

# omnichannel

Bart Temmerman



maak het mee



*“publiq wil een samenleving waar vrije tijd leidt tot ontmoeting, initiatief en gedeelde beleving, zodat elk individu kan en wil deel uitmaken van een publiek.”*





**Uit** databank

**Uit**  
inVlaanderen.be

**MUSEUM  
PASS  
MUSÉES**

**Bill**  
CHECK IT DO IT LIVE IT

**VITA  
MINE C**



**Uit** netwerk



**Uit** PAS

# Multichannel - Omnichannel



## The omnichannel experience

*“Omnichannel is a multichannel approach to sales that seeks to provide customers with a **seamless shopping experience**, whether they're shopping online from a desktop or mobile device, by telephone, or in a brick-and-mortar store.*

*An omnichannel approach means there's **integration** between distribution, promotion and communication channels on the **back end**.”*

**MUSEUM  
PASS  
MUSÉES**

## Wat is museumPASSmusées?

museumPASSmusées is een pas waarmee je **een jaar lang** alle deelnemende musea in België kan bezoeken voor slechts **€ 50**.

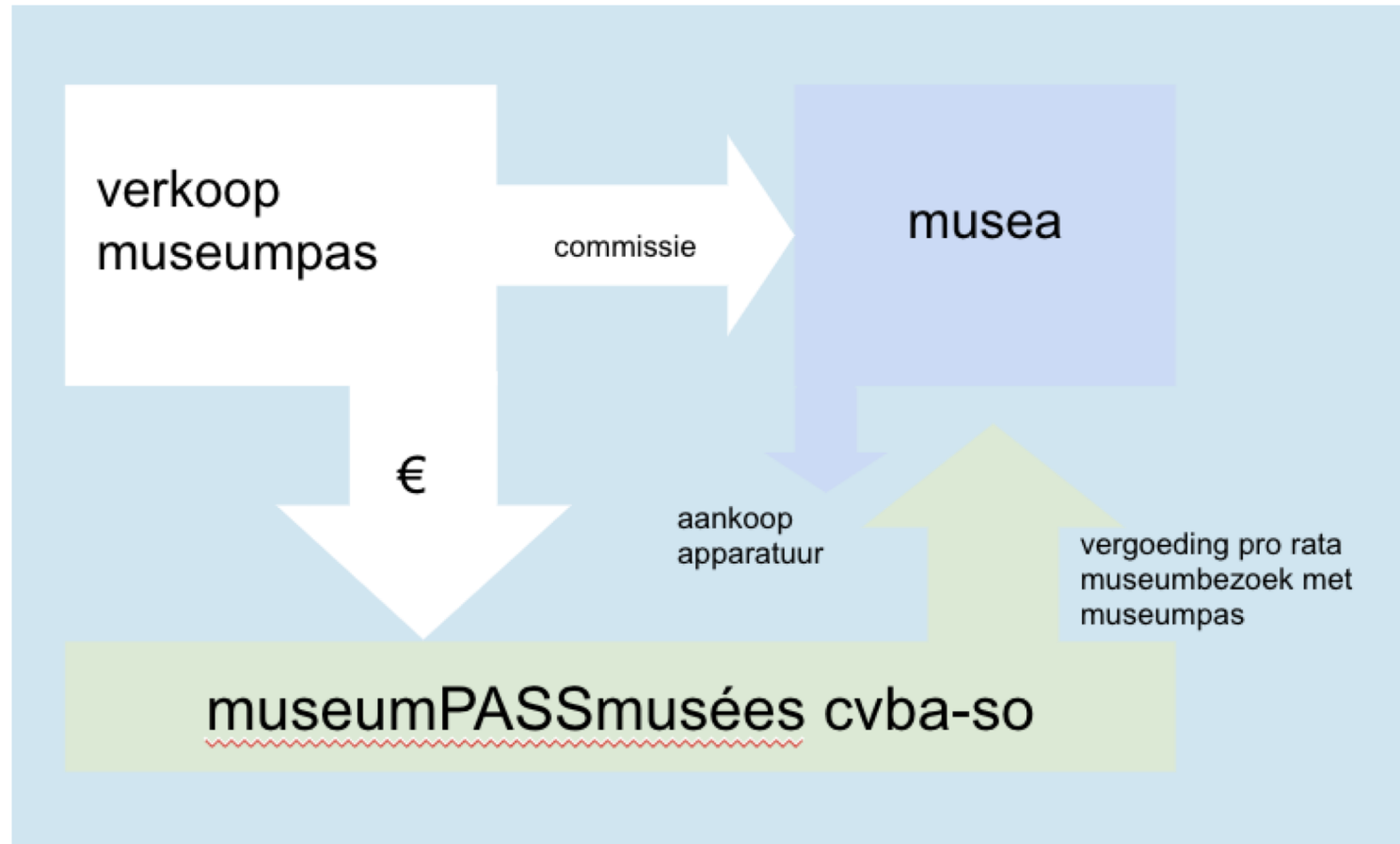
**Mensen in armoede** kunnen aan **10€** een museumPASSmusées aankopen.

Voor elk bezoek met museumpas krijgt het deelnemende museum een retributie uitbetaald.





## Business model



# **museumPASSmusées Omnichannel Experience**

- promotie
- verkoop
- distributie
- customer & partner support
- communicatie
- systemen en processen
- unieke merkbeleving

# Promotie

Print: advertenties, affiches, brochures



# Promotie

## POS-materiaal





# Promotie

*online: social media, Google ads, influencer marketing*

 museumPASSmusées  
Gesponsord · 

Merci de votre confiance en museumPASSmusées!  
Achetez un deuxième pass musées pour vous-même ou pour votre copain culturel et profitez d'un accès gratuit à plus de 100 musées belges pendant un an. 🇧🇪



WWW.PASSMUSEES.BE  
**Achetez votre pass musées à 50€**  
museumPASSmusées vous ouvre les portes de plus de 100 musées belges. Ce pass à 50 euros est synonyme d'accès illimité aux musées participants et à leurs splendides collec... [Nu aanvragen](#)

 10 1 opmerking 6 keer gedeeld  
33 d. weergaven

Cadeau voor Kerstmis idee? |  
museumPASSmusées  
[Adv. museumpassmusees.be/Cadeau\\_Kerstmis](https://museumpassmusees.be/Cadeau_Kerstmis)

Op zoek naar een Cadeau voor Kerstmis? De sleutel tot meer dan 120 musea. Het ideale eindejaarsgeschenk voor hem en haar. Doe hem nu

 Your Story 1s 

# Beyond Klimt



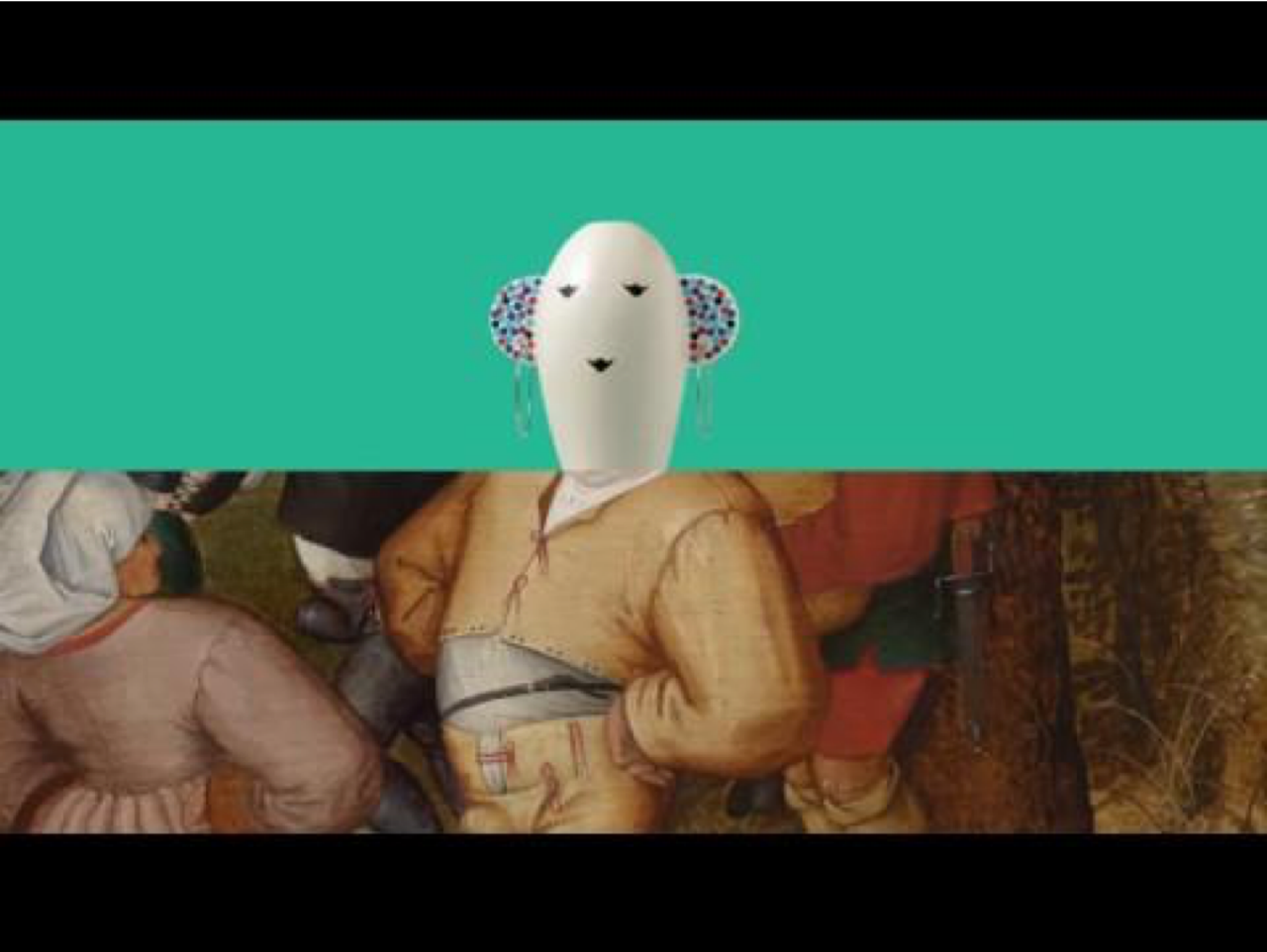
 BOZAR

[#museumpassmusees](https://museumpassmusees.be)



# Promotie

*TV en radio*



**Promotie**  
*Goodies*



**Promotie**  
*Earned media*



**Le bon plan pour visiter des musées en illimité dans toute la Belgique**

Les musées de Flandre, de Wallonie et de Bruxelles ont annoncé le lancement du museumPASSmusées, un pass qui donnera un accès illimité à une centaine de musées en Belgique pendant un an.



# Promotie

*(Affiliate) partners & wedstrijden,  
content marketing via partnerkanalen*



**UIT inVlaanderen** Home Agenda Film Wedstrijden Aanmelden >

Waar    [Mijn zoekopdrachten](#)

[Home](#) / [Tips](#)

## 10 culturele cadeaus voor onder de kerstboom

**Stress?**  
Het einde van het jaar nadert, de spanning stijgt. Kerstbomen worden versierd, lichtjes worden opgehangen en ladingen ovenhapjes worden ingeslagen. En met de spanning stijgt ook het stressgehalte: waar halen we in godsnaam weer al die kerstcadeaus?

Blijf vooral rustig, UiTinVlaanderen heeft alles onder controle. Wij tippen speciaal voor u tien culturele cadeaus die perfect zijn voor onder de kerstboom. Want zeg nu zelf: wie heeft iets aan nog meer spullen? Wij geven dit jaar uitstapjes cadeau, want die zijn veel meer waard dan het zoveelste paar sokken.



**Deze tien pakjes liggen onder onze kerstboom:**


1. Een museumpas  
Met de **museumpas** bezoek je een heel jaar lang meer dan 120 musea, gratis en voor niets. Zo geef je dus niet een of twee, maar **eindeloos veel uitstapjes** cadeau: als ze daar niet blij mee zijn, dan weten wij het ook niet meer. Zelf ook zin gekregen in een museumbezoekje (of twee, of drie...)? Haal dan [hier](#) je eigen museumpas in huis.

**feeling** 🔍

## WIN NU EEN MUSEUMPAS T.W.V. 50 EURO EN GENIET EEN JAAR LANG VAN CULTUUR

November 20, 2018 | Door Feeling Redactie

[f](#) [t](#) [p](#) [e](#)





Hou jij ook zo van een bezoek aan een museum? Dan hebben we goed nieuws: dankzij de **museumpas** krijg jij een jaar lang toegang tot 120 musea verspreid over het land, en dat zo vaak als je maar wilt. Nog beter nieuws: wij mogen er vijf wegschenken. Snel je kans wagen, is de boodschap!

### GEZELLIG NAAR HET MUSEUM

Bij Feeling zijn we dol op **musea**. Het is dé manier om te ontspannen en je kunt er van zoveel moois genieten. Bovendien is het leerrijk en inspirerend. Wil jij ook vaker naar een museum? Dan is de **museumpas** helemaal jouw ding.

**TOP 5**

-  21 CELEBRITY KIDS DIE ONTZZETTEND HARD OP HUN OUDERS LIJKEN
-  ONTDEK DE FAVORIETE ADRESSEN VAN DE FEELING-EXPERTEN

# Promotie

Consequent boodschap verspreid via alle mogelijke online & offline kanalen

Hybrid Media

Conversie-optimalisatie

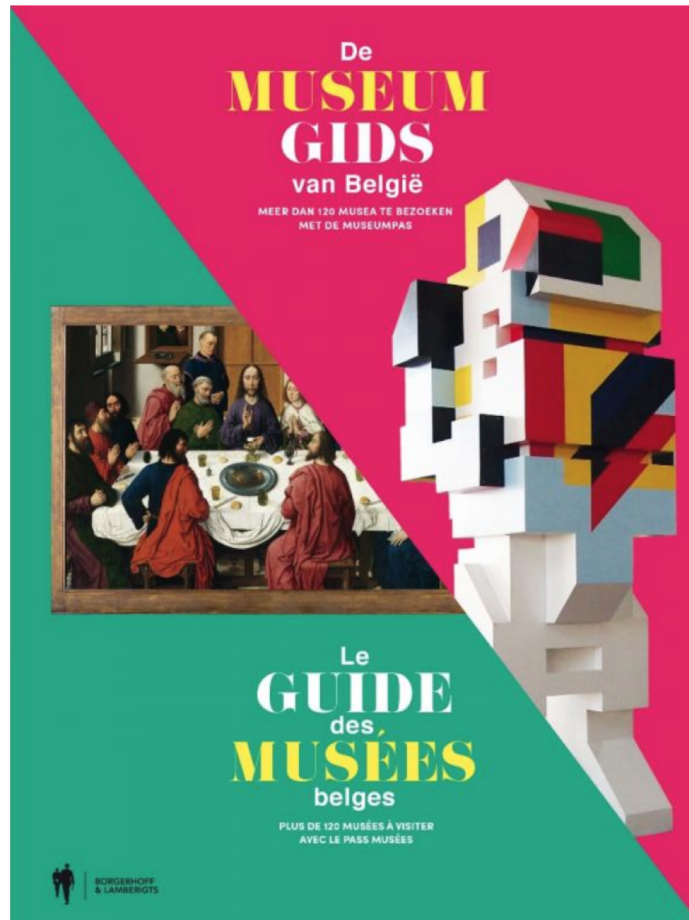
retargeting, remarketing

maar: nog verdieping mogelijk, gaten te dichten



# Promotie

maar: nog verdieping mogelijk, gaten te dichten



# Aankoop

“A seamless shopping experience, whether you’re buying online from a desktop or mobile device, by telephone, or in a brick-and-mortar store”

## Desktop

The desktop screenshot shows the URL <https://www.museumpassmusees.be/nl/bestel-museumpas/stap-1>. The navigation bar includes 'Mijn museumpas | Aanmelden | NL | FR'. The main navigation has 'Ontdek' (musea & expo's), 'Lees' (museumtips), 'Registreer' (je museumpas), and 'Bestel' (je museumpas) with a shopping cart icon. A progress bar shows three steps: 1. Aantal (highlighted), 2. Gegevens, and 3. Bevestigen en betalen. The 'Aantal' section features a 'MUSEUM PASS MUSÉES' logo, 'Museumpas €50 1 jaar geldig', a quantity selector with a minus sign, '1', and a plus sign, and a 'Subtotaal € 50' label. A 'Volgende >' button is at the bottom right.

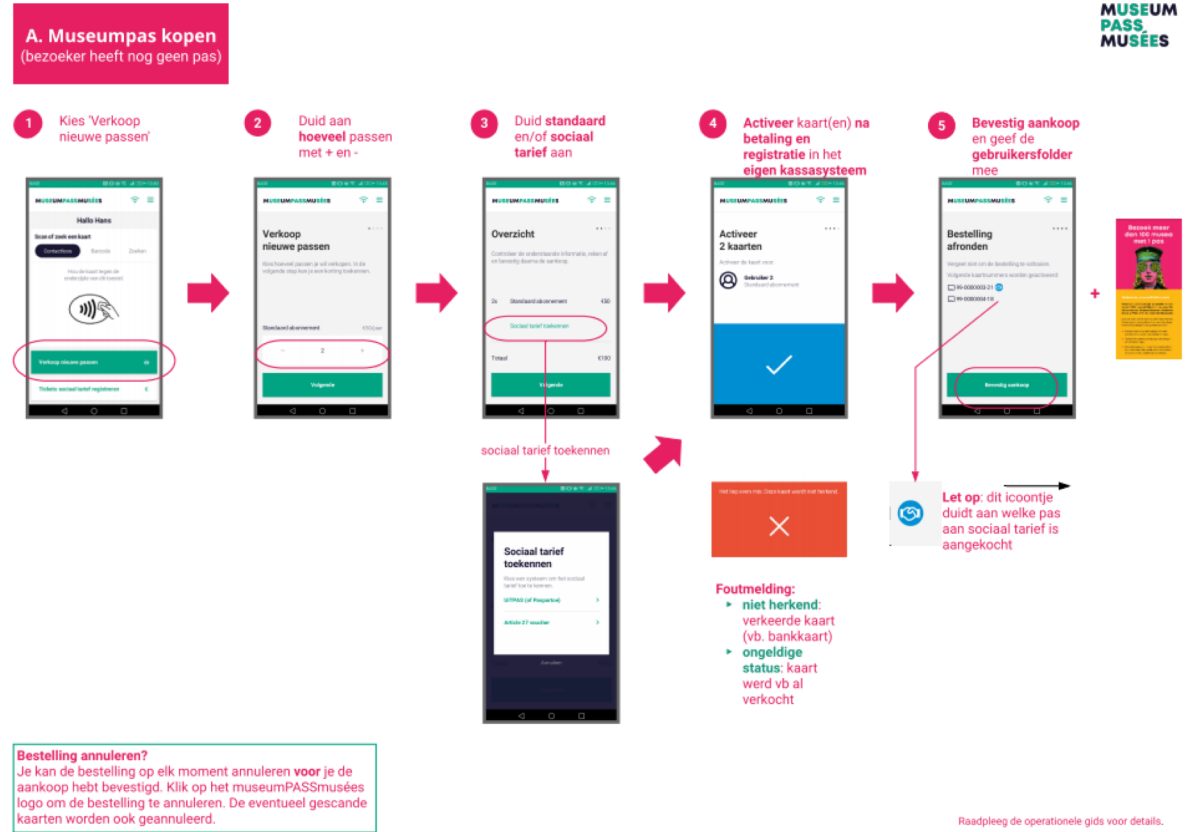
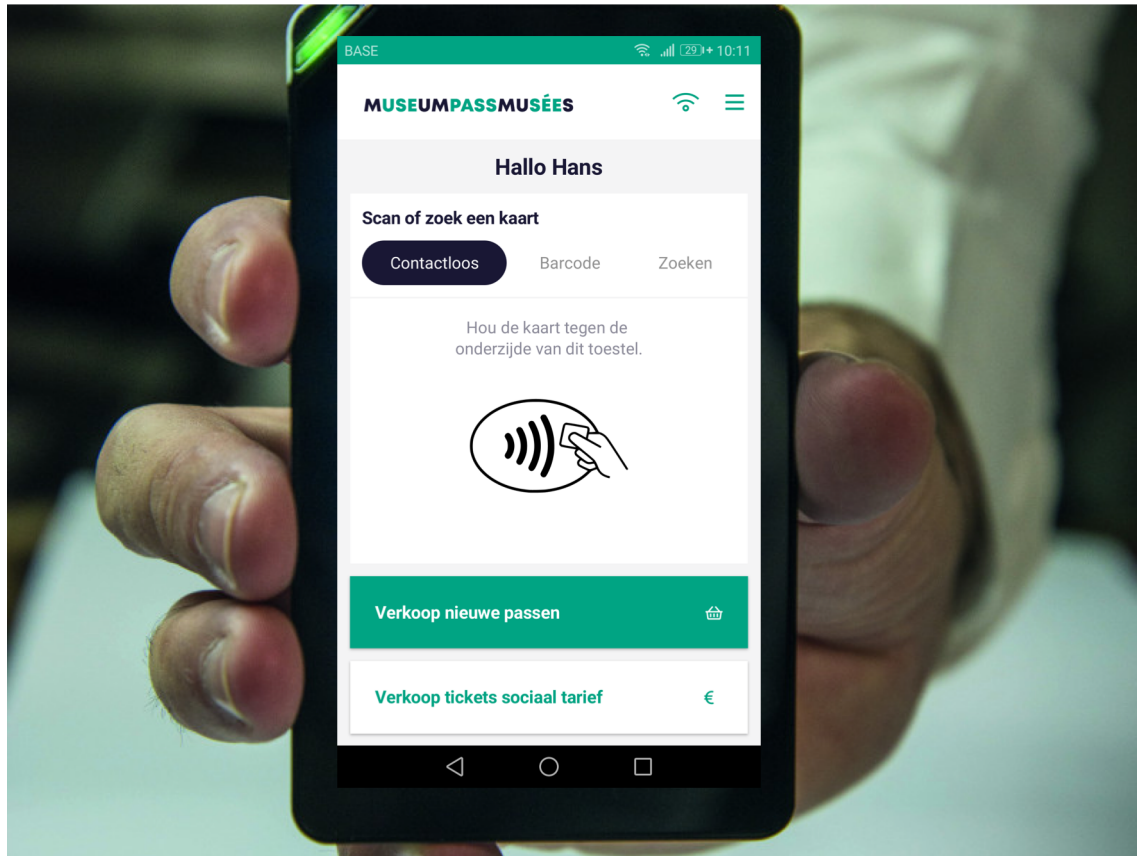
## Mobile

The mobile screenshot shows the URL [museumpassmusees.be](https://www.museumpassmusees.be) and navigation 'Mijn museumpas | Aanmelden | NL | FR'. The 'MUSEUM PASS MUSÉES' logo is at the top left, and a menu icon is at the top right. A progress bar shows three steps: 1. Aantal (highlighted), 2. Gegevens, and 3. Bevestigen en betalen. The 'Aantal' section features a 'MUSEUM PASS MUSÉES' logo, 'Museumpas €50 1 jaar geldig', a quantity selector with a minus sign, '1', and a plus sign, and a 'Subtotaal € 50' label. A 'Volgende >' button is at the bottom right.

# Aankoop

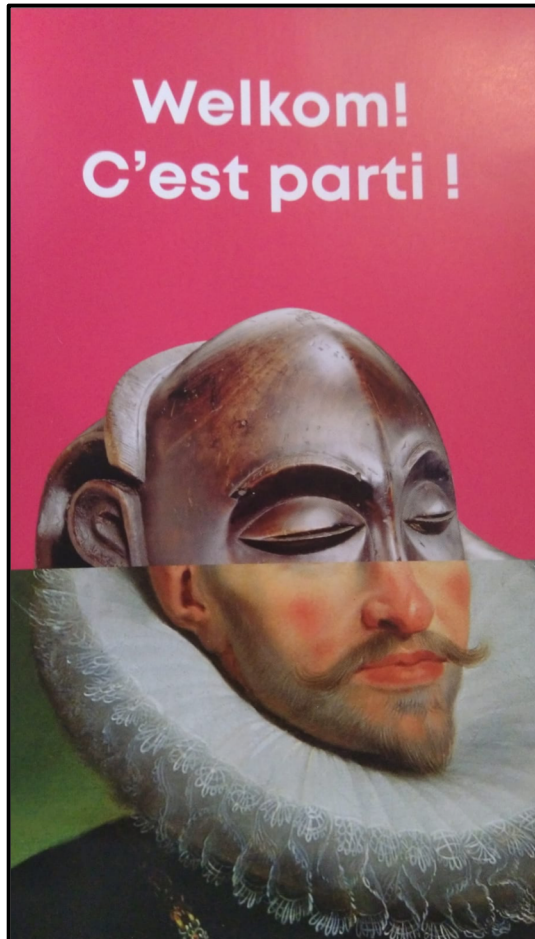
*“A seamless shopping experience, whether you’re buying online from a desktop or mobile device, by telephone, or in a brick-and-mortar store”*

## Museum



# Aankoop

## Communicatie



# MUSEUM PASS, MUSÉES

Dag museumliefhebber

Proficiat met je **museumPASSmusées**, de Belgische museumpas. Vanaf nu kan je met één pas meer dan 100 musea bezoeken in Vlaanderen, Brussel en Wallonië.

- Je krijgt een jaar lang gratis toegang tot de vaste collecties van de deelnemende musea.
- Tijdelijke tentoonstellingen kan je gratis bezichtigen of met fikse kortingen.
- Je ontvangt museumnieuws in je mailbox. Van unieke museumtips en interviews met curatoren tot nieuws over tentoonstellingen en collecties.

#### Deelnemende musea

De volledige lijst van deelnemende musea vind je op [www.museumpas.be](http://www.museumpas.be). Daar ontdek je ook updates over nieuwe musea die toetreden en een uitgebreid overzicht van lopende tentoonstellingen.

#### Je pas gebruiken: vul je gegevens in en registreer online

Schrijf je naam, voornaam en geboortedatum op de achterkant van de pas. Eens ingevuld (verplicht voor het eerste bezoek), is de pas strikt persoonlijk. Registreer je pas ook meteen op [www.museumpas.be/go](http://www.museumpas.be/go). Hier wordt jou gevraagd om je kaartnummer in te voeren, je gegevens en een profielfoto toe te voegen.

#### Vragen?

Je kan steeds terecht bij het museumpas-team via [info@museumpas.be](mailto:info@museumpas.be). Wij helpen je graag verder.

Veel fijne museumervaringen gewenst!

Die je trouwens altijd mag delen met [#museumpassmusees](https://twitter.com/museumpassmusees).

# Aankoop

*“An omnichannel approach means there's integration between distribution, promotion and communication channels on the **back end**.”*

The screenshot displays the 'Bestellingen' (Orders) section of the Museum Pass Musées back-end. The interface includes a sidebar with navigation options: Pashouders, Bestellingen (selected), Musea, Kaarten toevoegen, and Importeer bezoeken. The main content area features a search bar for 'PASHOUDER ZOEKEN' with a search icon. Below the search bar, there are filters for 'Partner verkoop' and 'Bestelling aanma'. A table lists orders with columns for 'Besteldatum', 'Bestelnummer', 'Type', 'Verkooppunt', 'Bedrag', 'Aantal kaarten', and 'Status'. The status column includes a date and a color-coded label: BETAALD (blue), IN VERWERKING (yellow), and VERWERKT (green). A 'Filter' button and a 'Reset' button are also present.

Besteldatum	Bestelnummer	Type	Verkooppunt	Bedrag	Aantal kaarten	Status
18/02/2019 17:31:26	31447	Online verkoop	museumpassmusees.be	50	1	BETAALD 18/02/2019
18/02/2019 17:10:28	31446	Online verkoop	museumpassmusees.be	50	1	IN VERWERKING 18/02/2019
18/02/2019 17:05:26	31445	Online verkoop	museumpassmusees.be	50	1	IN VERWERKING 18/02/2019
18/02/2019 17:02:28	31444	Museum verkoop	Kanal - Centre Pompidou	50	1	VERWERKT 18/02/2019
18/02/2019 16:55:53	31443	Online verkoop	museumpassmusees.be	100	2	IN VERWERKING 18/02/2019
18/02/2019 15:32:00	31442	Online verkoop	museumpassmusees.be	100	2	IN VERWERKING 18/02/2019
18/02/2019 15:05:52	31441	Online verkoop	museumpassmusees.be	100	2	IN VERWERKING 18/02/2019



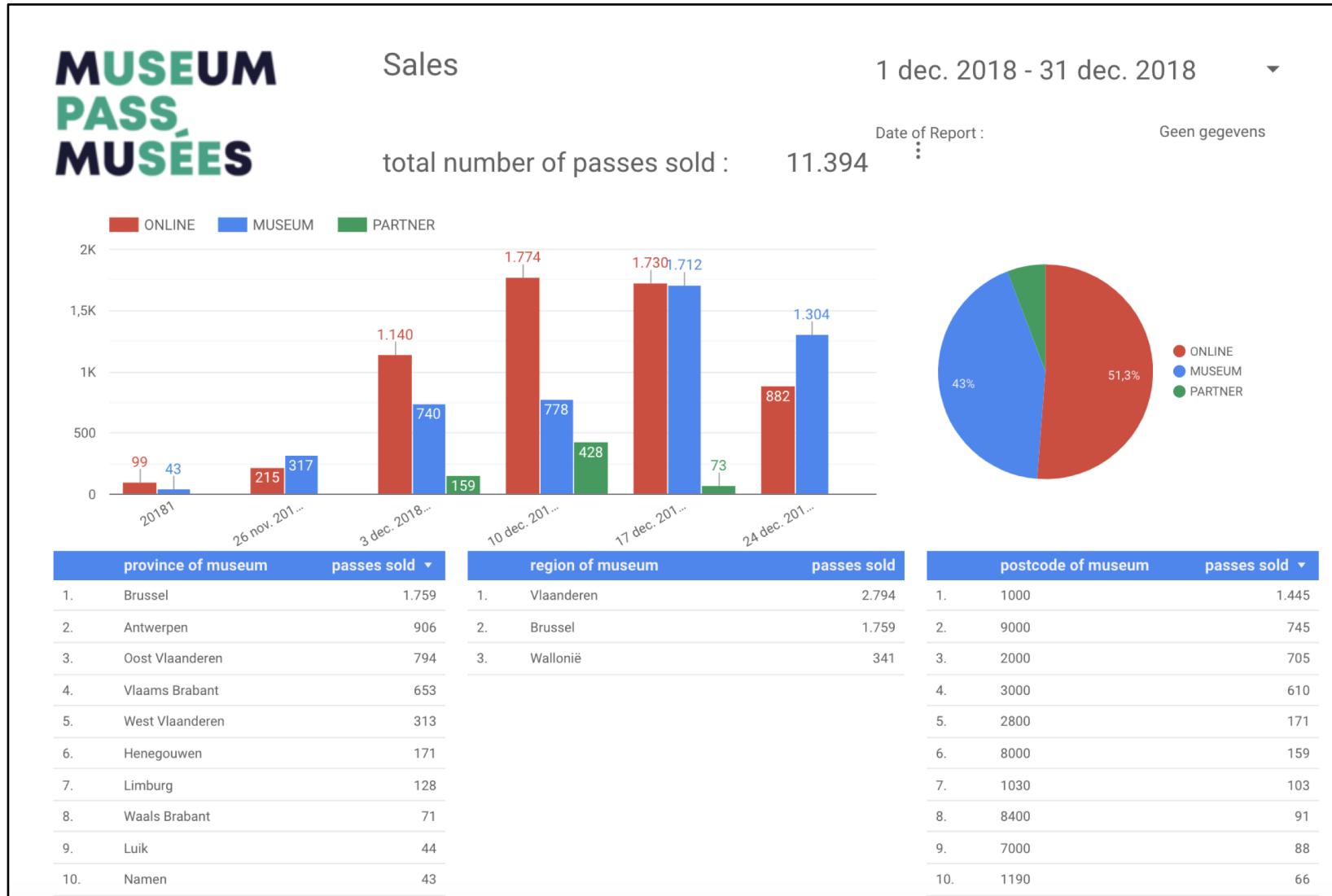
# Aankoop

## *Back end: communicatie*

Type mail	Wanneer verstuurd
CONFIRMATION_PAY_ORDER	Onmiddellijk na bestelling.
ONLINE ORDER HANDLED	Net voor verzending kaarten door bpost.
CONFIRMATION_REGISTERED	Na registratie.
CONFIRMATION_RENEWAL_PAID	Na hernieuwen van abonnement in het museum.
CONFIRMATION_RENEWAL_PAID_ONLINE	Na hernieuwen van abonnement via de website.
CONFIRMATION_REPLACE_CARD	Mail na vervangen van museumpas kaart.
PASWOORD_VERGETEN	Mail bij paswoord vergeten.

# Aankoop

## Back end: data



# Aankoop

seamless shopping experience online & offline

geïntegreerde backend

real time data

naadloze communicatie

maar: nog verdieping mogelijk, gaten te dichten

# Registratie

**MUSEUM  
PASS  
MUSÉES**

<0920 0000 0500>



*Eva Mouton, 2018, Whaw*

naam, voornaam/nom, prénom geboortedatum/date de naissance

Registreer/Enregistrez-vous: [museumpassmusees.be/go](https://museumpassmusees.be/go)  
 Vragen?/Questions? [info@museumpassmusees.be](mailto:info@museumpassmusees.be)

Voor tijdelijke tentoonstellingen kan een toeslag gelden. Deze kaart is strikt persoonlijk. Het is verplicht om naam, voornaam en geboortedatum op de pas te schrijven./Un supplément peut être demandé pour les expositions temporaires. Cette carte est strictement personnelle. Il est obligatoire d'écrire votre nom, prénom et date de naissance sur le pass.

**MUSEUM  
PASS  
MUSÉES**

PASHOUDER ZOEKEN

02-0009053-31

Pashouders

Bestellingen

Musea

Kaarten toevoegen

Importeer bezoeken

SYSTEEM

Systeem-beheerders


Maja Dehouck GEREGISTREERD 06/11/2018

E-mailadres

Adres

Geboortedatum 20 April 1993 Geslacht Vrouw

Taal Nederlands Opt-in datum 6 November 2018



Nieuwsbrieven

Maandelijkse nieuwsbrief: Ja  
 Informatie van commerciële partners: Neen

UTID UID: 84d1a429-52a6-4d97-a8fb-9e1a53bce7b7  
 Originële bestelling: 26

Huidige kaart

02-0009053-31  
 Actief sinds 18/09/2018 [Kaart blokkeren](#)

Huidig abonnement

Van 24/10/2018 tot 23/10/2019  
 Aangemaakt op 18/09/2018

Bezoeken

Dec 19	Abdij van Stavelot Gemiddelde toegangsprijs: € 9.5 19 December 2018 10:19	Nov 22	Kanal - Centre Pompidou Gemiddelde toegangsprijs: € 13.21 22 November 2018 16:15	Oct 24	Domein van het Kasteel van Seneffe Gemiddelde toegangsprijs: € 6 24 October 2018 15:36
--------	---	--------	--	--------	--

# Customer & Partner Support





# Customer & Partner Support

## Contact

Heb je een vraag? Check dan eerst onze [veelgestelde vragen](#). Vind je daar geen antwoord, vul dan onderstaand formulier in en we nemen zo snel mogelijk contact op.

Voor- en achternaam

E-mailadres

Kaartnummer (optioneel)

Bericht

Verzenden

## Vragen?

Je kan steeds terecht bij het museumpas-team via [info@museumpas.be](mailto:info@museumpas.be). Wij helpen je graag verder.

The screenshot shows a Facebook post from the page 'museumPASSmusées'. The post has 4.7K likes, including Davy De Laeter and 1 friend. The category is 'Arts & Entertainment'. Below the post, there is a message input field with the placeholder text 'Type a message...' and a row of icons for adding photos, GIFs, emojis, links, and videos. A thumbs-up icon is also visible.

# Customer Support

## Back end

**Unassigned tickets**  
8 tickets

Play ▾

<input type="checkbox"/>	ID	Subject	Requester	Requested ▾	Priority	Group
<input type="checkbox"/>	<span>N</span> #16253	Contact request via www.museumpassmusees.be	[REDACTED]	14 minutes ago	Normal	Support
<input type="checkbox"/>	<span>N</span> #16252	Contact request via www.museumpassmusees.be	[REDACTED]	Today 16:33	Normal	Support
<input type="checkbox"/>	<span>N</span> #16251	RE: Jouv museumpas is onderweg	[REDACTED]	Today 15:29	Normal	Support
<input type="checkbox"/>	<span>N</span> #16250	Contact request via www.museumpassmusees.be	[REDACTED]	Today 15:23	Normal	Support
<input type="checkbox"/>	<span>N</span> #16249	Bonjour, je viens de commander le pass musée. Est-ce qu'il ...	[REDACTED]	Today 15:00	Normal	Support
<input type="checkbox"/>	<span>N</span> #16248	Contact request via www.museumpassmusees.be	[REDACTED]	Today 14:39	Normal	Support
<input type="checkbox"/>	<span>N</span> #16247	Hallo, vraagje : kunnen we de museumpass gebruiken voor ...	[REDACTED]	Today 13:04	Normal	Support
<input type="checkbox"/>	<span>N</span> #16246	Re: Votre commande museumPASSmusées	[REDACTED]	Today 12:51	Normal	Support

# Customer Support

## Back end

The screenshot shows a customer support ticket interface. On the left is a sidebar with various fields for ticket management. The main area displays the ticket title 'Carte perdue' and a list of messages. The first message is a public reply from the support team, and the second is a message from the customer.

**Assignee\*** [take it](#)  
Support/Support

**CCs** [cc me](#)  
Info x

**Sharing**  
-

**Tags**  
b2c x fr x owner x question x

**Priority**  
Normal

**Museumpasnummer**  
[Redacted]

**JIRA-link**  
[Empty]

**Type Expanded\***  
Question

**Carte perdue**  
Yesterday 12:15 • [Redacted] helpdesk@museumpassmusees.be

**Public reply** Internal note

Conversations v | **All 2**

**Support** Yesterday 12:34 (assign)  
Bonjour,  
Vous pouvez aller demander un duplicata de la carte pour 5 euros maximum à tous nos musées participants. Il suffit de communiquer votre nom et votre date de naissance.  
Excellent dimanche ensoleillé, Manu  
museumPASSmusées  
Support Team | [info@museumpassmusees.be](mailto:info@museumpassmusees.be) | museumpassmusees.be

[Redacted] Yesterday 12:15  
Bonjour,  
J'ai perdu ma carte museumpassmusées (carte n° [Redacted]), j'aurais voulu savoir comment je dois faire pour en avoir une nouvelle.  
Bonne journée,

# Customer Support

## Back end

The screenshot shows a customer support ticket interface with the following fields and values:

- Assignee\***: Support/Support (with a "take it" link)
- CCs**: Info (with a "cc me" link)
- Sharing**: -
- Tags**: b2c x, fr x, owner x, question x
- Priority**: Normal
- Museumnummer**: [Redacted]
- JIRA-link**: [Empty]
- Type Expanded\***: Question

**Taal:** NL / FR / EN / DE

**Klant:** B2C / B2B

**Type:** owner / partner / sponsor / presales / corporate / press

**MPM-systeem:** site / pos-app / udb / cartaplus / admin / famoco / card / bob / mpm

**Type vraag:** thanks / usermanagement / registration / privacy / marketing / delivery / pricing / order / invoice / content / other / general / collaboration / irrelevant / mailing / phone / error-order-update / identity

**Support** Yesterday 12:34 (assign)  
Bonjour,  
Vous pouvez aller demander un duplicata de la carte pour 5 euros maximum à tous nos musées participants.  
Il suffit de communiquer votre nom et votre date de naissance.

**Question** = informatieve vraag (default)

**Incident** = (vb. onthaal balie slecht / pas niet gekregen / POS-app melding over identiteit)

**Problem** = technisch probleem

**Improvement** = technische verbetering / suggestie

**Hooray** = complimenten

# Customer Support

## Data

Opgeloste tickets per maand

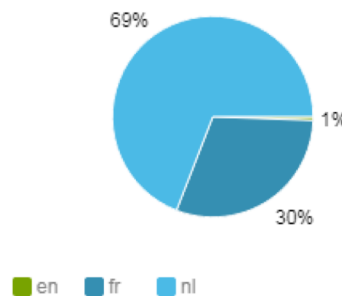
Month/Year (Ticket #)	# Solved Tickets
Sep 2018	1,183
Oct 2018	1,987
Nov 2018	1,345
Dec 2018	1,241
Jan 2019	1,536
Feb 2019	157

Algemene cijfers voor laatste 4 weken

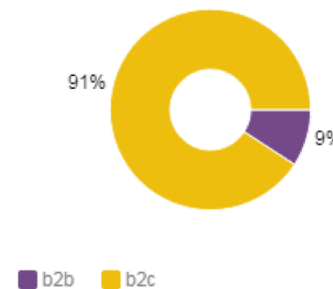
**3.7 hrs**  
First Reply Time

**11.9 hrs**  
Full Resolution Time

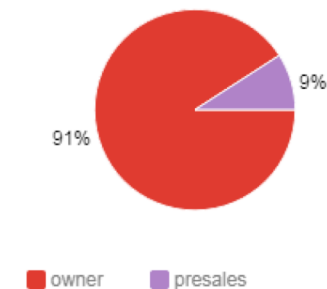
Taalverdeling tickets



Verdeling vragen B2B & B2C



Verhouding B2C





# Customer support

aanspreekbaar via verschillende kanalen - wij zijn waar de klant is

geïntegreerde backend o.b.v. Zendesk + kaartnummer

B2B & B2C gecentraliseerd

automatisering

real time data

maar: nog verdieping mogelijk, gaten te dichten

# Communicatie

## Nieuwsbrief

**MUSEUM  
PASS  
MUSÉES**

**NIET TE MISSEN EXPO**

2018 NIKI CHARITABLE ART FOUNDATION © Atelier de l'imagier

**NIKI DE SAINT PHALLE IN HET BAM (Bergen)**

**€9 GRATIS met de museumpas**

De eerste retrospectieve ooit van Niki de Saint Phalle in België dompelt je onder in de kleurrijke en poëtische wereld van de Frans-Amerikaanse kunstschilderes en beeldhouwster. 140 werken zorgen voor een fascinerende ontdekkingsreis.

**EEN GLAMOUREUZE SAMENWERKING**

Voor de eerste keer bundelt het **Mode & Kant Museum** (Brussel) de krachten met het Palais Galliera (Parijs) voor de prachtige expo 'Back Side - Fashion From Behind'. De achterkant is de nieuwe voorkant!

**ONTDEK >**

Datum	Taal	Successful Deliveries	OPEN RATE (OR)	CLICK-THROUGH-RATE (CTR)	Unsubscribe Requests	UNSUBSCRIBE RATE
18-okt.	NL		68%	31%		0,15%
18-okt.	FR		63%	27%		0,15%
9-nov.	NL		60%	19%		0,19%
9-nov.	FR		58%	20%		0,07%
23-nov.	NL		61%	17%		0,10%
23-nov.	FR		60%	16%		0,19%
7-dec.	NL		58%	23%		0,12%
7-dec.	FR		60%	16%		0,16%
18-dec.	NL		56%	17%		0,20%
18-dec.	FR		63%	25%		0,11%

gemiddelde **OR van 61%** en **CTR van 21%**.  
Unsubscribe rate 0,14%

# Communicatie

## Social media



# Communicatie


## Website

**MUSEUM  
PASS,  
MUSÉES**

**Ontdek**  
musea & expo's


**Lees**  
museumtips

**Registreer**  
je museumpas

**Bestel**  
je museumpas 

---


### Artikels



25 januari 2019

#### 6 expo's die je moet zien voor het te laat is


Laatste kans om deze topexpo's te bezoeken! →



22 januari 2019

#### 8 tips voor de perfecte Instagram-post in het museum

Instagram-dummie? Met deze 8 tips voor het museum word je een pro. →



16 januari 2019

#### Win een blind date in het museum!

Valentijn in aantocht en nog geen date? museumPASSmusées helpt je uit de nood. →

## Systemen en processen

- kwantitatieve doelstellingen
- registreren en meten in geïntegreerde backend
- data



# Unieke merkbeleving

MUSEUM  
PASS  
MUSÉES

**Ontdek**  
musea & expo's

**Lees**  
museumtips


**Registreer**  
je museumpas

**Bestel**  
je museumpas

**Win een blind date in het museum!**

*Valentijn in aantocht en nog geen date?  
museumPASSmusées helpt je uit de nood.*

16 januari 2019



© RV

Nog geen plannen voor Valentijn? museumPASSmusées is Cupido van dienst . Doe mee (vóór 5 februari) en win **op 16 februari, 14u** een **blind date** in het **Hergé Museum, KANAL - Centre Pompidou, het Kasteel van Seneffe, het MAS** of het **mim**.


Vul je voorkeuren in en stuur de liefdesgod een schietgebedje, want wij maken slechts **10 winnaars** gelukkig met een geschikte *match*. Die uitverkorenen worden getraakteerd op een drankje en keren naar huis met een *goodiebag*... en wie weet ook met vlinders in de buik?

**WIN EEN MUSEUMDATE**

**België in 80 museumstops**

*Een gesprek met de meest fervente pashouder van  
museumPASSmusées.*

10 december 2018



© museumPASSmusées

Nadat hij bij de voorverkoop in mei een museumpas had gekocht begon André Delier aan zijn **tour de force** langs de Belgische musea. Tachtig bezoeken later ontmoeten we hem in een van de weinige deelnemende musea die hij nog moest ontdekken: het [Riolenmuseum](#) in Brussel.

**Hallo André! Wie verstopt zich eigenlijk achter onze meest fervente museumbezoeker?**



Deel je museumervaringen: #museumpassmusees

NORA IS DE  
**30.000STE**  
PERSOON DIE EEN  
MUSEUMPAS KOCHT

NORA EST LA  
**30.000E**  
PERSONNE QUI A ACHETE  
UN PASS MUSÉES

**MUSEUM  
PASS  
MUSÉES**

Conclusie

# Vragen?



maak het mee