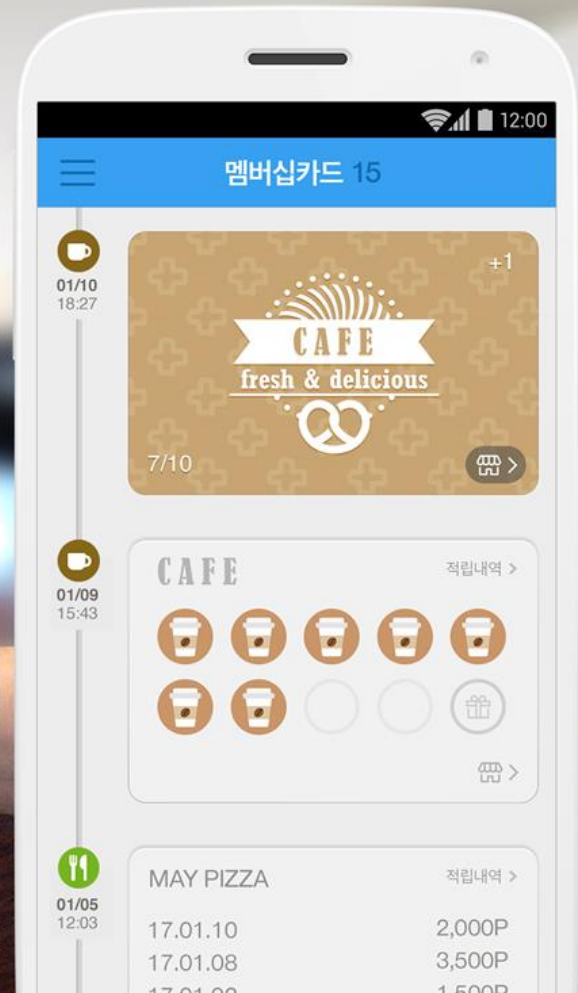


적립부터 마케팅까지 한번에 고객관리 서비스 터칭

TouchWorks

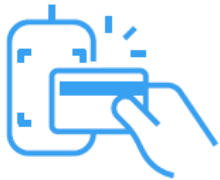
2017년 2월



터칭 서비스 소개

적립부터 마케팅까지 한번에, 고객관리 서비스 터칭

고객은
카드 터치만으로
적립 완료



매장은
고객 데이터 확보

연령, 생일, 성별, 방문내역 등



재방문 유도
타겟 마케팅

쿠폰, 메시지 등



재방문 증가로
매장 매출 상승



고객에게 가장 편리한 서비스

고객은 불편하면 사용하지 않습니다.



정말 쉬운 이용방법

- 고객이 자주 사용하는 교통카드를 매장에서 버스 탈 때처럼 한 번만 터치하면 끝
- 별도의 적립카드를 만들고 소지할 필요 없음
- 매번 전화번호를 입력하거나 사전 앱 설치 또는 실행할 필요 없음

※ 교통 기능이 있는 신용·체크카드, NFC 기능이 있는 스마트폰으로도 터치 가능합니다.

※ 카드 최초 등록 시 전화번호 등록이 필요합니다.

간편하고 안정적인 매장 사용

설치와 조작이 쉽고 서비스가 안정적입니다.



간편한 설치

- 이용하는 매장 POS, 컴퓨터, 태블릿 등의 USB 포트에 터칭 리더기 연결

즉시 이용 가능

- 터칭 매장용 웹사이트에서 로그인 후 바로 이용 가능

쉬운 조작법

- 한두번의 터치만으로 적립이나 쿠폰 사용 가능

안정적인 서비스

- POS와 터칭 리더기를 유선으로 연결하기 때문에 WiFi로 연결하는 타 서비스들보다 안정적입니다.

브랜드 · 매장 특성에 최적화

다양한 적립정책 적용이 가능합니다.

스탬프



- 브랜드명 : 공차
- 적립방식 : 스탬프 (10개)
- 적립정책
 - 음료 한 잔당 스탬프 1개를 적립해 드립니다.
 - 스탬프 10개를 모으시면, Large 사이즈 음료 1잔 무료 쿠폰을 드립니다.
 - 발급된 쿠폰은 공차 전 매장에서 사용 가능합니다.
 - 모바일 상품권은 적립 제외됩니다.

포인트

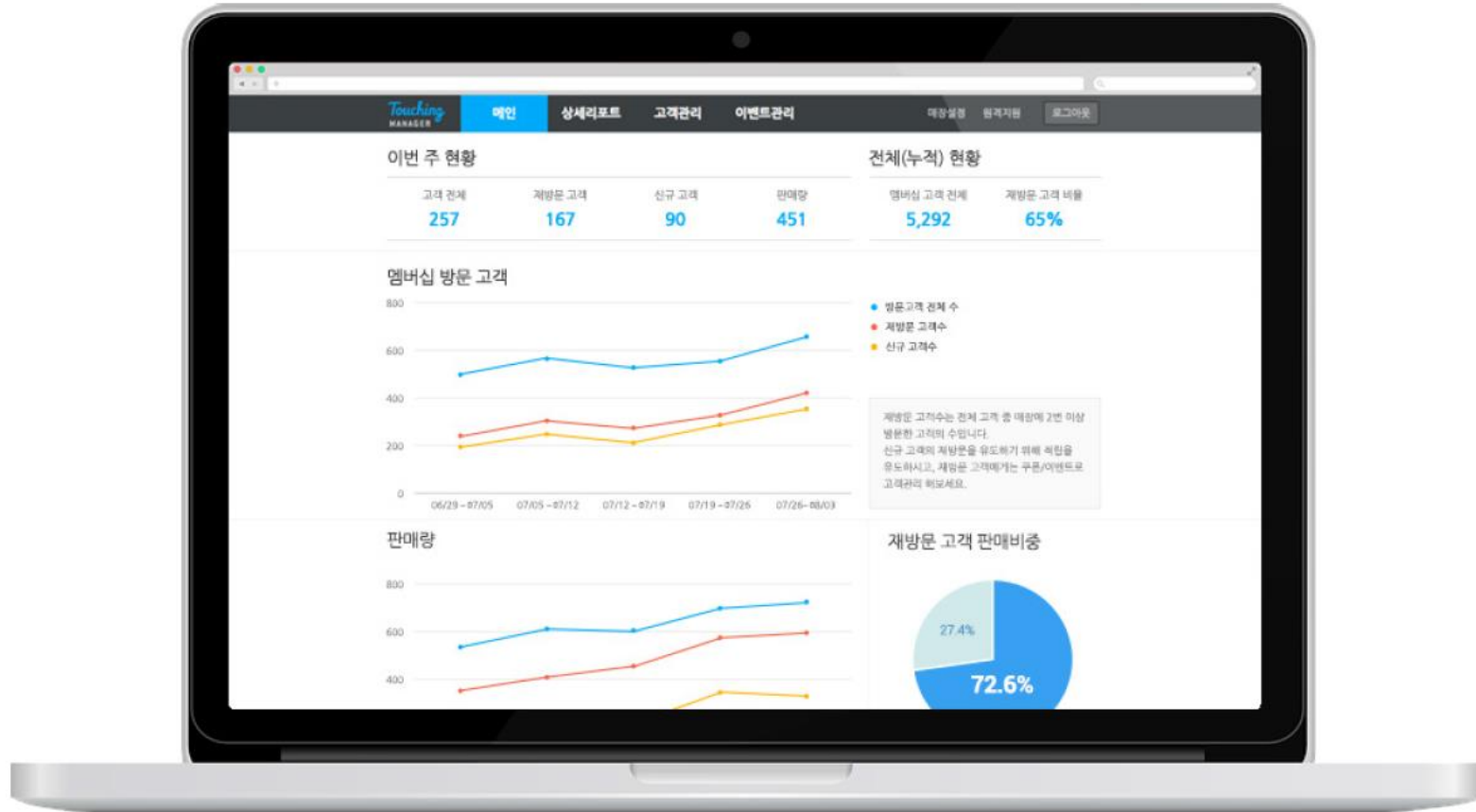


- 브랜드명 : 놀부
- 적립방식 : 포인트 (5%)
- 적립정책
 - 결제금액의 5%를 적립해드립니다.
 - 10,000포인트 이상시 현금처럼 사용 가능합니다.
 - 타 쿠폰 또는 할인행사와 중복 사용 불가능합니다.
 - 적립하신 포인트는 놀부 전 직영매장에서 사용 가능합니다.

- 브랜드 전 지점 통합 적립도 가능하고, 개별 지점별 적립도 가능합니다.
- 전 지점 통합 적립을 하는 경우, 지점별 정산을 하실 수 있도록 기준 데이터를 제공합니다.

매장은 고객 데이터 확보

고객 데이터를 확인하고 활용할 수 있습니다.



분석 리포트

기간별 방문고객수 변화 추이 및 신규고객과 재방문고객의 비중을 확인할 수 있습니다.

고객 검색

원하는 조건을 지정하여 우수고객, 신규고객, 생일고객, 이탈고객을 분류하고 확인할 수 있습니다.

쿠폰 · 메시지 발송

전체고객 혹은 검색한 고객그룹에게 쿠폰과 메시지를 발송해 재방문을 유도할 수 있습니다.

고객데이터 분석과 타겟 마케팅

고객을 세분화하여 재방문을 유도할 수 있습니다.

고객관리 유형	 우수고객	 생일고객	 이탈고객
고객 검색 예시	1~3월 3개월간 우리 매장에 10번 이상 방문한 고객	4월이 생일인 20대 여성 고객	우리 매장에 2번 이상 방문한 고객 중 4월 이후 오지 않은 고객
쿠폰 발송 예시	신메뉴 30% 할인 쿠폰	치킨샐러드 무료 쿠폰	아메리카노 1+1 쿠폰
기대효과	매출의 대부분을 차지하는 단골고객 관리가 가장 중요합니다.	기분 좋은 생일 축하 쿠폰을 통해 고객을 단골로 만드세요.	고객에게 주기적인 관심을 보이는 것만으로 효과적으로 고객의 이탈을 막을 수 있습니다.

고객과의 채널, 터칭 앱

터칭을 통해 고객과 효과적으로 소통하세요.

맞춤형 쿠폰 발송

적립하신 손님에게 딱 맞는 재방문 유도 쿠폰을 보낼 수 있습니다



메시지 · 이벤트 알림

매장의 새로운 소식과 이벤트를 손님에게 비용 부담 없이 알려주세요



쿠폰받기

터칭 앱에 올린 쿠폰을 다운받고 새로운 손님이 매장에 찾아옵니다



- 매장에서 처음 적립한 고객에게는 앱 설치 안내문자가 자동으로 발송되어, 고객의 앱 설치를 자연스럽게 유도할 수 있습니다.
- 터칭 앱 푸시메시지는 발송건수에 관계 없이 무제한 무료입니다.
(고객 1,000명에게 한 달에 두 번 문자메시지를 보내는 경우와 대비하면, 매월 10만 원이 절감됩니다.)

터칭 도입효과

터칭의 효과는 이미 검증되었습니다.

Gong cha 貢茶
Daily Tea Place

음료 브랜드 '공차'



+ 1,000,000_명

터칭 도입 5개월 만에
멤버십 고객 100만 명 확보



분식 브랜드 '김피라'



+ 5,000_명

터칭앱 가입 이벤트 4개월 만에
신규고객 5천 명 확보



'갯덴스시 종로점'



25% → 61%

터칭앱 활용 마케팅으로
고객 재방문율 약 2.5배 증가

터칭 앱을 다양한 마케팅에 활용

터칭 앱을 브랜드 앱처럼 활용 가능합니다.

신메뉴 이벤트로 재방문 주기 단축



- 공차 메인 적립카드 외에, 시즌스탬프 적립을 위한 적립카드를 별도 운영
- 시즌음료 스탬프 2개 포함, 스탬프 5개를 적립한 고객 대상 공차 2017 다이어리 교환 쿠폰 제공
- 이벤트 시행 한달간 고객 8,778명 미션 참여 완료
- 고객 7,401명이 다이어리 쿠폰을 사용하기 위해 매장 방문 (쿠폰 회수율 84%)

신규 고객을 매장에 유입



- 터칭을 통해 미니멈 멤버십 가입시 '라인프렌즈 젤리' 교환 쿠폰 제공 이벤트 시행
- 터칭 앱 메인배너에 이벤트 내용을 노출하여 미니멈 멤버십 가입 유도
- 이벤트 시행 한달간 고객 4,597명이 멤버십 가입
- 전체 멤버십 고객 9,419명 중 앱 가입 8,781명 (앱 가입률 93.2%)

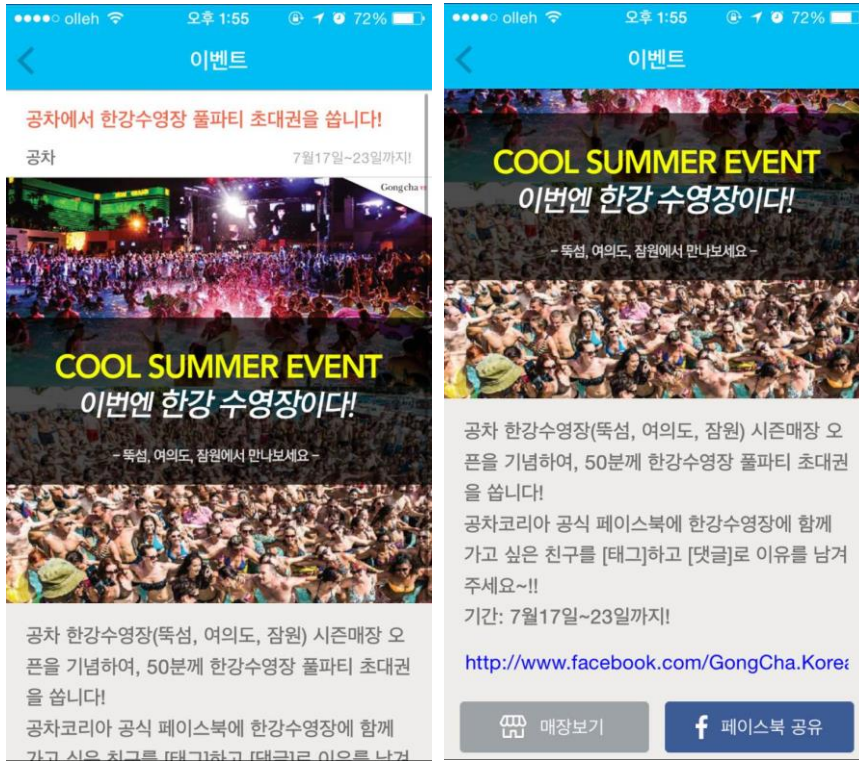
고객 이탈을 효과적으로 예방



- 롯데시네마 민락점 방문했던 고객 대상으로 최신 개봉영화 시사회를 알리는 푸시메시지를 발송
- 상영관 152석 중 130석이 터칭 앱 푸시메시지를 받고 방문한 관객으로 채워짐 (객석 86% 점유)
- 시사회 당일 발송한 푸시메시지임에도 불구하고 뜨거운 반응 확인

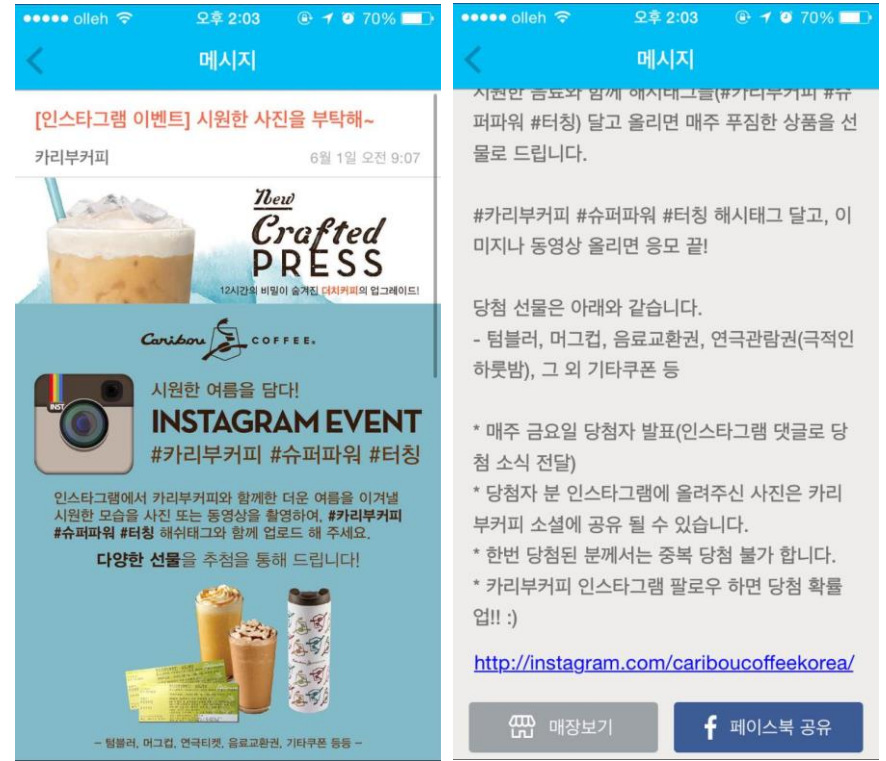
SNS 마케팅 효과도 극대화

터칭을 이용하여 브랜드 이미지를 제고하세요.



공차 페이스북 이벤트 활용 사례

- 공차코리아 공식 페이스북에서 진행하는 이벤트를 터칭 PUSH 메시지로 공차 멤버십 고객들에게 홍보
- 8일 동안 해당 게시물 좋아요 281건, 댓글 366건, 공유 54건 (터칭으로 홍보되지 않은 게시물 대비 2배 이상의 반응)



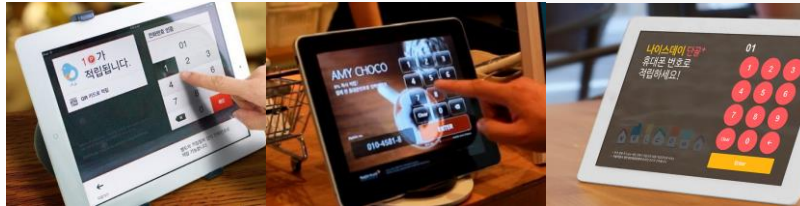
카리부커피 인스타그램 이벤트 활용 사례

- 카리부커피 공식 인스타그램에서 진행하는 이벤트를 터칭 PUSH 메시지로 카리부커피 멤버십 고객들에게 홍보
- 1개월 동안 인스타그램을 통한 이벤트 참여 75건 (해당 브랜드의 SNS 활용 마케팅 초기임에도 높은 반응)

경쟁 서비스 대비 터칭의 경쟁 우위

월등한 사용 편의성 및 높은 활용도

태블릿 기반 멤버십 서비스



터칭



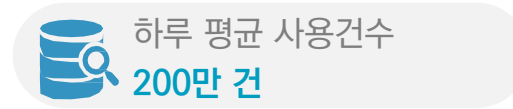
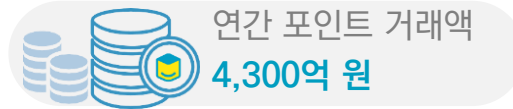
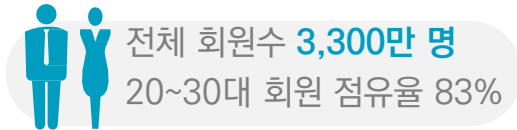
<p>매장에서 이용방법</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객이 매번 태블릿에서 전화번호 입력 	<ul style="list-style-type: none"> • 보유한 교통카드/스마트폰 한 번 터치 또는 전화번호 직접 입력
<p>고객 개인정보 수집</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 전화번호 수집/활용에 대한 명시적 동의가 없음 (불법적 이슈) • CRM에 필요한 고객 개인정보(성별, 연령, 생일 등)를 수집 불가 (매장 점원이 임의로 입력하는 정보의 경우 신뢰도가 매우 낮음) 	<ul style="list-style-type: none"> • 터칭 앱 가입시 명시적 고객정보 수집/이용동의를 받고 고객에게 직접 개인정보 수집 (이름, 전화번호, 생년월일, 성별)
<p>대고객 마케팅</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 활성화 된 앱이 없어, 온라인/모바일 마케팅 채널 전무 • 홍보를 위해 LMS/MMS 또는 옐로아이디 메시지 발송 필요 (LMS 건당 50원, MMS 건당 200원, 옐로아이디 건당 10원) • 옐로아이디 메시지의 경우, 별도의 옐로아이디 웹을 이용해야 하므로 사용이 불편하고 적립고객DB와 연동할 수 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • 활성화 된 터칭 앱을 통해 무료 마케팅 가능 (앱 가입자수 150만) ⇒ 방문내역 및 개인정보(생일, 성별 등) 기반 맞춤 PUSH 발송 가능 ⇒ 터칭 앱 사용고객 대상 매장과 쿠폰정보 노출, 신규 방문 유도 ⇒ 터칭 앱을 활용한 다양한 온-오프라인 연계 이벤트 가능
<p>대고객 홍보 효과</p>	<ul style="list-style-type: none"> • LMS : 스팸으로 인식되며 오픈율 및 회수율 낮음 (5% 이하) • 옐로아이디 : 수신고객이 친구추가를 한 경우에만 마케팅 메시지 발송이 가능한데, 브랜드 친구추가 비율 20% 이하 • 옐로아이디로 발송한 쿠폰의 경우 쿠폰 사용 여부를 추적 불가 	<ul style="list-style-type: none"> • 터칭 앱 쿠폰, 메시지 발송 효과 ⇒ 단골 대상 친근한 메시지로 인식되며, 쿠폰 회수율 최대 80% 이상 • 터칭 앱 사용고객 150만 명 대상 홍보 및 마케팅 가능

L.POINT 공동가맹점이 되면, 매장 홍보효과가 2배

터치웍스는 롯데멤버스와의 제휴를 통해 터칭×L.POINT 공동가맹점 서비스를 제공합니다.

L.POINT 도입 효과

- L.POINT 회원이 매장에 신규 유입되며, 추가 매출이 발생합니다.



- L.POINT 앱, L.POINT 홈페이지에서 도입 가맹점을 홍보해드립니다.

매장에서 이용 방법

- 사용부터 정산까지, 간편하고 익숙한 솔루션을 제공합니다.



터칭 앱 가입 고객의
스마트폰 터치



POS에서 고객이 보유한
L.POINT 조회, 차감



사용 익월 정산
수수료 제외한 사용금 입금

터칭머니로 선매출을 올려보세요

터칭의 충전식 선불결제 서비스, 터칭머니를 도입해보세요.
스타벅스처럼 스마트한 마케팅을 할 수 있습니다.



터칭 앱에서 충전하고



매장에서 현금 대신 사용

터칭머니 도입효과

- 매장은 매출을 미리 확보하고 단골고객을 증대시킬 수 있습니다.
- 고객은 반복 구매를 간편하게 하고 추가 혜택을 얻을 수 있습니다.



도입매장

- 매출 미리 확보
- 단골고객 증대



이용고객

- 간편한 반복 구매
- 추가 혜택 획득

터칭 현재까지의 성과 (2017년 2월 기준)

이용 고객 수

- 총 사용자수 580만 명 | 앱 사용자수 150만 명 | 월간 매장 적립사용자수(UNIQUE) 100만 명
 - 사용자 잔존율('14년 7~12월 기준) : 1개월 49% | 2개월 41% | 3개월 36% | 4개월 35%
-

오프라인 매장 Transaction

- 누적 이용건수 3,900만 건 | 월 이용건수 250만 건 | 기존 유저의 재사용비율 80% 이상
 - 음료브랜드 '공차' 도입사례 : 터칭 도입 5개월 만에 멤버십 고객 100만 명 확보
-

터칭 도입 매장 수

- 총 매장 수 6,500개 | 프랜차이즈 4,500개 (300여 브랜드) | 개인매장 2,000개
 - 타 서비스 대비 도입비용, 고객 사용편의성, CRM · 마케팅기능 등에서 터칭이 비교우위에 있음을 인정
-

터칭 주요 제휴브랜드 (2017년 2월 기준)



터치웍스 회사소개

경영진

대표이사
강승훈

서울대학교 컴퓨터공학과 졸업
前 코나아이 플랫폼개발 총괄

이사
나준채

KAIST 전자공학과 졸업
前 이든나인 대표이사
前 KTF 차세대연구소

이사
박형순

서울대학교 전자공학과 졸업
前 IBK투자/하나대투 장외파생상품투자
前 코나아이 플랫폼개발

주요 연혁

- 2012년 9월 사업자등록 및 법인설립
- 2013년 3월 모바일 멤버십 터칭(Touching) 런칭
- 2013년 10월 벤처기업 인증
- 2014년 2월 국내 특허등록 (RF카드의 고유 ID를 생성하는 기술), 미국 · 일본 · 중국 · 홍콩 특허출원
- 2015년 10월 터칭 누적 이용건수 1,000만 건 돌파
- 2015년 12월 매일경제 주관 멤버십 서비스 부문 '2015 올해의 앱' 선정
- 2016년 2월 미국 특허등록 (RF카드의 고유 ID를 생성하는 기술)
- 2016년 2월 한국경제 주관 2016 대한민국 굿앱(Good App) 평가대상 라이프스타일 · 멤버십 부문 대상 수상
- 2016년 3월 한국일보 주관 2016 대한민국 서비스 만족대상 멤버십 부문 대상 수상
- 2016년 4월 KB국민카드와 전략적 제휴협약 체결, 온 · 오프라인 연계(O2O) 서비스 플랫폼 구축
- 2016년 4월 터칭 월 이용건수 200만 건 돌파 (업계 최초, 업계 1위 수준)
- 2016년 5월 KB금융이 육성하는 제휴형 핀테크 스타트업 'KB스타터스' 선정
- 2016년 5월 터칭 누적 이용건수 2,000만 건 돌파 (1천만 건 도달까지 32개월, 그 후 2천만 건 도달까지 7개월 소요)
- 2016년 9월 일본 특허등록 (RF카드의 고유 ID를 생성하는 기술)
- 2016년 10월 터칭 누적 이용건수 3,000만 건 돌파 (2천만 건 도달 후 3천만 건 도달까지 4개월 소요)
- 2016년 11월 BC카드와 전략적 제휴협약 체결
- 2017년 1월 충전식 선불결제 서비스 '터칭머니' 출시
- 2017년 1월 롯데멤버스와 전략적 제휴협약 체결, 외부포인트(L.POINT) 제휴 서비스 출시

적립부터 마케팅까지, 고객관리는 모바일 멤버십 **터칭**과 함께하세요

공식 홈페이지

www.mytouching.com

공식 블로그

blog.naver.com/mytouching

공식 페이스북

www.facebook.com/MyTouching

도입문의

1661-9097

contact@mytouching.com