



Cashless, contactloos, betrouwbaar:

'Betalen 2.0' op Best Kept Secret

MMC Cashflow en TripleA Networks verzorgden met KNIP cashless events afgelopen seizoen het (contactloos) cashless betaalsysteem op Best Kept Secret (BKS). Op het festivalterrein werd een PIN Only oplossing opgetuigd, waarbij nog wel een optie bestond om met cash prepaid passen aan te schaffen. TripleA zorgde op basis van LTE-techniek voor een stabiel netwerk, KNIP voor de kassasystemen en alles wat daarbij hoort en MMC Cashflow trad op als de trotse projectmanager voor het implementeren van deze grensverleggende oplossing. We spraken er op Eurosonic Noorderslag over met Ben Freriks (TripleA) en Arnout de la Houssaye (MMC Cashflow): "Dit konden we alleen realiseren door als één partij te opereren."

Foto's Ben Houdijk en Nathan Reinds

We treffen Arnout de la Houssaye en Ben Freriks in cultureel centrum Vrijdag in Groningen, tijdens Eurosonic Noorderslag niet geheel toevallig de thuisbasis van BKS-organisator Friendly Fire, waar beide bedrijven een goede klik mee hebben en die het aandurfde over te gaan op de nieuwe betaalmethode. Beide heren dachten al langer na over de toekomst van betalen op festivals, geven ze aan. Arnout de la Houssaye: "Ik geloof heilig dat ik mijn kinderen over vijf jaar moet gaan uitleggen dat we vroeger op een evenemententerrein in een weiland met blauwe stukjes

plastic ons eten en drinken betaalden. Het is nu nog de meest gangbare manier van betalen op festivals, maar volgens mij is dat over vijf jaar een ouderwets verhaal geworden. Het intrigeert me om te kijken waar dat heen gaat en hoe zich dat ontwikkelt en op die ontwikkelingen lopen we graag vooruit."

CONTACTLOOS

De la Houssaye heeft een goede klik met Friendly Fire en heeft met hen al vanaf de eerste editie van Best Kept Secret gekeken naar wat er al in die richting gedaan



Wat is LTE?

LTE staat voor Long Term Evolution en is de technologie die het mogelijk maakt om 4G-internet aan te bieden. De termen LTE en 4G worden regelmatig door elkaar gebruikt, maar feitelijk wordt hetzelfde bedoeld: mobiel internet met hoge snelheid. De techniek maakt het mogelijk om meer en sneller informatie te verzenden en ontvangen dan mogelijk was met eerdere varianten als GSM, GPRS, EDGE en UMTS.

Ben Freriks: "De band is vol, dus wifi is niet meer de oplossing, bovendien is dat te storingsgevoelig. LTE is nu echt de aangewezen techniek. Wij maken gebruik van kastjes die we mifi-doozjes noemen, eigenlijk gewoon kleine modempjes die zorgen voor een stabiel signaal en die we op den duur willen gaan integreren in de pinautomaten. Ook in de Amsterdam Arena hebben we hier samen met KNIP al gebruik van gemaakt. Daar kon op de vloer namelijk niet betaald worden, waarvoor we een netwerk hebben gebouwd naast de bestaande internet wifi infrastructuur en bestaande publieke netwerken om honderd procent zekerheid te bieden voor PIN-betalingen.

zou kunnen worden. "Vanaf de tweede editie hebben we daar met een cashless partij gewerkt, waarbij geld geplaatst werd op een polsbandje waar mee betaald kon worden. Op zich mooi, maar eigenlijk ben je met zo'n partij ook weer een soort 'second currency' aan het invoeren. Dan tuig je een heleboel op, zonder dat het per definitie makkelijker wordt om als consument snel en eenvoudig te betalen. Daarom zijn we verder gaan denken." Bij dat verder denken werd De la Houssaye onder andere getriggerd door het feit dat contactloos betalen in Nederland een enorme vlucht heeft genomen. "De achterliggende overtuiging die ik heb, is ook dat de besteding per bezoeker omhoog gaat als het betalen zo makkelijk wordt gemaakt. Dat moest het dus gaan worden. De festivalbezoeker moest met zijn eigen bankpas contactloos kunnen gaan betalen bij elke kassa op het festivalterrein. Natuurlijk is het spannend als je dit voor het eerst gaat doen, maar gelukkig is Friendly Fire een partij die het heeft aangedurfd."

Voorwaarde daarbij was natuurlijk dat een betrouwbaar netwerk werd gerealiseerd waarop onder andere de pinautomaten en kassasystemen, in dit geval van KNIP, probleemloos zouden kunnen draaien. Daarvoor werd aangeklopt bij TripleA Networks. "Er kwamen op dat moment eigenlijk een paar zaken bij elkaar", vertelt Ben

Freriks van TripleA. "Wij hadden onder andere het festival DGTL gedaan met KNIP, maar waren ook al eerder betrokken bij Best Kept Secret. Ik kreeg van Rense van Kessel van Friendly Fire eerder ook al de vraag of ik er vertrouwen in zou hebben als ze dit op deze manier zouden gaan doen. Nou, dat had ik wel."

OPVOEDEN

Arnout de la Houssaye: "Friendly Fire weet natuurlijk ook dat de afhankelijkheid van een goede netwerkpartij heel groot is bij een project als dit. Het kan echt alleen maar in een goede samenwerking tussen alle partijen. Niet alleen tussen ons, KNIP en TripleA, maar ook een partij als HBFS (Harder Better Faster Stronger, red.), dat de horeca beheert voor Friendly Fire." Naast het netwerk, als echt cruciale factor, is ook het vooraf 'opvoeden' van de cateraars heel belangrijk geweest, geeft hij verder aan: "Vaak komen de eigenaars van foodtrucks vlak voor openingstijd op het festivalterrein, doen ze vijf voor twaalf het luik open en gaat het beginnen voor ze. Nu moesten ze vooraf een warenlijstje hebben ingevoerd, omdat ze een gepersonaliseerde kassa kregen." Ben Freriks legt uit: "Die kassa's zijn zo geprogrammeerd dat ze alles online kunnen verwerken. Dan log je met je eigen code bijvoorbeeld in als de satéman of de frietboer en stel je je eigen productlijst samen. Dat vereist dus wel wat regie aan de

Vrienden van Amstel Live
Ahoy Rotterdam

FABER
AUDIOVISUALS
NEP Live Events

Faber Audiovisuals

www.faber-av.com

088 322 37 00

Leverancier LED videoschermen: **Faber Audiovisuals**
Foto: **Jorrit Lousberg**

ZWARTE MOLTON IN OVERVLOED
FLANDERS EXPO WORDT PROFESSIONEEL MUSICALTHEATER

The Little Mermaid, België © Sofie Silbermann



ShowTex AMAZING STAGE FABRICS IN MOTION
INFO@SHOWTEX.COM//WWW.SHOWTEX.COM//WWW.SHOWTEXRENTAL.COM



voorbereidingskant, maar dat heeft André Malotaux van HBFS echt goed gedaan. Zonder zijn voorwerk waren we op het moment van opening nog bezig geweest.”

ALLE VERTROUWEN

TripleA Networks had al eerder projecten gedaan op basis van LTE-techniek (zie kadertekst), dus wat dat aangaat viel het met de spanning vooraf wel mee, geeft Freriks verder aan: “De aantallen waren op Best Kept Secret een stuk groter, maar qua techniek had ik er alle vertrouwen in. Het kan ook écht alleen maar door gebruik te maken van LTE. Als we dit hadden moeten afleveren op wifi, dan had ik er geen goed gevoel bij gehad. Het internet hebben we uiteraard wel via drie wegen (straalverbinding, fiber en SAT of Publiek LTE als back-up om risico’s te minimaliseren) ontzettend goed ontsloten, maar dat geldt eigenlijk altijd en overal. Ook als je munten verkoopt wordt er namelijk gepind en heb je dat ook nodig. Het enige verschil is dat je dan nog altijd een buffer munten in omloop hebt, terwijl op BKS nu elke transactie werd gepind.”

NAGEDACHT

Ook bij MMC Cashflow was het vertrouwen vooraf groot, geeft Arnout de la Houssaye aan: “Alleen al door

de samenwerking met de beste partners, die hun spullen gewoon voor elkaar hebben. Je kiest dan voor TripleA omdat het de beste partij is om op zo’n locatie internet te fixen en een partij als KNIP, die veel grote evenementen en bijvoorbeeld ook de Amsterdam Arena doet, weet natuurlijk ook wel hoe het werkt. Hetzelfde geldt voor HBFS. Als je dan alle neuzen dezelfde kant op krijgt en iedereen geeft aan zich er hard voor te willen maken, het in orde te krijgen en er dé bijzondere klus van het jaar van te maken, dan weet je dat het goed komt.” Er zijn nogal wat componenten waar vooraf flink over nagedacht moest worden, beaamt De la Houssaye verder: “Buitenlandse bezoekers bijvoorbeeld. Belgen maken ook vooral gebruik van debet kaarten, maar bij Britten zie je dat het creditcardgehalte juist weer hoger is. In detail brengt dat wel wat verschillen met zich mee, maar dat konden we allemaal ondervangen.” Nog een uitdaging was het statiegeldconcept dat Best Kept Secret hanteert bij het inleveren van de zogenaamde ‘hard cups’. Aan het eind van het traject moeten bezoekers hun bekertjes kunnen inleveren om vervolgens statiegeld terug te krijgen. De la Houssaye: “Dat ga je natuurlijk niet doen met een bakje cash, dus hebben we ingeregeld dat we ook konden retourneren, ook op buitenlandse passen. Hetzelfde geldt voor refunden op creditcards.”

SEE THE LIGHT AND HEAR THE MESSAGE WITH SILENT FIXTURES FROM ELATION PROFESSIONAL.

VISIT US!
prolight+sound
Hall: 4 Stand: F60 & F61



**KL FRESNEL 6
KL FRESNEL 8 PO**
3,000K >97CRI
Warm White LED Engine
1KW and 2KW Equivalents
in 150W and 350W



SATURA PROFILE
440W CW LED
CMY+CTO Color Mixing
Motorized Framing Shutters



WW PROFILE HP IP / CW PROFILE HP IP
Daylight and Tungsten LED Profiles >90CRI,
offering >10,000 Lumens

ARTISTE PICASSO
620W CW LED
CMY+CTO Color Mixing
Motorized Framing Shutters

ARTISTE DAVINCI
270W LED
Spot, Full featured
Compact Design

PUSH YOUR VISION TO THE LEADING EDGE.

WORLD HEADQUARTERS (USA)
www.elationlighting.com
info@elationlighting.com
+1.323.582.3322

ELATION PROFESSIONAL EUROPE
www.elationlighting.eu
info@elationlighting.eu
+31 45 546 85 66

ELATION
PROFESSIONAL

GET SOCIAL





VOORDELEN

Het systeem brengt volgens beide heren nogal wat voordelen met zich mee. Door de kassaregistratie bij de barren krijg je veel betere rapportages, weet je waar de pieken liggen, welke producten hard gaan en waar je wellicht extra mensen moet inzetten. “Je kan dynamischer ‘warehouses’, al geldt dat wel bij elk cashless systeem dat verkoop registreert”, legt De la Houssaye uit. “Bovendien kunnen bezoekers sneller gaan besteden. Je elimineert een barrière doordat ze niet eerst in de rij moeten staan voor munten. Ook neem je een risico weg, doordat je nauwelijks nog cash in je infrastructuur hebt. Je hebt ook geen nachtelijke sessies meer waarin munten moeten worden gewogen en de cateraars in de rij staan. De eerste gedachte bij mensen is vaak dat deze oplossing duurder is. Natuurlijk, het is niet gratis en je netwerk moet goed zijn, dus je moet het met goede partijen doen. Maar er zijn ook kosten die je niet meer maakt.” Ben Freriks: “We zijn ook aan het kijken

wat we er nog meer uit kunnen halen. Welke informatie kun je meenemen in zo’n systeem waardoor de data die eruit komt nog waardevoller wordt? Weersomstandigheden, bezoekersstromen...dat kun je in principe allemaal gaan loggen en dat gaat waarde genereren voor organisatoren. Maar goed, dat is weer een volgende stap.”

LOF

Vooraf was er best wat scepsis over of het wel naar behoren zou werken, maar achteraf waren vooral lovende berichten te horen. “Het is ook gewoon heel goed gegaan”, vertelt Freriks niet zonder trots. “We hadden voor de zekerheid een hoop veiligheid ingebouwd, maar daar hebben we niet op hoeven terugvallen.” De samenwerking tussen alle partijen is daarbij doorslaggevend geweest, geeft De la Houssaye nog maar eens aan: “We hebben als één partij geopereerd, anders hadden we dit nooit kunnen doen. Met andere partijen was dit niet gelukt. We mogen hier echt heel erg trots op zijn.”

