



(19)대한민국특허청(KR)
(12) 공개특허공보(A)

(51) 。 Int. Cl. (11) 공개번호 10-2007-0010367
G06Q 99/00 (2006.01) (43) 공개일자 2007년01월24일

(21) 출원번호 10-2005-0064880
(22) 출원일자 2005년07월18일
심사청구일자 2005년07월18일

(71) 출원인 주식회사 니오커뮤니케이션
경기 성남시 분당구 수내동 9-4 현대오피스 820
(72) 발명자 이은식
경기 성남시 분당구 수내동 로얄팰리스하우스빌 B동 1901호

전체 청구항 수 : 총 1 항

(54) 피시방에서 휴대폰 문자 메시지를 이용한 고객관리 방법 및시스템

(57) 요약

본 발명은 PC방 운영자가 고객 서비스 개선 및 매출 증대를 위하여 PC방 관리 프로그램과 연동하여 휴대폰 문자 메시지를 이용한 고객관리 방법 및 시스템에 관한 것이다.

PC방을 관리하기 위한 PC방 서버(카운터) 프로그램(101), 상기 PC방 서버 프로그램의 회원 데이터베이스(100), PC방 손님이 사용하는 컴퓨터에 설치된 PC방 관리 클라이언트 프로그램(102)으로 구성된 PC방에서, PC방 관리자가 회원 데이터베이스에 등록된 회원을 검색하여 특정 조건에 해당하는 회원만을 추출하는 단계, 선택된 회원에게 발송할 휴대폰 문자 메시지와 인증번호를 포함한 전자쿠폰을 생성하는 단계, 생성된 문자 메시지를 각 회원의 휴대폰으로 전송하는 단계, 문자 메시지를 받은 회원이 PC방에 방문하여 문자 메시지에 포함된 전자쿠폰의 인증 번호를 PC방 클라이언트 프로그램을 통하여 입력하는 단계, 해당 인증 번호에 따라 상기 회원에게 요금 할인, 무료 사용 시간 제공 또는 기타 서비스와 관련된 혜택을 제공하는 단계를 포함하는 것을 특징으로 하는 피시방에서의 휴대폰 문자 메시지를 이용한 고객관리 방법 및 시스템.

본 발명에 따르면 치열한 경쟁 상황에서 영업을 하고 있는 PC방 시장에서 회원 관리의 차별화 및 회원 서비스 개선을 통한 매출 증대를 꾀할 수 있을 것이다.

대표도

도 2

특허청구의 범위

청구항 1.

다수의 이용자 PC를 설치하고 PC 이용 서비스를 제공하는 PC방, 상기 PC방에 설치된 관리자용 컴퓨터(카운터 컴퓨터)에 설치된 관리 프로그램 서버와 PC방 이용손님이 이용하는 손님용 컴퓨터에 설치된 클라이언트 프로그램이 운용되는 PC방에서,

- (a) PC방 관리자가 상기 관리 프로그램 서버에서 방문횟수, 사용금액, 성별, 나이 등 개인 정보, 게임 이용행태 등의 조건을 통하여 회원을 검색하고 선택하는 단계;
- (b) 사용요금 할인, 무료 시간 서비스, 기타 상품의 무료 또는 할인 제공과 같은 전자 쿠폰의 유형을 설정하고 메시지 내용을 설정하는 단계;
- (c) 설정된 메시지를 휴대폰 문자 메시지로 각각의 회원에게 전송하는 단계;
- (d) 메시지를 수신한 회원이 PC방에 방문하여 상기 PC방 클라이언트 프로그램을 통하여 회원아이디와 비밀번호 또는 인증번호, 또는 회원아이디와 비밀번호, 인증번호를 포함하여 상기 카운터 컴퓨터의 관리 프로그램을 통하여 인증을 받는 단계;
- (e) 카운터 컴퓨터의 관리 프로그램에서 유효한 인증임을 확인한 경우, 해당 회원에게 적용해야 할 쿠폰의 내용에 따라 요금 할인, 무료 시간 제공 등의 서비스를 제공하는 단계;

를 포함하는 것을 특징으로 하는 PC방에서의 휴대폰 문자 메시지를 이용한 고객관리 방법 및 시스템

명세서

발명의 상세한 설명

발명의 목적

발명이 속하는 기술 및 그 분야의 종래기술

현재 대부분의 PC방에서는 PC방 관리 프로그램을 사용하고 있으며, 현재 관리 프로그램들에 기본적인 회원관리 기능을 포함하고 있다. 현재의 관리 프로그램에서 제공하는 회원관리 기능은 기본적인 회원 정보를 저장하고, 마일리지 제공, 외상 정보 관리 등의 수준에 머물고 있는 실정이다.

발명이 이루고자 하는 기술적 과제

회원 관리용 프로그램에서 휴대폰 문자 메시지를 보낼 수 있는 프로그램은 많이 존재하고 있다. 본 발명은 PC방 고객의 방문횟수, 이용금액, 평균 이용시간, 이용행태(이용목적) 등에 따라 전자쿠폰을 발행할 회원을 선택하고, PC방 관리자의 고객관리 목적에 따라 적절한 전자쿠폰을 전자적으로 생성, 전송하게 되며, 실제 해당 고객이 PC방에 방문하여 이용할 컴퓨터에 앉아 PC방 관리 클라이언트에 이 전자쿠폰에 첨부된 인증 번호를 입력하여, 상기 전자쿠폰을 사용할 수 있는 방법을 제공한다.

발명의 구성

이하 첨부된 도면을 참조하여 본 발명의 바람직한 실시 예에 대하여 상세하게 설명한다.

도 1은 본 발명에 따른 고객관리 시스템의 블럭 구성도이다.

도 1에서 참조기호 10은 본 발명이 적용되는 PC방의 개념적인 구성도이다. PC방(10)은 다수의 사용자 컴퓨터(102)와 이 사용자 컴퓨터(102)를 관리하는 관리자 컴퓨터(101), 그리고 관리자 컴퓨터(101)의 관리 프로그램이 운영하는 데이터베이스(100)으로 구성되어 있다. 관리자 컴퓨터(101)과 사용자 컴퓨터(102)는 모두 인터넷 접속이 가능하며, 보통 하나의 랜(LAN)으로 연결되어 있다. 관리자 컴퓨터(101)과 사용자 컴퓨터(102)에는 본 발명에 따른 고객관리 시스템을 이용할 수 있는 관련 프로그램이 저장되어 실행되고 있다.

메인서버(103)은 편의상 각각의 PC방에서 전송하는 휴대폰 메시지를 취합하는 역할을 수행하며, 메인서버(103)에서 취합한 데이터를 SMS게이트웨이(104)로 전송하는 역할을 수행하며 보조적으로 해당 PC방의 전송 내역 및 통계관리를 위한

로그를 데이터베이스화하여 별도의 통계자료를 PC방 관리자에게 제공하는 역할을 수행한다. 메인서버(103)은 운영의 편의와 보조적인 정보의 제공을 위하여 사용되며, 경우에 따라서는 PC방 관리자 컴퓨터(101)에서 직접 SMS게이트웨이(104)로 전송하여 메시지를 전송할 수도 있다.

SMS게이트웨이(104)는 휴대폰 메시지 전송을 각각의 이동통신사(105)로 전송하고 이동통신사(105)는 해당 휴대폰 전화 번호로 송신하여 회원(106)이 메시지를 수신받는다. SMS게이트웨이(104), 이동통신사(105), 회원(106)으로의 전송 흐름은 일반적인 문자 메시지 송신 서비스와 같은 흐름으로 진행된다.

도 2는 본 발명에 따른 고객관리 과정을 나타낸 순서도이다.

도 2에 따르면 데이터의 흐름을 크게 메인 서버(103), PC방 서버(카운터 101), PC방 클라이언트(102)로 나누어서 표시하고 있다.

본 발명에 따른 고객관리 시스템을 사용하기 위해서 PC방 관리자는 관리 프로그램에서 관리하는 회원 데이터베이스(100)에서 특정 조건에 맞는 회원을 추출하게 된다(단계 201). 조건은 해당 회원의 방문횟수, 사용금액, 성별/나이/직업 등과 같은 회원의 기본 정보, 이용행태, 많이 사용하는 프로그램 등이 될 수 있을 것이다. 조건 설정의 예를 들면 아래와 같을 수 있을 것이다.

예1) 최근 3개월 동안 방문횟수가 20회 이상이고, 최근 1주일 동안 방문하지 않았으며, 게임 중 '스타크래프트'를 주로 플레이하는 회원을 선택하라.

예2) 여자이고 나이는 15~20세이고 회원 등급은 우수회원이고 최근 3개월 동안 사용금액 합계가 10만원 이상인 회원을 선택하라.

조건 설정은 위와 같은 여러가지 변수에 의하여 다양한 조건으로 선택될 수 있을 것이다.

메시지를 보낼 회원을 선택한 후, 보낼 메시지를 내용을 설정한다(단계 202). 보낼 메시지는 일반적인 메시지 부분과 인증번호가 포함된 전자쿠폰으로 나눌 수 있다. 전자쿠폰은 1시간 무료 이용권, 사용요금 30% 할인권, 야간정액제(PC방에서 특정 시간대에 PC를 사용하는 정액제 요금) 50% 할인권, 음료수 무료제공 쿠폰 등으로 여러가지 유형으로 분류할 수 있다.

일반적인 메시지 부분은 PC방 상호, 전화번호, 각종 인사말과 같이 일반적인 메시지로 구성되는 부분이다. 메시지 내용 설정의 예를 들면 아래와 같을 수 있을 것이다.

예1)홍길동 회원님. XXX PC방입니다. 8월 27일까지 본 인증번호를 가져오시면 사용금액이 20% 추가 할인됩니다. 인증번호(293849) 감사합니다.

예2)오늘 리니지 파티가 열립니다. 리니지 사용자 야간정액제 50%할인 행사를 개최합니다. 인증번호(393888) 감사합니다.

예3)홍길동 회원님. XXX PC방입니다. 사용가능한 마일리지가 10,000점이 남았습니다. 감사합니다.

일반적인 SMS 문자메시지의 제한은 80자로 제한되는 바, 80자 이내에 맞추거나 불가피 한 경우, 메시지를 2회에 나눠서 보낼 수도 있을 것이다. 또한 기술의 발전에 의해 최근 80자 제한 없이 보낼 수 있는 휴대폰 메시지도 서비스 되고 있는 바, 이와 같은 메시지 전송 방식도 이용할 수 있을 것이다. 전송된 메시지는 인증번호와 각각의 메시지 유형, 보낸 회원의 정보를 PC방 카운터의 데이터베이스(100)에 저장한다.

상기 단계 201과 단계 202는 그 순서가 바뀌어서 실행되어도 같은 결과를 가져 오게 된다. 즉 먼저 메시지의 내용을 설정하고, 회원 선택 조건을 설정하여 회원을 선택한 후, 다음 단계로 진행해도 동일한 결과를 가져올 수 있다.

상기 단계 202에서 생성한 문자 메시지 및 인증번호를 포함한 전자 쿠폰을 메인 서버(103)으로 전송한다(203). 전송은 필요에 따라 별도의 메인 서버(103)를 구축한 후 발송할 수도 있고, 경우에 따라서 SMS 게이트웨이(104)로 직접 보낼 수도 있을 것이다.

문자 메시지 전송 서버는 대상 회원에게 각각 회원별로 생성된 문자 메시지를 전송한다.(204)

문자 메시지를 수신한 회원이 PC방에 방문하여 PC방 클라이언트(102)에 인증번호를 입력하고 입력된 정보는 PC방 서버(카운터 101)로 전송된다.(205) 이때 인증번호 외에 기본적인 회원아이디와 비밀번호를 같이 입력받아서 인증의 보안성을 강화할 수도 있고, 인증번호를 입력하지 않아도 해당 회원임이 인증된 경우 해당 회원에게 발송한 쿠폰의 로그를 조회하여 자동으로 해당 쿠폰을 적용하거나 또는 클라이언트(102)의 화면에 창으로 공지하여 쿠폰 사용여부를 확인한 후 적용할 수 있을 것이다.

단계 205에서 PC카운터(101)로 보내진 인증정보를 상기 단계 203에서 PC방 데이터베이스(100)에 저장한 내용과 비교하여 유효한 인증정보인지 검사한다.(206)

상기 단계 (206)을 통하여 유효한 인증정보인 경우, 상기 202 단계에서 설정한 전자쿠폰의 유형에 따라 관리 프로그램의 요금 계산시 할인 혜택 또는 무료 적용 또는 기타 서비스를 자동으로 제공한다.

발명의 효과

본 발명을 PC방 관리 프로그램에 적용하여 사용시, 현재 PC방이 완전 경쟁 시장 상황임을 감안할 때, 마케팅 및 프로모션 도구로 활용 가능하다. PC방의 특성상, 개별 고객에게 직접 전화를 걸어서 방문을 유도하기도 쉽지 않고 기존 회원에 대한 적극적인 아웃-바운드 마케팅을 행할 수 있는 방법이 없는 상황에서 유용한 도구로 사용될 수 있다. 예를 들어 인근에 새로운 PC방이 생겨서 짧은 시간에 많은 회원이 새로운 PC방으로 이탈한 경우, 이탈한 회원을 다시 불러 올 수 있는 방법이 전무한 상황에서 본 발명을 이용할 경우 기존 고객에게 일정한 혜택과 서비스를 제공하는 방법을 통하여 잃어버린 고객을 다시 찾을 수도 있을 것이다.

도면의 간단한 설명

도 1은 본 발명에 의한 시스템의 구성도이다.

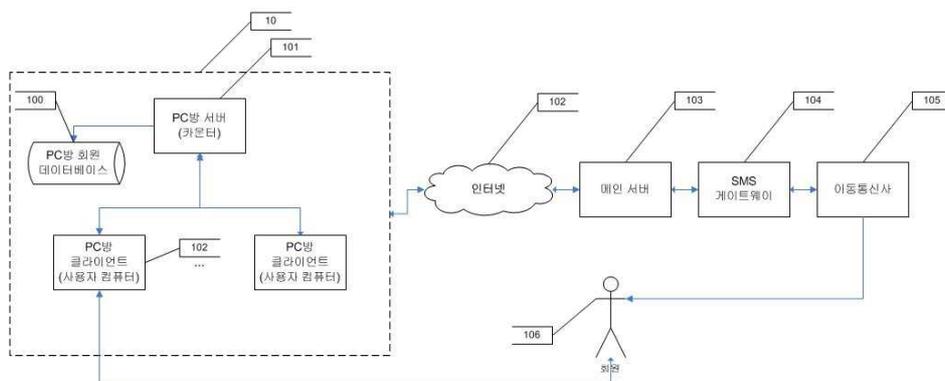
도 2는 본 발명에 따른 고객관리 시스템의 적용과정을 표시하는 순서도이다.

도 3은 도 2의 201 단계의 실시 예이다.

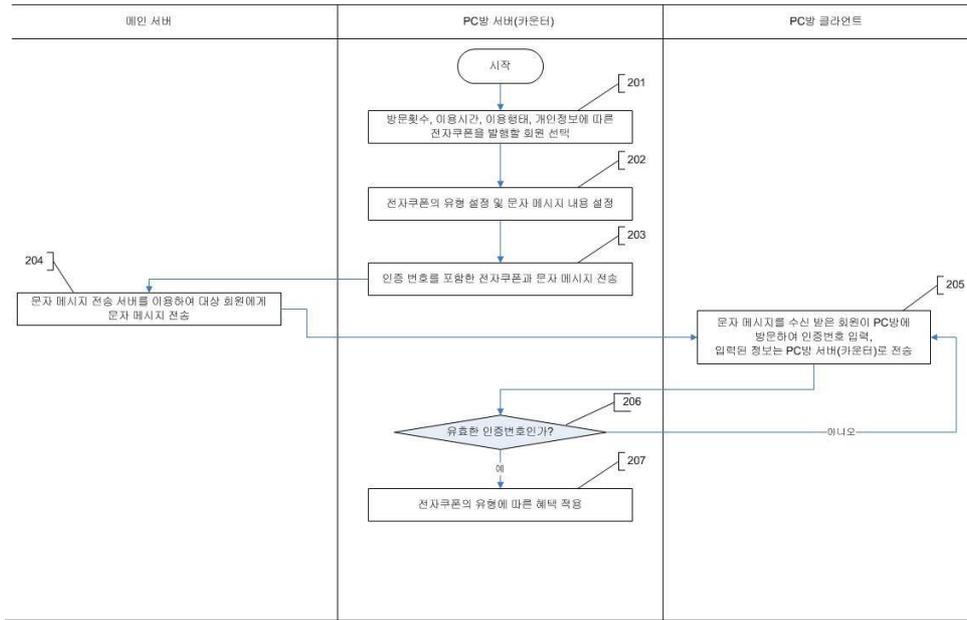
도 4는 도 2의 202 단계의 실시 예이다.

도면

도면1



도면2



도면3

The screenshot shows a window titled 'NC40' with a sub-window '회원관리' (Member Management). It contains three sections: '회원정보' (Member Info), '날짜정보' (Date Info), and '부가정보' (Additional Info). At the bottom are buttons for '선택내용 저장' (Save selected content), '삭제' (Delete), '확인' (Confirm), and '닫기' (Close).

회원정보			
<input checked="" type="checkbox"/> 회원구분:	일반회원	같은	같은
<input type="checkbox"/> 회원등급:	SILVER	같은	같은
<input type="checkbox"/> 고객구분:		같은	같은
<input type="checkbox"/> 직업:		같은	같은
<input type="checkbox"/> 연령:	19	이상	이상
<input checked="" type="checkbox"/> 성별:	<input type="radio"/> 남 <input checked="" type="radio"/> 여		
<input checked="" type="checkbox"/> 메일수신:	<input checked="" type="radio"/> 수신 <input type="radio"/> 수신안함		
<input checked="" type="checkbox"/> SMS수신:	<input checked="" type="radio"/> 수신 <input type="radio"/> 수신안함		

날짜정보			
<input type="checkbox"/> 등록일자:	2005-07-18	미전	미전
<input type="checkbox"/> 가입일자:	2005-07-18	미전	미전
<input type="checkbox"/> 만료일자:	2005-07-18	미전	미전
<input type="checkbox"/> 최근방문일:	2005-07-18	미전	미전

부가정보			
<input type="checkbox"/> 총사용금액:	0	이상	이상
<input type="checkbox"/> 총방문횟수:	0	이상	이상
<input checked="" type="checkbox"/> 총마일리지:	2	이상	이상
<input type="checkbox"/> 잔여시간:	4	이상	이상
<input checked="" type="checkbox"/> 카드발급:	<input checked="" type="radio"/> 발급 <input type="radio"/> 미발급		
<input checked="" type="checkbox"/> 게임분류:	파방	같은	같은

도면4

