



Augen-Check-Up:

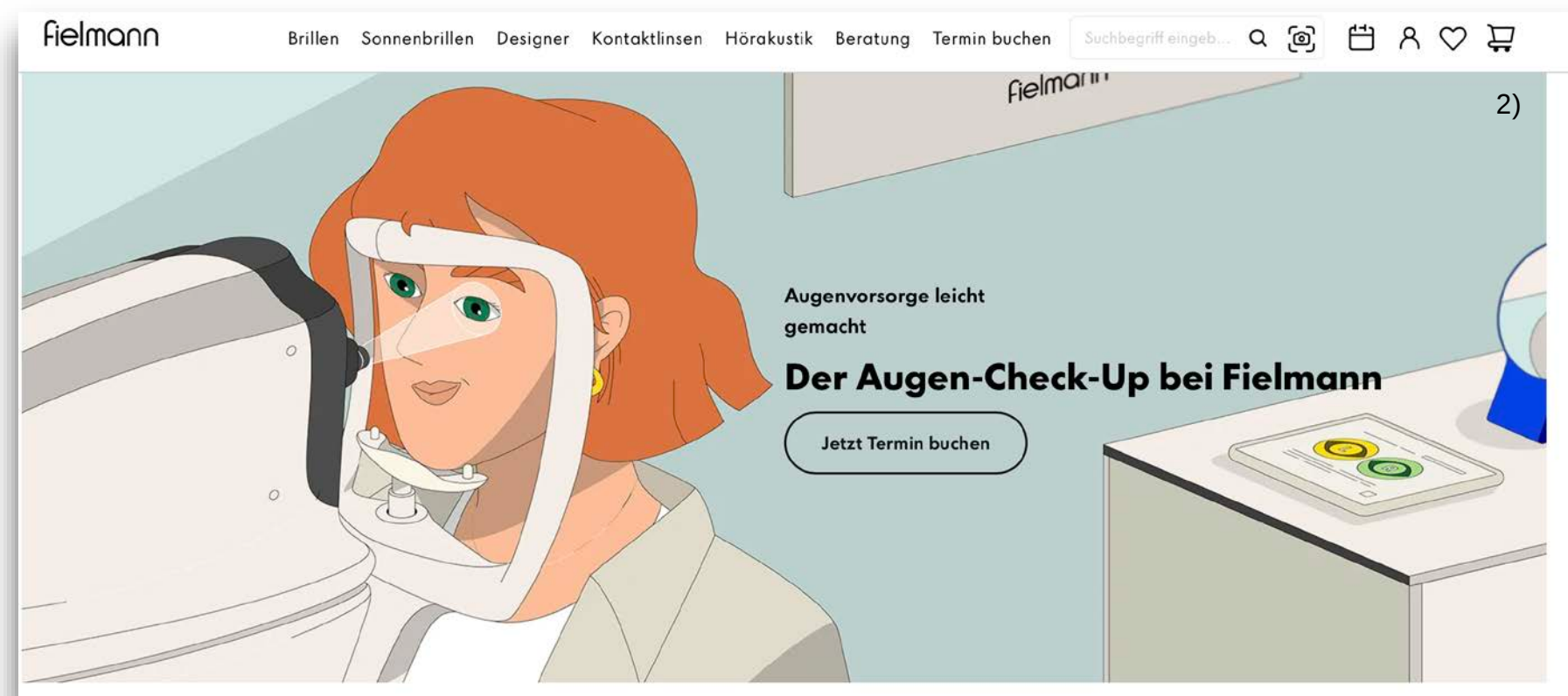
Ein Selbstversuch

Peter Bartholme spitze.Beratung, Köln 1/2025

Motivation

Quartalsbericht Q3 der Fielmann Group AG

„Augen-Check-Up begeistert Kunden, wächst und wird europaweit ausgerollt.“¹⁾



Digitale Dienstleistungen

In der Augenoptik

- Terminvereinbarung
- Anpassbegleitung
- Auf- und Absatz-Training
- Video-VT

In Umsetzung

- Augen-Chek-Up (KI unterstützt) Markt beobachten

Woher?		Welches Eingaben benötigen wir? Und welches Ergebnis erwarten wir?			
		Was brauche ich um das arbeiten zu können?		Ergebnis	Wohin:
1	Marketing	Kunde mit neuen Linsen, Flyer Anpassbegleitung	Vorgehen bei der Anpassbegleitung erklären	Technische Voraussetzung beim Kunden ist bestätigt	IMS
2	Software für Video Call	Festgelegter Tag und Stunde für die Anpassbegleitung	Termin für Video Call festlegen	Vereinbarter VideoCal	Software für Video Call, IMS, Kalender
3	Software für Video Call	Kundendaten aus IMS, Gesprächsleitfaden Video Call	Video Call durchführen	Kontaktlinse und Pflegemittel ist bestätigt, 1.	IMS Anpassschritt
4	IMS	Kundendaten aus IMS, Notizen zum Video Call	Video Call dokumentieren	Anpassschritt	IMS
5	IMS	Anpassschritt, Bestellmodul	Bereitstellen des 1. Halbjahrespaket anstoßen	Linsen und Pflegemittel bestellen, Versandweg abgestimmt, regelmäßige Versorgung ist angestoßen	IMS



Augen-Check-Up

Angebot

Filemann beschreibt auf seiner Homepage sehr detailliert was den Kunden erwartet.

- Professioneller Sehtest
- Messung Augeninnendruck
- Aufnahme Augenhintergrund
- Auswertung
- Ergebnis

Auf die Zusammenarbeit mit Ocumeda wird hingewiesen.

Selbstversuch

Augen-check-Up

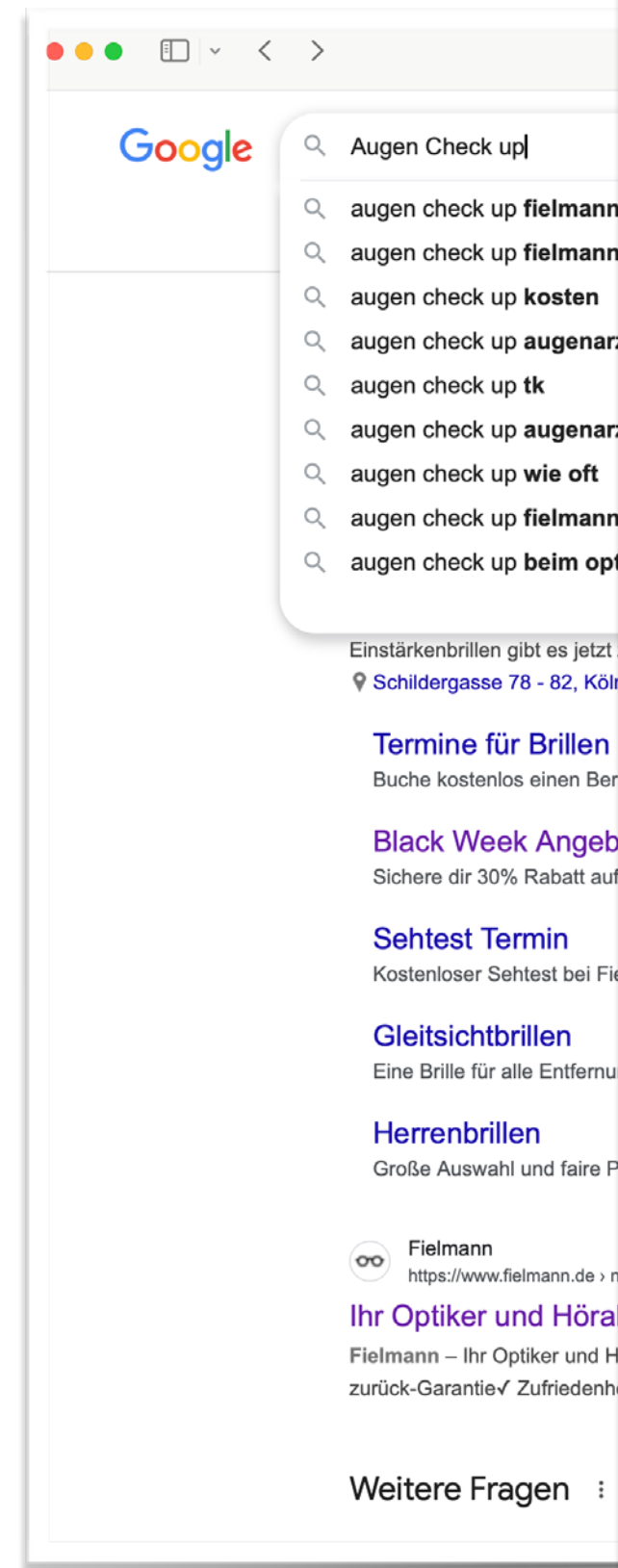
Fielmann

Niederlassung Köln XI,
Schildergasse



Online schnell zum Termin

Digitalisierung mit Lücken



Vielen Dank!

Wir freuen uns, Sie in der Niederlassung Köln XI, Schildergasse begrüßen zu dürfen.

Alle Details zu Ihrem Termin erhalten Sie in Kürze per E-Mail.

 Zum Kalender hinzufügen

Haben Sie schon einen Fielmann-Account?

Ihre Daten, Termine und Aufträge an einem Ort.

Registrieren Sie sich jetzt mit nur wenigen Klicks.

Dieser Vorsorgeservice wird ab dem 40. Lebensjahr alle zwei Jahre empfohlen.

Das Angebot eignet sich nicht für Personen mit akuten Augenleiden. Es ersetzt nicht die Diagnosestellung und Behandlung durch einen Augenarzt.

Vor Ort

9.12.2024 9:55

Um 5 vor 10 stehe ich auf der Schildergasse vor der Tür.

Um fünf vor Zehn warten mit mir schon sechs Kunden vor der verschlossenen Tür.

Im Laden wird noch geräumt.

Brillen werden in die Auslagen gelegt.

Handwerker räumen ihren Arbeitsplatz auf.

Vier Mitarbeiter wuseln umher.

Eiskalte Regentropfen fallen auf meinen Kopf. Mich fröstelt.

Die Uhr der Antoniterkirche schlägt 10:00. Pünktlich wird die Tür geöffnet.

Es wird gespurtet. Jeder möchte als erstes den Laden betrete.

Da ich auf Termin komm, lasse ich mir Zeit.



Augen-Check-Up

Was ich erlebt habe.

Eine Mitarbeiterin nimmt mich mit in ihren Refraktionsraum.

Der mir angebotene Stuhl sieht sehr medizinisch aus.

Sie bittet um meine Brille um die Stärken auszumessen.

Meine Lindberg hält sie für eine IC! Berlin.

Als ich mich nach dem erkundige, was mich jetzt erwartet, wird klar, dass die Daten aus der Anmeldung nicht in das System vor Ort übertragen werden.

Da ich von Kontaktlinsen spreche, werde ich an eine Kollegin verwiesen und muss den Anpassraum wechseln.

Freundlich über nimmt mich die Kontaktlinsenspezialistin und setzt mich auf dem Weg zu ihrem Raum vor einem Autorefraktometer.

Die erste Meisterin übergibt ihr die Werte vom Scheitelbrechwertmesser.



Augen-Check-Up

Was ich erlebt habe.

Machen wir jetzt den Augen Checkup.

Der kostet **49 €**.

Tonometer, Augenhintergrund.

„Manche sehen da ein Kreuz oder einen Strich.

So sehen die Bilder aus.

Die bekommen sie nach Hause geschickt.“



Augen-Check-Up

Was ich erlebt habe.

„Kommen sie bitte mit. Ich drucke ihnen die Rechnung für die Krankenkasse aus. Wir haben da jetzt etwas mehr drauf geschrieben. Dann bezahlen die immer etwas.“

Dann gibt es ein Etui für meine Brille.

Eine Tüte mit vier Linsen. „Die gehen aufs Haus“

Und einer Flasche Pflegemittel mit Behälter.

Die Rechnung und die Belege der Zahlung werden ebenfalls in die Tüte gesteckt.

Die Meisterin überhäuft mich mit guten Worten.

Mit einem freundlichen Strocke auf den Oberarm werde ich zur Treppe geleitet.

Nach 45 Minuten stehe ich wieder vor der Tür.



Der Befund

- Angekündigt war der Befund in drei bis vier Tagen
- Bekommen habe ich ihn am gleichen Tag
- Ausgewertet von einer Augenärztin

Auswertung Ihres Augen-Check-Ups

Sehr geehrter Herr Bartholme,

ein:e Augenärzt:in hat Ihre übermittelten Daten, die am 09.12.2024 bei Fielmann Group AG in Köln erhoben wurden, ausgewertet.

Ergebnisbericht

09.12.2024 . Fielmann Köln XI, Schildergasse



Ausgewertet am 09.12.2024 durch:

Dr. Magdalena Aretz

Solange keine Beschwerden auftreten, empfehlen wir einen erneuten Augen Check-Up in einem Jahr.

Falls Sie allgemeine Rückfragen haben, melden Sie sich gerne bei uns.

Telefon Deutschland:

+49 89-21526126

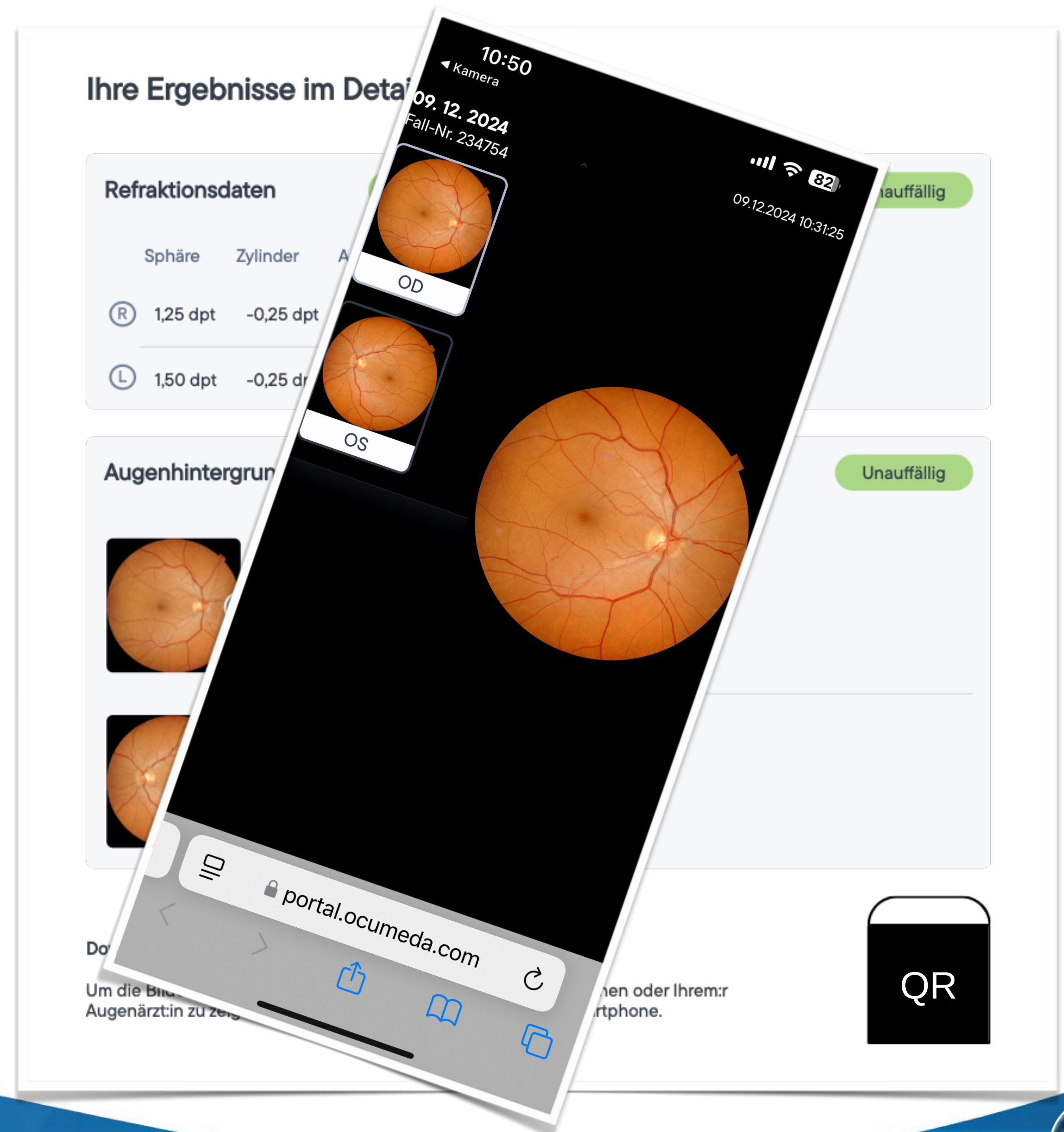
E-Mail:

service@ocumeda.com

Bitte beachten Sie: Der Augen-Check-Up ist ein Vorsorgescreening mit dem Ziel, möglichst frühzeitig Veränderungen am Augenhintergrund zu erkennen. Die Diagnosestellung und Behandlung erfolgen weiterhin durch eine:n Augenärzt:in vor Ort. Dieser Ergebnisbericht stellt daher **keine** ärztliche Diagnose dar und kann einen Besuch bei einem:r Augenärzt:in nicht ersetzen.

Der Befund

- Angekündigt war der Befund in drei bis vier Tagen
- Bekommen habe ich ihn am gleichen Tag
- Ausgewertet von einer Augenärztin



Fazit

Selbstversuch

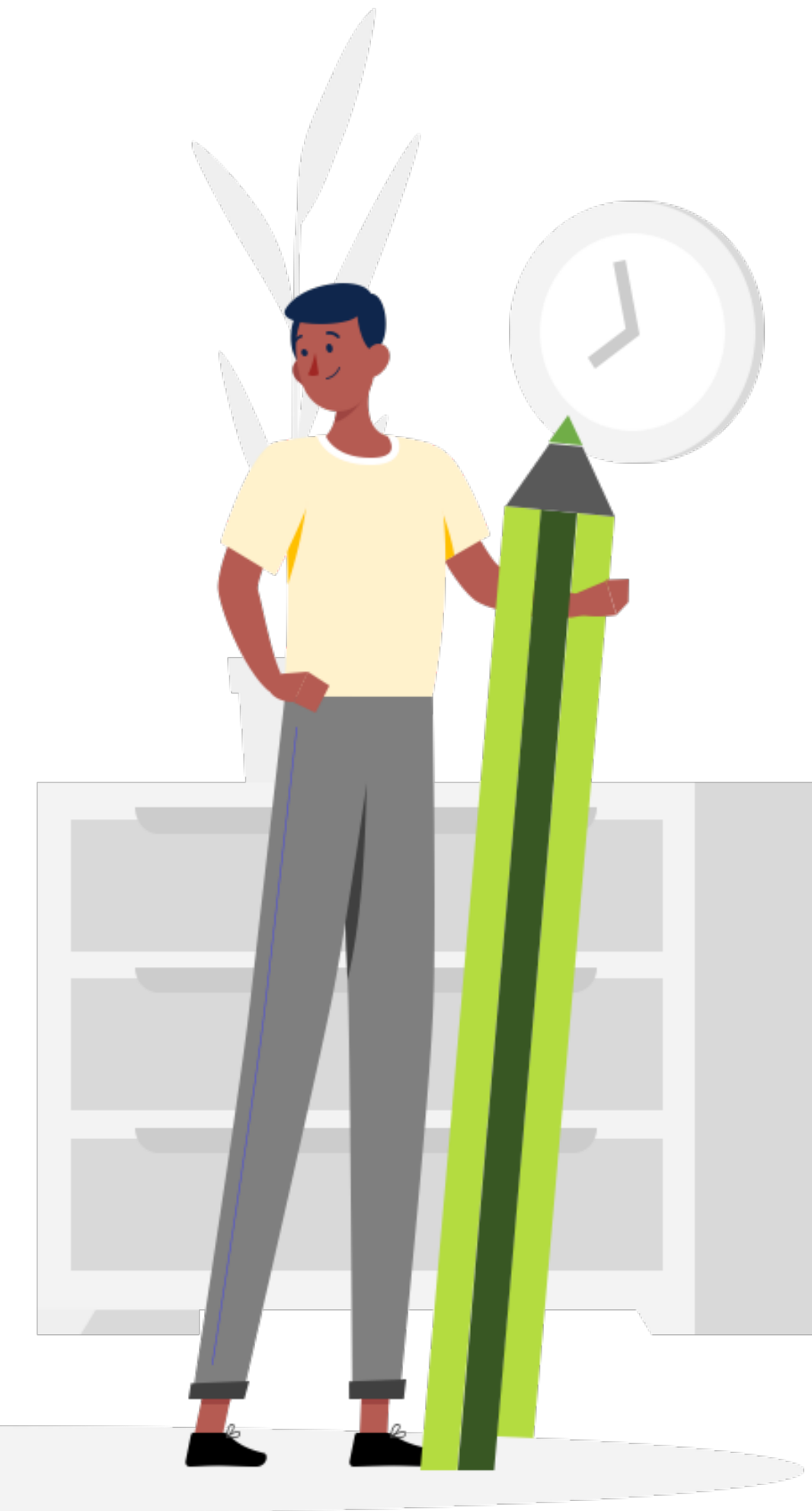
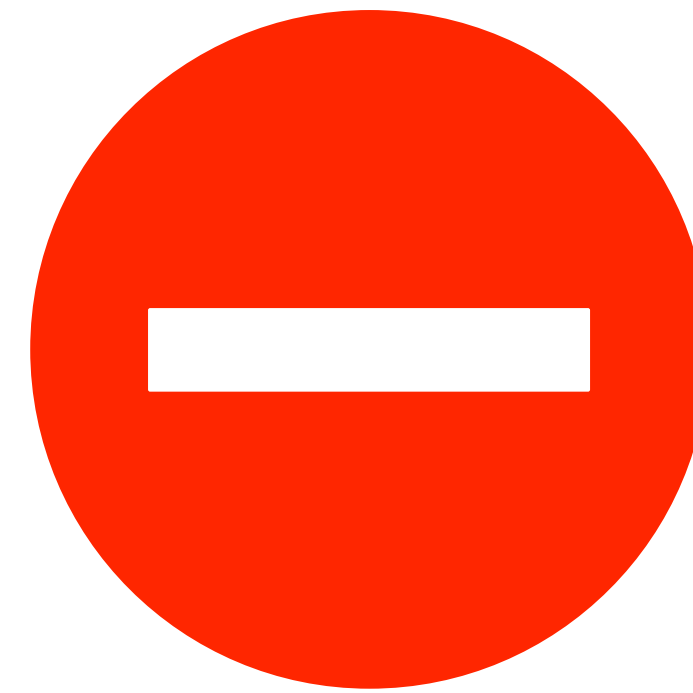
- Schnelle Terminvereinbarung online
- Gute technische Ausstattung
- Effizienter Ablauf
- Freundlicher Umgangston
- Kostenfreier Versand von Linsen



Fazit

Selbstversuch

- Kaum individuelle Beratung
- Wenig Erklärung zur Untersuchungen und Produkten
- Prozess wirkt stark standardisiert und durch getaket
- Digitalisierung: Systembruch zwischen Online-Anmeldung und Filialbesuch



Was bleibt?

Gesamturteil

- Wer einen schnellen, auf moderne Geräte gestützten Service sucht wird hier gut bedient.
- Wer Wert auf individuelle Beratung, auf Transparenz und Aufklärung legt, wird sich an der gehetzten Prozess-Routine stören.