



**(19) 대한민국특허청(KR)**  
**(12) 등록특허공보(B1)**

(45) 공고일자 2017년08월04일  
 (11) 등록번호 10-1765093  
 (24) 등록일자 2017년07월31일

(51) 국제특허분류(Int. Cl.)  
 G06Q 30/02 (2012.01) G06Q 30/06 (2012.01)  
 (52) CPC특허분류  
 G06Q 30/0201 (2013.01)  
 G06Q 30/0207 (2013.01)  
 (21) 출원번호 10-2017-0016101  
 (22) 출원일자 2017년02월06일  
 심사청구일자 2017년02월06일  
 (56) 선행기술조사문헌  
 KR100961783 B1\*  
 KR1020160010756 A\*  
 KR1020140056640 A  
 KR1020120043253 A  
 \*는 심사관에 의하여 인용된 문헌

(73) 특허권자  
 (주)소프트기획  
 부산광역시 수영구 무학로 10, 4층(광안동)  
 (72) 발명자  
**박준호**  
 부산광역시 해운대구  
**최홍채**  
 부산광역시 수영구 좌수영로 192, 303-2303 (망미동, 수영강변3차e편한세상)  
**강민경**  
 부산광역시 연제구 쌍미천로16번길 17, 105호 (연산동, 남정해바라기맨션)  
 (74) 대리인  
**박명흠**

전체 청구항 수 : 총 1 항

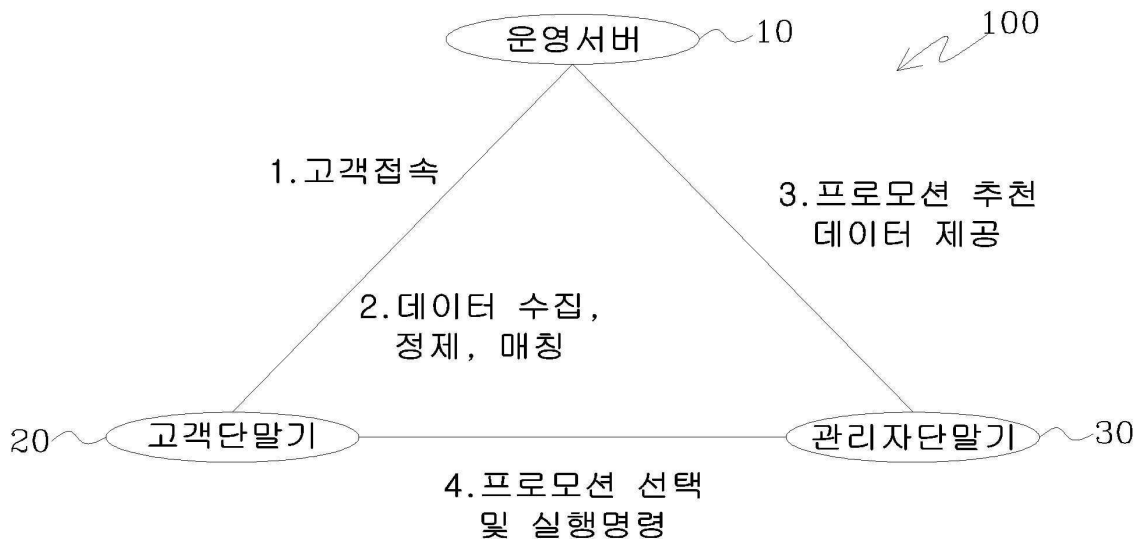
심사관 : 홍경희

**(54) 발명의 명칭 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템**

**(57) 요약**

본 발명은 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템에 관한 것이다. 보다 상세하게는 온라인 쇼핑몰에 접속 중인 고객의 정보, 구매행동패턴을 포함하는 데이터를 수집하여 소정의 처리를 거쳐 분석하여 고객의 행동패턴에 따라 관리자의 관측활동을 제안함으로써 고객 측은 만족도 높은 쇼(뒷면에 계속)

**대표도 - 도1**



평을 수행할 수 있고, 관리자 측은 고객 맞춤형 능동적인 응대가 가능하도록 하여 구매성공률을 높일 수 있는 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템에 관한 것이다.

이를 위해 본 발명은 웹 및 모바일 기반의 쇼핑몰 사이트에 접속하여 쇼핑을 수행하고, 쇼핑 중 예로사항이나 요청사항을 관리자에게 요청할 수 있는 고객 단말기; 고객 단말기로부터 고객의 아이디, 나이, 성별, 구매이력을 포함하는 고객 정보와 고객이 현재 접속 중인 웹 및 모바일 페이지의 위치, 웹 및 모바일 페이지 체류시간, 스크롤 사용여부를 포함하는 고객의 실시간 구매행동 패턴 데이터를 전송받아 소정의 처리를 거쳐 데이터베이스에 저장하고, 상기 데이터를 기반으로 고객의 구매행동패턴과 고객이 요청사항을 분석하여 고객 맞춤형 쇼핑서비스를 제공하는 운영서버; 및 운영서버로부터 고객의 접속을 알리는 알림메세지를 수신하고, 운영서버로부터 분석된 고객의 구매행동패턴 데이터를 전송받아 접속 중인 고객의 쇼핑활동을 관리하며, 쇼핑활동을 활성화하기 위한 가격 할인, 쿠폰제공을 포함하는 프로모션을 설정하여 고객에게 제공하는 관리자 단말기를 포함하는 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템을 제공한다.

(52) CPC특허분류

G06Q 30/0255 (2013.01)

G06Q 30/0269 (2013.01)

G06Q 30/0281 (2013.01)

G06Q 30/0641 (2013.01)

이 발명을 지원한 국가연구개발사업

과제고유번호 R73171600020001002

부처명 미래창조과학부

연구관리전문기관 정보통신기술진흥센터

연구사업명 2016 ICT융합 기술개발 지원 (R&D)

연구과제명 모바일 APP 기반 온라인 물의 접속 중인 고객의 관리를 위한 실시간 운영 관리 서비스

기 여 율 1/1

주관기관 (주)소프트기획

연구기간 2016.05.01 ~ 2016.12.31

## 명세서

### 청구범위

#### 청구항 1

웹 및 모바일 기반의 쇼핑물 사이트에 접속하여 쇼핑을 수행하고, 쇼핑 중 에로사항이나 요청사항을 관리자에게 요청할 수 있는 고객 단말기;

고객 단말기로부터 고객의 아이디, 나이, 성별, 구매이력을 포함하는 고객정보와 고객이 현재 접속 중인 웹 및 모바일 페이지의 위치, 웹 및 모바일 페이지 체류시간, 스크롤 사용여부를 포함하는 고객의 실시간 구매행동 패턴 데이터를 전송받아 소정의 처리를 거쳐 데이터베이스에 저장하고, 상기 데이터를 기반으로 고객의 구매행동 패턴과 고객의 요청사항을 토대로 고객이 현재 쇼핑을 진행 중 인지, 쇼핑활동의 에로사항이 없는 지에 대한 쇼핑활동 활성도를 분석하여 고객 맞춤형 쇼핑서비스를 제공하는 운영서버; 및

운영서버로부터 고객의 접속을 알리는 알림메시지를 수신하고, 운영서버로부터 분석된 고객의 구매행동패턴 데이터를 전송받아 접속 중인 고객의 쇼핑활동을 관리하며, 쇼핑활동을 활성화하기 위한 가격할인, 쿠폰제공을 포함하는 프로모션을설정하여 고객에게 제공하는 관리자 단말기

를 포함하고,

운영서버는 실 구매에 도달할 수 있는 관측 방식 중 어떤 관측 방식이 고객의 구매를 이끄는 데 높은 성공을 이 끌었는 지 관측 방식 별 구매성공률 데이터를 분석하여 관리자 단말기로 제공하고,

관리자 단말기는 관측 방식 별 구매성공률 데이터를 전달받아 고객 별 맞춤형 프로모션을 제안할 수 있도록 하며,

운영서버는

고객이 일정시간을 초과하여 특정 웹 및 모바일 페이지에 머물러있거나, 스크롤 이동이 감지되지 않는 동작을 포함하는 이벤트가 발생되지 않을 경우, 고객에게 출력되는 웹 및 모바일 페이지의 오류 또는 쇼핑활동에 문제가 발생하였다고 판단하고, 이전페이지 또는 메인페이지로 리로드(reload)하거나, 고객 단말기와 관리자 단말기 간에 일대일 커뮤니케이션을 중개하고,

일정 시간 동안 웹 및 모바일 페이지 내 머무는 상태에서 스크롤만 감지될 경우 고객이 쇼핑 중에 있다고 판단 하고 고객 단말기와 관리자 단말기 간에 일대일커뮤니케이션을 중개하거나, 고객 별 사용할 수 있는 프로모션, 유사 상품 카테고리, 화면 정렬 재배치, 검색어를 통한 상품구매, 판매자의 관측에 유리한 정렬로 배치하는 카 테고리를 노출시켜 구매를 유도할 수 있도록 하며,

일정 시간 이내에 웹 및 모바일 페이지 이동이 빈번할 경우, 고객이 검색에어려움이 있거나 찾는 물품이 명확하 거나, 쇼핑시간이 넉넉치 않다고 판단하고 고객과 관리자 간 일대일 커뮤니케이션을 중개하거나 고객의 요구사 항에 따른 판매자의 추천상품과 고객의 관심 카테고리에 등록된 상품 리스트 화면을 노출시키고, 고객이 상품 상세페이지에 진입한 경우에는 해당 상품의 행사를 알리는 정보를 제공하고, 관리자 단말기를 통해 관리자가 고 객 별 추가로 제공될 수 있는 프로모션을 설정할 수 있도록 하는 것

을 포함하고,

온라인 상에 접속 중인 고객 별 실시간 구매행동패턴을 분석하여 온라인 상에서 고객 맞춤형 응대 서비스를 제 공하는 것을 특징으로 하는, 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템.

#### 청구항 2

삭제

#### 청구항 3

삭제

**발명의 설명**

**기술 분야**

[0001] 본 발명은 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템에 관한 것이다. 보다 상세하게는 온라인 쇼핑몰에 접속 중인 고객의 정보, 구매행동패턴을 포함하는 데이터를 수집하여 소정의 처리를 거쳐 분석하여 고객의 행동패턴에 따라 관리자의 판촉활동을 제안함으로써 고객 측은 만족도 높은 쇼핑을 수행할 수 있고, 관리자 측은 고객 맞춤형 능동적인 응대가 가능하도록 하여 구매성공률을 높일 수 있는 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템에 관한 것이다.

**배경 기술**

[0002] 최근 들어 쇼핑서비스에 기대하는 고객의 요구가 증가함에 따라 다양한 고객 서비스 및 트렌드를 반영한 기술의 도입이 가속화되고 있다.

[0003] 그러나, 종래의 온라인 쇼핑몰 운영 서비스는 무인 서비스로 이루어져 고객이 구매하고자 하는 물품을 직접 결정 한 뒤, 선택하여 구매하는 과정을 거친다. 또한, 자의적인 의사결정능력이 떨어지는 고객이나 오프라인 매장에서 구매를 하는 것이 익숙하거나, 직원의 고객응대가 필요한 고객의 경우 고객의 자의적인 판단 하에 상품을 구매해야 하는 온라인 쇼핑몰이 가지는 일방향적 특성으로 인해 쇼핑활동에 불편함을 호소하는 경우가 빈번히 발생되고 있다.

[0004] 한편, 사용자의 요구사항이 까다로워지고 개인에게 맞춤화된 요구사항이 증가함에 따라 개인패턴을 분석한 데이터를 기반으로 사용자 맞춤형 정보를 제공하는 서비스가 다양한 분야에 적용되고 있다.

[0005] 이와 관련된 선행기술문헌으로서, 대한민국 등록특허공보 제1187566호(2012.10.08.공고), "개인패턴정보를 이용한 개인맞춤광고 방법 및 시스템"(이하, 선행기술)이 공지되어 있다.

[0006] 보다 구체적으로, 선행기술은 개인패턴정보를 이용한 개인맞춤광고 방법 및 시스템에 관한 것으로, 단말로부터 목적지 도착정보를 수신하는 단계, 목적지 도착정보로 개인패턴정보를 생성하는 단계, 단말에서 개인맞춤광고를 제공하려는 이용자 식별자를 수신하는 단계, 개인맞춤광고를 생성하는 단계, 개인맞춤광고를 단말로 제공하는 단계를 포함하고, 개인맞춤광고를 생성하는 단계는 개인패턴정보와 이용자식별자를 이용하여 개인맞춤광고를 생성하는 것을 특징으로 한다.

[0007] 상기 선행기술은 교통관련 어플리케이션을 이용하는 사용자의 이동패턴정보를 토대로 사용자의 이동경로를 분석하여 사용자에게 적합한 광고를 노출시키도록 하는 것이다.

**발명의 내용**

**해결하려는 과제**

[0008] 본 발명은 상기와 같은 문제점을 해결하기 위해 안출된 것으로, 특히 온라인 상에 접속 중인 실시간 고객 유입 현황 및 실시간 행동패턴을 분석하여 온라인 상에서 고객 맞춤형 응대가 이루어질 수 있도록 하는 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템을 제공하는 데 그 목적이 있다.

**과제의 해결 수단**

[0009] 상기 목적을 달성하기 위해 안출된 본 발명에 따른 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템은 웹 및 모바일 기반의 쇼핑몰 사이트에 접속하여 쇼핑을 수행하고, 쇼핑 중 에로 사항이나 요청사항을 관리자에게 요청할 수 있는 고객 단말기; 고객 단말기로부터 고객의 아이디, 나이, 성별, 구매이력을 포함하는 고객 정보와 고객이 현재 접속 중인 웹 및 모바일 페이지의 위치, 웹 및 모바일 페이지 체류시간, 스크롤 사용여부를 포함하는 고객의 실시간 구매행동 패턴 데이터를 전송받아 소정의 처리를 거쳐 데이터베이스에 저장하고, 상기 데이터를 기반으로 고객의 구매행동패턴과 고객이 요청사항을 분석하여 고객 맞춤형 쇼핑서비스를 제공하는 운영서버; 및 운영서버로부터 고객의 접속을 알리는 알림메시지를 수신하고, 운영서버로부터 분석된 고객의 구매행동패턴 데이터를 전송받아 접속 중인 고객의 쇼핑활동을 관리하며, 쇼핑활동을 활성화하기 위한 가격할인, 쿠폰제공을 포함하는 프로모션을 설정하여 고객에게 제공하는 관리자 단말기를 포함할

수 있다.

[0010] 또한, 운영서버는 고객이 일정시간을 초과하여 특정 웹 및 모바일 페이지에 머물러있거나, 스크롤 이동이 감지되지 않는 동작을 포함하는 이벤트가 발생되지 않을 경우, 고객에게 출력되는 웹 및 모바일 페이지의 오류 또는 쇼핑활동에 문제가 발생하였다고 판단하고, 이전페이지 또는 메인페이지로 리로드(reload)하거나, 고객 단말기와 관리자 단말기 간에 일대일 커뮤니케이션을 중개하고, 일정 시간 동안 웹 및 모바일 페이지 내 머무는 상태에서 스크롤만 감지될 경우 고객이 쇼핑 중에 있다고 판단하고 고객 단말기와 관리자 단말기 간에 일대일 커뮤니케이션을 중개하거나, 고객 별 사용할 수 있는 프로모션, 유사 상품 카테고리, 화면 정렬 재배치, 검색어를 통한 상품구매, 판매자의 관측에 유리한 정렬로 배치하는 카테고리를 노출시켜 구매를 유도할 수 있도록 하는 것을 포함할 수 있다.

[0011] 또한, 운영서버는 일정 시간 이내에 웹 및 모바일 페이지 이동이 빈번할 경우, 고객이 검색에 어려움이 있거나 찾는 물품이 명확하거나, 쇼핑시간이 넉넉치 않다고 판단하고 고객과 관리자 간 일대일 커뮤니케이션을 중개하거나 고객의 요구사항에 따른 판매자 의 추천상품과 고객의 관심 카테고리에 등록된 상품 리스트 화면을 노출시키고, 고객이 상품 상세페이지에 진입한 경우에는 해당 상품의 행사를 알리는 정보를 제공하고, 관리자 단말기를 통해 관리자가 고객 별 추가로 제공될 수 있는 프로모션을 설정할 수 있도록 하는 것을 더 포함할 수 있다.

**발명의 효과**

[0012] 본 발명에 의하면 온라인 상에 접속 중인 고객의 정보, 구매행동패턴을 포함하는 데이터를 수집하여 소정의 처리를 거쳐 분석하여 고객의 행동패턴에 따라 관리자의 관측활동을 제안함으로써 고객 측은 만족도 높은 쇼핑을 수행할 수 있고, 관리자 측은 고객 맞춤형 능동적인 응대가 가능하도록 하여 구매성공률을 높일 수 있는 서비스를 제공할 수 있도록 하는 데 그 효과가 있다.

**도면의 간단한 설명**

[0013] 도 1은 본 발명의 바람직한 실시예에 따른 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템의 구성도,

도 2 내지 도 9는 본 발명의 바람직한 실시예에 따른 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템의 상품 구매 애플리케이션의 예시 화면이다.

**발명을 실시하기 위한 구체적인 내용**

[0014] 이하, 본 발명의 바람직한 실시예를 첨부된 도면들을 참조하여 상세히 설명한다. 우선 각 도면의 구성 요소들에 참조 부호를 부가함에 있어서, 동일한 구성 요소들에 대해서는 비록 다른 도면상에 표시되더라도 가능한 한 동일한 부호를 가지도록 하고 있음에 유의해야 한다. 또한, 본 발명을 설명함에 있어, 관련된 공지 구성 또는 기능에 대한 구체적인 설명이 본 발명의 요지를 흐릴 수 있다고 판단되는 경우에는 그 상세한 설명은 생략한다. 또한, 이하에서 본 발명의 바람직한 실시예를 설명할 것이나, 본 발명의 기술적 사상은 이에 한정하거나 제한되지 않고 당업자에 의해 변형되어 다양하게 실시될 수 있음은 물론이다.

[0015] 도 1은 본 발명의 바람직한 실시예에 따른 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템의 구성도이고, 도 2 내지 도 9는 본 발명의 바람직한 실시예에 따른 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템의 상품 구매 애플리케이션의 예시 화면이다.

[0016] 본 발명의 바람직한 실시예에 따른 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템(100)은, 도 1을 참조하면, 고객 단말기(10), 운영서버(20), 및 관리자 서버(30)를 포함하여 구성된다.

[0017] 고객 단말기(10)는 웹 및 모바일 기반의 쇼핑몰 사이트에 접속하여 쇼핑을 수행하고, 구매행동패턴 및 쇼핑성향을 포함하는 데이터를 운영 서버(20)에 전송하며, 쇼핑과 관련한 요구사항을 관리자에게 요청할 수 있다.

[0018] 운영서버(20)는 고객 단말기(10)로부터 고객의 아이디, 나이, 성별을 포함하는 고객 정보와 고객이 머무는 현재 웹 및 모바일 페이지의 위치, 웹 및 모바일 페이지 체류시간, 스크롤 사용여부를 포함하는 고객의 실시간 구매행동 패턴 데이터를 전송받아 소정의 처리를 거쳐 데이터베이스(미도시)에 저장하고, 이러한 데이터를 기반으로 고객의 구매행동 패턴과 고객이 요청한 요구사항을 분석하여 고객 맞춤형 쇼핑서비스를 제공하도록 한다.

[0019] 운영서버(20)는 고객의 개인정보 및 쇼핑 서비스를 이용한 구매행동패턴에 관한 데이터를 수집함으로써 고객의

특성과 쇼핑 이용패턴을 분석하고 미리 예측하여 맞춤형 쇼핑정보를 제공하여 마케팅 전략이 될 수 있도록 하는 효과가 있다. 이후, 상기 데이터들이 수집되어 집적되면 고객 행동패턴 모니터링 및 구매 유도 성공 확률 데이터가 누적될 수 있다.

- [0020] 관리자 단말기(30)는 운영서버(20)로부터 분석된 고객의 구매행동패턴 데이터를 전송받아 고객이 쇼핑활동을 활성화하기 위한 가격할인, 쿠폰제공을 포함하는 프로모션을 설정하여 고객에게 제공한다. 이 때, 관리자 단말기(30)를 통해 관리자가 설정한 프로모션은 고객 단말기(10) 화면에 실시간으로 출력된다.
- [0021] 이하, 본 발명에 따른 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템(100)의 전체적인 작동방식에 대해 설명한다.
- [0022] 고객이 고객 단말기(10)를 통해 쇼핑 서비스를 제공하는 웹 및 모바일 페이지에 접속하면 고객의 접속을 알리는 알림 메시지를 관리자 단말기(30)로 전송한다.
- [0023] 운영서버(20)는 고객의 로그이력, 아이디, 구매이력을 포함하는 고객 정보와, 고객이 현재 접속 중인 웹 및 모바일 페이지의 위치, 웹 및 모바일 페이지 체류시간, 스크롤 사용여부를 포함하는 고객의 실시간 구매행동 패턴 데이터를 포함하는 데이터를 수집하여 소정의 정제과정을 거친 다음 고객의 쇼핑활동 활성도를 분석하여 관리자 단말기(30)로 전송한다.
- [0024] 운영서버(20)는 고객 단말기(10)로부터 데이터를 전송받아 모바일 및 웹 기반으로 쇼핑 서비스를 제공하되, 고객의 실시간 구매행동 패턴을 분석하여 고객 맞춤형 쇼핑서비스를 제공하도록 한다.
- [0025] 운영서버(20)는 고객의 쇼핑활동 성향 및 활성도를 분석하기 위한 요소로서 고객의 나이, 성별, 구매이력을 포함하는 고객정보와 고객이 현재 머물고 있는 웹 및 모바일 페이지의 위치, 웹 및 모바일 페이지 체류시간, 스크롤 사용을 포함하는 고객의 실시간 구매행동 패턴 정보를 활용할 수 있다.
- [0026] 운영서버(20)는 고객의 구매행동 패턴을 기반으로 고객이 현재 쇼핑을 진행 중인 지 쇼핑활동의 에로사항이 없는 지 쇼핑관심도 등 쇼핑활동 활성도를 분석할 수 있다.
- [0027] 보다 구체적으로, 운영서버(20)는 고객이 일정시간 동안 고객 단말기에 의해 어떤 동작(이벤트)이 발생하지 않아 일정시간 동안 웹 및 모바일 페이지에 머물거나 스크롤 이동이 감지되지 않은 경우, 고객 단말기(30)에 화면 오류 또는 쇼핑활동에 문제가 발생하였다고 판단하고, 이전페이지 또는 메인페이지로 리로드(reload)하거나 고객에게 일대일 대화를 시도하거나 고객 별 프로모션을 제안할 수 있다.
- [0028] 또한, 고객이 일정 시간 웹 및 모바일 페이지 내 머무는 상태에서 스크롤만 감지될 경우 고객이 쇼핑활동이 활동 중이거나, 원하는 상품을 찾지 못하였다고 판단하고, 고객 밀착형 구매유도를 실시한다. 이 때, 운영서버(20)는 관리자 단말기(30)와 고객 단말기(10) 간을 상호 연동하여 일대일 대화를 시도하거나, 고객 별 프로모션을 제안하거나, 화면을 재정렬하여 출력하거나, 유사 카테고리를 제공하거나, 검색어를 제안하거나, 판매자 추천 정렬을 적용하여 판매자의 판촉에 유리한 정렬, 쿠폰할인을 통한 구매 유도, 가격할인을 통한 구매 유도 등을 제공할 수 있다.
- [0029] 도 2는 관리자 단말기의 애플리케이션에 구현되는 예시화면으로서, 관리자는 전용 애플리케이션을 통해 고객이 특정 웹 및 모바일 페이지에 머물러 있는 시간(42)과 스크롤 움직임 여부(44), 현재 고객의 웹페이지 주소(46), 접속된 고객의 웹 및 모바일 페이지의 위치 변화(48)를 확인하고, 고객의 실시간 구매행동 패턴 정보를 토대로 구매유도를 위한 각종 프로모션을 설정(50)할 수 있다.
- [0030] 프로모션 항목은 행사알림, 쿠폰 발행, 페이지 리로드, 유사 카테고리 제안, 상품정보 제공, 상품 가격 변경, 고객 요구사항 확인, 카테고리 재정렬, 키워드 검색 제안 등이 해당되며, 상기 프로모션 항목들 중 고객에게 제안했을 때 상품 구매성공률이 높은 비율만큼 성공률이 표시될 수 있다.
- [0031] 이 때, 프로모션 항목 중 쿠폰발행 및 상품 가격 변경을 적용받을 경우, 제한시간 내에 고객이 상품을 구매하도록 유도함으로써 구매성공률을 높일 수 있도록 할 수 있다.
- [0032] 여기서, 고객 밀착형 구매유도란, 오프라인 상에서 점원이 고객을 대상으로 구매를 유도하기 위해 제품을 추천하거나 고객의 취향을 묻는 등 고객이 쇼핑활동을 활발하게 하도록 유도하는 행위로서, 본 발명에서는 이러한 서비스가 운영서버(20)에 의해 이루어진다.
- [0033] 도 3은 관리자 단말기의 전용 애플리케이션에 구현되는 또 다른 예시화면으로, 고객과 일대일 대화를 통해 "찾으시는 물건이 있으세요?" 라는 메시지를 고객 단말기(10)로 띄워 고객 요구사항을 확인할 수도 있다. 여기서,

메세지 내용은 관리자가 임의로 입력할 수 있다.

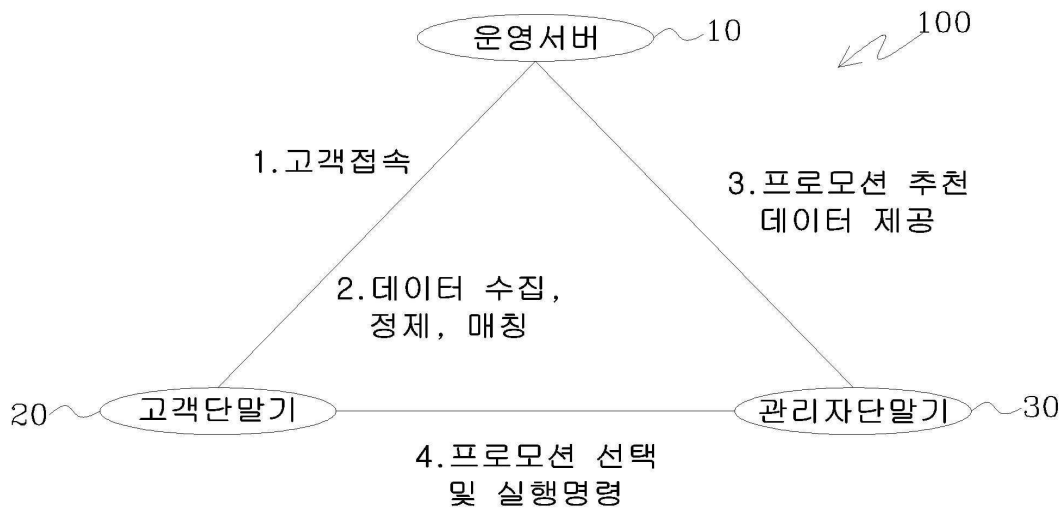
- [0034] 또한, 운영서버(20)는 일정 시간 이내에 상품의 웹 및 모바일 페이지 이동이 일정 기간 내 소정 횟수를 초과하여 그 이동이 빈번하다고 판단한 경우에는 고객이 검색에 어려움이 있거나 찾는 물품이 명확하거나 쇼핑시간이 넉넉치 않다고 판단하고 관리자 단말기(30)를 통해 관리자가 고객에게 일대일 대화를 시도하도록 하고, 고객이 요청하는 사항을 전송받아 판매자가 추천하는 상품을 고객에게 제안하고, 고객의 관심 카테고리에 저장된 상품 요약 리스트를 화면에 노출시킬 수 있다.
- [0035] 또한, 상품 상세 페이지 내에서 일정 시간 이상 체류하거나, 스크롤 동작이 감지될 경우에는 운영서버(20)는 해당상품에 관심도가 높으며 쇼핑활동의 활성이 높다고 판단한다. 관리자는 운영서버(20)를 통해 분석된 데이터를 전송받아 일대일 대화를 시도하여 고객에게 찾는 물건이 있는 지 메세지를 띄우거나, 가격할인, 쿠폰할인 등을 통한 프로모션 제안, 연관상품 및 인기상품 등 판매자 추천 상품을 노출시키거나, 기타 추가행사 알림, 카테고리 제안, 키워드 검색을 제안한다.
- [0036] 이 때, 관리자는 제한시간을 설정하여 설정된 시간 이내에 고객의 구매가 이루어질 경우 혜택을 제공함으로써 고객의 구매성공률을 높일 수 있도록 한다.
- [0037] 운영서버(20)는 상품 상세 페이지 내에서의 고객의 관심도를 분석하여 실 구매에 도달할 수 있는 판촉 방식 중 어떤 판촉 방식이 고객의 구매를 이끄는 데 높은 성공을 이끌었는 지 해당 판촉 방식을 선택하여 상품을 구매한 내역을 토대로 구매성공률 데이터를 관리자 단말기(30)로 제공할 수도 있다.
- [0038] 일례로, 성공률 데이터는 행사알림 50%, 쿠폰발행 10%, 페이지 리로드 30%, 유사 카테고리 제안 10%, 상품 정보 제공 10%, 상품 가격 변경 10%, 고객 요구사항 확인 50%, 카테고리 정렬 30%, 키워드 검색 제안 10% 의 형태로 표시될 수 있다.
- [0039] 따라서, 관리자는 고객이 어떤 프로모션을 제공했을 때, 구매성공률이 높았는 지 고객 별 구매성공률 데이터를 기반으로 고객에게 맞춤형 프로모션을 제안할 수 있다.
- [0040] 그 다음, 고객이 구매하고자 하는 상품을 찾아 해당 상품 상세 페이지에 진입하면 그 상품의 행사여부 및 행사 시기를 팝업 형태로 알리거나, 고객 별 추가 프로모션을 제공할 수 있다.
- [0041] 또한, 관리자는 관리자 단말기를 통해 고객이 입력한 쇼핑요구사항을 확인한 후 고객의 쇼핑활동에 관여하여 원격으로 고객의 요구사항을 응대하거나, 고객의 관심 카테고리 상품에 담긴 제품 리스트를 화면에 제공할 수 있다.
- [0042] 이상의 설명은 본 발명의 기술 사상을 예시적으로 설명한 것에 불과한 것으로서, 본 발명이 속하는 기술 분야에서 통상의 지식을 가진 자라면 본 발명의 본질적인 특성에서 벗어나지 않는 범위 내에서 다양한 수정, 변경 및 치환이 가능할 것이다. 따라서, 본 발명에 개시된 실시예 및 첨부된 도면들은 본 발명의 기술 사상을 한정하기 위한 것이 아니라 설명하기 위한 것이고, 이러한 실시예 및 첨부된 도면에 의하여 본 발명의 기술 사상의 범위가 한정되는 것은 아니다. 본 발명의 보호 범위는 아래의 청구범위에 의하여 해석되어야 하며, 그와 동등한 범위 내에 있는 모든 기술 사상은 본 발명의 권리범위에 포함되는 것으로 해석되어야 할 것이다.

**부호의 설명**

- [0043] 10 - 고객 단말기
- 20 - 운영서버
- 30 - 관리자 단말기
- 100 - 접속 중인 고객의 구매행동 패턴 분석을 통한 실시간 판매 촉진관리 서비스 제공 시스템

도면

도면1



도면2

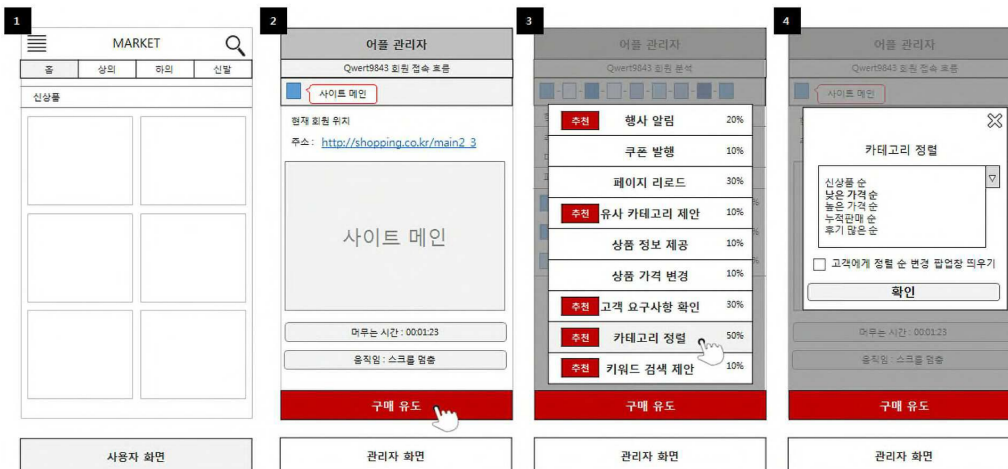


도면3



[ 1:1 커뮤니케이션 예시 화면 ]

도면4



[ 판매자 추천 정렬 제안 예시 화면 ]

도면5



[ 판매자 상품 추천 예시 화면 ]

도면6



[ 실시간 쿠폰 할인 (에누리) 적용 예시화면 ]

도면7



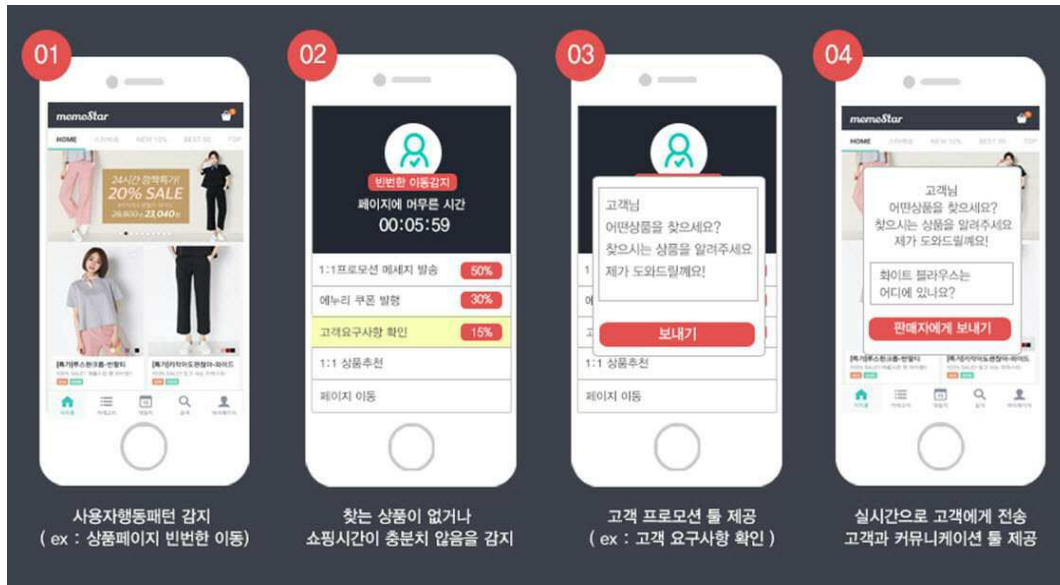
사용자행동패턴 감지  
( ex : 스크롤 / 5분이상 체류 )

해당상품에 높은 관심도 추정  
데이터 기반 확률 높은 행위 추천

고객 프로모션 틀 제공  
( ex : 에누리 쿠폰 발송 )

실시간으로 고객에게 전송  
( ex : 에누리 쿠폰 발송 )

도면8



도면9

