

SAVinsight révolutionne le service après-vente horloger

Unique en son genre, la start-up neuchâteloise SAVinsight aide les marques horlogères à optimiser leur service après-vente. Pour cela, la société proposera son propre réseau international de centres de service, une plateforme digitale de gestion développée pour l'occasion ainsi que son expertise au travers d'activités de conseil et de formation.

Révolutionner l'organisation du service après-vente des marques horlogères, c'est l'ambition de la start-up neuchâteloise SAVinsight. Cette société propose des prestations inédites en matière de gestion d'un SAV.

Un réseau international de centres de service

C'est avant tout au travers d'un réseau international de centres de service que SAVinsight entend mener son action. Actuellement en création, ce réseau sera proposé aux clients horlogers pour assurer le SAV de leurs produits.

Seules les grandes manufactures horlogères disposent à l'interne de leur propre réseau de centres de service. Les autres marques s'appuient sur des centres indépendants dont le niveau de qualité est souvent très inégal et sur lequel elles n'ont aucune visibilité.

Constitué de partenaires certifiés, le réseau SAVinsight offrira des compétences techniques pointues et des prestations de haut niveau avec une visibilité de l'activité en temps réel. L'objectif à terme est de collaborer au moins avec 35 centres de service pour couvrir les principaux marchés horlogers internationaux.

Une plateforme digitale

Autre axe d'intervention de SAVinsight, le développement d'une plateforme digitale de gestion SAV. SAM (Service Activity Management) est une solution web modulable unique qui permet la saisie, le partage et le suivi d'informations relatives aux opérations de service. Elle donne une vision à 360° et en temps réel de l'activité de service après-vente, de la qualité produit ou des performances des centres de service. La solution SAM est utilisée par les marques et les centres de service membres du réseau SAVinsight et peut également être proposée à n'importe quel centre SAV désireux de bénéficier de cet outil afin d'optimiser la gestion quotidienne de son SAV.

Conseil, accompagnement et formation

SAVinsight met son expertise à disposition des marques, des centres de service et des détaillants/points de ventes qui disposent d'un SAV. Son équipe intervient comme consultant, au niveau de l'organisation globale, sur chacun des centres de service d'un réseau ou encore au plan de l'expérience-client. Des mesures d'optimisation sont proposées, avec un accompagnement personnalisé. SAVinsight propose aussi des formations techniques pour spécialistes SAV ainsi que des audits et certifications adaptés aux demandes spécifiques des marques.

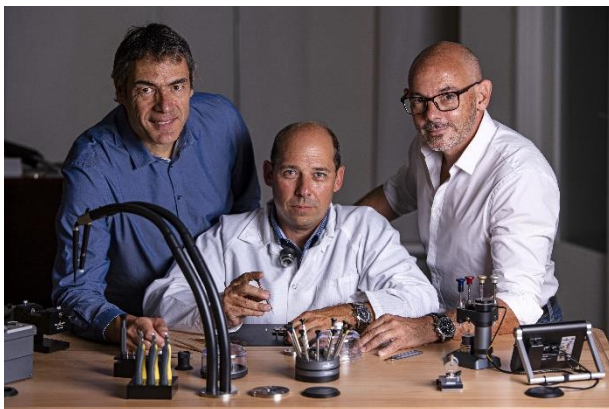
Entrepreneurs neuchâtelois

Basée à Auvernier (NE), la jeune société a été fondée en 2021 par deux entrepreneurs neuchâtelois. Roland Hirschi (CEO) a œuvré plus de 20 ans dans l'industrie horlogère, principalement dans le domaine du SAV international et de l'expérience-client, de la formation professionnelle et de la qualité produit. Quant à Stéphane Wiget (CTO), il est au bénéfice d'une expérience pointue de plus de 20 ans dans le domaine digital en général et ERP en particulier. Il a notamment développé la plateforme de gestion SAM. Les deux fondateurs sont secondés désormais pas Jean-Marc Challandes (technical manager). Horloger-rhableur et formateur, il assurera la certification des centres de service et sera responsable de la formation et du support technique.

Un marché en croissance

Réunissant des compétences-métier pointues, cette start-up dispose également d'une parfaite connaissance de l'industrie horlogère et d'une expérience internationale. Cela lui permet de proposer des solutions uniques, innovantes et personnalisées. A terme, SAVinsight entend devenir l'interlocuteur privilégié de l'horlogerie suisse en tant que partenaire externe de SAV.

On estime qu'une montre doit être révisée tous les 5 à 6 ans. Compte tenu de la croissance et des mutations que connaît le secteur de l'horlogerie depuis des décennies, les besoins en SAV vont aller en augmentant. Ce qui sera à l'avantage de la jeune société neuchâteloise.



L'équipe SAVinsight, de gauche à droite : Stéphane Wiget (CTO), Jean-Marc Challandes (Technical manager) et Roland Hirschi (CEO). (Photo tripack.ch)

Contacts: <https://www.savinsight.com>

Roland Hirschi: +41 79 234 56 10

Stéphane Wiget: +41 79 756 33 33