

La apuesta por la transformación digital para que “el óptico pueda hacer de óptico”



NOG APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN Y LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS CON LA FINALIDAD DE QUE LOS PROFESIONALES ÓPTICOS OPTOMETRISTAS PUEDAN DEDICARSE POR ENTERO A SU OFICIO. LAS FORMACIONES Y LAS NOVEDADES EN AUDIOLOGÍA ENFATIZAN EL COMPROMISO DEL GRUPO CON SUS ASOCIADOS POR SEGUIR INNOVANDO DURANTE ESTE 2024.

En Natural Optics Group (NOG) ofrecen planes de gestión que van más allá del trabajo en sí del óptico optometrista, encaminado a que los profesionales puedan dedicarse completamente a su oficio sin tener que preocuparse por otros quehaceres relacionados con la empresa. Para **Julio Rams**, *Manager de Marketing y Transformación Digital de Natural Optics Group*, el eslogan bajo el que se enmarcan las diferentes soluciones de NOG, *El grupo donde el óptico puede hacer de óptico*, no es un simple reclamo comercial, “es el objetivo que perseguimos en todas nuestras acciones, planes y equipos especialistas implicados”. Desde la organización ponen a disposición de los clientes diferentes herramientas encaminadas a proporcionar soluciones integrales y especializadas para el sector óptico. El hecho diferencial respecto a otras empresas dedicadas por entero en gestión empresarial o marketing es “nuestra profunda com-

presión del negocio óptico”, que, combinada con herramientas diseñadas en exclusiva y junto con un equipo de expertos, “nos permiten mejorar operativas, la experiencia del cliente e impulsar el crecimiento comercial, ofreciendo una ventaja competitiva significativa”.

Un CRM especializado en óptica

Respecto a las herramientas exclusivas, NOG pone a la disposición de los óptico optometristas un Programa de Gestión CRM. Se trata de una solución única y especializada “con más de 20 años de evolución que, con un plan de comunicación personalizado y con un equipo profesional experto dedicado, asegura resultados de ventas y clientes finales” explica Rams. Según el Manager, “el retorno ROI”, el dinero que se obtiene en relación con la cantidad invertida, “para nuestras ópticas es de más de 180 euros por euro invertido y más de 700.000 clientes finales contactados el último año”.

El software CRM se centra en la fidelización de los clientes de óptica, “proporcionando herramientas y automatismos avanzados que permiten gestionar campañas y envíos a los pacientes de nuestros asociados”, concreta Rams. Asimismo, evita técnicas masivas como newsletters que, en muchos casos, pueden generar un descontento en el consumidor final, llegando a darse de baja de cualquier tipo de comunicación.

Respecto a las ventajas que ofrece el servicio CRM de NOG, Julio Rams destaca la capacidad de liberar al óptico de tareas estratégicas, de marketing digital y administrativas, permitiéndole enfocarse completamente en la atención médica y técnica de sus pacientes: “Al delegar la fidelización de clientes en nuestro equipo de expertos, se optimizan recursos y tiempo, asegurando una ejecución eficiente”.

Desde la empresa valoran muy positivamente la implementación del CRM “como un paso crucial hacia la eficiencia operativa y mejora de la experiencia del cliente”, afirma Rams. Por parte de los asociados que disponen del software en funcionamiento han recibido una respuesta muy positiva, en la que destacan la facilidad de uso, la integración con los procesos previos existentes y “los beneficios tangibles que han experimentado en términos de gestión y atención al cliente”.

“Como dato, en los últimos tres años hemos superado la barrera de las 60 nuevas implantaciones de software anuales, un grado muy alto, y con el objetivo puesto en llegar al 100% de nuestros asociados. Así nos aseguramos de que todos puedan aprovechar al máximo nuestros servicios vinculados al software, como el CRM y nuestra herramienta de análisis del negocio” declara Rams.

Transformación digital integral

La transformación digital de los asociados ha cobrado una gran relevancia para NOG en los últimos años. “Una gran parte de nuestra oferta de servicios está basada en la digitalización”, destaca Julio Rams, y añade: “Actuamos como agentes digitalizadores, beneficiando actualmente a más de 150 participantes con una aportación de más de 320 mil euros en estos servicios”.

Asimismo, proporcionan herramientas en la gestión de redes sociales, soluciones de telemedicina para consultas virtuales,

plataformas de comercio electrónico, sistemas de gestión de inventario inalámbricos, integraciones con proveedores y “hasta facilidades y mejoras operativas con sus clientes finales, como el ticket Eco”.

Otro de los grandes puntos fuertes de NOG es la formación de las personas asociadas, abarcando temas como técnicas de mercado o el manejo de las tecnologías ópticas, además de tendencias del sector óptico optometrista. Las formaciones se imparten adaptándose a las necesidades y preferencias de sus clientes, “a través de seminarios web, cursos en línea o talleres presenciales”. La oferta formativa cuenta con una gran colaboración por parte de “todos nuestros partners y fabricantes, que tienen una especial relevancia con espacios para desarrollar y mejorar la puesta en marcha de sus productos y presentar novedades a todos nuestros asociados”.

Novedades y mejoras de NOG para 2024

Julio Rams se muestra emocionado ante la serie de novedades que presentan en 2024 para los profesionales del sector óptico: “Estamos lanzando nuevas funcionalidades en nuestro software CRM, expandiendo nuestra oferta de servicios digitales y colaborando con líderes de la industria para ofrecer soluciones aún más integrales y adaptadas a las necesidades cambiantes del mercado”.

Además, este año, “va a estar cargado de novedades centradas en impulsar la categoría de Audiología, tanto en ópticas como en centros exclusivos de audiolgía, que esperamos que sean de gran ayuda y repercutan en la competitividad del negocio de nuestros asociados”, señala.

Por último, desde NOG han querido reafirmar su compromiso con la excelencia en el servicio y la innovación constante. “Queremos agradecer a todos los profesionales del sector óptico que confían en nosotros. Siempre estamos abiertos a comentarios y sugerencias para seguir mejorando y proporcionar el mejor servicio posible”, concluye Julio Rams. ■

Ticket Eco: sostenibilidad y agilidad

En una de las últimas actualizaciones de su software de gestión, NOG anunció la introducción del ticket Eco. “En Natural Optics Group estamos comprometidos con la innovación tecnológica y el cuidado del medio ambiente”, detalla Julio Rams, y añade: “Ser natural también es aprovechar las ventajas de ser tecnológico y de apostar por la sostenibilidad. Con esta nueva funcionalidad de envío de documentos por correo electrónico, demostramos nuestro compromiso de proporcionar herramientas que no solo mejoren la eficiencia de nuestros asociados, sino que también ayuden a proteger el medio ambiente al reducir el consumo de recursos naturales”.