(19) 대한민국특허청(KR)
(12) 공개특허공보(A)

(51) 。Int. Cl. [7]
G06F 19/00

(11) 공개번호 특2002-0005561
(43) 공개일자 2002년01월17일

(21) 출원번호 10-2001-0082372
(22) 출원일자 2001년12월21일

(71) 출원인 정경희
부산 해운대구 반여1동 1355-24 5/6

(72) 발명자 정경희
부산 해운대구 반여1동 1355-24 5/6

심사청구 : 있음

(54) 주문배달 사업장의 고객관리시스템

요약

본 발명은 주문배달 사업장의 고객관리 시스템에 관한 것으로, 전화주문이 들어오면, 발신전화번호가 고객 데이터베이스와 연동하여 표시되는 고객에 대한 정보를 대하면서 응대하므로 친밀감을 표시할 수 있게 하고 주문서를 인쇄출력하여 주방과 배달시에 정확을 기하고자 하는 고객관리 시스템에 관한 것이다.

대표도
도 1

명세서

도면의 간단한 설명

도 1은 본 발명의 고객관리 시스템의 처리 흐름도이다.

도 2는 본 발명의 전화주문 접수상태의 표시화면이다.

도 3은 본 발명의 인쇄 출력된 주문서와 일일내역의 도면이다.

도 4는 본 발명의 시간대별 매출현황과 현재 미결사항의 표시화면이다.

도 5는 본 발명의 기능이 확장된 금전등록기와 발신번호표시장치 사시도이다.

발명의 상세한 설명

발명의 목적

발명이 속하는 기술 및 그 분야의 종래기술

본 발명은 주문배달 사업장의 고객관리 시스템에 관한 것으로,

전화주문이 들어오면, 발신전화번호가 고객 데이터베이스와 연동되고, 표시되는 고객에 대한 정보를 대하면서 응대하므로 친밀감을 표시할 수 있게 하며, 주문서를 인쇄 출력하여 주방과 배달 시에 정확을 기하고자 하는 고객관리 시스템에 관한 것이다.

전화주문을 받아서 배달하는 사업장, 특히 음식점 등에서는 주인이 전화를 받으면 음성을 알아 들을 수 있는 단골고객의 경우 안부를 묻거나 지난번의 음식의 미흡했던 지적사항에 대해서 기억하고 있음을 언급하는 등 특별한 배려로 좋은 인상을 얻을 수 있지만 파트타임으로 일하는 종업원의 경우는 아무리 친절훈련을 시켜도 한계가 있었다.

또한 전화로 주문접수를 하면서 착오가 생겼을 경우에는 배달지연 등으로 단골 고객의 미움을 받아 고객을 놓치는 경우도 있을 수 있었던 것이다.

발명이 이루고자 하는 기술적 과제

이와 같은 문제를 해결하기 위하여 안출된 본 발명은, PC에 연결된 전화에 착신이 되면 컴퓨터는 고객 데이터베이스에서 검색을 하여 고객의 주소와 지금까지 거래내역을 화면에 보여주게 한다.

고객정보를 보면서 전화를 받으면 오래 근무하였거나 주인이 아니라 하더라도 고객에 대한 인사와 배려를 더욱 많이 제공할 수 있어서 고객의 마음을 얻을 수 있다.

고객정보가 없는 경우는 주소, 성명 등의 자료를 입력하고 주문사항을 입력하며, 화면을 보면서 내용을 재확인하도록 하여 착오를 방지할 수 있다.

발명의 구성 및 작용

상기와 같은 목적을 달성하기 위하여 본 발명은 주문접수를 함에 있어서,

주문 전화가 착신되면(10) 연결된 PC의 고객데이터베이스에서 고객정보 유무를 검색하여(20) 정보가 있으면 주소와 지금까지의 거래내역을 모니터 화면에 보여주는(30) 제 1단계: 고객의 거래정보를 보면서 상세한 문안인사를 하고(40) 주문을 받으면서 주문사항을 입력하며(50), 화면을 보면서 주문내역을 확인하는(60) 제 2단계: 주문서를 인쇄 출력하여(70) 주방과 배달(90)에 활용하고, 고객의 특기사항이 있으면 돌아와서 고객의 정보를 업데이트하는(100) 제 3단계로 구성된다.

등록된 고객의 정보가 없으면(53), 고객의 정보를 먼저 입력하고 동시에 주문 접수 화면이 보여지는(55) 제 4단계를 경유한다.

또한 고객주소가 아파트가 아니면(80), 약도를 인쇄 출력하여(85) 배달(90)에 참고하는 제 5단계를 포함한다.

이하 본 발명의 바람직한 실시 예를 첨부된 도면에 따라 상술하면 다음과 같다.

도 1은 본 발명의 고객관리 시스템의 처리 흐름도이다.

고객의 주문 전화가 착신되면(10) 고객데이터베이스에서 고객정보 유무를 검색하여(20) 고객의 정보가 있으면 고객의 주소와 지금까지의 거래내역을 모니터 화면에 보여주게 되고(30) 수신자는 주문고객의 거래정보를 보면서 상세한 문안인사를 할 수 있어서(40), 고객의 우호적인 마음을 확보하게 된다.

주문을 받으면서 즉각 주문사항을 입력하며(50), 화면을 보면서 주문내역을 확인하는(60) 것으로 주문착오의 소지를 없애고, 주문서를 인쇄 출력하여(70) 주방과 배달(90)에 활용하게 하며, 작업이 없는 평소 화면에는 미결내역이 보여지므로 (92) 우선 순위 관리에 편리하며, 고객의 특기사항이 있으면 돌아와서 고객의 정보를 업데이트하게 하여(100) 더욱 확고한 고객 데이터베이스를 갖게 된다.

착신된 고객의 전화번호로(10) 고객데이터베이스에서 고객정보 유무를 검색하여(20) 고객의 정보가 없으면(53), 고객의 정보입력과 동시에 주문 접수를 할 수 있도록 하는 화면이 보여지게 되고(55), 고객정보와 주문사항의 입력, 확인과정을 경유한 다음 주문서 인쇄출력(70)부터는 앞에서 설명한 바와 같이 진행된다.

또한 배달에 있어서 고객주소가 아파트가 아니면(80), 약도를 인쇄 출력하여(85) 배달(90)에 참고하도록 하여 잠시 일하는 아르바이트생이라도 쉽게 업무를 감당하도록 하며, 시간대별 매출 현황을 확인할 수 있고(91), 미결 사항을 늘 관리(92)할 수 있어서 편리한 주문배달업소의 고객 관리 시스템이다.

근래에 많이 출시되는 발신번호표시장치(110)의 기억장치와 표시창(111)을 확장하여 본 발명의 시스템을 적용하고, 소형 프린터(112)를 내장하면 컴퓨터 없이도 발명의 효과를 누릴 수 있게 된다.

금전등록기 역시 본 발명의 시스템을 설치하면 같은 효과를 누릴 수 있게 되는 것이다.

발명의 효과

상기 설명한 바와 같이 본 발명은, 고객의 전화가 착신되면서 고객거래정보가 화면에 보여지므로 고객에게 친근한 인사를 할 수 있어서 우호적인 마음을 얻을 수 있고, 단골 메뉴 외에 신상품 등을 소개할 수 있고, 주문 착오를 예방할 수 있어서 단골 확보와 매출증대를 꾀할 수 있는 것이다.

거래 때마다 고객정보를 누적해 나가므로 우량고객에 대한 특별 서비스나 이벤트를 실시할 수 있어서 단골확보에 더욱 유리하며, 시간대별 매출현황과 미결 현황을 관리할 수 있으므로 아르바이트 투입 시간대 확인 등 최적의 인력관리를 설계할 수 있는 이점도 있다.

(57) 청구의 범위

청구항 1.

배달주문 접수를 함에 있어서,

주문 전화가 착신되면(10) 연결된 PC의 고객데이터베이스에서 고객정보 유무를 검색하여(20) 정보가 있으면 주소와 지금까지의 거래내역을 모니터 화면에 보여주는(30) 제 1단계:

고객의 거래정보를 보면서 상세한 문안인사를 하고(40) 주문을 받으면서 주문사항을 입력하며(50), 화면을 보면서 주문내역을 확인하는(60) 제 2단계: 및

주문서를 인쇄 출력하여(70) 주방과 배달(90)에 활용하고, 고객의 특기사항이 있으면 돌아와서 고객의 정보를 업데이트하는(100) 제 3단계

로 구성되는 고객관리시스템.

청구항 2.

제 1항에 있어서,

등록된 고객의 정보가 없으면(53), 고객의 정보입력과 동시에 주문 접수 화면이 보여지는(55) 제 4단계

를 경유하는 과정을 포함하는 고객관리 시스템.

청구항 3.

제 1항과 제 2항에 있어서,

전화에 연결되는 PC 대신 발신번호표시장치(110)의 기억장치와 표시창(111)을 확장하고, 소형 프린터 (112)를 내장하는 것

을 포함하여 이루어지는 고객관리 시스템.

청구항 4.

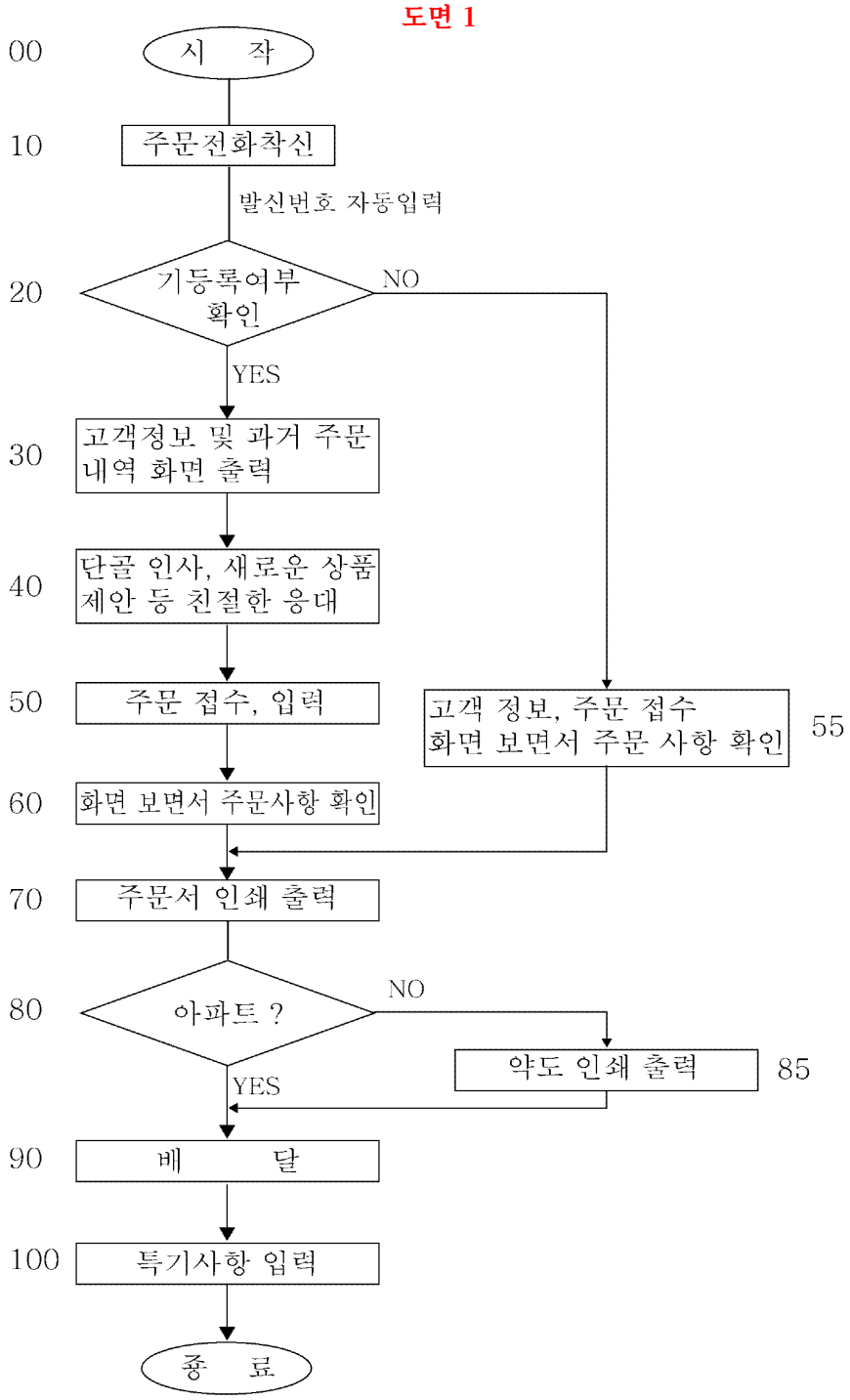
제 1항과 제 2항에 있어서,

전화에 연결되는 PC 대신 금전등록기의 기억장치와 표시창(111)을 확장하는 것

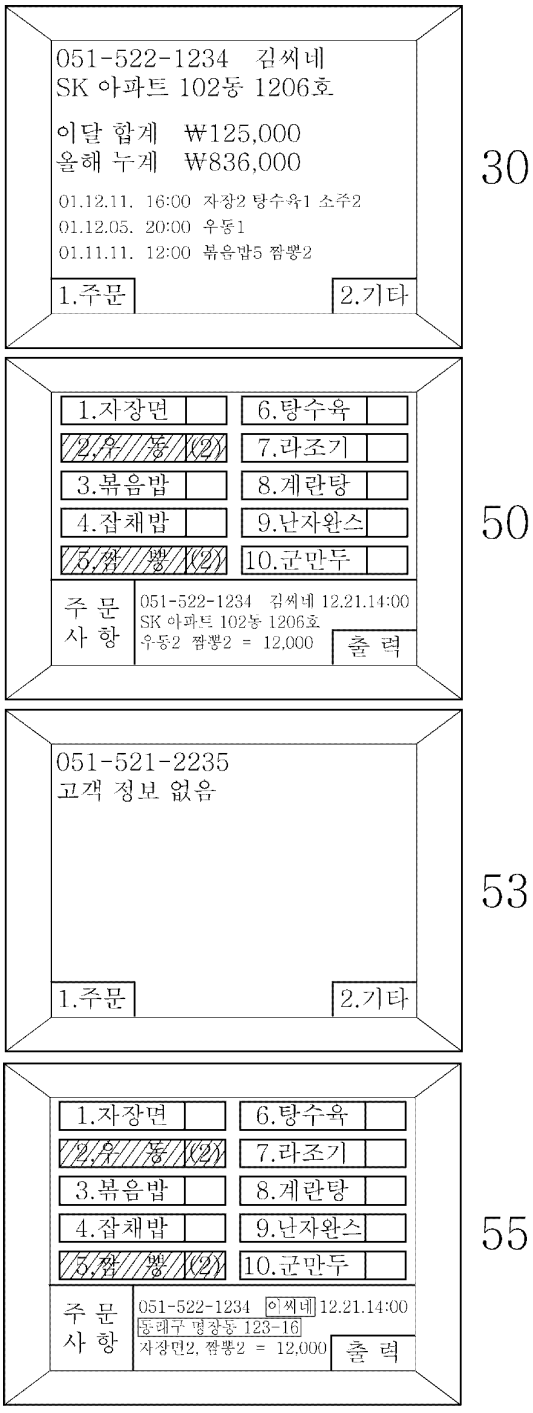
을 포함하여 이루어지는 고객관리 시스템.

도면

도면 1


00
시 작
10
주문전화착신
발신번호 자동입력
20
기등록여부 확인
NO
YES
30
고객정보 및 과거 주문 내역 화면 출력
40
단골 인사, 새로운 상품 제안 등 친절한 응대
50
주문 접수, 입력
55
고객 정보, 주문 접수 화면 보면서 주문 사항 확인
60
화면 보면서 주문사항 확인
70
주문서 인쇄 출력
80
아파트 ?
NO
85
약도 인쇄 출력
YES
90
배 달
100
특기사항 입력
종 료

도면 2


051-522-1234 김씨네
SK 아파트 102동 1206호
이달 합계 ₩125,000
올해 누계 ₩836,000
01.12.11. 16:00 자장2 탕수육1 소주2
01.12.05. 20:00 우동1
01.11.11. 12:00 볶음밥5 짬뽕2
1.주문
2.기타
30
1.자장면
2.우동(2)
3.볶음밥
4.잡채밥
5.짬뽕(2)
6.탕수육
7.라조기
8.계란탕
9.난자완스
10.군만두
주 문 사 항
051-522-1234 김씨네 12.21.14:00
SK 아파트 102동 1206호
우동2 짬뽕2 = 12,000
출 력
50
051-521-2235
고객 정보 없음
1.주문
2.기타
53
1.자장면
2.우동(2)
3.볶음밥
4.잡채밥
5.짬뽕(2)
6.탕수육
7.라조기
8.계란탕
9.난자완스
10.군만두
주 문 사 항
051-522-1234 이씨네 12.21.14:00
동래구 명장동 123-16
자장면2, 짬뽕2 = 12,000
출 력
55

도면 3

NO. 104 12.21 14:00
051-521-1234 김씨네
SK 102동 1206호

01. 우동	2	5,000
02. 짬뽕	2	7,000
		12,000

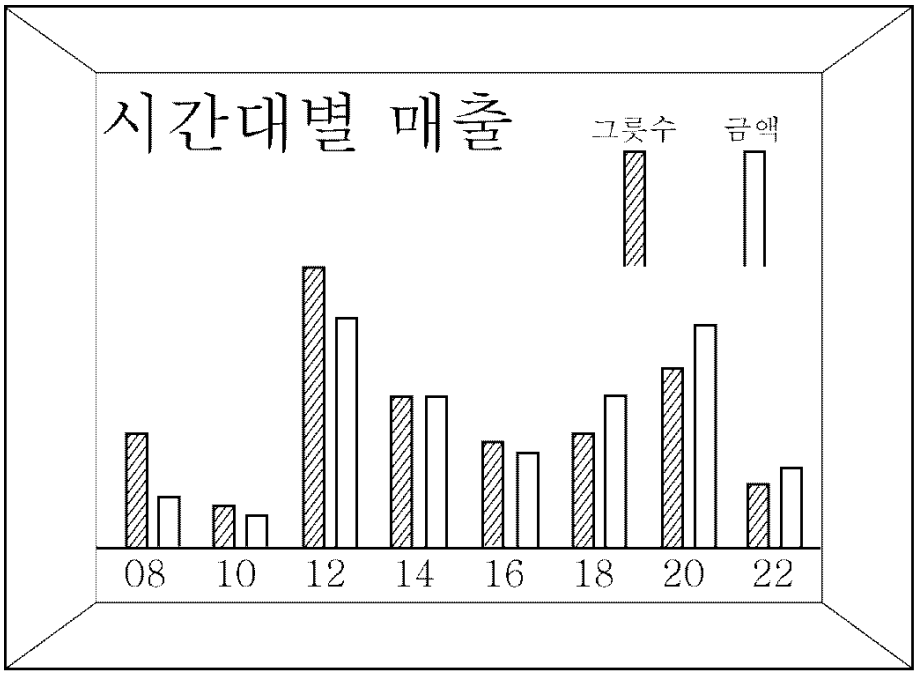
71

12/21 일일 매출 내역

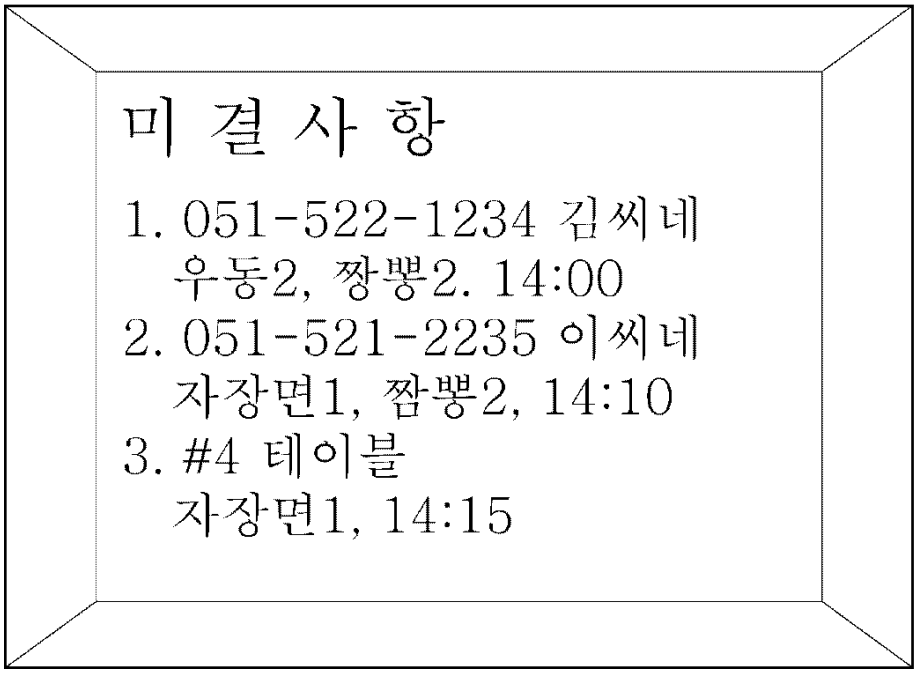
01. 자장면	80	200,000
02. 우 동	50	125,000
03. 볶음밥	25	75,000
04. 잡채밥	20	80,000
05. 짬 뽕	30	90,000
06. 탕수육	10	100,000
합계		670,000

72

도면 4


시간대별 매출
그릇수
금액
08
10
12
14
16
18
20
22

91


미 결 사 항
1. 051-522-1234 김씨네
우동2, 짱뽕2. 14:00
2. 051-521-2235 이씨네
자장면1, 짬뽕2, 14:10
3. #4 테이블
자장면1, 14:15

92

도면 5

