

digitalONE

digitalONE ist eine umfassende All-in-One-Lösung für Ihr Online-Marketing. Mit Ihrem persönlichen Login erhalten Sie Zugriff auf das Kundencenter, in dem Sie Ihre Online-Präsenz, Bewertungen, Interaktionen auf sozialen Medien sowie Buchungen und Kundenbeziehungen zentral verwalten können. Zusätzlich stehen Ihnen umfassende Statistiken zur Verfügung, welche die Erfolgsmessung Ihrer digitalen Aktivitäten ermöglichen.

«Online-Präsenz» in verschiedenen kostenpflichtigen Ausprägungen erhältlich: Mit digitalONE wird Ihr Unternehmensprofil mit allen relevanten Firmendaten und Werbeinhalten auf den Plattformen local.ch, search.ch sowie auf zahlreichen weiteren Drittplattformen (z. B. Google, Bing, Apple Maps, TripAdvisor, Navigationsdienste, Social Media wie Facebook und Instagram) publiziert und automatisch synchronisiert.

«Bewertungen & Soziale Medien» eine kostenlose und in verschiedenen kostenpflichtigen Ausprägungen erhältlich: digitalONE bietet Funktionen zur zentralen Verwaltung Ihrer Online-Reputation und Social-Media-Präsenz:

- Übersicht und Bearbeitung von Kundenbewertungen auf verschiedenen Plattformen (z.B. Google, Facebook und Local.ch)
- Veröffentlichung von Beiträgen auf ausgewählten sozialen Netzwerken (z.B. Instagram, Facebook und LinkedIn)
- Zentrale Beantwortung von Kommentaren und Nachrichten
- Auswertungen und Statistiken zur Erfolgskontrolle

«Kunden & Buchungen» eine kostenlose und in verschiedenen kostenpflichtigen Ausprägungen erhältlich: digitalONE umfasst eine integrierte Online-Terminbuchungs- und Kundenverwaltungslösung. Diese ermöglicht es Ihren (potenziellen) Kundinnen und Kunden, freie Termine direkt über Ihre eigene Website oder über die Plattformen local.ch, search.ch, Google und Facebook zu buchen. Zusätzlich stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Terminerinnerungen via E-Mail und SMS
- Kundenfeedback-Tools
- Newsletter-Funktion
- Statistik-Übersichten
- Kalender-/Ressourcenverwaltung (z. B. Mitarbeitende, Räume, Schichten)

«Website»: digitalONE erstellt und veröffentlicht auf Wunsch eine mobiloptimierte One-Page-Website mit Ihren wichtigsten Geschäftsdaten.

Weitere Informationen und Details zu den verfügbaren Funktionen finden Sie unter: <https://www.localsearch.ch/digitalone/>

Leistungen

digitalONE bietet – je nach Produktausprägung – folgende Leistungen:

- Aufnahme und Publikation Ihres Firmenprofils auf local.ch, search.ch sowie auf weiteren Plattformen gemäss Vertrag und jeweils aktuellem Leistungsumfang
- Automatische Synchronisation Ihrer Firmendaten (z. B. Firmenname, Adresse, Telefonnummer, Branche, Website, Öffnungszeiten) und Werbeinhalte (z. B. Texte, Bilder, Firmenlogo, Video, Produkte, Dienstleistungen, Mitarbeitende, Stichworte, Eigenschaften und Links) auf local.ch, search.ch und angebundene Drittplattformen
- Zugang zum Kundencenter mit persönlichem Login zur eigenständigen Verwaltung Ihrer Inhalte
- Statistiken und Auswertungen zum Such- und Nutzungsverhalten auf den angebotenen Plattformen
- Initialer Support bei der Erstellung und Konfiguration Ihres Firmenprofils (abhängig von der Produktausprägung)
- Auf Wunsch und je nach Produktausprägung:
 - Erstellung und Publikation einer mobiloptimierten One-Page-Website auf einer localsearch-Domain (z. B. ihrewebsite.digitalone.site/ihrewebsite.sitefree.ch)
 - Unterstützung bei der Erstellung und Verifizierung eines Google Business Profile
 - Unterstützung bei der Erstellung von Business-Seiten auf Meta (Facebook/Instagram) und LinkedIn
 - Unterstützung bei der Erstellung eines Trustpilot-Organisation-Accounts
 - Möglichkeit, über das Kundencenter zentral:
 - Kundenfeedbacks und Bewertungen von angebotenen Plattformen einzusehen und zu bearbeiten
 - Beiträge auf ausgewählten sozialen Medien zu erstellen und zu veröffentlichen
 - Kommentare und Nachrichten aus sozialen Netzwerken zentral zu beantworten

Zusätzliche Leistungen im Bereich «Kunden & Buchungen» (je nach Produktausprägung):

- Bereitstellung einer digitalen Terminbuchungs- und Kundenverwaltungslösung, mit der freie Termine auf Ihrer Website, local.ch, search.ch, Google und Facebook angezeigt und gebucht werden können
- Nutzung einer mobilen App (iOS und Android) zur Termin- und Kundenverwaltung
- Integration eines Buchungs-Buttons auf Ihren Online-Präsenzen
- Auf Wunsch und je nach Produktausprägung:
 - Bereitstellung des Software-Codes zur selbständigen Integration des Buchungs-Buttons
 - Technische Abklärung zur möglichen Kalender-Synchronisation (Google, Apple/iOS, Microsoft Outlook)
 - Kundenspezifische Einrichtung wie z. B. die Anlage von Mitarbeitenden, Schichtplänen oder Import von Endkundendaten

Mitwirkungspflichten Kunde / Termine / Fristen / Abnahme

Für eine erfolgreiche Einrichtung, Nutzung und laufende Pflege von digitalONE ist die aktive Mitwirkung des Kunden erforderlich. Je nach gewählter Produktausprägung verpflichtet sich der Kunde zu folgenden Leistungen:

- Laufende Prüfung und Aktualisierung der im Firmenprofil veröffentlichten Daten und Inhalte
- Teilnahme am vereinbarten telefonischen Einrichtungsgespräch, insbesondere zur Authentifizierung und Verknüpfung von Benutzerkonten für Google Business Profile, Meta oder andere Plattformen.
- Verifizierung der Unternehmensdaten auf Drittplattformen wie Google, falls erforderlich (z. B. elektronisch oder telefonisch)
- Bereitstellung der für die Einrichtung erforderlichen Zugangsdaten, z. B. zu Google Business Profile, Facebook, Instagram, LinkedIn sowie gegebenenfalls entsprechender Administratorenrechte
- Kündigung eines bestehenden Präsenzprodukts bei einem Drittanbieter, sofern dies für die Synchronisation der Plattformen notwendig ist. Ein entsprechendes Kündigungsformular kann von localsearch zur Verfügung gestellt werden

Zusätzliche Mitwirkungspflichten im Bereich «Kunden & Buchungen» (je nach Produktausprägung):

- Teilnahme am telefonischen Onboarding-Termin zur kundenspezifischen Konfiguration der Buchungs- und Kundenverwaltungslösung sowie zur Schulung der Produktnutzung. Der Kunde stellt hierfür ein internetfähiges Gerät bereit
- Auf Wunsch und je nach Produktausprägung:
 - Bereitstellung der einzupflegenden Informationen, z. B. Mitarbeitende, Schichtpläne, zu importierende Endkundendaten in elektronischer Form (CSV oder Excel)
 - Bereitstellung der Zugangsdaten zur eigenen Website, falls Integration des Buchungs-Buttons durch localsearch erfolgen soll
 - Download und Installation der mobilen App (iOS/Android), sofern die Verwaltung von Terminen und Kunden über mobile Endgeräte erfolgen soll

Produktionsdauer / Aufschaltung

Die Aufschaltung und Inbetriebnahme der Leistungen von digitalONE erfolgt gestaffelt nach Funktionsbereich und hängt von der Mitwirkung des Kunden ab.

Aufschaltung «Online-Präsenz» sowie «Bewertungen & Soziale Medien»

- Die Aufschaltung der Plattformen beginnt fortlaufend ab dem Publikationszeitpunkt. Als Publikationszeitpunkt gilt die erstmalige Veröffentlichung des Firmenprofils auf local.ch.
- Die vollständige Publikation auf Drittplattformen (z.B. Google, Facebook, Verzeichnisse) ist abhängig von der rechtzeitigen Teilnahme am vereinbarten Konfigurationstermin sowie von den jeweiligen Verifizierungsprozessen der angeschlossenen Plattformen.
- Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten (z. B. Nichtbereitstellung von Zugangsdaten, verpasste Termine), kann sich die Aufschaltung verzögern.
- Die Publikation des Firmenprofils erfolgt in der Regel spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Zustimmung des Kunden. Erfolgt keine ausdrückliche Zustimmung, publiziert localsearch das Profil anhand der vorhandenen Daten.

Einrichtung «Kunden & Buchungen» (je nach Produktausprägung)

- **Phase 1 – Einrichtung und Schulung:** Die Bereitstellung, Konfiguration und Schulung zur Nutzung der Buchungs- und Kundenverwaltungslösung erfolgt im Rahmen eines telefonischen Onboarding-Termins, in der Regel innerhalb von 5 Werktagen nach Vertragsabschluss (sofern kein abweichender Termin vereinbart wurde).
- **Phase 2 – Aktivierung und Integration:** Die Integration und Aktivierung der Buchungsfunktionalität in die Webauftritte des Kunden (Website, local.ch, search.ch, Google, Facebook) erfolgt innerhalb von 1 Werktag nach Bereitstellung aller notwendigen Zugangsdaten und unter der Voraussetzung, dass vorhandene Endkundentermine vorgängig ins System übertragen wurden. Der Onboarding-Termin kann in Deutsch, Französisch oder Italienisch durchgeführt werden.
- **Bei Nutzung der kostenfreien Basisvariante:** Die Bereitstellung erfolgt durch den Kunden via Online-Registrierung. Die Konfiguration und Aktivierung obliegen in diesem Fall vollständig dem Kunden.

Nicht enthaltene Leistungen

Die folgenden Leistungen sind im Leistungsumfang von digitalONE nicht enthalten und müssen – falls gewünscht – gesondert beauftragt oder vom Kunden selbst erbracht werden:

- Qualitätsprüfung und laufende Pflege des Firmenprofils durch localsearch
- Interventionen bei negativen Bewertungen oder Kommentaren auf Drittplattformen (z. B. Google, Facebook) im Rahmen der Funktionen aus «Bewertungen & Soziale Medien»
- Telefonische oder geführte Onboarding-Unterstützung bei der kostenlosen Website oder Basis-Buchungslösung (Unterstützung erfolgt ausschliesslich über Online-Guides)

Nicht enthalten im Bereich «Kunden & Buchungen» (je nach Produktausprägung):

- Übertragung bestehender Termine aus anderen Systemen oder physischen Kalendern in das neue System
- Erstellung von Meta-Seiten oder Google Business Profilen durch localsearch (nur Unterstützung bei Konfiguration, falls vorgesehen)
- Garantie der vollständigen Kalender-Synchronisation mit externen Kalendern (Google, Apple iOS, Microsoft Outlook/Exchange)

- Integration der Buchungsfunktion in andere als die unter „Leistungen“ vorgesehenen Webauftritte
- Schnittstellenanbindungen an Drittanbieter-Systeme (z.B. externe CRM-, Buchhaltungs- oder Verwaltungstools)
- Produkte und Dienstleistungen Dritter, die innerhalb der Lösung angeboten werden, jedoch separaten Verträgen mit Dritten unterliegen
- Supportleistungen für Drittdienste und -systeme (z. B. Social-Media-Plattformen, externe Buchungstools)

**Optionen /
Kundenspezifische
Anpassungen
(kostenpflichtig
gemäss
zusätzlichem
Vertrag oder
Option)**

Je nach gewählter Produktausprägung stehen folgende kostenpflichtige Erweiterungen und Anpassungsmöglichkeiten zur Verfügung:

- Ausweitung der Reichweite des Firmenprofils auf zusätzliche Ortschaften (Verzeichnisorte auf local.ch) und/oder zusätzliche Branchen (Rubriken)
- Erweiterte Sichtbarkeit für Handwerksbetriebe durch Publikation auf renohero.ch
- Branchenspezifische Hervorhebung (z. B. TelLink auf search.ch)
- Profil-Optimierungs-Service zur Qualitätssicherung und initialen Überprüfung der Inhalte Ihres Firmenprofils
- Reputations- und Social-Media-Management zur zentralen Bearbeitung von Online-Bewertungen, Beiträgen sowie Interaktionen auf sozialen Medien (verfügbar ab dem Produktpaket «Bewertungen & Soziale Medien S»)
- Upgrade auf erweiterte Buchungs- und Verwaltungslösungen, abhängig von Ihrem Geschäftsmodell und Bedarf
- Upgrade auf professionelle Websites mit mehr Funktionen, Gestaltungsmöglichkeiten und Seitenumfang (z. B. MyWEBSITE S, M, L)
- Aufschaltung sowie Integration eines professionellen Webshops (z.B. MyCOMMERCE Starter, Standard, Professional)

Optionale Optionen im Bereich «Kunden & Buchungen» (je nach Produktausprägung)

- SMS-Funktionalität für Kommunikation mit Endkunden (abhängig von der gewählten Produktvariante):
 - Versand von Terminerinnerungen per SMS (einzeln pro Termin, Zeitpunkt frei wählbar)
 - Terminbestätigungen oder alternative Kommunikation, wenn Kundinnen/Kunden keine E-Mail-Adresse, aber eine Mobilnummer hinterlegt haben

Support / SLA Für Fragen zur Nutzung von digitalONE, technische Unterstützung oder Hilfestellung bei der Einrichtung steht Ihnen das Support-Team von localsearch zur Verfügung.

Allgemeiner Support

- Persönlicher Support durch Ihre Kundenberaterin / Ihren Kundenberater, sofern verfügbar
- Technischer Support und Vertragsauskünfte per E-Mail und Telefon durch das Support-Team von localsearch
- Supportzeiten: Montag bis Freitag, 09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage sowie 24.12. und 31.12.)
- Kontaktadresse: support-digitalone@localsearch.ch

Externer Plattformsupport (bei Nutzung durch Kunden)

- Google Business Support: <https://support.google.com/business>
- Meta Business Support: <https://www.facebook.com/business/help>

Support im Bereich «Kunden & Buchungen» (je nach Produktausprägung)

- Unterstützung bei technischen Fragen rund um die Online-Buchungs- und Kundenverwaltungslösung
- Bei Bedarf: Hilfestellung zur Pflege und Einrichtung von Informationen im Buchungssystem (z. B. Mitarbeitende, Ressourcen, Öffnungszeiten)
- Der Umfang der Supportleistung kann abhängig von der gewählten Produktvariante variieren

Version 5 (Stand September 2025)