

TICKETERAS, GESTIÓN DE ENTRADAS Y EXPERIENCIAS



EDICIONES ESPECIALES

pág. 2

Soluciones
Las herramientas tecnológicas juegan a favor del sector.

pág. 4

Experiencia
Ante el apogeo del streaming el público prefiere los shows en vivo.

pág. 6

Recomendaciones
Siempre preferir ticketeras autorizadas y con sistemas seguros.

Ante el gran interés

Acceso a eventos inolvidables y seguros

La venta de entradas es un eslabón fundamental para cualquier evento por muy masivo que sea. Y para eso la industria ha incorporado nuevas formas para que los usuarios puedan acceder a tickets de una forma rápida y simple.

Por: Germán Kreisel

Ya van quedando atrás los espectáculos de verano para dar comienzo a esta nueva temporada que viene bastante nutrida para los amantes de la música, el arte, las letras, las ferias y por supuesto las atracciones más importantes para los niños. Con una parrilla que se volvió a encender durante el 2022 tras un período de receso como consecuencia de la pandemia y la contingencia social del país, este 2023 promete atractivos e importantes artistas, pero también muchas novedades y actividades.

Es por eso que tomando las lecciones aprendidas durante los ya conocidos conciertos de Daddy Yankee y Music Bank, tiempo atrás el SERNAC ofició a las empresas que están vinculadas a los espectáculos masivos para que informen los eventos ya programados para todo este año, la cantidad de entradas que estarán a la venta, los recintos y algunos otros detalles, esto con el objetivo de tener una mejor gestión y proteger la integridad y los derechos de los consumidores.

En ese sentido, esta coordinación entre la autoridad y los actores de la industria va en directo beneficio de las personas que asisten a espectáculos y actividades masivas. Se trata de recomendar y planificar este tipo de actividades junto a todas las instituciones involucradas y adoptar todas las medidas preventivas para una mejor realización.

Todo en línea

Hoy gran parte de la venta de entradas se realiza a través de los canales digitales. Quedan algunos románticos que no perdonan adquirir su ticket en forma física, sin embargo, el grueso del público se ha volcado a la facilidad y rapidez de comprarlo a través de dispositivos. Con ello las empresas operadoras tuvieron que innovar con una solución de espera virtual, las mismas filas que se generaban en disquerías y multitiendas pero ahora con un número en línea. Tan recordada fue la experiencia de los últimos shows de Coldplay y Dua Lipa, que agotaron el aforo en minutos incorporando la modalidad de "fila aleatoria".

Este sistema es utilizado en los grandes shows masivos y eventos deportivos como el fútbol que concitan un alto interés de las personas, no así con shows más pequeños donde el proceso es más simple. Se trata de gestionar el tráfico de los sitios web creando salas de espera virtuales para un grupo de usuarios; luego se le otorga un número al azar en la fila.

Es en este contexto que la industria se ha adaptado a los nuevos hábitos de los consumidores que esperan cada que vez viene su artista favorito, el equipo de fútbol o la obra de teatro que está en cartelera. Estos avances de la mano con entregar un mejor servicio, más seguridad y tecnología para que las personas vivan una verdadera experiencia de desde que compra su entrada hasta que se bajan las cortinas.



DESTACADOS DEL MES

- *Imagine Dragons*, 7 de marzo, Estadio Bicentenario de La Florida. Entradas por Ticketmaster
- *Luis Slimming*, 9 de marzo Teatro Fiebre. Entradas por Passline
- *The Black Crowes*, 11 de marzo, Teatro Caupolicán. Entradas por Puntoticket
- *BTG Pactual Chile Padel Open 1000*, 13 al 19 de marzo. Club Deportivo Universidad Católica. Entradas por Ticketmaster
- *Lollapalooza Chile 2023*, 17, 18 y 19 de marzo. Parque Cerrillos. Entradas por Puntoticket
- *Mayhem*, 19 de marzo, Teatro Cariola. Entradas por Passline



passline®

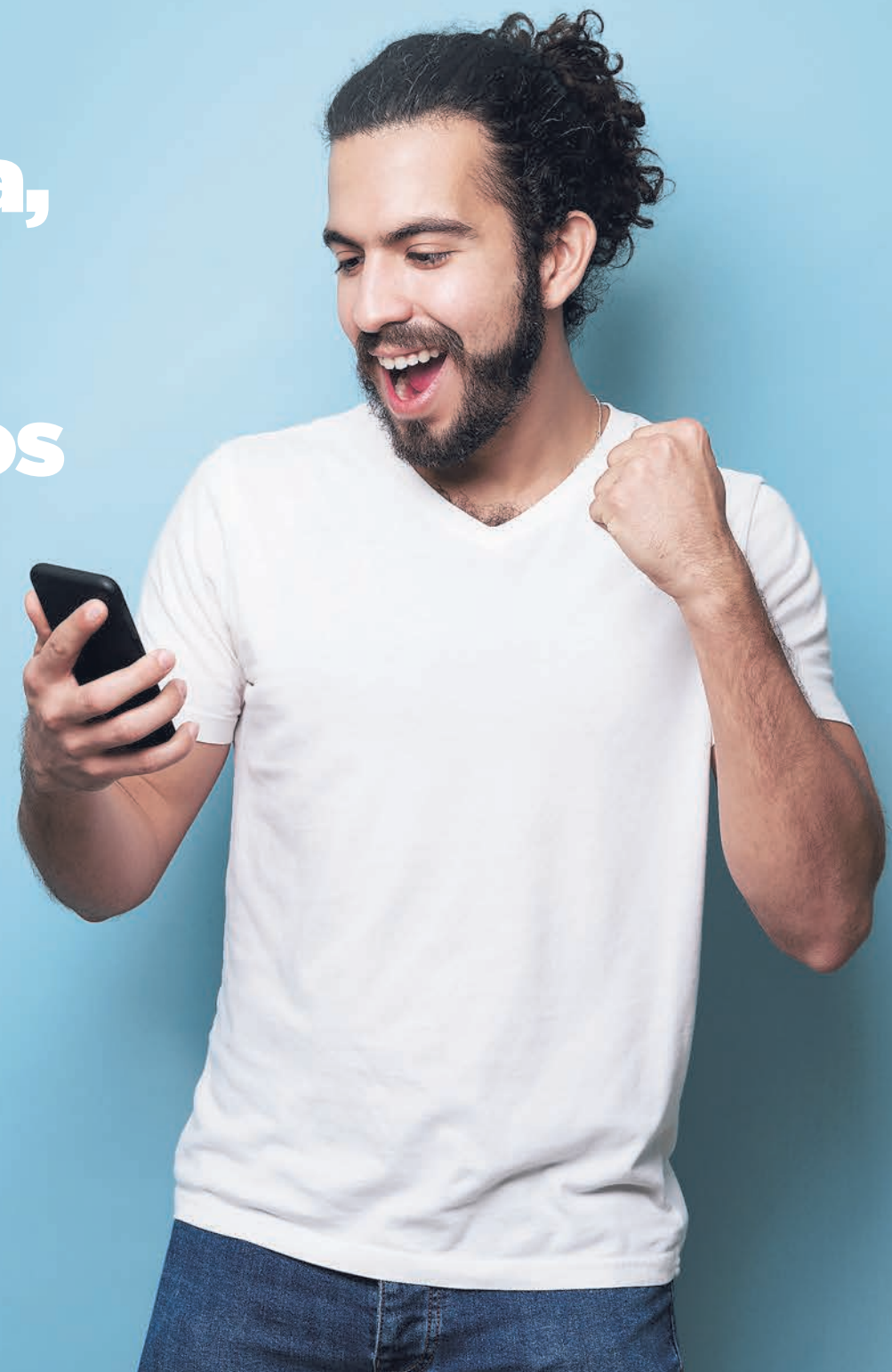
Ticketera líder de la industria



Para un óptimo servicio

Soluciones en tecnología, seguridad e innovación de los eventos

El avance de la tecnología es constante, y las ticketeras se han visto en la necesidad de buscar herramientas que las ayuden a mejorar sus flujos de ventas y aumentar la satisfacción de los clientes. Por: Rodrigo M. Ancamil



El interés por los grandes eventos ha provocado que los tiempos en los que se agotan las entradas para los megaconciertos cada vez sean más cortos, ya que en tan solo minutos se puede vender la capacidad de un estadio. Es por esto, que se debe contar con sistemas adecuados para que la venta de entradas no genere inconvenientes, ni sobreventas. "Las filas virtuales nos han permitido ordenar la gran demanda de tickets que tenemos en todos los eventos. Además, hoy en día las pasarelas de pago también han avanzado bastante en poder facilitar el pago de las entradas con pasos mucho más sencillos. La digitalización y la compra desde celulares es cada vez más frecuente y donde tenemos puesto nuestro foco para seguir mejorando día a día la experiencia de los usuarios", comenta Javier Parra, Managing Director de Ticketmaster Chile.

Al ser una plataforma en donde se mueve una cantidad importante de dinero e información, es fundamental para las ticketeras contar con sistemas de seguridad robustos que permitan proteger a sus clientes, y al mismo tiempo mantener óptimas las velocidades de las operaciones. "Nuestros sistemas están desarrollados para trabajar en alta demanda y contamos con servidores que nos permiten soportar los altos flujos. Tenemos un equipo local y global que está en constante desarrollo y trabajo para ir mejorando la seguridad en todo sentido", asegura Parra.

Pagar con moneda extranjera también es más fácil, ya que las personas pueden usar tarjetas de crédito para pagar desde cualquier lugar del mundo. Los sistemas de ventas de entradas para eventos suelen aceptar las principales tarjetas de crédito como Visa y MasterCard.

Una vez que llega el día del evento, los asistentes esperan poder vivir una experien-

cia inolvidable, que se puede ver empañada en caso de que la entrada sea falsificada. Para prevenir esto, la recomendación para los usuarios es que compren en lugares establecidos y se fijen en la dirección del sitio web, pero además existen tecnologías que los organizadores implementan para evitar las clonaciones. Este es el caso de las entradas con tecnología Blockchain, misma que utilizan las criptomonedas y que permiten una trazabilidad basada en la unicidad de cada uno de los tickets. El NFT utilizado es único y no se puede falsificar, ni adulterar y contiene la información de quién es el dueño. Incluso el organizador del evento puede determinar el límite de traspaso entre los fanáticos.

En el caso de establecer la condición de reventa, se podrá determinar el rango de precio máximo y su transacción se deberá realizar a través del único lugar donde se pueden adquirir las entradas.

RECOMENDACIONES PARA EVITAR ESTAFAS

Los especialistas indican que es recomendable tener cuidado al momento de realizar la compra. Lo principal es asegurarse que la transacción se realiza a través de los sitios oficiales, por lo que fijarse en la dirección es fundamental. Una vez realizada la transacción es importante guardar la entrada o cualquier otro comprobante de compras que es necesario para futuros reclamos. Además, es importante que cuide sus datos personales, ya que, por su parte, las empresas están obligadas a extremar las medidas de seguridad para sus clientes.

> Ticketmaster

> www.ticketmaster.cl

Cobertura en todo Chile

A un año de su regreso Ticketmaster se consolida en los eventos nacionales

La compañía de ventas y de distribución fundada en Estados Unidos, se ha propuesto ser líder en la industria local a corto plazo, y poder seguir creciendo a otros mercados de la región.



Tras casi una década alejada de los escenarios chilenos, Ticketmaster regresó en grande con eventos como Nathy Peluso en el Teatro Caupolicán, Mötley Crüe + Def Leppard en el Estadio Bicentenario La Florida y en la FIDAE, por nombrar algunos. Mientras que en las regiones fue la

ticketera oficial del show de Backstreet Boys que se realizó en Febrero recién pasado en el Estadio Sausalito, un lugar que volvió a recibir un concierto de música, luego de más de 20 años.

Para Ticketmaster volver a Chile ha sido fundamental, ya que es el primer país de

la región en la que vuelven a estar presentes, por lo que buscan brindar más que solo la ventas de entradas, enfocándose en ofrecer una experiencia completa y un buen servicio a los clientes. "Nuestro plan local es llegar a ser líderes de la industria en el corto plazo, tal como ocurre en los distintos mercados en los que Ticketmaster está presente. Para eso, hemos armado un grupo con bastante experiencia en la industria y que se apasiona con lo que hace. A nivel regional la idea es poder seguir creciendo también en otros mercados, como Brasil, donde comenzamos también operación hace bastante poco", indica Javier Parra, Managing Director de Ticketmaster Chile.

Cabe destacar que Ticketmaster es parte del grupo Live Nation, lo que permite grandes beneficios al momento de traer los espectáculos más grandes e importantes del mundo. La calidad de producción de los eventos de Live Nation destacan por el profesionalismo al momento de su gestión, ya que se preocupan de cada detalle para que los fans logren una experiencia inolvidable en los conciertos.

Para continuar con su consolidación en el territorio nacional, Ticketmaster ha realizado importantes acuerdos para traer las mejores novedades para este 2023: "Estamos

cumpliendo un año de operación en Chile y ya tenemos acuerdos con Espacio FISA, Metropolitan Santiago, Teatros Mori, Centro de eventos Basel en Independencia, Magallanes y Palestino en el fútbol y por supuesto con DG Medios, los que nos está posicionando como una de las ticketeras más importantes a nivel local", concluye el Managing Director, Ticketmaster Chile.



Javier Parra, Managing Director de Ticketmaster Chile.

t / PRÓXIMOS EVENTOS



Imagine Dragons | Mercury World Tour
7 de Marzo | Estadio Bicentenario La Florida



BTG Pactual Chile Padel Open
Desde el 13 al 19 de Marzo
Club Deportivo U. Católica



Paloma San Basilio
"Te lo digo con música" Tour
17 de Marzo - Santiago
18 de Marzo - Viña del Mar



Teatro MORI
Parque Arauco - Vitacura
Recoleta - Bellavista



Ante el uso de dispositivos y streaming

Los shows en vivo son irremplazables

Durante la pandemia el surgimiento de conciertos por streaming se volvió una forma en la que los artistas podían seguir mostrándose ante el cierre de los eventos masivos.

Por: **Rodrigo M. Ancamil**

La pandemia nos sorprendió a todos y nos obligó a comenzar a desarrollar nuestra vida de formas que no estaban contempladas. La digitalización se hizo más presente y de un día a otro metodologías como clases virtuales, teletrabajo, trámites remotos comenzaron a ser parte de nuestra cotidianidad. Lo mismo sucedió con la industria del entretenimiento, que con las restricciones sanitarias tuvieron que cancelar conciertos y espectáculos, provocando pérdidas en toda la cadena que conforma el sector, por lo que vieron en la digitalización una forma de continuar bajo el contexto Covid. "En su momento fue vital para la continuidad de la industria, el encierro obligó a adaptarse a las nuevas necesidades para poder seguir operando. Hoy los eventos virtuales han disminuido considerablemente", comenta Felipe Duch CEO de Passline.

Ante las posibilidades este formato resultó bien para varios artistas, artistas como BTS y Dua Lipa lograron reunir a millones de espectadores en sus conciertos online de pago. De esta forma millones de personas siguieron disfrutando de sus artistas favoritos con algunas ventajas respecto a los conciertos en

vivo. Uno de los aspectos positivos de estos conciertos radica en que el streaming se puede disfrutar desde cualquier parte del mundo, siempre y cuando se esté conectado a la red, y cuente con los accesos para ingresar.

En cuanto a su masificación, esta clase de conciertos no tiene límites previamente establecidos, por lo que su alcance depende de los organizadores. Además es importante considerar la economía de los asistentes a los conciertos por streaming, ya que al no tener los mismos gastos de producción las entradas tienen un costo mucho más bajo.

Sin embargo, esto solo fue un parche para aquellos fanáticos de los conciertos que tuvieron que conformarse con estos métodos durante un periodo de tiempo, pero que ya volvieron a los espectáculos en vivo una vez levantadas las restriccio-

“Los conciertos en streaming podrían volver a ser tendencia, pero la experiencia en vivo es superior”, Felipe Duch, CEO Passline.

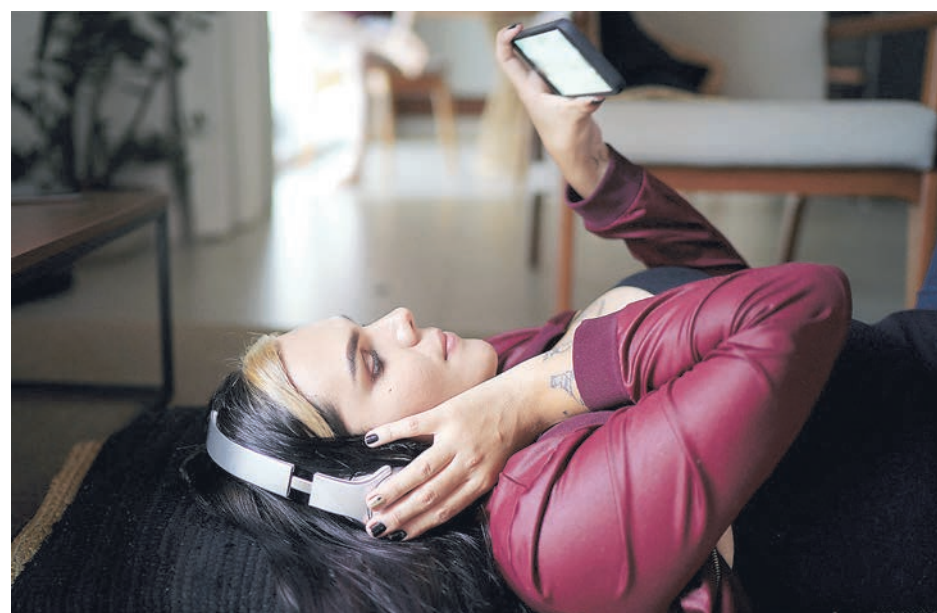
nes. En este punto es importante considerar que los tickets para los eventos masivos en Chile, tienen un valor alto pero son asequibles para un público diverso que puede disfrutar de artistas de categoría mundial como también de shows locales. Pero la experiencia del evento en vivo, sigue siendo irremplazable.

Los conciertos ofrecen una serie de características que los hacen tan especiales. En primera instancia la música y saber que el artista se encuentra a unos metros de distancia, independientemente de la locación de las entradas. A esto se le suma los aspectos técnicos, como

juego de luces, el sonido, fuegos artificiales, entre otros.

Pero lo que sin duda convierte esta experiencia única, es la emoción colectiva que se vive junto a las miles de personas que se encuentran en un espectáculo, las sensaciones que se viven y que evocan al participar como público.

Si bien el streaming fue determinante para los artistas en un momento determinado de nuestra historia, la tendencia nos ha demostrado que la experiencia de un show en vivo va más allá de ver a los artistas, sino en lo que genera en sus asistentes.



> Passline

> www.passline.com

Presentes en 19 países

Passline, la ticketera tecnológica con mayor cobertura y líder en su segmento

La plataforma de eventos se ha hecho presente en la industria del entretenimiento y el espectáculo ofreciendo tecnologías vanguardistas, que le han permitido liderar en los países que están presentes.

Lograr que una empresa se mantenga a flote en los primeros años de su creación es un logro destacable, pero que en menos de una década se convierta en uno de los líderes del mercado con presencia en 19 países es todo un hito. Este es el caso de Passline, el sistema de eventos global que permite crear, buscar, compartir y asistir a diversas actividades, como festivales de música, conciertos, eventos deportivos, entre otros.

Este emprendimiento chileno comenzó con el sueño de sus fundadores, Felipe Duch, Martín Mujica y Diego Céspedes, quienes vieron brechas en la experiencia de los consumidores que no estaban siendo atendidas. "Nos dimos cuenta de que había oportunidades y espacios importantes en la industria que nadie había tomado, como atender a los mal atendidos, darles un mejor servicio a los grandes eventos y a los megas conciertos, ofrecerles tecnología y mejores acuerdos comerciales. Así como nadie identificó la necesidad regional de poder unificar la venta de entradas por solo un canal en todo Sudamérica y otros países en donde hoy somos los líderes", comenta Felipe Duch, CEO y gerente general de Passline.

Desde sus inicios en 2016, Passline llegó a solucionar la necesidad de mejorar la experiencia de los consumidores, pero también las experiencias a los productores que necesitaban un perfil tecnológico ami-

gible, que le entregue información en tiempo real, vital para potenciar las ventas, hacer retargeting, identificar clientes entre otros. Esto ha potenciado su expansión y en un corto periodo se han hecho presentes en 19 países, convirtiéndose además en la boletera con más shows en el año en América, sin contar Usa y Brasil.

Esta presencia internacional facilita la administración de muchos eventos dada a la expansión de sus operaciones, además de contar con importantes alianzas, como en el caso de los estadios, arenas, teatros y equipos de fútbol. "Somos la boletera que más países tiene aperturados en América como una corporación, o sea no hay nadie que tenga tanta cobertura y en tantos países como lo tenemos nosotros, y eso nos trae muchas ventajas. Tenemos tanta cobertura para poder hacer giras, que promotores, productores y artistas, pueden vender en distintos países en simultáneo, podemos hacer la recaudación en todos los países y la liquidación final se puede hacer en el país que escojan. Eso se volvió muy cómodo y que ha ayudado al crecimiento en la región", señala Duch.



Felipe Duch, CEO.



Martín Mujica, CIO Desarrollo Tecnológico.



Diego Céspedes, CFO Administración y Finanzas.



Sebastián Nazer, CEO Autoatención.

Con la sede en España Passline ingresó al mercado europeo, en donde han iniciado eventos exitosos y giras por otros países del continente.

Para este año Passline tiene proyectado comercializar entradas para más de 100 mil eventos.

Como con muchos negocios exitosos la competencia y otros privados de distintos países han intentado comprar Passline. Lo que hace tan atractiva a la empresa es que desde sus inicios no han participado en fondos públicos o préstamos, y que aun así han generado ganancias que le han permitido crecer a 19 países en menos de 6 años.

Passline trabaja con EY, para enfrentarse a la siguiente etapa de la corporación.

La empresa está iniciando actividad en 5 países, entre ellos Brasil, en donde buscan consolidar su liderazgo en la región para entregar el mejor servicio en la industria del entretenimiento.

Partes del éxito se debe al despliegue que tienen en cada país, ya que cuentan con oficinas y personal que identifica las oportunidades que existen en cada lugar de la región. De hecho, el año pasado los miembros fundadores de Passline vivieron en México, mercado en donde en

menos de un año se volvieron altamente competitivos, y en donde Sebastián Nazer, CEO de autoatención y socio de Passline México, se encarga del área de autoatención que destaca al contar con organizaciones reconocidas; y de la gerencia comercial en la sede de México.

Por la transformación digital

El impulso a la venta de ticket para eventos, congresos y seminarios

El boom de las transacciones digitales y del eCommerce además de optimizar los procesos de compra y pagos de las empresas, también ha generado que los soportes de las compañías tecnológicas estén acorde a la situación.

Por: **Rodrigo M. Ancamil**



El comercio digital ha significado una solución para evitar largas filas (por lo menos físicas), facilitando la compra de diversos productos. Este cambio demanda que las boleterías cuenten con soportes que estén acorde a la situación, para que la gestión de tickets suceda en tiempo real. "Algunas de las plataformas usadas para su manejo son Jira (+ pro) y Mantis (defectos). Otra es osTicket, que es de código abierto, sencilla, multiusuario y está basada en la web", comenta Daniel Castro, subgerente de Medios de Pago y Servicios Digitales de Adexus.

Uno de los problemas comunes que pueden suceder en la gestión de tickets, que en la actualidad pasa con menor frecuencia, es cuando las transacciones de pago

no cierran el flujo completo, es decir, que al usuario se le haga un cargo en su cartola y que el servicio que se está pagando no quede reflejado en línea, por lo que es fundamental contar con un buen sistema. "Por ejemplo, los usuarios frecuentes que ya conocen la dinámica de este error esperan hasta el día siguiente cuando se sincronizan los pagos. En cambio, otros menos experimentados con estos flujos los realizan nuevamente, quedando activado el servicio en línea, pero al revisar su cartola ven cargos duplicados. Esto queda resuelto varios días después del evento transaccional, una vez que se contactan con el call center de los autorizadores, lo que genera molestias en los clientes", señala el ejecutivo de Adexus.

Comprar en línea puede significar un peligro si es que el usuario no valida ni verifica la dirección de los sitios donde paga, por lo que el usuario debe validar y verificar la dirección de los sitios donde paga y que tengan URL reconocidas, confiables, además de buscar información de la página en la cual pagará se recomienda que se informe con conocidos que antes hayan usado esa web. Al día de hoy, cuando algún sitio no es confiable o se ha generado algún fraude en él, la información de internet siempre es expuesta por los afectados.

"Es positivo utilizar siempre herramientas que permitan detectar y bloquear amenazas, evitando que se instalen aplicaciones maliciosas en sus computadores, evitando así el robo de claves, de sus números de cuenta corriente, de tarjetas o sus coordenadas de confirmación de pago. Cuando una persona realiza pagos en dispositivos físicos siempre debe tomar la precaución de hacerlo en locales que le den confianza y que los dispositivos sean de empresas reconocidas en el mercado como Transbank, Getnet o SumUp entre otras", indica Castro.



“Es positivo el utilizar siempre herramientas que permitan detectar y bloquear amenazas, evitando que se instalen aplicaciones maliciosas en sus computadores, evitando así el robo de claves, de sus números de cuenta corriente, de tarjetas o sus coordenadas de confirmación de pago”, Daniel Castro, subgerente de Medios de Pago y Servicios Digitales de Adexus.



PRÓXIMOS SHOWS



IMAGINE DRAGONS

7 de Marzo 2023
Estadio Bicentenario
La Florida

ENTRADAS EN
ticketmaster®

THE BLACK CROWES

ENTRADAS EN
PUNTO TICKET

11 de Marzo 2023
Teatro Caupolicán



KRAFTWERK

25 de Mayo 2023
Movistar Arena

ENTRADAS EN
PUNTO TICKET

THE MARS VOLTA

ENTRADAS EN
PUNTO TICKET

31 de Mayo 2023
Movistar Arena



Conoce más de la cartelera 2023
en dgmedios.com



ESCANEA EL QR

> Punto Ticket

> www.puntoticket.cl

Punto Ticket se consolida como líder de la industria del ticketing en Chile el 2022

Con casi 5 millones de tickets vendidos, 1.250 eventos realizados y 14 megaconciertos en los estadios más importantes del país, la empresa cerró un 2022 fortaleciendo su posición como líder de industria.



Primavera Sound 2022.

Luego de dos años de incertidumbre, la industria del entretenimiento regresó durante el 2022 con una oferta amplia y variada de eventos, presentando un escenario desafiante para Punto Ticket. Paulo Atienza, gerente general de la empresa, explica que "pusimos a prueba toda nuestra capacidad desarrollada durante años, donde el despliegue técnico, tecnológico y operativo fue clave para llegar a todos los eventos que requerían servicio: shows en grandes

recintos, festivales, deporte y eventos a lo largo de Chile".

Un año con espectáculos de primer nivel

Desde Raphael, Rosalía y C. Tangana, pasando por Lollapalooza 2022 en su edición aniversario de 10 años, Primavera Sound, Creamfields, Cirque Du Soleil, Teletón 2022, junto con Daddy Yankee con tres fechas y Bad Bunny, entre

otros, demuestran el gran año de Punto Ticket.

"Cerramos un año exitoso con eventos de primer nivel, batiendo records de venta con Bad Bunny, un despliegue único con Coldplay, junto a Harry Styles, Dua Lipa, Guns N' Roses y Metallica, entre otros. Además, los eventos deportivos con Colo Colo, la U, La Roja y el teatro, que son clave para Punto Ticket", destacó Atienza.

En este sentido, el análisis es claro. "Hay que tener un equipo con vasto conocimiento para abarcar ese volumen de eventos, y confianza por parte de nuestros socios estratégicos para llevar adelante los desafíos que se presentan a nivel comercial, operativo, gestión ágil y proactiva de problemáticas, entre otros". Comenta Danton Viñales, CEO y fundador.

Un 2023 prometedor

En este contexto, Punto Ticket prepara para un 2023 con todo, especialmente después de haber sido seleccionados como la ticketera oficial de los Juegos Panamericanos/Parapanamericanos, Santiago 2023, el evento deportivo más importante en la historia de nuestro país.

"Es fruto de la trayectoria y el trabajo constante por garantizar la calidad en el servicio. El equipo Punto Ticket está orgulloso de poder ser parte del evento", declara Marco Bravo, gerente de Operaciones.

Además, la empresa ya tiene confirmados una gran cantidad de shows para este año, entre ellos, Lollapalooza 2023, Los Bunkers y Romeo Santos, con un total de 8 fechas ya programadas, entre otros espectáculos.



Creamfields 2022.

PUNTO TICKET

SIEMPRE PRESENTE EN LOS EVENTOS MÁS IMPORTANTES DEL PAÍS

PARTE DE NUESTRO LINE UP 2022

COLDPLAY • DADDY YANKEE • BAD BUNNY • DUA LIPA
LOLLAPALOOZA • PRIMAVERA SOUND • KAROL G
METALLICA • HARRY STYLES • ANDRÉ RIEU • GUNS N' ROSES • KNOTFEST
TELETÓN 2022 • KISS • MORAT • EL CHOLI SE MUDA A SANTIAGO • GORILLAZ • CREAMFIELDS

PARTE DE NUESTRO LINE UP 2023

FEID • CHRISTINA AGUILERA • CIRQUE DU SOLEIL
LXII FESTIVAL VIÑA DEL MAR • LOLLAPALOOZA
LOS BUNKERS • ROMEO SANTOS • PANAMERICANOS 2023