

**CIBA VISION lanciert einzigartigen Service für Optiker und Konsumenten –
Das neue Linsen-Abo elina öffnet Zugang für neue Wachstums-Chancen des
Kontaktlinsen-Marktes**

Großostheim, Januar 2010 — Vor dem Hintergrund ungenutzter Wachstums-Chancen auf dem deutschen Kontaktlinsen-Markt hat CIBA VISION das neue elektronische **Linsenabo** „elina“ entwickelt. elina ist speziell für Fachgeschäfte konzipiert, die professionelle Beratung, innovative Service-Leistungen und kontinuierliche Umsatz-Steigerungen in Angriff nehmen wollen. Sie führt als „Rundum-Sorglos-Paket“ alle administrativen Leistungen im Namen des Optikers aus und nimmt aufgrund der Erfahrungsreife sowie des automatisierten Leistungsspektrums einen Sonderstatus ein. Vorgestellt wird elina erstmals auf der opti 2010 in München.

Mit der Einführung von elina strebt CIBA VISION die Vorreiterrolle für Service im Optiker-Geschäft an. „Der deutsche Kontaktlinsenmarkt hat im internationalen Vergleich Aufholbedarf. Hier wollen wir unsere Partner unterstützen“, kommentiert Frank Hauerken, General Manager Deutschland, Österreich, Schweiz, von der CIBA VISION Vertriebs GmbH. „Die Branche unterliegt jedoch einem aggressiven Preiskampf und dies leider allzu häufig unter Außerachtlassung der Dienstleistungen und Kompetenzen des Augenoptikers.“ Um eine langfristige Kundenbindung zu forcieren, sei der Fachhandel gefordert, Produkte und den Beratungs-Mehrwert als strategisches und erstklassiges serviceorientiertes Dienstleistungs-Paket erfolgreich zu verkaufen, so Hauerken weiter. Mit einem „service-revolutionierenden“ Werkzeug wie elina, sei man hier auf einem sehr guten und zukunftsorientierten Weg.

Die Pilotphase, in deren Rahmen in rund 95 deutschen Optiker-Fachgeschäften mit elina gearbeitet wird, startet bereits Mitte Januar. Vor dem praktischen Einsatz werden alle teilnehmenden Optiker und ihre Mitarbeiter in Trainings intensiv auf den Einsatz von elina und den Verkauf vorbereitet. elina funktioniert auf der Basis einer schriftlichen

Kundenvereinbarung und ist anwenderfreundlich. Herstellerunabhängig bestellt und liefert sie im Namen des Optikers Produkte an die gewünschte Adresse des Kontaktlinsträgers, steuert alle Zeitabläufe automatisch und wickelt Bestellungen, Lieferungen sowie den Zahlungsverkehr zwischen Optikern und Konsumenten ab. Damit übernimmt sie faktisch die gesamte Verwaltung und schafft erhebliche Beratungs-Freiräume. Da Datensicherheit einen besonders hohen Stellenwert einnimmt, hat jeder Hersteller grundsätzlich nur Einsicht in eigene Daten.

Weiter sorgt elina für ausgezeichnete Kundenbindung, in dem sie Konsumenten per E-Mail regelmäßig zur Augenkontrolle ins Geschäft einlädt oder eine Erinnerungs-SMS für Kontaktlinsen-Wechsel-Termine verschickt. So steht sie für langfristige Kundenloyalität, gutes Empfehlungs-Marketing und reduzierte Aussteigerraten unter den Kontaktlinsträgern. Der Optiker partizipiert bei niedrigeren Personalkosten und geringen Lagerkapazitäten von kontinuierlich planbaren Umsätzen sowie planbarer Wertschöpfung. Die Anzahl seiner Abo-Verträge, Hochrechnungen und Statistiken sind jederzeit abrufbar. Zudem genießt der Fachhändler die Vorzüge effektiven Zeitmanagements, da elina ihn administrativ entlastet. Im Gegenzug ist elina aus Kundensicht höchst bequem, bietet ausgezeichneten Service, und vermittelt dem Konsumenten das Gefühl, beim Kontaktlinstragen sicher und fachkompetent versorgt zu sein. Vertragsstatus, aktuelle Bestellungen und Zahlungen können Konsumenten auf einer individualisierten Website einsehen.

###