

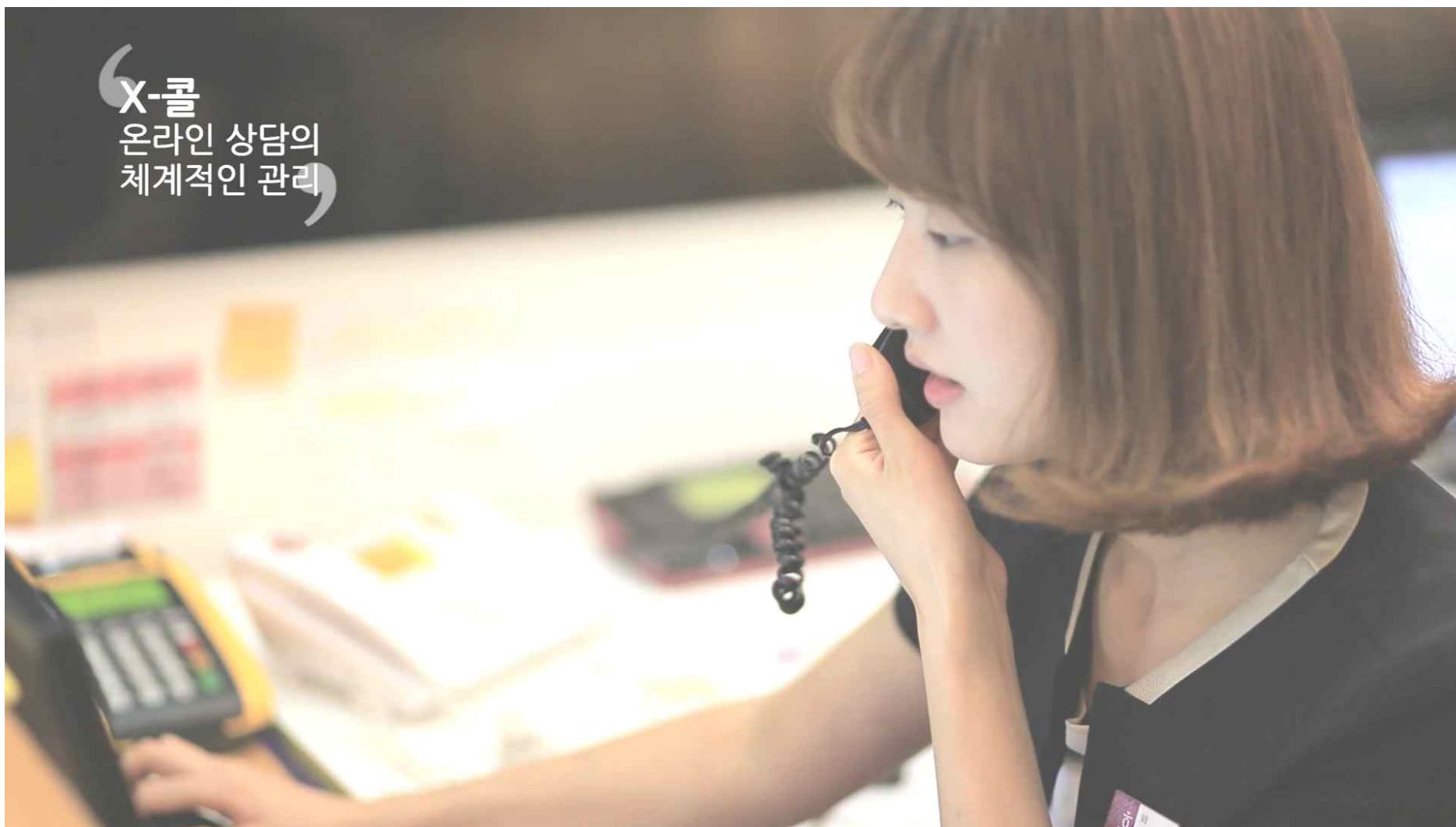
XCALL  
X-콜

콜 마케팅

&

페이스북 마케팅

“X-콜  
온라인 상담의  
체계적인 관리”



## 네이버 광고와 페이스북 광고의 차이



facebook.

**컨텐츠 노출방식 : 키워드 검색**

- 어떤 키워드로 검색할 지 모름
- 같은 키워드도 검색의도 모름
- 불특정 다수를 대상으로 광고
- 비용 많이 소요됨
- 시간 많이 소요됨

**컨텐츠 노출방식 : 강제노출**

- 정확한 타켓에게 광고
- 비용 적게 소요됨
- 시간 적게 소요됨



# 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
뽀뽀성형외과 강남점	뽀뽀성형·리프팅	서울 서초구 서초동 1303-38 서초빌딩 4,5,6층
뽀뽀의원 신논현	뽀뽀성형	서울 강남구 강남대로 468 총림빌딩7층
모즈클리닉 청담	울쎄라·뽀뽀성형	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·뽀뽀성형	서울 강남구 광평로 281 노틸러스호성빌딩 2층
HS클리닉 논현	레이저·뽀뽀성형	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·뽀뽀·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·뽀뽀성형	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
세종맘한의원	여성·소아·미용	세종 아름동 산40 해피라움 4동 403호 세종맘한의원
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

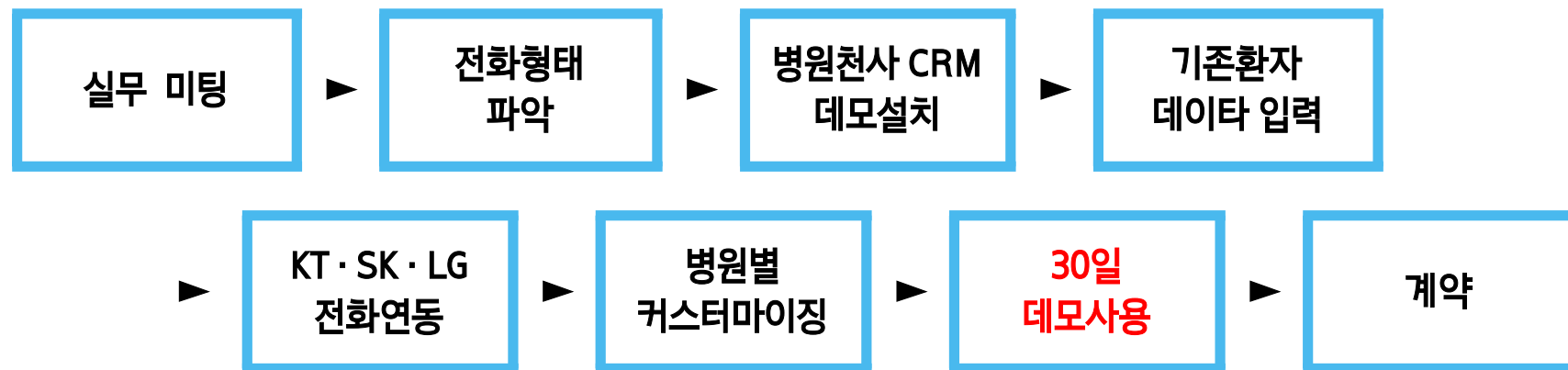
## X-콜 환자 데이터 안전하게 보관!

■ 병원 외부에 서버를 둔다? *NO!*

→ 병원 내부에 서버를 두는 방식 채택! (로컬서버 방식)

일반적인 보험 전자차트 서버와 같은 방식이며, 보안상 가장 안전!

## X-콜 도입 프로세스



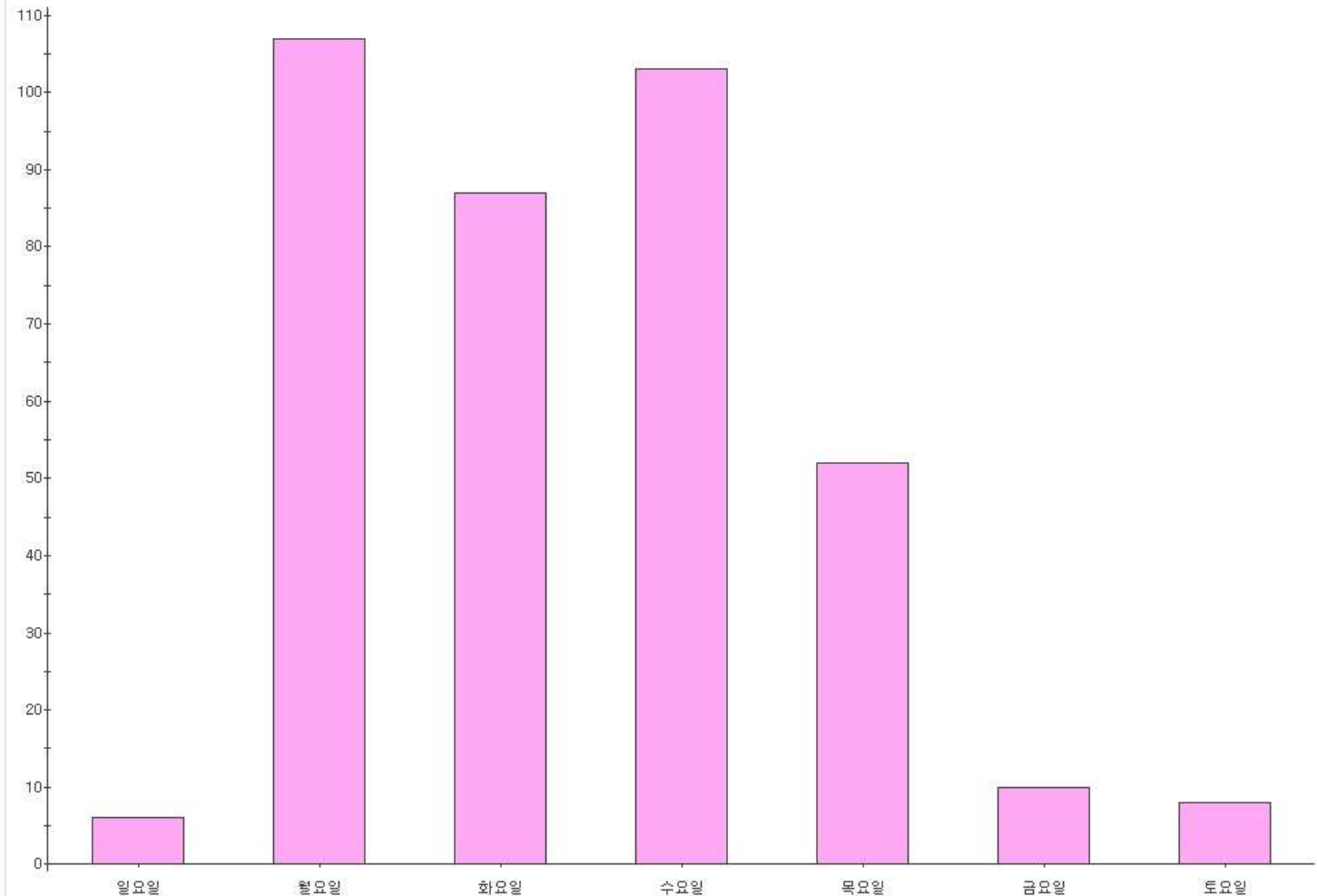


# 요일별 전화량 분석! 휴일콜도 캐치!

금월 | 2014-10-01 | 2014-10-28 | 검색

요일별 분석 | 시간대별 분석

요일	통화건
일요일	6
월요일	107
화요일	87
수요일	103
목요일	52
금요일	10
토요일	8
합계	373



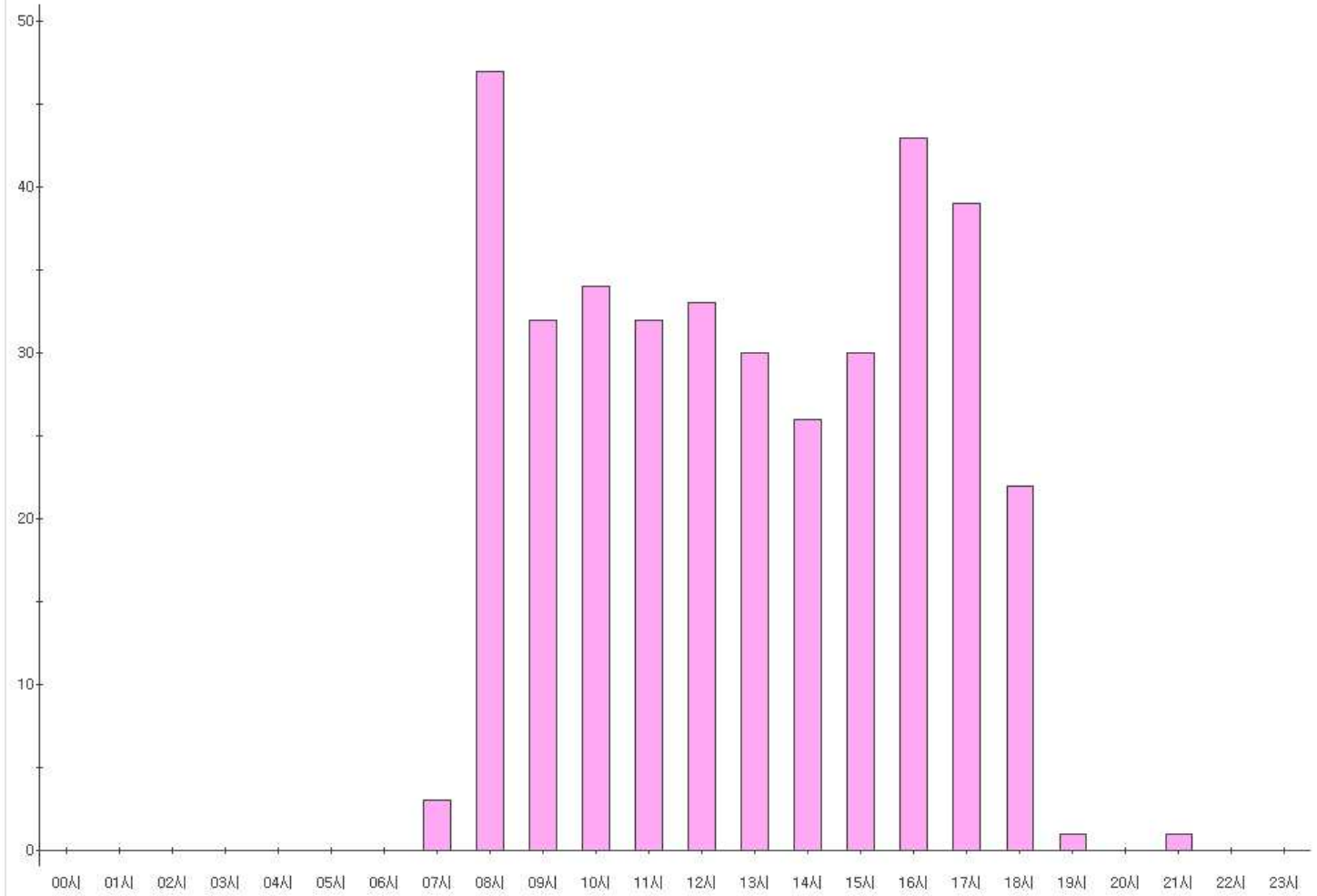


# 시간대별 전화량 분석!

금월 2014-10-01 수요일 ~ 2014-10-28 화요일 검색

요일별분석 시간대별분석

시 간	통화건
00시	0
01시	0
02시	0
03시	0
04시	0
05시	0
06시	0
07시	3
08시	47
09시	32
10시	34
11시	32
12시	33
13시	30
14시	26
15시	30
16시	43
17시	39
18시	22
19시	1
20시	0
21시	1
22시	0
23시	0
합 계	373







# ① 신규전화 → DB 저장후 FACEBOOK 마케팅!

병원관리 환자검색 상담관리 예약보기 처방관리 SMS전송 매뉴얼의 자습관리 결산내역

문의현황 문의: 54 삭제 환자검색 직접등록

전체목록 전화만보기 문자만보기 부재중(전체)

일시	구분	CH	전화번호	이름	상태
05-27 21:23	전화	1	010-5678-6218	[신규전화]	수신
05-27 20:48	전화	1	02-1599-5000	우리은행AF	수신
05-27 19:34	전화	1	010-4759-2135	박진영/통	중복
05-27 19:27	전화	1	010-6720-8011	김선주/구C	수신
05-27 19:26	전화	1	010-4880-9396	박시은	수신
05-27 18:58	전화	1	010-4759-2135	박진영/통	수신
05-27 18:57	전화	1	010-4937-5148	안혜경/방	중복
05-27 18:48	문자	1	010-8703-6783	박지현/방	완료
05-27 18:43	문자	1	010-4937-5148	안혜경/방	완료
05-27 18:22	전화	1	010-9611-6301	김은주	수신
05-27 18:20	문자	1	010-3913-5355	이재순★가	완료
05-27 18:14	전화	1	010-9287-0529	이해진3884	수신
05-27 18:03	전화	1	02-1588-5935		수신
05-27 17:48	전화	1	010-6797-5749	김경진	수신
05-27 17:41	전화	1	010-9636-5448	이현주/방	완료
05-27 17:32	전화	1	010-8274-8090	CJ현대백화	수신
05-27 17:23	전화	1	010-4316-7774	[통중문의]	수신
05-27 17:09	전화	1	010-6324-4155	김점순/방	수신
05-27 16:48	문자	1	010-2248-2204	김지안/방	완료
05-27 16:21	전화	1	010-3522-7751	송정경/방	수신
05-27 16:11	전화	1	054-822-0140	[업체]전화	수신
05-27 16:07	전화	1	02-1644-8550	[업체]K소:	중복
05-27 15:22	전화	1	010-4473-0545	우애순	중복
05-27 15:21	전화	1	010-4473-0545	우애순	수신
05-27 14:48	전화	1	02-1644-8550	[업체]K소:	수신
05-27 14:14	문자	1	010-6337-7562	김명숙/방	완료
05-27 13:53	전화	1	054-632-9660	[업체]태승	수신
05-27 13:45	문자	1	010-2635-4701	이애정/방	완료
05-27 13:11	전화	1	010-9226-9516	정은지/방F	중복
05-27 13:10	전화	1	054-635-0192	[비만문의]	수신

신규상담 환자 업체 스펀 문의 예약 SMS

환자명: [신규전화] [비만문의] [피부문의] [공진단] [통중문의] [기타문의]

휴대폰: 010-5678-6218

집전화:

정보저장 예약하기 SMS수신 거부 및 사유기록 저장

온라인상담 2015-05-27

날짜 유형 상담자

전화왔습니다.

[신규전화]  
010-5678-6218

v1.7 | NUM | INS | 결산: 2015-05-27 07시 00분 ~ 2015-05-28 07시 00분 | ID: 원장실1 | 정상로그인 [본사:1688-7097]

# X-콜 ② 기존전화 → 환자정보 자동팝업!

병원관리
환자검색
상담관리
예약보기
차량관리
SMS전송
매출내역
지출내역
결산내역

원격지원
유저전환
도움말

**문의현황**  
문의 : 41

☒ 삭제    환자검색    직접등록

전체목록    전화만보기    문자만보기    부재중(전체)

일시	구분	CH	전화번호	이름	상태
05-06 19:16	전화	1	010-5167-9899	김현우	중복
05-06 19:00	문자	1	010-2362-6099	오승현	완료
05-06 18:52	전화	1	010-8856-9542	이현숙	수신
05-06 18:49	전화	1	010-9366-3343	임구자(김B	수신
05-06 18:45	전화	1	019-519-7833	박양현	수신
05-06 18:38	전화	1	010-3861-5528	전은진	수신
05-06 18:21	전화	1	010-6797-5749	김경진	수신
05-06 18:08	전화	1	010-4880-8136	배진주	완료
05-06 17:58	전화	1	010-7448-0542	[비만문의]	수신
05-06 17:45	전화	1	010-4133-3400	[비만문의]	수신
05-06 17:44	전화	1	010-5046-8731	유은숙	수신
05-06 17:20	전화	1	010-3355-7030	남영미	수신
05-06 17:19	전화	1	010-5031-7911	이은경	수신
05-06 17:17	전화	1	010-4142-5470	김정호	완료
05-06 17:02	전화	1	010-5017-9599	김윤희	수신
05-06 16:16	전화	1	010-5309-2058	[비만문의]	수신
05-06 16:15	전화	1	010-3505-5304	김미란	수신
05-06 15:58	전화	1	010-5238-8979	김희준(방)	수신
05-06 15:56	전화	1	010-2060-4321	김송현	수신
05-06 15:50	전화	1	010-9104-5988	권순예	수신
05-06 15:48	전화	1	010-2802-8074	이민순	수신
05-06 15:32	전화	1	010-2277-1100	장수호	수신
05-06 14:59	전화	1	010-5050-0125	이옥례(비)	수신
05-06 14:46	전화	1	010-8574-4150	이재경	수신
05-06 14:21	전화	1	017-291-6778	안철준	수신
05-06 14:18	전화	1	010-6275-4443	심은숙	중복
05-06 14:17	전화	1	010-6275-4443	심은숙	완료
05-06 14:15	전화	1	010-4528-5431	신경섭	완료
05-06 14:12	전화	1	010-5521-3200	[비만문의]	수신
05-06 13:30	전화	1	010-5425-1031	김현호	수신
05-06 13:15	전화	1	010-8798-8658	구도원(방)	수신

**환자정보**

환자명 오승현    이    차트번호 3044    진료 소개 예약 처방 SMS

휴대폰 010-2362-6099    생년월일 양 03-14    21    진료일 진료내역 결제금액 현금 카드 통장입금 장기미수

입전화 미수금 0    14/04/29 비만재진 0 0 0 0 0

주소 영주시 영주동 484-1 그린파크 101호    14/04/23 비만재진 0 0 0 0 0

14/04/15 비만재진 0 0 0 0 0

14/04/09 비만재진, 비만1개월, 클린 380,000 380,000 0 0 0

진료정보 14/03/26 비만재진 0 0 0 0 0

14/03/26 [분납] 20,000 20,000 0 0 0

특이사항 14/03/19 비만재진 0 0 0 0 0

환자수정    예약하기    스케줄    처방집수

**내원상담**

2014-05-06    06    06

986    김현우    010-5167-9899

날짜	유형	자	상담자	상담내용
2014-02-26 19:49		김 / 4-6 / 57.5 / -0.1 / 지금까지 체지방만 감량 / 몸 가벼움 / 운동여건이 안됨★ / 다음주는 행사도 → 유지목표 / 한약상담		
		김 / 3-6 / 57.6 / -0.4 / 총 5.1 감량 / 회식은 없었음 / 점심 요점은 잘 안먹음 → 어지럽지X / 요점은 못했음 / 한약상담		
		김 / 2-6 / 58.0 / -0.7 / 총 4.7 감량 / 허벅지가 고민임 / 가끔 땀기는 음식이 있음 / 회식이 있음		
		김 / 1-6 / 58.7 / 0.0 / 총 4.0 감량 / 내일 회식이 있음 / 주말에 위속소 다시 진행하고, 월요일 내원		
		김 / 6-6 / 59.7 / -0.3 / 총 4.0 감량 / 내일 회식 / 금토일 위속소 진행하고, 월요일 내원 / 400 10도 드림 / 한약연장		
		김 / 5-6 / 59.0 / -0.3 / 근육상승, 지방감소 / 총 3.7 감량 / 새로 받은 한약 불편한 점 없었음 / 월요일 오시면 연장상담		
		김 / 4-6 / 59.3 / -0.9 / 체지방만 내려가고 있음 / 속도통을 / 어지러움 → 여전히 있음, 비타민을 더 잘 복용할 것		
		김 / 3-6 / 60.2 / -0.9 / 한약 불편한 점 없음 / 입마를 약간 있음 / 어지러움 → 비타민 하루 2회 / 한약상담		
		방 / 카복시 문의		
		김 / 2-6 / 61.1 / -1.6 / 칼로리 설명드림		
		김 / 근육량이 낮아서 한달에 4kg 말씀드림 / 운동하면 5kg 가능함		
		김 / 1-6 / 62.7 / 테스트400 = 두통, 메스꺼움, 목부턴		

v1.4    NUM    INS    결산 : 2014-05-06 07시 00분 ~ 2014-05-07 07시 00분    ID : wl    정상로그인 [본사:1688-7097]




# ④ 원클릭 문자창 → 약도발송! 상담내용 요약발송!

**문자전송**  
0 / 90

단문문자

MMS전송(건당 180원)



이미지추가

예약 전송

2015년 6월 16일 화요일

시 분

발신번호  
054-631-8575

**문자전송하기**

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

**문의 (웹소프트)**  
031-906-6102

출전하기    조회

**받는사람**

휴대폰    성명  
010-7566-3345    김다솜★

**문자내용선택**

일반문자    예약문자    송장문자    탕전문자    이동    이동

[K한의원] 다이어트 한방성형 진료안내(클릭) http://blog.naver.cc	[K한의원] 한방피부한방성형 진료안내(클릭) http://blog.naver.cc	[K한의원] 경북 영주시 휴천 4동 516-1 우발딩 4층 K한의원 (만부곡거리 농협 4층)
[K한의원] 당일 예약 (내원 또는 전화상담) 변동있을시 미리전화주세요♪	[K한의원] 당일 예약 (내원 또는 전화상담) 변동있을시 미리전화주세요♪	[K한의원] 당일 예약 (내원 또는 전화상담) 변동있을시 미리전화주세요♪
[K원장] 저장곳♡ 테스트용 한약 복용후 60분뒤반응 답변자주세요	[K원장] 저장곳♡ 테스트용 농축한 복용후 2-3시간후반응 답변자주세요	[K한의원] 계좌번호 우리은행 [김현우] 126-581122-12-00 ●●만원입니다♪
[K한의원] 한약(환약)준비 되었습니다♪ 입금확인후 배송예정입니다♪	[K한의원] 내일은 워장수축P 시작입니다♪ 힘내세요!♡	[K한의원] 입금금확인 후 부탁드립니다♪

**문자내용설정**

0 / 90

특수문자

이름(성+이름)  
ex) 10byte : 5글자 소요

예약일시(요일)  
ex) 19byte : 10글자 소요

택배사  
ex) 14byte : 7글자 소요

운송장  
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.



# ⑤ 초진유입 분석! 문의 대비 예약율 분석!

병원 환자 상담 예약 처방 SMS 대출 지출 결산 통계 재고 알림장 환경설정 원격지원 CID재로그인

병원관리 환자검색 상담관리 예약보기 처방관리 SMS전송 대출내역 지출관리 결산내역 원격지원 유저전환 도움말

이전달 이달 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 문정동 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 세영리빌 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 세영리빌@ 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 풍기읍 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 외머리 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 문화아파트 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 송효로 2266 대구경북			2014-10-16 21:00	<input checked="" type="checkbox"/>	407,000
<input type="checkbox"/>	2014-10-15	3552	미은주/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 상마동 283-1 한전아파트 10			2014-10-29 10:30	<input checked="" type="checkbox"/>	400,000
<input checked="" type="checkbox"/>	2014-10-07	3527	진경화/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 투게더 매연카페			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 대영복재 3공장			2014-10-07 19:00	<input checked="" type="checkbox"/>	268,500
<input type="checkbox"/>	2014-10-01	3514	박대원/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

v1.7 | NUM | INS | CID 시스템 연결 완료!! | 결산 : 2014-11-27 07시 00분 ~ 2014-11-28 07시 00분 | ID : wl | 정상로그인 [본사:1688-7097]

# X-콜 ⑥ 마케팅 효율성 분석 & 농천 DB 페이스북 노출!





# 전화 & 카톡상담 매뉴얼 코칭교육! (별도 교육상품)

## 병원 인콜

★ 통화연결시 ⇨ 전화상담에서는 첫 방문상담 예약으로 이어질 수 있도록 하는 것이 목표!

- ① “아름다워주세요~ OO병원 상담원 O,O,O입니다. 무엇을 도와드릴까요?”
- ② 환자가 다짜고짜 질문을 하더라도 아래와 같이 진행하여 대화 주도권을 잡아야 함.
- ③ “네~ 그 부분이 가장 궁금하시군요~ 제가 몇가지만 여쭙보고 궁금하신 부분과 함께 가격까지 함께 안내해드려도 괜찮으실까요?”
- ④ 현재 OO상태가 어떠신가요? (주소증)
- ⑤ [질환] 그렇게 된지가 얼마나 되셨나요? (발병기간)  
[미용] 다른 곳에서 상담을 받아본 경험이 있으신가요? (상담경험)
- ⑥ 다른 곳 치료(시술) 받아본 적 있으신가요? (치료 또는 시술경험)
- ⑦-1 치료경험 없는 경우 - 치료법+치료프로그램 / 기간 / 효과 / 1회당치료비용 안내  
- 몇회시술받아야 하는지 문의할 경우,  
환자분 상태에 따라 다음을 강조하고 내원검사 및 원장상담으로 유도
- ⑦-2 동종업체 치료경험 있는 경우 - 어떤 치료를 받았는지, 효과는 봤는지, 비용은 얼마였는지  
- 동종업체 치료법 한계점을 언급하고(선택), 우리 병원의 장점 및 차이점을 설명 (필수)
- ⑦-3 타업계 치료경험 있는 경우 - 어떤 치료를 받았는지, 효과는 봤는지, 비용은 얼마였는지  
- 타병원 치료법 한계점을 언급하고(선택), 우리병원의 장점 및 차이점을 설명 (필수)

## 아웃콜 (업무폰 사용)

## 미리 SMS발송 (명함 이미지 포함)

## 병원천사 상담관리 DB 직접등록

통화 연결시 멘트 ⇨ “안녕하세요~ OO병원 상담원 O,O,O입니다~  
●●●님 지금 혹시 통화 잠깐 괜찮으신가요?~”

- 1차시도 ⇨ 부재시 ⇨ 30여분 후 해피콜 SMS ⇨ 블로그 URL 발송 ⇨ 병원천사에서 아웃콜 예약
- 2차시도 ⇨ 부재시 ⇨ 2-3시간 후 해피콜 SMS ⇨ 병원천사에서 아웃콜 예약
- 3차시도 ⇨ 부재시 ⇨ 1일 후 해피콜 SMS ⇨ 병원천사에서 아웃콜 예약
- 4차시도 ⇨ 부재시 ⇨ 정가소식 & 할인이벤트 연락드리겠다는 SMS 발송

★ 내원상담 예약을 희망할 경우

- ① 예약자이름 / 상담내용 / 예약일시 / 찾아오는법  
⇨ 정리해서 구두로 안내하고, SMS를 따로 드리겠다고 안내한다.
- ② 예약일시 / 찾아오는방법 / 상담사이름 ⇨ SMS발송

or

★ 내원상담 예약을 희망하지 않을 경우 (망설임이 느껴질 경우)

고민사유	표식	상담방법
① 비용저항	\$	- 할인상품 안내 (예약취소 타임 할인 / 사진추기 할인 / 정기이벤트 할인) ⇨ 예약취소 타임 할인에 관심이 있는 경우, 희망요일 전날 병원천사에서 아웃콜 예약 ⇨ 예약하지 않을시, 문의 유형별 랜딩페이지 URL 문자발송
② 기간&거리	&	검사·치료를 하루에 진행할 수 있는 One-Day 치료 프로그램 안내 (없으면 만들기)





## ‘원무과 / 데스크’ 도입효과

- 재진 진료예약 전화 : 전화번호로 환자 자동인식 → 신속한 응대 → 만족
- 재진 예약변경 전화 : 전화번호로 환자 자동인식 → 신속한 응대 → 만족
- 재진 예후문의 전화 : 전화상담자 & 통화내용 기록,저장★
- 병원 위치 안내 : 약도MMS 발송가능
- 전화 돌려주다 끊긴 콜 : 마지막내용 자동소환 → 같은질문 반복안함 → 만족
- 비급여 초진 상담문의 전화 : 번호확보 & 문의유형기록 → 다시 마케팅★
- 업무시간외 콜 / 부재중 콜 / 휴일중 콜 : 누락없는 콜 관리
- 컴플레인콜 처리 : 최초 1회 입력으로, 추후 자동인식 → 신속한 대처
- 제휴콜 처리 : 최초 1회 입력으로, 추후 자동인식 → 해당부서로 연결



## **‘간호스테이션 / 치료실’ 도입효과**

- 예약 후 미내원자 : **해피콜 → 재예약 유도★**
- 비급여 수술·시술 환자 F/U콜 : **누락없는 해피콜 관리★**
- 수술·입원 전날 확인콜 : **해피콜 내용 실시간 공유**
- 퇴원 환자 관리 : **해피콜 → 퇴원환자 만족도 조사 → 병원행정 반영★**
- 외래 신환 관리 : **해피콜 → 신규환자 만족도 조사 → 병원행정 반영★**



## '경영지원팀' 도입효과

- 홈페이지 · 랜딩페이지 · 키워드 · 바이럴 기획 · 관리  
→ 홈페이지 유입수 대비 문의전환비율 분석가능★
- 전화상담 후 예약하지 않은 잠재고객 DB확보  
→ 자동수집 & 리마케팅 가능 (페이스북)★
- 상담원별 IN & OUT 전화통계
- 통화내역 녹취분석 → 국선전화 · 인터넷전화 구분없이 녹취가능
- 요일별 · 시간대별 통화량 분석 → 그래프로 한 눈에 확인가능



## 타사 전화연동 CTI 프로그램 비교

- 타사 콜센터 대비 합리적인 구축비 → 기술력으로 하드웨어 간소화
- KT·SK·LG와 직접 연계 → 기존 전화시스템 변경없이 구축이 가능
- 녹취서버 불필요 → 국선전화·인터넷전화 구분없이 녹취가능
- 병원 실무자가 개발에 참여 → 병원환경에 최적화
- 마케팅 VS 신규문의전화 → 마케팅 효율성 분석평가 가능
- CTI콜센터구축 & 전화상담코칭 → 동시진행 가능
- 예약 후 미내원자 : 해피콜 → 재예약 유도★
- 비급여 수술·시술 환자 F/U콜 : 누락없는 해피콜 관리★
- 외래 신환 관리 : 해피콜 → 신규환자 만족도 조사 → 병원행정 반영★

# 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.

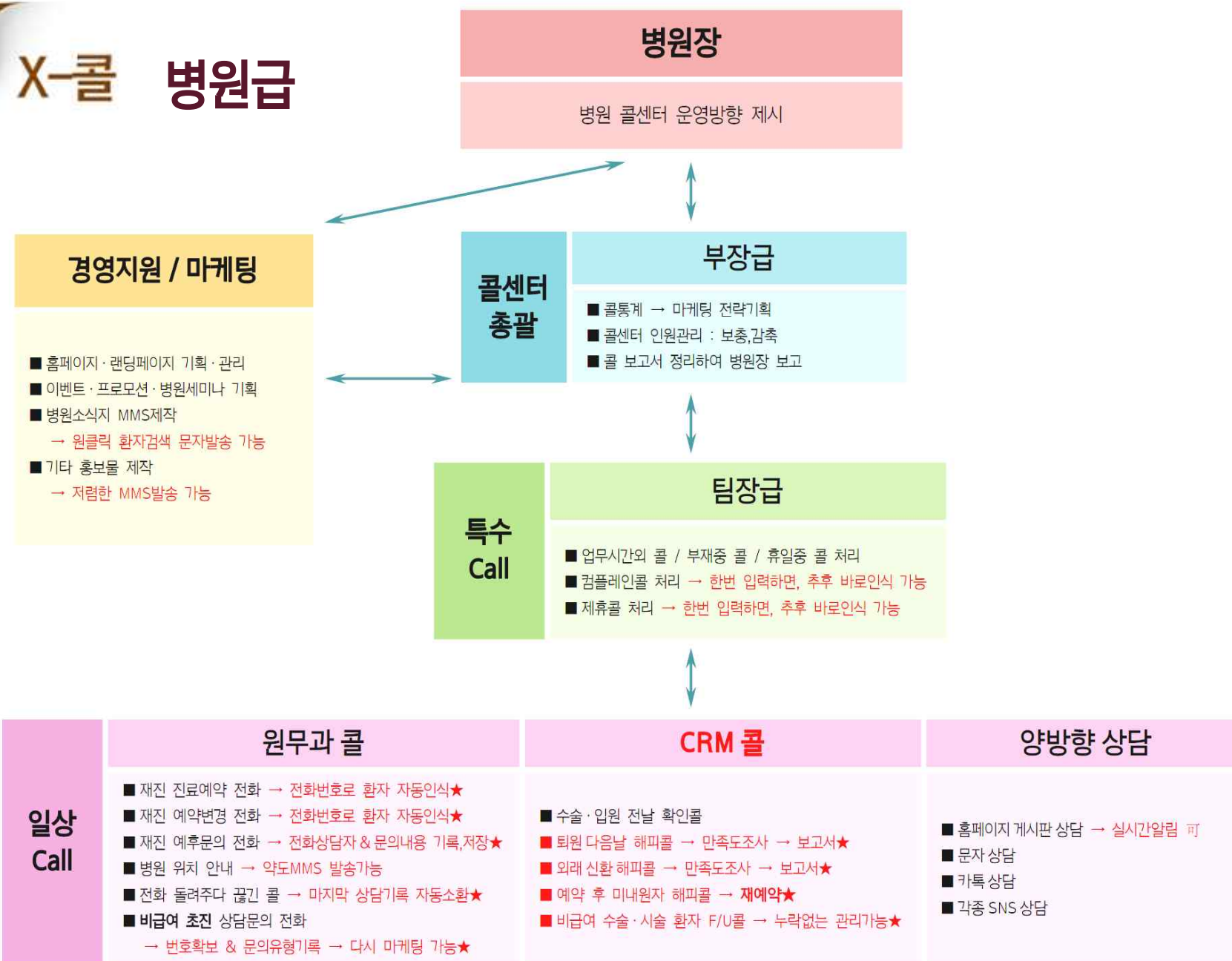
## Q8 데모를 받아보려면 어떻게 해야하나요?

- ▶ 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

# XCALL X-콜 병원급



**성형외과/피부과  
콜CRM**  
병원천사CRM 김현우 원장  
010-5167-9899  
www.y-soft.kr

# 의원급

**대표원장**  
콜CRM 운영방향 제시

**경영지원 / 마케팅**

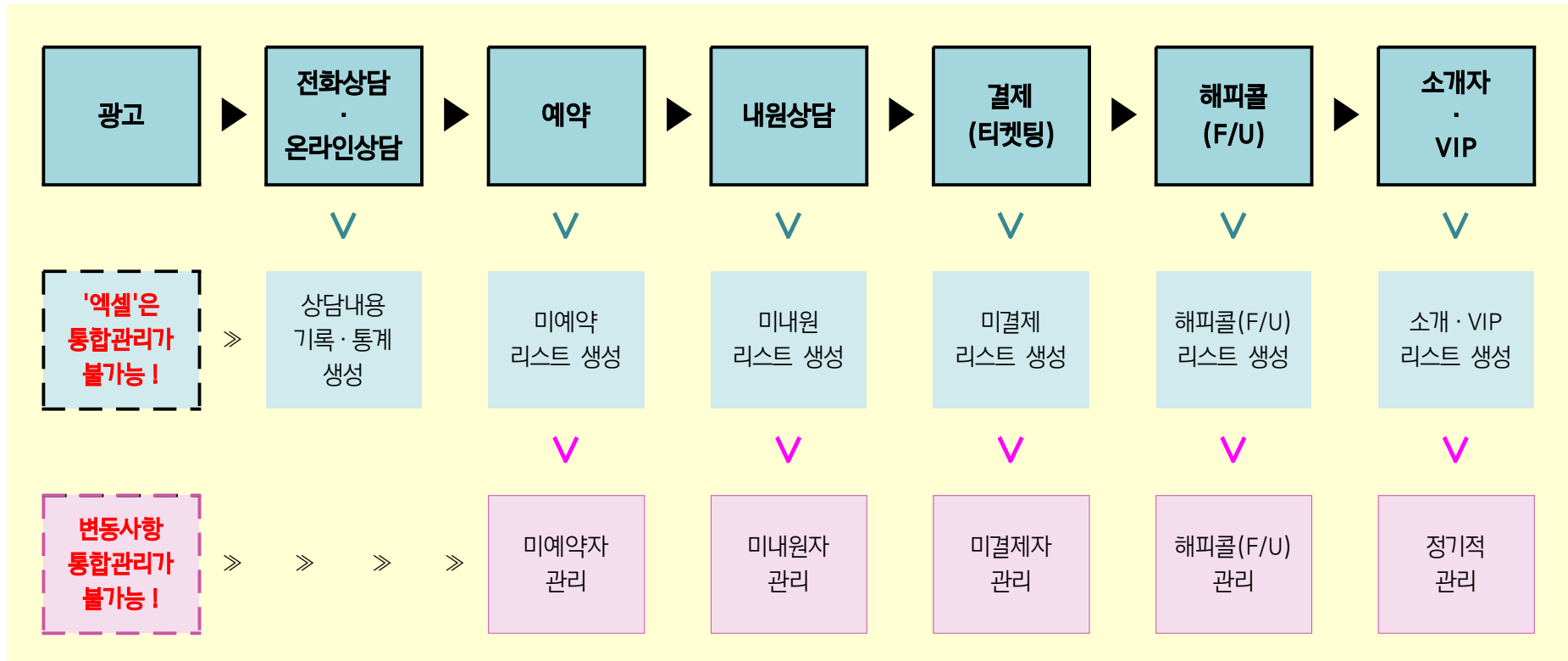
- 이벤트·프로모션 기획  
→ 다양한 조건으로 환자검색 문자발송 가능★
- 홈페이지·랜딩페이지·키워드·바이럴 기획·관리  
→ 홈페이지 유입수 대비 문의전환비율 분석가능★
- 병원소식지·홍보물 MMS제작  
→ 저렴한 MMS발송 가능★

**실장급 CRM 콜**

**특수 Call**

- 초진 상담문의 전화 → 번호확보 & 문의유형분류 → 다시 마케팅 가능★
- 초진 내원상담 → 내원상담 후 미타케팅 환자관리 가능★
- 업무시간의 콜 / 부재중 콜 / 휴일중 콜 처리 가능 → 누락없는 온라인상담 관리 가능★
- 콜통계 : 한달간 전체 문의콜수 집계 가능 → 마케팅 효율성 평가 가능★
- 컴플레인콜 처리 / 스팸콜 처리 → 한번 입력하면, 추후 바로인식 가능

<b>일상 Call</b>	<b>데스크 콜</b>	<b>데스크 CRM</b>	<b>양방향 상담</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 비급여 초진 상담문의 전화 → 번호확보 &amp; 문의유형기록 → 다시 마케팅 가능★</li> <li>■ 병원 위치 안내 → 약도MMS 발송가능★</li> <li>■ 재진 진료예약 전화 → 전화번호로 환자 자동인식★</li> <li>■ 재진 예약변경 전화 → 전화번호로 환자 자동인식★</li> <li>■ 재진 예후문의 전화 → 전화상담자 &amp; 문의내용 기록,저장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수술전날 확인콜</li> <li>■ 비급여 수술·시술 환자 F/U콜 → 누락없는 관리가능★</li> <li>■ 라포형성을 위한 환자와 대화내용 → 기록 &amp; 공유 가능</li> <li>■ 환자사진 정리 → 효율적인 정리가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 초진 홈페이지 게시판 상담 → 실시간알림 가능</li> <li>■ 초진 문자 상담 → 실시간알림 가능</li> <li>■ 초진 카톡 상담</li> <li>■ 초진 각종 SNS 상담</li> </ul>



■ 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!★**



# 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**