

**Arrivo Media**

# КЕЙС ORM

В 60 раз увеличили количество записей на прием.

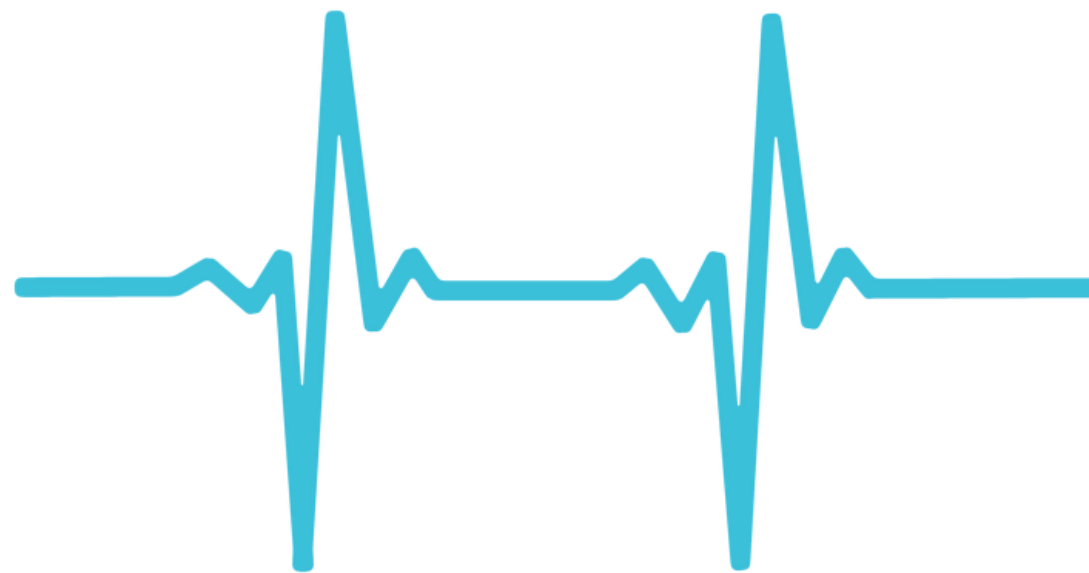
**МЕДИЦИНСКАЯ КЛИНИКА**



# О КОМПАНИИ

Одно из старейших медицинских учреждений в России. Оказывает широкий перечень амбулаторно-поликлинических услуг и предлагает грамотную консультацию врачей различной специализации, лабораторную, ультразвуковую и другие виды диагностики, качественное и своевременное лечение.

Ведет свою историю уже 25 лет и обладает большим опытом работы в сфере медицинского обслуживания. Основной принцип — внимательный, индивидуальный подход к решению проблем со здоровьем для каждого пациента.



# ЗАДАЧИ

**01.** **РОСТ ЗАПИСЕЙ НА ПРИЕМ**  
Количества клиентов, пришедших по рекомендации.



**02.** **УДАЛЕНИЕ НЕГАТИВА**  
Нивелировать отрицательные упоминания бренда.



**03.** **МОНИТОРИНГ**  
Управление репутацией 24/7.



**04.** **РОСТ РЕЙТИНГОВ**  
Влияние на репутацию клиники в рейтинговых системах.



01  
**СТРАТЕГИЯ**

02  
**МОНИТОРИНГ**

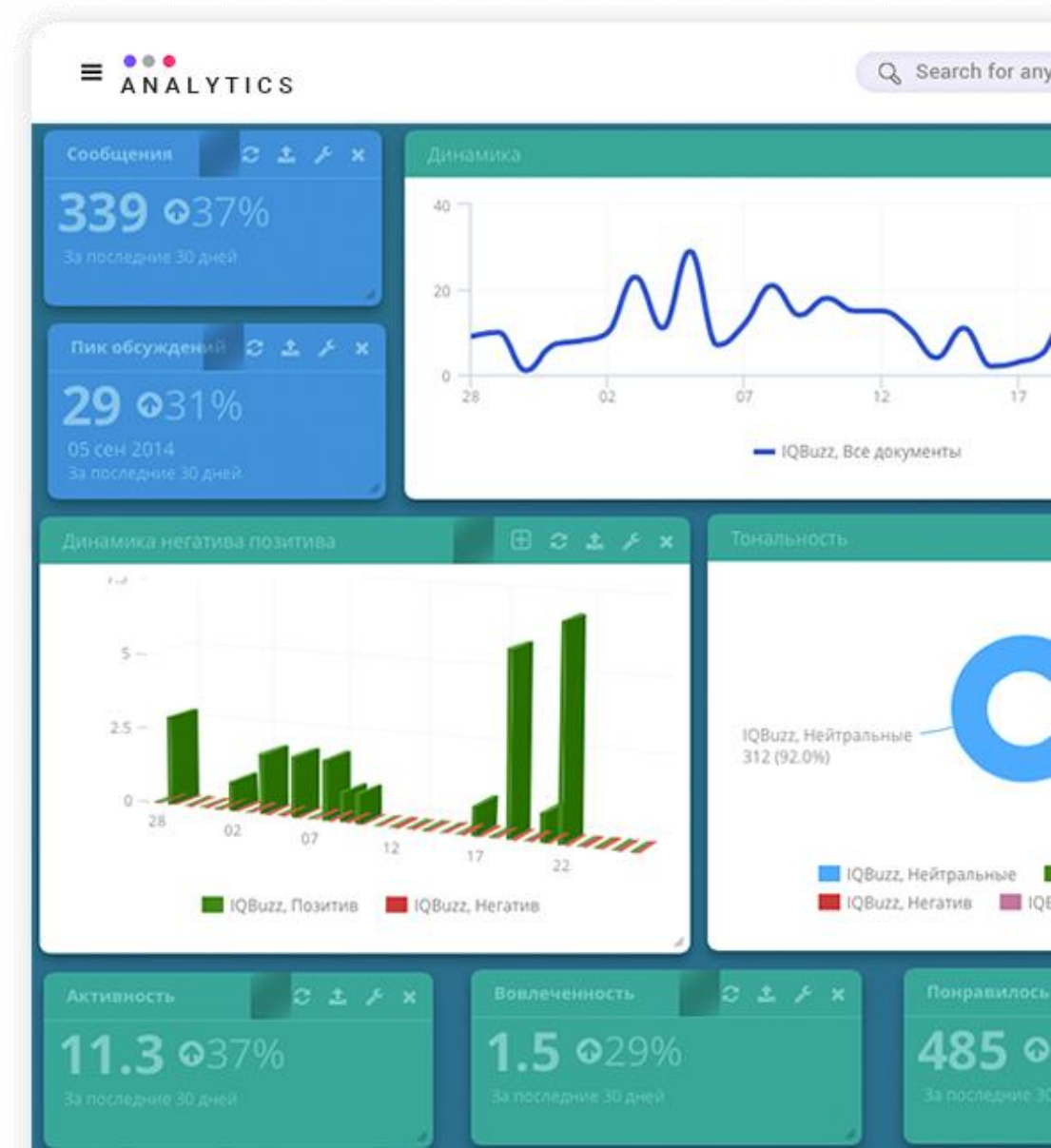
03  
**КОНВЕРСИИ**

# АНАЛИТИКА

Проведена глобальная аналитика количества и тональности упоминаний. Составлена карта распределения отзывов по площадкам.

Проведен бенчмаркинг по рейтингам клиники на отзовиках, где есть система рейтингования. Проанализировали статус репутации конкурентов. Составили сравнительные таблицы с распределением по площадкам, рейтингам, тональности и динамике упоминаний.

- Появилась полная картина сегодняшней репутации клиники в интернете и понимание, в каком направлении двигаться для ее изменения в положительную сторону.





# СТРАТЕГИЯ

Обозначили главные цели, которые необходимо достичь в среднесрочный и долгосрочный периоды:

- Вести ежедневный мониторинг и быть в курсе происходящего вокруг клиники в интернете.
- Вовремя реагировать на претензии, вопросы и положительные отзывы.
- Расширить охват упоминаний клиники в рунете.
- Увеличить количество и видимость положительных отзывов в поисковых системах.

Собрана команда из специалистов в области управления репутацией в интернете: аккаунт-менеджер, команда мониторинга, редакторы, копирайтеры, корректоры, seo-оптимизатор, web-мастер, менеджер по партнерам, аналитики.



# МОНИТОРИНГ

Ежедневно появлялось 20-40 новых обсуждений бренда на всех площадках.

Благодаря настроенному мониторингу мы смогли выяснить динамику и сезонность появления упоминаний.

Работа с социальными сетями, общетематическими и HR-площадками велась в автоматическом режиме, с помощью систем мониторинга.

Специализированные площадки, форумы, блоги и новостные ресурсы наблюдались вручную.

## ТИПЫ ПЛОЩАДОК

ОБЩЕТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛОЩАДКИ:  
ZOON.RU, SPR.RU, YELL.RU

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ПЛОЩАДКИ:  
MEDKOMPAS.RU, PRODOCTOROV.RU

HR-ПЛОЩАДКИ: ORABOTE.TOP,  
JAMS.RU, OTRUDE.NET

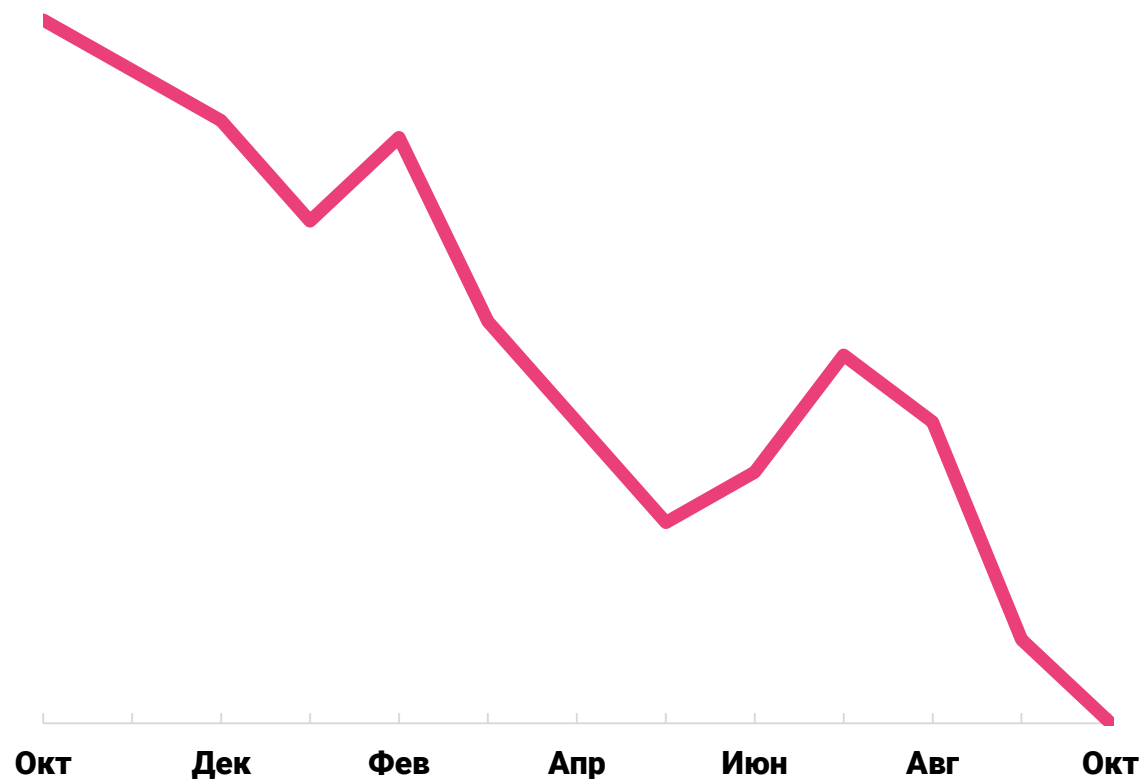
СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ, ФОРУМЫ,  
БЛОГИ, СТАТЬИ

# НИВЕЛИРОВАНИЕ НЕГАТИВА

Мы узнали динамику появления негативных отзывов и смогли разделить негатив на категории и подкатегории, чтобы понять, что именно клиентов не устраивает в услугах клиники. В результате выработан список рекомендаций по проблемам пациентов, которые необходимо устранить, чтобы предотвратить появление нового негатива.

Выработана стратегия по обработке отрицательных реплик: разработана коммуникационная матрица, тонн-офф и редакционная политика. Теперь обработка отзывов шла не стихийно, а системно. Ответы от лица бренда публиковались в течение часа.

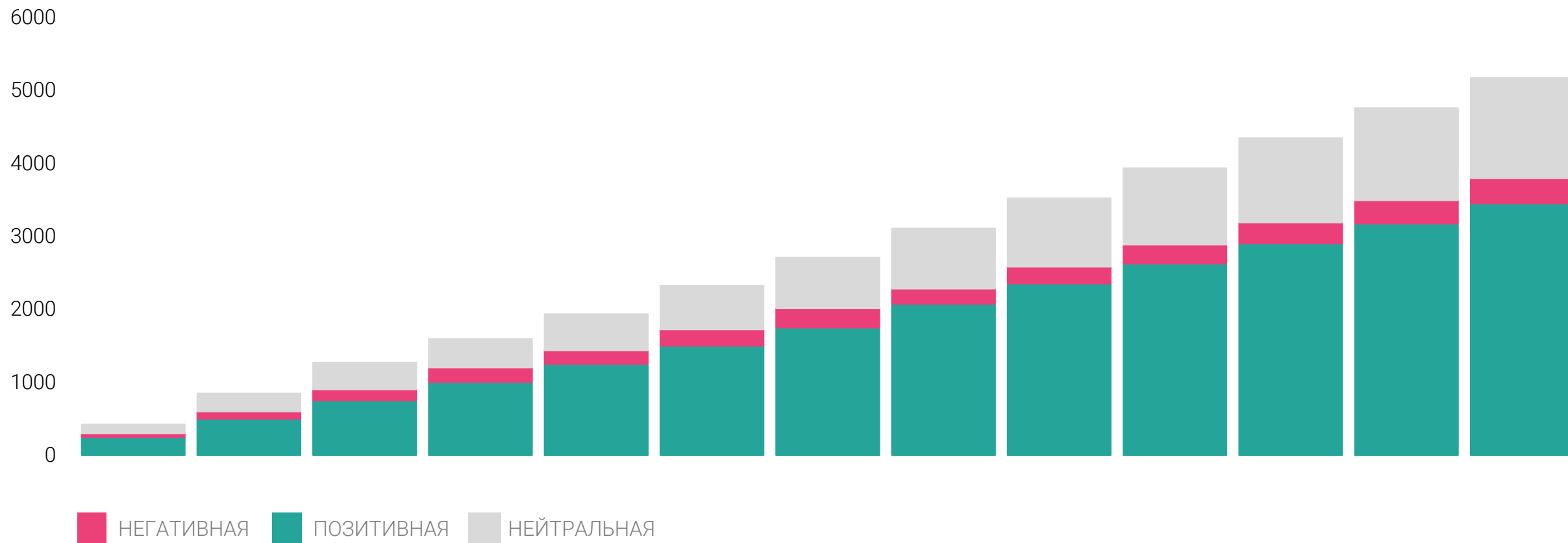
Благодаря новой стратегии удалось снизить процент негатива в Сети с 30 до 3,5%.





# РОСТ УПОМИНАНИЙ

- В 70 раз увеличились публикации естественных положительных отзывов.
- Выполнили KPI по росту охвата на 2 месяца раньше запланированного срока.
- SERM — вывели 6 положительных веток обсуждений в топ поисковых систем.

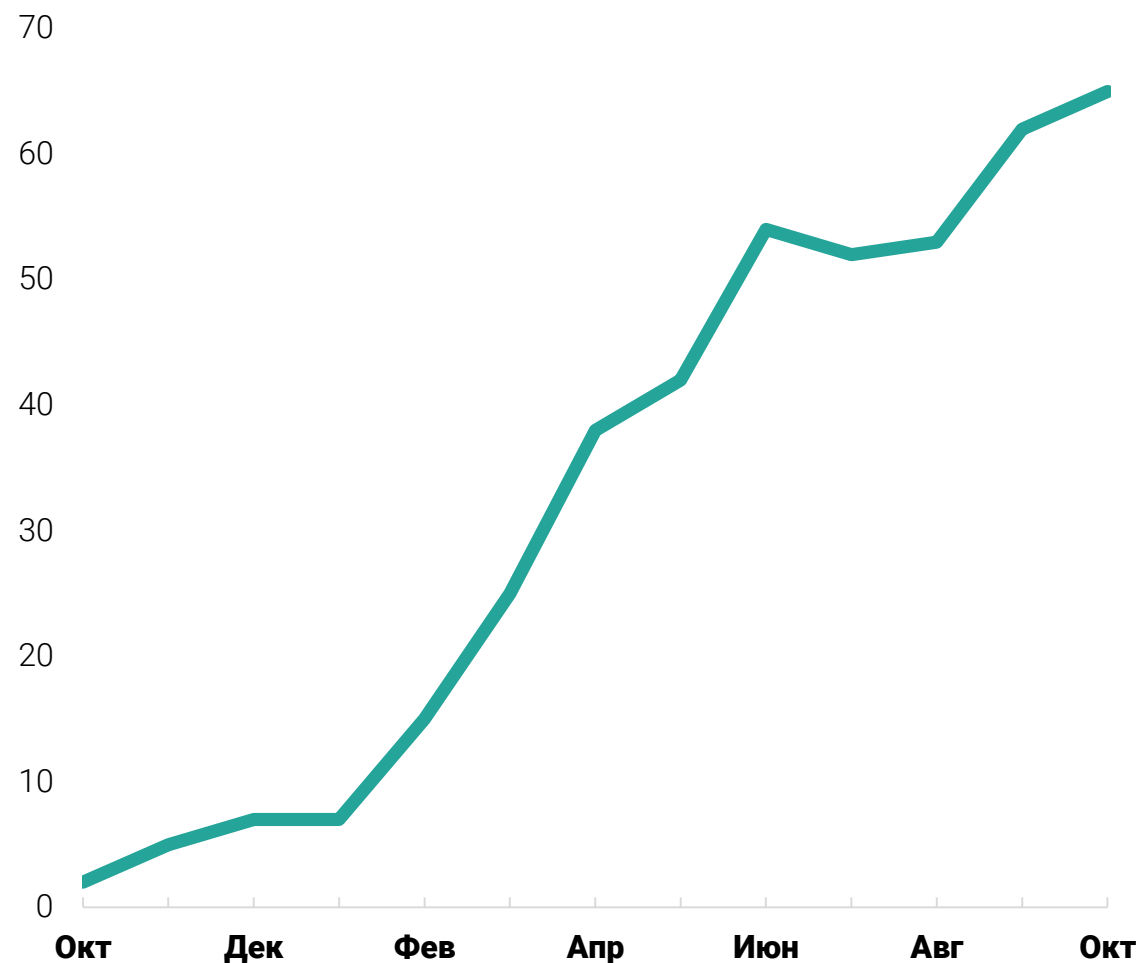


# КОНВЕРСИИ

С клиентом оговорено, что продажей считается запись на прием через сайт. В Яндекс Метрике настроены JavaScript-события на формы отправки заявки.

В результате достижение цели «Запись на прием» по источникам - Переходы по ссылкам на сайтах показало рост 60 раз.

Выросло цитирование сайта клиники в интернете, что положительно сказалось на SEO, в результате вырос не только трафик по ссылкам, но и количество посетителей из поисковых систем.



# РЕЗУЛЬТАТЫ

---

# РОСТ ПРОДАЖ В 60 РАЗ

Сводное количество достижения цели на сайте клиники - «Запись на прием» по источникам - Переходы по ссылкам на сайтах



# УМЕНЬШЕНИЕ НЕГАТИВА В 10 РАЗ

Процентное соотношение упоминаний в негативной тональности и общего количества упоминаний



# РОСТ ПОЗИТИВА В 70 РАЗ

Динамика общего количества положительных упоминаний бренда в рунете





# РОСТ РЕЙТИНГОВ НА 150%

Сводное значение рейтингов на всех отзывах, где присутствует система ранжирования



**ОСТАЛИСЬ  
ВОПРОСЫ?**

---

**Позвоните +7 495 741 88 27**

**ОТПРАВЬТЕ ЗАЯВКУ**

info@arrivomedia.ru  
arrivomedia.ru

Головинское шоссе, 13/2,  
Москва, 125212

**Arrivo**

**Media**