

CRM

환자이탈 막는

그물망 CRM

병원천사 CRM



제가 생각하는 병원 CRM의 핵심은 환자의 이탈을 방지하는 것이라고 생각합니다.

기획 K한의원 · Y소프트 김현우 원장



# 병·의원 구축사례

병원명	주요 진료과목	주소
노블라인모발이식 압구정	모발이식 수술센터	서울 강남구 신사동 579-3 베네하임시티빌딩 5층,지하1층
이지함피부과 노원	콜센터·CRM	서울 노원구 상계동 724 근호빌딩 3층
와우성형외과 논현	성형	서울 서초구 반포동 707-11 프린스빌딩 3층
나세르모발이식 압구정	모발이식 수술센터	서울 강남구 논현로 898(신사동,구정빌딩 4층)
마노메디비뇨기과 강남본점	남성 수술센터	서울 강남구 논현동 142-2 정일빌딩 2층
뽕므성형외과 강남점	뽕므성형·리프팅	서울 서초구 서초동 1303-38 서초빌딩 4,5,6층
뽕므의원 신논현	뽕므성형	서울 강남구 강남대로 468 총림빌딩7층
모즈클리닉 청담	울쎄라·뽕므성형	서울 강남구 청담동 92-22 드림빌딩 1층
CK클리닉 청담	반영구화장	서울 강남구 청담동 2층
모션의원 강남	모발이식 수술센터	서울 서초구 서초동 1306-3 한승빌딩 10층
미울한의원 강남점	비만·피부	서울 강남구 역삼동 825-9 준빌딩 6층 미울한의원
서울유로치과 신사	교정·임플란트	서울 강남구 신사동 541-7 약산빌딩 4층
유앤아이치과 압구정	교정·임플란트	서울 강남구 압구정로 20길 24
리네이쳐클리닉	항노화클리닉	서울 강남구 논현동 122-5 연세에스병원 4층
오체안피부과 수서	레이저·뽕므성형	서울 강남구 광평로 281 노틸러스호성빌딩 2층
HS클리닉 논현	레이저·뽕므성형	서울 강남구 논현동 234-25 KJ타워3층
허그맘심리센터 강동센터	심리상담치료	서울 강동구 성내동 595번지 코오롱2차아파트 2층
유은정중은의원 반포	비만·폭식증	서울 서초구 반포동 30-25 가든리체프라자 3층
아미울한의원 강남점	비만·피부	서울 서초구 서초동 1317-16 아라타워 13층
제오피부과 관악	레이저·뽕므·탈모	서울 관악구 남부순환로 1832 봉천동 삼한빌딩 7층
리즈산부인과 강남점	여성질환	서울 강남구 역삼동 815-2 ABC마트 8층
샤인클리닉 목동	지방이식·지방흡입·레이저	서울 양천구 목동 405-282 보성빌딩 2층
마이내과흉부외과 목동	건강검진·위내시경	서울 양천구 목4동 762-6
BF라인한의원 강남점	비만·피부	서울 서초구 서초동 1317-20 아라타워 13층
호수클리닉 한남	레이저·뽕므성형	서울 용산구 한남동 274-10 대동빌딩 2층
TIP클리닉 용산	체형교정·재활	서울 용산구 이촌동 302-88 크레앙스빌딩3층
병원마케팅 (주)비온드엠	성형외과 마케팅	서울 서초구 서초동 1659-13번지 4층
우보 H&S 연구소	우보네트워크 콜센터	서울 강남구 신사동 620-1 메디컬뱅크빌딩 3층
우보한의원 압구정점	아토피·건선·피부질환	서울 강남구 신사동 620-1 메디컬뱅크빌딩 3층

우보한의원 잠실점	아토피·건선·피부질환	서울 송파구 올림픽로 145 리센츠상가 4층
생명나눔한의원 역삼	암치료	서울 강남구 역삼동 826-27 9층
해우소한의원 강남	구취·과민성장증후군	서울 서초동 1602-7 대성빌딩 2층
미래솔한의원 명동점	여드름·흉조	서울 중구 남산동1가 1-4번지 2층
경희토정한의원 대치	봉독약침·비만	서울 강남구 대치동 316 은마상가 b블럭 203호
한중재생한의원 청담	자가면역질환	서울 강남구 삼성로 624(삼성동,해천빌딩3층)
미래솔한의원 압구정본원	여드름·흉조	서울 강남구 신사동 577-6번지 세일빌딩 5층
미래솔한의원 노원점	여드름·흉조	서울 노원구 노해로 492
미래솔한의원 건대점	여드름·흉조	서울 광진구 자양동 855 이튼타워리버3차 A동 209호
푸른한의원 목동	한방성형·비만·여성	서울 양천구 목1동 오목로 365번지 대학학원빌딩 2층
규림한의원 신촌점	비만·피부	서울 서대문구 신촌로 113 YBM빌딩 10층
규림한의원 명동점	비만·피부	서울 중구 충무로 2가 65-6 한덕빌딩 3층
미래솔한의원 분당점	여드름·흉조	경기 성남시 분당구 서현동 248-5
미래솔한의원 평촌점	여드름·흉조	경기 안양시 동안구 시민대로 167 안양벤처텔 402호
미래솔한의원 일산점	여드름·흉조	경기 고양시 일산서구 주엽동 106-2번지 시티2000빌딩 5층
미래솔한의원 수원점	여드름·흉조	경기 수원시 팔달구 인계로 166번길 48-15
인애한의원 수원점	불임·여성질환	경기 수원시 팔달구 인계동 1046-13
루미나르피부과 분당	흉터·레이저	경기 성남시 수정구 오야동 245-17번지
규림한의원 분당점	비만·피부·여성질환	경기 성남시 분당구 금곡동 157번지 금산젬월드빌딩 406호
아이엔여기한의원 평촌점	소아청소년 성장·식욕부진	경기 안양시 동안구 호계동 1041-3 명성빌딩 8층
미울한의원 동탄점	피부·비만	경기 화성시 반송동 104-1번지 H1메디컬빌딩 8층
약선당부부한의원 인천	구안와사·자동차보험	인천 연수구 연수동 597-4 연수프라자 203호
엘리움성형피부과 부산	피부·성형	부산 해운대구 해운대로 794 엘리움빌딩
파라디아성형외과 부산	성형수술	부산 진구 부전동 485-21
센텀프라임피부과 부산	레이저·뽕띠성형	부산 해운대구 재송동 939-18번지 2층
단골정형외과 부산	척추·관절	부산 금정구 구서동 425-1 유원타워 단골정형외과 4층
아미울한의원 부산점	비만·피부	부산 부산진구 부전2동 256-3번지 BS메디컬빌딩 13층
미앤아이한의원 부산	비만·피부·체형교정	부산 사하구 당리동 313-19 4,5 층
아마르한의원 부산본점	피부	부산 연제구 중앙대로 1097 연산동 4층
아마르한의원 하단점	피부	부산 사하구 하단동 618-27 롯데리아건물 5층
허그맘심리센터 부산점	심리상담치료	부산 해운대구 좌1동 1466-1 BYC건물 5층
라온한의원 부산점	한방성형·리프팅·비만	부산 부산진구 부전동 502-26 여송빌딩 7층
나비한의원 부산서면점	탈모·비만	부산 부산진구 부전동 516-40 파크크에비뉴 6층
나비한의원 하단점	탈모·비만	부산 사하구 낙동남로 1414 삼영빌딩3층
세화병원 부산	불임·난임	부산 동래구 온천동 1446-2
미래솔한의원 부산점	여드름·흉조	부산 부산진구 부전동 517-17

규림한의원 부산점	비만·피부	부산광역시 부산진구 부전동 139-3번지 (서전로 1번지) 2층
청담피부과 대전	레이저·쁘띠성형	대전 서구 둔산2동 988번지 백남빌딩 5층
백성욱한의원 대전	8체질	대전 서구 둔산동 1369번지 202호
크리미성형외과피부과 대전점	레이저·쁘띠성형	대전 서구 둔산로 25 (둔산동 4층)
퀸스산부인과병원 천안	분만·산후조리원	충남 천안시 서북구 성정2동 1524
예그린한의원 천안점	피부·비만·탈모	충남 천안시 동남구 신부동 462-7 문타워3층
김안과의원 천안점	라식·라섹·백내장 수술	충남 천안시 동남구 원성동 266-17번지
김안과의원 쌍용점	라식·라섹·백내장 수술	충남 천안시 서북구 쌍용동 446번지 BYC빌딩 2층
미즈나래여성병원 천안	분만·산후조리원	충남 천안시 서북구 충무로 158-13
규림한의원 천안점	비만·피부·여성질환	충남 천안시 동남구 신부동 462-5번지 RGB빌딩 6층
삼성미즈산부인과 천안아산	분만·산후조리원	충남 아산시 배방읍 장재리 1781
세종مام한의원	여성·소아·미용	세종 아름동 산40 해피라움 4동 403호 세종مام한의원
탑여성의원 대구	지방흡입·여성수술·모발이식	대구 중구 덕산동 96번지 덕산빌딩 5층
고운미피부과 대구	레이저·쁘띠·비만·탈모	대구 중구 덕산동 96 덕산빌딩 4층
크리미성형외과피부과 대구점	레이저·쁘띠성형	대구 중구 삼덕동 1가 8-1 5층
파베르성형외과 대구	성형·레이저·쁘띠	대구 중구 남일동58
깨끗안한의원 대구 반월당점	피부·비만·탈모	대구 중구 덕산동 128-1번지 4층
깨끗안한의원 대구 수성점	피부·비만·탈모	대구 수성구 신매동 567-16 2층
미래솔한의원 대구점	여드름·흉조	대구 수성구 수성동1가 67-1 하이게인빌딩 7층 미래솔한의원
마음심한의원 대구	한방신경정신과	대구 수성구 동구대로 311 범어애플타워11층
예그린한의원 대구점	비만·추나·여성	대구 달서구 상인동 1504
후한의원 대구점	피부·비만·탈모	대구 중구 중앙대로390 센트럴엠 4층
미래솔한의원 울산점	여드름·흉조	울산 남구 삼산동 1524-6 스타벅스 건물 7층
후한의원 창원점	피부·비만·탈모	경남 창원시 대원동 122 풀만호텔 3층
맑은숲자향한의원 거제	체형교정·비만	경남 거제시 옥포로 218
K한의원 비만클리닉	비만·피부	경북 영주시 휴천동 516-1 동우빌딩
우리눈안과 포항	라식·라섹·백내장 수술	경북 포항시 남구 상도동 609-4번지 2층,3층
깨끗안한의원 포항점	피부·비만·탈모	경북 포항시 북구 죽도동 644-6번지 미르치과 신관
깨끗안한의원 구미점	피부·비만·탈모	경북 구미시 고아읍 문장로 219 1층
휴한의원 창원점	ADHD·틱장애	경남 창원시 성산구 중앙동 75-4 구트병원빌딩 4층
제이엘피부과 광주	레이저·쁘띠성형	광주 광역시 서구 상무중앙로 64, 4층
다아트피부과 광주	레이저·쁘띠성형	광주 광산구 장덕동 1300번지 4층
미래솔한의원 광주점	여드름·흉조	광주 광역시 서구 광천동 38-19번지 3층
규림한의원 광주점	한방피부·비만	광주 서구 죽봉대로 95 대산빌딩 4층
예그린한의원 전주점	피부·비만·탈모	전북 전주시 완산구 흥산로 245 서광빌딩7층

CRM

# 환자 데이터 안전하게 보관!

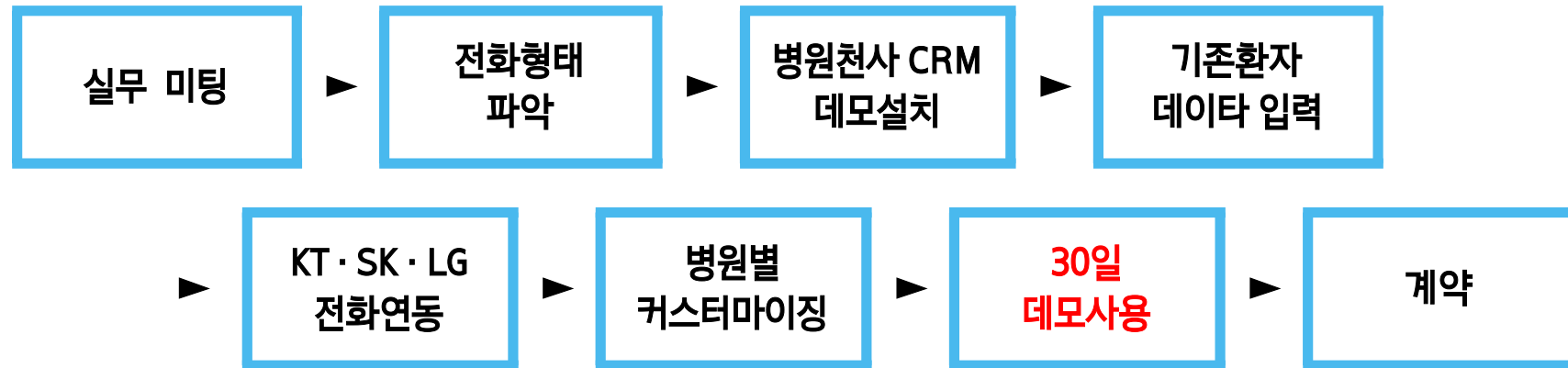
■ 병원 외부에 서버를 둔다? NO!

→ 병원 내부에 서버를 두는 방식 채택! (로컬서버 방식)

일반적인 보험 전자차트 서버와 같은 방식이며, 보안상 가장 안전!

CRM

# 도입 프로세스



# 아직도 예약장부 ? 아직도 엑셀 ?

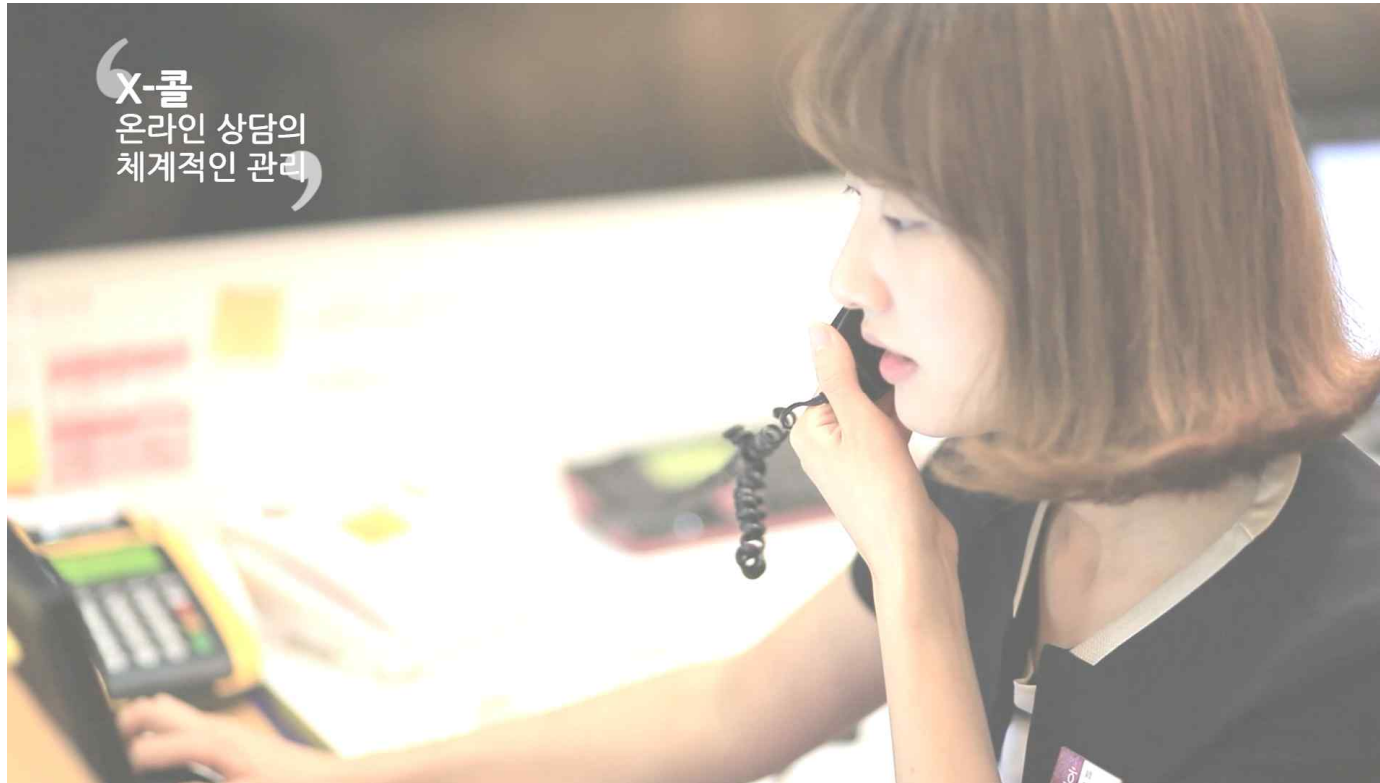
날짜	시간	이름	비고
12/16		김현민	
12/17		김현민	
18:30~		김현민	R 12
18:30		이성환	16
18:30		김현민	6
12/17		김현민	R 23
18:00		김현민	200
19:30		김현민	R 10
20:00		김현민	20
12/18		김현민	15

번호	날짜	문의경로 (DB/전화/홈피/소개)	내원경로 (홈피/영상/블로그)	이름	Only 핸드폰	간단 상담내용	예약	내원	결제금액
70	2014. 2. 3	전화		정현민	010-9033-6224	9세 남자/7세에 학교입학/학습진도를 못 따라가는 듯/아빠님 견학하심	2014. 2. 6	2014. 2. 6	47만
71	2014. 2. 3	전화	인터넷검색		010-8963-9106	중합구구주/이쪽으로 이사예정/바우처문의/올해 초 중학교입학/ADHD의심이 되셔서 문의/예약방법 비용 안내해 드림	x		
72	2014. 2. 3	DB		알습조	010-3713-0262	부부상담/예약방법 비용 안내/와이프와 상의 후 예약 전화 주시기로 함	x		
73	2014. 2. 3	DB		류규현	010-9341-2277	올해 6세 남자/최근들어 갑자기 엄마를 때려본다든지 사람 많은 곳에서 버릇없이 행동/분노조절 어려움	2014. 2. 6	2014. 2. 6	9만
74	2014. 2. 3	DB		김명조	010-4436-4601	35개월 /얼음이 녹는데 걷는것에 대한 두려움을 느끼는 듯	x		
75	2014. 2. 3	전화	인터넷검색		010-3938-1211	8세 아이/아도중/형은 13세/다들 센터에서 상담받은 적이 있는데 너무 직설적으로 얘기를 해서 상처를 많이 받았음/큰 아이가 심각한 상태라는 이야기를 들음	x		
76	2014. 2. 3	DB		유은혜	010-9438-5071	키톡으로 상담 문의 올/우울증 스트레스	x		
77	2014. 2. 3	DB		박강희	010-4691-2320	아동상담/본인이 다시 전화 주시기로 하심 (전화하지 않았으므로 다시 전화해봐도 괜찮을 듯)	x		
78	2014. 2. 4	DB	카페블로그	김하은	010-9600-2032	20개월 아기 언어가 느려서 상담받고 싶습니다	2014. 2. 6	2014. 2. 6	44만5천
79	2014. 2. 4	전화	카페블로그	오규빈	010-8932-0350	4세 남자/낮가림/또래 아이들과 낮가림이 심함/말문이 아직 안 트임/자주 미사를 해서 어린이집을 3번정도 바꿈	2014. 2. 8	2014. 2. 8	8만5천
80	2014. 2. 4	전화		최윤형	010-8727-7617	9살/아이가 못하고 분노조절에 어려움	2014. 2. 19	x	
81	2014. 2. 4	DB		정호진	010-4946-6319	2학기 상담이 되었는데 아이가 사회성이 부족하고 자존감이 떨어진다 하더라구요. 자기는 욕하지 못하다고 생각하고 무슨 일이든이 어렵다 하고 시도를 안 한다 하더라구요. ..사람들앞에서도 많이 욕스러워 하고요.. 하지만 미술은 자신있어합니다	x		
82	2014. 2. 4	DB		최유경	010-5023-6023	중합심리검사문의/부재	x		
83	2014. 2. 4	검색엔진 키워드 아동심리		이정우	010-2622-5390	16세/남/초등학교 입학전 아이에 대한 학습과 진로에 대한 관심/지능검사나 진로적성검사	2014. 4. 7	2014. 4. 7	116만5천

- 예약상황 실시간 공유불가 : 신규예약 · 예약변경 · 예약취소 실시간 공유가 가능
- 불편한 예약문자 : 날짜 · 시간 · 요일까지 알아서 척척 → 원클릭 자동문자 발송
- 예약미내원 환자 확인불가 : 특정기간 미내원자 원클릭 검색 → 예약부도 방지
- 동명이인 헷갈림 : 환자별 고유 차트번호 부여 & 전자차팅으로 업무효율성 증대

CRM

# 초진 상담! 놓치고 있진 않으신가요?



- 초진전화 하루 몇통인지조차 체크불가 : CTI 전화연동으로 초진 HP번호 확보
- 뒤늦게 확인하는 게시판 : 실시간 알림 → 초진 HP번호 확보 → 즉각적인 상담
- 상담내용 공유불가 : 상담이력 기능을 활용하여 병원내 실시간 공유가능

# 그물망 이탈환자 관리!



■ 문의후 미예약 환자 / 예약후 미내원 환자 / 내원후 미결제 환자

: 원클릭 리스트 확보 (키워드비용 절감★) → 이벤트 문자 → 재문의 유도

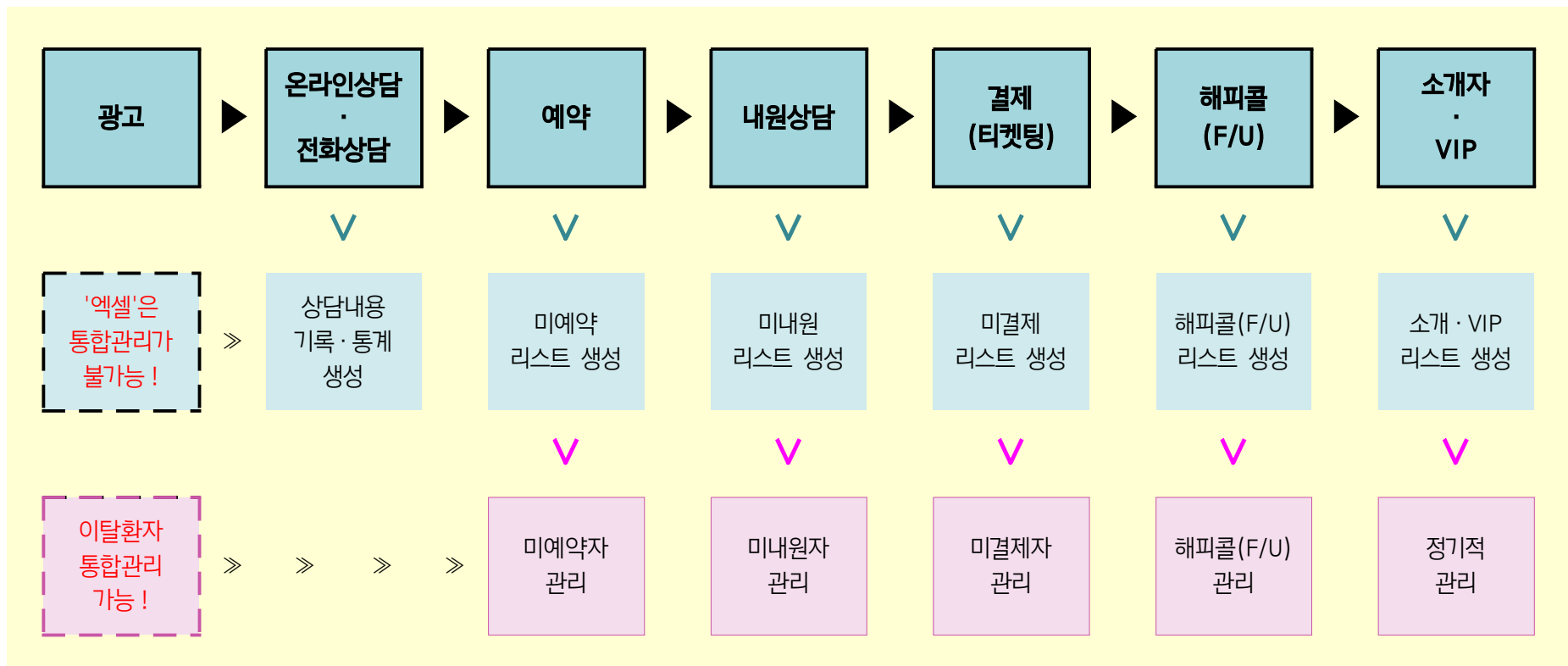
■ F/U : 환자별 F/U 날짜 자동알림 → 누락없는 F/U 관리

■ 해피콜 : 환자별 해피콜 날짜 자동알림 → 누락없는 해피콜 관리





# 비급여 CRM 이탈 포인트!



- 각단계 이탈관리 : 엑셀 또는 장부로 별도로 관리할 필요없음 → 통합관리 가능!
- 온라인상담 철저한 관리 : 전화 CTI 연동으로 한 건도 놓치지 않는 상담이력 관리!
- 온라인상담 DB 확보 : 값비싼 네이버 키워드 & 온라인 마케팅 비용절감 효과!★



# 상세검색 & 소개자관리 & VIP관리

다양한 조건으로 검색합니다. 닫기

생일검색 :  ~

나이검색 :  ~

내원검색 : 내원수

소개회수 :   성별 :

등록일 :  ~

차트NO :  ~

정렬순서 : 1차  2차

검색

- 소개VIP 검색 : ex. '3명 이상 소개자' 검색
- 매출VIP 검색 : ex. '누적금액 200만원 이상 결제'하신 분 검색
- 시술내용 검색 : ex. 특정기간 '보톡스 환자' 검색
- 나이별 & 성별 검색 : ex. '20대 + 여성' 등 원하는 조건 검색
- 내원횟수 검색 : ex. 3회이하 내원하신 분 검색
- 생일자 검색 : 원클릭 생일문자 발송

# 초진 분석 - 예약율 · 내원율 · 결제율 자동분석

이전달 이번달 다음달 2014-10-01 ~ 2014-10-31 전체 검색 문자 엑셀 환자DB 전체DB

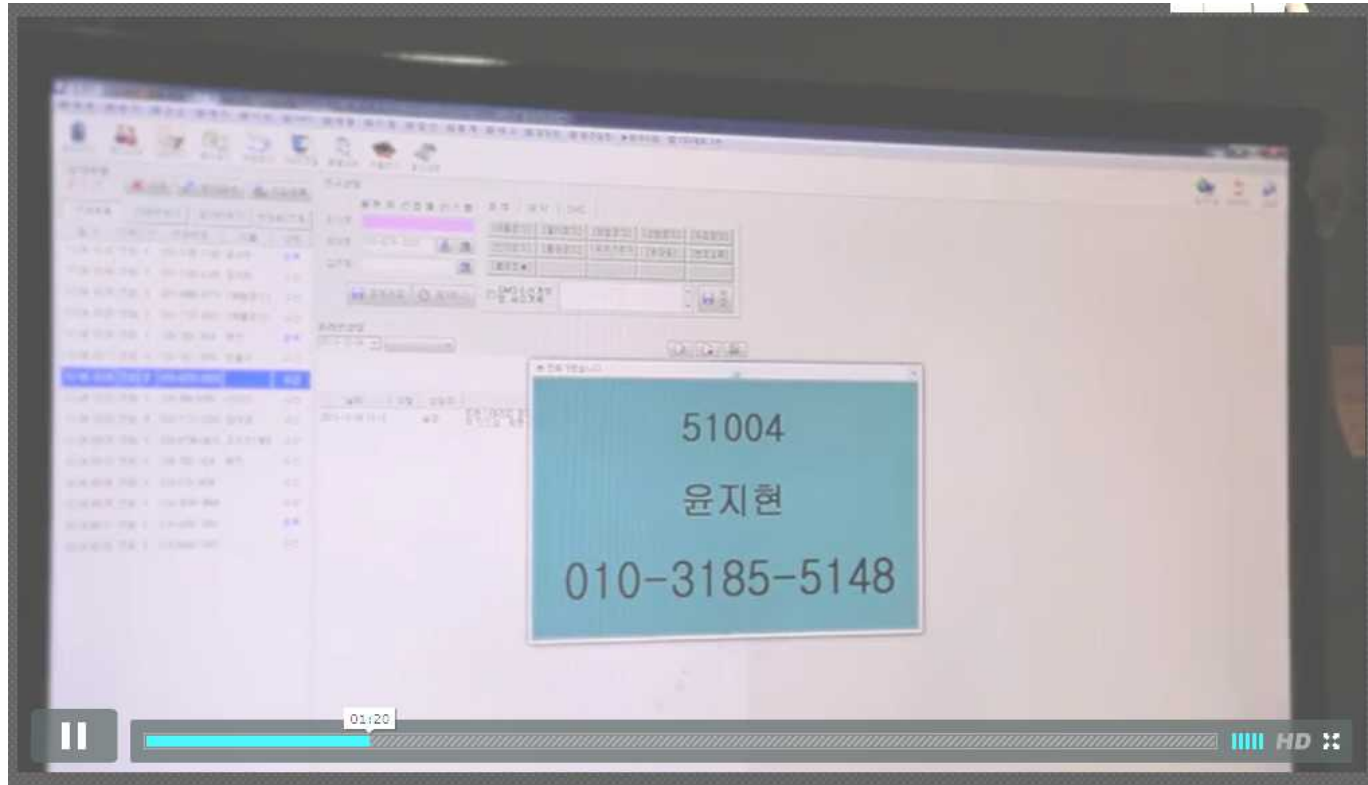
전체	등록일	차트NO	환자명	나이	성별	휴대폰	집번호	집주소	내원경로	진료정보	최초예약일시	내원	총진료비
<input type="checkbox"/>	2014-10-21	3561	김미정/방	37	여	010-9211-1710		영주시 문장동 205-7			2014-10-21 19:00	<input checked="" type="checkbox"/>	892,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-16	3556	박정미/문경/년	33	여	010-2282-8647		경북 문경시 교촌리 249			2014-10-16 16:30	<input checked="" type="checkbox"/>	817,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-01	3512	신태자	53	여	010-3538-9946	054-630-1684	영주시 휴천2동 현대아파트 104-803호			2014-10-01 13:30	<input checked="" type="checkbox"/>	787,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-21	3559	김은우/문경/년	35	여	010-9701-3128		문경을 하리 97-1 서울세차장			2014-10-21 13:00	<input checked="" type="checkbox"/>	760,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-23	3565	미인경/방	24	여	010-4599-1991		휴천2차현대@201/801			2014-10-23 13:00	<input checked="" type="checkbox"/>	518,500
<input type="checkbox"/>	2014-10-22	3563	유정숙	47	여	010-4911-9499		가흥동 주공@103/501			2014-10-22 15:30	<input checked="" type="checkbox"/>	469,500
<input type="checkbox"/>	2014-10-06	3518	미효영/방	40	여	010-3501-4213		영주시 가흥동 세영리헬 107-902호			2014-10-06 10:30	<input checked="" type="checkbox"/>	465,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-29	3577	정은지/방P	43	여	010-9226-9516					2014-10-29 16:30	<input checked="" type="checkbox"/>	460,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-16	3555	석선미/방	44	여	010-4526-1918		영주시 휴천1동 동산타운 105-801호			2014-10-16 16:00	<input checked="" type="checkbox"/>	447,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-14	3542	유현미/안동	44	여	010-3484-9450		경북 안동시 운안동 매트로 빌리지 1102호			2014-10-14 12:30	<input checked="" type="checkbox"/>	447,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-06	3523	백경란/방	33	여	010-9400-9582		영주시 휴천1동 석미아파트 101-604호			2014-10-06 18:30	<input checked="" type="checkbox"/>	447,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-22	3562	정영란/안동/년	65	여	011-437-5234	054-841-9090	경북 안동시 옥동 세영두레 103-1104호			2014-10-22 13:00	<input checked="" type="checkbox"/>	432,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-06	3517	윤미숙/방	46	여	010-5231-5032		영주시 상망동 583-3			2014-10-06 10:30	<input checked="" type="checkbox"/>	420,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-27	3570	양희원/방	46	여	010-8590-7674		가흥1동 세영리헬@ 107/1301			2014-10-27 16:30	<input checked="" type="checkbox"/>	417,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-30	3581	이정순/풍기/년	54	여	010-5051-9473	054-635-9473	영주시 풍기를 백2리 전구로 31번지			2014-10-30 13:30	<input checked="" type="checkbox"/>	407,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-29	3574	양순영/문경/년	37	여	010-7747-1177		경북 문경시 마성면 외마리 산 1-1번지 문:			2014-10-29 16:00	<input checked="" type="checkbox"/>	407,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-27	3569	최순임/문경/년	38	여	010-3554-8802		문경을교촌리 135-3 문희아파트 108호			2014-10-27 16:00	<input checked="" type="checkbox"/>	407,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-27	3568	이말복/방	51	여	010-9735-2561		영주시 휴천3동 개나리2차 508호			2014-10-27 15:30	<input checked="" type="checkbox"/>	407,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-15	3553	구자도/안동	40	여	010-3890-3970		경북 안동시 길안면 출효로 2266 대구경북			2014-10-16 21:00	<input checked="" type="checkbox"/>	407,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-15	3552	이은주/봉화	48	여	010-4805-8853		경북 봉화군 소천면 현동2리 707번지			2014-10-15 19:00	<input checked="" type="checkbox"/>	407,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-29	3572	김경석/김천	46	남	010-3816-8960		경북 김천시 신음동 1309 주공그린빌 202			2014-10-29 10:30	<input checked="" type="checkbox"/>	406,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-29	3573	이미영/안동	52	여	010-8884-0603		경북 안동시 상아동 283-1 한전아파트 10			2014-10-29 10:30	<input checked="" type="checkbox"/>	400,000
<input checked="" type="checkbox"/>	2014-10-07	3527	전경화/서울	40	여	010-2236-9475		서울 서초구 방배동 1007-4 2층			2014-10-07 21:00	<input checked="" type="checkbox"/>	400,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-21	3558	김인경/문경/년	42	여	010-4557-8864		문경을 하리 97-1 서울세차장			2014-10-21 12:30	<input checked="" type="checkbox"/>	387,500
<input type="checkbox"/>	2014-10-07	3529	변익림/방	26	여	010-8806-3739		영주시 가흥동 1819 투개더 매견카페			2014-10-07 19:30	<input checked="" type="checkbox"/>	275,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-07	3528	변현석/방	45	남	010-3576-4113		영주시 상망동 대영목재 3공장			2014-10-07 19:00	<input checked="" type="checkbox"/>	268,500
<input type="checkbox"/>	2014-10-01	3514	박대환/대구/년	14	남		053-270-7152	대구시 서구 내당4동 466-15			2014-10-01 16:00	<input checked="" type="checkbox"/>	210,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-30	3582	김희정	22	여	010-7200-0147					2014-10-30 15:30	<input checked="" type="checkbox"/>	14,000

문의 : 56건 43건 41건 12,652,000원

문의수:예약수(%)	예약수:내원수(%)	내원수:결제수(%)	문의수:결제수(%)	초진매출(%)	초진 인당진료비(초진매출÷결제수)	재진매출(%)	총 매출(초진매출+재진매출)
56건:43건(77%)	43건:41건(95%)	41건:35건(85%)	56건:35건(62%)	12,652,000원(33%)	12,652,000원 ÷ 35건 = 361,486원	25,926,500원(67%)	38,578,500원

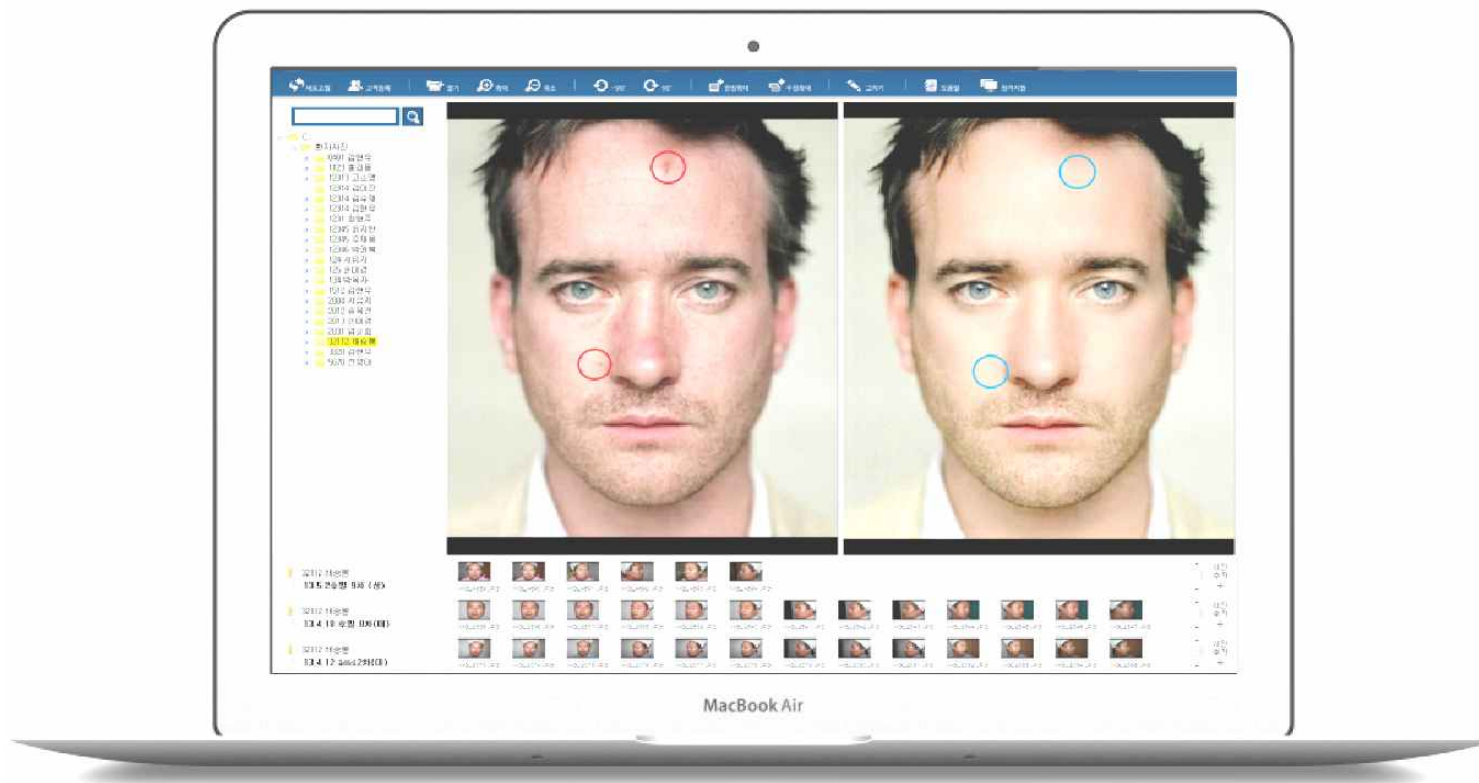
CRM

## 강력한 부가기능 ① 전화연동 CTI



- 타사CRM KT전화만 연동됨 : 일반전화 & 인터넷전화 관계없이 PC와 연동가능
- 재진 환자 : 전화벨과 동시에 환자정보가 모니터에 자동으로 팝업
- 초진 환자 : HP번호 확보 (키워드비용 절감★) → 이벤트 문자 → 재문의 유도

# 강력한 부가기능 ② 전후 사진비교



- 환자별 사진관리 / 환자검색 / 두장비교·확대 / 펜그리기 / 듀얼모니터 지원
- 컴퓨터 폴더내 기존 사진을 그대로 활용 / 고용량 사진도 빠르게 전송
- 드래그 & 드랍 쉬운 사용법



# 강력한 부가기능 ③ 재고관리

재고현황	상품명	재고수량
	당귀수산	0
	더마블레미쉬밤	1
	아세톤	2
	팩(금은화)	5
	매선(가시7)	7
	윤곽약침(광대)	7
	브루징크림	8
	크림통	10
	팩(미백)	10
	매선(31-30)	11
	매선(가시23-60)	12
	팩(여드름)	13
	페이스밴드	13
	자운고	18
	매선(29-60)	20
	AMTSLI들	21
	매선(29-40)	22
	팩(쿨링)	25
	PDRN(0.5cc)	27
	붓기탕	29
	아이스팩(부직포)	30
	매선(31-25)	34
	EGF감초펩타이드	35
	매선(27-50)	38

## ■ 자동 재고관리

: 제품 판매될 때마다 자동 재고파악  
(편의점 POS시스템 기반)

## ■ 재고알림창 (정해진 시각)

: 필요한 재고물품을 정해놓은 시간에 알려줌



# 병원천사 CRM 만의 장점

- 병원 실무자가 직접 개발에 참여 : 다양한 병원환경에 최적화
- ALL-in-ONE 프로그램 : 병원관리에 필요한 모든 기능이 탑재 (지출·재고 등)
- 한 눈에 보이는 심플한 예약판 & 쉬운 문자발송
- 예약 후 미내원 환자 관리 : 원클릭 리스트 확보 → 예약부도 관리
- F/U & 해피콜 : 누락없는 환자관리
- 문의 후 미예약 환자 관리 : 리스트 확보 (키워드비용 절감★) → 이벤트 문자
- 시술환자 검색 : 특정기간 시술받은 환자검색 → 주기적으로 SMS 발송 가능
- 전화연동 KT·SK·LG 직접연계 : 기존 전화시스템 변경없이 구축이 가능
- 환자 사진관리 : 검색·사진비교·확대축소·펜그리기·듀얼모니터 지원
- 재고 관리 : 화장품·보톡스·필러·리프팅실 등 실시간 재고관리 가능



어떤 차트를 사용하더라도 **괜찮습니다!**

사용중인 전자차트는 그대로  
**CRM만 + 플러스 하세요!**



■ 전자차트만으로는 철저한 환자관리가 불가능! (ex. 의사랑·메디차트)

- ① 기존 전자차트와 병용하여 사용하도록 기획
- ② 기존 전자차트는 보험청구 + 처방전발행 두가지 용도로만 사용
- ③ 그외 모든 기능은 병원천사CRM에서 활용



# 병원CRM 업무도

병원천사CRM 김현우 원장  
010-5167-9899  
www.y-soft.kr



# 병원천사

## 원장

- 라포형성을 위한 환자와 대화내용  
→ 대화내용 기록 & 공유 가능
- 진료·처방
- VIP·소개환자 관리
- 마케팅회의·이벤트·프로모션 기획
- 새로운 진료과목 도입·교육
- 경영·재무·직원채용

## 경영·마케팅 CRM

- 홈페이지·랜딩페이지·키워드·바이럴 기획·관리  
→ 홈페이지 유입수 대비 문의전환비율 분석가능★
- 마케팅회의·이벤트·프로모션 기획  
→ 다양한 조건으로 환자검색 문자발송 가능★
- 전화상담 후 예약하지 않은 잠재고객 DB확보  
→ 자동수집 & 다시 마케팅 가능★
- 소개자, VIP 관리 → 가능
- 각종 통계분석 → 가능
- 병원소식지·홍보물 MMS제작  
→ 사진문자 MMS발송 가능
- 블로거·체험단 관리  
→ 비포-에프터 사진관리 / 후기관리

## 초진 CRM

- 초진 온라인상담 (전화·홈피·문자)  
→ 번호확보 & 문의유형분류 → 다시 마케팅 가능★
- 초진 예약관리  
→ 예약취소자·예약부도자 효율적 관리가능★
- 초진 내원상담  
→ 내원상담 후 미티켓팅 환자 관리가능★
- 초진 부재콜·주말콜·휴일콜 수집  
→ 누락없는 온라인상담 관리가능★

## 재진 CRM

- 재진 예약 후 미내원 환자관리  
→ 재진예약 이달방지 가능★  
→ 특정기간 미내원 환자관리 가능★
- 비급여 시술환자 F/U (피부과)  
→ 누락없는 관리 가능★
- 비포-에프터 환자사진 정리  
→ 효율적인 정리 & 불러오기 가능

## 데스크 CRM

- 익일 예약환자 문자발송  
→ 원클릭 문자발송 가능★
- 환자와 전화통화 내용 (문의, 컴플레인)  
→ 전화통화 내용기록 & 공유 가능★
- 미수관리  
→ 누락없는 미수관리 가능★
- 검사실 운용  
→ 각종 검사결과지 효율적인 관리 가능
- 일일결산 (매출 & 지출)  
→ 실시간 집계 가능, 히든기능有
- 각종물품 재고파악 및 주문  
→ 실시간 재고관리 & 알림기능 가능

## 관리실 CRM

- 라포형성을 위한 환자와 대화내용  
→ 대화내용 기록 & 공유 가능

# 병원천사 CRM FAQ에서 확인하세요~

## Q1 누가 만들었나요?

- ▶ 로컬에서 현재 진료중인 원장이 직접 기획하고 개발업체와 공동투자하여 만들었습니다.  
개발기간은 2년, 개발비용은 대략 1억원 가량 소요되었습니다.

## Q2 어떤 진료과목 병원에서 사용하면 좋은가요?

- ▶ 성형외과 • 피부과 • 치과 • 특화한의원 • 척추수술병원 등  
비급여 진료의 비중이 높고 마케팅을 꾸준히 진행하는 병의원에  
최적화되어 있습니다.

## Q3 전자차트랑 다른가요?

- ▶ 전자차트는 차팅 • 보험청구 • 진단서발급 등  
진료업무에만 초점이 있는 프로그램이지만  
병원천사 CRM은 콜센터관리 • 상담관리 • 예약관리 뿐만아니라  
병원의 재무까지 관리할 수 있는 토탈 ERP 솔루션입니다.

## Q4 병원천사 CRM의 최대강점은 무엇인가요?

- ▶ 실제로 병원에서 진료를 하고 있는 원장이 직접 기획하였으므로  
병원에 꼭 필요한 기능만 모았습니다.  
또한 POS를 기반으로 하여 他 프로그램에서 잘 다루지 못하는  
콜센터기능 • 상담이력기능 • 발신자표시기능 • 지출기능 • 재고기능  
등을 넣어 병원 내부직원들이 효율적으로 일할 수 있도록  
만들었습니다.

## Q5 설치구축 & 교육은 원격으로 해주나요?

- ▶ 로컬병원에 병원천사 CRM을 최적화시키기 위해서  
현장설치 • 현장교육을 원칙으로 진행합니다.  
부족한 부분은 매뉴얼을 이용하여 교육이 가능합니다.

## Q6 병원천사 CRM 도입 비용은 어떻게 되나요?

- ▶ 기본사용료는 PC 5대까지 월10만원(부가세별도)이며,  
추가 PC 1대당 매월 2만원(부가세별도)의 유지비용을 납부합니다.  
만약 원장실 • 상담실 • 데스크 • 기타장소 등 평균 5대의 PC를  
사용한다면, 월10만원(부가세별도)의 비용이 발생합니다.  
현장 구축비용 & 교육비용은 병원의 규모나 상황에 따라서  
차이가 있으므로 유선으로 문의바랍니다.

## Q7 AS는 누가해주나요?

- ▶ 개발업체인 엔젤소프트(1688-7097)에서 AS를 담당합니다.

## Q8 데모를 받아보려면 어떻게 해야하나요?

- ▶ Y소프트 홈페이지에 데모신청 글을 남겨주세요~ [www.y-soft.kr](http://www.y-soft.kr)  
김현우 원장에게 연락을 주셔도 됩니다. 010-5167-9899

## Q9 병원전문 CRM 교육도 진행하나요?

- ▶ 네~ 진행합니다. 기존 CRM 교육과의 차이를 느껴보세요!  
김현우 원장에게 연락주세요~ 010-5167-9899

# 주요화면 소개 ① 원장별·시술별 예약보기

2016-01-12 화요일												
2016-01-12												
번호	예약시간	공지	상담	방방콜	Dr. 방정민	피부	비만+피부	Dr. 김현우	안김블	★부도/취소	☆보류	
1	오전 09:00	0건 ■0건 □0건	0건 ■0건 □0건	16건 ■0건 □16건	22건 ■1건 □11건	0건 ■0건 □0건	0건 ■0건 □0건	16건 ■10건 □6건	26건 ■0건 □26건	5건 ■0건 □5건	0건 ■0건 □0건	
2	오전 09:30											
3					백재순/방 2568 방/인/연장요요					이영미/영주 4173 김/인		
4	오전 10:00				이상미/방 3374 방/인/체							
5					박성숙/방 4157 방/인/체							
6					송민영/방 4191 방/인/체/900.7			김효영 2629 김/인/체				
7	오전 10:30							조민선★가/매천 4085 김/인/체				
8								류경희 1752 김/인/체				
9					박원희★/매천/방 4097 방/인/체/450.7					윤미숙/방 3517 방/인/연장요요		
10	오전 11:00				박원순★/매천/방 4096 방/인/체/농5.7					이동희님자녀분 13살/키147/체중35/김 원장님		
11	오전 11:30											
12	오후 12:00							강은미/대구 115 김/인/체		문현실/방 3691 방/인/동충환수령(예 정)		
13	오후 12:30											
14	오후 01:00				안영희★/청송/방 4263 방/인			박성희/영주 2537 김/인/GPT				
15					최지민★/봉화/방 4327 방/인			손현영 2637 김/인/체		안진선/충천 3063 김/인/체		
16	오후 01:30				윤외숙★/매천/방 4328 키s							
17	오후 02:00											
18	오후 02:30											
19	오후 03:00											
20	오후 03:30											
21					배소현/방 3902 방/인/체/농6			권복희 2990 김/인/체				
22	오후 04:00				황영선★/매천/방 4256 방/인/체/농6			김희정/부석 2676 김/인/체				

# 주요화면 소개 ② 원클릭 문자창 (약도발송 가능)

SMS전송

문자전송  
0 / 90

단문문자

MMS전송(건당 180원)

**이미지추가**

예약 전송  
2015년 6월 16일 화요일

발신번호  
054-631-8575

문자전송하기

잔액 : 62,585원  
SMS : 약 3681건 (17원/건)  
LMS : 약 625건 (100원/건)  
MMS : 약 347건 (180원/건)

문의 (엠소프트)  
031-906-6102

총 [11]건

받는사람  
휴대폰 010-7566-3345  
성명 김다솜★

문자내용선택  
일반문자 | 예약문자 | 송장문자 | 탕전문자

이동 | 이동

문자내용설정  
0 / 90

특수문자  
이름(성+이름)  
ex) 10byte : 5글자 소요  
예약일시(요일)  
ex) 19byte : 10글자 소요  
택배사  
ex) 14byte : 7글자 소요  
문송장  
ex) 20byte 10글자 소요  
탕전진행상태  
ex) 4byte 2글자 소요

특수문자를 사용할 경우  
차환문자의 길이 차이가 발생  
되므로, 반드시 20byte를  
여유로 남겨놔야 합니다.  
잘못하면 문자발송 실패되거나  
LMS로 전송됩니다.

[K한의원]  
다이어트한방성형  
진료안내(클릭해)  
http://blog.naver.cc

[K한의원]  
한방피부한방성형  
진료안내(클릭해)  
http://blog.naver.cc

[K한의원]  
경북 영주시 휴천  
동 516-1 동무빌딩  
4층 K한의원  
(남부육거리 농협  
4층)

[K한의원]  
▶내일예약  
변동있을시  
미리전화주세요♪

[K한의원]  
▶내일예약  
(내원 또는 전화상  
답)  
변동있을시  
미리전화주세요♪

[K한의원]  
▶내일예약  
(내원 또는 전화상  
답)  
변동있을시  
미리전화주세요♪

[K의원장]저장곡♡  
테스트용 한약  
복용후  
60분뒤반응  
답문자주세요해

[K의원장]저장곡♡  
테스트용 농축환  
복용후  
2-3시간후반응  
답문자주세요해

▶K한의원계좌해  
우리은행[김현우]  
126-581122-12-00  
●●만원입니다♪

[K한의원]  
▶한약(환약)준비  
해  
되었습니다♪  
입금확인후  
배송예정입니다♪

[K한의원]  
▶내일은 위장수축P  
시작입니다♪  
힘내세요!♡

[K한의원]  
▶입금확인해  
부탁드립니다♪

# Thank You



## 김현우 원장

現) Y소프트 대표

병원 CRM 프로그램 개발

병원 CTI 콜센터 프로그램 개발

병원 사진비교 프로그램 개발

現) 한의사 / K한의원 원장

現) 허그맘 강동점 공동대표

前) 규림한의원 강남점 원장

**NAVER**

**병원천사**

데모신청 | 커스터마이징 | 제휴문의

**010.5167.9899**