

digitalONE

digitalONE è una soluzione completa e all-in-one per il vostro marketing online. Con il vostro login personale avete accesso al centro clienti, dove potete gestire in modo centralizzato la vostra presenza online, le recensioni, le interazioni sui social media, le prenotazioni e le relazioni con i clienti. Inoltre, avete a disposizione statistiche complete che vi consentono di misurare il successo delle vostre attività digitali.

«Presenza online» disponibile in diverse versioni a pagamento: con digitalONE, il profilo della vostra azienda con tutti i dati aziendali rilevanti e i contenuti pubblicitari viene pubblicato e sincronizzato automaticamente sulle piattaforme local.ch, search.ch e su numerose altre piattaforme di terze parti (ad es. Google, Bing, Apple Maps, TripAdvisor, servizi di navigazione, social media come Facebook e Instagram).

«Recensioni & social media» disponibile in versione gratuita e in diverse versioni a pagamento: digitalONE offre funzioni per la gestione centralizzata della vostra reputazione online e della vostra presenza sui social media:

- Panoramica e modifica delle recensioni dei clienti su diverse piattaforme (ad es. Google, Facebook e Local.ch)
- Pubblicazione di post su social network selezionati (ad es. Instagram, Facebook e LinkedIn)
- Risposta centralizzata a commenti e messaggi
- Valutazioni e statistiche per il controllo dei risultati

«Clienti & prenotazioni» è disponibile in versione gratuita e in diverse versioni a pagamento: digitalONE comprende una soluzione integrata per la prenotazione di appuntamenti online e la gestione dei clienti. Ciò consente ai vostri clienti (potenziali) di prenotare appuntamenti disponibili direttamente tramite il vostro sito web o tramite le piattaforme local.ch, search.ch, Google e Facebook. Sono inoltre disponibili le seguenti funzioni:

- Promemoria degli appuntamenti via e-mail e SMS
- Strumenti di feedback dei clienti
- Funzione newsletter
- Panoramica delle statistiche
- Gestione del calendario e delle risorse (ad es. collaboratori, locali, turni)

«Sito web»: su richiesta, digitalONE crea e pubblica un sito web ottimizzato per dispositivi mobili con le informazioni aziendali più importanti.

Per ulteriori informazioni e dettagli sulle funzioni disponibili, visitate il sito:
<https://www.localsearch.ch/digitalone/>

Servizi

digitalONE offre, a seconda delle caratteristiche del prodotto, i seguenti servizi:

- Inserimento e pubblicazione del profilo della vostra azienda su local.ch, search.ch e altre piattaforme in base al contratto e all'attuale gamma di servizi
- Sincronizzazione automatica dei dati della vostra azienda (ad es. nome dell'azienda, indirizzo, numero di telefono, settore, sito web, orari di apertura) e dei contenuti pubblicitari (ad es. testi, immagini, logo aziendale, video, prodotti, servizi, collaboratori, parole chiave, caratteristiche e link) su local.ch, search.ch e piattaforme di terzi collegate
- Accesso al centro clienti con login personale per la gestione autonoma dei vostri contenuti
- Statistiche e valutazioni sul comportamento di ricerca e utilizzo sulle piattaforme collegate
- Supporto iniziale per la creazione e la configurazione del profilo della vostra azienda (a seconda delle caratteristiche del prodotto)
- Su richiesta e a seconda del tipo di prodotto:
 - Creazione e pubblicazione di un sito web ottimizzato per dispositivi mobili su un dominio localsearch (ad es. ilvostrosito.digitalone.site/ilvostrosito.sitefree.ch)
 - Assistenza nella creazione e nella verifica di un profilo Google Business
 - Supporto nella creazione di pagine aziendali su Meta (Facebook/Instagram) e LinkedIn
 - Assistenza nella creazione di un account Trustpilot per l'organizzazione
 - Possibilità di visualizzare e modificare in modo centralizzato tramite il centro clienti:
 - visualizzare e modificare i feedback e le recensioni dei clienti dalle piattaforme collegate
 - Creare e pubblicare post su social media selezionati
 - Rispondere in modo centralizzato ai commenti e ai messaggi provenienti dai social network

Servizi aggiuntivi nell'area «Clienti & prenotazioni» (a seconda delle caratteristiche del prodotto):

- Messa a disposizione di una soluzione digitale per la prenotazione di appuntamenti e la gestione dei clienti, con la quale è possibile visualizzare e prenotare gli appuntamenti disponibili sul proprio sito web, su local.ch, search.ch, Google e Facebook
- Utilizzo di un'app mobile (iOS e Android) per la gestione degli appuntamenti e dei clienti
- Integrazione di un pulsante di prenotazione sulle vostre pagine online
- Su richiesta e a seconda delle caratteristiche del prodotto:
 - Fornitura del codice software per l'integrazione autonoma del pulsante di prenotazione
 - Chiarimento tecnico sulla possibile sincronizzazione del calendario (Google, Apple/iOS, Microsoft Outlook)
 - Configurazione personalizzata, ad es. creazione di collaboratori, turni di lavoro o importazione dei dati dei clienti finali

Obblighi di
collaborazione del
cliente /
Scadenze /
Scadenze /
Accettazione

Per una corretta configurazione, utilizzo e manutenzione continua di digitalONE è necessaria la collaborazione attiva del cliente. A seconda del prodotto scelto, il cliente si impegna a fornire i seguenti servizi:

- Verifica e aggiornamento continui dei dati e dei contenuti pubblicati nel profilo aziendale
- Partecipazione alla conversazione telefonica concordata per la configurazione, in particolare per l'autenticazione e il collegamento degli account utente per Google Business Profile, Meta o altre piattaforme.
- Verifica dei dati aziendali su piattaforme di terze parti come Google, se necessario (ad es. elettronicamente o telefonicamente)
- Fornitura dei dati di accesso necessari per la configurazione, ad es. a Google Business Profile, Facebook, Instagram, LinkedIn e, se necessario, dei relativi diritti di amministratore
- Disdetta di un prodotto di presenza esistente presso un fornitore terzo, se necessario per la sincronizzazione delle piattaforme. Un apposito modulo di disdetta può essere fornito da localsearch

Ulteriori obblighi di collaborazione nell'area «Clienti & prenotazioni» (a seconda delle caratteristiche del prodotto):

- Partecipazione all'appuntamento telefonico di onboarding per la configurazione specifica del cliente della soluzione di prenotazione e gestione dei clienti, nonché per la formazione sull'utilizzo del prodotto. A tal fine, il cliente mette a disposizione un dispositivo con connessione a Internet
- Su richiesta e a seconda delle caratteristiche del prodotto:
 - fornitura delle informazioni da inserire, ad es. dipendenti, turni di lavoro, dati dei clienti finali da importare in formato elettronico (CSV o Excel)
 - Fornitura dei dati di accesso al proprio sito web, se l'integrazione del pulsante di prenotazione deve essere effettuata da localsearch
 - Download e installazione dell'app mobile (iOS/Android), se la gestione degli appuntamenti e dei clienti deve avvenire tramite dispositivi mobili

**Durata della
produzione /
attivazione**

L'attivazione e la messa in funzione dei servizi di digitalONE avviene in modo scaglionato in base all'area funzionale e dipende dalla collaborazione del cliente.

Attivazione di «Presenza online» e «Recensioni & social media»

- L'attivazione delle piattaforme inizia in modo continuativo a partire dalla data di pubblicazione. Per data di pubblicazione si intende la prima pubblicazione del profilo aziendale su local.ch.
- La pubblicazione completa su piattaforme di terzi (ad es. Google, Facebook, elenchi) dipende dalla partecipazione tempestiva all'appuntamento di configurazione concordato e dai rispettivi processi di verifica delle piattaforme collegate.
- Se il cliente viola i suoi obblighi di collaborazione (ad es. mancata fornitura dei dati di accesso, appuntamenti mancati), l'attivazione può subire ritardi.
- La pubblicazione del profilo aziendale avviene di norma entro 30 giorni dal consenso del cliente. In assenza di un consenso esplicito, localsearch pubblica il profilo sulla base dei dati disponibili.

Configurazione «Clienti & prenotazioni» (a seconda delle caratteristiche del prodotto)

- **Fase 1 – Configurazione e formazione:** la fornitura, la configurazione e la formazione sull'utilizzo della soluzione di prenotazione e gestione dei clienti avviene nell'ambito di un appuntamento telefonico di onboarding, di norma entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto (salvo diversamente concordato).
- **Fase 2 – Attivazione e integrazione:** l'integrazione e l'attivazione della funzionalità di prenotazione nei siti web del cliente (sito web, local.ch, search.ch, Google, Facebook) avviene entro 1 giorno lavorativo dalla fornitura di tutti i dati di accesso necessari e a condizione che gli appuntamenti esistenti con i clienti finali siano stati precedentemente trasferiti nel sistema. L'appuntamento di onboarding può essere effettuato in tedesco, francese o italiano.
- **In caso di utilizzo della versione base gratuita:** la fornitura viene effettuata dal cliente tramite registrazione online. In questo caso, la configurazione e l'attivazione sono interamente a carico del cliente.

Servizi non inclusi

I seguenti servizi non sono inclusi nella gamma di servizi offerti da digitalONE e, se desiderati, devono essere richiesti separatamente o forniti dal cliente stesso:

- Controllo qualità e aggiornamento costante del profilo aziendale da parte di localsearch
- Interventi in caso di recensioni o commenti negativi su piattaforme di terzi (ad es. Google, Facebook) nell'ambito delle funzioni di «Recensioni & social media»
- Assistenza telefonica o guidata per l'onboarding con il sito web gratuito o la soluzione di prenotazione di base (l'assistenza viene fornita esclusivamente tramite guide online)

Non incluso nella sezione «Clienti & prenotazioni» (a seconda delle caratteristiche del prodotto):

- Trasferimento di appuntamenti esistenti da altri sistemi o calendari fisici al nuovo sistema
- Creazione di meta-pagine o profili Google Business tramite localsearch (solo assistenza nella configurazione, se prevista)
- Garanzia della sincronizzazione completa del calendario con calendari esterni (Google, Apple iOS, Microsoft Outlook/Exchange)
- Integrazione della funzione di prenotazione in siti web diversi da quelli previsti nella sezione «Servizi»
- Interfacce di collegamento a sistemi di fornitori terzi (ad es. strumenti esterni di CRM, contabilità o amministrazione)

- Prodotti e servizi di terzi offerti all'interno della soluzione, ma soggetti a contratti separati con terzi
- Servizi di assistenza per servizi e sistemi di terzi (ad es. piattaforme di social media, strumenti di prenotazione esterni)

**Opzioni /
Personalizzazioni
specifiche per il
cliente (a
pagamento
secondo
contratto o
opzione
aggiuntiva)**

A seconda della versione del prodotto scelta, sono disponibili le seguenti estensioni e possibilità di personalizzazione a pagamento:

- Estensione della portata del profilo aziendale a località aggiuntive (località elencate su local.ch) e/o settori aggiuntivi (rubriche)
- Maggiore visibilità per le imprese artigiane grazie alla pubblicazione su renovero.ch
- Evidenziazione specifica per settore (ad es. TelLink su search.ch)
- Servizio di ottimizzazione del profilo per la garanzia della qualità e la verifica iniziale dei contenuti del profilo aziendale
- Gestione della reputazione e dei social media per l'elaborazione centralizzata di recensioni online, contributi e interazioni sui social media (disponibile a partire dal pacchetto di prodotti «Recensioni & social media S»)
- Aggiornamento a soluzioni avanzate di prenotazione e gestione, a seconda del vostro modello di business e delle vostre esigenze
- Aggiornamento a siti web professionali con più funzioni, opzioni di progettazione e numero di pagine (ad es. MyWEBSITE S, M, L)
- Attivazione e integrazione di un negozio online professionale (ad es. MyCOMMERCE Starter, Standard, Professional)

Opzioni facoltative nell'area «Clienti & prenotazioni» (a seconda delle caratteristiche del prodotto)

- Funzionalità SMS per la comunicazione con i clienti finali (a seconda della variante di prodotto scelta):
 - Invio di promemoria degli appuntamenti tramite SMS (singolarmente per ogni appuntamento, ora liberamente selezionabile)
 - Conferme degli appuntamenti o comunicazioni alternative se i clienti non hanno fornito un indirizzo e-mail, ma solo un numero di cellulare

Assistenza / SLA Per domande sull'utilizzo di digitalONE, assistenza tecnica o aiuto nella configurazione, è a vostra disposizione il team di assistenza di localsearch.

Assistenza generale

- Assistenza personale da parte del vostro consulente clienti, se disponibile
- Assistenza tecnica e informazioni contrattuali via e-mail e telefono da parte del team di assistenza di localsearch
- Orari di assistenza: dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00 (esclusi i giorni festivi e il 24 e il 31 dicembre)
- Indirizzo di contatto: support-digitalone@localsearch.ch

Assistenza piattaforma esterna (in caso di utilizzo da parte dei clienti)

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

Assistenza nell'area «Clienti & prenotazioni» (a seconda delle caratteristiche del prodotto)

- Assistenza per questioni tecniche relative alla soluzione di prenotazione online e gestione clienti
- Se necessario: assistenza per la gestione e l'inserimento di informazioni nel sistema di prenotazione (ad es. collaboratori, risorse, orari di apertura)
- L'entità del servizio di assistenza può variare a seconda della variante di prodotto scelta

Versione 5 (aggiornata ad settembre 2025)