



In 5 Schritten zum digitalen Erfolg Ihres KMU

Gefunden • Gesehen • Gebucht • Gekauft • Geliked
So machen Sie Marketing heute.



localsearch

Erfolg für KMU in der digitalen Welt

Digitalisierung als Pflicht, nicht Kür

Die Schweiz ist digital bereit – ihre KMU sind es noch nicht. Diesen Umstand zeigt die aktuelle Studie «KMU Digital Pulse 2025» unmissverständlich auf.

Die ermittelten Zahlen sprechen eine klare Sprache: 82 % der Bevölkerung informieren sich online über Dienstleistungen, 77 % wollen direkt online buchen. Doch lediglich 3 % der KMU erfüllen diese Bedürfnisse. Diese Lücke ist nicht nur ein Versäumnis – sie ist ein Risiko.

Als CEO von localsearch sehe ich täglich, wie digitale Sichtbarkeit über Erfolg oder Misserfolg entscheidet.

Wer online nicht gefunden wird, verliert Kundschaft. Wer keine Online-Buchung anbietet, vergibt Aufträge. Und wer in KI-gestützten Tools wie ChatGPT nicht präsent ist, wird morgen gar nicht mehr wahrgenommen. Über den Erfolg entscheidet am Ende, wie gut KMU die goldene Marketing-Regel der fünf Schritte umsetzen: Ein KMU muss gefunden,



«Digital erfolgreich in 5 einfachen Schritten.»

Stefano Santinelli, CEO localsearch
(Swisscom Directories AG)

gesehen, gebucht, gekauft und geliked werden. Diese fünf Schritte sind heute essenziell – sie definieren, ob ein Unternehmen digital relevant ist. Wer hier nicht mitzieht, verliert den Anschluss. Denn die Zeiten, in denen es reichte, nur offline im Geschäft zu sein, sind vorbei. Besonders jetzt, wo KI die digitale Suche revolutioniert. Die gute Nachricht: Digitalisierung ist machbar – auch für Mikrounternehmen mit 1 bis 9 Mitarbeitenden.

Mit Lösungen wie digitalONE können KMU ihre Onlinepräsenz, Buchbarkeit und Kundenkommunikation automatisieren. Ohne Agentur, ohne technisches Vorwissen. So gewinnen sie Zeit, Vertrauen und am Schluss auch neue Kundschaft. Mein Appell an alle KMU: Warten Sie nicht. Werden Sie digital sichtbar, buchbar und relevant. Denn wer heute entschlossen handelt, sichert sich den entscheidenden Vorsprung für morgen.

Was Kundinnen und Kunden wünschen

82 %

wollen sich online über Dienstleistungen von KMU informieren, aber nur 33 % der KMU haben eine Website.

77 %

wünschen sich von KMU die Möglichkeit einer direkten Online-Terminbuchung, doch nur 3 % aller KMU bieten diese auf ihrer Website an.

56 %

lassen sich bei der Buchungsentscheidung von Bewertungen beeinflussen.

56 %

machen den Kauf davon abhängig, ob sie KMU-Dienstleistungen direkt online buchen können.

ca. 50 %

der Schweizer Bevölkerung planen, künftig KI zur Suche nach Dienstleistungen von KMU zu verwenden.

«Digitale Informationen müssen dort sein, wo die Kunden suchen»

Prof. Dr. Thomas Wozniak von der Hochschule Luzern ist Co-Autor der Studie «KMU Digital Pulse 2025». Welche Empfehlungen er daraus für KMU ableitet.

Viele Kundinnen und Kunden wollen sich online informieren. Was heisst das für KMU?

Dass alle Informationen zu ihren Leistungsangeboten dort verfügbar sein müssen, wo die Zielgruppe sucht. Alles sollte verständlich, aktuell, übersichtlich und vollständig sein.

Was erwartet die Kundschaft bei einer Online-Terminbuchung?

Sie muss einfach und fehlerfrei funktionieren und die Sicherheit der Daten gewährleisten. Freie Termine sollten in Echtzeit verfügbar sein.

Online-Bewertungen beeinflussen die Buchungen. Worauf kommts an?

Bewertungen sind konkrete, erfahrungsbasierte Kundenmeinungen – und damit eine zentrale Entscheidungsgrundlage für die potenzielle Kundschaft. Mit ihrer Glaubwürdigkeit steht und fällt ihre Wirkung.



Wie erhöhen KMU ihre Chancen, bei Suchabfragen in KI-Tools wie ChatGPT zu erscheinen?

Ein vollständiges, für Suchmaschinen optimiertes Unternehmensprofil auf verschiedenen Plattformen ist zentral. Die Website sollte zudem über aktuelle, maschinenlesbare Kontaktdaten, Informationen zu Produkten und Dienstleistungen sowie Kundenbewertungen verfügen. Inhalte von Expertinnen und Experten erhöhen die Sichtbarkeit.

Was ist zur Kontaktpflege mit der Kundschaft besonders wichtig?

Die Kommunikation per E-Mail steht bei den digitalen Kanälen an erster Stelle. Nachrichten müssen möglichst verständlich formuliert sein, und auf Rückfragen sollte schnell reagiert werden.



So werden Sie #GEFUNDEN

Sie können den schnellsten Service oder die besten Produkte bieten: Wenn Kunden nichts von Ihrem Angebot wissen, können sie dieses nicht in Anspruch nehmen.

Gefunden werden, und zwar genau dann, wenn Kunden einen brauchen, ist das A und O. Besonders in der digitalen Welt, in der die Konkurrenz riesig und immer verfügbar ist. Nur: Wie kann man online möglichst einfach und effizient auf das eigene Angebot aufmerksam machen? Was braucht es alles, woran muss man denken, worauf achten? Und wie aufwendig ist es? Viele Selbständige kapitulieren angesichts solcher Fragen – weil neben Job und Familie die Zeit fehlt. Oder weil ihnen «Computer-Angelegenheiten» nicht liegen. Am Schluss ist es hier aber wie mit der kaputten Waschmaschine: Man muss nicht alles selbst

machen. Es gibt Spezialisten, die helfen können. Wichtig für alle, die nicht einfach einen guten Freund oder die versierte eigene Jungmannschaft einspannen können.

ALL-IN-ONE-LÖSUNG

Ob Start-up, Kleinbetrieb oder wachsendes Unternehmen – digitalONE von localsearch erledigt das Marketing für Ihr Geschäft. Sie entscheiden, was Sie brauchen: von der Online-Präsenz über Terminbuchungen bis hin zur Pflege Ihrer Kundschaft und Kampagnen. Alles an einem Ort. Ganz automatisch. So machen Sie Marketing heute.

Checkliste – Was braucht es?

- Sind Sie mit Ihrem Geschäft auf allen relevanten Plattformen der digitalen Welt präsent?
- Können Kunden Sie über Dienste wie Google, Google Maps, Bing, search.ch, local.ch, Facebook und Instagram finden?
- Finden auch Leute den Weg zu Ihnen, die nur noch KI-Assistenten wie ChatGPT und Co. benutzen?
- Erscheinen Sie in Navigationssystemen?

So werden Sie #GESEHEN

Machen Sie Kunden auf sich aufmerksam. Vergessen Sie dabei nicht: Der erste Eindruck zählt. Online umso mehr, weil man sich nicht persönlich begegnet.

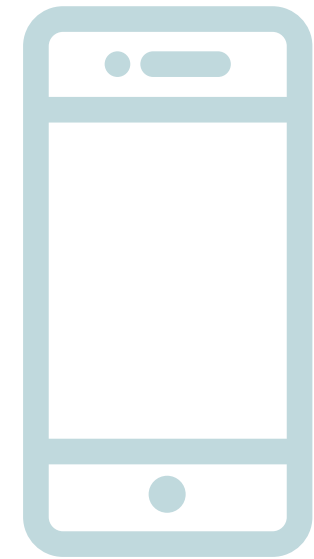
Bevor Kunden ein Geschäft betreten, verschaffen sie sich gerne in einem Schaufenster einen ersten Eindruck. Gefällt ihnen, was sie sehen, treten sie ein und kaufen vielleicht etwas. In der digitalen Welt haben Firmen so viele Schaufenster, wie es Plattformen gibt, auf denen sie präsent sind. Die Möglichkeiten reichen von Anzeigen über Google Ads oder Social Media bis hin zur eigenen Website. Auf diese Weise gesehen zu werden, ist zentral – genauso wie der Eindruck, den eine Firma dabei hinterlässt. Von Schlampigkeiten, beispielsweise auf der Website, schliessen Kunden schnell auf die Arbeitsweise des Anbieters. Achten Sie also auf Tippfehler. Und beantworten Sie alle wichtigen Fragen.

Was bieten Sie an? Was kostet es? Wie sind die Lieferbedingungen? Wie sind Ihre Öffnungszeiten? Kunden wollen die wichtigsten Informationen auf einen Blick – und Fotos oder Videos, die ihnen einen Eindruck vermitteln.



WEBSITE INBEGRIFFEN

Mit digitalONE von localsearch erhalten Sie eine moderne Website, die Ihre Dienstleistungen und Angebote professionell und überzeugend darstellt – bereits im Paket inbegriffen und jederzeit erweiterbar. Ändert man etwas, zum Beispiel die Öffnungszeiten, werden auch die Einträge auf den Online-Plattformen aktualisiert. Ganz automatisch.



Checkliste – Wie treten Sie auf?

- Ihre Website ist Ihre Visitenkarte. Strahlt sie die Professionalität und Kompetenz aus, für die Sie stehen möchten?
- Können sich Kunden von Ihrem Angebot ein gutes Bild machen?
- Halten Sie Daten wie Preise und Öffnungszeiten auf allen Online-Plattformen à jour?
- Sind alle relevanten Daten vorhanden?
- Entspricht Ihre Website den neusten Sicherheitsstandards?
- Sind Ihre Anzeigen gut sichtbar?
- Ist Ihre Website fürs Handy optimiert?

So werden Sie #GEBUCHT

Ob Coiffeur oder Heizungsmonteur: Hat man sich für ein Angebot entschieden, braucht es einen Termin. Online geht das unkompliziert – für beide Seiten.

«Hast du schon angerufen?» – «Hab ich, aber es kam nur der Anrufbeantworter.» Oder: «Ich warte auf einen Rückruf.» Möglich wäre auch: «Der Laden war bereits zu.» Oder: «Ich hab nicht mehr daran gedacht.» Will man als Kunde telefonisch Termine vereinbaren, kann es mühsam werden. Für Gewerbetreibende ist das nicht anders: Man ist alleine im Laden und gerade am Bedienen, da klingelt das Telefon... Online-Buchungssysteme machen allen das Leben leichter. Sie entlasten Dienstleistungsanbieter, und Kunden können dank ihnen Termine abmachen, wann immer es ihnen passt – unabhängig von Öffnungszeiten. Dank schriftlicher Rückbestätigung und elektronischer Erinnerung, zum Beispiel per SMS,

nehmen Missverständnisse ab. Dadurch werden die ärgerlichen No-Shows weniger, und es geht kein Umsatz verloren. Und man läuft selbst weniger Gefahr, Terminkollisionen zu verschulden.

BUCHEN INBEGRIFFEN

digitalONE von localsearch bietet eine integrierte Buchungslösung samt Termin- und Kundenverwaltung. Damit können Ihre Kundinnen und Kunden direkt über Ihre Website, Google, local.ch, search.ch oder die sozialen Medien Ihre Dienstleistungen buchen. Dies ermöglicht Ihnen einen reibungslosen Arbeitsalltag.



Checkliste – Termine im Griff?

- Müssen Sie Ihre Arbeit häufig unterbrechen, weil Kunden telefonisch einen Termin vereinbaren möchten?
- Bekommen Sie Rückmeldungen von Kunden, die gerne online buchen würden, aber nicht können, weil die Möglichkeit dazu fehlt?
- Hatten Sie schon finanzielle Ausfälle, weil Kunden ihre Termine verpasst haben?
- Haben Sie selbst schon Kunden verärgert, weil Sie einen Termin falsch eingetragen haben?
- Gehen Ihre Kunden zur Konkurrenz, weil diese bereits Online-Buchungen anbietet?

So werden Sie #GEKAUFT

Online-Shopping boomt – auch bei KMU. Gut, wenn man seinen Kunden eine e-Shopping-Lösung bietet. Ob auf einer Website und/oder auf Drittplattformen.

Digital eingekauft wird nicht nur bei grossen, sondern zunehmend auch bei kleinen Anbietern. Und das auf allen Kanälen: vom Online-Shop auf einer Website über Amazon, Google, Facebook bis hin zu WhatsApp oder Schweizer Plattformen wie ricardo.ch oder brack.ch. Gemäss Befragungen wollen 39 Prozent der Schweizer auch in Quartierläden online bestellen.

Nur: Kleine Unternehmen verzichten oft auf einen Webshop – aus Unsicherheit. Wie kompliziert ist das Handling des Systems? Wie läuft das mit der Bezahlung? Und für welche Shop-Lösung soll ich mich entscheiden?

Auch hier gilt: Es gibt einfache technische Möglichkeiten, selbst für kleine Anbieter, sowie Profis, die gerne Beratung bieten.

Wer Produkte oder Services hat, die sich auch online verkaufen lassen, sollte also nicht zögern, sich nach einer Lösung umzusehen. Um auf diese Weise zusätzlichen Umsatz zu generieren.

EINFACHE SHOPPING-LÖSUNG

Mit digitalONE von localsearch verkaufen Sie Ihre Produkte bequem online – auch ausserhalb Ihrer Öffnungszeiten. Erstellen Sie schnell und unkompliziert Ihren eigenen Webshop, ganz ohne technisches Vorwissen. Starten Sie kostenlos mit den grundlegenden Funktionen und erweitern Sie später flexibel mit zusätzlichen Optionen samt Anbindung an Ihr Kassensystem.



Checkliste – Wie verkaufen Sie?

- Haben Kunden Sie schon einmal darauf angesprochen, wie es bei Ihnen mit Online-Bestellungen aussieht?
- Haben Sie Produkte, die Sie online anbieten können, oder könnten Sie Ihr Angebot entsprechend ergänzen?
- Haben Sie schon berechnet, wie viel Umsatz Sie zusätzlich generieren könnten, wenn Ihr Geschäft Online-Shopping anbieten würde?
- Falls Sie einen Webshop haben: Lässt sich mit den häufigsten Zahlungsmitteln wie Twint, Kreditkarte, PayPal oder ApplePay einkaufen und gelten die neusten Sicherheitsstandards?

So werden Sie #GELIKED

Online-Bewertungen können gnadenlos sein, aber auch toll. Aufgrund dieser Spannweite scheuen sich viele, sie anzubieten. Eine verpasste Chance.

Likes sind das Gold des Internets. Bekommt man genügend, kann man gut davon leben, wie Influencer zeigen. Fallen sie spärlich aus, ist man abgeschrieben – so die Befürchtung. Betreibt man ein Geschäft, ist es wichtig zu wissen, was die Kunden denken – ob das, was sie sagen, einem gefällt oder nicht. Nur so hat man die Möglichkeit, Sachen zu verbessern und sein Angebot noch gezielter auf die Wünsche und Bedürfnisse seiner Kundschaft auszurichten. Wer mit seinen Kunden in einen Dialog tritt, konstruktiv auf Kritik, aber auch auf Lob eingeht, gewinnt. Es stärkt Beziehung und Bindung und festigt den Ruf. Online-Bewertungen sind dafür ein einfaches Mittel – und dank neuen technischen Möglichkeiten viel weniger

aufwendig zu managen, als viele denken. Wussten Sie übrigens, dass Firmen, die ihre Online-Kundenbewertungen aktiv managen, 60 Prozent mehr Zugriffe auf ihre Website verzeichnen?



SOCIAL MEDIA IM GRIFF

Mit digitalONE von localsearch sehen Sie immer, was Ihre Kunden über Sie schreiben – zentral gesammelt an einem Ort. Reagieren Sie direkt auf Feedback und stärken Sie damit das Vertrauen in Ihre Firma. Dank der zentralen Inbox geht das schnell und unkompliziert. Planen und veröffentlichen Sie zudem mit wenigen Klicks professionelle Beiträge auf Facebook, Instagram und Co.



Checkliste – Feedback möglich?

- Haben Sie einen Bereich, in dem Kunden Ihnen Feedback geben können?
- Haben Sie schon einmal aufgrund eines nützlichen Kunden-Inputs etwas an Ihrem Service verbessert?
- Nutzen Sie selbst Kommentare und Bewertungen von anderen als Orientierungshilfe, wenn Sie etwas kaufen oder buchen?
- Haben Sie sich schon einmal genervt, weil Sie auf jeder Social-Media-Plattform einzeln Kundenfeedback bewirtschaften mussten?
- Möchten Sie selber Social-Media-Plattformen bewirtschaften und Inhalte publizieren?

Ihr massgeschneidertes Paket aus Modulen

Sie entscheiden, welche Funktionen Sie brauchen – digitalONE übernimmt den Rest. Mit wenigen Klicks sind Sie startklar und können Ihre Abläufe automatisieren. So bleibt Ihnen mehr Zeit für Ihr Geschäft.

So einfach gehts

1

Beraten

Vereinbaren Sie einen telefonischen Termin mit unseren Expertinnen und Experten und lassen Sie sich beraten – auf die Bedürfnisse Ihrer Firma angepasst, unverbindlich und kostenlos.

2

Einrichten

Sie haben weder die Zeit noch die Energie noch die Nerven für komplizierte Technik? Bei digitalONE müssen Sie sich nicht den Kopf zerbrechen. Mit wenigen Klicks sind Sie startklar.

3

Durchstarten

Sie geben bei der Arbeit alles. Und dieses Engagement soll auch belohnt werden. Dank digitalOne erhalten Sie mehr Sichtbarkeit, Anfragen und Kundschaft. Der Grundstein zum Erfolg.

«Ich habe keine Zeit für Marketing.»

→ Deshalb automatisieren wir es.

«Ich bin kein Technikprofi.»

→ Mit digitalONE sind Sie in wenigen Klicks startklar.

«Ich bin schon auf Google.»

→ Wir bringen Sie in 50+-Suchmaschinen – automatisch.



Persönlicher Service inklusive

Unser Team begleitet Sie durch den gesamten Prozess – vom Einrichten über den laufenden Support bis zur kontinuierlichen Betreuung. Damit Sie sich ganz auf Ihr Geschäft konzentrieren können. Und daneben mehr freie Zeit für die schönen Dinge im Leben haben.

5 Gründe für digitalONE

Ob Start-up, Kleinbetrieb oder wachsendes Unternehmen: digitalONE bietet flexible Pakete für jeden Bedarf.

Sie entscheiden, was Sie brauchen: von der Online-Präsenz über Terminbuchungen bis hin zur Pflege Ihrer Kundschaft und Kampagnen. Alle Module lassen sich individuell zusammenstellen – passend zu Ihren Bedürfnissen, Ihrem Budget und Ihren Zielen.



ONLINE-PRÄSENZ

Ihre Geschäftsangaben wie Öffnungszeiten oder Dienstleistungen werden automatisch in über 50 relevanten Suchmaschinen wie Google, Bing, local.ch oder search.ch, in Reiseportalen wie Booking.com und Tripadvisor, in KI-Suchen sowie in sozialen Medien und Navi-Systemen veröffentlicht – aktuell, einheitlich und professionell. So werden Sie online schnell gefunden.



WEBSHOP

Verkaufen Sie Ihre Produkte bequem online – auch ausserhalb Ihrer Öffnungszeiten. Der Webshop ist einfach zu bedienen, ohne Zusatzgebühren und voll integriert in Ihr digitales Profil.

digitalONE


Über
50'000
Schweizer Firmen
setzen auf digitalONE



KUNDEN

Verwalten Sie Ihre Kundendaten digital und effizient: Kontakte, Nachrichtenverläufe, Bewertungen und mehr – Sie finden alles an einem Ort. Für einen besseren Überblick und für langfristige Beziehungen.

BUCHUNGEN

Mit dem integrierten Buchungstool vereinbaren Sie Online-Termine mit Kundinnen und Kunden direkt über Ihre Website, über local.ch, search.ch oder die sozialen Medien – inkl. Erinnerungsfunktion und Kalendersynchronisation.



BEWERTUNGEN

Sie sehen, was Ihre Kundinnen und Kunden über Sie schreiben – zentral gesammelt an einem Ort. Reagieren Sie direkt auf Feedback und stärken Sie damit das Vertrauen in Ihre Firma.

SOZIALE MEDIEN

Planen und veröffentlichen Sie Beiträge auf Facebook, Instagram und Co. mit wenigen Klicks. Dank Unterstützung von künstlicher Intelligenz und zentraler Inbox reagieren Sie schnell auf Mitteilungen und Kommentare.



WEBSITE

Sie erhalten eine moderne Website, die Ihre Dienstleistungen und Angebote professionell und überzeugend darstellt – bereits im Paket enthalten und jederzeit erweiterbar.

Mehr Infos auf
www.digitalone.ch



So sprechen Unternehmen über digitalONE.

Stellen Sie sich vor, Ihr Marketing läuft automatisch. Mit digitalONE sind Sie online sichtbar, buchbar und erreichbar. Sie verkaufen sogar rund um die Uhr.

«Dank dem digitalen Buchungssystem von localsearch haben wir heute fünfmal mehr Online-Buchungen für unsere Fahrzeugreinigung.»

♦ Djalma Stagliano, Swiss Green Mamba

A portrait of Jasmin Tweny, a woman with long, dark, curly hair, wearing a red top and a necklace. She is smiling.

«Dank localsearch konnten wir die positiven Google-Bewertungen in den letzten Monaten mehr als verdreifachen.»

♦ Jasmin Tweny, Tweny'z Beauty Empire

«Trotz des grossen Digitalisierungsschubs konnten wir uns dank localsearch auf das konzentrieren, was wir am besten können: unseren Kundinnen und Kunden mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.»

♦ Andrea und Christian Hischier, Apotheke Sunne-Märt

Dieser Ratgeber entstand in Zusammenarbeit zwischen localsearch (Swisscom Directories AG) und dem Ringier Brand Studio.

