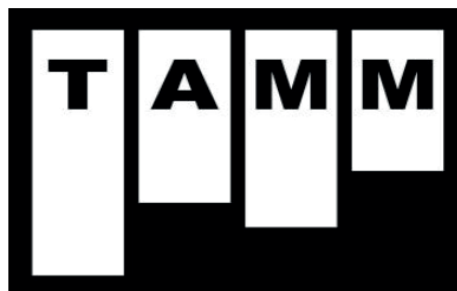


TAMM Butler

TAMM Butler

CASE STUDY

(Ticket Admission Marketing & Management)



TAMM Butler

아이온커뮤니케이션즈는 MICE 산업 분야에 있어, 특히 Event Industry에 대한 특화된 서비스를 공급하고 있다. 서비스 명칭은 TAMM Butler로, 대회 시상식이나, 컨퍼런스, 세미나, VIP 초청 행사에 대한 입장관리를 위한 서비스 분야이다.



▪ TAMM Butler 란?

‘Butler’는 그 명칭에 맞게 입장객의 편의를 위해서 도움을 주는 역할을 한다. 행사 초청받은 입장객이 본인의 입장 허용 여부와 입장에 필요한 명찰을 발급하고, 앉아야 하는 테이블 위치 등을 시스템을 통해서 안내받는 서비스이다. 이러한 시스템 이용 통해 입장객의 현황을 관리, 자리 변경 처리, 입장 대기 시간 최소화 등을 함으로써 방문객의 편의를 높이고, 품위 있게 VIP 에게 집중된 서비스를 제공 가능하므로, 방문객의 만족도를 높여줄 수 있고, 운영진의 편의와 실수를 줄일 수 있다.

▪ 기존에는 어떻게 입장 관리가 되었나?



출처 : 게이이미지뱅크

시스템이 없을 경우, 참석을 예정한 모든 입장객의 명찰과 명부를 만들고, 입장객들을 한 줄로 세워 일일이 대조, 확인한 후, 그 수많은 명찰 중에서 해당하는 사람 것을 찾아서 나눠주어야 한다. 이 때문에 앞사람이 확인되기 전까지 계속 대기해야 하는데, 이러한 방식은 특히 VIP 초청행사에서는 더 이상 있을 수 없는 일이다. 하물며, 여러 줄로 복수의 인원을 동시에 수동으로 확인하게 되면, 명부를 취합하기 전까지는 누가 입장했는지 전체 중에서 얼마나 입장했는지 알 수도 없어 통계 처리가 지연되거나, 누락되기도 한다.

▪ 언제부터 이러한 서비스를 제공했는지

아이온커뮤니케이션즈는 TAMM 서비스를 이용하여 골프 티켓 판매 및 갤러리들의 입장관리를 위한 서비스를 이미 2015년부터 제공해왔다. 때문에 이런 인연으로 2016년 KPGA 대상 시상식에서 VIP 들을 초청한 행사에서도 이러한 고객들의 입장관리가 필요하여 그 행사를 시작으로 지금까지 계속 대상 시상식의 입장관리를 지속적으로 진행해오고 있다. 다만, VIP 고객에 특화된 차별성을 두기 위해 QR코드나 NFC 등의 복잡한 인증 절차를 배제하고, VIP의 직접 대면을 통해서 방문 고객에 대해 편의를 고려하도록 하였다.

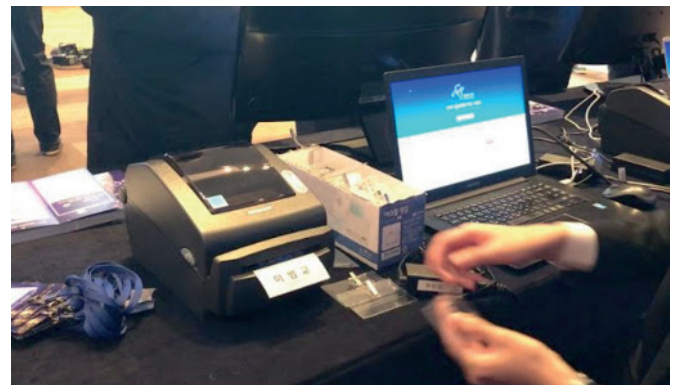
▪ 어떤 서비스가 제공되는가?



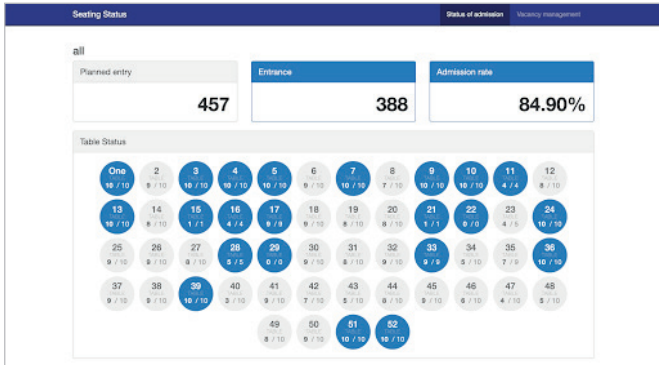
입장객을 맞이하는 데스크



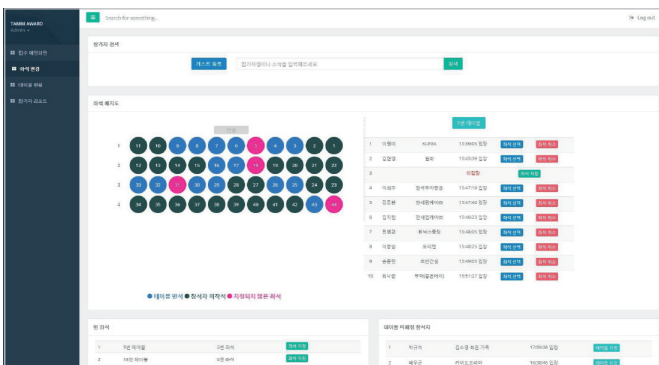
입장객 확인 screen



확인된 방문객의 명찰을 출력



입장현황 조회



좌석 변경 및 취소 관리

초대를 받은 고객들은 행사장에 도착하면 환영 메시지를 마주한다. 데스크에서 방문객 본인의 소속이나 이름을 이야기하면, 조회를 통해서 허용된 인원인지 확인하고, 방문객의 명찰을 출력하여 제공한다. 동시에 데스크에 마련된 스크린에서는 배치된 자리 위치를 안내해준다. 만약 자리를 변경하고자 하면, 변경된 자리를 조회하고 빈자리를 안내할 수 있으므로 방문객이 원하는 자리를 변경 배치해줄 수 있다. 방문객이 많을 경우, 여러 대의 시스템을 통해서 동시에 처리하여 빠르게 처리된다. 이 과정에서의 현재 참석률을 실시간으로 확인되며, 어느 테이블이 어느 정도 비어 있는지를 모니터링할 수 있게 된다.

■ 부가적인 서비스로 어떤 것들을 제공하는가?



경품 추첨의 이미지 사례

그리고, 경품 추첨 기능으로 방문이 확인된 고객들 중에서 추첨 되므로 방문하지 않은 고객을 자연스럽게 배제하고 추첨 행사가 진행된다. 행사의 성격에 따라, 자동으로 입장을 체크하기 위해 QR 코드 등 통한 입장 체크 등을 옵션을 통해 제공할 수 있다.

■ 주로 이용하는 업체들은?

한국 내에서 대형 행사를 주최하는 주최사들이 있다. 주요 고객으로 KLPGA, KPGA뿐 아니라, 대기업에서 스폰을 하는 주관 행사들이 많기 때문에 MBN, BCCard, Hyundai Genesis 등 기업 등에서 큰 대회나 행사를 주최하면, 대행사가 맡아서 진행하게 되며, 대행사는 이러한 시스템을 활용해서 행사를 원활하게 추진해낸다. 때문에 주요 고객은 이러한 대행사에서 사용되며, 최근 한국 내에서 이노션, 브라보앤뉴, YG스포츠, 스포티즌, 크라운, 갤럭시아에스엠 등의 대행사가 이러한 시스템을 사용한 바 있다.

■ 앞으로의 로드맵은?

많은 대행사가 기존의 오프라인 방식의 입장관리에서 벗어나 시스템을 서비스 형태로 이용할 수 있도록 활용 절차를 간소화하고, 로케일 다국어 지원을 통해서 여러 나라에서도 활용할 수 있도록 하는 방안을 준비 중이다. 초대장을 보낼 때, 참석 여부 회신에 대한 사전 피드백을 확인하는 RSVP를 적용할 예정이다. 이로써 방문이 확정된 고객의 리스트만을 취급하도록 할 수 있다. 아이온커뮤니케이션즈는 TAMM Butler 이외에도 경기 또는 공연 관람을 위한 티켓 발행 및 티켓 확인 및 입장 관리까지 함으로써 MICE 산업분야에서 요구되는 특화된 시스템을 제공하고 있다.

