

# **Bijlage E — Wensenlijst**

Vernieuwing online- & offline ticketing- en kassasysteem

Stichting Kunstmuseum Den Haag (KMDH)

Versie 1.4 vdef — 17 september 2026

## Wensenlijst

Alle paragraafverwijzingen in deze wensenlijst verwijzen naar Bijlage A: Programma van Eisen.

1. KMDH kan zelfstandig regels instellen waarmee de ticketprijs varieert per datum, tijdslot of bezettingsgraad, zonder maatwerk van de leverancier en met behoud van de juiste btw-behandeling.
2. Aanvullend op de in paragraaf 1.1 geëiste tijdsloten per ticketflow kan KMDH deze tijdvensters ook per doelgroep instellen en zelfstandig wijzigen, zonder tussenkomst van de leverancier.
3. De kassamedewerker kan bij de kasafsluiting het sealbagnummer in het systeem vastleggen, herleidbaar per kassa en datum.
4. Aanvullend op de in paragraaf 2.1 geëiste segmentatie op kanaal labelt het systeem elke transactie met het verkoopkanaal waarlangs deze tot stand komt; dit label is beschikbaar in rapportage en export.
5. Scanpunten zijn door KMDH zelfstandig in te richten en te wijzigen bij de entree én per tentoonstelling of zaal. De scandata zijn per scanpunt beschikbaar in rapportage en export ten behoeve van bezoekersgedragsanalyse (bezoekstromen, doorstroming, bezoekduur).
6. Het systeem verrijkt de bezoek- en omzetdata met externe contextdata (weer, treinstakingen, verkeersongevallen), zodat KMDH no-show en omzetsdips kan verklaren.
7. Het systeem bouwt per bezoeker een actueel profiel op uit aankoop-, bezoek- en interactiedata (no-show, omboeking, klikgedrag), dat KMDH kan raadplegen en gebruiken voor segmentatie.
8. Aanvullend op de in paragraaf 2.1 geëiste segmentatiemogelijkheden geldt: binnen het systeem zelf of via een standaardkoppeling met een marketing-automationplatform kan KMDH zelfstandig, zonder tussenkomst van de leverancier, doelgroepsegmenten samenstellen op basis van aankoop-, bezoek- en profieldata en daarop geautomatiseerde, getriggerde campagnes inrichten over ten minste e-mail, sms en WhatsApp.
9. Aanvullend op de in paragraaf 2.3 geëiste confirm-, pre- en aftermails in eigen beheer verstuurt het systeem bij wijziging en annulering van een boeking automatisch een bijbehorend bericht, waarvan KMDH de inhoud zelfstandig beheert.
10. Het systeem stelt actuele bezoekersaantallen via een standaardkoppeling beschikbaar, zodat digitale buitenborden op basis van bezoekersaantal en weer kunnen worden aangestuurd.
11. Aanvullend op de in paragraaf 4 geëiste internationale betaalmethoden accepteert het systeem de in Duitsland meest gangbare betaalmiddelen voor Duitse bezoekers.
12. Aanvullend op de in de paragrafen 7.1 en 7.2.2 geëiste weekendbereikbaarheid van de helpdesk worden vragen in het weekend beantwoord door een medewerker (niet door een AI-assistent of voicemail) per telefoon en e-mail binnen de in de inschrijving vastgelegde servicedeskuren, in het Nederlands en Engels, waarbij de leverancier bij afwezigheid actief terugbellen toezegt.

13. Aanvullend op de in paragraaf 7.1 geëiste support in het Nederlands en Engels levert de leverancier support aan medewerkers van KMDH ook in het Duits.
14. KMDH kan de afgenomen ondersteuningsvormen gedurende de looptijd op- en afschalen, tegen de in de inschrijving vermelde termijn en tarieven.