

SOMMAIRE

ÉLECTRONIQUE APPLIQUÉE
COMMUNIQUÉS
POINT QUALITÉ



EUROPEAN SERVICE INTEGRATOR

« Vendez, nous ferons le reste ! »

Tel est le message que nous adressons à nos Clients.

Le savoir faire de NSE Services prend toute son importance lorsqu'il s'agit d'apporter **la** solution service qui favorisera la vente des équipements de nos clients et améliorera leur image sur le marché qu'ils ont décidé d'investir (informatique, électronique professionnelle, électronique médicale, électronique grand public, automatismes,...).

Pour chaque problématique de service, nous adaptons notre modèle, comme le montre l'exemple du service support « automatismes » décrit dans cette « e-letter ». NSE Services est plus qu'un industriel de la réparation de matériels.

NSE Services est aussi et surtout le spécialiste des « solutions globales de services support ».

A l'échelon européen, nos experts gèrent pour nos clients leurs achats, leur réseau de réparation sur site, leur logistique après-vente, les demandes d'assistance des utilisateurs de leurs produits, l'enlèvement, la réparation et le retour des matériels, le tout en respectant des délais contractuels de plus en plus courts et en restant vigilants sur les évolutions des réglementations (tel que décrit dans l'article ci-dessous relatif à la réduction des substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques).

Vendez et faites appel à nous pour bâtir **votre** solution après-vente.

Bonne lecture.

Bien Cordialement.



José Parets
Directeur Général
www.nse-groupe.com

Depuis 5 ans, NSE Services a spécialisé son site d'Evry (Paris) dans les domaines de la billettique et de la monétique en relation avec des acteurs de ces marchés comme Thalès e-Transaction et Fujitsu services. Ces compétences ont été développées plus particulièrement dans les applications suivantes :

- ▶ Contrôle d'accès dans les domaines du transport, du péage et du parking (lecteurs de billets, monnayeurs, lecteurs de ticket, imprimantes...),
- ▶ Billétique bancaire (lecteurs de billets, terminaux bancaires...),
- ▶ Terminaux de paiement (TPE) pour la distribution (scanner code barre, lecteur de CB, écran, clavier imprimante de caisse).

Sur ces produits à base d'électronique et d'électromécanique, nos techniciens ont acquis une expertise technique indiscutable, aussi bien sur des prestations curatives que préventives. A partir de cette expérience, NSE Services a la volonté d'élargir le champ d'application de son savoir-faire plus particulièrement dans les domaines suivants :

- ▶ Électronique et informatique médicale,
- ▶ Applications spécifiques d'électronique grand public,
- ▶ Sécurité (surveillance, contrôle d'accès),
- ▶ Électronique embarquée.

Pour chacun de ces domaines, NSE Services propose une offre globale ayant fait la preuve de son efficacité et de sa valeur ajoutée :

- ▶ Interface clients (support technique, traitement des commandes),
- ▶ Relation et suivi des intermédiaires (distributeur, station technique, sous-traitants),
- ▶ Gestion des flux logistiques et des stocks (pièces détachées ou sous-ensembles réparés),
- ▶ Gestion des transporteurs (enlèvement /livraison, échanges...),

en France mais également au niveau Européen.

Une écoute commerciale spécifique a été mise en place dans ce sens.

Didier BOURGEOIS
Responsable du site d'Evry
dbourgeois@nse-groupe.com

Christian BLONDEL
Directeur Commercial
cblondel@nse-groupe.com



Panasonic

Une des nombreuses activités de Panasonic est la commercialisation de toute une gamme de Fax multifonctions et laser. Pour gérer la garantie de certains de ses nouveaux produits, Panasonic a mis en place avec NSE un service d'échange technique sur le site client comprenant :

- Un accueil client personnalisé,
- L'intervention sur le site client en France,
- L'échange du fax défectueux avec remise en place des consommables.

Panasonic privilégie ainsi la rapidité d'intervention (le jour suivant l'appel) chez le client utilisateur.

Ce choix permet également une centralisation des réparations offrant une simplification au niveau de la gestion des pièces détachées, les rapports techniques... et une maîtrise des processus comme des coûts.



NSE Services partenaire de LaCie dans le traitement de la garantie de ses produits écrans

NSE Services a été choisi par LaCie pour assurer la réparation de ses moniteurs.

LaCie offre à ses clients un service de garantie avancé qui leur permet de bénéficier directement d'un échange sur site. Les moniteurs en panne, sont ensuite collectés sur la plateforme logistique européenne de LaCie avant d'être envoyés en réparation chez NSE Services.

Frédéric GALTIE déclare : « Il est important pour nous d'avoir un partenaire tel que NSE Services, qui a des relations avec les plus grands fabricants d'écrans. NSE remplit tous les critères de qualité que nous avons définis afin d'assurer le meilleur service à nos clients ».



ASSURANCE QUALITÉ

Les sites NSE Services sont certifiés par l'**AFAQ** sous le numéro **QUAL/2003/19690**.

Pour vous abonner ou vous désabonner,
http://www.nemesi.fr/letter/nseletter_fr.php
Pour tout problème technique
infos@nemesi.fr

Déclaration **CNIL** N° 853153

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. (art. 34 de la loi "informatique et Libertés" du 6 janvier 1978).

NSE APPLIQUE LA DIRECTIVE ROHS

Dans le cadre de sa démarche ISO 14001, NSE Services surveille régulièrement l'évolution de la réglementation.

La directive européenne dite "ROHS" (Restriction Of Hazardous Substances) devient obligatoire à partir du 01/07/2006.

En partenariat avec ses clients, NSE Services a fait évoluer ses processus pour identifier à chaque étape la nature des produits et adapter le traitement à appliquer :

- ▶ A l'appel, notre service clients vérifie si le produit est conforme selon la procédure fournie par le constructeur. Si c'est le cas, nous proposons alors un échange par un produit conforme.
- ▶ Notre service réception identifie les produits dès le déballage, ainsi nous pouvons facilement les trier et les stocker.
- ▶ Nos laboratoires de réparation utilisent les composants adaptés selon si le produit est conforme ROHS ou non.

L'ensemble du personnel est sensibilisé à l'impact de ses activités sur le respect de cette directive, les documents de travail sont mis à jour, les zones de stockage sont identifiées pour éviter les mélanges.

Tous les produits utilisés dans les processus de réalisation sont conformes à la directive : produits de nettoyage, soudure, emballage...

Grâce à son système de management, NSE Services s'adapte rapidement aux évolutions des exigences de ses clients ou de la réglementation.

