

AI를 통한 고객 케어 서비스

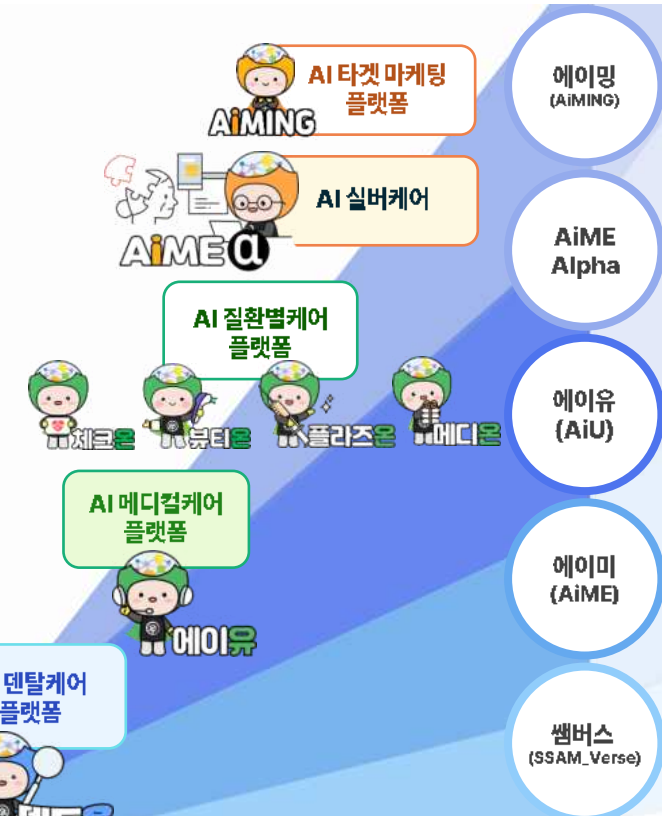
AI 덴탈케어 플랫폼 덴트온(DentOn)



회사소개

주요 연혁

- ✓ 가천대 길병원, MS 안과, 메디피움, 명지병원, 모크리한방병원 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



IPO

2017~2019

- '17 와이즈 AI 사업부 출범
- AI 챗봇 등 의료플랫폼 비즈니스 개발
- 카톨릭 스마트병원, 성모병원 AI 플랫폼 기획 참여

'20 (매출액 11억원)

(주)와이즈에이아이 설립

- 와이즈케어에서 AI 사업부 인적 분할
- '20.12 자회사 (주)와튼365 합병

'21 (8억원)

- (주)MP3i 합병 음성인식기술 확보
- 한국소비자대상 수상 (토털 인공지능 플랫폼 부문)
- '21.2 벤처기업 인증

'22 (28억원)

- AI바우처 지원사업 4개 병원 공급기업 선정 (명지병원 등)
- NICE 평가정보 기술평가 인증 기술등급 T-4 (인공지능 기반 의료지원 플랫폼 개발)
- K-OTC 신규등록

'23 (83억원)

- **시리즈A 투자유치** (기술보증기금 등)
- NICE 투자용 기술등급 T-1 기술특례상장 준비
- 경기도 유망중소기업 선정
- SSAM 플랫폼 일반업종 확대
- 아기유니콘 기업 선정

'24 (147억원)

- **시리즈B 투자유치** (BK BNW, 큐캐피탈 등)
- AIU_DentOn 서비스 오픈
- 기술특례 상장 전략 수립
- 경기도 스타기업 선정
- 아기유니콘 플러스 기업 선정

'25~ (620억원 예상)

- **시리즈C/PreIPO 투자예정**
- 기술특례 상장
- 일본/영국 에이미(AiME) 서비스 런칭
- 유럽/아시아/북미 등 수출 확대
- AIoT, AiMING, AiME 서비스 오픈
- AiME ALPHA(차매간병보조) 출시

회사소개

주요 연혁

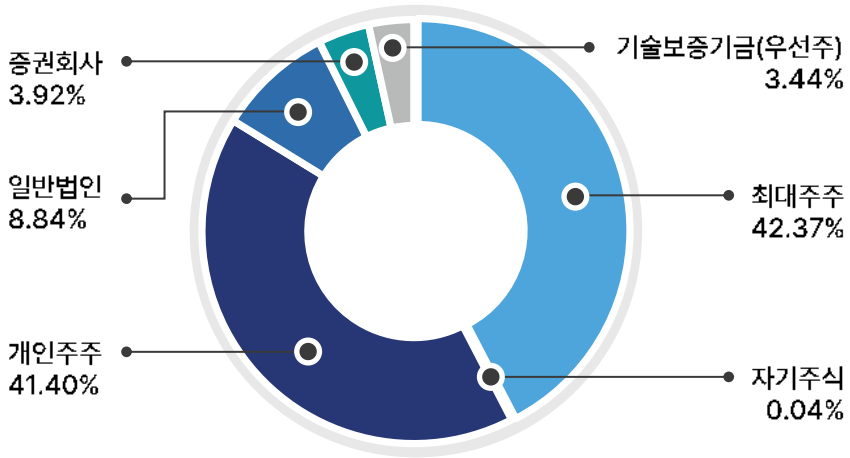
2024년	아기유니콘 플러스기업 선정(영국, 미국 진출) 시리즈B 투자 완료(IBK 기업은행, 큐캐피탈 등) 에이유 덴트온(AiU DentOn), 뉴에이유(New AiU) 서비스 오픈, 에이미(AiME), 에이아이오티(AIoT), 에이밍(AiMING) 오픈 예정 기술특례 상장 전략 수립 경기도 스타기업 선정 한국피엠오, 커피에반하다 전국체인, 특허법인 메이저, 유엔아이피 부과 전지점 AI 고객센터 공급 KIMES2024 국제의료기기전시회 참가 기술평가 최고 등급 TI-1 획득
2023년	시리즈A 투자 완료(기술보증기금 등) 아기유니콘 기업선정(중기벤처부창업진흥원) 경기도 유망중소기업 선정, 대한민국 강소기업 대상수상, 중소기업중앙회 회장상수상 가천대길병원, 미추홀병원, 바노바기 성형외과 등 AI 고객센터 공급 IPO 주관사계약체결(한국투자증권)
2022년	K-OTC 신규등록 AI 바우처사업 4개 병원 공급기업 선정(명지의료재단 외)
2021년	AI-Call, AI-Page 서비스 런칭 (주)MP3I 합병 (음성 및 영상인식기술확보)
2020년	(주)와이즈에이아이 설립 (와이즈케어 인적분할)

회사개요

회사명	(주)와이즈에이아이
대표이사	송형석
설립일	2020년 5월 7일
자본금	2,937 백만원 (29백만주)
사업영역	인공지능 기반 솔루션 개발, 구축, 서비스
주소	경기도 성남시 분당구 대왕판교로 670, A동 502호 (삼평동, 유스페이스2)
IP보유현황	특허등록: 27건, 특허출원: 6건, 상표등록: 1건, 상표출원: 6건

주주현황

2024년 12월 31일 기준



회사소개

AICC, AI직원, AI에이전트를 통합하여 AI 기반 기업 혁신을 선도하는 No.1 AICP기업입니다.

AI기반 커뮤니케이션 플랫폼
제공을 통한 소통의 미래를 여는
AICP 업계 No.1 기업



AI 직원

단순반복 및 복잡한 업무 AI 직접 수행

병원 행정업무 직접 수행
→ 인력 운영비 절감

AICC

AI 음성봇, 챗봇을 활용
고객센터 자동화

예약, 상담 자동화 콜센터 운영
→ 병원 운영 효율성 증가

AI 에이전트

AI 학습과 행동모델을 통한
실시간 업무지원

고객 개인별 맞춤형 예약진행
→ 아웃바운드 콜 매출 증대

차별적 기능 및 성과

사람이 하기 힘든 DB 자동 마이닝 작업 진행
AI 아웃바운드 전화로 신규 내원 환자 및 매출액 증대효과

- AI를 통한 DB 마이닝
- AI 아웃바운드 이벤트 안내
- AI 아웃바운드 정기검진일 안내
- AI 아웃바운드 부도 환자 리마인드
- AI 인바운드 콜 예약접수
- AI 챗봇을 활용한 신속한 고객응대

[A병원 플랫폼 도입 이후 성과]

매출액
13.5% 증가

신환, 재진 유입
163명 증가



*매출액: 도입병원 1개월 평균 증가율

*신규환자: 서울형제치과 24.08~09 2개월치 통계자료

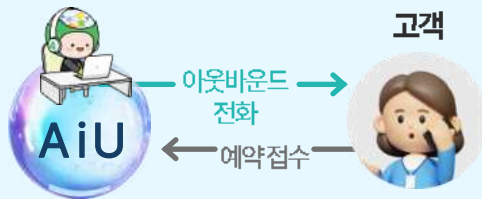
AI직원 덴트온, 속 시원하게~ 일 잘합니다!



AI와 고객과의 소통 프로세스

아웃바운드 전화 연결 시

Case 1



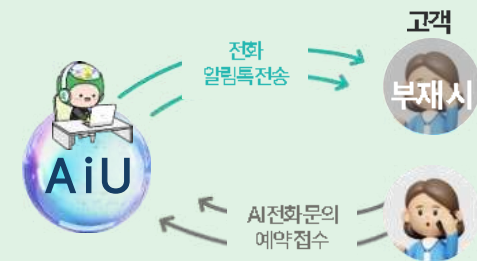
고객에게 바로 통화가 이루어졌을 경우,
에이유가 상담 및 예약 접수를 진행

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

아웃바운드 전화 미 연결 시



Case 2 AI전화 이용



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

Case 3 AI챗봇(카카오톡) 이용



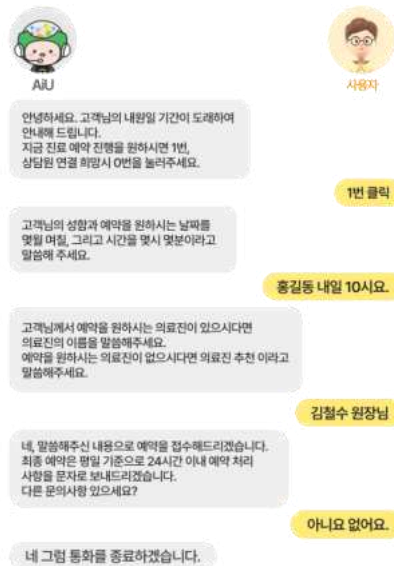
- 고객에게 에이유가 전화를 걸었으나 부재중일 경우 알림톡을 전송
- 고객이 알림톡의 카카오톡 채널을 통해 문의 후 예약 접수 진행

덴트온(DentOn) 주요기능과 활용예시

AI 아웃바운드 콜

특정시간과내용을 설정하여고객에게자동으로문자, 통화를 거는 기능입니다.

Outbound 통화 예시



- 예약 부도자 리콜 및 재예약
- 내원 주기 안내 및 예약
- 진료(수술/시술) 전 유의사항 안내
- 진료 후 관리 전화

AI 인바운드 콜

통화 중일때/부재시/휴진시/퇴근이후 고객이건 전화를 AI가 상담원대신 응대하고요약해주는 서비스입니다.



- 24시간 응대
- 일반적인 질문에 대한 응대/예약
- 일상적으로 반복적인 질문은 AI가 응대
- 상담 내역/예약 현황 확인

AI 챗봇(카카오톡기반)

챗봇연동을 통해더욱자세하고 정확한답변이가능한 AI 채팅솔루션입니다.

카카오톡챗봇 화면 예시

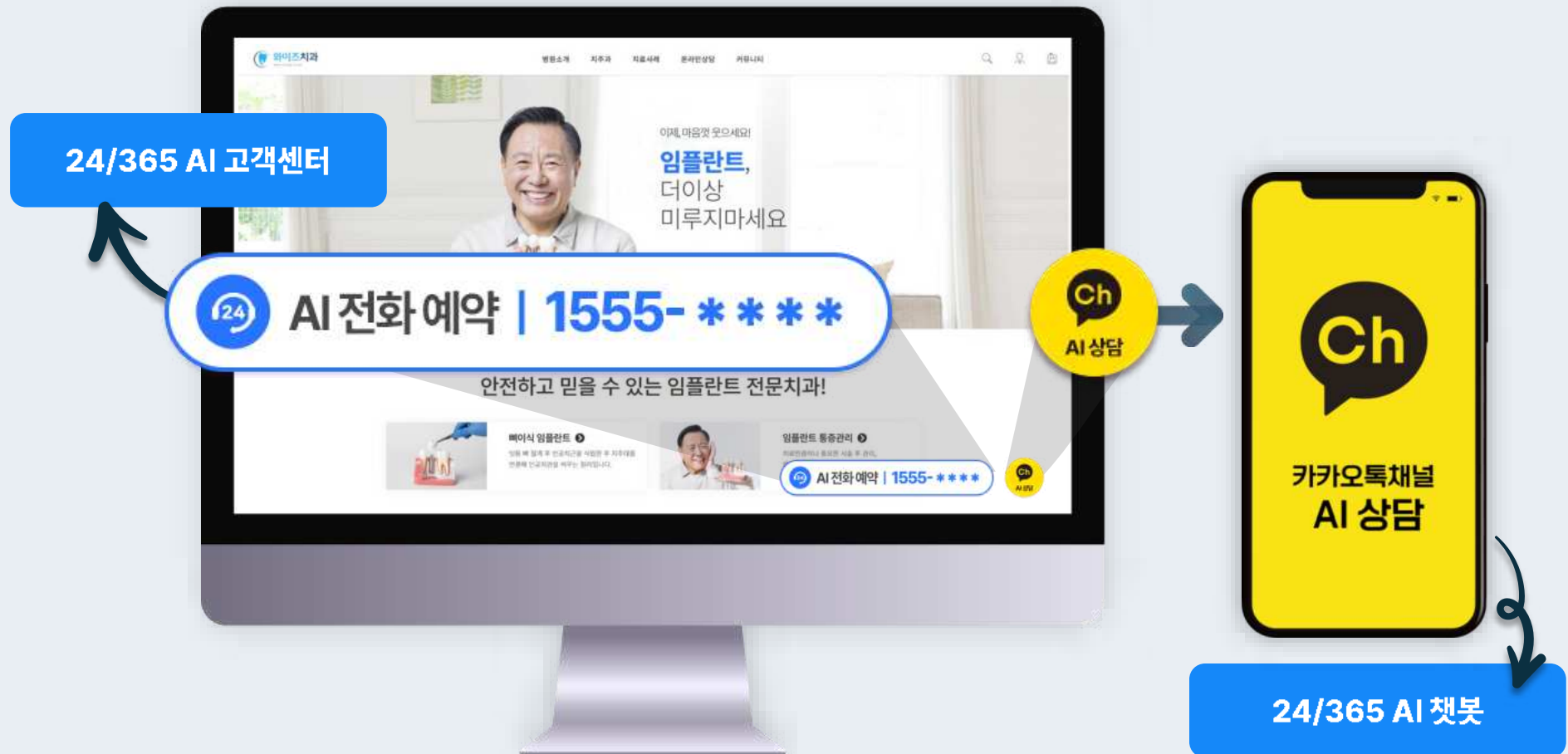


- 신속한 답변, 응대율 증가
- 서비스 품질과 정확성 유지
- 단순, 반복 업무 경감

도입결과

도입병원 홈페이지에 노출될 수 있도록 AI 전화번호 & 카카오톡 위젯을 제공합니다.

기존 사용하던 병원전화번호와 연계하여 상담중이나 접수안내등으로 바쁜 데스크환경에서 AI가 데스크업무를 보조해드립니다.



예약처리

덴트온(DentOn) 윈도우 앱 예약 접수

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

Step 1

실시간 접수이력 확인



덴트온(콜/챗봇)을 통해 예약접수가
완료되면 알림을 통해
실시간으로 확인 가능

Step 2

윈도우 앱에서 접수 상세 내역 확인



윈도우 앱의 예약접수탭에서
자세히 보기를 클릭하면
접수 상세 내역 노출

Step 3

접수 상세 내역 확인 후 예약 확정



접수 상세 내역에서
예약 필요 정보 확인 후 확정 처리

Step 4

치과 EMR 확정등록



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

전화응대

덴트온(DentOn) 윈도우 앱 통화이력 상담

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

Step 1

AI를 통한 인바운드 콜 응대



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

Step 2

실시간 통화이력 확인



윈도우 앱에 상담이 필요한
통화 내역이 실시간으로 전달됨

Step 3

상담 중 상태 변경 및 고객응대(필요시)



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

Step 4

상세 페이지에서 통화내역 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

상담 종료 후 통화 내역 정리



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

AI 인/아웃바운드, 챗봇 이용 실적_서울미치과

AI 덴탈케어 플랫폼 덴트온(DentOn)의 고객사 서울미치과의 AI 인/아웃바운드, 챗봇 이용 통계입니다.
AI가 한달 동안 1,965건의 아웃바운드/고객응대 처리를 수행하였습니다.(2024.9월 통계)

서비스 이용 통계 요약								
구분	합계	아웃바운드		인바운드		챗봇		
전체	1,965	1,608		76		281		
아웃바운드 이용 통계								
구분	전체			통화성공				
	합계	통화성공	부재건	예약	상담원연결	안내완료/종료		
이벤트 안내	1,608	782	826	0	0	782		
합계	1,608	782	826	0	0	782		
인바운드 이용통계								
콜(Call)	합계	예약접수	예약변경	예약취소	상담원연결	정보문의	즉시종료	기타
	76	18	5	2	8	1	26	16
환자유입	합계			신환			재진	
	76			50			26	
챗봇 이용통계								
챗봇(Chatbot)	합계	예약문의		정보문의		상담원-전화연결		
	281	117		156		8		

AI가 한 달 동안 1,608건의 아웃바운드를 통해 고객에게 이벤트 안내 업무처리 진행

* AI 인바운드와 챗봇을 활용한 고객응대로, 상담원 부재로 놓치는 예약 건 없이 CS업무 ↓ 병원 매출 ↑ 업무 증대 효과를 기대할 수 있습니다.

AI 인/아웃바운드, 챗봇 이용 실적_서울황제치과

AI 덴탈케어 플랫폼 덴트온(DentOn)의 고객사 서울황제치과의 AI 인/아웃바운드, 챗봇 이용 통계입니다.
AI가 두달 동안 2,750건의 아웃바운드/고객응대 처리를 수행하였습니다.(2024.8월~9월 통계)

서비스 이용 통계 요약								
구분	합계	아웃바운드		인바운드		챗봇		
전체	2,750	2,250		163		337		
아웃바운드 이용 통계								
구분	전체			통화성공				
	합계	통화성공	부재건	예약	상담원연결	안내완료/종료		
이벤트 안내	1,566	960	606	0	1,566	0		
예약 안내	684	409	275	170	210	29		
합계	2,250	1,369	881	170	1,776	29		
인바운드 이용통계								
콜(Call)	합계	예약접수	예약변경	예약취소	상담원연결	정보문의	즉시종료	기타
	163	19	11	5	60	9	56	3
환자유입	합계			신환		재진		
	163			29		134		
챗봇 이용통계								
챗봇(Chatbot)	합계	예약문의		정보문의		상담원·전화연결		
	337	136		183		18		

AI가 한 달 동안 2,250건의 아웃바운드를 통해 고객에게 이벤트 안내/예약안내 업무처리 진행

* AI 인바운드와 챗봇을 활용한 고객응대로, 상담원 부재로 놓치는 예약 건 없이 CS업무 ↓ 병원 매출 ↑ 업무 증대 효과를 기대할 수 있습니다.

현황

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

10월 13일 일요일 ▾



noti-aiu @channel 오전 5:17

AIU 예약 접수 완료

가입자명: 광고365리움치과

환자정보: [REDACTED]

상세 페이지 URL:

<http://aipage.co.kr:3000/aiu/appointment-reception/2524>

10월 13일 일요일 ▾



noti-aiu @channel 오전 9:54

AIU 예약 접수 완료

가입자명: 서울안심치과

환자정보: [REDACTED]

상세 페이지 URL:

<http://aipage.co.kr:3000/aiu/appointment-reception/2530>

퇴근 후

10월 14일 월요일 ▾



noti-aiu @channel 오후 7:46

AIU 예약 접수 완료

가입자명: 서울황제치과

환자정보: [REDACTED]

상세 페이지 URL:

<http://aipage.co.kr:3000/aiu/appointment-reception/2559>

10월 14일 월요일 ▾



noti-aiu @channel 오후 8:29

AIU 예약 접수 완료

가입자명: 광고365리움치과

환자정보: [REDACTED]

2024-10-15 18:00

상세 페이지 URL:

<http://aipage.co.kr:3000/aiu/appointment-reception/2560>

점심시간

10월 15일 화요일 ▾



noti-aiu @channel 오후 1:05

AIU 예약 접수 완료

가입자명: 광고365리움치과

환자정보: [REDACTED]

상세 페이지 URL:

<http://aipage.co.kr:3000/aiu/appointment-reception/2572>

10월 15일 화요일 ▾



noti-aiu @channel 오후 1:29

AIU 예약 접수 완료

가입자명: 서울황제치과

환자정보: [REDACTED]

상세 페이지 URL:

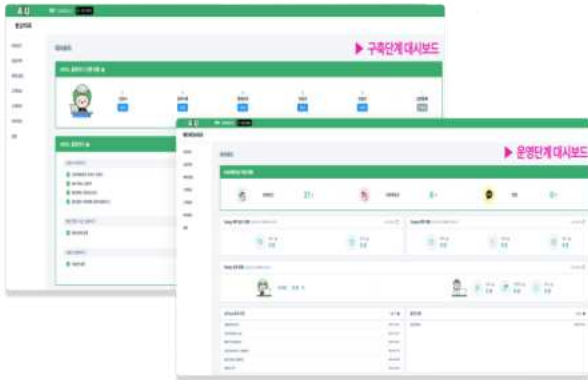
<http://aipage.co.kr:3000/aiu/appointment-reception/2573>

기능예시

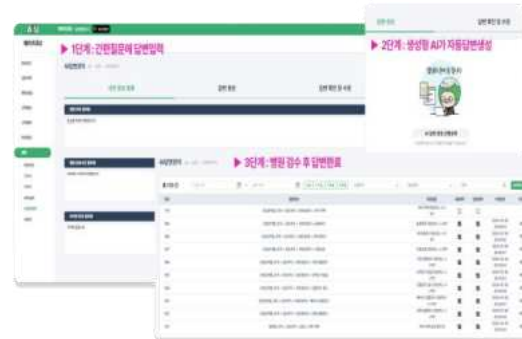
덴트온(DentOn) 기능예시

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

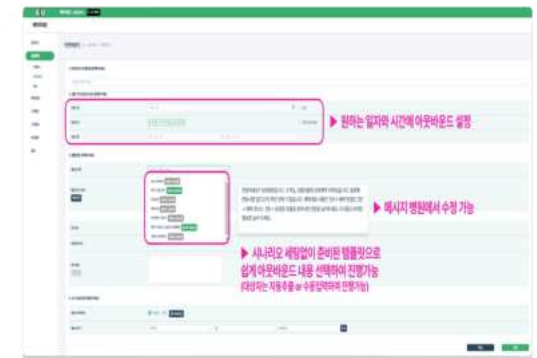
- 구축/운영 현황 대시보드를 분리하여 USER 액션이 명확함



- 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



도입시 매출효과

덴트온(DentOn) 도입 후 매출 증가 사례

→ 환자응대 월 300 ~ 700만원 매출 기여

→ 비용 대비 5~10배 효과!

실제 덴트온(DentOn) 도입 병원 사례입니다.



A치과 (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



B치과 (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



C치과 (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

※ AI가 상담 유도 후 상담원이 직접 처리한 건에 대한 예약은 제외한 데이터입니다.

기대효과

덴트온(DentOn) 도입 전 후 비교

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

실제 덴트온(DentOn) 도입 병원 비교표입니다.

매출

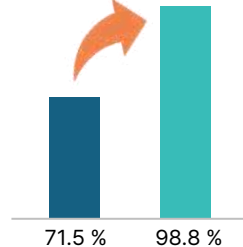
14%증가



총 매출액

콜 응대율

30%증가



응대 성공률

병원 운영 비용

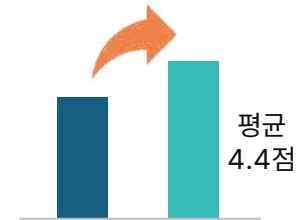
15%절감



운영비용

만족도

평점 0.5증가



고객만족도, 직원만족도
근로시간 단축

필요성

이런 분들 '꼭' 도입하세요

Q. 건강보험 혜택
적용 대상자 관리
어떻게 하세요? 🤔

- ✔ 덴트온은
AI 덴탈케어 서비스를 통해
건강보험 대상자 선별 및
관리가 가능해요.



- ✔ AI 알고리즘을 통해 임플란트 및 틀니, 스케일링
대상자를 편리하게 선별하고 AI가 진료 안내를
도와드립니다.

Q. 효율적인
고객관리를
원하세요? 😊

- ✔ 덴트온은
AI로 다양한 상황에서
고객 점점 별 개별 케어가
가능해요.



- ✔ 정기검진, 교정일정, 부도콜, 해피콜,
수술 전 안내사항 등
AI가 고객을 대신 케어해 드립니다.

Q. 한통의 전화도
놓치고 싶지
않으세요? 📞

- ✔ 덴트온은
24시간, 365일(24/365)
AI 고객센터가 운영돼요.



- ✔ AICC를 통하여 24시간 병원의 정보 문의와
반복적인 응대 AI CALL과 모바일 챗봇으로
대신해 드립니다.

이런분들 '꼭' 도입하세요

건강보험 혜택 적용 대상자 관리 어떻게 하세요?

건강보험 혜택을 받으실 수 있는 고객을 AI알고리즘을 통해 선별하고 AI를 통해 안내/케어 해드립니다.

BEFORE

건강보험으로 틀니, 임플란트, 스케일링 혜택을 받으실 수 있는 분들을 어떻게 효율적으로 선별하지?

고객들에게 임플란트 진료 혜택을 안내 드리고 싶은데 데스크 업무를 보면서 전화로 안내하기엔 시간 여유가 없네

임플란트/틀니의 단계별 진행 과정에 따른 유의사항을 고객에게 자세하게 안내할 수 있는 방법이 있을까

임플란트와 틀니는 사후 유지관리가 중요한데, 어떻게 하면 지속적으로 잘 안내해 드릴 수 있을까?



AFTER

AI DB 마이닝 아웃바운드

- 1 건강보험 적용 대상자를 AI가 알아서 적절 선별해 주니 일하기가 훨씬 수월해!
- 2 건강보험 혜택을 AI가 대신 전화와 메시지로 안내해주니 데스크 업무가 많이 줄었어!
- 3 고객의 임플란트/틀니 진료 진행 상태에 따른 안내와 해피콜이 나가니 고객분들이 병원을 더 신뢰하네!
- 4 임플란트와 틀니 진료가 모두 마무리될 때까지 지속적으로 AI가 전담하여 케어 해주니 고객들의 만족도가 높아졌어!

“ 이 모든게 덴트온(DentOn) 도입으로 한번에 해결! ”

이런분들 '꼭' 도입하세요

효율적인 고객 관리를 원하세요?

AI로 다양한 상황에서 고객 접점 별 개별 케어로 효율적으로 하실 수 있도록 AI가 도와드립니다.

BEFORE

예약부도 환자들을 어떻게 하면 이탈고객으로
두지 않고 재예약/방문하게 할 수 있을까?

고객들이 6개월마다 까먹지 않고 정기적으
로 검진을 받으러 오시게 할 수 있는 방법
이 있을까?

수술 전/후 주의사항을 안내 드려야 하는데
데스크 업무 때문에 전화 할 시간이 없어

진료일정안내, 명절인사, 이벤트 안내 등 상황에 따른
안내를 많은 고객들에게 어떻게 하면 효율적으로
안내 할 수 있을까?



AFTER

상황별 고객케어

- 1 예약부도 환자분들이 AI CALL과 챗봇으로
다시 한번 예약을 잡아주니 이탈 고객이 많이 줄었네.
- 2 정기검진이 필요한 고객에게 AI가 전화와 메시지로
함께 안내해주니 중요성을 강조할 수 있네!
- 3 수술 전 안내 사항, 수술 후 주의사항을 AI 아웃
바운드로 안내하니 데스크 업무에 집중할 수 있어!
- 4 반복적인 문의 전화가 많을 때도 추가 인력 없이
AI가 받아서 처리해주니 인건비도 절감!

“ 이 모든게 덴트온(DentOn) 도입으로 한번에 해결! ”

이런분들 '꼭' 도입하세요

한통의 전화도 놓치고 싶지 않으세요?

CS 인력 부족, 많은 전화량 등 다양한 요인으로 고객의 콜을 받지 못하는 어려움을 겪고 있지 않으세요?
AI 고객센터를 통하여 24/365 고객을 응대해드립니다.

BEFORE

고객들이 병원과 전화 연결이 잘 안된다고 불편해 하시네

점심시간, 공휴일, 퇴근시간에도 전화가 많이 오네...문의 내용이라도 어딘가 남겨져 있으면 콜백할때 편할텐데...

전화 포비아 고객이 많아지는 요즘... 모바일 챗봇을 통해 편리하고 빠르게 응대 되면 고객들이 좋아할 것 같은데.

간단하고 반복적인 문의에 대해 효율적인 응대 방법이 없을까?



AFTER

24/365 AI 응대

- 1 365일 24시간 응대 가능한 AI CALL이 도입되니 고객의 불만이 줄었네
- 2 고객들이 근무 외 시간에도 편하게 문의사항을 남기고 예약을 접수 할 수 있어서 병원의 고객응대 만족도가 높아졌어
- 3 챗봇 메뉴를 통해 간편하게 병원의 궁금한사항을 확인하고, 예약접수까지 할 수 있어서 예약률이 올라갔네
- 4 반복적인 문의 전화가 많을 때도 추가 인력 없이 AI가 받아서 처리해주니 인건비도 절감!

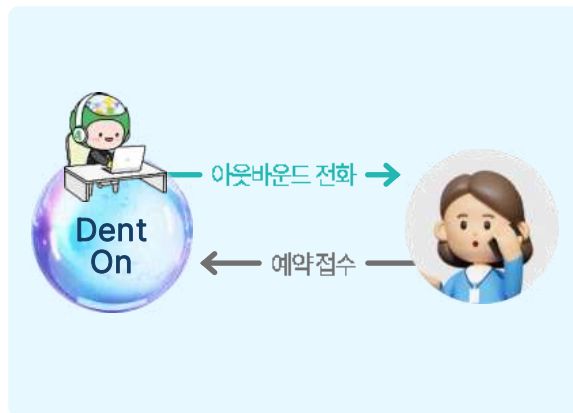
“ 이 모든게 덴트온(DentOn) 도입으로 한번에 해결! ”

이런분들 '꼭' 도입하세요

AI 아웃바운드 프로세스

Case 1

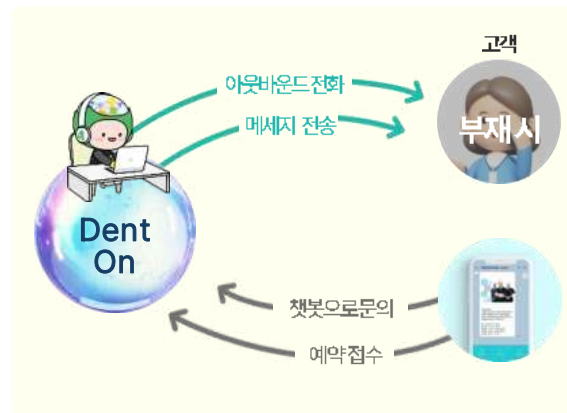
아웃바운드 전화 연결 시



AI가 알고리즘을 통해 아웃바운드 대상자 (임플란트, 틀니, 스케일링, 정기검진)를 찾고, 고객과 바로 통화가 이루어졌을 경우 AI가 상담 및 예약 접수를 진행

Case 2

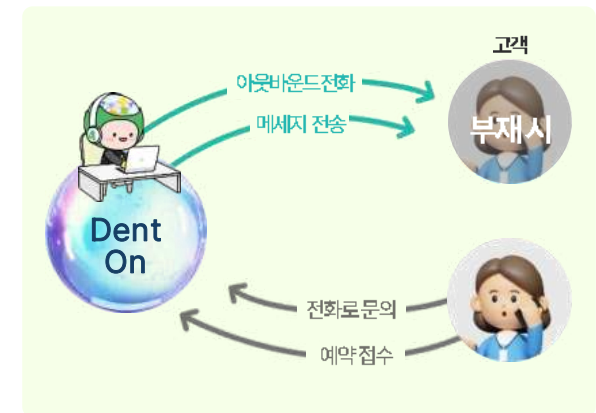
마케팅 전화 부재 시 카카오톡 채널 기반 예약



고객에게 AI가 전화를 걸었으나 부재중일 경우 메시지 전송. 고객이 메시지의 카카오톡 채널 URL을 통해 접속/문의 후 예약 접수 진행

Case 3

아웃바운드 전화 부재 시 AI전화기반예약



고객에게 AI가 전화를 걸었으나 부재중일 경우 메시지 전송. 고객이 메시지의 AI번호를 통해 전화 문의 후 예약 접수 진행

도입효과

AI 인바운드 콜 도입효과

주요 기능

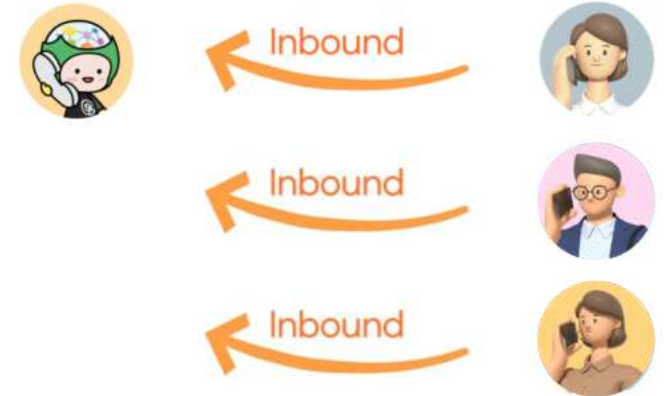
전화회선이 모두 통화중일 때 고객이 건 전화를
AI가 상담원 대신 응대하는 서비스입니다.

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

기대 효과

한통의 전화도 놓치지 않고 내원으로 유도하게 하며,
보다 세밀한 고객관리 효과를 기대 할 수 있습니다.

- 신규 환자 이탈 방지 효과 기대
- 전화 응대를 AI가 수행하여 내원 고객에 집중
- 상담 내역/예약 통계 확인 가능
- 비대면 고객응대로 직원 편의성 증대
- AI가 자동 예약 접수



도입 후 사례

바노바기 성형외과

- AI가 한 달에 약 **3,000건** 이상의 인바운드 콜 응대
- 매월 100건 이상의 예약 접수 처리 진행

진료과목	상담원번호	상담사	상담내역	상담일자	통화시간
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,121,212,212,212,212	2024-12-13 13:45:25	79초
안면윤곽_세	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:00:00	68초
안면윤곽_세	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:45:51	61초
안면윤곽_세	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:24:53	51초
안면윤곽_세	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:05:29	44초
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:34:29	21초
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:30:03	72초
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:28:24	34초
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:09:07	34초
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:04:50	34초
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:03:44	31초
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:03:29	11초
안면윤곽	00	예약접수	487,586,227,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:27:04	94초

<바노바기 성형외과 예약 현황>

가디언즈치과

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

진료과목	상담원번호	상담사	상담내역	상담일자	통화시간
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:44:29	11초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:54:32	15초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:53:54	35초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:47:36	39초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:46:33	39초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:37:23	15초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:31:20	62초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:24:36	38초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:08:35	43초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:05:50	39초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-12 13:04:51	53초
안면윤곽	000	예약접수	297,113,212,212,212,212,212,212	2024-12-11 13:49:21	17초

<가디언즈치과 예약 현황>

광고365리움치과

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

진료과목	상담원번호	상담사	상담내역	상담일자	통화시간
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 14:11:47	67초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:57:25	60초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:55:51	76초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:53:07	42초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:50:56	74초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:27:44	31초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:25:56	18초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:19:46	39초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:18:18	18초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:16:05	18초
안면윤곽	00	예약접수	29,128,212,212,212,212,212,212	2024-12-13 13:11:39	31초

<광고365리움치과 예약 현황>

도입효과

AI 아웃바운드 콜 도입효과

주요 기능

특정시간과 내용을 설정하여 고객에게 자동으로 문자, 통화를 거는 서비스입니다.

- 정기검진 안내
- 예약확인 처리
- 예약부도 재예약 처리
- 임플란트 대상자 안내
- 수술전후 안내/해피콜

기대 효과

정기검진, 수술 및 시술 전/후 안내 등 직접점별 자동 반복 안내를 AI로 대체하며, 프로모션 홍보 등에 활용 가능합니다



- 데스크 아웃바운드 콜 업무 감소
- 주기적인 정기검진 안내로 재방문을 증가
- 재예약을 상승
- 건강보험 혜택 환자 내원율 상승
- 반복적인 안내 업무 감소

연세원치과	연세원치과	연세원치과	연세원치과	연세원치과
정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내
2024-12-13 11:13:01	2024-12-13 11:12:42	2024-12-13 11:11:52	2024-12-13 11:11:48	2024-12-13 11:10:52
정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내
2024-12-13 11:10:04	2024-12-13 11:09:04	2024-12-13 11:07:41	2024-12-13 11:07:03	2024-12-13 11:06:19
정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내	정기검진 안내
2024-12-13 11:05:06	2024-12-13 11:04:57	2024-12-13 11:04:10	2024-12-13 11:04:00	2024-12-13 11:02:24

서울황제치과 발신내역(2024.12.13 기준)

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

세부기능

정기검진

- 주기적인 정기검진 안내, 발신대비예약률 **17.8%**

- 안심치과: 총 206건, 안내 117건, 예약 29건
- 디테일탑치과: 총 84건, 안내 38건, 예약 12건
- 더밝은치과의원: 총 74건, 안내 38건, 예약 11건
- 서울황제치과: 총 976건, 안내 546건, 예약 186건

예약안내

- 예약 확인 처리, 평균 답변 응답률(예약확인) **61%**

- 녹색치과: 총 763건, 내원 확인 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
- 녹색치과: 총 763건, 내원 확인 356건, 변경/취소 17건

예약부도

- 예약 부도환자 안내 및 재예약 접수 안내, 발신대비예약률 **28%**

- 더밝은치과: 총 16건, 예약 6건, 안내 10건
- 서울안심치과: 총 8건, 예약 4건, 안내 4건
- 서울황제치과: 총 78건, 예약 24건, 안내 44건
- 더밝은치과: 총 92건, 예약 25건, 안내 47건
- 녹색치과: 총 86건, 예약 20건, 안내 36건

도입효과

카카오톡봇 도입효과

주요 기능

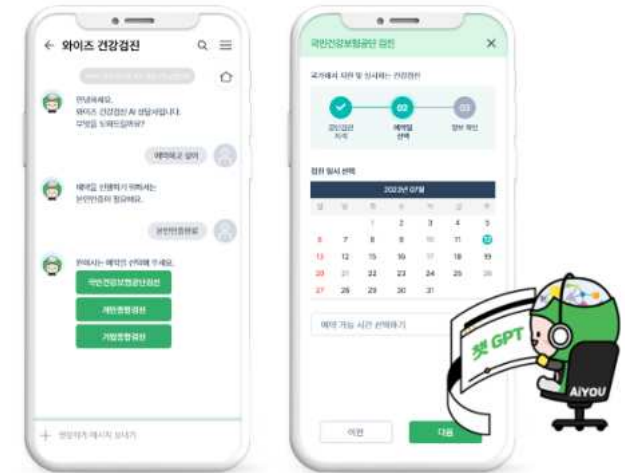
챗봇 연동을 통해 더욱 자세하고
정확한 답변이 가능한 AI 채팅 솔루션입니다.

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

기대 효과

챗GPT와 연동하여 보다 자세하고 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

도입전 대비 카카오 채널 친구 수 증가, **평균 454명 증가**

- 광고 365 리움치과: 2,042명, 도입 전 대비 **713명 증가**
- 안심치과: 554명, 도입 전 대비 **515명 증가**
- 굿월치과병원: 5,727명, 도입 전 대비 **517명 증가**
- 서울샤치과: 282명, 도입 전 대비 **279명 증가**
- 이정우치과: 252명, 도입 전 대비 **247명 증가**

예약자수 증가

챗봇을 통한 예약 접수, **평균 34건 증가**

- 광고 365 리움치과: 예약 접수 **총 60건**
- 굿월치과병원: 예약 접수 **총 23건**
- 서울샤치과: 예약 접수 **총 63건**
- 서울샤치과: 예약 접수 **총 15건**
- 녹색치과병원: 예약 접수 **총 8건**

일반응대

챗봇을 통한 예약문의, 정보문의 응대, **평균 386건 응대**

- 광고 365 리움치과: 예약문의, 정보문의 **총 974건**
- 녹색치과병원: 예약문의, 정보문의 **총 167건**
- 서울미치과: 예약문의, 정보문의 **총 113건**
- 굿월치과병원: 예약문의, 정보문의 **총 583건**
- 가디언즈치과: 예약문의, 정보문의 **총 92건**

고객후기

도입병의원 고객후기



이정우치과 이정우 원장

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



서울미치과 이형석 원장

임플란트 건강보험 혜택 대상자를 AI가 직접 선별하고 안내 전화까지 해주니까 환자분들이 AI를 통해 예약하고 방문까지 이어져 좋은 것 같습니다. 덴트온 연락 덕분에 치료 혜택을 받았다며 고마워하는 분들도 계셨습니다.



서울시카고치과병원 우정제 원장

덴트온이 24시간 고객 전화를 받아주고, 가예약까지 잡아주니까 고객 컴플레인과 직원을 스트레스도 동시에 낮아졌습니다. 또 비대면 예약이 가능하도록 카카오프렌즈 채널을 개설해준다는 점도 아주 마음에 듭니다.



서울에스플란트치과병원 손병섭 원장

덴트온이 24시간 고객 전화를 받아주고, 가예약까지 잡아주니까 고객 컴플레인 직원들 스트레스도 동시에 낮아졌습니다. 또 비대면 예약이 가능하도록 카카오프렌즈 채널을 개설해준다는 점도 아주 마음에 듭니다.

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



에스플란트치과병원
손병섭 원장님

에스플란트치과병원

"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

바노바기성형외과

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



모커리한방병원
김재홍 행정원장

모커리한방병원

도입병의원

AI 고객센터 도입 병원

AI 고객센터 도입 후 실제 사용 중인 병원입니다.



도입절차

덴트온은 치과병원에 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

- AI Call
- AI Chatbot
- ChatGpt
- 원격시스템
- HQ 관리자페이지

04



DentOn Live

DentOn 사용 시작

- 스케일링 예약안내
- 정기검진 안내
- 임플란트 도래환자 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 (덴트온), AI 실버케어(에이미 알파), AI 타겟 마케팅 플랫폼(에이밍)

당신을 이해하는, 당신을 위한, 당신의 AI를 만드는 사람들. 와이즈에이아이

web



www.wiseai.co.kr

tel



1566-0658

mail



aiu@wiseai.co.kr

도입문의

