

# **Erstattungs-Gutscheine**

# bei white label eCommerce

## 1. Ablauf

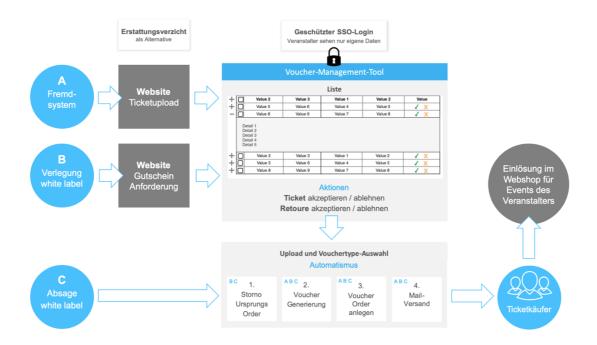
Nach Beschluss der Gutscheinregelung als Alternative zur Erstattung entscheiden Veranstalter, ob sie dem Ticketkäufer bei Absage oder Verlegung das Geld erstatten oder einen Gutschein ausgeben.

Die Einlösung des Gutscheins kann in einem eigenen white label Shop des Veranstalters oder in einem white label Portal erfolgen. Für letzteres erhält der Veranstalter einen Partnershop, in dem nur seine Events sichtbar sind. Zusätzlich wird im Checkout geprüft, ob nur für den Veranstalterbezogenen Gutscheincode gültige Events im Warenkorb liegen.

Je nach Anwendungsfall werden die Daten der Ticketkäufer über spezielle Webseiten oder den Event-Kundenexport abgefragt und im Voucher-Tool gespeichert. Für Ticketkäufer besteht zudem die Möglichkeit auf die Erstattung oder Gutscheinausgabe zu verzichten. Bei einer Verlegung wird natürlich gewährleistet, dass die Tickets ungültig werden.

Im Voucher-Tool können Veranstalter die eingehenden Daten zu ihren Events akzeptieren oder ablehnen. Als Folge erhalten Ticketkäufer automatische E-Mails, wie Aufforderung zur Ticketrücksendung an die Veranstalteradresse, Ablehnung mit einer frei einzutragenden Begründung des Veranstalters oder Gutschein und Shop-Link zur Einlösung.

Im Backend erfolgen Stornierungen der ursprünglichen Ticket-Bestellung, Generieren der Gutscheincodes und Anlegen neuer Bestellungen mit dem Gutschein sowie das Umbuchen von Geldern automatisch.



## 1.1. Absage (white label Partner)

Die Ticketkäufer haben keine Wahlmöglichkeit und erhalten direkt einen Gutscheincode. Die Abfrage eines möglichen Verzichts erfolgt vorab in einem Mailing.

- a) Zum Generieren der Gutscheincodes und den direkten E-Mail Versand dient der Event-Kundenexport.
- b) Die Datei kann von Ihrem white label Ansprechpartner oder eigenständig als DIY-Partner im Voucher-Tool hochgeladen werden. Beim Upload werden direkt <u>pro Bestellung</u> Gutscheine über den Ticketbetrag inkl. Buchungsgebühr erstellt und mit dem Shop-Link zur Gutschein-Einlösung per E-Mail an den Ticketkäufer gesendet.



## 1.2. Verlegung (white label Partner)

Alle Ticketkäufer erhalten ein Mailing mit Informationen zur Verlegung. Kann der neue Termin nicht wahrgenommen werden, kann der Ticketkäufer über einen Link den Gutschein anfordern bzw. auf den Gutschein verzichten.

- a) Jeder Ticketkäufer erhält einen einmalig verwendbaren Link mit individueller Kennung. Da bereits alle Daten vorliegen, muss er auf der Website nur den Gutschein anfordern oder die Verzichtoption wählen. Im Mailing erhalten die Ticketkäufer bereits die Aufforderung ihre Tickets bei Rückgabe zurückzusenden.
- b) Im Voucher-Tool werden alle auf der Website gespeicherten Daten im Status "Warten auf Ticketrücksendung" gespeichert. Es gibt einen Datensatz pro Bestellung, der mehrere Tickets enthalten kann.
- c) Nach Eingang der Retoure erfolgt eine Ablehnung oder Akzeptierung im Voucher-Tool.
  - Bei Akzeptierung erhält der Ticketkäufer seinen Gutscheincode und Shop-Link.
  - Bei Ablehnung erhält der Ticketkäufer eine E-Mail mit individueller Begründung zur Ablehnung.

## 1.3. Absage Verlegung (Neue Partner)

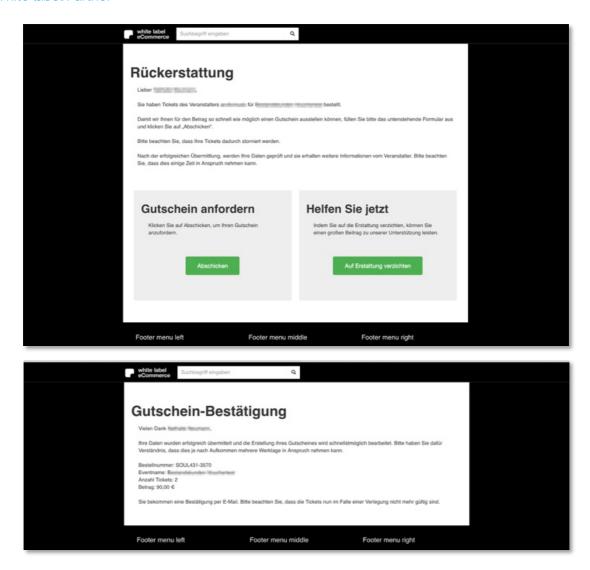
Die Ticketkäufer melden sich mit ihrer Anfrage direkt beim Veranstalter. White label eCommerce ermöglicht die Abwicklung des Gutschein-Szenarios.

- a) Der Veranstalter erhält pro Event einen Eventspezifischen Link, der alle relevanten Informationen zur Gutschein Generierung enthält. Diesen sendet er den Ticketkäufern, damit sie ihre Bestelldaten eintragen und ein Foto der Tickets hochladen können.
- b) Im Voucher-Tool werden alle auf der Microsite gespeicherten Daten in einer Liste dargestellt. Es gibt einen Datensatz pro Bestellung, der mehrere Tickets enthalten kann. Der Veranstalter kann hier den Gutscheinwert in Höhe der Tickets inkl. aller Gebühren speichern.
  - Die Tickets werden vom Veranstalter nach Prüfung abgelehnt oder akzeptiert. Der Ticketkäufer erhält eine E-Mail mit individueller Begründung zur Ablehnung oder der Aufforderung zur Rücksendung der physischen Tickets. Im E-Mail Template ist eine Textvorlage für den Retoureschein hinterlegt.
- d) Nach Eingang der Retoure erfolgt eine Ablehnung oder Akzeptierung im Voucher-Tool.
  - Bei Akzeptierung erhält der Ticketkäufer seinen Gutscheincode und Shop-Link.
  - Bei Ablehnung erhält der Ticketkäufer eine E-Mail mit individueller Begründung zur Ablehnung.

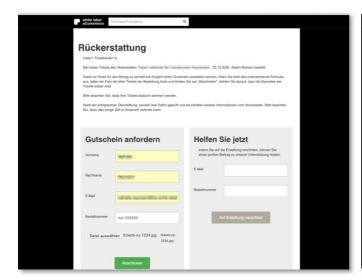


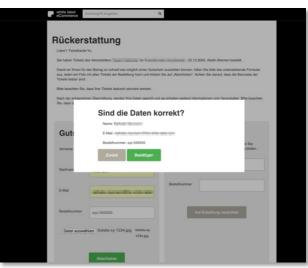
# 2. Website

#### 2.1. White label Partner



### 2.2. Neue Partner



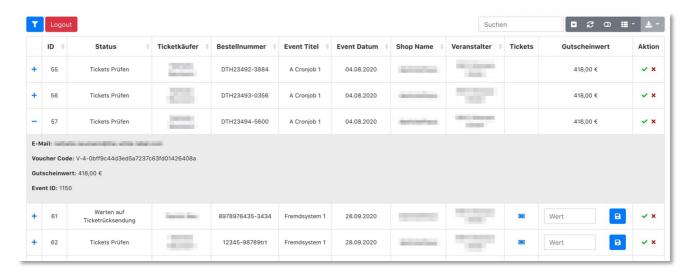


3



# 3. Voucher-Tool

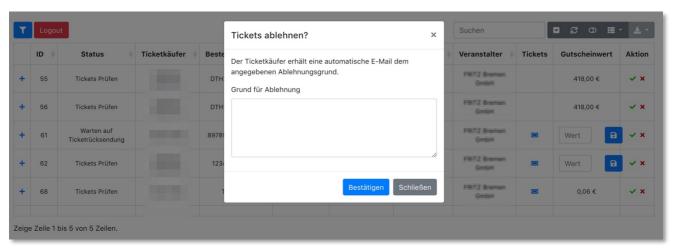
## 3.1. Übersicht



# 3.2. Ticketprüfung



# 3.3. Begründung zur Ablehnung



4