

SAVinsight, une nouvelle manière d’appréhender le service après-vente horloger

Un an après son lancement, la start-up neuchâteloise SAVinsight est en passe d’atteindre ses objectifs. Unique en son genre, cette entreprise aide les marques horlogères à optimiser leur service après-vente en leur proposant son réseau international de centres de service certifiés, une plateforme digitale de gestion ainsi que son expertise au travers d’activités de conseil.

Un an après son lancement, la start-up neuchâteloise SAVinsight, qui ambitionne de révolutionner l’organisation du service après-vente des marques horlogères, est en passe d’atteindre ses objectifs. C’est avant tout au travers de son réseau international de centres de service certifiés que SAVinsight mène son action. En quelques mois, des partenariats en Espagne, France, USA, Japon et Argentine ont été établis. « *Nous progressons, en démontrant par l’exemple que notre modèle répond à un réel besoin. Nous continuons de consolider notre réseau et en 2023 nous devrions connaître un fort développement* », explique Roland Hirschi, CEO de l’entreprise. Un autre exemple particulièrement pertinent est son approche de la Chine, où la plupart des marques de montres et de bijoux sont confrontées à des défis majeurs: SAVinsight annoncera l’ouverture de son propre centre de service à Shanghai, en Chine, au début de l’année 2023, dans le cadre d’une joint-venture avec le Groupe C. Melchers GmbH & Co, un nom bien établi dans la distribution de montres de luxe en Asie. Parallèlement, des discussions sont en cours avec des centres de service en Italie, au Mexique, en Amérique du Sud et au Moyen-Orient, pour n’en citer que quelques-uns.

Les marques horlogères suivent

La constitution du réseau de centres SAV est une première étape avant de convaincre les marques horlogères d’utiliser ce réseau pour assurer le service après-vente de leurs produits. Trois manufactures de haute horlogerie suisse de renom ont ainsi déjà décidé de faire confiance à SAVinsight en utilisant ses services. Par ailleurs des marques émergentes, tel que ID Watch, recourent à SAVinsight pour structurer leur SAV et offrir un service de qualité et de proximité à leurs clients. D’autres marques suivront ces prochains mois.

Une plateforme digitale

Autre axe de développement des activités de SAVinsight, la réalisation d’une plateforme digitale de gestion SAV. SAM (Service Activity Management) est une solution web modulable, unique en son genre, 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. « *Il n’a fallu que quelques mois d’utilisation pour que les principaux indicateurs de performances de nos partenaires s’améliorent de manière significative* », explique Stéphane Wiget, CTO de l’entreprise.

Enrichie d’un module CRM, SAM est utilisée par les membres du réseau SAVinsight et est également proposée à n’importe quel centre SAV désireux de bénéficier de cet outil.



Un marché en croissance

Réunissant des compétences-métier pointues, la start-up dispose aussi d'une parfaite connaissance de l'industrie horlogère et d'une expérience internationale. SAVinsight a aussi tissé avec le spécialiste de l'outillage horloger Bergeon SA un partenariat qui prévoit l'échange de services, de savoir-faire et de compétences. A terme, SAVinsight entend devenir le partenaire de référence des marques horlogères et des centres de service indépendants dans le domaine du service après-vente.

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 par **Jean-Marc Challandes** (technical manager). Horloger-rhableur et formateur, il évalue techniquement les membres du réseau SAVinsight, est responsable de la formation et du support technique ainsi que des certifications. Cette petite équipe travaille en open collaboration avec des partenaires externes indépendants, tels qu'**Irène Donzé** pour la gestion de projet, **Jane Schurtz-Taylor** pour les aspects légaux et **Patrick Di Lenardo** pour les médias et la communication.

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

Roland Hirschi: +41 79 234 56 10

Stéphane Wiget: +41 79 756 33 33