

# Digitalisering av en optikerforretning

## Synspunkt Stensland Casestudie

### Oversikt

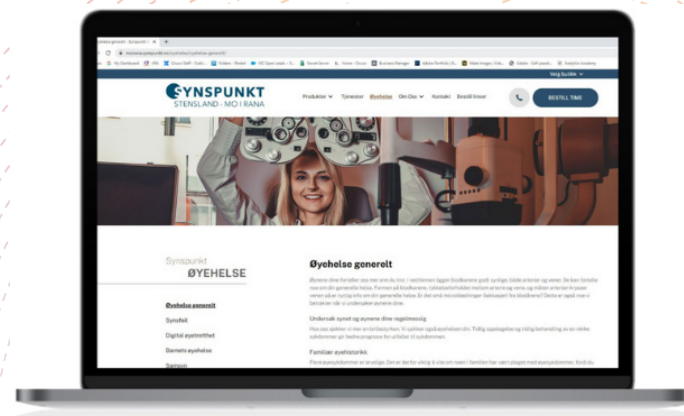
Se hvordan en norsk optikerforretning har klart å være i forkant av den teknologiske utviklingen ved å utnytte butikkssystemet og tilpasse seg forbrukeradferd ved å investere i digitale kanaler.

### Om Synspunkt Stensland

**Antall ansatte:** 9

**Sted:** Mo i Rana, Norway

For Andre Stensland, eier av Synspunkt Stensland, var veien inn til optikerbransjen gjennom familien. Han ble introdusert til det hele gjennom sin far og har selv drevet butikk i 36 år. Andre åpnet sin egen butikk i Mo i Rana etter fullførte studier i 1985 mens familien drev videre butikken i Mosjøen. Butikken var en grunnleggerne av det som senere skulle bli Interoptik, en kjede de var en del av frem til 2006 da startet opp som en av de første norske butikker i Specsavers.



I 2020 bestemte Andre seg for å forlate livet som kjedemedlem og drive butikken under navnet Synspunkt Stensland. Butikken har ni ansatte, fem undersøkelsesrom og et eget dedikert instrumenterom. I tillegg har de sitt eget sliperi hvor de lagerfører 2000 enstyrke glass.



**Andre Stensland, Eier  
Synspunkt Stensland**

“Det ville ganske enkelt vært helt umulig uten et datasystem.”

## **Synspunkt Stensland & Ocuco – Historien**

I starten var alle kunder og undersøkelser registrert på papir og møysommelig systematisert i et stort manuelt papirkartotek. Andre husker at det var noen databaserte systemer tilgjengelig, men alle disse var DOS-baserte og nesten like manuelle som det han allerede hadde. Det var rett og slett ingen bra løsning for markedet på den tiden.

Gjennom en serie tilfeldigheter kom Andre i kontakt med en lokal utvikler som hadde god kompetanse på utviklingsplattformen Omnis som den gang bare var tilgjengelig på Mac. Han hadde en ide om at det måtte la seg gjøre å digitalisere kundekartoteket, og etter bare få dager kom Frode tilbake med et forslag som falt i god smak. Det ble raskt utvidet med kliniske journaler og et nytt datasystem var født. Optimal Optik ble en stor suksess i Norge, og systemet ble senere solgt sammen med firmaet til Ocuco. Butikken har siden vært en trofast bruker av Optimal.

Etter snart 30 år setter Andre fortsatt stor pris på Optimal. Plattformen er oppdatert, modernisert og vedlikeholdt gjennom alle år og tilfredsstiller alle krav til et moderne system. Artikkelhandtering med strekkoder, utvalgsfunksjon, reminder, kasse og alle kliniske funksjoner har hjulpet Andre med å styre sin virksomhet effektivt. Han har en rekke tilgjengelige funksjoner som gir han det han behøver, uten at trenger hjelp til å benytte noen av funksjonene. Programvaren er stabil og enkel å bruke.

**Nøkkelfunksjoner Fra Ocuco:** WebDiary

“Du kan ikke drive optisk forretning i 2021 uten en online timebok. Våre kunder er heldigitale og vi må være tilgjengelig.”

**Andre Stensland, Eier, Synspunkt Stensland**

Den online timeboken gjør det mulig for kunden å bestille time til alle døgnets tider og lar de ansatte i butikken fokusere på kundene i butikken uten å måtte avbryte dialogen med kunden for å svare telefon med timebestilling.

## **Utfordring: Online Tilstedeværelse**

Etter å først ha tatt valget om å starte opp som uavhengig butikk var neste utfordring å få på plass en online tilstedeværelse.

De hadde tidligere gjort forsøk på å utvikle egen hjemmeside, men både kompetanse og ressurser gjorde at de hadde behov for en profesjonell partner som kunne levere en moderne hjemmeside med alle krav som stilles i 2021, spesielt tilpasset optikerbransjen.



“ Vi har tidligere forsøkt å utvikle og vedlikeholde en hjemmeside selv, men dagens krav til design, funksjonalitet og regelmessige oppdateringer betyr at dette er noe vi ikke skal bruke vår tid på selv. ”

**Andre Stensland, Eier, Synspunkt Stensland**



Gjennom samtaler med teamet til Ocuco i forbindelse med butikksystemet oppdaget Andre at Ocuco også tilbyr OmniChannel-løsninger som hjemmesider, digital markedsføring og en rekke digitale verktøy som for eksempel virtuell prøving av innfatninger. Det var avgjørende for Andre å samarbeide med en enkelt leverandør som virkelig forstår bransjen og alle hans behov. Dette betyr at alle elementer (butikksystem, online timebok og hjemmeside) er fullt integrert, noe som ville vært betydelig vanskeligere dersom flere leverandører var involvert.

*“ At Ocuco tilbyr OmniChannel-løsninger gjorde valget svært enkelt for meg. Siden de allerede leverer butikksystemet og online timebok er det helt naturlig at de leverer hele pakken. ”*

**Andre Stensland, Eier, Synspunkt Stensland**

Andre var klar på at hans online tilstedeværelse måtte tilfredsstille to viktige krav: et minneverdig førsteinntrykk og lett tilgjengelighet for kunden. Valget ble derfor tatt på en brosjyreside fra Ocuco med digital markedsføring.

Brosjyresiden er butikkens virtuelle vindu. Den lar kundene, både eksisterende og potensielle nye, se hva som er unikt med nettopp Synspunkt Stensland. Sosiale medier er en viktig kanal for lokal markedsføring. I tillegg benytter de denne kanalen for å drive kunder til hjemmesiden for å bestille time, noe som igjen reduserer behovet for administrasjon i butikk og øker omsetningen.

**OCUCO**

Interessert i å vite mer om  
**OCUCO?**

**Les Mer**

NORDICSALES@OCUCO.COM

## Implementering

Fra prosjektstart til leveranse tok prosessen seks uker. Prosjektet var levert til nyåpning av butikk etter ombygging og omprofilering. De ansatte i butikker var flinke til å levere oppdatert innhold og Ocuco's Team med Thova og Halvard i spissen sørget for at innholdet ble levert i henhold til frister med regelmessige oppfølginger.



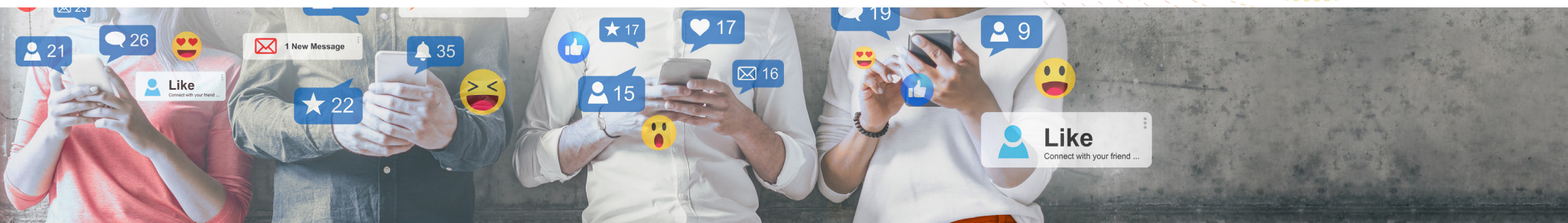
“Hele prosessen og prosjektstyringen fra Ocuco's side var fantastisk. Jeg kan varmt anbefale å jobbe med teamet og kan ikke understreke viktigheten av å kjøpe alle integrerte tjenester fra en og samme leverandør nok. Det har vært avgjørende for suksessen til dette prosjektet!”

**Andre Stensland, Eier, Synspunkt Stensland**

Synspunkt's nye hjemmeside overgår alle forventninger. Butikken har mottatt utelukkende positiv feedback fra mange kunder for den nye siden.

“Vi har fått så mye fin og bra tilbakemelding fra våre kunder for vår nye hjemmeside! Den representerer vår virksomhet og vi føler at Ocuco virkelig har truffet blink med designet!”

**Andre Stensland, Eier, Synspunkt Stensland**



# OCUCO

Interessert i å vite mer om  
**OCUCO?**

**Les Mer**

NORDICSALES@OCUCO.COM

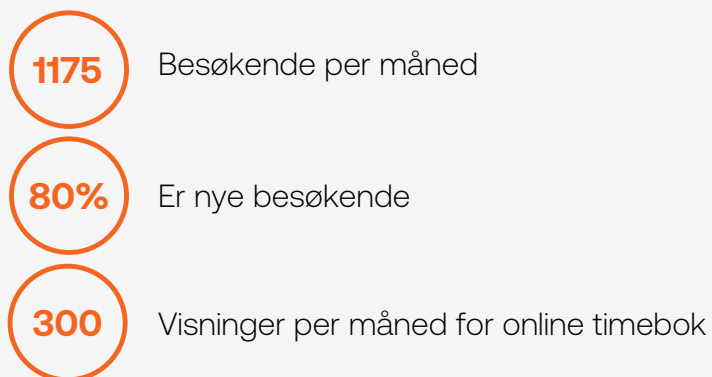
## 👍 Resultater

Periode: Mars 2020 – Mai 2021

### Ranking på førsteside på Google:

For over 100 søkebegrep som "optiker Mo i Rana" og "synstest"

#### Periode: Mars 2021 – Mai 2021



#### Periode: Januar 2020 – Mai 2021



#### Periode: Januar 2021 – Mai 2021



Hjemmesiden til Synspunkt er butikkens digitale inngangsdør. Den representerer butikken på nett og gir kunden informasjon om produkter og tjenester. Digitale markedsføringskampanjer gjør det mulig å henge med i konkurransen om kundene og butikkssystemet sørger for å holde styr på alle sider ved driften, inkludert kunder i butikken. Å kunne levere en kundeopplevelse som utnytter teknologi for samtidig å tilby både fleksibilitet og konsistens har gått fra «kjekt å ha» til en nødvendighet.

“ *En moderne hjemmeside som integreres med vårt butikkssystem er viktig for å kjempe om kundene. Du har ikke råd til å ikke være tilgjengelig i alle kanaler!* ” **Andre Stensland, Eier, Synspunkt Stensland**

## 🌐 Fremtidsplaner

Synspunkt har planer om å etablere en ny norsk kjede. De ønsker uavhengige butikker velkommen til gruppen vel vitende om at alle nye medlemmer vil få full støtte fra OcucO for å sikre det beste grunnlaget for suksess.

# OCUCO

Interessert i å vite mer om  
**OCUCO?**

**Les Mer**

NORDICSALES@OCUCO.COM