병원에 필요한 환자관리 및 안내를 AI가 대신 수행해 드리는 서비스

# AI 메디컬케어 플랫폼 에이유 (AiU)

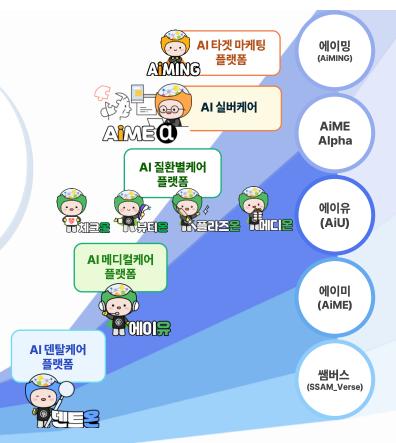




### 회사소개

### 주요연혁

- ♡ 가천대 길병원, MS 안과, 메디피움, 명지병원, 모커리한방병원 등 다수 병/의원에 AI 플랫폼 공급
- 10대 진료과목별 AI 플랫폼 "SSAM" 구축 운영 / 의료 외 일반산업 진출
- ♥ 아기유니콘 선정 / 예비유니콘 추진(중소벤처기업부)
- 10대 진료과목별 AI 플랫폼 "에이유" 구독형 모델 서비스 제공
- ⊗ 20년 창업 이후, 누적매출액 250억 원 돌파
- ※ 23년 시리즈 A, 24년 시리즈 B 투자 유치 완료, 현재 시리즈 C 투자 유치 진행 중







#### 2017~2019

- \* 17와이즈AI시업부출범
- AI챗봇등의료플랫폼 비즈니스개발
- 키톨릭스마트병원, 성모병원AI플랫폼 기획참여

#### '20 (매출액11억원)

- (주)와이즈에이아이설립
- 와이즈케어에서
   AI 시업부인적분할
- '20.12 자회사 (주)와튼365 합병

#### '21 (8억원)

- (주)MP3I 합병
- 음성인식기술확보

  한국소비자대상수상
  (토탈인공지능
  플랫폼부문)
- '21.2 벤처기업인증

#### '22 (28억원)

- AI 바우처지원사업 4개병원 공급기업 선정 (명지병원 등)
- NICE 평가정보기술평가인증: 기술등급T-4 (인공자능기반 의료자원플랫폼개발)
- K-OTC 신규등록

#### '23 (83억원)

#### • 시리즈A투자유치

- (기술보증기금등)
- NICE 투자용기술등급 TI-1 기술특례상장준비
- 경기도유망중소기업선정
- SSAM플랫폼일반업종확대
- 아기유니콘기업선정

#### '24 (141억원)

#### 시리즈B투자유치

- (BK, BNW,큐캐탈등)
- AiU\_DentOn 서비스오픈
- 기술특례상장전략수립
- 경기도스타기업선정
- 아기유니콘플러스기업선정

### IPO

#### '25~ (620억원예상)

- 시리즈C/PrePO투자예정
- 기술특례상장
- 일본/영국에이미(AiME) 서비스 런칭
- 유럽/아시아/북미등 수출확대
- AIoT, AIMING, AIME서비스오픈
- AiME ALPHA(치매간병보조)출시



## 24시간365일쉬지않는 우리병원 AI직원









## AI 핵심기능

AiU(에이유)는 사람이 하기 어려운 DB 마이닝과 아웃바운드 안내를 AI 기반으로 진행하고 예약 접수까지 수행합니다. AICC를 구축하여 병원의 컨텐츠를 만들어내고, 24시간 AI가 사람 대신 근무 외 시간, 부재중 상담에 대한 처리를 진행합니다.

## AI DB마이닝 아웃바운드

- ☑ AI를 통한 DB자동/수동 마이닝
- ✓ AI 아웃바운드로 이벤트 안내
- ☑ AI 아웃바운드로 정기검진일 도래 안내
- ✓ 부도 환자 리마인드 및 재예약
- ⊘ 예약 접수



## 24/365 AICC

- ⊘ 인/아웃바운드 (Al Call)

- ⊘ 예약 접수 (자체 DB)
- ☑ 문답변등록



## **Al Customer Service**

- ☑ AI를 통한 예약 접수
- ⊘ 원하는 예약 시간 조율
- ☑ AI로 단순 상담 및 응대
- ✓ 예약일자확인및예약변경



## AI와 고객과의 소통 프로세스

## 아웃바운드 전화 연결 시



고객에게 바로 통화가 이루어졌을 경우, 에이유가 **상담 및 예약 접수**를 진행

- 진료 대상을 DB 마이닝(자동/수동)
- 내원기간 도래 고객발굴
- 조건 검색 후 실행

## 아웃바운드 전화 미 연결 시



## Case 2 AI 전화 이용



- 고객에게 에이유가 전화를 걸었으나 부재중일 경우 알림톡을 전송.
- 고객이 알림톡의 **AI 전화**를 통해 문의 후 예약 접수 진행

## Case 3 AI 챗봇(카카오톡) 이용



- 고객에게 에이유가 전화를 걸었으나 부재중일 경우 알림톡을 전송
- 고객이 알림톡의 카카오 채널을 통해 문의 후 예약 접수 진행

## AiU(에이유) 주요기능과 활용예시





## AI 챗봇( 카카오톡기반 ) 챗봇연동을통해더욱자세하고 정확한답변이가능한 AI채팅솔루션입니다. 키카오챗봇 화면 예시 AiU 챗봇 예약 와이즈건강검 SPANNES (2) 기용하실 **예약 유형**을 선택해주세요 예약 하기 0 신속한 답변, 응대율 증가 서비스 품질과 정확성 유지 단순, 반복 업무 경감

## 병원에 필요한 환자관리 및 안내를 AI 기반으로 수행해 드리는

OPO AIU AI UI DE AI UI DE LE COMPANI DE LE C

AiU(에이유)는 사람이 하기 힘든 DB 마이닝과 아웃바운드 전화를 AI 기반으로 진행하고 예약 접수까지 대행합니다. AICC를 구축하여 병원의 컨텐츠를 만들어내고 24시간 AI가 사람 대신 근무 외 시간,부재 중 상담에 대한 처리를 진행합니다.



#### 반복적 시술 및 종합검진 도래 대상자 자동 선별 및 관리

반복적인 시술 or 종합검진 도래환자 AI 자동 선별 및 전화, 예약





#### 각 접점별 8가지 자동 환자 관리

정기검진, 수술 및 시술 전/후 안내, 예약 부도콜, 해피콜





#### 24시간 365일 언제나 전화응대

24시간 1년 내내 야간에도, 공휴일에도 AI 직원의 전화, 챗봇 응대





#### 영어 및 제2외국어 응대

외국인 내원객이 많은 병의원 전화, 문자 응대













## AiU(에이유) 적용예시





1555-\*\*\*

24/365 고객센터

전화회선이 모두 통화 중일 때 고객이 건 전화를 AI가 대신 받아 응대해 드립니다.



24/365 AI 챗봇

챗 GPT 연동을 통해 더욱 자세하고 정확한 답변이 가능한 AI 채팅 솔루션입니다.

### 예약처리

## AI 윈도우 앱 예약 접수

윈도우 앱 알림을 통해 인/아웃바운드 콜, 카카오톡 챗봇으로 들어온 "예약접수" 내역을 실시간으로 확인하고 전자차트(EMR)에 예약을 등록할 수 있는 기능입니다.

Step 1

#### 실시간접수 이력확인



AI 콜/챗봇을 통해 예약접수가 완료되면 알림을 통해 실시간으로 확인 가능 Step 2

#### 윈도우앱에서 접수상세 내역확인



윈도우 앱의 예약접수탭에서 자세히 보기를 클릭하면 접수 상세 내역 노출 Step 3

### 접수상세내역확인후 예약확정



접수 상세 내역에서 예약 필요 정보 확인 후 확정 처리 Step 4

#### EMR확정등록



확정된 내용으로 EMR에 등록되며, 환자에게 알림톡/문자로 예약 확정 안내 메시지 발송

### 전화응대

## AI 윈도우 앱 통화이력 상담

윈도우 앱 알림을 통해 인/아웃바운드 콜 통화 내역을 실시간으로 텍스트와 음성으로 확인하고, 상담 기록도 남길 수 있는 기능입니다.



#### AI를통한인바운드콜응대



Al와 일반 상담을 진행할 수 있으며, 주차 정보 등 일반적인 응대는 물론 직원에게 전화 연결도 가능

### Step 2

#### 실시간 통화 이력 확인



윈도우 앱에 상담이 필요한 통화 내역이 실시간으로 전달됨

#### Step 3

## 상담중상태변경및 고객응대(필요시)



윈도우 앱에 상담이 필요한 통화 내역이 생성되면 상담중으로 변경되며, 필요시 상담원이 고객에게 다시 전화를 걸어 응대할 수 있음

#### Step 4

### 상세 페이지에서 통화 내역 텍스트/음성 확인



AI와 고객이 통화한 내용은 상세페이지에서 텍스트 또는 음성으로 바로 확인 가능

추가 상담을 진행한 경우, 상세페이지에 상담 내역 기록 가능

#### Step 5

#### 상담종료후통화 내역정리



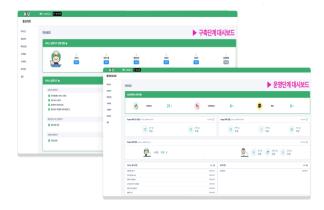
고객과 상담이 종료된 후에 에이유 윈도우 앱에서 완료 버튼을 클릭하면 통화 내역이 사라지게 됨

### 주요기능

## 에이유(AiU) 서비스 주요기능

AI 상담리스트와 AI학습현황, 통계를 제공하고, 특히 통화이력을 텍스트와 녹취 파일로 확인할 수 있는 AI 관리 시스템입니다.

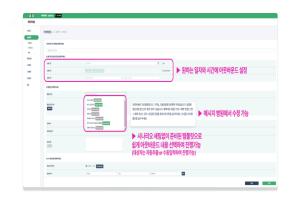
• 구축/운영 현황 대시보드를 분리하여 USER 액션이 명확함



• 생성형 AI가 답변을 생성할 수 있게 하여 편의성 높음 (10개질문답변으로 200여개 자동생성)



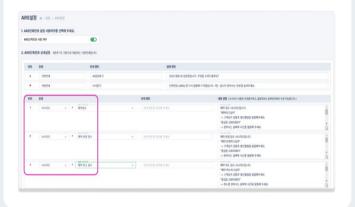
• 아웃바운드를 직접 설정가능



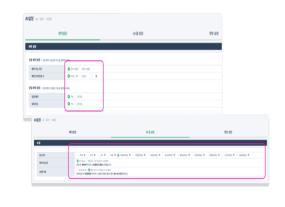
• 병원운영 정보를 자유롭게 변경 및 설정 가능



· ARS 설정및 변경 가능



• AI 예약및취소(당일허용유무), 콜음성변경, 챗봇 설정 가능



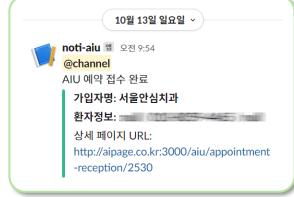
#### 예약 현황

## Ai를 통한 실제 예약 현황

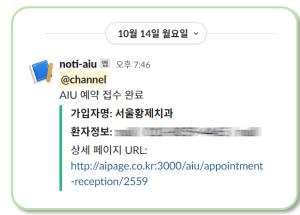
업무시간 외, 휴일, 점심시간 등 직원이 전화를 받지 못하는 상황에서도 AI가 자동으로 예약 접수 받아드립니다. 고객도 AI도입후 시스템에 적응해 나가는 데이터가 쌓이고 있습니다. 전화가 가능한 시간대에만 소통하던 고객들이 고객이 편하고 생각날 때 24시간 소통합니다.

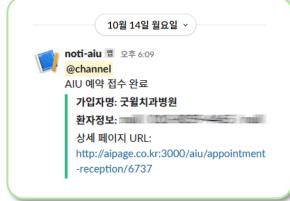
#### 휴일



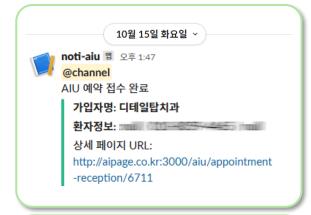


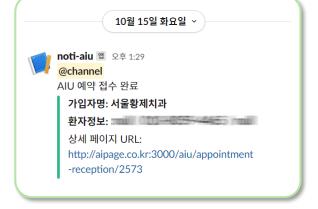
### 퇴근후





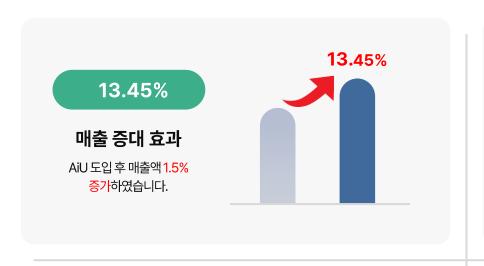
### 점심시간



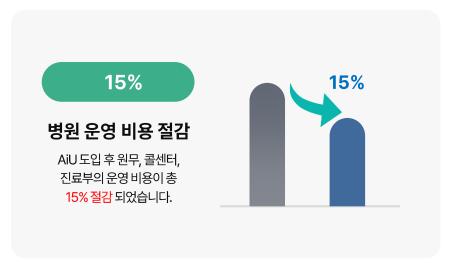


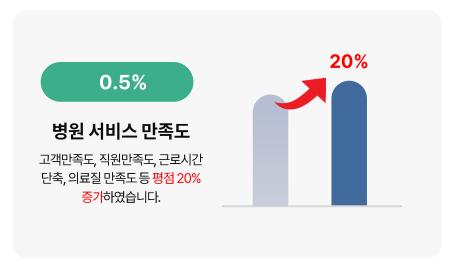
### AI 도입후 성과

저렴한 운영 비용으로 병원 매출 향상에 기여하고 기존 업무의 효율화로 비용 절감을 이끌어낼 수 있습니다. 고객의 만족도 평가 지표가 상승하고 이를 통해 병원의 브랜드 가치를 향상시킬 수 있습니다.









### 도입효과

## AI 인바운드 콜 도입효과

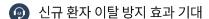
#### 주요 기능

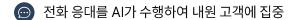
전화회선이 모두 통화 중일 때 고객이 건 전화를 AI가 상담원 대신 응대하는 서비스입니다.

- ② 24시간 응대(영어 및 제2외국어 포함)
- ⊚ 일반 문의 및 진료항목에 대한 응대
- ☑ 일상적으로 반복적인 질문은 AI가 응대
- 률 상담 내역/예약 현황 확인
- ❷ 상담 접수 및 문자 응대

### 기대 효과

한통의전화도놓치지 않고 내원으로 유도하게 하며, 보다 세밀한 고객관리 효과를 기대 할 수 있습니다.





- 📵 상담 내역/예약 통계 확인 가능
- 🐵 비대면 고객응대로 직원 편의성 증대
- ☑ AI가 자동 예약 접수















#### 도입 후 사례

#### 바노바기 성형외과

- AI가 한달에 약**3,000건** 이상의 인바운드콜 응대
- 매월 100건 이상의 예약 접수 처리 진행

인/아뭇바운드	발신진화변호	발신자	상당분류	키워드	상담일자	통화시?
인바운드	0		예약접수	69년,5월,22일,야간,진류,언제,범진	2024-12-13 13:45:15	79.±
인바운드	0		상담원요_AI 예모	직원,연결,위치,어디쯤	2024-12-13 13:00:50	68#
인바운드	0		상담임요_AI 메모	직원,연결	2024-12-12 13:43:51	67±
인바운드	0		예약점수	오늘,2시,스케팅링	2024-12-12 13:24:03	918
인바운드	0		상당필요_AI 메모	식판,연결	2024-12-12 13:05:29	448
인바운드	0		정보문의		2024-12-11 18:34:29	218
인바운드	0		예약점수	63년,5월,검진	2024-12-11 13:30:03	72±
인바운드	0		즉시중도		2024-12-11 13:28:24	34±
인바운드	0		예약취소접수	예약	2024-12-11 13:03:07	548
인바운드	0		예약취소점수	오늘,2시	2024-12-10 13:44:50	56≘
인바운드	0		예약취소점수 _미완료		2024-12-10 13:43:46	518
인바운드	0		즉시증료		2024-12-10 13:33:19	118
인바운드	0		예약점수	아이,16월,12시,시간,날짜,오전,예약,스케 월링,스케월링하고,이상하,느림,선생님,성 당	2024-12-10 13:27:03	948

<바노바기 성형외과 예약 현황>

#### 가디언즈치과

- AI가 한 달에 약 **900건** 이상의 인바운드콜 응대
- 매월 50건 이상의 예약 접수 처리 진행

인/아웃바운드	발신전화번호	빨신자	상담분류	키워드	상담일자	통화시
인바운드	010-		즉시중로		2024-12-13 13:44:29	118
인바운드	010-		즉시중로		2024-12-12 13:54:32	15≋
인바운드	010-		예약변경접수_미완료	19년,11월,1일,1월1일	2024-12-12 13:53:54	35#
인바운드	010-		즉시종료		2024-12-12 13:47:36	16#
인바운드	010-		즉시종료		2024-12-12 13:46:33	16#
인바운드	010-		즉시종료		2024-12-12 13:37:13	15±
인바운드	010-		상당필요_AI에모	임원,연결	2024-12-12 13:31:10	61#
인바운드	010-		예약접수_미완료		2024-12-12 09:24:50	36#
인바운드	010-		상담원요_AI메모	직원,연결	2024-12-12 09:08:35	438
인바운드	010-		예약번경점수		2024-12-12 09:05:50	568
인바운드	010-		예약취소점수_미완료	당신,잠을,전화	2024-12-12 09:04:51	538
인바운드	070-4632-3934 (test)		즉시종료		2024-12-11 13:49:21	17#

### 수원 탑치과

- AI가 한 달에 약**1,000건** 이상의 인바운드콜 응대
- 매월 80건 이상의 예약 접수 처리 진행

인/아웃바운드	발신전화번호 발	신자 상담분류	키워드	상담일자	통화시
인바운드	0:	예약변경접수	29,12월,21일,11시	2024-12-13 14:11:47	67.8
인바운드	0:	예약접수_미완료	81년,2월,9일,2시,10분,오늘	2024-12-13 13:57:25	60±
인바운드	0.	상담원요_AI에모	직원,연결,실비보험,실비,코드번 호,이상,연락	2024-12-13 13:55:51	76±
인바운드	0:	상담필요_AI에모	직원,연결	2024-12-13 13:53:07	42章
인바운드	0:	예약점수	75년,6월,9일,일요일,오후,이탈,아 픕	2024-12-13 13:50:56	748
인바운드	0:	예약접수_미완료		2024-12-13 13:27:44	31.8
인바운드	0:	즉시종료		2024-12-13 13:19:50	18
인바운드	0:	즉시종료		2024-12-13 13:19:46	10±
인바운드	0:	즉시종료		2024-12-13 13:18:18	12
인바운드	0:	예약변경접수	71년,12월,23일,14일,10시,오전	2024-12-13 13:16:09	692
인바운드	0:	즉시중로		2024-12-13 13:16:05	18
인바운드	0:	예약변경점수_미완 급		2024-12-13 13:11:39	31.8

<가디언즈치과 예약 현황>

<수원탑치과 예약 현황>

### 도입효과

## AI 아웃바운드 콜 도입효과

#### 주요 기능

특정시간과 내용을 설정하여 고객에게 자동으로 문자, 통화를 거는 서비스 입니다.

- 📵 정기검진 안내
- 💮 예약확인 처리
- 🔯 예약부도 재예약 처리
- 📵 임플란트 대상자 안내
- 🧼 수술전후 안내/해피콜

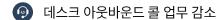
#### 세부기능

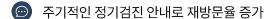
#### 정기검진

- 주기적인 정기검진 안내, 발신 대비 예약률 17.8%
- 안심치과: 총 206건, 안내 117건, 예약 29건
- 디테일탑치과: 총84건, 안내 38건, 예약 12건
- 더밝은치과의원: **총 74건**, 안내 38건, 예약 11건
- 서울황제치과: 총 976건 안내 546건, 예약 186건
- 상동21세기치과: **총 586건** 안내 421건, 예약 165건
- 안동 라온치과: 총 208건 안내 152건, 예약 56건
- 나주모아치과: 총 **556건** 안내 424건, 예약 132건

#### 기대 효과

정기검진, 수술 및 시술전/후 안내 등 각 접점별 자동 반복 안내를 AI로 대체하며, 프로모션 홍보 등에 활용 가능 합니다





- 률 재예약률 상승
- ② 건강보험 혜택 환자 내원율 상승
- ☑ 반복적인 안내 업무 감소

인/이곳마운드	불단인화인보	원인사	8854	714455	임임원시
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	8	자동용답		2024-12-13 11:13:0
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	정	자동응답		2024-12-13 11:12:4
아뭇바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	박	즉시종료		2024-12-13 11:11:5
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	8	자동용답		2024-12-13 11:11:4
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	w):	즉시종료		2024-12-13 11:10:5
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	Oli	내원학인완료		2024-12-13 11:10:3
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	#	즉시종료		2024-12-13 11:10:0
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	우	내원확인완료		2024-12-13 11:07:4
아뭇바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	김	내원하인완료		2024-12-13 11:07:0
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	0	즉시종료		2024-12-13 11:06:1
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	0	내원하인완료		2024-12-13 11:05:0
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	8	안내완료		2024-12-13 11:04:5
아웃바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	우;	즉시종료		2024-12-13 11:04:1
아뭇바운드 예약 안내 (예약 3일 전 발송)	010-	립	내원학인완료		2024-12-13 11:04:0
아뭇바운드 예약 안내 (예약 3일 전 말송)	010-:	김	자동용답		2024-12-13 11:02:2

#### 서울황제치과 발신내역(2024.12.13 기준)

- 답변 응답률 66%
- 10분간 15건 아웃바운드 수행, 월 평균 700건

#### 예약안내

- 예약확인처리, 평균답변응답률(예약확인) 61%
- 가디언즈치과: **총 763건**, 내원확인 356건, 변경/취소 17건
- 서울황제치과: 총 696건, 내원 확인 415건, 변경/취소 47건
- 더밝은치과: **총 964건**, 내원 확인 522건, 변경/취소 56건
- 서울안심치과: 총 **486건**, 내원 확인 272건, 변경/취소 36건
- 디테일탑치과: **총 814건**, 내원 확인 523건, 변경/취소 43건

#### 예약부도

- 예약 부도환자 안내 및 재예약 접수 안내, 발신 대비 예약률 28%
  - 더밝은치과: **총16건**, 예약6건, 안내10건
  - 서울안심치과: 총8건, 예약 4건, 안내 4건
  - 서울황제치과: 총 78건, 예약 24건, 안내 44건
  - 가디언즈치과: 총86건, 예약 20건, 안내 36건

#### 도입효과

## 카카오챗봇 도입효과

#### 주요 기능

챗봇연동을통해더욱자세하고 정확한답변이가능한AI채팅솔루션입니다.

- 신속한 답변, 응대율 증가
- ⊚ 서비스 품질과 정확성 유지
- 🔯 단순, 반복 업무 경감

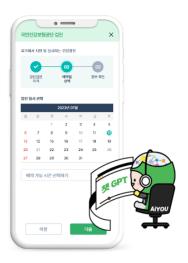


#### 기대 효과

챗GPT와 연동하여 보다자세하고 정확한 답변을 제공하며 전화 답변이 어려운 상황에도 AI가 업무를 보조해 드립니다.

- 신속한 답변, 응대율로 고객 만족도 증가
- 🙆 실시간 챗봇 응대로 고객 접근성 향상
- 📵 바쁜 데스크 업무를 보조하여 직원 만족도 향상





### 세부기능

#### 카카오 채널 친구 수 증가

도입전대비 카카오채널친구수증가, 평균 454명 증가

- 수원탑치과: 2,042명, 도입 전 대비 **713명 증가**
- 서울안심치과: 554명, 도입 전 대비 **515명 증가**
- 굿윌치과병원: 5,727명, 도입 전 대비 **517명 증가**
- 서울샤치과: 282명, 도입전 대비 **279명 증가**
- 이정우치과: 252명, 도입 전 대비 **247명 증가**

#### 예약자수 증가

챗봇을 통한예약접수, **평균 34건증가** 

- 수원탑치과:예약 접수 총 60건
- 굿윌치과병원: 예약 접수 총 63건
- 서울안심치과:예약접수총23건
- 서울샤치과:예약접수총15건

#### 일반응대

챗봇을 통한 예약문의, 정보문의 응대, **평균 386건 응대** 

- 수원탑치과:예약문의, 정보문의 총 974건
- 서울미치과: 예약문의, 정보문의 총 113건
- 굿윌치과병원: 예약문의, 정보문의 총 583건
- 가디언즈치과:예약문의,정보문의 총 92건

## AI 아웃바운드 이용 사례\_메디피움 3개 지점

메디피움 3개 지점(판교, 동탄, 분당)의 AI 아웃바운드 이용 통계 입니다. AI가 한달 평균 약 4,000건 이상의 아웃바운드를 통해 고객에게 TM 업무처리를 진행합니다. (2024.3월~6월 통계)

\* 통화연결완료: 고객에게 전화 연결되어 안내 완료

\* 문자전송완료 : 고객에게 전화 연결되지 않고 문자만 안내

	3	월	4:	월	5	월	6	월
	총 발신 건수		총 발신	· 건수	총 발신 건수		총 발신 건수	
메디피움 판교	2,02	28건	3,15	59건	3,9	52건	4,69	97건
	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료
	1,133	895	1,621	1,476	2,141	1,878	2,546	2,151
	3	월	4	월	5	월	6	월
	총 발신 건수		총 발신 건수		총 발신 건수		총 발신 건수	
메디피움 동탄	3,19	94건	3,657건		3,9	51건	4,40	60건
	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료
	1,645	1,549	2,158	1,967	2,049	1,835	2,348	2,012
	3	월	4	월	5	월	6	월
	총 발신	<u>닌</u> 건수	총 발신	·· 건수	총 발신	<u>닌</u> 건수	총 발신	<u>닌</u> 건수
메디피움 분당	4,99	94건	4,95	50건	5,98	35건	4,44	49건
	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료
	2,542	2,452	2,530	2,420	2,935	3,050	2,279	2,170

#### AI가 한 달 평균 약 4,000건 이상의 아웃바운드를 통해 고객에게 TM업무처리 진행

\* 아웃바운드를 활용하여 검진센터의 다양한 검진프로모션과 검진 전 안내, 주의사항, 해피콜을 통한 CS업무↓ 병원매출↑ 업무증대효과UP

## AI 아웃바운드 이용 사례\_가천대 길병원

가천대 길병원의 AI 아웃바운드 이용 통계 입니다.

AI가 한달 평균 약 8,000건 이상의 아웃바운드를 통해 고객에게 TM 업무처리를 진행합니다. (2024.1월~3월 통계)

\* 통화연결완료: 고객에게 전화 연결되어 안내 완료

\* 문자전송완료: 고객에게 전화 연결되지 않고 문자만 안내

	1월			2월			3월					
	총 발신 건수					총 발신 건수			총 발신 건수			
외래 예약 안내		5,7	18건			4,18	36건			4,12	25건	
(단건/ 다건)	확인	변경	취소	상담원 연결	확인	변경	취소	상담원 연결	확인	변경	취소	상담원 연결
	614	12	60	21	1,737	23	167	60	1,717	30	165	70
		1	월			2	월			3	월	
	총 발신 건수			총 발신 건수			총 발신 건수					
오전-외래 부도환자 안내 (단건/ 다건)		1,713건		1,566건				1,48	36건			
	재0	예약	상담원	원 연결	재이	예약	상담원	년 연결	재야	약	상담원	일 연결
	Ę	5	4	17	1	9	6	2	2	3	3	8
		1	월			2	월		3월			
		총 발선	<u>닌</u> 건수			총 발신	<u> </u> 건수		총 발신 건수			
오후-외래 부도환자 안내 (단건/ 다건)		2,09	97건			1,93	38건			1,84	10건	
	재0	예약	상담원	원 연결	재이	예약	상담원	년 연결	재0	약	상담원	<sup>원</sup> 연결
	1	3	5	6	1	7	4	4	3	8	6	52

AI가 한 달 평균 약 8,000건 이상의 아웃바운드를 통해 고객에게 TM업무처리 진행

\*아웃바운드를 활용하여 내원 확인과 변경, 재예약을 통한 CS업무↓ 병원 매출 ↑ 업무 증대효과 UP

## AI 아웃바운드 이용 사례\_MS안과

MS안과의 AI 아웃바운드 이용 통계 입니다.

AI가 한달 평균 약 1,400건 이상의 아웃바운드를 통해 고객에게 TM 업무처리를 진행합니다. (2024.1월~4월 통계)

\* 통화연결완료: 고객에게 전화 연결되어 안내 완료

\* 문자전송완료 : 고객에게 전화 연결되지 않고 문자만 안내

	1:	1월		2월		3월		4월	
	총 발신 건수		총 발신	<u>닌</u> 건수	총 발신 건수		총 발신 건수		
드림렌즈 예약 안내	29	7건	308건		413건		462건		
	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	
	247	50	255	53	351	62	384	78	
	1:	월	2	월	3	월	4	월	
	총 발신	·····································	총 발신 건수		총 발신 건수		총 발신 건수		
정기검진 안내	818	818건		1,013건		51건	1,34	14건	
	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	통화연결완료	문자전송완료	
	469	349	575	438	667	484	785	559	

AI가 한 달 평균 약 1,400건 이상의 아웃바운드를 통해 고객에게 TM업무처리 진행

\* 아웃바운드를 활용하여 드림렌즈 입고 안내 및 예약, 정기검진 안내를 통한 CS업무 ↓ 병원 매출 ↑ 업무 증대효과 UP

## AI 인바운드 이용 사례\_바노바기성형외과

바노바기성형외과의 AI 인바운드 이용 통계 입니다.

AI가 한달 평균 약 3,000건 이상의 인바운드 응대를 진행하며, 매월 30건 이상의 예약 접수 처리를 진행합니다. (2024.2월~5월 통계)



구분	접속자	사용자	접속시간
2월	3,461	2,723	34:1:57
3월	3,247	2,568	31:29:2
4월	3,149	2,491	30:59:55
5월	3,163	2,445	31:59:41



구분	예약	변경	취소
2월	20	4	7
3월	27	6	5
4월	24	7	8
5월	30	11	9

AI가 한 달에 약 3,000건 이상의 고객 전화 응대

\* 상담 직원 1명당 1일 처리 콜수 100건 기준, SSAM 도입 시 AI는 상담 직원 1~2명의 업무량 수행 가능

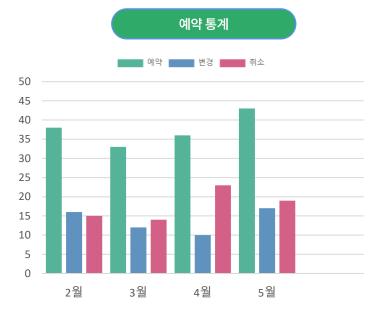
## AI 챗봇 이용 사례\_바노바기성형외과

바노바기성형외과의 AI 챗봇 이용 통계 입니다.

AI가 한달 평균 60건 이상의 예약건(예약/변경/취소) 접수 처리를 진행합니다. (2024.2월~5월 통계)



구분	접속자	사용자	접속시간
2월	2,489	283	6:46:59
3월	2,870	309	8:41:45
4월	2,346	285	7:10:17
5월	3,519	532	9:11:43



구분	예약	변경	취소
2월	38	16	15
3월	33	13	14
4월	36	10	23
5월	43	17	19

AI가 한 달 평균 약 60건 이상의 예약건(예약/변경/취소) 접수 처리 진행

\*AI 챗봇을 활용하여 상담원 부재로 놓치는 예약건 없이, AI가 고객의 예약 접수건 처리 가능

## AiU 인바운드 이용 실적\_S 성형외과

A성형외과의 AiU 이용 통계 입니다.

2024년 8월 1일 도입 이후 8월 31일까지 AI를 통해 55건의 예약접수, 3,548,420원의 매출이 발생했습니다. (2024년 8월1일~8월31일 통계) 도입 초기단계로, AI 번호와 AI 챗봇 도입을 홈페이지와 병원내에 홍보를 진행중으로, 이를 활용한 예약처리 건수 및 매출은 점차 증가할 것으로 예상됩니다. 현재 데이터 기준 연간 AI를 활용한 예약처리 건 수 660건, 매출액 42,581,040원을 예상합니다.

인입구분	근무시간 구분	예약처리 건 수	수납금액(매출)
Al Call	근무 시간	30건	987,500원
Al Call	근무 외 시간	5건	468,300원
Al	Call 소계	35건	1,455,800원
ᄱᇄᆏ	근무 시간	14건	846,620원
AI 챗봇	근무 외 시간	6건	1,246,000원
AI 챗봇 소계		20건	2,092,620원
	합계	55건	3,548,420원

#### (단위: 건) (단위: 천원) 660 42,581 700 45000 40000 600 35000 500 30000 400 25000 20000 300 15000 200 10000 55 100 3,548 5000 예약처리 건수 수납금액

연간 예약처리, 매출 추정자료

구분	예약처리 건 수	수납금액(매출)
1개월	55건	3,548,420원
12개월(E)	660건	42,581,040원

AI가 근무시간 및 근무시간에 고객을 응대하여 31일간 55건 이상의 예약건(예약/변경/취소) 접수 처리, 약 350만원의 매출 발행 \*AiU를 활용하여 상담원 부재로 놓치는 예약건 없이, AI가 고객의 예약 접수건을 처리하여 매출로 이어지도록 유도 "

#### 도입시 매출효과

## AI도입 후 매출 증가 사례 및 효과(사업장규모와 무관)

- →환자응대 월 300 ~ 700만원 매출 기여
- →비용 대비 5~10배 효과!

실제 에이유(AiU) 도입 병원 사례입니다.



## A 병원 (S-Class)

## 월 평균 7백만원 매출 발생

(운영 3달간 누적 약 2천만원)

- 고객사례 1: AI 인바운드 콜(예약접수)로 내원 후 임플란트 2개 시술, 치료비용 총 250만원 결제
- 고객사례 2 : AI 인바운드 챗봇(스케일링 예약)으로 내원 후 임플란트 2개 시술, 치료비용 총 113만원 결제



## (E-Class)

## 월 평균 5백만원 매출 발생

- 고객사례 1: AI 인바운드 콜(예약접수)로 내원 후 임플란트 1개 시술, 치료비용 총 181만원 결제
- 고객사례 2: AI 아웃바운드 콜(정기검진)로 내원 후 충치+보철 치료 치료비용 총 205만원 결제



## 🤶 C 의원 (C-Class)

### 월 평균 3백만원 매출 발생

- 고객사례 1: AI 아웃바운드 콜(정기검진)로 내원 후 임플란트 2개 시술, 치료비용 총 120만원 결제
- 고객사례 2: AI 인바운드 콜(스케일링 문의)로 내원 후 인레이 시술, 치료비용 총 100만원 결제

### 고객후기

## 에이유 고객후기



#### 이정우치과 이정우 원장

세심한 구환관리가 필요하던 중 덴트온을 도입해보니 환자분들 입장에서 아무 때나 연결이 되고, 저희 입장에서는 예약이 잡히니까 좋네요. 덴트온이아말로 병원과 환자분들이 서로 윈윈하는 시스템이 아닐까요?



#### 서울미치과 이형석 원장

임플란트 건강보험혜택 대상자를 AI가 직접 선별하고 안내 전화까지 해주니까 환자분들이 AI를 통해 예약하고 방문까지 이어져 좋은 것 같습니다. 덴트온 연락 덕분에 치료 혜택을 받았다며 고미워하는 분들도 계셨답니다.



#### 서울시카고치과병원 우정제 원장

덴트온이 24시간 고객전화를 받아주고, 가예약까지 잡아주니까 고객컴플레인과 직원들 스트레스도 동시에 낮아졌습니다 또 비대면 예약이 가능하도록 카카오 비즈니스 채널을 개설해준다는 점도 아주 마음에 듭니다.



#### 서울에스플란트치과병원 손병섭 원장

진료중엔전화를 받기 어려운데, 덴트온이 자동 응대와 예약까지 도와줘 진료에 집중할 수 있어 정말 편리합니다. 주말이나 야간 상담도 가능해 환자 만족도가 눈에 띄게 높아졌어요. 진료와 만족도를 동시에 높여주는 든든한 파트너입니다.

"AI 직원 덴트온 사용하고 6년 전에 치료받았던 환자가 내원했어요. 바쁜 데스크 직원을 대신해 덴트온이 일해줘서 도움이 많이 되고 있습니다."



니다." 에스플란트치과병원

손병섭 원장님

"에이유를 도입하고 성형 상담 예약과 시술 전후 관리가 훨씬 편리해졌어요. 고객들이 예약을 놓치지 않고, 시술 전 주의 사항이나 사후 관리까지 자동으로 안내받으니 만족도가 높아졌습니다.

특히 상담 직원들이 반복적인 안내에서 벗어나 더 전문적인 상담에 집중할 수 있게 됐습니다."





바노바기성형외과 **반재상 원장님** 

"에이유 덕분에 목이나 허리 통증으로 내원하는 환자들의 예약과 치료 일정을 더 체계적으로 관리할 수 있게 됐어요. 특히 AI가 정기적인 치료 알림을 보내주니 환자들이 치료를 놓치지 않고 꾸준히 받을 수 있어 효과가 더 좋아졌습니다. 덕분에 상담 업무 부담도 줄고, 환자분들의 만족도도 크게 높아졌습니다."





모커리한방병원 김재홍 행정원장

### 도입병의원

## AI 고객센터 **도입기관 및 병의원**

## 300여 곳의 병의원이 일잘러 🔠 에이 유와 함께 일하고 있습니다











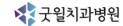




















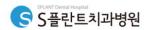




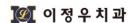
















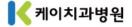


























### 도입절차

에이유는 병의원에 특화된 환자예약 및 케어 플랫폼으로 달라지는 만족도를

## 지금 바로 경험하세요

01



## 맞춤 컨설팅

#### 도입문의-표준제안서 발송

-카톡안내-스케줄미팅/확인 (병원명/대표원장/직원수/ 환자DB/EMR 등)

#### 구비서류접수

(사업자등록증/대표자 신분증/통장사본/의료개설신고증 등) -견적서 발송/수락여부 확인/ 계약준비 02



## 서비스 계약

#### 계약서 날인

- Lite or Premium 정산일 등 세부 운영 협의 구축팀 : 계약정보 공유 03



## AI시스템 구축

#### 사용환경 구축

- Al Call
- Al Chatbot
- ChatGpt
- 원격시스템
- HQ 관리자페이지

04



### **AiU Live**

#### AI 사용 시작

- 시술 도래 환자 안내
- 정기검진 안내
- 예약부도 환자확인/재안내
- 신규환자 마케팅 도입
- HQ의 접수현황 제공
- AI 24시간 365일 응대





## **THANK YOU**

업무를 넘어 힐링과 치료까지!

AI 고객센터(쌤), AI 인터넷 전화(에이미), AI 메디컬케어 플랫폼(에이유), AI덴탈케어 플랫폼 (에이유), AI 실버케어(에이미 알파), AI 타겟 마케팅 플랫폼(에이밍) 당신을 이해하는, 당신을 위한, 당신의 AI를 만드는 사람들. 와이즈에이아이

