



Die Erfolgsgeschichte von

# mylokalesuche GmbH



myls



# Das Unternehmen

Die [mylokalesuche GmbH \(myls\)](#) existiert seit etwa zehn Jahren und ist ein unabhängiger Anbieter von B2B Dienstleistungen im Marketing und Advertising mit ca. 30 bis 35 Mitarbeitern. Zu den Kunden des Unternehmens zählen neben dem größten Schweizer Konzern (die Migros Gruppe) rund 4500 Klein- und Mittelständische Unternehmen.



Zu den Leistungen des Unternehmens gehören die Planung und Umsetzung von budgetbasierten Marketingkonzepten in einem Abo Modell. Hierzu zählen unter anderem SEO Optimierung, die Erstellung von Webseiten, Google AdWords und weitere Marketing Maßnahmen. Dabei zeichnet sich das Unternehmen durch den persönlichen Charakter aus – es gehört zu den wenigen Dienstleistern, die digitale Betreuung noch vor Ort und in Person anbieten. Damit unterstützt das mylokalesuche Team ihre Kunden nicht nur durch ihre digitale Marketing Expertise, sondern hilft mit einem persönlichen Ansprechpartner bei jeder Frage zum Thema Online Marketing und digitalem Wachstum.

## Die Herausforderung

Stefan Eichenberger, Managing Director und Mitgründer von mylokalesuche, war auf der Suche nach einem System, welches sein Geschäftsmodell sehr genau, zentral und übersichtlich abbildet. Für die Akquise direkt vor Ort beim Kunden benötigt er eine Software für seine Mitarbeiter, damit diese alle Kundeninformationen übersichtlich im Blick behalten.





“

Wir betreuen Kunden noch vor Ort und das zeichnet uns aus. Die Betreuung ist unglaublich wichtig für uns, und das funktioniert auch super. Um dies zu bewahren, ist das System wichtig, das alle Daten, jeden Besuch, jeden Kontakt effektiv aufzeichnet und die Daten sauber aufbereitet, damit wir diese Qualität weiter gewährleisten können.

**Stefan Eichenberger,**

Managing Director und Mitgründer von mylokalesuche.

Auf der Suche nach einem entsprechenden [CRM System](#), gelang er bei den ihm bereits bekannten Anbietern schnell an deren Grenzen. Weiterhin empfand er die Einarbeitung und Schulung seiner Mitarbeiter bei den bisher genutzten CRM Systemen als mühsam, woraufhin er seine Anforderungen in einem Pflichtenheft zusammentrug:

- Alle Kunden sind an einem zentralen Ort gespeichert.
- Redundante Dateneingabe wird vermieden.
- Die Kundendaten sind übersichtlich und leicht zugänglich abrufbar.
- Alle Verwaltungsfunktionen werden abgebildet.
- Die Lösung ist skalierbar und kann auch in Zukunft ausgebaut werden.
- Die Lösung ist mit bestehenden Produkten/Drittanbietern synchronisierbar.
- Der Arbeitsablauf kann automatisiert werden.

## Die Herangehensweise

“

Es muss eine Automatisierung ausführbar sein – auch über Google Produkte hinweg. Außerdem wollen wir eigenständig Workflows erstellen, ohne Entwickler zu benötigen oder Programmieren zu können.

—Stefan Eichenberger.



Auf der Suche nach einem passenden CRM über die Internetrecherche, traf Stefan Eichenberger auf Zoho und trat mit einem Zoho Partner, [CleverBridge AG](#), in Kontakt. Dieser Partner konnte ihm alle Möglichkeiten der Zoho Lösung entsprechend des Pflichtenhefts aufzeigen, wodurch ersichtlich wurde, dass alle Punkte des Pflichtenhefts zufriedenstellend erfüllt sind. Lediglich bei der Integration mit den Schweizer Banken und den lokalen Zahlungsverhalten, wie QR-Rechnungen und Zahlungsablauf, muss Zoho noch nachbessern. Hierfür bereitet der Partner im aktiven Austausch eine Erweiterung vor. Weiterhin fand Herr Eichenberger überzeugend, dass Zoho umfassende Lösungen aus einer Hand anbietet, sodass ein durchgängiges System von einem einzigen Anbieter implementiert werden kann. Ein weicher Faktor und Wunsch in dem Pflichtenheft war es, längerfristig alles über denselben Anbieter abbilden zu können und mit dem Wachstum der Firma auch die integrierbaren Systeme erweitern zu können. Da Zoho die Integration der bereits verwendeten Lösungen unterstützt und mit hohem Tempo weitere Integrationen entwickelt, stand einer Synchronisation mit bereits bestehenden Anwendungen nichts im Wege.



**Letztendlich haben wir uns für Zoho entschieden, da sie neben dem offenen Workflow mit Integrationen, einem intuitiven, einfachen Layout und der leichten Einarbeitung von Kollegen auch eine Integration mit bereits genutzten Lösungen — der G-Suite — und einer intuitiven Erfassung neuer Kundendaten ermöglichen.**

**Stefan Eichenberger,**

Managing Director und Mitgründer von mylokalesuche.

Aufgrund dessen entschied sich Stefan Eichenberger stellvertretend für mylokalesuche für Zoho. Aktiv nutzt das mylokalesuche Team inzwischen 21 der mehr als 45 Anwendungen von [Zoho One](#). Den Ausgangspunkt für die Customer Journey der myls-Kunden stellt eine benutzerdefinierte Anwendung dar, welche vom Partner mit der Low-Code Entwicklungsumgebung Zoho Creator erstellt wurde. Diese Anwendung verwaltet automatisch die Verträge mit den Kunden, basierend auf dem Geschäftsmodell, das entsprechend der Anmeldung für das Abonnement gewählt wird. Durch die Integration zwischen [Zoho Creator](#) und [Zoho Subscriptions](#) wird der Preis automatisch berechnet und das entsprechende Abonnement erstellt. Anschließend wird automatisch und regelmäßig eine Rechnung per E-Mail an die Kunden geschickt.

**Zu den von myls meistgenutzten Zoho Anwendungen gehören, neben Zoho CRM für die Kundendatenerfassung und Zoho Subscriptions für die Abrechnung ihres Abonnement-Modells, folgende Produkte:**



**Zoho Analytics** für eine zentrale Übersicht über die Unternehmensdaten aus unterschiedlichen Datenquellen.



**Zoho Creator** zur Erstellung eigener Applikationen. Zoho Desk für die Abwicklung vom Kundensupport.



**Zoho Recruit** für den Bewerbungsprozess.



**Zoho Sign** für das Erstellen und Erhalten digitaler Unterschriften.

## Entscheidende **Vorteile**



Bei Konkurrenten ist man zur Einarbeitung und Integration häufig auf Ingenieure angewiesen, das ist bei Zoho nicht nötig. Zoho ist intuitiver und einfacher bedienbar. Außerdem sind die Kosten vergleichsweise gering. Das Gesamtpaket sticht die Konkurrenten aus.

mylokalesuche hat es sich zum Ziel gesetzt, die unternehmensinternen Arbeitsabläufe über ein CRM zu automatisieren und die Arbeit möglichst effizient zu gestalten. Darüber hinaus sollen fehlende oder wiederholte Eingaben von Daten vermieden und alle Abläufe langfristig über einen Anbieter abgebildet werden. Mit Zoho konnten sie hinter all diese Anforderungen einen Haken setzen. So hat sich Stefan Eichenberger, und somit mylokalesuche GmbH, für Zoho One entschieden, womit nicht nur CRM, sondern das komplette Unternehmen auf dem Zoho-System läuft.



Wenn wir wachsen, und weitere Bedürfnisse hinzu kommen, haben wir unseren Anbieter bereits gefunden.

**—Stefan Eichenberger.**

Mittlerweile sind durch Zoho One bereits Absatzsteigerungen erzielt worden, berichtet Eichenberger.



Der Return-on-Investment wurde innerhalb von 6 Monaten erreicht, dank der großen Effizienzsteigerung bei der Neukundengewinnung vom Erstkontakt bis zur Abwicklung und auch der Rechnungsstellung.

**—Stefan Eichenberger.**

Außerdem wurde durch die Automatisierung eine Effizienzsteigerung von 69% erreicht sowie eine Vollzeitstelle eingespart. Die Kosteneinsparung durch die Automatisierung habe einen positiven Effekt auf den Gewinn und die Wettbewerbsfähigkeit, so Eichenberger.

Zu dem Effekt der Zoho Suite auf die Kundenbindung konnte keine eindeutig messbare Aussage getroffen werden, jedoch bestätigt Eichenberger, dass der Kunde durch die Integration von Zoho Books einen Mehrwert erhält und die positiven Rückmeldungen seither um 20% zunahmen.

Der Implementierungsprozess der Zoho Lösungen dauert an – das liegt an dem Wachstum von myls, da weiteres Wachstum weitere Maßnahmen erfordert.



“

**Der Implementierungsprozess funktioniert zu 90% sehr gut. Grundsätzlich bin ich sehr glücklich darüber, dass man sehr schnell neue Funktionalitäten oder Verknüpfungen oder Workflows integrieren kann.**

**Stefan Eichenberger,**

Managing Director und Mitgründer von mylokalesuche

Bei den restlichen 10 % handle es sich hauptsächlich um das Problem, auf Anhieb den optimalen der vielen möglichen Lösungswege zu finden. Bei der Adaption von vorherigen Software zu Zoho gab es gar keine Probleme – der Zoho Import habe super funktioniert. Auch die Integration mit anderen Anbietern ist sehr einfach.

“

Das Ziel ist natürlich, das wir möglichst nur noch eine Lösung benutzen können — von Zoho.

**—Stefan Eichenberger.**

## Zukunftsaussicht



“

**Wenn die Wirtschaft sich erholt, rechnen wir mit einem starken Wachstum der nächsten 3-5 Jahre. Dazu passt Zoho gut ins Bild, da ein weiterer Ausbau geplant ist.**

**Stefan Eichenberger,**

Managing Director und Mitgründer von mylokalesuche.

Da myls bereits alle Produkte der Zoho One Suite nutzt, deren Funktionalitäten das Unternehmen benötigt, denkt Stefan Eichenberger nicht, dass noch viele weitere hinzukommen werden. Die bereits verwendeten Produkte hingegen werden in ihrer Nutzung voraussichtlich noch ausgebaut.

Gegebenenfalls wird in naher Zukunft eine Tochterfirma in Deutschland gegründet, die komplett auf Zoho Produkten errichtet wird.



Da Zoho international ist, kann ich Zoho auch für die Tochtergesellschaft verwenden.

—Stefan Eichenberger.

Bevor es aber soweit ist, richtete Stefan Eichenberger sich mit der Bitte an uns, die individuellen Richtlinien der Schweizer Bankenintegration besser zu beachten. Nicht nur für das myls-Team wäre das von größtem Vorteil. Auch für einige seiner Kunden, die Interesse an Zoho haben, spielt dieser Faktor eine große Rolle.



Der Rest ist super abbildbar, aber die Schweizer Bankenintegration ist noch ein Manko, das wir gerne gelöst hätten.

—Stefan Eichenberger.

Dazu müssen Zahlungsanbieter wie Payrex oder SIX integriert werden, QR-Rechnungen möglich sein und ein automatischer Rechnungs-/Kontoabgleich ermöglicht werden. Ein zukunftsweisendes Zusatzfeature wären E-Rechnungen, die ab 2022 Standard in der Schweiz sein werden, so Eichenberger.

Dieses Feedback nehmen wir dankend an. Gemeinsam mit dem lokalen Partner CleverBridge arbeitet Zoho bereits eng zusammen an einer Lösung, die die Integration von Schweizer Banken möglich, nutzerfreundlich und intuitiv macht – passend zum Rest der Zoho One Suite.

