000000000000

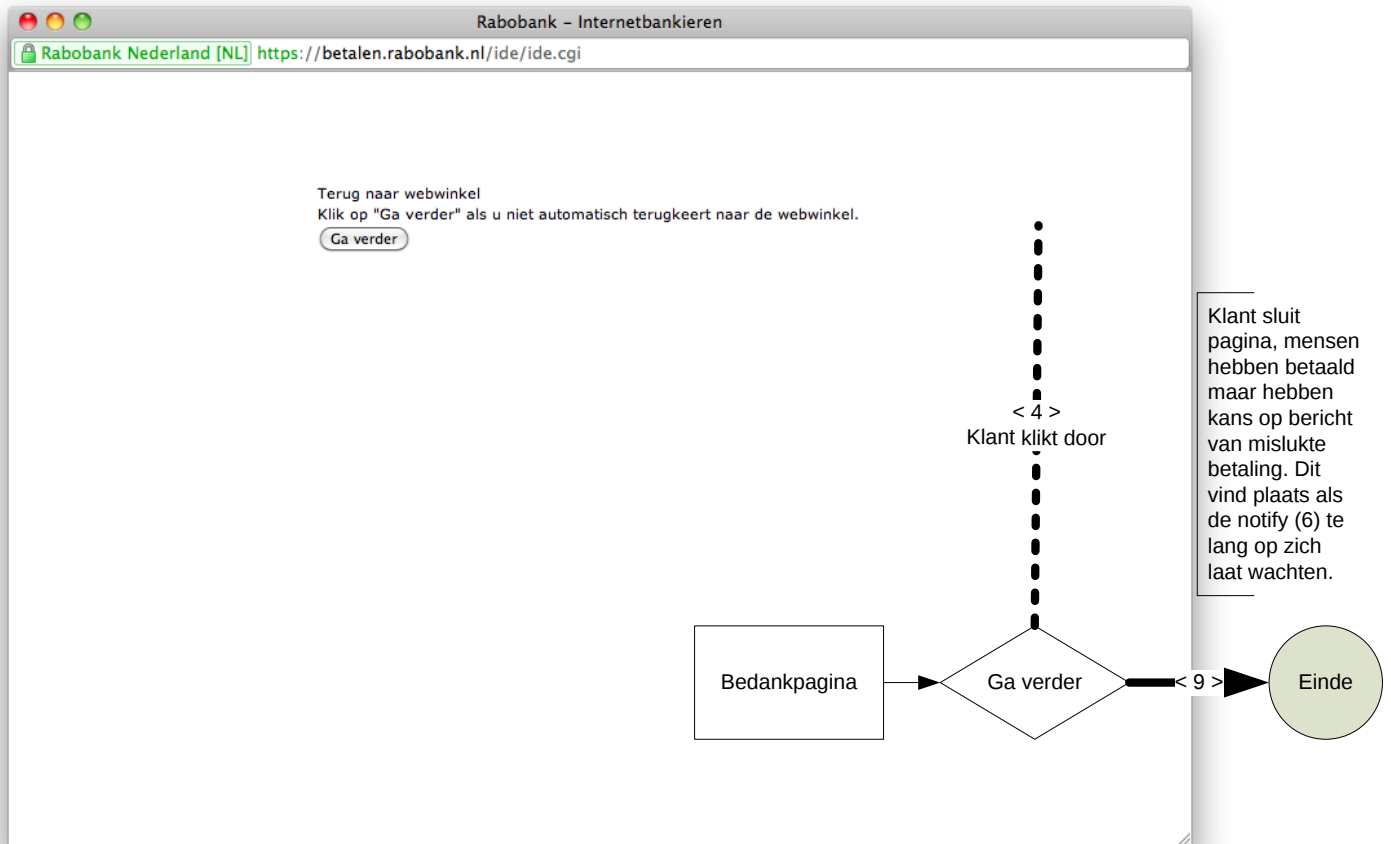
☐ Stuur de betaalbevestiging naar mijn e-mailadres

Ga verder **Afdrukken**

U kunt deze betaling ook raadplegen in Rabo Internetbankieren

B2 Screenshots processtappen Pathe.nl

Betalen met iDeal



Pathé.nl

tickets.pathe.nl/ticketweb.php?sign=9&UserCenterID=100134&SessionID=8jd2soufp14fmkn1vaoaj1kfd6&PHPSESSID=8jd2soufp14fmkn...

MIJN KEUZE

Sonny Boy

Pathé Eindhoven

Di, 1-2-2011 - 21:15

1 x Normaal ATM/Online € 8.50

Transactiekosten: € 0.55

TOTAAL: € 9.05

rij 11 stoel 8

KOOP - BEVESTIGING AANKOOP

Bedankt voor uw aankoop.

De betaling is geslaagd.

U kunt uw ticket(s) in de bioscoop snel en gemakkelijk ophalen door onderstaande barcode te scannen bij de **ticketdispenser**. Indien uw bioscoop nog geen ticketdispenser heeft, dan kunt u met uw barcode altijd bij de ticketmachine of aan de kassa uw tickets ophalen.

U heeft altijd onderstaande barcode nodig om uw kaart(en) op te halen. Druk deze bevestiging af d.m.v. de printknop in dit scherm en neem deze mee naar de bioscoop. Indien u niet in het bezit bent van een printer, noteert u dan het barcodenummer en ga daarmee naar de kassa of ticketmachine.

U ontvangt deze bevestiging met barcode ook per e-mail.

PRINT →

Wij wensen u een prettige voorstelling!

← TERUG NAAR HOME **NAAR MIJN PATHÉ →**

Op ieder bezoek aan een Pathé bioscoop zijn de [Bezoekersvoorwaarden](#) van toepassing

C5/V6: Bevestiging
Aankop
....?sign=9

B2 Screenshots processtappen Pathe.nl

Betalen met iDeal

Pathé.nl

https://tickets.pathe.nl/ticketweb.php?sign=30&UserCenterID=1

MIJN GEGEVENS
Persoonlijke gegevens
Historie
Gebruikersaccount verwijderen

MIJN PATHÉ - PERSOONLIJKE GEGEVENS uitloggen
? help

U bent nu ingelogd in mijn Pathé

In Mijn Pathé kunt u:

- uw persoonlijke gegevens en wachtwoord wijzigen
- uw historie bekijken
- In uw historie van actuele voorstellingen de barcode-bevestiging opvragen
- uw saldo en een transactie-overzicht van uw klantenkaart opvragen
- Uw bestaande Pathé Unlimited bestelling verwijderen

Maakt u gebruik van de navigatie aan de linkerkant van deze pagina

Vul hier uw Persoonlijke gegevens in.

Gebruikersnaam:

Voornaam:

Achternaam:

E-mailadres:

Geboortedatum:

Straat + huisnummer:

Postcode:

Mobielnummer:

Nieuw wachtwoord:

Bevestig nieuw wachtwoord:

OPSLAAN →

Op ieder bezoek aan een Pathé bioscoop zijn de [Bezoekersvoorwaarden](#) van toepassing

☆ Pathé to thomas show details 2:04 PM (11 minutes ago) Reply

BEVESTIGING AANKOOP

Beste Thomas

Bedankt voor uw aankoop. De betaling is geslaagd.

U kunt uw ticket(s) in de bioscoop snel en gemakkelijk ophalen door onderstaande barcode te scannen bij de [ticketdispenser](#). Indien uw bioscoop nog geen ticketdispenser heeft, dan kunt u met uw barcode altijd bij de ticketmachine of aan de kassa uw tickets ophalen.



7296565358

Overigens kunt u de bevestiging met barcode altijd opvragen via 'Historie' op [Mijn Pathé](#).

Wij wensen u een prettige voorstelling!
Pathé

UW KEUZE



Sonny Boy

Pathe Eindhoven

1-2-2011 - 21:15

1 x Normaal ATM/Online € 8.50 = € 8.50

Transactiekosten: € 0.55

rj 11, stoel 8

TOTAAL: € 9.05



www.pathe.nl

Mail naar "Mijn Pathé" houder

B3 Verslag Conference call

M. Koreis, Ticket International, Duitseland

Datum:16-2-2011 tijd:13:30 +1GT

Het was de eerste keer dat ik een conference call had. Vond het best spannend maar het ging goed. Van te voren hadden we 4 vragen bedacht, Thomas was gespreksleider. Het gesprek werd in het Engels gehouden. In dit verslag alleen de belangrijke punten waar nieuwe data naar voren kwam of oude data bevestigd werd.

Vraag 1: doorlopen van proces

TI krijgt een notify van Worldpay bij status “captured” zodat zij weten als er betaald is. Deze notify zou pas 1 tot 2 uur later als de daadwerkelijke betalen kunnen plaats vinden. Dan is de timer al lang verlopen. Deze connectie wordt alleen gebruikt in het refundproces. Meneer Koreis meldde ons dat met de nieuwe betaal partner Adyen dit probleem wordt opgelost omdat Adyen een bevestiging van de betaling direct naar TI stuurt. Adyen zal vanaf mei de betaal partner van Pathé zijn.

Vraag 2: beschrijving van Signs

Tijdens het proces in te TI omgeving zien we telkens de term Sign terug komen in de URL. Meneer Koreis vertelde dat hun stappen zo gelabeld zijn. Maar dat het ingewikkelder is dan logische door tellen. We hebben gevraagd om een beschrijving per stap te sturen dat gaat hij doen. Deze kunnen we dan weer gebruiken voor funnels in Google Analytics.

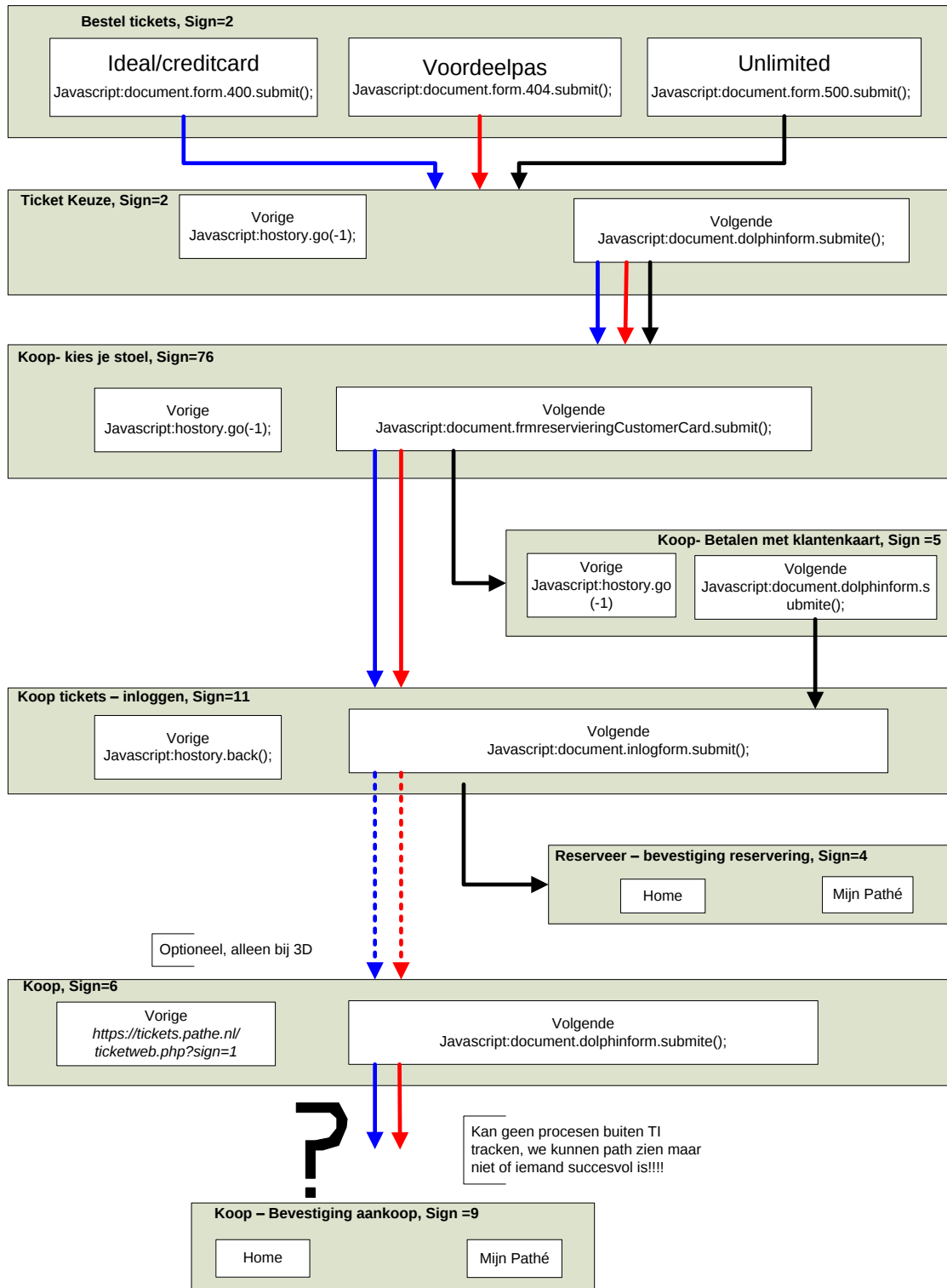
Vraag 3: Is het mogelijk om Timestamps te plaatsen binnen het proces

Meneer Koreis liet ons weten dat er al timestamps in de DB worden opgeslagen van moment dat mensen TI omgeving verlaten en weer terug komen. De timestamp van het moment dat iemand binnen TI begint wordt in het werkgeheugen opgeslagen en niet in de Database. Met een beetje doorvragen blijkt de transactie tijd wel te achterhalen bij voltooide aankopen.

Vraag 4: Time-outs verhogen en het risico daarvan

Martin geeft aan dat doorlooptijd gemeten wordt en dat er een overzichtsrapport is van de doorlooptijden van aankopen. De time-out is een algemene. De timer heeft in het verleden op 40 minuten gestaan maar omdat dat problemen gaf is de timer veranderd. Meneer Koreis vermeldde dat van de 3% refunds 80% te danken is aan de iDeal betalingen waarbij mensen niet de redirect gebruiken en er dus gewacht moet worden op de notify van RBS. De resterende mensen doet er gewoon langer over dan 15m.

B4 Eventtracking bestelproces website



B5 Verslag ATM host Pathé Arena

Pathé Arena, Pathé, Amsterdam

Datum: 23-2-2011 tijd:18:00 tot 21:00

Een avond deel gewerkt in Pathé Arena als ATM host. De functie van de ATM host is de gast assisteren bij het gebruik van de ATM. Ik kreeg Pathé werkkleding en mocht de vloer op. Gelukkig was er al een collega bij de ATM's hij kon mij even snel de top 5 problemen wijzen en hoe ik daarop moest handelen. Als ik iets tegenkwam waar ik geen raad mee wist kon ik hem ook altijd aanspreken. De dingen die mij het meest opvielen zal ik noemen.

- 1x nieuwe IOS app gezien op een iPodtouch
- 1x gast die zei dat ze toch liever kaartjes bij ATM kocht dan via de IOS app i.v.m. het prijs verschil. (80cent per kaartje+50cent transactiekosten)
- Als mensen met een print komen van een aankoop is dat 9/10 de print via het bevestigings scherm en dus niet via de e-mail
- Gasten met Blackberry's toetsen de barcode in die ze uit hun mail halen
- Veel mensen zijn verrast dat ze een plek kunnen kiezen
- Veel onduidelijkheid over de soorten kaarten. Met name over de normalen en reservings optie.
- Sommige sensoren in de ATM's gaan te snel op slaapstand, Mensen denken dat die dan kapot is, terwijl met een beweging dicht bij de sensor dit probleem doet verhelpen.

Tenslotte nog een rondleiding gehad bij de projectoren.

B6 Verslag Traffic Builders

F. Wesbonk, Traffic Builders, Almere

Datum: 13-3-2011 tijd: 13:00

Voor advies en ondersteuning naar Almere gereisd om daar een consult te krijgen over de mogelijkheden van Google Analytics (GA) bij het tracken van het bestelproces. Van te voren een aantal doelen opgesteld voor die dag.

- Funnels controleren
- Funnel advies
- Traject meting
- Optimalisatie meetpunten

Als eerste heb ik meneer Wesbonk laten zien hoe het proces in elkaar steekt en hoe de huidige funnels ingesteld zijn. Deze hebben we gecontroleerd en een kleine aanpassing in de expressie geplaatst.

Bij het controleren merkte Felipe op dat de huidige GA code verouderd is. Er is een nieuwe versie code. Deze nieuwe code ondersteunt meer functies. De nieuwe ontwikkelingen werken alleen op de nieuwe code. Dat Pathé niet de nieuwste code heeft staan maakt voor mijn proces niet uit. De huidige code ondersteunt genoeg functies en is prima geschikt voor conversie meting.

Om het probleem aan te pakken dat de eerste stap voor de verschillende kaarten het zelfde is stelde Felipe voor om virtueelpageview toe te passen. Hierbij wordt er een virtuele page gemaakt als er op een knop wordt gedrukt. Door deze methode kan een zelfde URL een unieke eigenschap krijgen. Deze eigenschap hebben we nodig om de verschillende proces te onderscheiden en te meten.

Meneer Wesbonk heeft me ook nog wat mogelijkheden van GA gezien die ik nog niet had gevonden of nog beter kon benutten.

Tenslotte nog wat informatie gekregen over andere programma's die klanten van Traffic Builders gebruikte. De programma's die genoemd werden waren Crazy Egg en Visueelweb Optimiser. Deze programma's waren voornamelijk beter in het meten van klik gedrag. De andere functies zitten ook in GA.

Concrete afspraken uit het bezoek:

- Voorstel: Bestaande code aanpassen voor virtueel pageview
- Informatie: voordelen nieuwe versie code & mogelijke kosten hiervan
- Benchmarks van soortgelijken bedrijven als Pathé

Aanpassing code en virtual pageviews

Pathé



Datum: 8 maart 2011

Versie: 1.0



Inhoudsopgave

1.1 Inleiding.....	4
1.2 Contactpersoon Traffic Builders.....	4
2. Aanpassing Google Analytics code.....	5
2.1 Google Analytics code.....	5
2.2 Link naar subdomain aanpassen.....	5
2.3 Virtual pageviews.....	6

1.

1.1 Inleiding

Dit document bevat een korte analyse van de website van Pathé met betrekking tot de web analytics implementatie van Google Analytics.

1.2 Contactpersoon Traffic Builders

Onderstaand treft u de contactgegevens van uw aanspreekpunt bij Traffic Builders voor vragen over dit meetplan aan.

Uw contactpersoon:

Naam: Felipe Wesbonk

Functie: Consultant Webanalytics, usability & conversie-optimalisatie

E-mail: felipe@traffic-builders.com

Tel.: 036-5374241

Fax.: 036-5354519



2. Aanpassing Google Analytics code

2.1 Google Analytics code

Om te zorgen dat cookies worden meegegeven naar het subdomain, waardoor er niet aparte bezoeken worden geregistreerd, dient de Google Analytics code aangepast te worden.

In de onderstaande code is ook rekening gehouden met het feit dat er crossdomein gemeten moet worden:

```
<script type="text/javascript">var gaJsHost = (("https:" ==  
document.location.protocol) ? "https://ssl." :  
"http://www.");document.write(unescape("%3Cscript src='" + gaJsHost + "google-  
analytics.com/ga.js' type='text/javascript'%3E%3C/script  
%3E"));</script><script type="text/javascript"> try {  
var pageTracker = _gat._getTracker("UA-693301-1");  
pageTracker._ setDomainName("\.pathe.nl") ;  
pageTracker._ setAllowLinker (true);  
pageTracker._trackPageview();  
} catch(err) {}</script>
```

De dikgedrukte regels zijn extra t.o.v. de huidige code.

2.2 Link naar subdomain aanpassen

De links naar tickets.pathe.nl dienen aangepast te worden, zodat de cookie meegegeven wordt en het bezoek als één bezoek geregistreerd blijft.

`<a href="https://tickets.pathe.nl"`

`onclick="pageTracker._link('https://tickets.pathe.nl'); return false;"></a>`

Ik heb nu de link tickets.pathe.nl gebruikt. Deze kan uiteraard verder uitgebreid worden met de benodigde directories en parameters.



2.3 Virtual pageviews

De wens is om de 3 verschillende ingangen van het bestellen/reserveren inzichtelijk te krijgen. Hiervoor dient een virtual pageview op de buttons gezet te worden. Het gaat om het volgende op tickets.pathe.nl:

Button 1: Betaal met Ideal of creditcard

De huidige code is:

```
<a class="btnBetaalOnline" href="javascript:document.form400.submit();"></a>
```

De nieuwe code moet worden:

```
<a class="btnBetaalOnline" href="javascript:document.form400.submit();"onClick="javascript:pageTracker._trackPageview('/tickets_bestellen/betalen/ideal_of_creditcard');"></a>
```



TRAFFICBUILDERS
SEARCH ENGINE MARKETING PROFESSIONALS

Button 2: Betaal met voordeelpas

De huidige code is:

```
<a class="btnBetaalKlantenkaart"
href="javascript:document.form404.submit();"></a>
```

De nieuwe code moet worden:

```
<a class="btnBetaalKlantenkaart"
href="javascript:document.form404.submit();"onClick="javascript:pageTracker._tr
ackPageview('/tickets_bestellen/betalen/voordeelpas');"></a>
```

Button 3: Bestellen met unlimited card

De huidige code is:

```
<a class="btnReserveerUnlimited"
href="javascript:document.form500.submit();"></a>
```

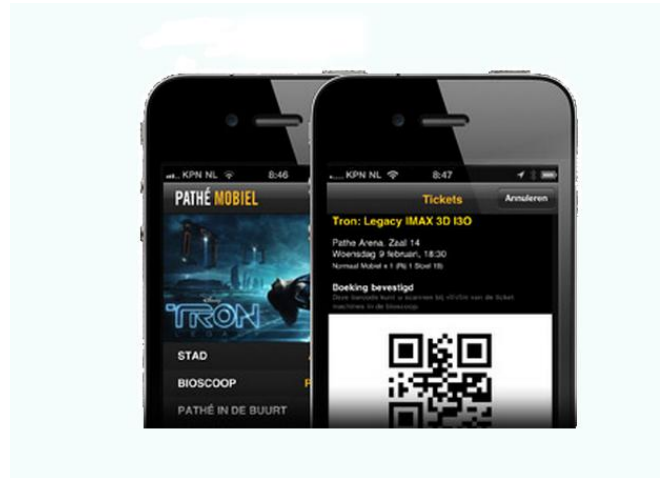
De nieuwe code moet worden:

```
<a class="btnReserveerUnlimited"
href="javascript:document.form500.submit();"onClick="javascript:pageTracker._tr
ackPageview('/tickets_bestellen/bestellen/unlimitedcard');"></a>
```



B8 Mobiel bestelproces ticketverkoop

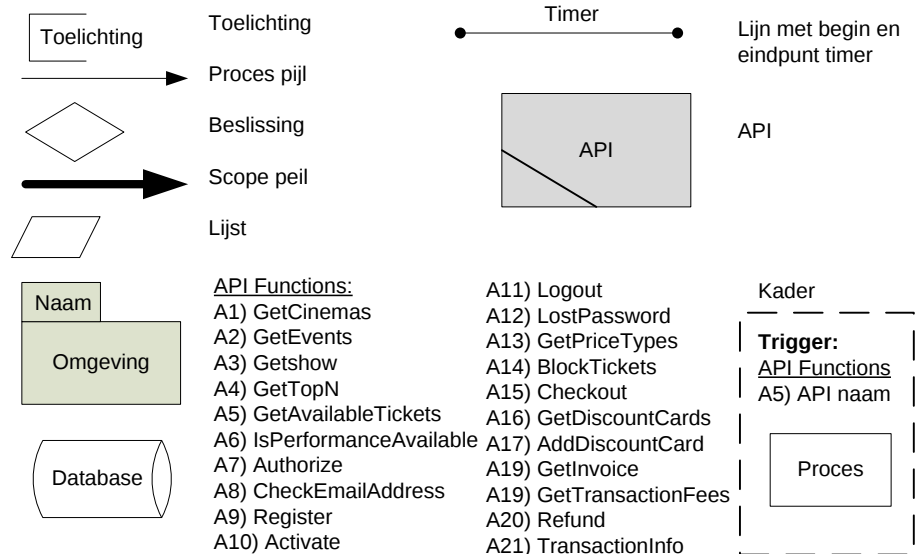
Procestekeningen



Versiebeheer

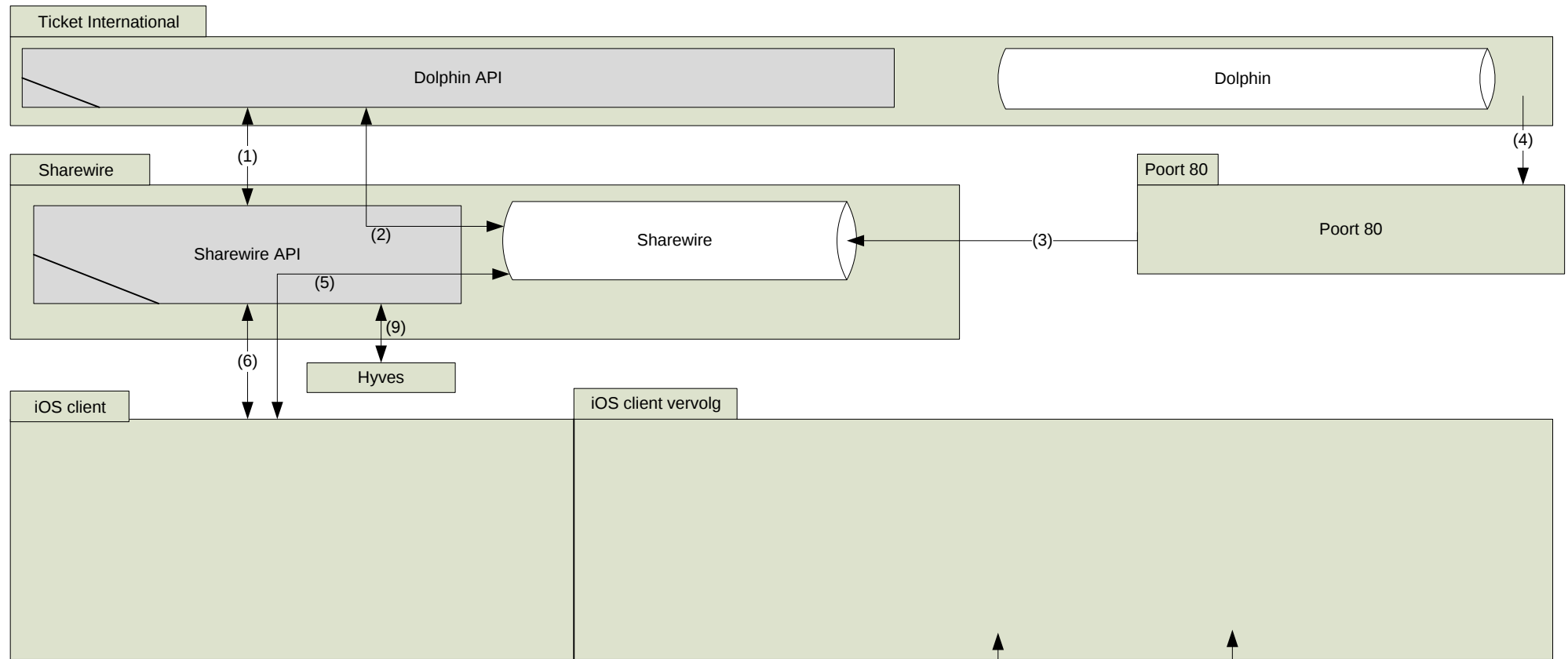
Page: 1	<u>Voorblad</u> Versie 1.0: 21-3-2011 Versie 1.1: 11-4-2011 Versie 1.2: 26-4-2011
Page: 2	<u>General flow</u> Versie 1.0: 18-3-2011 Versie 1.1: 11-4-2011 Versie 1.2: 26-4-2011
Page: 3	<u>iOS</u> Versie 1.0: 18-3-2011 Versie 1.1: 11-4-2011 Versie 1.2: 26-4-2011
Page: 4	<u>iOS vervolg</u> Versie 1.0: 25-3-2011 Versie 1.1: 11-4-2011 Versie 1.2: 26-4-2011

Legenda



Mobiel bestelproces ticketverkoop

general flow



Lijn beschrijving

- (1) Alle informatie naar en uit dolphin lopen via sharewire. (uitzondering film info vanuit Poort 80)
- (2) Cashed informatie van Dolphin to sharewire.
- (3) Verrijkte film info feed van poort 80 naar sharewire DB.
- (4) Filmfeed van Dolphin naar Poort 80.
- (5) Informatie die wordt opgevraagd vanuit de client. (cached)
- (6) Informatie die wordt opgevraagd vanuit de client.
- (7) Verbinding tussen client en PayPal.
- (8) Verbinding tussen client en Adyen.
- (9) Verbinding van client via sharewire API naar Hyves.

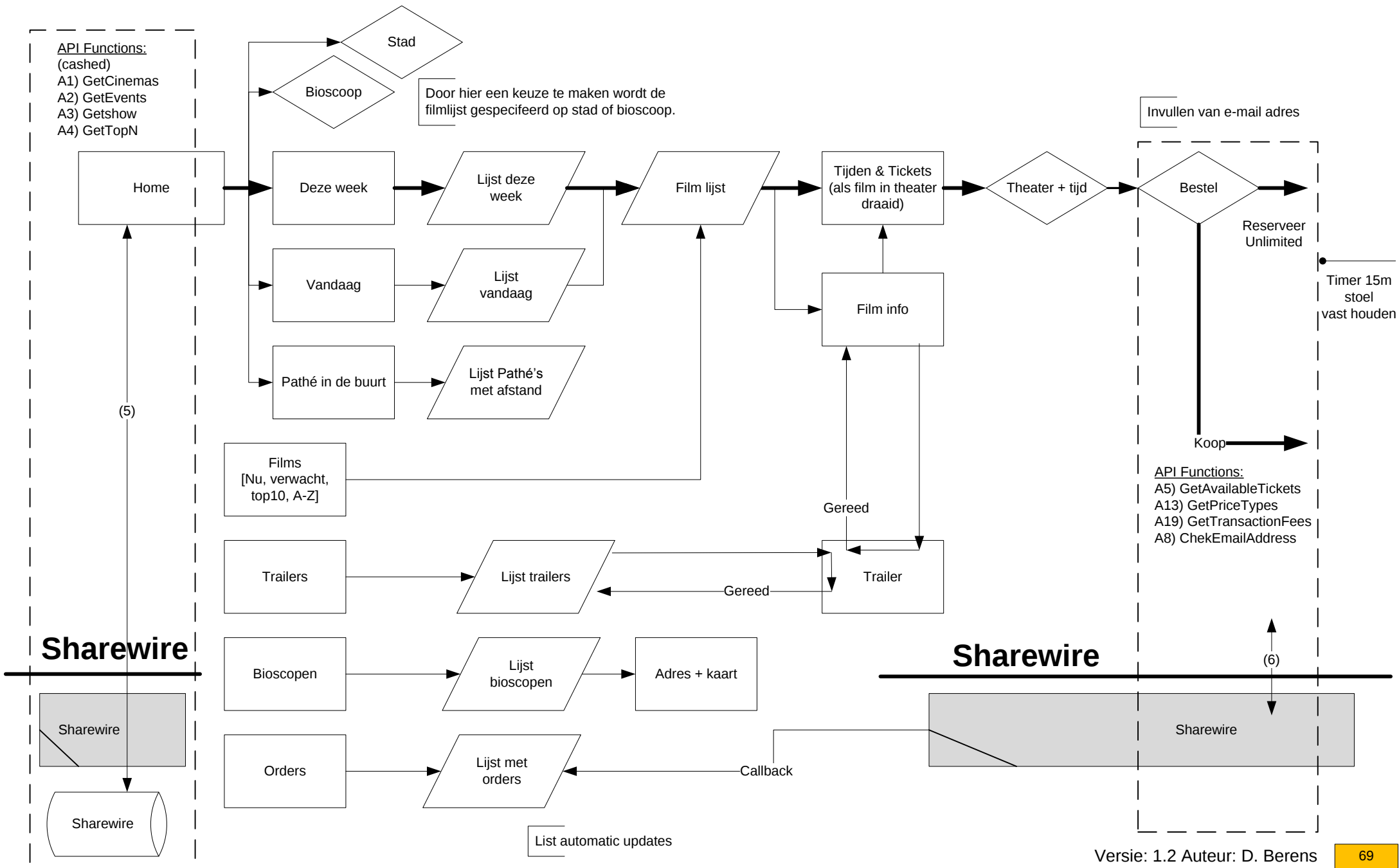
API Functions (cached):

- A1) GetCinemas
- A2) GetEvents
- A3) Getshow
- A4) GetTopN



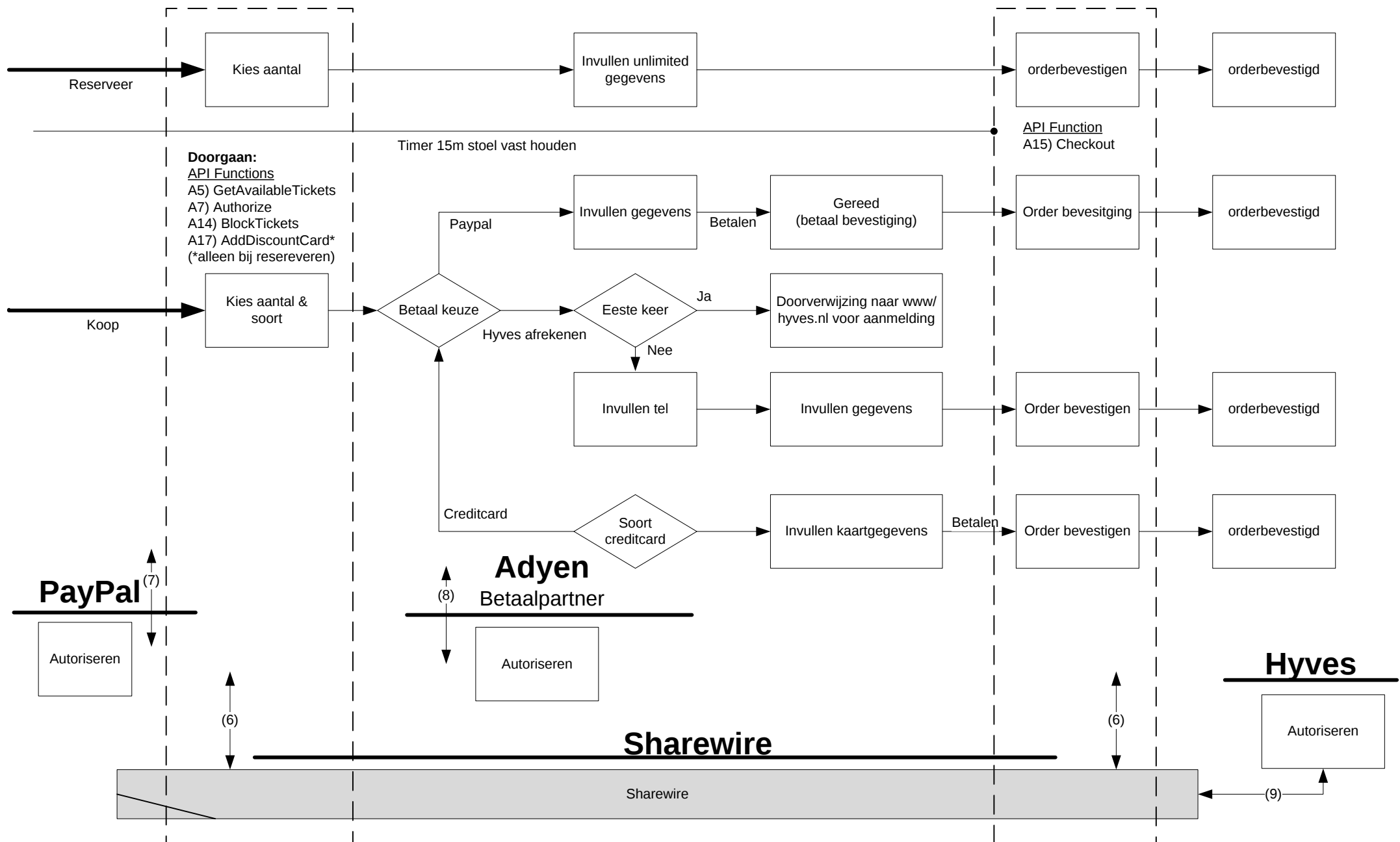
iOS client

Proces binnen applicatie



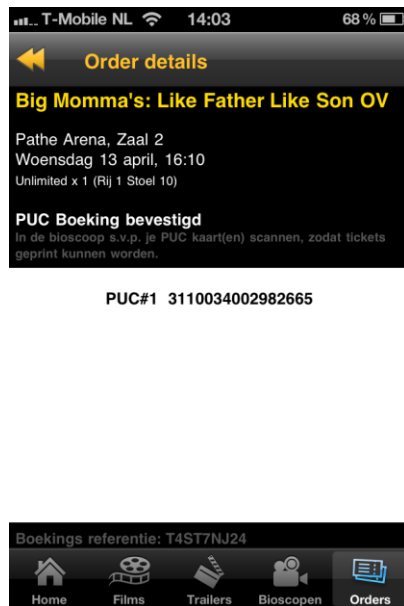
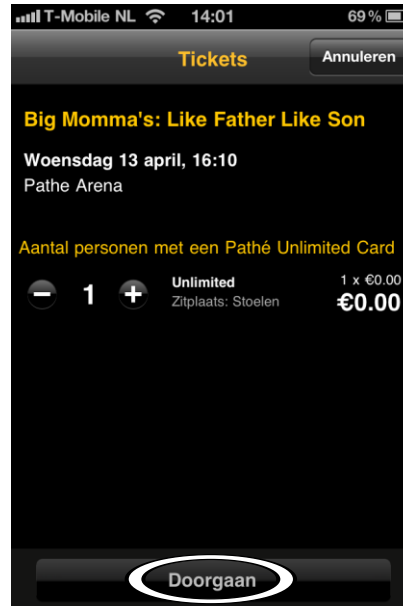
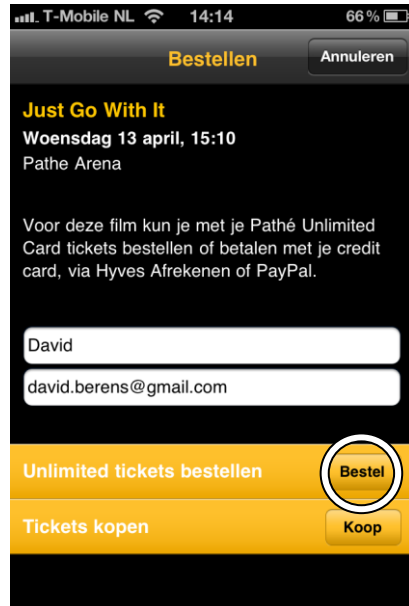
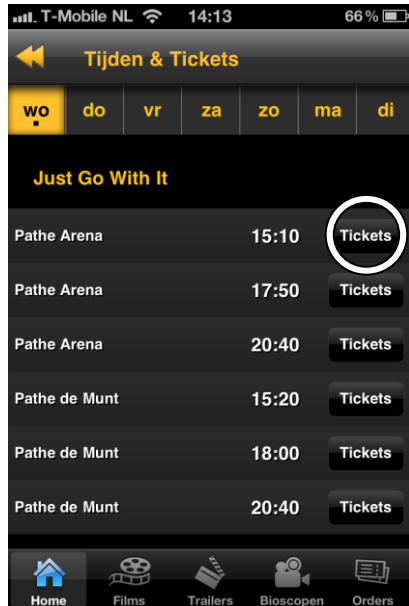
iOS client

Proces binnen applicatie



B9 Screenshots processtapen iOS

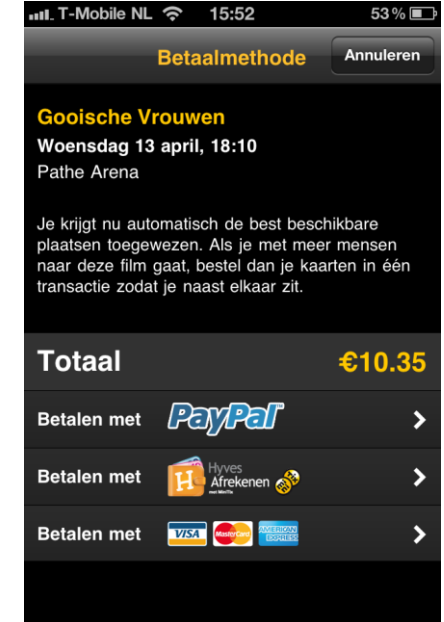
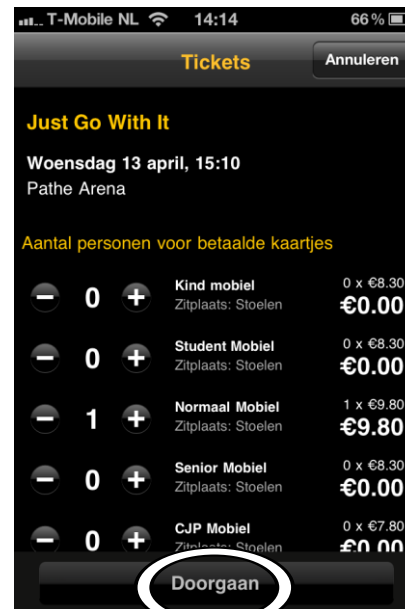
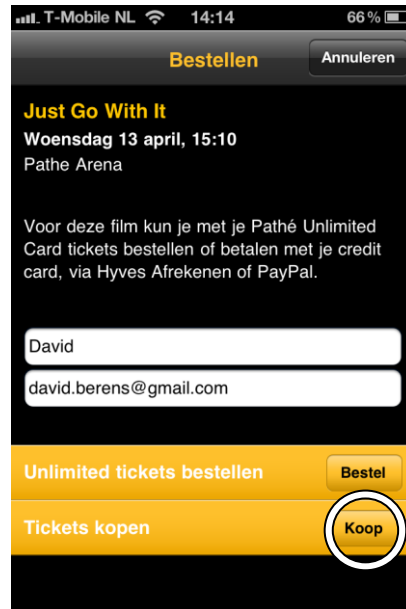
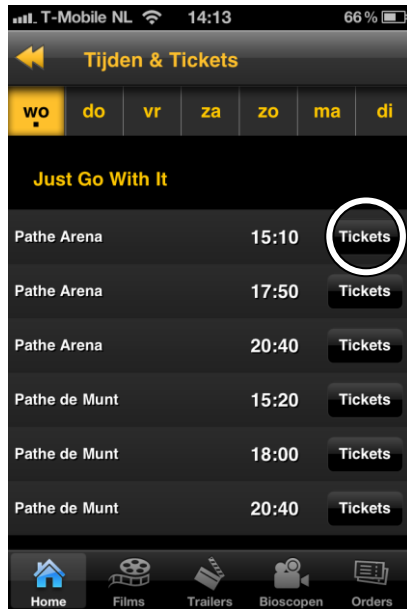
Reserveren met unlimited



Timer 15m
stoel
vast houden

B9 Screenshots processtapen iOS

Betalen algemeen



● ————— Timer 15m stoel vast houden —————

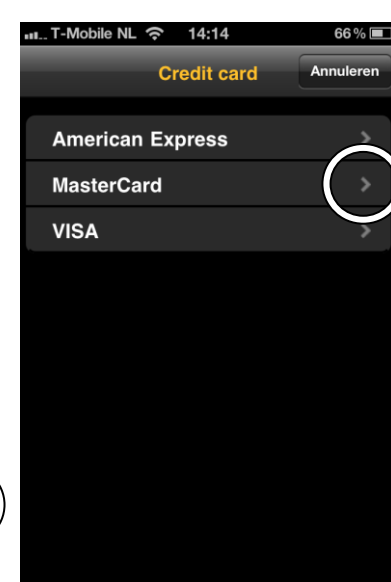
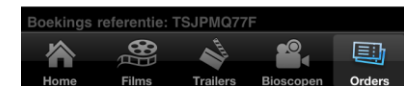
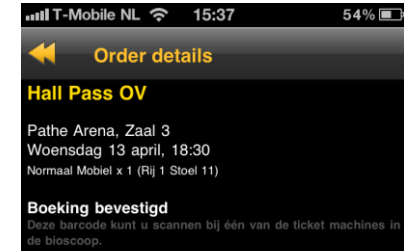
B9 Screenshots processtapen iOS

Betalen PayPal & Creditcard



Order bevestiging

Timer 15m
stoel
vast houden



Order bevestiging



B10 Verslag gesprek Sharewire

T. Mecci, Sharewire, Londen

Datum: 23-3-2011 tijd: 14:00 +1GT

Een aantal dingen waren mijn nog niet helemaal duidelijk. Dit gesprek had als doel wat dingen op te klaren. Van te voren een aantal vragen opgesteld om het gesprek te leiden.

- Timers & triggers in the proces
- Interaction between app and other domeins
- Some questions about the web rapport

Na een korte introductie van mijn werkzaamheden tot nu toe het vragenlijstje afgewerkt. Door doorvragen specifiek antwoord op een aantal technische details gekregen. Deze details zullen worden verwerkt in de nul-meting diagram van de iOS app.

Meneer Mecci is een vriendelijke Engelse programmeur. Hij bood aan om mijn tekening te reviewen waar ik zeker gebruik van ga maken.

B11 Daily log

Afkortingen:

TI: Ticket International

RBS: Royal Bank of Scotland

GA: Google Analytics

Dag	Datum	Werkzaamheden	Notities	(Opgeleverde) producten
Vr	14-1	Opstellen P.I.D.	Indeling meerdere malen moeten wijzigen, nu tevreden met inhoud. Maak gebruik van een P.V.A. van een afstudeer stagiaire van 2 jaar geleden.	Opmaak PID
Ma	17-1	Invullen PID	-	-
Vr	21-1	Invullen PID	-	-
Ma	24-1	Aanpassen PID	Bespreking PID 1.2 met Thomas	-
Vr	28-1	Google Analytics	Verkennen van Google Analytics rapport. Bespreking met M. Baars over datamodel	-
Ma	31-1	Google Analytics Crystal report	60% van het directe verkeer gaat naar de volgende onderdelen van de site. (20% film, 27% bioscoop, 13% agenda) uit deze date beslissing genomen om de scope van het proces naar deze onderdelen te richten.	Eerste opzet procestekening in Visio
Di	1-2	Proces tekenen	-	General flow 1.0 Poort 80 omgeving 1.0 Ticket International 1.0 RBS Worldpay 1.0
Wo	2-2	Proces tekenen Aanpassing PID	IT benaderd voor technische documentatie	General flow 1.1
Do	3-2	Proces tekenen Aanpassing PID	Laatste dingen aanpassen voor vrijdag. Besproken toekomstige Conference call Ticket International	General flow 1.2
Vr	4-2	Bespreking met Leen	1 ^{ste} plainarie vergadering met Leen over verwachtingen en activiteiten	General flow 1.3 PID 1.3 Poort 80 1.3 Ticket International 1.3 Ticket International 1.1 Worldpay Bank 1.3 Versiebeheer 1.1
Ma	7-2	Feedback Leen Documentatie Worldpay	Feedback verwerkt. Veel documentatie gelezen	PID 1.4 General flow ENG 1.0
Di	8-2	TI vragenlijst	TI zit in Duitsland, vragen zijn in het engels en moeten duidelijk en zijn.	Eerste opzet vragen TI
Wo	9-2	TI vragenlijst Begonnen opzet scriptie	Project ligt ff stil wachten op antwoorden. Werken aan scriptie indeling	Vragenlijst TI
Do	10-2	Scriptie Vergadering poort80	Gezocht naar voorbeelden en bezig met indeling. Bij Poort80 popcornmeter vergadering geweest.	Eerste opzet Scriptie
Vr	11-2	Verwerking Feedback van M. Baars Daily Log	M. Baars contact persoon binnen Pathe voor IT heeft een aantal antwoorden gegeven en wat feedback geleverd. Feedback moet worden nagelopen en in proces tekeningen worden aangepast. Nieuwe layout daily log. Oude werd te groot, te veel rijen.	Daily Log v2
Ma	14-2	Verwerking feedback	Procestekeningen aangepast	Nieuwe versies procestekeningen
Di	15-2	Scriptie	Veder met scriptie, mail contact over uitgangssituatie. Conference call is gepland. Nieuwe pathé app gelanceerd.	
Wo	16-2	Scriptie Confrence call TI	Opdracht definitie ombouwen to vraag Bespreking Thomas antwoorden van TI/RBS Vorbereiding op conference call Denken aan KPI's voor rapport	
Do	17-2	Confrencecall Verslag call	Confrence call waarna ik een klein verslagje heb gemaakt en wat kleine tekening aanpassingen	Verslag conference call
Vr	18-2	Microfoonflag+plop	Voor Nafesa beetje op onderzoek geweest naar mogelijkheden hiervan.	
Ma	21-2	Signs bekeken	Signs bekeken, revisie op procestekening	

Di	22-2	Funnels plaatsen. Nulmeting rapport.	Met Thomas funnels plaatsen aan de hand van de sign info. Starten met analyse document voor Pathe waarin de nul analyse moet worden beschreven.	
Wo	23-2	1h crystal report Atm service medw	Smiddags naar kantoor gekomen voor de afspraak met Michel voor crystal report. Daarna wa gegeten en naar Pathé Arena gegaan om een avond mee te draaien als atm host.	
Do	24-2	Verslagje Arena Bekijken resultaat Funnels Info voor event traking Leen	Resultaat funnels levert niet de goede waarde omdat het begin punt niet verschilt. Op onderzoek wat er mogelijk is met event tracking	
Vr	25-2	Event tracking	Proces uit tekenen met functies van website	
Ma	1-3	Event tracking Pid feedbackverwerking Onderzoeksvraag Deelvragen	Zowel funnels als eventtracking hebben moeite met het registreren van het proces. Funnels: start URL niet identiek Event tracking: mist de link om events aan elkaar te koppelen en te linken! Bespreking met trafic builders voor feedback google analytics opzetten.	PID 1.6
Di	2-3	Google funnels Mail Trafficbuilders	Bezig geweest met firebug aan de hand van www.kittuk.com	
Wo	3-3	Scriptie / onderzoeksvraag	Opstellen van onderzoeksvraag	
Do	4-3	Scripte / Onderzoeksvraag Sequentie diagram	Per mail van leen te horen gekregen dat onderzoeksvraag "(veel) beter" is en dat ik er mee kan doorgaan. De ochtend gebruikt om een sequentie diagram te maken. Digram schoot doel voorbij. Heb het niet veder uitgewerkt	
Vr	5-3	Voorbereid Traffic Builders	Aantal vragen op paier gezet en uitgewerkt.	
Ma	7-3	Traffic Builders, Almere	Zie bijlage verslag van deze externe afspraak	
Di	8-3	Verslag Traffic Builders Virtuele page view Analyse Swot's	Verwerken van verslag in scriptie. Kijken naar virtuele page view met GA. Aantal swots gemaakt voor "mijnPathé	VerslagTtraffic Builders
Wo	9-3	Analyse	Ridirect figuur. onderzoek waar Mijn pathe voor wordt gebruikt. Stoeltimer figuur.	
Do	10-3	Nieuw bureau Overleg Thomas	Rond het middag uur een overleg met Thomas over huidige gang van zaken.	
Vr	11-3	Kasten indelen Analyse	Er werden kasten geplaatst. Kantoor opgeruimd en verder ingericht. Nog veder aan analyse gewerkt.	
Ma	14-3	Docs gemaild Leen Meubels tuschinski	Door het verplaatsen van Leen van de afspraak van vrijdag alle documenten opgestuurd. Laatste gedeelte van middag wat meubels inelkaar gezet in Tuschinski.	
Di	15-3	Bekijken TI oplossing Analyse Mail contact met TI	TI heeft gekeken naar mogelijkheden stoel timer. Er zal een aanpassing komen in de code bij de integratie van die nieuwe betaalpartner Adyen. Met behulp van Martin nog wat dingen te weten gekomen over de variable \ tokens.	
Wo	16-3	Mobiele proces beken Feedback PID verwerkt	Schets gemaakt	P.I.D. 1.7
Do	17-3	Analyse ticket keuze	Bij de kassa en de ATM's kan je verschillende kaarten in 1 keer bestellen. Via de website kan dit niet.	
Vr	18-3	Bespreking Thomas Eerste analyse mobiel proces.	Besproken om te rescope en het mobiele proces ook in de analyse mee te nemen. Laatste dingetjes voor PID en handtekeningen	
Ma	21-3	PID ingeleverd Proces tek Iphone app	S'ochtens PID ingeleverd op school. Proces tekening	
Di	22-3	Analyse GA raport events	Week report over trailers gemaakt en wordt wekelijks naar Naf & Marco gestuurd.	
Wo	23-3	Analyse Call with Sharewire	Call met sharewire verliep goed binnen 20m een duidelijk beeld gekregen. Geen documentatie van de app aanwezig wel van Dolphin API. Deze meteen opgevraagd.	
Do	24-3	Rescoping overleg Betreking mobiel Scriptie Indeling analyse	Na telefoon gesprek gister aanpassing scop besprokken. Het gaat om de laatste versie van iOS app. Scriptie aanpassingen. Indeling analyse aangepast.	Analyse 2.0 (nieuwe indeling)
Vr	25-3	Analys	Veder gegaan met analyse. Tevereden over nieuwe indeling	
Ma	28-3	Afrond nul meting website Analyse iOS Mijn Pathe data	Bespreking met thomas over laatste feedback ronde schema nul-meting website	

Di	29-3	Proces schema's finale	Aan de hand van Thomas zijn feedback de laatste correcties gedaan aan de proces diagrammen. Hiermee komt de nul meting fase tot een einde	Versiebeheer 1.4 General flow 1.5 Poort 80 1.5 Ticket InternationalA 1.6 Worldpay, Bank 1.5 Ticket International B1.4
Wo	30-3	Mail poort 80 infrastructuur Rapport dimensies crystal	Om achter de infrastructuur van de website te komen remco gemaild. Om data betreffende "Mijn Pathé" te krijgen een verzoek naar de business analist gestuurd.	
Do	31-3	Analyse oorzaak knelpunt	Verder gegaan met analyse.	
Vr	1-4	Analyse aanbeveling Data tickets vs mijn pathe	Verder gegaan met analyse. Daarnaast account aantalen vergeleken met reserveringen en aankopen. Google geregistreerd 3,5% minder aankopen dan werkelijkheid.	
Ma	4-4	Analyse	Verder gegaan met analyse.	
Di	5-4	Analyse / aanbeveling Vragen Leen	Verder met analyse. Daarnaast vragen voor Leen voorbereiden. Afspraak om 16:15 in Utrecht.	
Wo	6-4	Analyse Scriptie Vergadering internet	Infrastructuur laten vallen, aanbeveling nieuwe dingen aanhalen. Op advies van Leen. Bij de scriptie Prince laten waren en chronologische beschrijving van werkzaamheden.	
Do	7-4	Nul meting iOS Kosten & baten Slopen infrastructur		
Vr	8-4	Voorwoord, inleiding Conclusie		
Ma	11-4	START REVISEREN	Uitgeprint, gestreept, aangepast, ligt nu bij mam	Analyse 2.1
Di	12-4	Voortga. gesprek Thomas Scriptie		
Wo	13-4	Feedback analyse mam Opsturen Thomas	Correcties doorvoeren. Opgestuurd naar Thomas.	
Do	14-4	Scriptie	Kijken naar indeling en beginnen met beschrijving chronologische werkzaamheden	
Vr	15-4	Scriptie	Beginnen met werkzaamheden	
Ma	18-4	Scriptie, werkzaamheden Nulmeting iOS		1.2 versie
Di	19-4	Scriptie		
Wo	20-4	Paaslunch Scriptie Nul meting iOS		
Do	21-4	Scriptie controlen Op sturen naar Leen	Scriptie en bijlagen gespitst	
Vr	22-4	Goede vrijdag		
Ma	25-4	2 ^{de} paasdag		
Di	26-4	Scriptie Nul-meting iOS Mijn Pathé		
Wo	27-4	Analyse rapport Scriptie	Verwerking van "Mijn Pathé" data in analyse Toevoegen van deelvragen	
Do	28-4	Scriptie indeling Laatste feedback analyse Analyse	Scriptie indeling aangepast Feedback van Thomas gekregen Management samenvatting & mijn pathé gedeelte afgemaakt.	
Vr	29-4	SCRIPTIE!!! Analyserapport	Heel eind verder met scriptie. Analyserapport voor laatste keer naar thomas	Analyse versie 2.3
Ma	2-5	Analyserapport Scriptie	Feedback thomas verwerkt Scriptie indeling afronden om op te sturen	Analyserapport 2,4
Di	3-5	scriptie	Scriptie naar Leen gestuurd, 6 dagen te geven voor feedback.	
Wo	4-5	Vrij		
Do	5-5	Vrij		
Vr	6-5	Vrij		
Ma	9-5	Scriptie	Halve feedback van Leen ontvangen en verwerkt.	
Di	10-5	Scriptie	Scriptie	
Wo	11-5	Scriptie	2 ^{de} helf feedback ontvangen en verwerken.	Scriptie 2.4
Do	12-5	Scriptie + VOD	Laatste vernaderingen en uitprinten, marktverkenning VOD	
Vr	13-5	VOD		
Ma	16-5	Scripte	Feedback Marco verwerken	Scriptie 3.0
Di	17-5	VOD		
Wo	18-5	VOD		
Do	19-5	VOD		

Vr	20-5	Scriptie & bijlage		
Ma	23-5	Scriptie		
Di	24-5	VOD Scriptie	Bezoek bij KPN winkel voor VOD info van videoland. Na de middag laatste dingetjes aan scriptie. Bezig om alles netjes in 1 pdf te krijgen.	Scriptie 3.1
Wo	25-5	Scriptie	Opzet afstudeer presentatie	
Do	26-5	Scriptie	Printen	
Vr	27-5	Scriptie	Binden	
Ma	30-5			
Di	31-5			
Wo	1-6			
Do	2-6			
Vr	3-6			
Ma	6-6			
Di	7-6			
Wo	8-6			
Do	9-6			
Vrij	10-6			

2011

B12

Pathé
Theaters BV

D. Berens
1540214



[Project Initiatie Document]

In dit P.I.D. worden afspraken, planning en opleverresultaten besproken

Versie	Datum
1.0	14-01-2011
1.1	21-01-2011
1.2	24-01-2011
1.3	02-02-2011
1.4	07-02-2011
1.5	09-02-2011
1.6 Concept	10-03-2011
1.7 Als bijlagen	24-05-2011

Inhoudsopgave

Inleiding	81
1. Achtergronden	82
1.1 De organisatie	82
1.2 Vestigingen	83
1.3 Organogram	84
1.4 Projectachtergrond.....	84
2. Projectopdracht	85
2.1 Globale probleemomschrijving	85
2.2 Scope	85
2.3 Opdracht definitie.....	85
2.4 Probleemstelling	85
2.4.1 Deelvragen	85
2.5 Methode	85
2.6 Doelstellingen	85
3. Projectactiviteiten	86
4. Projectgrenzen	87
4.1 Bereik	87
4.2 Uitsluitingen	87
4.3 Beperkingen	87
4.4 Aannames.....	87
5. Producten & resultaat	87
6. Kwaliteit	87
5 Project organisatie.....	88
Projectleden	88
Communicatie met bedrijfsbegeleider	88
Communicatie met schoolbegeleider	88
8. Planning.....	89
9. Risico's	89
Interne risico's.....	89
Haalbaarheid	89
Kwaliteit	89
Aanwezigheid	89
Extern risico's.....	89
Politiek	89
Afhankelijkheden	89
10. Bijlage	89

Inleiding

In dit P.I.D. kunt u een uitgebreide beschrijving vinden van wat ik de komende tijd ga doen en hoe ik dit ga aanpakken. Daarnaast is er achtergrond informatie van bedrijf en project toegevoegd. Dit P.I.D. geldt tevens als bijlage voor het afstudeercontract.

1. Achtergronden

1.1 De organisatie

Pathé Nederland

Pathé is de grootste bioscoopexploitant van Nederland. Er zijn Pathé bioscopen in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Scheveningen, Utrecht, Groningen, Eindhoven, Helmond, Breda, Delft, Tilburg en Maastricht. Pathé heeft in 2009 de MustSee en Minerva bioscopen overgenomen, die langzaam aan een Pathé uitstraling zullen meekrijgen. De bioscopen van Pathé herbergen meer dan 25.000 stoelen en er werken ongeveer 1.000 mensen. In 2008 bezochten ruim 8,6 miljoen mensen de Pathé-bioscopen, hetgeen 37% is van het totaal aantal bioscoopbezoekers in Nederland. Pathé is zeer actief binnen de filmbranche en organisator van (Koninklijke) premières en feesten. Een aantal grote filmfestivals worden door Pathé ondersteund. Pathé is daarnaast sponsor van de Nederlandse Film en Televisie Academie.

Pathé Internationaal

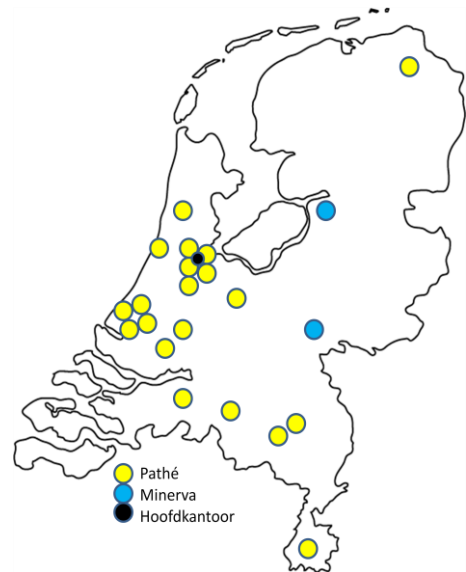
Pathé maakt onderdeel uit van het Europalace/Pathé-concern in Frankrijk. Het moederbedrijf schrijft al meer dan honderd jaar filmgeschiedenis en is uitgegroeid tot een belangrijke Europese speler in de filmbranche. In deze snel groeiende industrie heeft Pathé bewezen een sterke marktspeler te zijn die continue op nieuwe ontwikkelingen als digitale projectie en 3D inspringt.

Pathé is binnen de filmbranche niet alleen actief in bioscoopexploitatie maar ook als producent van diverse groot uitgebrachte films, als filmdistributeur en als eigenaar van filmrechten.

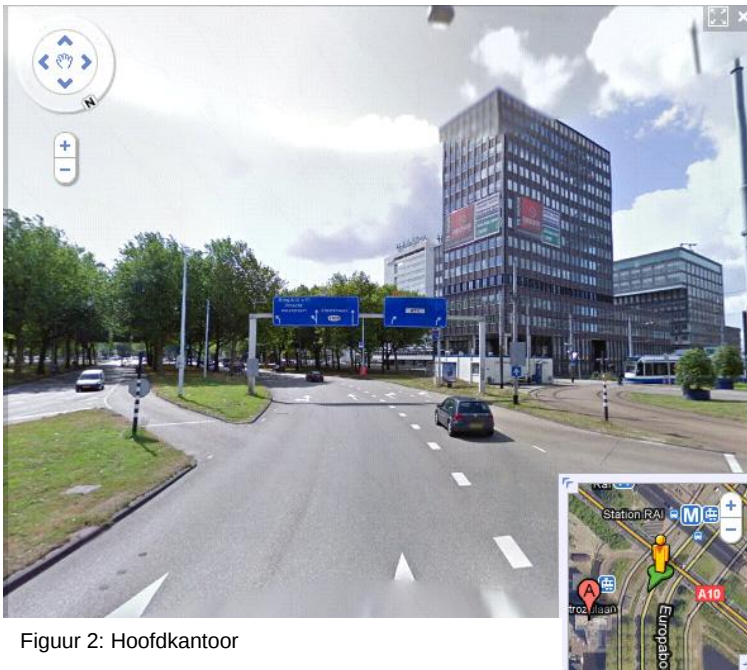
1.2 Vestigingen

Pathé heeft 22 bioscopen door heel Nederland. Op figuur 1 zijn de bioscopen en het hoofdkantoor in een ticket aangegeven. De twee blauwe bolletjes zijn Minerva bioscopen die nog naar de Pathé stijl moeten veranderen. Minerva is in 2010 overgenomen. Het hoofdkantoor is met een zwart bolletje aangegeven.

Het hoofdkantoor is gevestigd in een kantoortoren op de Barbara Strozzi laan te Amsterdam. Dit is nog geen 5 minuten lopen van station Amsterdam RAI. Van de 13 etages gebruikt Pathé de 13^{de} en een gedeelte van de 4^{de}. Er werken $\pm$ 45 mensen. Vanuit het hoofdkantoor wordt er ondersteuning en sturing geboden voor de bioscopen, intern "theaters" genoemd.



Figuur 1: Vestigingen in Nederland

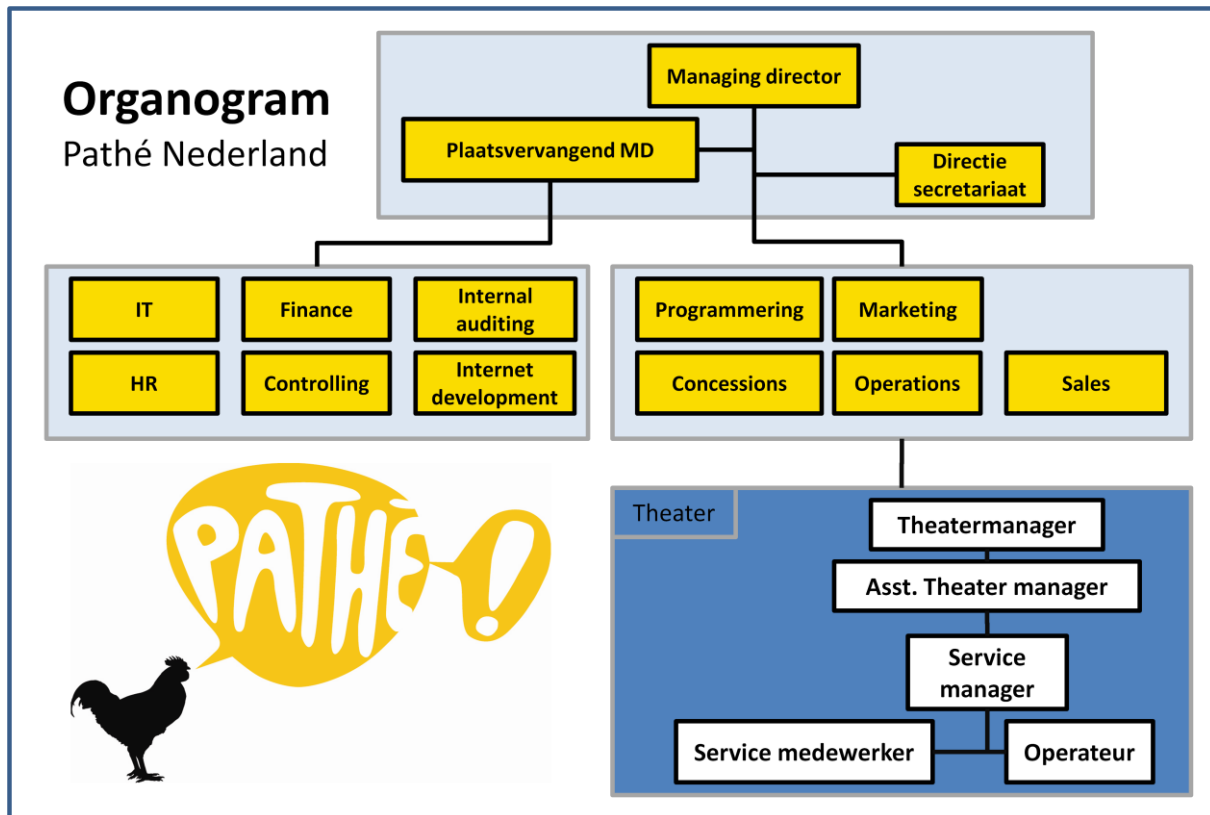


Figuur 2: Hoofdkantoor



1.3 Organogram

Bij Pathé zijn er twee organisatie structuren te vinden. Namelijk de organisatie binnen één theater en binnen het hoofdkantoor. Het hoofdkantoor heeft een aansturende en ondersteunde rol bij de theaters. In figuur 3 heb ik getracht deze in één figuur weer te geven.



Figuur 3: Organogram

1.4 Projectachtergrond

Pathé heeft de laatste jaren goed geïnvesteerd in de website Pathé.nl. Sinds 2008 is de afdeling Internet development in het leven geroepen. Vanaf 2006 kunnen bezoekers kaarten bestellen via de website. Vanaf 2008 is het niet meer mogelijk om via de website kaarten te reserveren. Uit tabel 1 is duidelijk te maken dat er een enorme groei is in het gebruik van de website en de mobiele applicatie. Het bestelproces van kaarten kopen via Pathé.nl moet onder de loep genomen worden omdat Pathé denkt dat er ruimte voor verbetering is binnen het bestelproces. Daarnaast zitten er een aantal haken en ogen aan het proces wat kan leiden tot een retour procedure of het niet volledig afronden van het koopproces.

Tabel 1: achtergrond informatie website & Mobiel

Jaar	Unieke bezoekers Gem. per maand	bezoekers Gem. per maand	Pagina weergaves Gem. per maand	Mobiele users	Verkochte tickets via website
2007	593.542	1.037.849	9.034.004	2.239	-
2008	666.062	1.161.035	9.142.922	26.411	15.786
2009	898.591	1.548.733	12.122.660	81.038	288.282
2010	1.376.865	2.296.487	15.025.860	117.471	563.168

In de update van 15 februari is het ook mogelijk om kaarten te kopen via de mobiele applicatie. De twee processen zijn heel verschillend. De taak aan mij om mij te verdiepen in de website variant.

2. Projectopdracht

2.1 Globale probleemomschrijving

Door een combinatie van meer ticketverkoop en een bestelproces met een aantal haken en ogen heeft Pathé de behoefte aan een analyse betreffende het bestelproces van hun website. Ze zijn op zoek naar veranderingen die pre-sale moet stimuleren. Hierbij moet er worden gekeken naar het gastgedrag en de gebruiksvriendelijkheid die betrekking hebben op het bestelproces.

2.2 Scope

Tijdens deze opdracht zal ik de scope richten op het onlinebestelproces van tickets via de website. Binnen dit proces richt ik mij op de conversie verhogende factoren. Het mobiele proces valt hier buiten.

*conversie: Het percentage van gasten die het gehele proces doorlopen en daarmee dus een ticket kopen. Conversie kan ook per proces stap worden gemeten.

2.3 Opdracht definitie

Pathé heeft behoefte aan een analyse van het onlinebestelproces van tickets via de website, concrete aanbevelingen om de conversie* van online ticket verkoop te verhogen en te monitoren. In dit proces wordt specifiek gekeken naar het gebruiksgemak voor de bezoeker en de technische communicatie tussen verschillende systemen die bij het bestelproces betrokken zijn.

2.4 Probleemstelling

Welke negatieve factoren binnen het online bestelproces van tickets via www.pathe.nl hebben invloed op de conversie van tickets?

2.4.1 Deelvragen

- Welke processen gaan technisch niet goed?
- Welke processen kunnen zijn niet efficiënt voor de gast?
- Welke aanpassingen zullen op korte termijn het effectiefst zijn?
- Welke aanpassingen zullen op lange termijn het effectiefst zijn?

2.5 Methode

Projectmatig werken:

- Prince 2 methode
- Stroom diagrammen in Microsoft Visio

2.6 Doelstellingen

- Conversie verhogen.
 - Nul-meting van proces in kaart brengen
 - Het proces voorzien van meetpunten
 - Gebruiksvriendelijkheid verhogen
 - Knelpunten identificeren
- Rapporten creëren in Google Analytics betreffende de conversie aan de hand van funnels (figuur 4) of trajectmetingen.
- Concrete aanbeveling.



3. Projectactiviteiten

- Project initiatie document [stage 1]
- Nul-meting online bestelproces tickets[stage 2]
 - ❖ Proces
 - Proces stappen
 - Doorlooptijd “ Time to fly ”
 - ❖ Ondersteunende systemen
 - Welke systemen
 - Reactietijd
 - Pull / Push info
 - Triggers
 - Timers
- Meetpunten binnen proces plaatsen [stage 3]
 - ❖ Meetpunten creëren
 - ❖ Trackers voor Google Analytics plaatsen
 - ❖ Trackers testen
- Rapport binnen Google Analytics opstellen [stage 4]
 - ❖ Funnels instellen
 - ❖ Event tracking
- Verzamelen resultaten/bevindingen [stage 5]
 - ❖ Resultaten/bevindingen vergelijken
- Analyse online bestelproces tickets [stage 6]
 - ❖ Conversie
 - ❖ Factoren
- Aanbeveling [stage 7]
 - ❖ Effectiviteit rankschikking
- Scriptie
 - ❖ Concept schrijven
 - Titelblad, voorwoord, inhoudsopgaven
 - Management samenvatting
 - Achtergrond informatie
 - Probleemstelling en opdracht beschrijving
 - Uitgangssituatie
 - Producten & analyse
 - Oplossing/ aanbeveling
 - Beschrijving van aanpak en motivering
 - ❖ Concept bespreken met beide begeleiders
 - ❖ Feedback verwerken in definitieve versie
 - ❖ Inleveren scriptie
- Eindpresentatie
 - ❖ Achtergrond
 - ❖ Probleemstelling en opdracht beschrijving
 - ❖ Onderzoekresultaten
 - ❖ Aanbeveling
 - ❖ Conclusie

4. Projectgrenzen

4.1 Bereik

- De project periode loopt van 31 januari tot 27 mei 2011.

4.2 Uitsluitingen

- Door omstandigheden binnen het project zouden projectactiviteiten kunnen veranderen of worden aangepast. De grote lijn zal altijd behouden blijven.

4.3 Beperkingen

- Afhankelijkheden van externe partijen maken sommige communicatie lijnen lang en formeel. Hierbij moet worden gedacht aan Ticket International in Duitsland, betaalpartners RBS & Adyen en Poort80.

4.4 Aannames

- De afstudeerder zal de planning van het project niet in gevaar brengen.

5. Producten & resultaat

- Project initiatie document [stage 1]
- Nul-meting online bestelproces tickets [stage 2]
- Meetpunten binnen proces plaatsen [stage 3]
- Rapport binnen Google Analytics opstellen [stage 4]
- Verzamelen resultaten/bevindingen [stage 5]
- Analyse online bestelproces tickets [stage 6]
- Aanbeveling [stage 7]

6. Kwaliteit

De kwaliteit van de werkzaamheden ga ik waarborgen door tussentijds de producten te laten controleren door mijn bedrijfsbegeleider. Er zullen wekelijkse besprekingen en deadlines worden gepland. Tijdens de besprekingen is er de mogelijkheid voor feedback en kan ik mijn toekomstige acties bespreken.

Om de kwaliteit van documenten richting school te waarborgen zal ik concept verslagen naar mijn schoolbegeleider sturen. Na het verwerken van mogelijke feedback zal ik de documenten officieel opleveren naar school.

5 Project organisatie

Projectleden

In dit project zitten de hieronder beschreven personen.

Afstudeerder/student

Naam:	David Berens
Studentnummer	1540214
E-mailadres	David.berens@gmail.com David.berens@pathe.nl
Telefoonnummer	06 24403134
beschikbaarheid	Fulltime (9:00 - 16:30)
Verantwoordelijkheden	De student is verantwoordelijk voor de voortgang van het afstudeerprojecten de inhoud van de op te leveren documenten.

Docentbegeleider

Naam:	Leen Roeleveld
E-mailadres	Leen.roeleveld@hu.nl
Telefoonnummer	06 53991213
beschikbaarheid	Leen is per mail en telefoon te bereiken. Dit omdat hij par-time docent is en andere verplichtingen door het land heeft.
Verantwoordelijkheden	Begeleidt en beoordeelt de student tijdens het afstuderen en treedt bij de afstudeerzitting op als 1 ^{ste} examinerator.

Bedrijfsbegeleider

Naam:	Thomas van de Weerd
E-mailadres	Thomas.vandeweerd@pathe.nl
Telefoonnummer	020 5751871 06 24395251
beschikbaarheid	Fulltime (9:00 – 16:00) m.u.v. vrijdag
Verantwoordelijkheden	De afstudeerder tijdens het afstudeertraject te ondersteunen en aan het einde van het project te beoordelen.

Communicatie met bedrijfsbegeleider

Doormiddel van wekelijkse vergaderingen, mail en het bezoeken op zijn werkplek zal ik mijn werkzaamheden communiceren met mijn bedrijfsbegeleider.

Communicatie met schoolbegeleider

Door gebruik te maken van het medium e-mail hou ik mijn schoolbegeleider op de hoogte. De schoolbegeleider zal ook een bezoek aan Pathé brengen. En verder een aantal gesprekken gedurende de afstudeer periode voeren met de afstudeerder.

8. Planning

- 10-01-2011 Start stage 2
- 11-01-2011 Schrijven P.I.D.
- 01-02-2011 Inleveren Project initiatie document [stage 1]
- 01-02-2011 Nul-meting online bestelproces tickets [stage 2]
- 01-03-2011 Meetpunten binnen proces plaatsen [stage 3]
- 15-03-2011 Rapport binnen Google Analytics opstellen [stage 4]
- 08-04-2011 Verzamelen resultaten/bevindingen [stage 5]
- 15-04-2011 Analyse online bestelproces tickets [stage 6]
- 16-05-2011 Aanbeveling opleveren [stage 7]
- 27-05-2011 Einde stage
- 13-06-2011 Presenteren van afstudeerperiode

9. Risico's

Interne risico's

Haalbaarheid

Dit project is goed haalbaar door een planning met duidelijke deadlines en ruimte voor uitloop.

Kwaliteit

Door het project in stages op te delen bewaar ik de kwaliteit. Elke stage moet worden goedgekeurd voordat ik verder ga met de volgende. Door wekelijks overleg wordt de kwaliteit en de voortgang bewaakt.

Aanwezigheid

De student is zelf verantwoordelijk voor de aanwezigheid. Bij langdurige afwezigheid zal contact worden gezocht met de docentbegeleider. Verder zullen de algemene Pathé regelingen gelden.

Extern risico's

Politiek

Met dit project zijn er geen tegenstrijdige belangen die politieke hindernissen kunnen veroorzaken. Wel is het zo dat de afdeling IT minder prioriteit stelt aan dit project dan afdeling Internet.

Afhankelijkheden

In dit project heb ik ondersteunde hulp nodig van de afdeling IT en externe partijen. Deze collega's en partijen zouden hindernissen kunnen vormen bij de planning van dit project.

10. Bijlage

- Contract afstudeeropdracht

Contract afstudeeropdracht

Instituut voor ICT
Nijenoord 1,3552 AS, Utrecht



Datum:

Student:

Naam:

Opleiding:

Variant:

Adres:

Postcode / woonplaats:

Telefoonnummer privé:

E-mailadres:

Afstuderen in:

David Berens

Bedrijfskundige informatica

Voltijd

Wijsmullerstraat 42

2807 RZ Gouda

06 24403134

David.berens@gmail.com

Juni, 2011

Bedrijf:

Naam:

Adres:

Postcode / woonplaats:

Bedrijfbegeleider:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Pathé theaters b.v.

Barbara Strozziilaan 388

1083 HN Amsterdam

Thomas van de Weerd

0205751751

Thomas.vandeweerd@pathe.nl

Handtekeningen

Student:

Bedrijfbegeleider:

Docentbegeleider: