

Кейс

для первого (онлайн) этапа индивидуального конкурса Всероссийской олимпиады студентов вузов по рекламе и связям с общественностью (финал) 2025-2026 уч.г.

«Миграция без бунта. Как перевести пациентов из привычного паблика на портал МАХ»

Легенда. Ваша больница («Красноярская межрайонная клиническая больница № 20 им. И. С. Берзона») последние 5 лет вела активные соцсети. ВКонтakte — более 5000 подписчиков, живое общение, жалобы решаются за 2 часа, люди благодарят в комментариях.

Telegram — 507 живых подписчиков, активное развитие с июня 2025 года.

Теперь приказ Минздрава региона: «До 1 сентября все официальные группы государственных медицинских учреждений должны быть переведены в Единый канал коммуникации с пациентами — национальный портал МАХ (аналог Госуслуг в медицине). Все уведомления, запись к врачу, ответы на жалобы, публикация результатов анализов — только там».

Проблема для студентов.

Пациенты ненавидят МАХ:

- интерфейс неудобный («как в 2010 году»);
- нужно каждый раз подтверждать вход через Госуслуги (бабушки не помнят пароль);
- нет «ленты», нет лайков, нет быстрого комментария;
- вместо живой дискуссии — форма «Обращение гражданина» (ответ за 30 дней).

Реакция в паблике ВК (цитаты из реальных комментариев): «Вы там совсем? МАХ — это неудобный кошмар!»; «Не пойду. Буду жаловаться в прокуратуру»; «Да вы просто хотите от нас отгородиться, чтобы мы не писали про очереди!»

Ваша роль.

Вы — коммуникационная группа при больнице (студенты-пиарщики). Главный врач дает задание: «Через 2 месяца мы обязаны закрыть канал в Telegram. Сделайте так, чтобы люди **сами захотели перейти в МАХ, а не проклинали нас**. Бюджет — 0 рублей. Только ваши головы и посты».

Запрещенные методы (задание наоборот)

Студенты не имеют права предлагать:

- врать, что «МАХ — это удобно» (пациенты не дураки).
- блокировать негативные комментарии в ВК (спровоцирует скандал в СМИ).
- обещать, что ответ в МАХ будет быстрее, чем в ВК (неправда).

Решения представляются в формате Ворд 2003 / 2007 (.doc/docx).

Указывайте название команды, вуз, ФИО студента, выполнившего работу.

Дедлайн представления решений — 15 апреля, до 23.59 по времени Красноярска.

Выполненные работы присылаются на адрес — avm_2006_64@mail.ru

Максимум баллов за решение кейса — 50 баллов. Эти баллы учитываются на 2-ом этапе (очном) этой номинации — анализ проекта.

При отсутствии подтверждения получения через сутки просим связываться по телефону — +79048920164, Михайлов Алексей Валерианович.

Для ответов на вопросы по кейсу номер телефона Марии Вишневской, пресс-секретаря больницы № 20 г. Красноярск — +79080233033, e-mail: m.s.vishnevskaya@yandex.ru