

digitalONE

digitalONE est une solution tout-en-un complète pour votre marketing en ligne. Grâce à votre identifiant personnel, vous avez accès au centre clientèle, où vous pouvez gérer de manière centralisée votre présence en ligne, vos évaluations, vos interactions sur les réseaux sociaux, vos réservations et vos relations clients. De plus, vous disposez de statistiques complètes qui vous permettent de mesurer le succès de vos activités numériques.

« Présence en ligne » disponible en différentes versions payantes : avec digitalONE, le profil de votre entreprise, avec toutes les données pertinentes et les contenus publicitaires, est publié et automatiquement synchronisé sur les plateformes local.ch, search.ch et de nombreuses autres plateformes tierces (par exemple Google, Bing, Apple Maps, TripAdvisor, services de navigation, réseaux sociaux tels que Facebook et Instagram).

« Évaluations et réseaux sociaux » : disponible gratuitement et dans différentes versions payantes : digitalONE offre des fonctions pour la gestion centralisée de votre réputation en ligne et de votre présence sur les réseaux sociaux :

- Aperçu et traitement des avis clients sur différentes plateformes (par exemple Google, Facebook et Local.ch)
- Publication de contributions sur des réseaux sociaux sélectionnés (par exemple Instagram, Facebook et LinkedIn)
- Réponse centralisée aux commentaires et aux messages
- Évaluations et statistiques pour le contrôle des résultats

« Clients & réservations » est disponible gratuitement et dans différentes versions payantes : digitalONE comprend une solution intégrée de prise de rendez-vous en ligne et de gestion des clients. Celle-ci permet à vos clients (potentiels) de réserver des rendez-vous disponibles directement via votre propre site web ou via les plateformes local.ch, search.ch, Google et Facebook. Les fonctions suivantes sont également à votre disposition :

- Rappels de rendez-vous par e-mail et SMS
- Outils de feedback client
- Fonction newsletter
- Aperçus statistiques
- Gestion du calendrier et des ressources (par exemple, employés, salles, équipes)

« Site web » : digitalONE crée et publie, sur demande, un site web d'une page optimisé pour les appareils mobiles et contenant vos données commerciales les plus importantes.

Vous trouverez de plus amples informations et détails sur les fonctionnalités disponibles à l'adresse suivante : <https://www.localsearch.ch/digitalone/>

Prestations

digitalONE propose les prestations suivantes, en fonction des caractéristiques du produit :

- Enregistrement et publication du profil de votre entreprise sur local.ch, search.ch et d'autres plateformes conformément au contrat et à l'étendue des prestations actuelle
- Synchronisation automatique de vos données d'entreprise (par exemple, nom de l'entreprise, adresse, numéro de téléphone, secteur d'activité, site web, heures d'ouverture) et de vos contenus publicitaires (par exemple, textes, images, logo de l'entreprise, vidéo, produits, services, collaborateurs, mots-clés, caractéristiques et liens) sur local.ch, search.ch et les plateformes tierces connectées
- Accès au centre client avec identifiant personnel pour gérer vous-même vos contenus
- Statistiques et évaluations du comportement de recherche et d'utilisation sur les plateformes connectées
- Assistance initiale pour la création et la configuration de votre profil d'entreprise (en fonction du type de produit)
- Sur demande et en fonction du type de produit :
 - Création et publication d'un site web d'une page optimisé pour les appareils mobiles sur un domaine localsearch (par exemple, votresiteweb.digitalone.site/votresiteweb.sitefree.ch)
 - Assistance pour la création et la vérification d'un profil Google Business
 - Assistance pour la création de pages professionnelles sur Meta (Facebook/Instagram) et LinkedIn
 - Assistance pour la création d'un compte d'organisation Trustpilot
 - Possibilité, via le centre clientèle, de centraliser :
 - Consulter et traiter les commentaires et évaluations des clients provenant des plateformes connectées
 - Créer et publier des contributions sur certains réseaux sociaux
 - Répondre de manière centralisée aux commentaires et messages provenant des réseaux sociaux

**Prestations supplémentaires dans le domaine « Clients & réservations»
(selon les caractéristiques du produit) :**

- Mise à disposition d'une solution numérique de prise de rendez-vous et de gestion des clients permettant d'afficher et de réserver les rendez-vous disponibles sur votre site web, local.ch, search.ch, Google et Facebook
- Utilisation d'une application mobile (iOS et Android) pour la gestion des rendez-vous et des clients
- Intégration d'un bouton de réservation sur vos sites Internet
- Sur demande et selon le type de produit :
 - Mise à disposition du code logiciel pour l'intégration autonome du bouton de réservation
 - Clarification technique concernant la synchronisation possible du calendrier (Google, Apple/iOS, Microsoft Outlook)
 - Configuration spécifique au client, par exemple création de comptes pour les employés, plans de travail ou importation des données des clients finaux

Obligations de coopération du client / Délais / Délais / Réception

La participation active du client est nécessaire pour la configuration, l'utilisation et la maintenance continue réussies de digitalONE. En fonction du produit choisi, le client s'engage à fournir les prestations suivantes :

- Vérification et mise à jour régulières des données et contenus publiés dans le profil de l'entreprise
- Participation à l'entretien téléphonique convenu pour la configuration, en particulier pour l'authentification et la liaison des comptes d'utilisateurs pour Google Business Profile, Meta ou d'autres plateformes.
- Vérification des données de l'entreprise sur des plateformes tierces telles que Google, si nécessaire (par exemple par voie électronique ou par téléphone)
- Fourniture des données d'accès nécessaires à la configuration, par exemple pour Google Business Profile, Facebook, Instagram, LinkedIn et, le cas échéant, des droits d'administrateur correspondants
- Résiliation d'un produit de présence existant auprès d'un fournisseur tiers, si cela est nécessaire pour la synchronisation des plateformes. Un formulaire de résiliation correspondant peut être fourni par localsearch

Obligations de coopération supplémentaires dans le domaine « Clients & réservations » (selon les caractéristiques du produit) :

- Participation à un rendez-vous téléphonique d'intégration pour la configuration spécifique au client de la solution de gestion des réservations et des clients, ainsi que pour la formation à l'utilisation du produit. Le client fournit à cet effet un appareil connecté à Internet
- Sur demande et selon les caractéristiques du produit :
 - fourniture des informations à saisir, par exemple les collaborateurs, les plannings de travail, les données des clients finaux à importer sous forme électronique (CSV ou Excel)
 - Fourniture des données d'accès à son propre site web si l'intégration du bouton de réservation doit être effectuée par localsearch
 - Téléchargement et installation de l'application mobile (iOS/Android), si la gestion des rendez-vous et des clients doit se faire via des appareils mobiles

Durée de production / mise en service

La mise en ligne et la mise en service des prestations de digitalONE s'effectuent de manière échelonnée selon le domaine fonctionnel et dépendent de la coopération du client.

Mise en ligne « Présence en ligne » et « Avis & réseaux sociaux »

- La mise en service des plateformes commence de manière continue à partir de la date de publication. La date de publication correspond à la première publication du profil de l'entreprise sur local.ch.
- La publication complète sur des plateformes tierces (par exemple Google, Facebook, annuaires) dépend de la participation en temps voulu à la date de configuration convenue ainsi que des processus de vérification respectifs des plateformes connectées.
- Si le client manque à ses obligations de coopération (par exemple, non-fourniture des données d'accès, rendez-vous manqués), la mise en ligne peut être retardée.
- La publication du profil de l'entreprise a généralement lieu au plus tard dans les 30 jours suivant l'accord du client. En l'absence d'accord explicite, localsearch publie le profil sur la base des données disponibles.

Configuration « Clients & réservations » (selon les caractéristiques du produit)

- **Phase 1 – Configuration et formation** : la mise à disposition, la configuration et la formation à l'utilisation de la solution de gestion des réservations et des clients ont lieu dans le cadre d'un rendez-vous téléphonique d'intégration, généralement dans les 5 jours ouvrables suivant la conclusion du contrat (sauf si une autre date a été convenue).
- **Phase 2 – Activation et intégration** : l'intégration et l'activation de la fonctionnalité de réservation dans les sites web du client (site web, local.ch, search.ch, Google, Facebook) ont lieu dans un délai d'un jour ouvrable après la mise à disposition de toutes les données d'accès nécessaires et à condition que les rendez-vous existants avec les clients finaux aient été préalablement transférés dans le système. Le rendez-vous d'intégration peut se dérouler en allemand, en français ou en italien.
- **En cas d'utilisation de la version de base gratuite** : la mise à disposition est effectuée par le client via l'inscription en ligne. Dans ce cas, la configuration et l'activation incombent entièrement au client.

Services non inclus

Les prestations suivantes ne sont pas comprises dans l'étendue des prestations de digitalONE et doivent, si elles sont souhaitées, être commandées séparément ou fournies par le client lui-même :

- Contrôle qualité et mise à jour régulière du profil de l'entreprise par localsearch
- Interventions en cas d'évaluations ou de commentaires négatifs sur des plateformes tierces (par exemple Google, Facebook) dans le cadre des fonctions « Évaluations et réseaux sociaux »
- Assistance téléphonique ou guidée pour la mise en place du site web gratuit ou de la solution de réservation de base (l'assistance est fournie exclusivement via des guides en ligne)

Non inclus dans la section « Clients & réservations » (selon les caractéristiques du produit) :

- Transfert des rendez-vous existants depuis d'autres systèmes ou calendriers physiques vers le nouveau système
- Création de méta-pages ou de profils Google Business par localsearch (assistance à la configuration uniquement, si prévu)
- Garantie de la synchronisation complète du calendrier avec des calendriers externes (Google, Apple iOS, Microsoft Outlook/Exchange)
- Intégration de la fonction de réservation dans des sites web autres que ceux prévus sous « Prestations »
- Connexions d'interface à des systèmes tiers (par exemple, outils externes de CRM, de comptabilité ou de gestion)

- Produits et services de tiers proposés dans le cadre de la solution, mais soumis à des contrats distincts avec des tiers
- Prestations d'assistance pour les services et systèmes tiers (par exemple, plateformes de réseaux sociaux, outils de réservation externes)

Options / adaptations spécifiques au client (payantes selon contrat ou option supplémentaire)

Selon le produit choisi, les extensions et options de personnalisation payantes suivantes sont disponibles :

- Extension de la portée du profil de l'entreprise à des localités supplémentaires (lieux répertoriés sur local.ch) et/ou à des secteurs supplémentaires (rubriques)
- Visibilité accrue pour les entreprises artisanales grâce à la publication sur renovero.ch
- Mise en avant spécifique à la branche (par exemple TelLink sur search.ch)
- Service d'optimisation du profil pour l'assurance qualité et la vérification initiale du contenu de votre profil d'entreprise
- Gestion de la réputation et des réseaux sociaux pour le traitement centralisé des évaluations en ligne, des contributions et des interactions sur les réseaux sociaux (disponible à partir du pack de produits « Avis & réseaux sociaux S »)
- Mise à niveau vers des solutions de réservation et de gestion avancées, en fonction de votre modèle commercial et de vos besoins
- Mise à niveau vers des sites web professionnels avec plus de fonctionnalités, d'options de conception et de pages (par exemple MyWEBSITE S, M, L)
- Mise en ligne et intégration d'une boutique en ligne professionnelle (par exemple MyCOMMERCE Starter, Standard, Professional)

Options facultatives dans le domaine « Clients & réservations » (selon les caractéristiques du produit)

- Fonctionnalité SMS pour la communication avec les clients finaux (en fonction de la variante de produit choisie) :
 - Envoi de rappels de rendez-vous par SMS (individuellement pour chaque rendez-vous, heure librement choisie)
 - Confirmations de rendez-vous ou communication alternative si les clients n'ont pas enregistré d'adresse e-mail, mais un numéro de téléphone portable

Assistance / SLA L'équipe d'assistance de localsearch se tient à votre disposition pour toute question relative à l'utilisation de digitalONE, pour une assistance technique ou pour vous aider à configurer le produit.

Assistance générale

- Assistance personnalisée par votre conseiller clientèle, si disponible
- Assistance technique et informations sur les contrats par e-mail et par téléphone par l'équipe d'assistance de localsearch
- Horaires d'assistance : du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h (sauf les jours fériés et les 24 et 31 décembre)
- Adresse de contact : support-digitalone@localsearch.ch

Assistance externe pour la plateforme (en cas d'utilisation par les clients)

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

Assistance dans le domaine « Clients & réservations » (selon les caractéristiques du produit)

- Assistance pour les questions techniques relatives à la solution de réservation en ligne et de gestion des clients
- Si nécessaire : aide à la gestion et à la configuration des informations dans le système de réservation (par exemple, employés, ressources, heures d'ouverture)
- L'étendue des services d'assistance peut varier en fonction de la variante de produit choisie

Version 5 (état en septembre 2025)