



GEMEENTERAAD

STAD MECHELEN

SCHRIFTELIJK ANTWOORD OP MONDELINGE VRAAG 7

Gemeenteraad van 26 juni 2018

Indiener : Hamid Riffi

Onderwerp vraag: Ticketverkoop cultuurcentrum

Coördinator: directie Vrije Tijd

Antwoord college

*- Werkt de stad met een andere leverancier van ticketingsysteem dan in 2013?
Welke lessen hebben we als stad geleerd uit de problemen die zich toen voordeden?*

Er wordt inderdaad met een andere ticketleverancier gewerkt dan in 2013.
In 2013 was dit tickets.com van de leverancier Provenue.
Momenteel wordt er gewerkt met SRO van ESB.TSB.

Ter voorbereiding van een verkoopsmoment worden er verschillende check ups uitgevoerd op het systeem. En wordt ook de ticketleverancier verwittigd en gevraagd om verschillende controles uit te voeren.

Ook voor de verkoop van 10 juni werd deze procedure gevolgd:

- Vanaf begin april werden de voorstellingen ingebracht in het ticketsysteem
- Er werden verschillende uitgebreide tests en controles uitgevoerd door de medewerkers van het cultuurcentrum
- Alle software-instellingen werden ter controle intern opnieuw nagekeken
- De kleinere verkoop van schoolreservaties vindt plaats voor de grote verkoop. De schoolreservaties verliepen probleemloos

Daarnaast werd de ticketleverancier ook meermaals gecontacteerd over de start van de verkoop:

- 25/4 -Mail – melding verkoop + vraag naar controle van de instellingen (waarvoor ook werd betaald)
- 4/5 en 7/5 Mail – extra melding verkoopdata
- 4/6 Mail - melding door SRO dat er in weekend van 2 en 3 juni problemen waren met hun servers maar dat alles goed verholpen is. Echter extra monitoring op de verkoopspeken in het netwerk om alles op te volgen
- 9/6 contact met leverancier – melding vertraging op de backoffice van SRO en vraag om asap te verhelpen want op 10/6 start verkoop – bevestiging dat ze gaan oplossen

Op het verkoopsmoment zijn er voldoende medewerkers aanwezig om de problemen te screenen. Op 10 juni waren er 6 medewerkers aanwezig.

- Hebben we zicht op wat de problemen heeft veroorzaakt? Is de leverancier hierin de fout gegaan?

We hebben een zicht op de problemen. Deze werden ook bevestigd door de leverancier op mail van 11/6

Er zijn 4 problemen vastgesteld:

- Instelling van de server: de servers stonden niet goed ingesteld waardoor dit voor het berekenen van bepaalde verkoopregels extra belasting van de servers veroorzaakte.
Door deze vertraging werd er keer op keer ingelogd waardoor de belasting alleen maar groter werd.

- Verkeerde vertaling van pagina:
Klanten kregen de melding 'server too busy'. Dit is een melding die getoond wordt als het maximum aantal gelijktijdige logins bereikt is voor de online verkoop. Voor het hele netwerk stond dit ingesteld op 2.100 gelijktijdig wat normaalgesproken een goed aantal is dat alleen bij grote drukte bereikt wordt.

Voorgaande jaren was deze melding er ook maar dan vertaald naar 'Wegens grote interesse voor het ticketaanbod is het momenteel erg druk. Wij vragen u vriendelijk het later nogmaals te proberen door deze pagina met ctrl +F5 te verversen'.

De vertaling was na de update van voorjaar overschreven door de standaard Engelse melding.

De onvertaalde melding veroorzaakte evident de verwarring, bij zowel kaartkopers als de betrokken SRO gebruikers.

- Het resetten van de servers zonder te communiceren.
Om de problemen met de instellingen van de servers op te lossen werden deze gereset zonder te communiceren. Daardoor werden alle hangende transacties en handelingen onderbroken.
Dit is de oorzaak van de hangende betalingen en bedragen die meermaals van de rekening zijn gehaald.
- Problemen met link SRO en betaalmodule Ingenico
Er kan geen of moeilijk contact worden gemaakt tussen de server en de betaalmodule.
De monitoringsoftware meldde dat de server hierop enorm piekte in rekensnelheid (max. CPU) en daardoor moeilijk of geen contact meer kon hebben met de betaalmodule en de klanten online foutmeldingen begonnen te zien hierop.
De probleem is nog in onderzoek om de oorzaak te achterhalen.

- Zijn alle personen waarbij het af te rekenen bedrag meermaals van hun rekening is gegaan reeds vergoed?

Er waren 244 gedupeerden met een betalingsprobleem. Hetzij meermaals geld van de rekening gehaald of er was een betaling zonder registratie van tickets. Deze 244 gedupeerden werden tussen 11 juni en 15 juni allemaal geholpen. De noodzakelijke bedragen werden terugbetaald.

- Welke lessen worden er getrokken naar de toekomst toe?

Naast de reeds bestaande procedure ter voorbereiding van een verkoopsmoment, zullen we de ticketprovider ook verzoeken om in aanloop een verkoopsmoment of na een update steeds een stress test te laten uitvoeren op de software. Daarover wensen we een uitgebreid rapport te krijgen.

Daarnaast volgen we de markt op de voet en zijn we in nauw overleg met andere steden over het verloop van hun ticketverkoop en ticketleverancier.

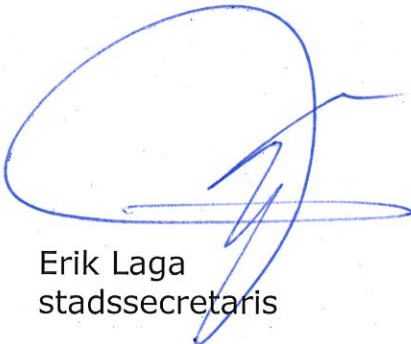
Momenteel loopt er door de stad ook een marktonderzoek naar digitale ticket- en vrijetijdsplatformen.

- Kan de ticketprovider in gebreke worden gesteld?

We menen dat de problemen effectief werden veroorzaakt door de ticketprovider. Momenteel loopt een procedure voor ingebrekestelling van de provider. Deze procedure wordt begeleid door de juridische dienst van de stad, bijgestaan door een externe expert-advocaat.

- Op welke manier zijn de medewerkers van het cultuurcentrum bedankt voor hun adequate, duidelijke en rustige manier van communiceren en het aanpakken van het probleem?

De medewerkers werden via mail persoonlijk bedankt door de schepen van cultuur en door de directie Vrije Tijd.



Erik Laga
stadssecretaris

Mechelen, 28 juni 2018

Opdracht burgemeester
van 31.12.2014, in toepassing
van artikel 183 gemeentedecreet



Björn Siffer
schepen