

## **Cione ofrece servicios digitales para ayudar al óptico en cada paso del 'customer journey'**

**Ayudando a los ópticos en las tres fases de este 'viaje' del paciente antes, durante y después de la visita al óptico, pero también poniéndoselo más fácil con proyectos B2B y mejorando la eficiencia de sus procesos como empresa**

En Cione, la digitalización no es una palabra vacía de contenido con la que vestir las presentaciones. Esta área de la compañía parte del concepto de digitalización en Cione. “Para nosotros la digitalización es aprovechar las nuevas tecnologías para lanzar servicios que ayuden a nuestros socios, pero también para ser más eficientes en nuestros procesos internos”, afirma Juan Ara, director de Tecnología de Cione Grupo de Ópticas.

Desde el primer punto de vista, Cione cuenta con proyectos B2C, es decir, orientados a ayudar al óptico a que el ‘customer journey’ que el paciente emprende antes de la visita a una óptica, no sólo acabe en los establecimiento de los socios de Cione, sino también que se repita en el futuro.

Cione ayuda a sus ópticos en las tres fases de ese ‘viaje’. “Cuando un cliente está buscando una óptica, nosotros le ayudamos a que encuentre a nuestros ópticos, haciéndoles visibles en RRSS y web, posicionándolos en buscadores especializados”, sigue Ara. Así, para que el usuario de gafas o futuro usuario de gafas decida acudir a la óptica, antes de hacerlo, Cione apoya a sus socios con un servicio de localización por código postal en Cione.es, con facilidades para mejorar e implantar las webs propias de cada óptica. Además, Cione acaba de firmar un acuerdo con Doctoralia, que cuenta actualmente en su plataforma con más de 130.000 profesionales médicos en España y que recibe más de 4 millones de visitas al mes, de manera que todos aquellos miembros de CIONE que lo deseen pueden incorporarse a esta plataforma.

Cuando el usuario de gafas ya está en la óptica, busca una experiencia de compra diferente, omnicanal y a la altura de lo que encuentra en otros sectores. Durante el proceso de atención en la óptica, Cione apoya a sus socios mediante iniciativas digitales, servicios para ayudarles con la toma de medidas, con acuerdos para la compra de maquinaria, con el contenido digital, el probador virtual de monturas o herramientas para la elaboración de un presupuesto desde la plataforma de MyShop. En este mismo sentido, Cione trabaja en un proyecto para la instalación de escaparates inteligentes con contenido digital en materia de prevención y salud.

Como soporte a la fase después de la visita del paciente a la óptica, Cione cuenta con una plataforma que permite fidelizar a sus clientes como Fidelius, con una App de valoración del servicio como Byom y con encuestas e informes de seguimiento. Pero en este sentido, el CRM es el proyecto estrella, puesto que va a permitir hacer campañas de seguimiento y encuestas, apoyando al socio de Cione en las tres etapas de su viaje hacia la óptica.

En el otro eje de la digitalización en Cione, el eje B2B, también cuenta con muchas herramientas,

como My Cione Online, la oficina virtual en la que el socio pueden encontrar toda su relación con la central: consulta de pedidos y albaranes, seguimiento de envíos, seguimiento de su facturación o fidelización, o el nuevo portal de compras MyShop diseñado tomando en cuenta las recomendaciones de los socios. Asimismo, el CRM también sirve para mejorar, desde la personalización, las comunicaciones entre Cione y sus socios con el fin de que les lleguen sólo aquellas que les interesan.

Por último, Cione también se sirve de la digitalización para ser más eficiente internamente.

“Con todos estos proyectos demostramos que, en Cione, la digitalización tiene cara y ojos, y la concebimos como la mejor manera de ayudar a los ópticos”, termina Ara.

**Datos de contacto:**

Javier Bravo  
606411053

Nota de prensa publicada en: [Las Rozas-Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Franquicias](#) [Marketing](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#) [Consumo](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>