

.NET 기반의 프랜차이즈 경영 관리 시스템의 구현

이규명*, 서정민*, 김삼근*, 이상문**

*한경대학교 컴퓨터공학과

**충주대학교 전자계산학과

e-mail:gmlee@stormsoft.co.kr

An Implementation of Franchise Business Management System based on .NET

Gyu Myung Lee*, Jeong Min Seo*, Samkeun Kim*, Sang Moon Lee**

*Dept of Computer Engineering, Hankyong Nat'l University

**Dept of Computer Science, Chungju Nat'l University

요 약

산업구조의 세분화 및 고객 요구사항의 다양화로 인해 국내 뿐만 아니라 해외의 대고객 사업의 구조가 점점 프랜차이즈화 되고 있다. 그러나 프랜차이즈 업무가 표준화 및 전산화 되어있지 않아 실패하는 경우가 많다. 따라서 가맹점을 효율적으로 관리할 수 있는 표준적인 경영 관리 시스템의 필요성이 절실히 요구되는 실정이다. 본 논문은, 프랜차이즈 본부가 가맹점을 모집하고, 가맹점주의 창업업무를 도와주며, 교육 및 A/S등, 가맹점에 대한 지속적인 지원을 효율적으로 할 수 있게 함은 물론, 로얄티 등 각종 수금업무를 효과적으로 수행할 수 있는 프랜차이즈 경영 관리 시스템을 구현하였다.

1. 서론

계속되는 불황으로 위축되어 있는 한국 경제의 새로운 성장 동력으로 프랜차이즈가 주목받고 있다. 특히 프랜차이즈는 고용창출 효과가 크다는 점에서 내수시장에 활력을 불어넣어 줄 것으로 기대된다. 산업자원부가 실시한 '2002 프랜차이즈 산업 실태조사'에 의하면 국내 프랜차이즈 산업이 연간 창출하는 매출은 약 42조원으로 국내총생산의 약 7.6%를 차지하고 있다. 프랜차이즈 선진국인 미국이 국내총생산의 12~14%를 차지하고 있는 것에 비하면 아직 성장여력이 충분하다[10].

경제성장과 고용창출에 큰 역할을 담당하고 있지만 프랜차이즈 산업에 문제점이 전혀 없는 것은 아니다. 국내 프랜차이즈 본사 수는 약 1,600여개, 가맹점 수는 약 12만개에 달하며, 본사 당 가맹점 수가 약 75개로 단위 본사 당 249개의 가맹점을 거느리고 있는 일본에 비해 외형이 1/3에 불과하다. 가맹사업을 시작한 지 10년을 넘긴 곳은 40~50개로 파악되고 있으며, 전체 프랜차이즈 본부의 평균 사업 지속기간은 5.4년에 불과하다[10]. 시장 규모에

비해 본사 수가 많다 보니 대부분의 업체들이 영세성을 면치 못하고 있으며 창업이후 가맹점관리에 소홀하여 실패하는 사례가 적지 않다.

따라서 가맹점의 모집 초기부터 창업단계는 물론 이후 지속적인 지원을 효율적으로 관리할 수 있는 표준적인 경영 관리 시스템의 필요성이 절실히 요구되는 실정이다. 이에, 본 연구에서는 프랜차이즈 본부가 가맹점을 모집하고, 가맹점주의 창업절차를 도와주며, 교육 및 A/S등, 가맹점에 대한 지속적인 지원업무를 효율적으로 관리함은 물론, 로얄티 등 각종 수금업무를 효과적으로 수행할 수 있는 프랜차이즈 경영 관리 시스템을 구현하였다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 우선 2장에서 이 연구를 수행하기 위한 관련 연구를 조사·분석하고, 3장에서 시스템 구성을 다루며, 4장에서 구현결과에 대해 기술하고, 5장에서 결론 및 향후 과제를 기술하였다.

2. 관련연구

2.1 프랜차이즈

프랜차이즈 체인시스템이란 “프랜차이저 (Franchisor: 본부)가 프랜차이지(Franchisee: 가맹점)와의 사이에 계약에 의해서 자기의 상호, 상표 등을 사용하게 하고 동일성의 이미지 밑에서 사업을 하는 권리를 부여하는 동시에 경영에 관한 지도를 하고 경우에 따라서는 계속적으로 프랜차이지에게 상품, 노하우, 보증금, 로열티(royalty:본부에 대한 정기적인 납입금) 등을 징수하는 체인시스템”이다[1,4]. 또한 Stern and El-Ansary는 상호계약에 의해서 일 정기간 동안 본부가 되는 기업이 가맹점 기업들에게 자신들의 제품, 서비스, 상호, 상표, 상호, 노-하우 및 기타 기업운영 방식을 사용케 하여 영업할 수 있는 권한이나 특권을 허가해 주는 이라고 정의 했으며[2], 일반 유통업체에서는 프랜차이저가 프랜차이즈를 사는 사람(Franchisee)에게 프랜차이즈회사 이름, 상호, 영업방법 등을 제공하여 상품과 서비스를 시장에 파는 시스템으로 이해하고 이때 프랜차이지가 프랜차이즈 회사로부터 받게 되는 권리와 면허자격을 프랜차이즈라 일컫고 있다[3]. 결국 프랜차이즈 시스템이란 프랜차이저와 프랜차이즈가 계약을 체결하여 특정지역내에서 일정기간동안 모기업의 상호, 상호, 기타의 영업의 상징 및 경영기술과 정보를 사용하여 동일한 이미지하에서 상품의 판매 등 기타 사업을 행할 권리를 주는 대신에 프랜차이지는 그 보증으로 가입금, 보증금, 로열티를 지불하고 사업에 필요한 자본을 투입해서 프랜차이저의 지도 및 원조 아래 사업을 행하는 유통형태인 것이다[5].

2.2 .NET Framework와 C#

2.2.1 .NET Framework

.NET Framework는 2002년 7월 마이크로소프트사가 만들어낸, 응용 프로그램 개발을 위한 혁신적인 플랫폼이다[6]. .NET Framework는 어떠한 언어로도 사용할 수 있도록 설계되었다. C#, C++, Visual Basic, JScript, 그리고 심지어 COBOL 같은 오래된 언어들도 가능하다. 이미 .NET에 특화된 버전의 언어들이 나타나 있다. Managed C++, Visual Basic.NET, JScript.NET 등이 바로 그러한 언어들이며, 더 많은 언어들이 .NET을 지원하기 위해 새롭게 태어나고 있다. 이러한 언어들 모두 .NET Framework에 접근할 수 있을 뿐만 아니라, 다른 언어들과도 서로 통신을 할 수 있다. Visual Basic.NET 프로그래머가 작성한 코드를 C# 개발자가 사용하는 것도 가능하다.

이러한 모든 특징들은 상상할 수 없는 수준의 융통성을 부여하며, 그러한 융통성은 .NET Framework를 사용함으로써 얻을 수 있는 장점들의 핵심이라 할 수 있다.

2.2.2 C#

새로운 개발환경인 .NET을 위해 마이크로 소프트는 독자적인 키워드를 C++에 추가하였고 일부 Visual Basic 문법을 그대로 사용하고 있다. C#은 C와 C++의 발전된 형태로 문법적으로는 C++와 Java를 매우 비슷하게 따르고 있다, 하지만 응용프로그램의 개발은 C++나 Java를 이용하는 경우보다 더 간단하다. C#은 가장 최근에 개발자들의 편리함을 위해서 효율적으로 튜닝되어 디자인되었고, Visual Basic의 간편함과 C++의 우수한 성능뿐만 아니라 C나 C++에서 가능했던 저수준의 메모리까지 액세스할 수 있는 장점을 두루 섭렵하고 있다.

C#이 .NET을 위한 코드를 생성하도록 디자인되었다고 하더라도 그것 자체는 .NET의 한 부분이 아니다. .NET이 지원하지만 C#은 지원하지 않는 기능이 있는 반면 그 반대의 경우도 있다.

C#은 새로운 객체지향 프로그램 언어이고 .NET 런타임을 위해서 특별히 제작되었다. C# 컴파일러는 오직 관리코드를 생성시키며, .NET 기본 클래스를 사용할 수 있다.

3. 시스템구성

3.1 경영관리시스템

프랜차이즈 경영관리시스템은 그림 1.과 같이 크게 5개의 부분으로 구성하였다.

- (1) **회사업무** : 회사일정, 사원정보, 회사주소록, 가맹계약만료일정, 공사비수금일정
- (2) **영업관리업무** : 고객상담, 가맹신청, 물건등록, 상권분석, 현금흐름분석, 출점신청서, 점포계약, 실측요청서, 실측보고서, 가맹계약, 공사계약, 고객등록, 상품견적
- (3) **개업관리업무** : 진행보고, 입고일정, 지원일정, 교육일정, 허가진행, 공사감리, 지점등급, 공사비수금, 지점등록
- (4) **가맹점관리업무** : 동향보고, 매장정보, A/S 접수, 로열티입금
- (5) **설정** : 회사(회사정보, 협력업체, 로그인권한, 직책, 부서), 개업(지점상태, 지점등급), 영업(고객

4.3 개업 관리

도시계획법, 건축법 등 33개 법률이 정하는 인허가 및 행정절차를 거쳐야하는 까다로운 국내 창업절차를, 프랜차이즈 본사에서 신규가맹점의 출점을 체계적으로 지원하도록 하였다.

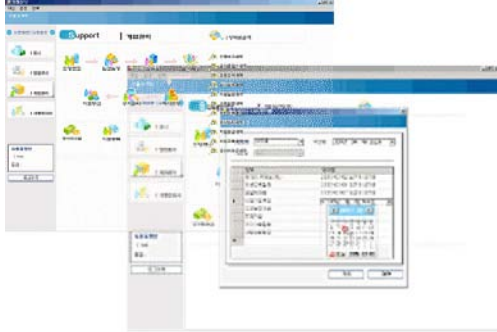


그림 6. 개업 관리 업무 화면

4.4 가맹점 관리 및 프로그램 설정

가맹점 관리에서는 가맹점의 동향, 매장정보, A/S접수 및 처리 내역 로얄티 입금 등을 관리하고, 프로그램 설정에서는 회사(회사정보, 협력업체, 로그인권한, 직책, 부서), 개업(지점상태, 지점등급), 영업(고객상태, 납입방법, 상품등록), 프로그램설정, 자료백업/복구 등을 수행한다.

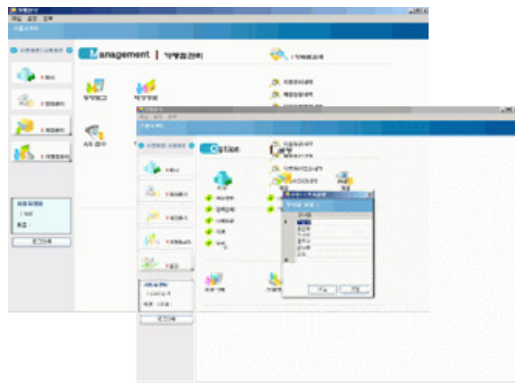


그림 7. 가맹점관리 및 프로그램설정 화면

5. 결론 및 향후과제

지금까지 .NET기반의 C#으로 프랜차이즈 경영관리 시스템의 구현 과정에 대해 살펴보았다.

산업자원부가 실시한 '2002 프랜차이즈산업 실태조사'에 의하면 국내 프랜차이즈산업의 정보인프라는 매우 취약한 수준에 있다. 상당수 프랜차이즈 본부의 정보화 마인드가 부족하여, 정보화의 필요성을 느끼지 못하고 있다는 점은 큰 문제라고 할 수 있으며, 자칫 영세한 프랜차이즈 본부나 가맹점은 정보화의 사각지대로 계속 남을 가능성이 있다. 이는 프

랜차이즈 산업의 입장에서는 비효율적인 유통구조와 투명하지 못한 거래가 지속되고, 소비자 입장에서는 고객가치를 극대화하여 고객만족을 실현할 수 있는 기회를 활용하지 못해 궁극적으로는 경쟁력을 상실하게 됨을 의미한다.

이에 프랜차이즈산업의 정보화 전략의 일환으로 프랜차이즈 경영관리 시스템의 구현은 상당히 의미 있는 일이라 하겠다. 국민 경제의 가장 기초역할을 담당하고 있는 소상공인들이 안정적으로 창업할 수 있고, 보다 높은 수익을 창출하여 튼튼한 중산층으로 자리잡을 수 있는 데에 이 프로그램이 일부나마 기여할 수 있기를 기대한다.

향후 과제로는 본 시스템과 연계하여 고객과의 지속적 관계유지를 위한 고객관계관리(e-CRM), 가맹점의 효율적 관리를 위한 공급망관리(e-SCM), 가맹점주와 종업원, 프랜차이즈 본부 관리자와 최고경영자를 위한 사이버 학습(e-Learning)을 구축하는 방향으로 연구를 진행할 것이다.

참고문헌

- [1] 오상락, "마케팅원론", 박영사, 1991, pp.206-208.
- [2] L.W.Stern and A.I.El-Ansary, A Franchise distribution system location model, New-York university, 1991, pp.466-497.
- [3] 김은성 前掲書, 1992, pp.13-17.
- [4] C.L.Vaughn, Franchising : Its Nature, Scope, Advantages, Development, (Lexington, Massachusetts Toronto : D.C.Heath and Company), 1979, pp.1-2.
- [5] 임종원, "현대 마아케팅 관리론" 무역경영사, 1997, p380.
- [6] Richard Anderson 외 5인 공저, Professional ASP.NET, Wrox, 2002
- [7] Karli Watson 외 9인 공저, Beginning C#, Wrox, 2002
- [8] Marco, Kevin 공저, ASP.NET Website Programming , Worx, 2002
- [9] Simon Robinson 외 8인 공저, Professional C#, Wrox, 2002
- [10] 프랜차이즈협회, 프랜차이즈경영원론, 열린애드, 2004