

IV.

1.

가.

. , 가 ()

(. 1. .).

가가 가 , , ' 가

가 가

, . . .

DB

가 .

가?

가

(/)

, DB 가 가

() ()

가 가

2 3

, DB

가

30 30 , 20

20

, 30 , ,

가 , ,

/ 3가

가? , /

가 (/) 가?

, / 가

(/) 가? 3가

가

2.

가.

5가

5가 ()

lead-generation() , lead-qualification() , selling & proposing() , close of sale() , post-sales fulfillment & support()

39).

- < >

4가

, <A > () 가

() ()

39) Friedman, Lawrence G. and Timothy R. Furey, The Channel Advantage, Butterworth-Heinemann, pp. 182-184 .

7

,

DM(Direct Mail), TM(Tele-Marketing), CM(Cyber Marketing),

(), (), (),
()

, , 가 6
. <A > 가 7

, <C > 가

8 (, , , ,

, , ,) 8 (

, , , / , ,

,) ,

, , , 가

, <D > 가

8가 (, , , ,

, , / , /) ,

, , 8 16

가 . <A> , ,

<C> <D>

/ / /

2000 7 20 8 5

3 (, , SK) 3

(, ,) 40).

5가 (가 2가) 390
 355 가 ()
). 41
 304 .

< IV-1> /

| | | | () |
|-----|----------|----------|----------------|
| 가 가 | 33/ 45 | 33/ 45 | 66/ 90 (73%) |
| 가 | 35/ 45 | 32/ 45 | 67/ 90 (74%) |
| 가 | 37/ 45 | 34/ 45 | 71/ 90 (79%) |
| 가 | 50/ 60 | 50/ 60 | 100/ 120 (83%) |
| | 155/ 195 | 149/ 195 | 304/ 390 (78%) |

3.

가. 가 - < -1>

1)

가) ,

40) (), (SK), (),
 (), () .

) ,
) ,
) ,
)

가) ,
) =) ,
) ,
)

가 1, 2 (.
) 4, 5 가 3,
4, 5 가 가 .

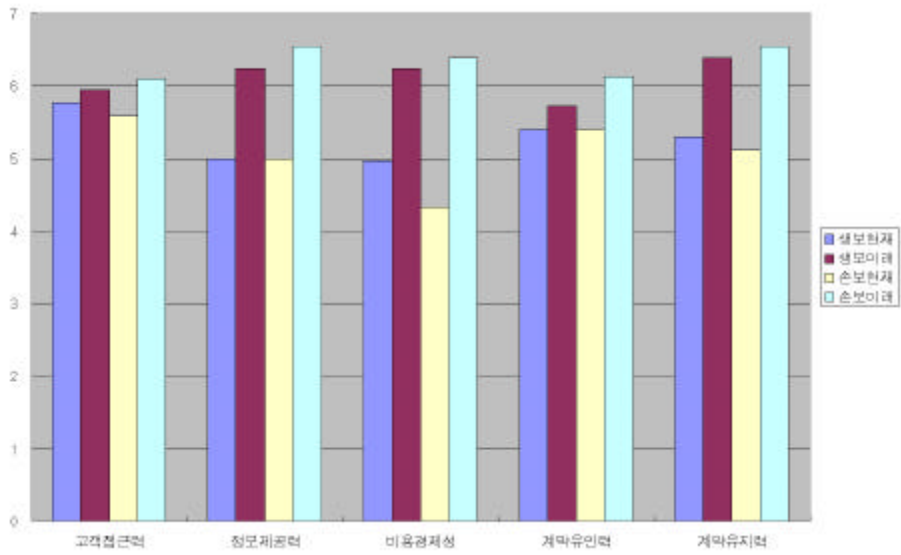
2)

가) ,
) ,
) ,
) ,
)

가) =) ,
) ,
) ,
)

2, 5, 4, 가 1,

< -1 >



3)

가

, , , 가 가 가
 (, 2.09), (, 1.55), (,
 1.43) 가

< IV-2> 가 () 가

| | | |
|-------|--------------|--------------|
| (,) | (5.76, 5.94) | (5.58, 6.10) |
| (,) | (5.00, 6.24) | (5.00, 6.55) |
| (,) | (4.97, 6.24) | (4.33, 6.39) |
| (,) | (5.39, 5.73) | (5.39, 6.12) |
| (,) | (5.30, 6.39) | (5.12, 6.55) |

가

1)

DM, TM, CM, , , , , 8
 , , , ,
 가 . 5 (7
) 가 가 .
 (5.03), (5.00), (4.91) 가
 . CM 가 5.66

가 , DM

(4) 가 .

3.43 가 .

TM 5 DM . TM

4 가 .

CM .

CM 4 4 .

CM

가 .

가 .
 5 4 가 가
 4
 가 가
 가 4.64, (CM(4.51
 3.52, 가 4.04) 가 가
 3.38 3.95)

2)

5.72
 가 , (5.47), CM(5.09),
 (5.69), (5.56) 가 가 .
 , DM 4 4
 . TM DM
 4 4 . CM
 4 , ,
 가 . , ,
 (5), 가
 가 . 가
 , 4 가 .
 가 가
 가 가
 3.80, 가 4.67) 가 가 5.16 (

3) /
 5 가
 , 가 가
 가 . CM TM
 가
 . TM CM
 가 .
 CM , TM
 .

< IV-3> 가 - ()

| | | | | | | , 가 |
|----|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------------|
| DM | 3.97 (3.31) | 3.97 (3.75) | 4.09 (4.22) | 3.43 (3.09) | 3.97 (3.09) | 3.89 2.93 3.40 (3.49 2.51 3.17) |
| TM | 3.97 (4.13) | 4.29 (4.00) | 4.83 (4.31) | 4.31 (4.13) | 4.20 (3.72) | 4.32 3.25 3.77 (4.06 2.94 3.67) |
| CM | 4.03 (3.44) | 4.63 (4.31) | 5.66 (5.09) | 3.74 (3.44) | 4.49 (3.03) | 4.51 3.38 3.95 (3.86 2.77 3.50) |
| | 3.86 (4.91) | 4.54 (5.47) | 3.86 (3.97) | 4.40 (5.31) | 4.51 (5.06) | 4.23 3.19 3.70 (4.94 3.61 4.48) |
| | 5.00 (5.72) | 5.03 (5.19) | 3.26 (3.56) | 5.00 (5.69) | 4.91 (5.47) | 4.64 3.52 4.04 (5.13 3.77 4.64) |
| | 4.17 (5.72) | 4.17 (5.39) | 3.17 (3.50) | 4.31 (5.63) | 4.20 (5.56) | 4.00 3.03 3.49 (5.16 3.80 4.67) |
| | 3.39 (4.00) | 3.34 (4.34) | 3.09 (2.75) | 3.40 (4.19) | 3.23 (4.03) | 3.29 2.49 2.87 (3.86 2.83 3.50) |
| | 3.34 (2.91) | 3.23 (3.00) | 3.54 (3.69) | 3.14 (2.91) | 3.26 (3.03) | 3.30 2.49 2.88 (3.11 2.24 2.82) |
| | 3.97 (4.27) | 4.15 (4.43) | 3.94 (3.89) | 3.97 (4.30) | 4.10 (4.12) | 4.02 (4.20) 3.06 (3.81) |

(A, B) A , B 가
 가

2)

8 가
 (5.65) . 가
 (4.85) (4.82) ,
 (3.53) , (5.94) 가
 .
 .
 ()
 4
).

< IV-5 >

| | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|
| | | | | | |
| | 5.00 | 4.65 | 4.82 | 0.97 | 5.94 |
| | 5.38 | 5.12 | 3.88 | 2.74 | 4.53 |
| | 4.41 | 4.79 | 4.41 | 2.85 | 4.32 |
| | 3.38 | 4.79 | 4.35 | 1.71 | 4.44 |
| | 5.00 | 4.59 | 4.85 | 3.24 | 4.26 |
| | 5.65 | 5.29 | 4.76 | 3.53 | 5.03 |
| | 3.79 | 4.00 | 4.71 | 2.29 | 3.59 |
| | 3.47 | 4.35 | 4.68 | 2.97 | 4.26 |

가

1)

< IV-6 >

| | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|
| | | | | | |
| | 2.04 | 4.75 | 6.21 | 2.62 | 6.38 |
| | 3.00 | 4.58 | 4.58 | 3.42 | 5.50 |
| | 3.92 | 4.92 | 4.67 | 3.04 | 4.88 |
| | 3.29 | 4.75 | 4.96 | 2.75 | 4.67 |
| | 4.79 | 4.63 | 4.54 | 3.33 | 3.83 |
| | 3.37 | 4.83 | 5.00 | 3.08 | 4.50 |
| / | 3.79 | 4.79 | 4.17 | 3.50 | 4.08 |
| / | 3.75 | 4.67 | 4.04 | 3.42 | 4.21 |
| | 2.55 | 4.94 | 5.00 | 2.90 | 5.00 |
| | 2.23 | 4.97 | 4.96 | 2.00 | 5.81 |
| | 2.94 | 5.32 | 4.22 | 2.61 | 4.87 |
| | 2.26 | 4.42 | 4.45 | 2.58 | 5.00 |
| | 3.42 | 4.58 | 3.81 | 3.87 | 4.65 |
| | 2.65 | 4.61 | 4.52 | 3.00 | 4.71 |
| | 2.87 | 4.61 | 4.70 | 3.00 | 4.68 |
| | 2.00 | 4.94 | 4.81 | 2.29 | 5.58 |

< IV-7 >

| | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|
| | | | | | |
| | 2.62 | 4.88 | 6.27 | 2.65 | 5.73 |
| | 2.46 | 4.12 | 4.38 | 2.62 | 4.96 |
| | 2.85 | 5.35 | 4.69 | 2.96 | 4.77 |
| | 2.62 | 4.92 | 4.92 | 2.92 | 4.81 |
| | 3.38 | 5.15 | 5.04 | 3.38 | 4.73 |
| | 3.77 | 5.54 | 5.69 | 3.31 | 5.04 |
| / | 3.96 | 4.77 | 4.96 | 3.65 | 4.23 |
| / | 3.92 | 4.42 | 4.50 | 3.65 | 4.31 |
| | 2.29 | 5.13 | 5.42 | 2.96 | 5.29 |
| | 2.17 | 4.92 | 5.38 | 2.25 | 5.71 |
| | 2.21 | 5.17 | 4.75 | 2.46 | 4.88 |
| | 2.79 | 4.54 | 5.04 | 2.87 | 5.25 |
| | 3.21 | 4.88 | 4.04 | 2.92 | 4.67 |
| | 2.75 | 4.88 | 3.38 | 2.75 | 4.96 |
| | 2.37 | 4.50 | 4.46 | 2.92 | 4.96 |
| | 2.79 | 4.71 | 4.29 | 2.75 | 5.38 |

4.

가.

가, LINMAP(Linear Programming Technique for Multi-dimensional Analysis of Preference)

41).

1) 1

8

5

가

5

가

가

$$\text{Min } d_i^2 = \sum_j w_j (Z_{ij} - Z_{ij}^*)^2,$$

$$d_i =$$

$$w_j = \text{가}$$

$$Z_{ij} =$$

$$Z_{ij}^* = \left(\frac{\sum_i Z_{ij}}{n} \right)$$

$$i = 1 \dots 8 \left(\text{가} \right)$$

$$j = 1 \dots 5 \left(\text{가} \right)$$

41) LINMAP, Art of Management Decision, 2000, pp.208-209

w_j, Z_{ij}, Z_{ij}

2) 2

가

가

$$\text{Max } d_i = \sum_j w_j (Z_{ij} - Z_{ij}^*),$$

$$\text{s.t. } Z_{ij} - Z_{ij}^* \geq \Omega$$

$$d_i =$$

$$w_j = \text{가}$$

$$Z_{ij} =$$

$$Z_{ij}^* = \left(\quad / \quad \right)$$

$$i = 1..8(\quad)$$

$$j = 1..5(\quad)$$

$$\Omega = 1 \quad \text{가}$$

1

1 가

w_j, Z_{ij}, Z_{ij}

1

. () ()
 A , B A 2 , C A 3
 , D 4 , F .

1) - < -1>

가)

DM, CM, , / CM, ,
 CM A()

A, B

- , DM, TM, CM, ,
- , DM, TM, CM, ,
- CM, DM, TM
- , DM, TM, ,
- / - CM, DM, TM, ,
- DM
- , DM, TM, CM, ,
- CM, DM, TM,

가

< IV-8 >

가 -

| | | | | | | | | |
|---|----|----|----|---|---|---|---|---|
| | DM | TM | CM | | | | | |
| | B | B | B | B | A | B | C | C |
| | B | B | B | B | A | B | D | D |
| | B | B | A | C | F | D | C | C |
| | B | B | C | A | B | B | C | C |
| / | B | B | A | B | C | C | C | B |
| | A | C | C | D | F | F | F | F |
| | B | B | B | B | A | B | C | C |
| | B | B | A | B | D | C | C | C |

)

1

가 .

DM

A

가 . DM

B

42).

TM

B

가 .

CM

A

43). CM

B

44).

42)

가

가

DM

가

가

가

/

가

1

가

43)

CM A

44)

CM F

2) - < -2>

가

가

가)

, TM, DM, CM, A,B, 8, 7가, TM, DM, CM, DM, TM, CM, TM, CM, TM, CM, DM, CM, 가 45).

< IV-10>

가 -

| | DM | TM | CM | | | | | |
|--|----|----|----|---|---|---|---|---|
| | B | A | B | B | B | B | B | B |
| | B | A | B | B | B | B | B | C |
| | B | A | B | C | F | F | B | C |
| | A | B | B | D | F | F | B | B |
| | C | A | B | C | F | F | C | F |
| | C | B | C | A | B | B | C | F |
| | A | C | B | F | F | F | F | C |
| | B | B | A | F | F | F | C | C |

45)

DM, CM

)

가

< IV-11 >

가 -

| | DM | TM | CM | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | B (C) | B | A | B (C) | C | C | B (D) | B (D) |
| | A (B) | B | B (A) | D (B) | F (C) | F (C) | B (F) | B (D) |
| | B | B | A | C (B) | D | D (C) | B (D) | B (D) |
| | B | B | A | C | D (F) | D | B (F) | B (F) |
| | B (A) | B | A (B) | B | D | D (B) | C (B) | C (B) |
| | B | B | A | B (C) | C (F) | C (D) | B (F) | C (F) |
| / | C (A) | A (B) | B (C) | D (B) | F | F (C) | D | F (D) |
| / | D (A) | A (B) | C | F (B) | F | F (C) | F (C) | F (C) |
| | B | B | A | B (C) | C (F) | C (D) | B (F) | B (F) |
| | B | B | A | B | C | C | B (D) | B (D) |
| | B (A) | B | A (B) | C (B) | D (C) | D (B) | B (C) | B (C) |
| | B (A) | B | A (B) | C (B) | D | D (C) | B (F) | B (D) |
| | A (D) | B (F) | B (F) | C (A) | D (F) | D | B (F) | B (F) |
| | B (A) | B | B | C (B) | D (F) | D (C) | A (F) | B (D) |
| | A (B) | B | B (A) | C (B) | D (F) | D (C) | B (F) | B (D) |
| | A (B) | B | B (A) | B | C (B) | C (B) | B (D) | B (C) |

DM / , / A
C D .
D A

TM
가 , CM 가 .
C .
A , .

3) 가
1 /

가
가 .

. 2

2 5가 /

가

(가) 10
10

. AA
, AAAA
. A /

1) - < -3>

가)

가

1 DM, , ,
. TM , / , ,
. CM TM

TM

가

< IV-12>

가 -

| | | | | | | | | |
|---|----|----|------|----|------|---|---|---|
| | DM | TM | CM | | | | | |
| | - | - | - | - | A | - | - | - |
| | - | - | - | - | AA | - | - | - |
| | - | - | AAAA | - | - | - | - | - |
| | - | AA | AA | - | AAAA | - | - | - |
| / | - | AA | AAAA | - | - | - | - | - |
| | - | AA | AAAA | AA | - | - | - | - |
| | - | - | - | - | A | - | - | - |
| | - | AA | AAAA | - | - | - | - | - |

A

, ,

, ,

2 1

, , CM, /

CM, CM, ,

CM 2 1 .

(1) (2) 가

가 .

)

, 가 DM, , ,

TM , , , ,

가 . TM 가

CM , .

(/ , /), ,

, , A

가

가 .

, 가

, , 가

) (가) 가
 . CM 가 , ,
 (AAAA)
 . CM , , ,
 , , CM

< IV-13> 가 -

| | DM | TM | CM | | | | | |
|---|----|------|------|------|------|---|---|---|
| | - | - | - | - | A | - | - | - |
| | - | - | A | - | - | - | - | - |
| | - | AA | AA | - | - | - | - | - |
| | - | AA | AAAA | - | - | - | - | - |
| | - | AA | AA | AA | - | - | - | - |
| | - | AA | AA | - | - | - | - | - |
| / | - | AA | AAAA | AA | AAAA | - | - | - |
| / | - | AA | AAAA | AA | AAAA | - | - | - |
| | - | AA | AAAA | - | - | - | - | - |
| | - | - | A | - | A | - | - | - |
| | - | - | AAAA | AA | AAAA | - | - | - |
| | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - | - | - |
| | - | AA | AAAA | AA | AAAA | - | - | - |
| | - | AAAA | AAAA | AA | - | - | - | - |
| | - | AA | AAAA | AA | - | - | - | - |
| | - | - | - | - | A | - | - | - |

2) - < -4>

가)

가 2

DM, ,

CM

, TM

AA

< IV-14>

가 -

| | DM | TM | CM | | | | | |
|--|----|----|----|------|------|------|---|---|
| | - | - | - | AA | - | - | - | - |
| | - | - | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |
| | - | - | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |
| | - | AA | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |
| | - | - | - | AAAA | - | - | - | - |
| | - | - | - | AA | - | - | - | - |
| | - | AA | AA | AAAA | - | - | - | - |
| | - | AA | - | AAAA | - | - | - | - |

1 2

가

(1 TM, 2), (1 TM, 2

/ /), (1 TM, 2 / /

), (1 TM, 2),
 (1 DM, 2), (1, 2),
 (1 CM, 2) .
)
 가 DM,
 ,
 CM 가 . TM AA, /
 A . , , .
 , , ,
 . , , ,
 .

< IV-15> 가 -

| | DM | TM | CM | | | | | |
|---|----|----|----|------|------|------|---|---|
| | - | - | - | - | A | A | - | - |
| | - | - | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |
| | - | - | - | AAAA | - | - | - | - |
| | - | - | - | AAAA | - | - | - | - |
| | - | - | - | - | A | A | - | - |
| | - | - | - | - | A | A | - | - |
| / | - | A | - | AAAA | - | - | - | - |
| / | - | - | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |
| | - | - | - | A | A | A | - | - |
| | - | - | - | A | A | A | - | - |
| | - | - | - | AAAA | - | - | - | - |
| | - | - | - | A | A | A | - | - |
| | - | AA | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |
| | - | - | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |
| | - | - | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |
| | - | - | - | AAAA | AAAA | AAAA | - | - |

3) 가

2 2 1 . ,
 2 1 ,
 , CM, /
 CM, CM, ,
 CM 2 1 .
 (1) (2) 가
 가 .

가 DM, , ,
 .
 2 1 가 . ,
 가 (1 TM, 2),
 (1 TM, 2 / /), (1
 TM, 2 / /), (1 TM, 2
), (1 DM, 2),
 (1, 2), (1 CM, 2)

가 DM,
 ,
 CM 가 . TM AA, /
 A . , ,

가
 (e.g.)
 가 가 .