

(19)
(12)

(KR)
(A)

(51) 。 Int. Cl. ⁷
G06F 17/60

(11)
(43)

2003 - 0013742
2003 02 15

(21) 10 - 2001 - 0047916
(22) 2001 08 09

(71) 4 289 - 12

(72) 4 289 - 12

(74)

:

(54)

가
(, , , ,)

5 , , , ,

5

1
2
3
4
5
6
7
8
9

5

3

Theory)

(Relationship

2001 6 26

10 - 2001 - 0036594 "

가 ,

(, ,), (, , ,)

1980

" 3 "

가

- - (end - to - end)

(Customer Relationship Management)

가

가

Berry

(Relationship Marketing)

(1983)

18

() (Relationship)

가

가

가

가

가

(Rule)

, /

가

가

2

5

, ,

/ 가

, , 가

가

가

(Enterprise Resource Planning)

,

.

(Gap)

2

가

가

가

ation)

(Data Mining)

e - CRM,

(Sales Force Autom

가 2 (Infrastructure) 가 1 , ,

가 .

ement) , 가 , (Knowledge) 가 (Relationship Manag

(Customer Bonding)

가

가

9. 1 가

가

가

가

(Network)

(Tool)

) (Relational Theory)

(Tool)

[1]

,	,	,
=	=	=

Architecture)
thod Invocation)

DCOM (Distributed Component Object Model)

CORBA (Common Object Request Broker

RMI(Remote Me

(Interface)

CORBA

(" " .)

(Mechanism)

(Application)

(Knowledge)

/
가
가

가 (Event) (Cluster)

(Event)

, TV ,

(Cluster)

a) (Cluster) (Relation) (Action) (Cluster) (Netw
ork) , , 가

b) (Synchronous) (Asynchronous)

c) 가

(Cluster) a) (Lemma)

a - 1)

a - 2)

(Lemma) a - 1)

a)

" (Objects),
 " (Entity) "

가 , , , 가 / 가 /

가

가

DNA

(, , , ...)

(Cost)

(Time)

가

(Target Customer)

가 가

()

가

가

(S_t) $t+dt$ 가 (S_{t+dt}) S_t , t
 (Action) (D)

$S_{t+dt} = f(S_t, D, d_t)$ $D = w_i C_i$

(w_i : , C_i :)

) 가 가 가
 / 가 , 가

D ($w_i C_i$) ($w_j C_j$) ,
 (,)가

A C 가 ,

$f : A \rightarrow B$ $g : B \rightarrow C$ $f+g : A \rightarrow C$

$h : A \rightarrow C$

$h = f+g$

: +

3

가 T ,

$T(f+g) = T(f)+T(g)$ T(h)가 .

가 2 T 1 가 .
 가 가 .

가 T(f+g) T(h) (t) | T(f+g) - T(h) | < < T(h) or T(f+g) A B .

(, 가) c) (i=1)
 (i > 1)
 가 가 .

4

$S_i = w_{i-1} f(S_{i-1})$ (i : , f :)

가 가 ,
 가 .

a)

b)

c)

가 .
 (Algebra)
 가 (Subevent) .

가 가 .

(Format)

(Relation)

가

가

가

가

가

EAI

가

가

가

가

가가

가

가

3

(31)

가

가

가

ral perspective)

2가 (Retention), (Trust)

(Satisfaction)

(Behavior (Network perspe

ctive) / /

4가

(Resource)

(가)

(Company View)

(Customer View)

(,),

(Needs)

/

- (In - Bound)
- (Out - Bound)

()

가

가

가

가
가

5 (.)

,
5

(Awareness)

(Exploration)

(Expansion)

(Commitment)

(Dissolution)

가

가 가

(Resource View)
)

(Resource)

가

)

가

가

가

가 가 ,
(가

가

(Tool)

, HTML, XML, JAVA,

) (, , , / (Lead)
 / 가 , , 가,
 .
 , .
 4가 (Cate
 gory)

가 ,
 . ,
 , , , ,
 , , , ,
 (32)

e - mail
 가 ()
 ,
 가 ATM , 가
 가
 가
 가
 가 (Template)
 가

[2]

	,
	가
	가

(Boundary) . 가
 .
 (-)
 (-)

가 가 , , 가 가

가

가

가

BSC

가 가

가

가 , 가 ,
(가)
(lead)

(34).

, 가

가 .

가

가 가 .

가

(Information)

가 ,

()

/

가 ,

가 가 .

(가)

가

가

가 ,
가 ,

가 ,

()

가

가 ,
가 ,
가 .
가 .

가

가

가

가

(Gantt Chart) (PERT)

가

(" " .)

가

.(" " .)

가

가

(PERT)

가 5 (500)(510) (520)(530) (550) 가 (540) (" .)

(550)

ct) (, ,) 가 (Obje 3 가

a) 가

b) 가 ,

c) 가 .

가

ATM (Automatic Teller Machines),

가 ,

가 .

(59),

(57)

(58)

(55)

(Method)

가 .

(St)

f : S_t -> S_{t+dt}

5

(56)가

가

58 54

I/O

(38)

가

)

A/S
가

(,)

(Follow - Up)

가 가

) , , , , (, ,

가 가

, , , , ,

er)

가 , 가 가 (Batch Numb
가 , 가 가

- , , , , ,

가 가

가

가

가

(Distributed System) - (Platform) JAVA
(Window) DCOM
OMG(Object Management Group)
(CORBA)
JAVA RMI

가 가 , 가

(6100)(PDA, , , PC)

(6200)

(,)

()

(6200)

PC(6500)

(6300)

(6200)

가

(6500)

(GUI,)

가

(6300)

200) ORB(Object Request Broker)

(GIOP/IIOP)

ORB

(6

(,)

(6400)

(6200)

(6500)

(Argument)

(6200)

(6500)

(6400)

가
(Master Module)

(Library)

가

가

가

(6300)

(6400)

(6600)

(6200)
(Access)
가

(6300)가

(6400)

CORBA

(Method)

(6400)

CORBA

CORBA가

3 가

ata Structure)

(Binary Tree)

(heap)

가

(D

가

(Batch)

가

(Trigger)

(Procedure)

가

가

가

가

7

6

, 가 , 가 가 .

가 . (CORBA) Send Oneway ,

가 /

A (9020), B ⁹ (9030), C (9040) , (9010) (9010) 가 ,

, , ERP, ABC 가

가

가

(Contact Management)

(Presales)

(Postsales)

가 가

가

(, ,)

Who : (, , , , , , , FAX,...), (, , ,)

Which : (가),

How Many : (, , , ,), ,...

How : (, , ...), (, ,),

When : (, ,)

:

(History),

가

(6100)

가

(Parameter)

(6300)

가

가

(Method)

가

(Schedule)

(6400) ()

(300)

(Method)

(Library)

가

(Method)

CORBA
가

가

가

a)

가

b)

가 가

가

(Cost - Benefit)

c)

가

가
가

-
가가

(Upgrade)가

- d) (Balanced Score Card) (, ,) 가 , , 가 , , 가
- e)
- f) (Activity Based Budget) 가 , (Activity Based Management) 가
- g) 3 (Flexibility) -

(57)

1.

2.

1

(Event) (Action) (Relation) (Relation)

3.

1

(Synchronous) (Asynchronous) 가

4.

2 3

(Set) (Algebra) / / (Relationship Marketing Theory) (PERT) (Gantt Chart)

5.

4 ,

(Cluster)

(31);

(32);

(34);

(36);

(38)

6.

5 ,

(Business)

7.

5 ,

8.

5 ,

, 가

9.

5 ,

(Gantt Chart) (PERT)

10.

5 ,

11.

5 10 ,

3가

ATM , CTI

, PDA, ,

(Web - Browser), ,

(Procedure)

(Trigger)

(Method)

12.

5 ,

13.

14.

(Backward) (Forward)

15.

13

(Batch)

16.

13

14

가

가

가 가

17.

13

가

가

18.

,

(510) ,

(510)

(530) ,

(530) (510)

(540) .

19.

18 , (540) ,

ure) (Trigger)가 가 . (Proced

20.

18 ,

(510) (,) ,

,

(" " .) 가 .

21.

18 20 ,

,

.

22.

(6100)(6500) ,

(6200)

(6200) (6500) (Cluster)

(6300) ,

(6300)

(6200)

(6400)

23.

22 ,

(6400)
(6600)가 가

(6300)

24.

22 ,

가 가 (6400)

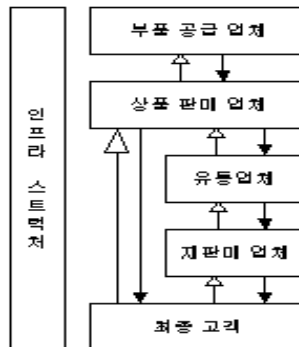
(6300)

25.

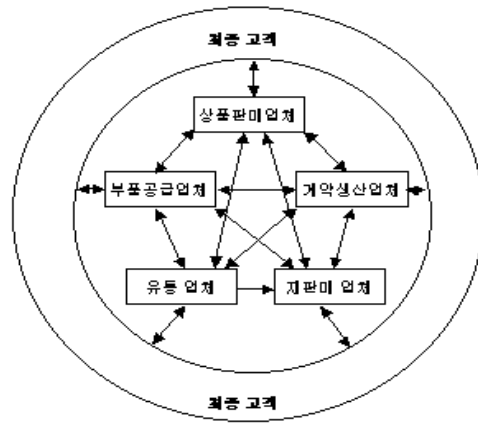
18 22 ,

PDA, , PCS, /

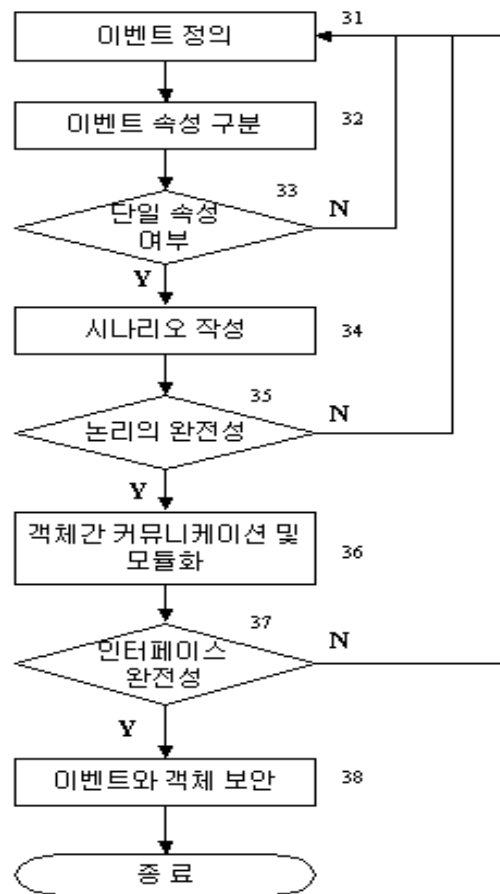
1



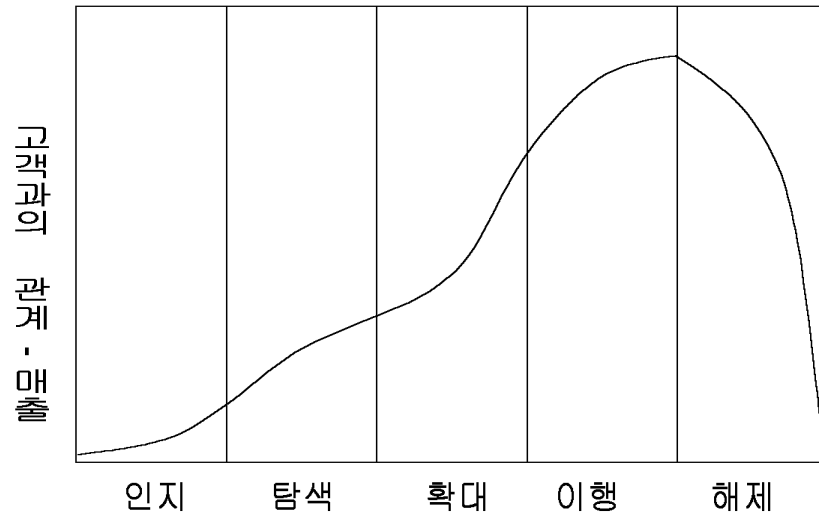
2



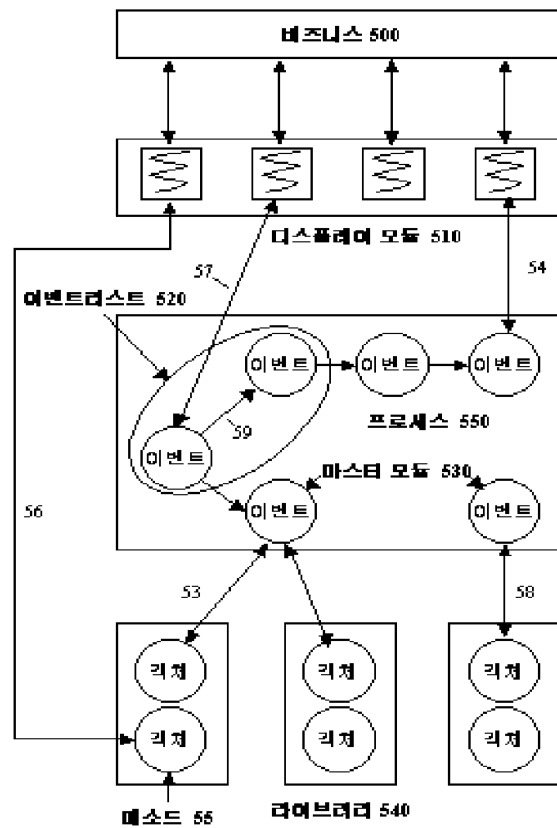
3



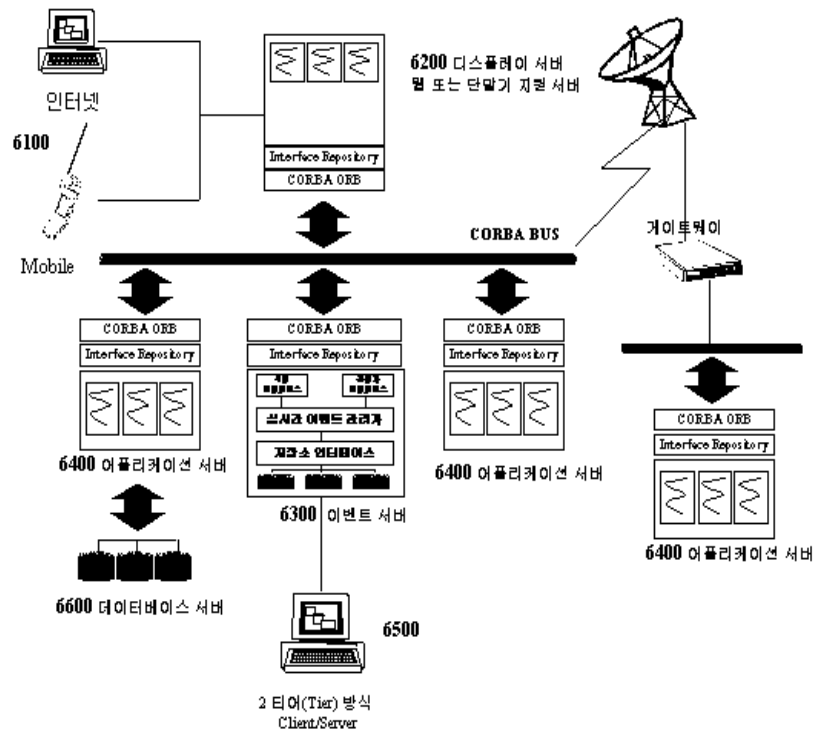
4



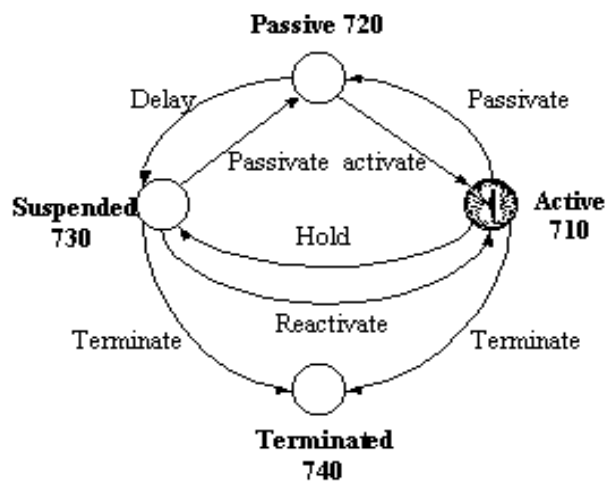
5



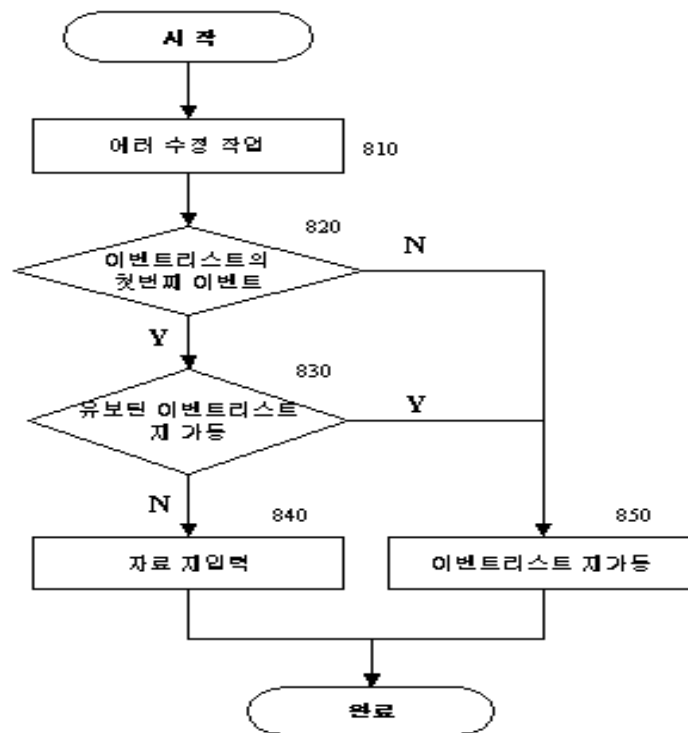
6



7



8



9

