



ЦИФРОВОЙ ФОРУМ

**ТЕРРИТОРИЯ  
ПРОДАЖ**

#Онлайн

Новый онлайн-мир - не повод лечиться как  
«сын маминной подруги»



***Наталья Борова***

*Директор по маркетингу УГМК-Здоровье*

# О ЧЕМ БУДУТ СЛЕДУЮЩИЕ 25 МИНУТ

## Реальный кейс реального бизнеса

Что успели сделать ДО карантина, самоизоляции

Что не успели и о чем сожалеем

Что перевели в онлайн, а что планируем

Дистанционные консультации - это временный костыль или новая реальность

## Малобюджетное продвижение в социальных сетях

Треугольник Деньги/Время/Силы

Какие формы продвижения были эффективны в нашем случае

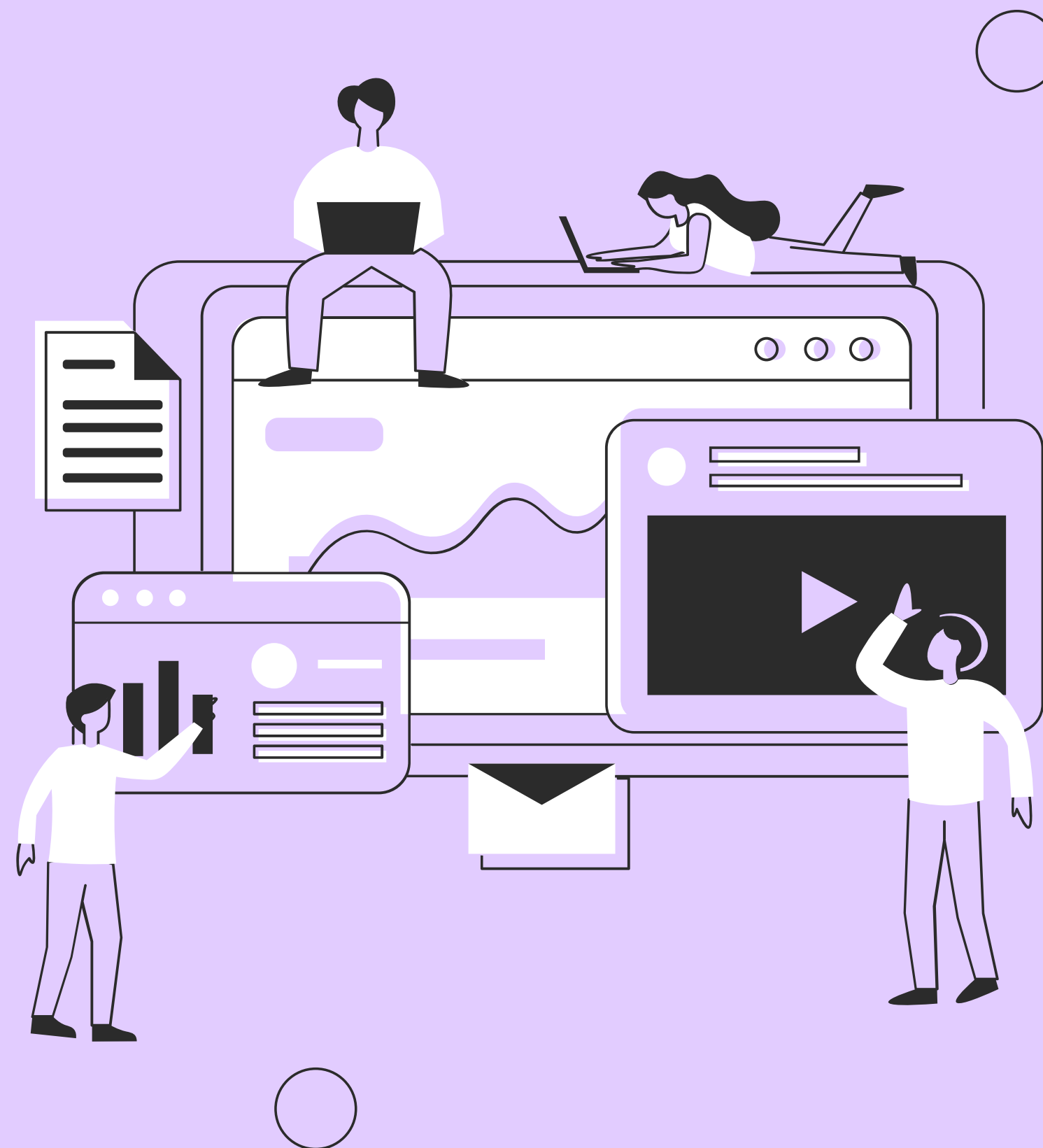
Инстаграм - новое телевидение+ новый Google + корпоративный сайт

## Как успешно работать с блогерами

Реальный успешный кейс

## Чужие грабли:

Вывод услуги на рынок во время пандемии



# Борова Наталья

ДИРЕКТОР ПО МАРКЕТИНГУ КЛИНИКИ УГМК-ЗДОРОВЬЕ  
ЭКСПЕРТ В ОБЛАСТИ МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ  
ЛУЧШИЙ ДИРЕКТОР ПО МАРКЕТИНГУ 2018 УРАЛЬСКОГО РЕГИОНА  
BUSINESS & TEAM COACH ICF



## Сфера экспертизы

Стратегический маркетинг, построение коммуникационный и сервисной платформы бренда, цифровая трансформация бренда,

## Опыт в продажах

15 лет активных продаж телевизионной рекламы в структурах СТС-Медиа и Газпром Медиа.

Начинала свою карьеру с позиции менеджера по продажам. Построила карьеру исключительно за счет собственного ума

## Опыт в управлении

15 лет руководства отделами активных продаж, отделом рекламы и маркетинга, филиалом федерального рекламного агентства

## Образование

MBA маркетинг-международный бизнес, практика на предприятиях Volkswagen и Jagermeister

# Клиника УГМК-Здоровье

КРУПНЕЙШИЙ ЧАСТНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР НА УРАЛЕ

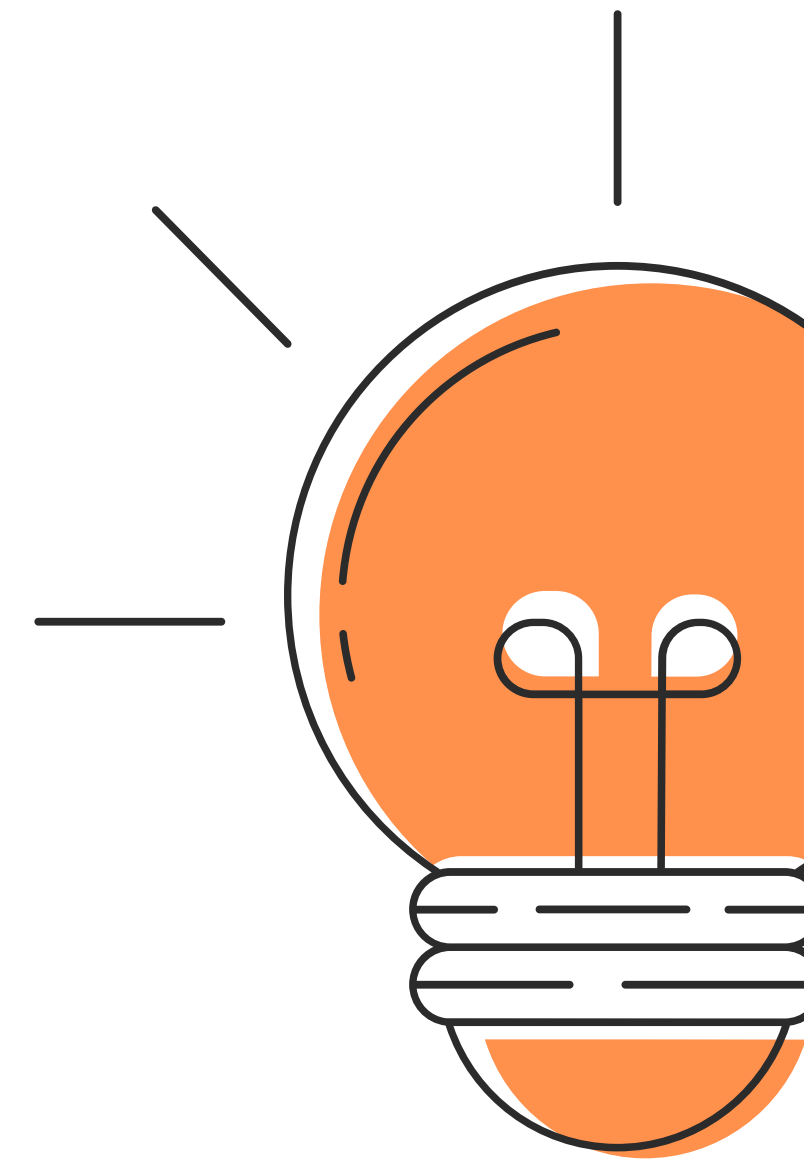
## Включает:

Поликлинику для взрослых  
Поликлинику для детей  
Взрослый и детский стационары  
Детское инфекционное отделение  
Родильный дом  
Отделение ЭКО  
Отделение реабилитации  
Центр когнитивных технологий  
Травмпункт  
Сеть аптек

## Цифры:

Более 150 000 пациентов в год  
Свыше 1,3 млн обращений в клинику  
Более 800 000 звонков в контакт-центр  
30 000 записей через сайт  
1576 сотрудников  
Площадь 40 000 кв. метров

сайт признан лучшим сайтом частной  
клиники по 30 параметрам.  
Социальные сети объединяют более 25  
000 пациентов клиники.



По аналитике Vademecum и  
рейтингу Forbes 2019

# Система мышления

## КОНСТРУКТОР ИДЕЙ

Что сделано  
**ДО**  
карантина,  
кризиса и  
самоизоляции?

И что сейчас вам очень  
помогает

Что  
**НЕ** сделано  
**ДО**  
карантина, кризиса  
и самоизоляции?

Про это вы сейчас  
говорите  
"Эх, если бы я знал, я бы..."

Что мы хотим  
перевести в online?

Сами продажи,  
коммуникации с  
потребителем,  
обучение,  
постпродажное  
взаимодействие

Какой результат  
мы планируем  
получить?

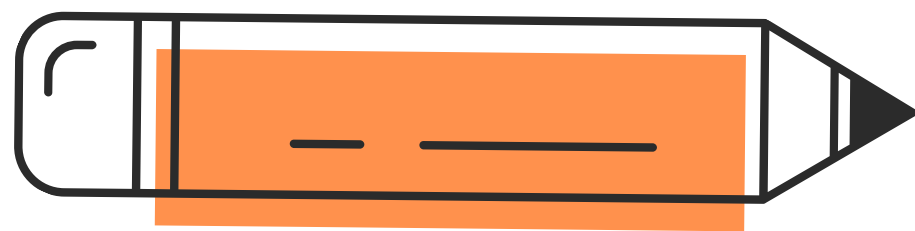
Финансовый, индексы  
удовлетворенности,  
возвратность,  
увеличение среднего  
чека и т.д.

Какие у нас есть  
ресурсы в новой  
реальности?

Финансовые,  
административные,  
личные связи, запасы и  
т.д.

# Что мы сделали ДО наступления 28.03.2020

КЛИНИКА УГМК-ЗДОРОВЬЕ



## Уровень стратегии

Цифровая трансформация бренда

## Уровень процессов

Online консультации

## Уровень коммуникации бренда

Выстроенная коммуникационная модель "Бренд - эксперт в области вашего здоровья"

Смена скидочной системы лояльности на балловую

Комплекс услуг "Медицина от -9 мес до 100 лет"

Открытость для СМИ

## Уровень команды

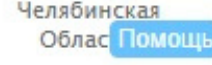
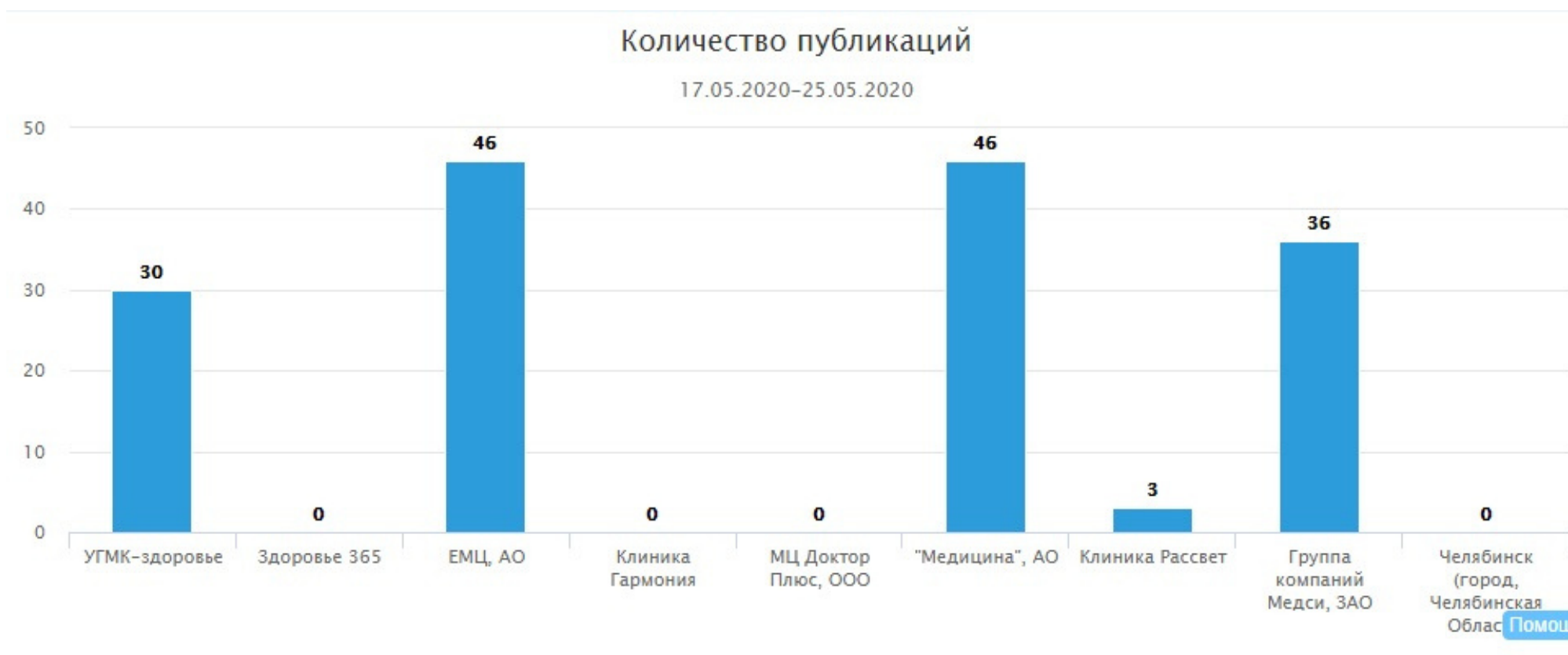
Система регулярного обучения ТОП-руководителей, службы сервиса, врачей

## Уровень финансов

Сформированна небольшая подушка безопасности

+ 47%  
**К АПРЕЛЮ 2019**

**КЛИНИКА УГМК-ЗДОРОВЬЕ**



+ 237%  
ЗА I ПОЛУГОДИЕ 2020

**КЛИНИКА УГМК-ЗДОРОВЬЕ**



## Составлен рейтинг частных клиник за первое полугодие 2020 года

31 Июля 2020

При составлении рейтинга использовалась база СМИ «Интегрум», включающая более 112 тысяч источников.

Лидеры рейтинга – столичные клиники «Медси», «Мать и дитя» и «Европейский медицинский центр». «Ава-Петер» и «Скандинавия» в Санкт-Петербурге входят в топ-5 рейтинга.

Самый стремительный взлет в рейтинге – у «УГМК-Здоровье» из Екатеринбурга: упоминания в СМИ за год увеличились на 236,93%. Самое заметное падение – у московской клиники MedSwiss: упоминаемость снизилась на 87,70%.

Общее наблюдение: количество упоминаний частных медицинских учреждений в СМИ в 2020 году в сравнении с прошлым годом выросло на треть. Это связано, в первую очередь, с пандемией коронавируса и повышением внимания общественности к медицинским вопросам.





# Что мы НЕ сделали ДО наступления 28.03.2020

КЛИНИКА УГМК-ЗДОРОВЬЕ



## Уровень стратегии

У нас не было плана "Б"

## Уровень процессов

Не создана своя платформа для онлайн-консультаций, нет стабильного потока онлайн-консультаций

## Уровень коммуникации бренда

Низкая информированность о возможности онлайн консультаций с врачом

## Уровень команды

Обучение выстроено только в оффлайн среде

# Что мы хотим перевести в online

**КЛИНИКА УГМК-ЗДОРОВЬЕ**

**OFFLINE КОНСУЛЬТАЦИЯ  
ПРОЧНО ЛЕЖИТ В ОСНОВЕ  
ЭКОНОМИЧЕСКОЙ  
МОДЕЛИ СОВРЕМЕННОЙ  
КЛИНИКИ**



## **Коммуникации с пациентами ДО визита в клинику**

Экскурсии в роддом и отделение ЭКО \*(сделано в июне)

Завтрак с врачом \*(сделано в июле. Гипотеза не оправдалась)

Проект "Посоветуйте врача" \*(сделано в июне)

## **Онлайн консультации врачей**

С соблюдением законодательства (сделано в апреле через Скайп и Whatsup, теперь рассчитывает переход на платформу)

## **Обучение**

Сотрудников

## **Коммуникации с пациентами ПОСЛЕ визита в клинику**

Школа молодых родителей \* (сделано в июне)

# Какой результат мы планируем получить?

КЛИНИКА УГМК-ЗДОРОВЬЕ



## Уровень стратегии

Увеличение доли рынка

## Уровень процессов

Поддержание контакта со своими пациентами

## Уровень коммуникации бренда

Мы - рядом, мы с тобой, мы придем на помощь и найдем вариант в любом случае. Мы зона Covid Free, у нас безопасно и надежно.

## Уровень команды

100% сохранение команды врачей, фронтлайнеров, административного персонала

# Какие ресурсы у нас есть?

КЛИНИКА УГМК-ЗДОРОВЬЕ



## Уровень стратегии

О каких ресурсах вы никогда раньше не думали?  
А если то, что вы считаете риском, на самом деле ресурс?  
Какой ресурс вы бы хотели иметь?

## Уровень процессов

Что в ежедневной деятельности может быть ресурсом?  
Какой бизнес-процесс самый сильный в компании?

## Уровень коммуникации бренда

В чем сила нашего бренда?  
Если бренд- наш ресурс, то что это нам дает?  
Какие 5 ассоциаций вызывает ваш бренд у клиентов?

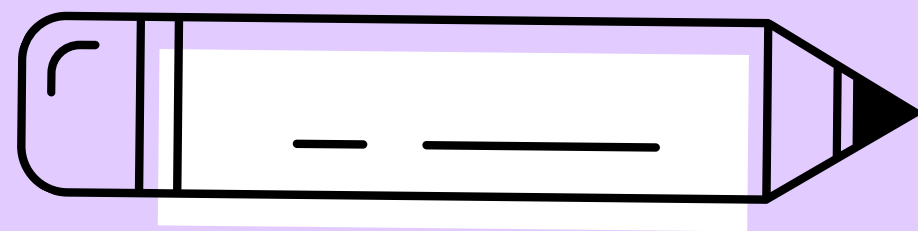
## Уровень команды

Как мы можем поддержать нашу команду?  
Чем может помочь каждый член команды?  
В чем ресурс нашей команды?  
Что еще мы можем делать для достижения цели?

# Новый online мир не повод лечиться

"Как сын  
маминой подруги"

ONLINE КОНСУЛЬТАЦИИ



● Невысокий спрос на online консультации до 28.03.2020

● Быстрая реакция на изменения внешней среды:

- Расширение списка врачей
- Изменение бизнес-процесса
- Обучение врачей правовым и техническим основам дистанционной консультации
- Покупка оборудования

● Позиционирование и продвижение услуги

● Рост количества консультаций в период пандемии на 443%

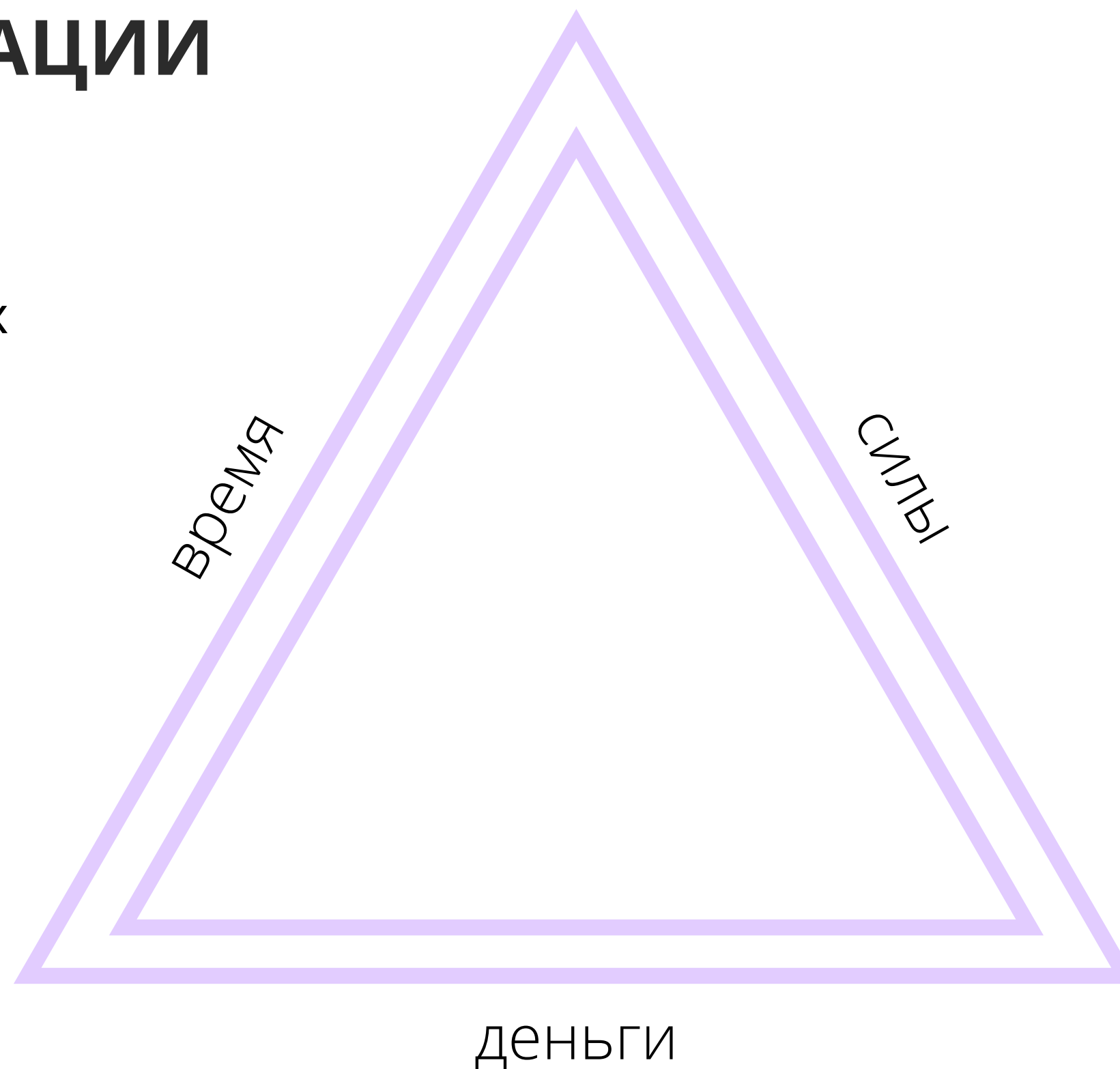
● Снижение количества консультаций с августа на 62%

# ПРОДВИЖЕНИЕ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ КАК СПОСОБ КОММУНИКАЦИИ

Иллюзия малобюджетности  
продвижения в социальных сетях

Чем вы готовы заплатить?

- Деньги
- Время
- Силы





# ПРОДВИЖЕНИЕ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ КАК СПОСОБ КОММУНИКАЦИИ

## Свой аккаунт



Клиенты

Экскурсии по клинике, полезная информация из надежного источника, проект "врачи читают сказки", викторины-развлекалки, подборки, ответы на самые задаваемые вопросы



Партнеры

## Кросс аккаунтное продвижение

Совместные прямые эфиры, розыгрыши и викторины, обмен постами для расширения базы



СМИ

Размещение информации, которая может быть подтверждена официальным пресс-релизом



Другие клиники

Лидерство по продукту практически не возможно в современном мире. Единственное, что нельзя скопировать, - это нашу заботу о пациентах и нашу сервисную модель.

# КАК РАБОТАТЬ С БЛОГЕРАМИ: РЕАЛЬНЫЙ УСПЕШНЫЙ КЕЙС

## Отдельная церемония открытия II корпуса

1. Визуальноемкий контент
2. Необычный и новый контент
3. Микро- и наноблогеры

1. Можно приглашать не только профильных блогеров

## Блогером может стать каждый ваш клиент

1. Инстаграммогеничное место и удобная инстаметка
2. Доверие к Life-блогерам выше (вовлеченность в блогах 1000 подписчиков выше, чем у 10К)

## Специфика тестирования ваших услуг

1. Профилактика (чекапы)
2. Программы восстановления после Covid
3. Родильный дом





# Борова Наталья

Если делать, то сегодня,  
так как завтра - это уже вчера

Территория  
продаж  
#ONLINE

