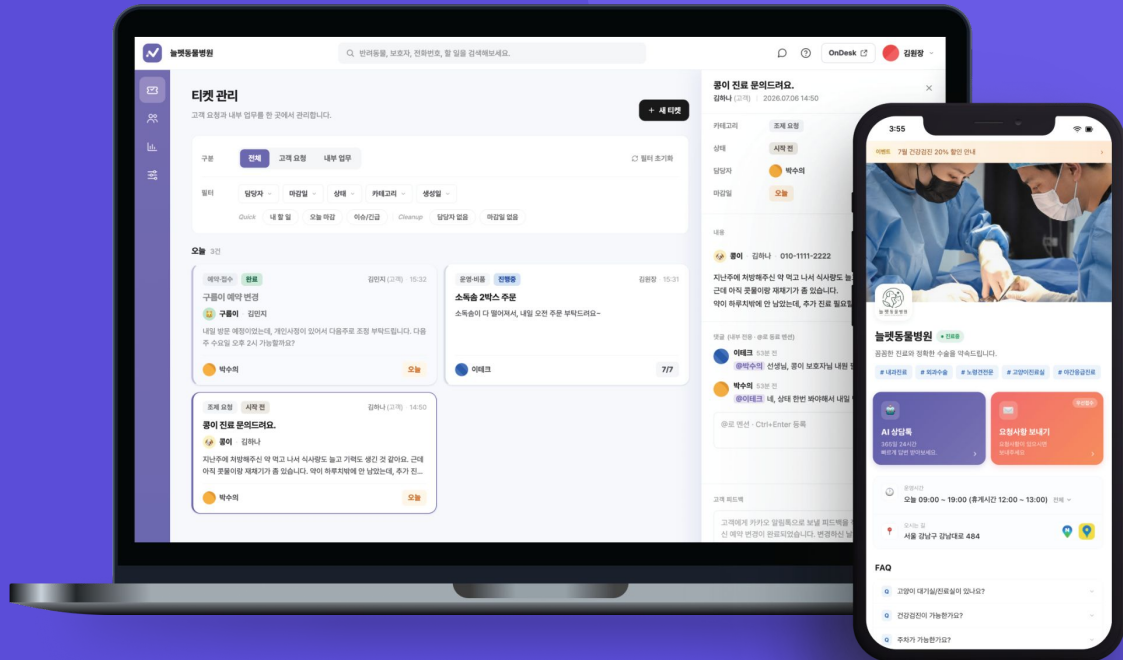


동물병원 전용 AI 고객·업무 관리 솔루션

늘펫N 솔루션 소개



늘펫N, 한눈에 보기

전화부터 온라인 상담, 업무 관리까지 — 동물병원 전용 AI 늘펫이 도와드릴게요!



전화 서비스

- ✓ 실시간 전화 알림
- ✓ 통화 자동 녹음
- ✓ AI 요약 노트
- ✓ 부재중 전화 알림



OnDesk

- ✓ 우리 병원 전용 AI 챗봇
 - ✓ 온라인 문의/요청사항 접수
- ✓ FAQ/공지사항



티켓 관리

- ✓ 담당자·마감일·진행상태 관리
- ✓ 댓글 소통



고객 정보

- ✓ 패밀리 단위 히스토리
- ✓ 기존 고객 정보 연동 (엑셀업로드)

01. 전화 서비스

전화를 받기 전, 패밀리 정보를 미리 확인할 수 있어요.

✓ 실시간 전화 알림

걸려온 번호의 패밀리 정보가 화면에 떠오

✓ 최근 내역 확인

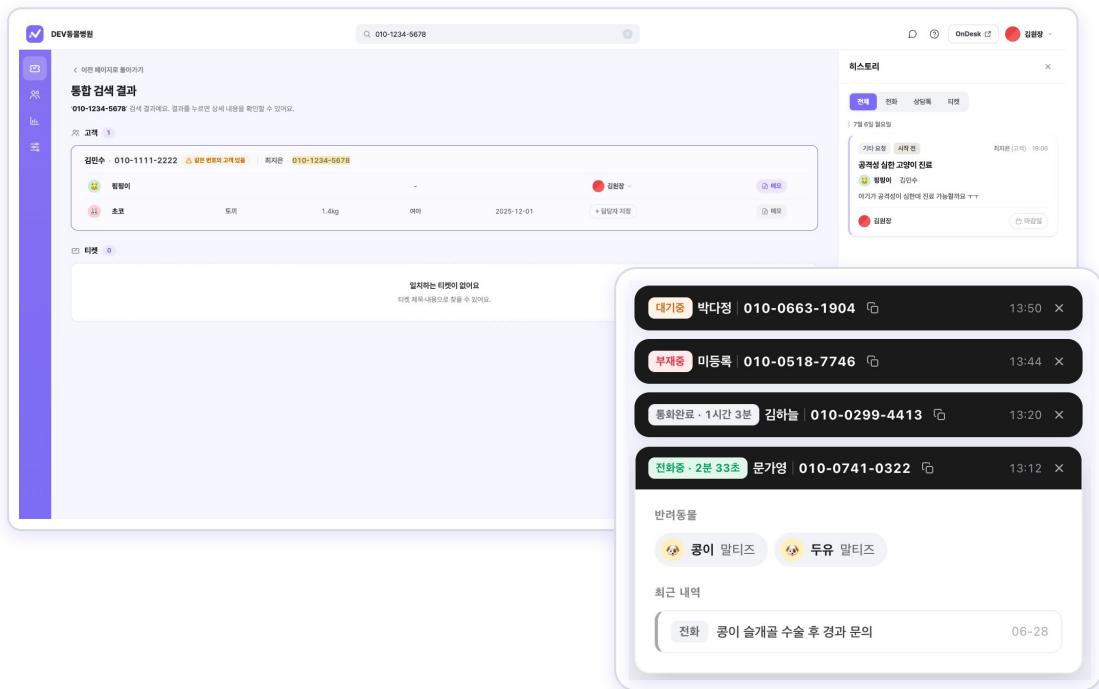
받기 전에 최근 소통 내역을 확인해요

✓ 번호 복사 · 통합검색

번호 복사 기능으로 바로 검색이 가능해요

✓ 미등록 번호 저장

통화 종료 후 바로 고객 등록이 가능해요



01. 전화 서비스

통화가 끝나면, AI가 자동으로 녹음하고 요약해요.

✓ 통화 자동 녹음

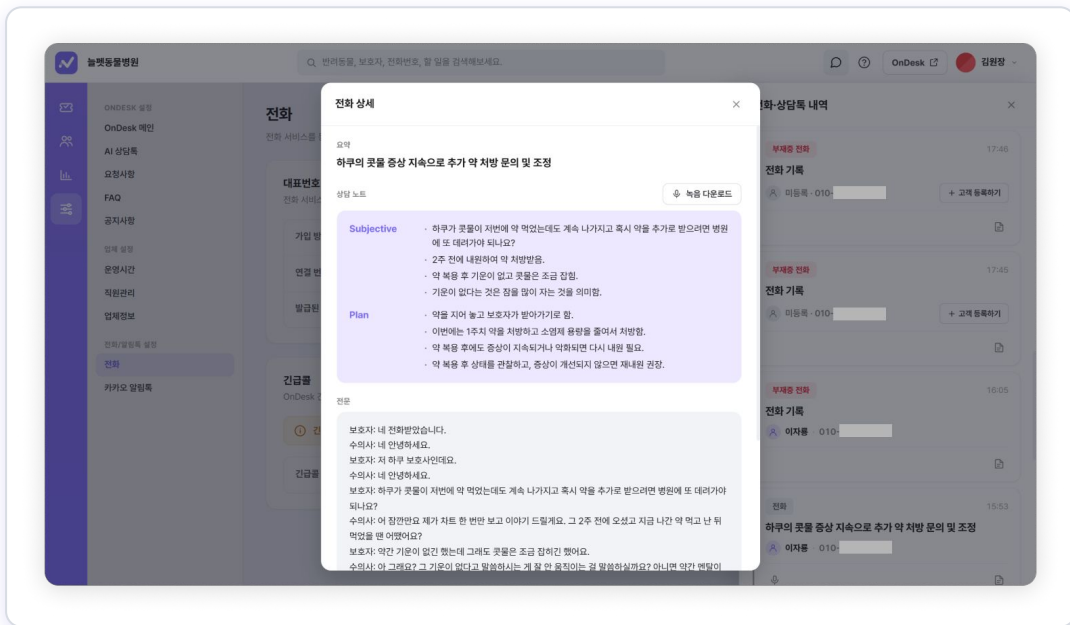
자동으로 녹음하고 언제든지 다운로드 할 수 있어요

✓ SOAP 요약 노트

텍스트 전문을 생성하고 AI가 핵심만 요약해요

✓ AI 티켓 자동 생성 ✨업데이트 예정

전화 내용 중 후속 처리가 필요한 내용이 있다면,
AI가 자동으로 업무 티켓을 생성해요.



01. 전화 서비스

전화를 놓쳐도, 부재중 안내가 자동으로 나가요.

✓ 보호자 수신 알림톡

보호자가 콜백을 기다리지 않고 스스로 문제를 해결할 수 있도록 OnDesk로 연결해요

✓ 병원 직원 수신 알림톡

전화를 놓치지 않도록 알림을 발송해요
(설정 > 직원 관리에서 알림톡 ON/OFF 가능)

**베플렉스보호자계정**

알림톡 도착

동물병원 알리미

부재중 전화 안내

늘펫동물병원에 전화 주셔서 감사합니다.

현재 전화 연결이 어려워, 요청하신 온라인 상담 링크를 안내드립니다.

✓ AI 상담톡은 24시간 이용 가능하며, 그 외 문의나 요청사항은 남겨주시면 확인 후 답변드리겠습니다.

본원에서는 보호자님의 편의를 위해 24시간 이용 가능한 온라인 데스크를 운영하고 있습니다.

온라인 데스크 바로가기

오전 1

**늘펫N 사업자서비스**

알림톡 도착

늘펫N

신규 부재중 전화가 있어요

신규 부재중 전화가 있습니다.
늘펫N에서 확인해주세요.

▶ 고객정보

- 고객명 : 미등록
- 전화번호 : 010

오후

▲ 병원 직원 수신 알림톡

◀ 보호자 수신 알림톡

02. OnDesk

우리 병원 전용 24시간 온라인 데스크, OnDesk

✓ 우리 병원 전용 홈페이지

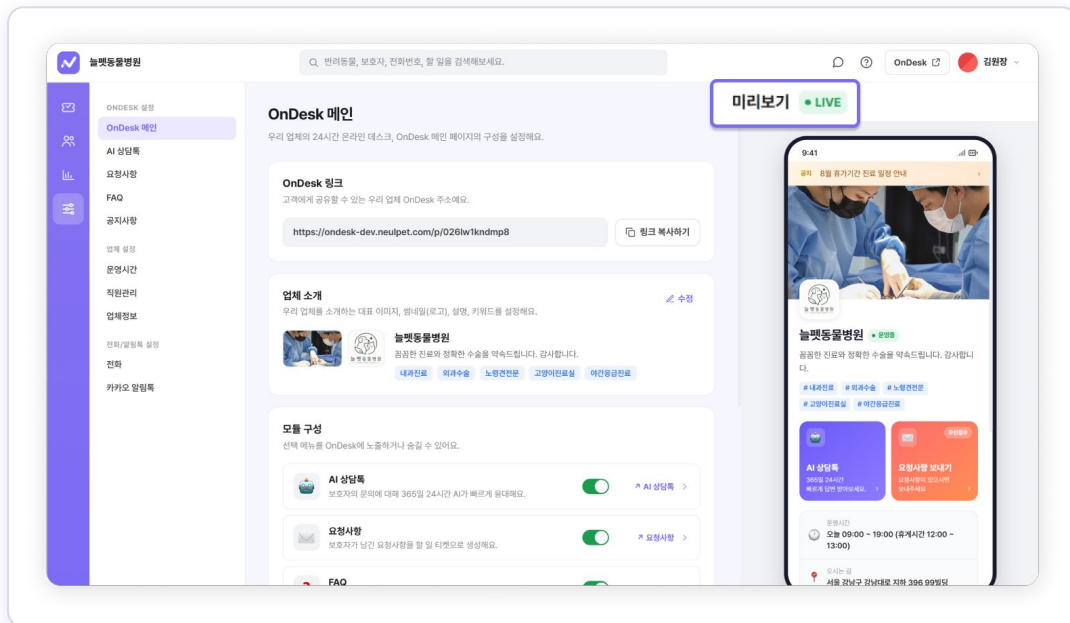
AI 상담부터 문의/요청사항 접수까지 하나로

✓ 자유로운 모듈 구성

원하는 요소만 ON/OFF 가능해요

✓ 어디에나 공유

링크 하나로 모든 채널에 공유할 수 있어요



AI 챗봇 베틀이 24시간 고객 문의에 응답해요.

✓ 24시간 자동 응대

AI 챗봇 '베틀'이 고객을 응대해요

✓ 우리 병원 맞춤 답변

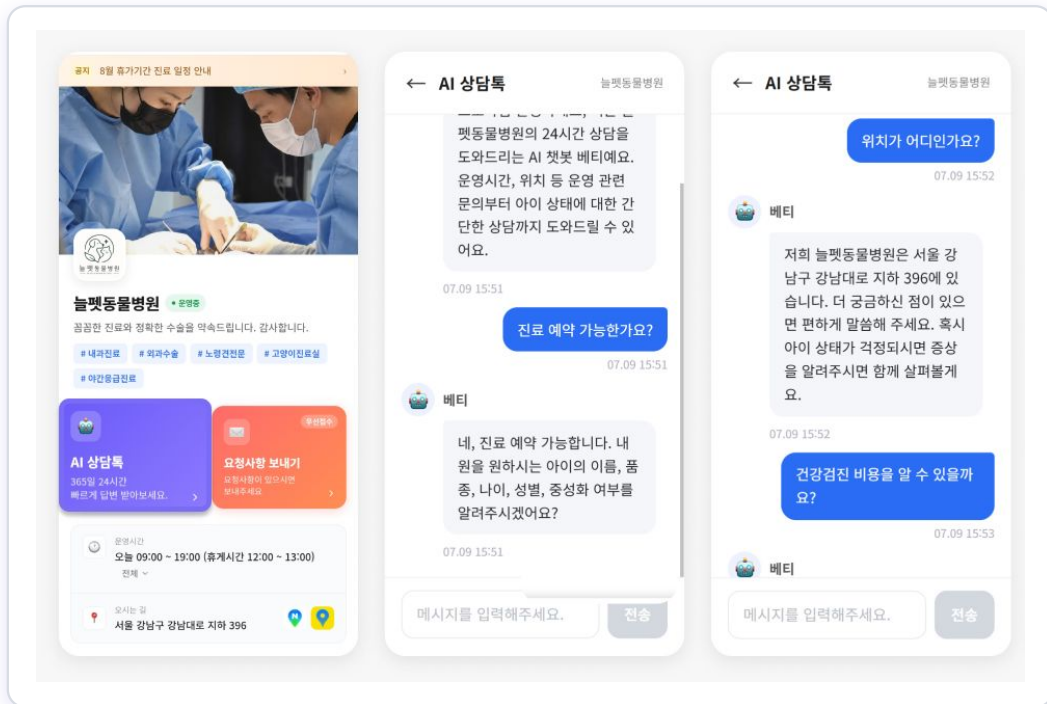
기본 정보 · 특이사항 · FAQ 데이터 학습

✓ 상담 내역 저장

보호자가 상담을 종료하면 기록이 생성돼요

✓ AI 티켓 자동 생성 ✨ 업데이트 예정

상담 내용 중 후속 처리가 필요한 내용이 있다면,
AI가 자동으로 업무 티켓을 생성해요.



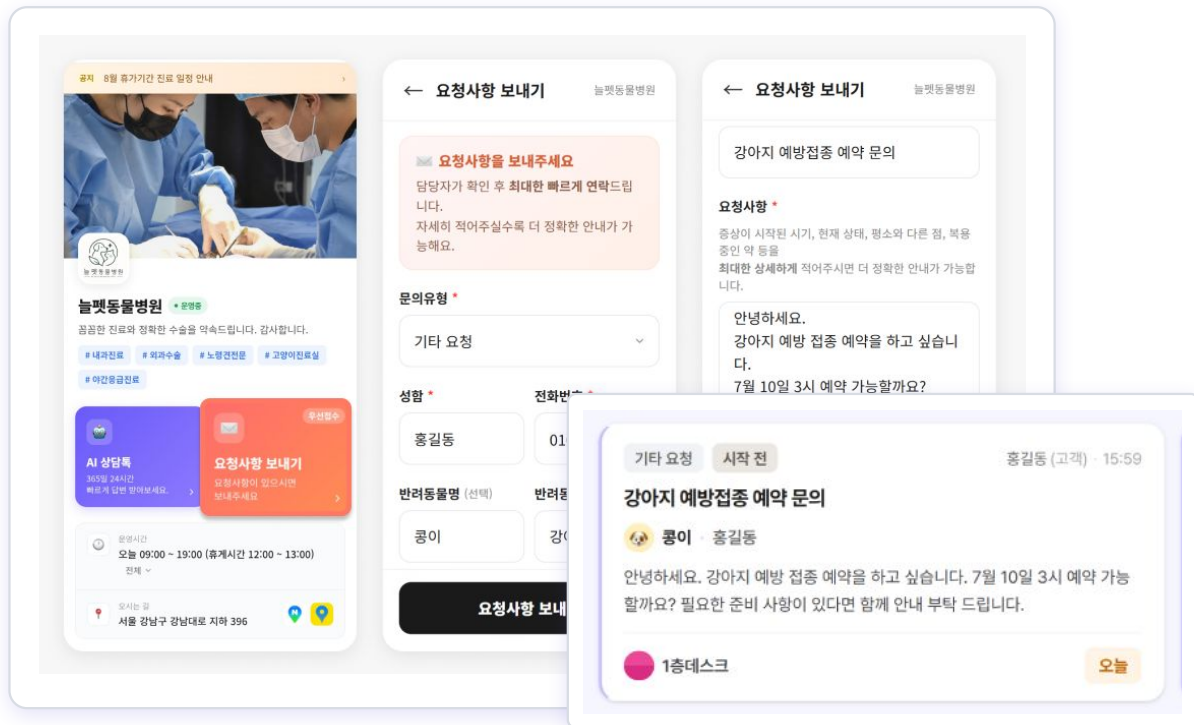
고객 문의/요청사항이 업무 티켓으로 자동 생성돼요.

✓ 문의/요청사항 접수

고객이 문의/요청사항을 남길 수 있어요

✓ 업무 티켓 자동 생성

문의/요청사항을 놓치지 않도록
업무 티켓으로 자동 생성해요



03. 티켓 관리

흩어져 있던 할 일을 모아서 업무 티켓으로 관리해요.

✓ 상태 관리

업무 상태를 실시간으로 확인할 수 있어요

✓ 담당자 · 마감일 지정

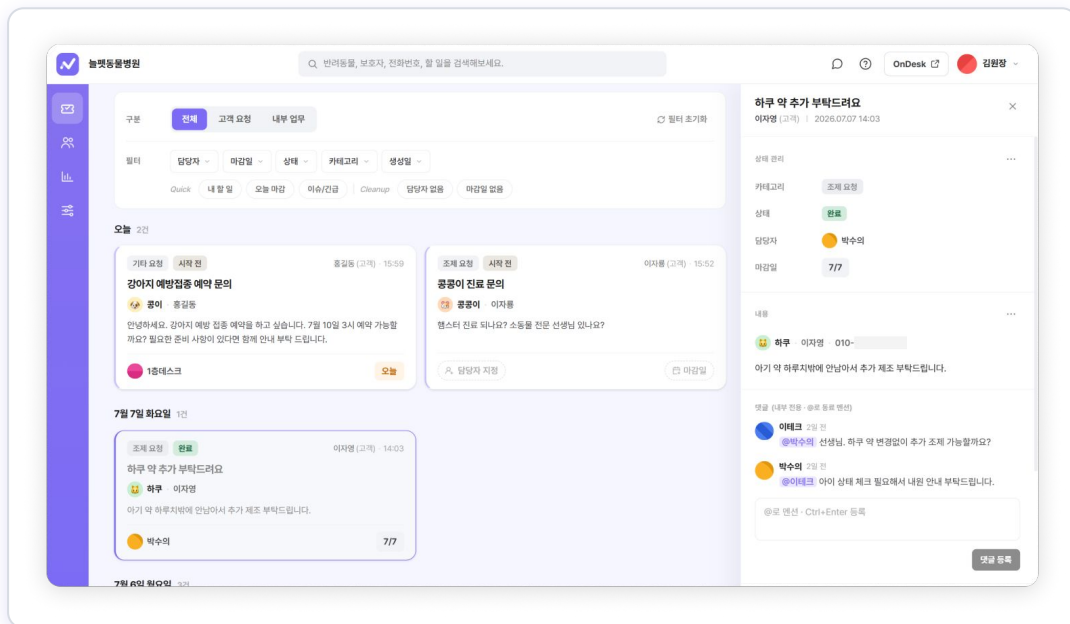
업무를 배분하고 내 업무를 관리해요

✓ 상세 패널

티켓을 누르면 세부 정보 확인

✓ 내부 댓글

동료를 @멘션해서 소통할 수 있어요



03. 티켓 관리

따로 연락할 필요 없이 간편하게 알림톡으로 발송해요.

✓ [고객 요청] 고객 피드백 발송

따로 연락할 필요 없이 고객에게 간편하게 알림톡을 전송해요

✓ [내부 업무] 댓글/담당자 알림

동료가 나를 댓글에서 언급하거나 업무 담당자로 지정하면 알림톡을 받아요

The screenshot displays a '티켓 관리' (Ticket Management) interface. On the left, a sidebar contains icons for '메시지', '알림', '통계', and '설정'. The main area is divided into two panels. The left panel shows a list of tickets with filters for '전체' (All), '고객 요청' (Customer Request), and '내부 업무' (Internal Task). The right panel shows a detailed view of a ticket titled '종이 진료 문의드려요.' (Paper consultation inquiry). The ticket details include the customer's name '김하나 (고객)', the date '2026.07.06 14:50', and the status '종료' (Completed). The content of the ticket is a message from the customer asking about a paper consultation. A green callout box highlights a notification message: '✓ 알림톡 전송 완료 오늘 15:08 by 이테크' (Notification sent successfully today 15:08 by Iteck). The notification text reads: '안녕하세요 보호자님, 종이 상태가 나아졌더니 다행이네요~ 다만 아직 콧물이란 재채기가 있다고 하셔서 한번 내원하셔서 추가 진료 받으시는 게 좋을 것 같습니다. 내일 오후에 예약 잡으셨으니 편하신 시간에 내원해주세요. 감사합니다.' (Hello parent, since the paper condition has improved, it's a relief~ However, since there is still a sneeze like a runny nose, it would be better to have a consultation once. Since you have reserved for tomorrow afternoon, please come for a consultation at a convenient time. Thank you.)

04. 고객 정보

보호자와 반려동물을 패밀리로 묶어서 관리해요.

✓ 패밀리 구조

대표 보호자 + 추가 보호자 + 반려동물들
패밀리의 히스토리를 한번에 확인해요

✓ 엑셀 대량 업로드

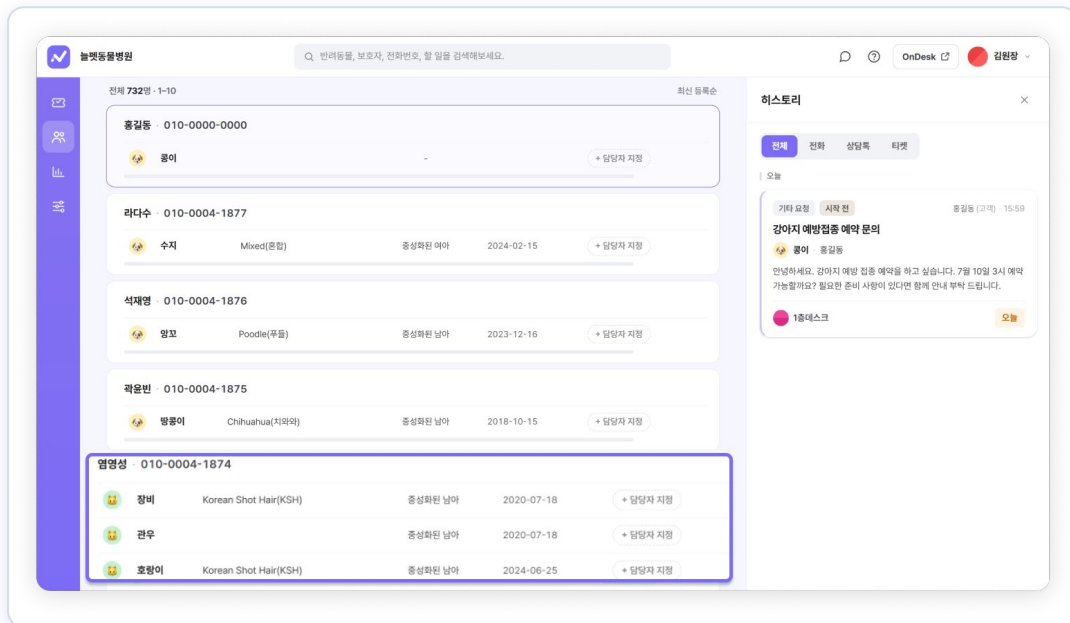
기존 차트의 고객 정보를 한 번에 등록해요

✓ 식별 기준

보호자명 + 전화번호 조합

✓ 반려동물 정보

종 · 품종 · 체중 · 성별 · 생년월일 · 담당자



상황별 요약 — 이럴 땐 이렇게 해보세요.

상황	이렇게 해보세요
 전화벨이 울려요	실시간 수신 알림(CID)으로 고객·히스토리 확인 후 받아요
 전화를 못 받았어요	고객에게 부재중 알림톡은 자동 발송 — 내역 확인 후 콜백해요
 처음 온 고객이에요	통화 후 고객 정보를 등록해요
 고객 요청이 접수됐어요	티켓에서 담당자·마감일을 지정하고 상태를 업데이트해요
 요청 처리를 끝냈어요	상태를 '완료'로 바꾸고 고객에게 피드백 알림톡을 보내요
 휴진·이벤트가 생겼어요	OnDesk 공지사항·FAQ를 업데이트해요

QA

**궁금하신 점이 있으시면
편하게 질문해주세요.**

감사합니다!

더 궁금한 내용이 생기면
늘펫N 고객센터에서 찾아보세요

기능별 이용가이드 · FAQ · 최신 소식이 모두 정리되어 있어요.



[늘펫N] 고객센터



OnDesk 



김원장 ▾