



Андрей Енькин

WEB-специалист

Медицинские услуги и Интернет:

**Продвижение медицинских
услуг в Интернете**



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Почему нельзя забывать про Интернет?

Потому что:

- Наша целевая аудитория в Интернете есть и с каждым годом растет
- Люди привыкли решать проблемы при помощи Интернета
- Интернет – экономичный канал продвижения
- Результат действий в Интернете отлично измеряется и оценивается



Что можно делать при помощи Интернета:

✓ Представлять собственные услуги – продажи.

Страницы «Услуги» на своем сайте. Интерактив.

✓ Управлять имиджем, бороться с негативными стереотипам – PR.

Страницы «О клинике», «Наши доктора», «Достижения», «Проекты».
Новости, события

✓ Управлять спросом

и взаимодействовать с аудиторией - маркетинг



Присутствие в Интернете:

Создание собственного сайта

1. Определение целей и задач сайта
2. Оценка собственных ресурсов, выбор подрядчика
3. Поиск способов решения задач сайта
4. Создание сайта
5. Запуск сайта
6. Поддержка и использование сайта

Распространение своей информации на Интернет-ресурсах

1. Публикации на тематических порталах
2. Размещение новостей на новостных ресурсах

Участие в тематических сообществах, социальных сетях, блогах

1. Взаимодействие с аудиторией
2. Прямые продажи услуг
3. Распространение информации о своих услугах в сообществах
4. Изучение спроса



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Сайт клиники

Он сообщает:

✓ «Мы – есть! Мы – хорошая клиника»

Визитная карточка клиники в Интернете.

✓ «У нас есть услуги, которые Вам нужны!»

Инструмент представления услуг клиники.

✓ «Мы готовы Вам помочь!»

Инструмент предоставления сервиса – консультирования,



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Этапы создания сайта:

1. Определение целей и задач сайта
2. Оценка собственных ресурсов
3. Выбор создателя сайта
4. Поиск способов решения задач сайта
5. Создание сайта
6. Запуск сайта
7. Поддержка и использование сайта



Определение целей и задач сайта

1. Пиар, маркетинг или продажи? Что первостепенно для клиники и продажи ее услуг?
2. Сценарии использования сайта – какие есть варианты
3. Что и кому мы хотим сообщить при помощи сайта?



Что нужно сформулировать четко:

1. На чем специализируется ваша клиника?
2. Опишите специализацию клиники и что она означает для пациента?
3. Кто ваши пациенты? Опишите их.
4. Когда и при каких обстоятельствах люди становятся вашими пациентами?
5. **Что заставило задуматься о необходимости сайта?**
6. **Как вы планируете использовать ваш сайт?**



Оценка собственных ресурсов

1. Есть ли подготовленная информация? (описания для услуг, фотографии врачей и т.п.) Можете ли вы самостоятельно её подготовить?
2. Есть ли сотрудник, которому можно поручить управление информацией на сайте?
3. Какую сумму вы готовы вкладывать ежемесячно в развитие присутствия в Интернете?
4. Кто в клинике станет ответственным за направление «интернет-коммуникаций»? Он справится?



Сколько стоит сделать сайт?

«Топовые» студии Санкт-Петербурга

[Все регионы](#) [Москва](#) **Санкт-Петербург** [Остальная Россия](#) [СНГ](#) [Мнения](#)

Средняя стоимость разработки корпоративного сайта

175 909 руб.

— во втором квартале 2009-го года

149 133 руб. (-15%)

— в третьем квартале 2009-го года

▲ 20% ▼ 0% → 80%

— прогноз на 4-й квартал 2009-го года

 [Диаграмма](#)

Средний срок разработки корпоративного сайта

38 календарных дней

— во втором квартале 2009-го года

36 календарных дней (-5%)

— в третьем квартале 2009-го года

▲ 0% ▼ 25% → 75%

— прогноз на 4-й квартал 2009-го года

 [Диаграмма](#)



Сколько стоит сделать сайт?

«Фрилансеры» - индивидуальные специалисты и небольшие команды

Free-lance.ru beta

Удаленная работа для дизайнеров, программистов, менеджеров, оптимизаторов, копирайтеров

Консультант **ON**

[Пресс-центр](#) | [О проекте](#) | [Обратная связь](#) | [Реклама](#)

[andrey_a_enkin:](#) Новые сообщения (1) Мой счет: 0 FM

Аккаунт — Начальный. [Купить Pro](#)

(6)

(3)

[Проекты](#)

[Настройки](#)

[Выход](#)

- ✓ ФЛЕШ БАННЕРЫ – от 30 уе.
- ✓ ФЛЕШ САЙТЫ – от 300 уе.
- ✓ ФЛЕШ ИГРЫ – от 1200 уе.

- ✓ ОПТИМИЗАЦИЯ И РАСКРУТКА – от 8.000 в месяц (срок от 2-ух месяцев).
- ✓ СЕО-КОНСУЛЬТАЦИИ – от 30 у.е. за час.

- ✓ НЕБОЛЬШОЙ САЙТ ПОД КЛЮЧ (не интернет магазин и порталы) – от \$500
- ✓ НЕБОЛЬШОЙ САЙТ ПОД КЛЮЧ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ГОТОВОГО ДИЗАЙНА – от \$150
- ✓ ДИЗАЙН САЙТА – от 50 у.е. за страницу
- ✓ HTML-ВЕРСТКА СТРАНИЦ: главная – от \$45, второстепенные – от \$5

- ✓ СБОРКА ПРОСТОЙ ШАПКИ САЙТА ИЗ КЛИПАРТОВ (возможно, с вариантами гаммы) – от \$10
- ✓ ТЕМПЛЕЙТ-УКРАШЕНИЯ ДЛЯ АВАТАРОВ (вектор, растр, итог PDF) – от 50 р.
- ✓ РАЗРАБОТКА И ДИЗАЙН НАВИГАЦИИ САЙТА (только блок меню) – от 2000 р.

- ✓ ВЕРСТКА САЙТА, ВИЗИТКИ (5-6 СТРАНИЦ) – от 50-100 у.е.
- ✓ ВЕРСТКА КОРПОРАТИВНОГО САЙТА – от 100-200 уе.
- ✓ ВЕРСТКА СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ – от 150-200 уе.



Кто будет делать сайт?

Критерии выбора:

- Проверен ли вами исполнитель в деле? Знакомы ли вы?
- Есть ли у исполнителя примеры успешного решения задач, аналогичных вашим?
- Довольны ли вы первичными переговорами?
- Согласна ли с вашим выбором бухгалтерия?
- **Что говорит вам ваш опыт?**



Составные части сайта

1. Доменное имя – полноценный нематериальный актив.
Зарегистрировано в интернете на физ. или юр.лицо. Оплачивается раз в год.
2. Файлы и базы данных сайта – осязаемые детали и механизмы сайта.
Хранятся и работают на хостинге. Оплачивается по абонентному принципу.
3. Оформление сайта - его внешний вид. Первая отличительная черта сайта.
4. Текстовая, графическая и мультимедийная информация на сайте – объект имущественного и неимущественного права



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Согласование функций сайта

Что требуется от вас:

- **Рассказать о целях и задачах сайта** в повествовательной форме
- Подробно и своевременно ответить на вопросы подрядчика
- Предоставить необходимые материалы: гайдлайны по фир.стилю, исходники граф. материалов, документы и т.п.



Согласование функций сайта

Как это происходит:

- Исполнитель собирает информацию
- Исполнитель описывает набор функций, необходимых для решения задач сайта, в письменном документе
- Документ согласовывается обоими участниками процесса создания сайта
- Описание свойств и функций сайта утверждается заказчиком



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Система управления сайтом

1. «Коробочные» продукты. Bitrix, Umi etc.
- комбайны для промышленного производства сайтов
2. Авторские, они же «самописные» разработки
- делаются для собственного удобства разработчиков
3. Open Source известные и не очень
- чрезвычайно разнообразны и многочисленны

В руках опытных разработчиков любая система управлением становится удобной и надежной.

Опытный и честный разработчик подберет систему управления лучше, чем если бы это делал обычный заказчик



Дизайн сайта = эргономика

1. **Информация – первична!**
Дизайн служит для представления информации
2. **Сайт – не произведение искусства, а рабочий инструмент**
- Стремимся не к «изыскам», а к «удобству»
3. **Есть пользовательские привычки, которые игнорировать нельзя, и есть личные представления заказчика, которые не являются догмой**
- исключением служит фирменный стиль, который игнорировать нельзя, каким бы он ни был
4. **Простота и свободное пространство – это не плохо!**



Дизайн сайта = работа с информацией.

Что следует учесть:

1. Блоки информации с ограничением по емкости и без такового
2. Блоки с часто изменяемой информацией (рекламные места, содержание страницы) и редко изменяемые (логотип, общие элементы оформления)
3. Экранная типографика (отступы, шрифты и т.п.) – важнейший элемент дизайна, и он управляется заказчиком!



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

В процессе создания сайта:

- Своевременно оценивайте и утверждайте промежуточные этапы работы
- Не допускайте к процессу утверждения работ случайных лиц
- Прислушивайтесь к рекомендациям Исполнителя
- Корректируйте фактические неточности!
- **Будьте честными с Исполнителем!**



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Приемка сайта:

- Сверяем набор работающих функций с описанными в документации
- Проверяем доступность всех страниц сайта
- Сравниваем внешний вид сайта в разных браузерах
- Составляем отчет об ошибках



Приемка сайта. Отчет об ошибках:

Сообщаем о каждой найденной ошибке по схеме:

- Ссылка на страницу, где найдена ошибка (URL или описание пути на словах)
- В чем состоит ошибка?
- Как должно было быть без ошибки?



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Какую информацию разместить на сайте?

- ✓ Представление клиники
- ✓ Представление врачей
- ✓ Представление услуг
- ✓ Все остальное



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Информация о врачах

1. Качественная фотография с нужными эмоциями
2. Как зовут, чем занимается в клинике, в чем врач преуспел более всего
3. Когда и как к этому врачу можно попасть на прием
4. Краткая «прямая речь» - пару слов врача от своего лица

Лечащий врач в клинике – главный человек!



Информация об услугах

Ответьте на вопросы пациента:

- Что за процедуру мне проведут?
- суть и механизм процедуры понятным языком
- Что я испытаю в процессе процедуры?
- «Вам будет не больно, но местами неприятно»
- С какими сложностями и ограничениями я столкнусь?
- «После лечения необходимо сутки постельного режима»
- Сколько мне придется потратить денег?
- понятный пациенту прейскурант и средний чек



Информация об услугах

Ответьте на вопросы пациента:

- Что за процедуру мне проведут?
- суть и механизм процедуры понятным языком
- Что я испытаю в процессе процедуры?
- «Вам будет не больно, но местами неприятно»
- С какими сложностями и ограничениями я столкнусь?
- «После лечения необходимо сутки постельного режима»
- Сколько мне придется потратить денег?
- понятный пациенту прейскурант и средний чек



Он-лайн консультации и подборки рекомендаций

- «Диагноз по фотографии», «аборт по телефону» - НЕДОПУСТИМЫ!
- Правила общения с пациентами – те же, что для телефонной регистратуры, но соблюдаться должны жестче
- Полезнее всего – набор рекомендаций о том, что делать простому человеку в типичных ситуациях



Он-лайн запись на приём

- Те же правила, что и для телефонной регистратуры
- Если на сайте есть график приема врачей – он должен обновляться в реальном времени
- Любая заявка с сайта требует немедленного подтверждения по телефону и/или эл.почте
- «Личные кабинеты пациента» на сайте – на сегодняшний день их законный статус под вопросом.



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Способы продвижения услуг:

1. Поисковая оптимизация (SEO) своего сайта
2. Контекстная реклама
3. Медийная реклама (баннеры, видеоролики)
4. Представление услуг в сообществах людей
5. Использование средств социального маркетинга



Поисковая оптимизация сайта (SEO)

The screenshot shows a Yandex search engine interface. The search bar contains the text "стоматология петербург". Below the search bar, there are several search results. The first result is highlighted with a red box and contains the following text:

1. **ЭВЕРЕСТ: клиника стоматологии Петербург**. Семейная стоматологическая клиника... позволяет снять стресс, связанный с посещением стоматолога. Наши стоматологические клиники в Санкт-Петербурге ориентирована на... Если вам требуется качественная стоматология, Петербург может предложить сотни медицинских учреждений, занимающихся...
+7 (812) 355-96-05 Санкт-Петербург г., Галерный пр-д., 5 ещё ▾
www.everestclinic.com [сохраненная копия](#) [еще с сайта](#)

2. **СТОМАТОЛОГИЯ – Санкт - Петербург СПб (Питер), имплантация зубов в Петербурге...**
Стоматология – область медицины, требующая особенной осторожности и профессионализма. Наша клиника стоматологии в Петербурге предлагаем полный спектр услуг на высшем уровне. Протезирование зубов (в.т.ч. на золотоплатиновом сплаве) Петербург.
www.a-clinics.ru/page6/page15 [сохраненная копия](#) [еще с сайта](#)

3. **СТОМА - сеть стоматологических клиник в Санкт-Петербурге: стоматология...**
[Услуги](#) [Клиники](#)
В декабре 2008 года сеть стоматологических клиник «Стома» успешно прошла аудит системы менеджмента качества и получила... При постановке диагноза в стоматологии важную роль играет рентгеновский снимок. Обычные панорамные или прицельные снимки дают...
+7 (812) 571-47-79 г. Санкт-Петербург, Театральная пл., 6 все 1' →

On the right side of the search results, there are additional links and information:

- Яндекс Директ
- ИНТАН Имплантация и Стоматология**
Акция! Имплантат "под ключ" за 33000р! Доступные цены во всех частях города!
www.intan.ru · Санкт-Петербург
- Шадящая стоматология от "Пандент"**
Бережное и безболезненное лечение. Качество и сервис. Весь спектр услуг!
pandent.ru · Санкт-Петербург
- Мезон - семейная стоматология.**
Скидки для медработников и работников образовательных учреждений!
mezon-stom.ru · Санкт-Петербург
- Стоматология. Низкие цены!**
Клиника Дентал-мед. Первокласные специалисты и оборудование. Недорого!
www.dental-med.spb.ru · Санкт-Петербург
- Стоматология в Рыбацком, СПб**
Цены ниже среднегородских, врачи со стажем от 10 лет.
www.polident.org · Санкт-Петербург
- Стоматологии Санкт-Петербурга

Действия: улучшение сайта, приобретение ссылок на свой сайт



Контекстная реклама

Поиск Почта Карты Маркет Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё ▾

Яндекс
Нашлось
4 млн страниц

стоматология петербург

в найденном в Санкт-Петербурге [расширенный поиск](#)

andreyenkin ▾ [Выход](#)
[Мои находки](#) [Настройка](#)
Регион: Санкт-Петербург

РЕКЛАМА

[Все объявления](#) 20

Стоматология в Петербурге
современная **стоматология!** Безболезненно. Круглосуточно!
[Адрес и телефон](#) · www.medem.ru

- ЭВЕРЕСТ: клиника стоматологии Петербург.** Семейная **стоматологическая** клиника... позволяет снять стресс, связанный с посещением **стоматолога**. Наши **стоматологические** клиники в Санкт-Петербурге ориентирована на...
Если вам требуется качественная **стоматология**, **Петербург** может предложить сотни медицинских учреждений, занимающихся...
+7 (812) 355-96-05 [Санкт-Петербург, г. Галерный пр-д...5](#) ещё ▾
www.everestclinic.com [сохраненная копия](#) [еще с сайта](#)
- СТОМАТОЛОГИЯ – Санкт - Петербург СПб (Питер), имплантация зубов в Петербурге...**
Стоматология – область медицины, требующая особенной осторожности и профессионализма. Наша клиника **стоматологии в Петербурге** предлагаем полный спектр услуг на высшем уровне.
Протезирование зубов (в.т.ч. на золотоплатиновом сплаве) **Петербург**.
www.a-clinics.ru/page6/page15 [сохраненная копия](#) [еще с сайта](#)
- СТОМА - сеть стоматологических клиник в Санкт-Петербурге: стоматология...**
[Услуги](#) [Клиники](#)
В декабре 2008 года сеть **стоматологических** клиник «Стома» успешно прошла аудит системы менеджмента качества и получила...
При постановке диагноза в **стоматологии** важную роль играет рентгеновский снимок. Обычные панорамные или прицельные снимки дают...
+7 (812) 571-47-79 [г. Санкт-Петербург, Театральная пл...6](#) [все 1'](#) →

Яндекс Директ

ИНТАН Имплантация и Стоматология
Акция! Имплантат "под ключ" за 33000р! Доступные цены во всех частях города!
www.intan.ru · [Санкт-Петербург](#)

Щадящая стоматология от "Пандент"
Бережное и безболезненное лечение. Качество и сервис. Весь спектр услуг!
[Адрес и телефон](#) · pandent.ru · [Санкт-Петербург](#)

Мезон - семейная стоматология.
Скидки для медработников и работников образовательных учреждений!
[Адрес и телефон](#) · mezon-stom.ru · [Санкт-Петербург](#)

Стоматология. Низкие цены!
Клиника Дентал-мед. Первоклассные специалисты и оборудование. Недорого!
[Адрес и телефон](#) · www.dental-med.spb.ru · [Санкт-Петербург](#)

Стоматология в Рыбцаком, СПб
Цены ниже среднероссийских, врачи со стажем от 10 лет.
www.polident.org · [Санкт-Петербург](#)

Стоматология Санкт-Петербурга

Действия: борьба за рекламное место на аукционе



Медийная реклама

MED ПОРТАЛ

МедЭнциклопедия | МедНовости | Клиники Москвы | Поиск лекарств

Пример: зубная боль

Эссенциале®
Гепатопротектор №1 в России*

МедЭнциклопедия

Популярные медицинские темы:

- Аборт
- Базальная температура
- Виагра, Сиалис, Левитра
- Где и как рожать?
- Гепатит
- Глисты (Гельминты)

Медицинские проблемы:

- Аллергия
- Беременность
- Диеты
- Женские проблемы
- Здоровое питание
- Мужские проблемы

Диеты: 7 главных ошибок

ЭКО для «чайников»

Этих замуж не берут

Клиники Москвы

Топ запросов по медицине

- Найти врача
- Если беспокоит
- Сделать
- Вызвать врача

Зубные имплантаты: всё, что нужно о них знать

Установка одного импланта стоит дороже, чем процедура по установке моста с обточкой соседних зубов. Но тут пациент сам должен решить, какой вариант выбрать.

Генитальный герпес в вопросах и ответах

Вирус герпеса уничтожить невозможно, поэтому лечение всегда направлено лишь на устранение и профилактику обострений.

Малахов: спесарь, который желает вам добра

Семья Малахова на дивиденд от впаривания целительных свойств урины, уже построила себе трехэтажный домик.

MED НОВОСТИ

Профессия
12:20 Пятая часть россиян хочет видеть своих детей врачами

Общество
07.10 18:37 Московские власти создадут реестр психологов

Происшествия
14:08 Канадский гей стал донором ради анализов на ВИЧ

Решение на enures.ru
в мокрой кроватке?

Действия: покупка рекламных мест на сайтах



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Представление услуг в интернет-сообществах

The screenshot shows a forum interface for 'LittleOne' (Stomatolog). At the top, there is a banner for 'MEDI СИСТЕМА КЛИНИК' with the text 'на лазерную коррекцию зрения с 15 СЕНТЯБРЯ ПО 31 ОКТЯБРЯ'. Below the banner is the forum logo and navigation links. The main content area displays a list of posts with their titles, authors, and view counts. A table at the bottom provides a summary of the posts, including their ratings, last messages, and view counts.

Тема / Автор	Рейтинг	Последнее сообщение	Отв.	Просмотров
Инфо/Реклама: Информация: когда появляются зубы, смена молочных на постоянные "Вероника"	4	01.10.2009 18:30 от "Вероника"	4	562
Инфо/Реклама: беспрецедентная акция по имплантации зубов в клиниках «Вероника»! "Вероника"	4	08.09.2009 11:11 от "Вероника"	0	316
Инфо/Реклама: акция продлена до 15.10 в Детской клинике «Вероника» в Купчино! "Вероника"	4	04.09.2009 12:07 от "Вероника"	0	338
Инфо/Реклама: ТОЛЬКО в «Веронике» - коронки для молочных зубов! "Вероника"	4	24.08.2009 18:14 от "Вероника"	0	291
Инфо/Реклама: интересное в стоматологии. Макаренко Анатолий	4	19.03.2007 15:33 от Макаренко Анатолий	0	5 720
Инфо/Реклама: Прочитать всем! "Вероника"	4	23.01.2007 14:12 от "Вероника"	0	9 918
Инфо/Реклама: Информация "Вероника"	4	18.10.2006 14:47 от "Вероника"	0	5 483

Действия: договоренность с владельцами сайтов сообществ о
возможности присутствия



Интернет-сообщество как рабочая площадка

- ✓ Подходит для сбора информации о клинике «глазами пациента»
- ✓ Подходит для проведения маркетинговых исследований
- ✓ Может служить местом, где осуществляются продажи услуг
- ✓ Используется как площадка для мероприятий по формированию имиджа



Средства социального маркетинга

The screenshot shows a VKontakte group page. The top navigation bar includes 'В контакте', 'главная', 'группы', 'люди', 'приложения', 'выйти', and a search box. The left sidebar lists navigation options like 'Моя Страница', 'Мои Друзья (6)', 'Мои Фотографии', etc. The main content area is for the group 'Беременность и диабет: дорога к мечте'. It features sections for 'Информация', 'Обсуждения', 'Фотографии', and 'Участники'. The 'Информация' section includes details about the group's name, type (Club), category (Health), and description. The 'Участники' section shows a list of members with their profile pictures and names: Кристина, Наташа, Олеся, Ольга, Светлана, and Елена. On the right side, there are buttons for 'Вступить в группу', 'Видео', and 'Руководство', along with a list of administrators and moderators.

Действия: создание сообществ, распространение интересных материалов методом «сарафанного радио»



Андрей Енькин
WEB-специалист

E-mail: andrey@enkin.ru

Сайт: www.enkin.ru

Спасибо за внимание!

Для вопросов и деловых предложений:

Тел: 8 (931) 307- 31 - 17

E-майл: andrey@enkin.ru
andreyenkin@yandex.ru

Сайт: enkin.ru

ICQ: 206043439