

## 스마트폰의 고객관리 활용도에 대한 연구

이규진<sup>○</sup>, 윤경배<sup>\*</sup>

<sup>○</sup>배화여자대학 컴퓨터정보과

<sup>\*</sup>김포대학 경영정보시스템과

e-mail: kjl3876@naver.com, kbyoon@kimpo.ac.kr

# Research On The Utilization Of Smartphone In Customer Relationship Management

Kyu-Jin Lee<sup>○</sup>, Kyung-Bae Yoon<sup>\*</sup>

<sup>○</sup>Dept. of Computer Information, Baewha Women's University

<sup>\*</sup>Dept. of Management Information System Kimpo College

### ● 요약 ●

본 논문은 고객관리 정보를 관리하기 위해 휴대하기 간편한 스마트폰으로 고객의 정보를 입력 및 관리하고 상품에 대한 간략한 설명을 스마트폰으로 활용하고자 본 연구를 수행하였으며, 테스트를 수행하기 위해 안드로이드 기반 보험고객관리 앱을 구현하여 활용성을 검증하였다. 보험설계사의 개인적 특성에 맞게 필드를 구성하여 맞춤형으로 정보를 등록하여 놓고 검색을 통해 고객의 기념일, 특성 등을 확인하여 미팅이나, 보험상품의 권유에 활용할 수 있다. 본 고객관리 앱은 모든 CRM(Customer Relationship Management)분야에 활용 가능하며 필드를 정비하여 계약자의 정보가 보험사의 가입자 정보와 연동되도록 확장하면 업무의 절차가 간소화 될 수 있을 것이다.

키워드: 스마트폰(Smart Phone), 안드로이드(Android), CRM(Customer Relationship Management)

## I. 서론

본 논문에서는 스마트폰을 이용하여 고객이 정보활용도를 연구하고자 보험고객관리 앱을 개발하여 고객의 정보에 각 보험상품의 종류를 입력할 상품선택 메뉴를 배치하고 보험의 가입일, 만기일 등 보험사의 특성에 맞는 메뉴를 체계적으로 배치하여 필드로 완성하였다. 보험회사의 상품은 트렌드에 맞게 변경되는 특성을 감안하여 상품을 추가하는 메뉴도 완성하였다. 이와 같은 설계를 통해 보험계약서에 대한 상세한 내용을 앱으로 수행하여 보고 스마트폰으로 보험계약을 성립하였을 경우와 보험고객관리가 원활하게 수행이 되는지 활용도를 검토해 보고자 한다. 또한, 본 앱개발 과정 후 보험사의 DB와 연동하여 전사공통 CRM으로 확장할 수 있는지 검토해 본다.

능에는 가입자의 보험상품을 보험상품추가 화면을 별도로 마련하여 업데이트하도록 배치하였다. 개발 후 정상수행과 차후의 활용도에 대해 검토해 본다.

먼저, 테이블 생성은 보험의 종류를 추가할 테이블과 고객의 정보를 입력할 테이블로 구분하였다. 고객이 정보를 검색할 때 주소와 보험과 관련된 정보로 탭메뉴를 배치하여 검색하도록 하였고 고객의 정보입력시 보험료 납입에 대한 세부사항도 탭메뉴를 배치하여 확인하기 쉽게 배치하였다.

## II. 본론

### 1. 고객관리 앱 개발

본 스마트폰의 고객관리 활용도에 대한 연구를 수행하고자 보험고객정보를 등록할 필드를 구분하고 데이터형과 길이를 분배하여 테이블을 설계한 후 데이터를 입력하도록 개발한다. 본 앱 기

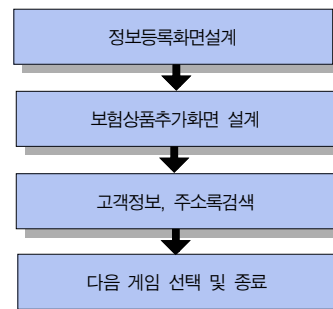


그림1. 시스템 절차 설계

1) DB설계

보험고객정보와 보험의 종류에 대한 테이블 필드는 다음과 같은 데이터형과 길이로 분배하였다.

보험고객정보

필드명	데이터형	길이	필수
일련번호	문자형	5	필수
보험종류	문자형	40	선택
증서번호	문자형	13	선택
계약일자	문자형	16	선택
계약자명	문자형	20	선택
전화번호	문자형	25	선택
주소	문자형	200	선택
주민번호	문자형	8	선택
주민번호2	문자형	10	선택
피보험자	문자형	20	선택
주보험금	정수형	11	선택
첫회보험료	정수형	9	선택
만기일자	문자형	16	선택
사진	이미지형	8	선택
보험납입일자	문자형	16	선택

보험종류

필드명	데이터형	길이	필수
보험일련번호	정수형	4	필수
보험명칭	문자형	22	선택
보험회사	문자형	22	선택
등록일자	날짜형	15	선택

그림2. 테이블 설계



그림4. 고객정보화면



그림5. 고객 주소록

2) 시스템 구현화면

① 메인메뉴 화면

메인화면에 고객정보, 고객주소록, 고객정보등록, 종료하기 메뉴를 배치하여, 각각 정보를 등록하고 조회하도록 하였다. 터치를 통해 각 페이지로 이동하며 전단계로 이동하기 전 화면을 닫아야만 메모리를 반환하게 되므로 가급적 닫기 버튼을 이용하고 메뉴가 많아지는 것을 방지하기 위해 스마트폰의 Back 버튼을 활용하도록 메뉴를 간소화 하였다.



그림3. 메인화면

각각 입력된 고객의 정보는 고객정보화면과 고객 주소록에서 검색되어진다. 상세정보를 보고 확인하고 싶으면 하단의 상세정보를 클릭하면 입력화면으로 이동되어 상세정보가 조회된다.

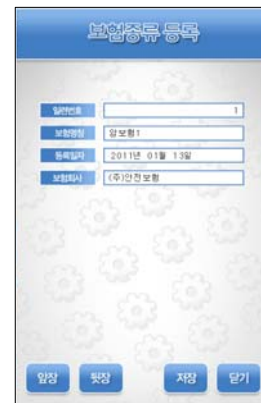


그림6. 보험종류등록

보험회사의 종류는 사회의 트렌드에 따라 상품이 새롭게 출시 되므로 고객이 보험종류 정보를 입력하기 위해 자동으로 보험종류를 추가하는 기능을 배치하였다.



그림7. 고객정보 등록

고객정보등록화면을 통해 고객의 정보를 등록,조회,삭제가 가능하였다.



그림8. 고객정보 상세내역

고객정보 상세 내역을 통해 고객의 정보를 한화면에 확인하도록 화면을 설계하였다.

### III. 구현결과

보험고객관리에서 스마트폰이 활용도를 위한 본 앱을 수행한 결과 다음과 같이 단계별로 정상 수행됨을 확인하였다.

#### 1. 스마트폰 실행화면

스마트폰에 본 앱을 배포한 결과 다음과 같은 아이콘이 정상적으로 생성되었으며 터치한 결과 메인화면이 수행되었다.



그림9. 스마트폰 배포화면



그림10. 메인화면 수행 결과

고객정보등록 화면에 1번레코드와 2번레코드를 추가한 결과 다음과 같이 정상 등록됨을 확인하였다.

등록된 정보는 고객정보화면, 주소록화면, 상세내역화면에 정상적으로 조회가 됨을 알 수 있었다.



그림11. 고객정보등록 수행 결과



그림12. 고객정보화면 결과



그림13. 고객주소록화면 결과



그림14. 고객정보상세내역

#### IV. 결론

본 스마트폰의 고객관리 활용도에 대한 연구를 위해 보험 CRM 앱을 개발하여 수행한 결과 정상적으로 스마트폰에서 구동됨을 확인하였으며, 보험 신상품을 추가하는 기능을 선택메뉴에 연동시켜 신상품에도 유연하게 활용됨을 확인하게 되었다. 본 앱을 보험사의 DB에 접속하도록 권한을 할당하여 연동한다면 보다 편리하게 설계사의 업무가 간소화 될 것이며, 간략한 상품정보도 스마트폰 앱에 전송되도록 처리한다면 효율적인 업무로 발전할 수 있을 것이다.

#### 참고문헌

- [1] "Whitepaper: High Score for Mobile Games", Juniper Research, 2009
- [2] OSen.co.kr sscraper@osen.co.kr  
<http://osen.mt.co.kr/news/view.html?mCode=&gid=G1105270044> 2011.5.27
- [3] KT, <http://www.kt.com/>
- [4] wiki iphone, <http://ko.wikipedia.org/wiki/>
- [5] iPhone, <http://www.apple.com/kr/iphone/>