

**SOMMAIRE**

**NSE PRÉSENT AU SALON CARREFOUR  
INTERVIEW DE PHILIPPE ALEZARD,  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE PRIMA  
FRANCE  
POINT QUALITÉ**



**INTÉGRATEUR EUROPÉEN DE SERVICES**

Bonjour,

NSE SERVICES s'agrandit au cœur de l'Europe.

Outre notre stratégie d'intégrateur de services et son développement sur l'Europe entière, nous avons décidé, pour optimiser notre organisation industrielle et pour répondre à la demande de nos clients, d'accroître nos capacités de production sur notre site de Vichy Abrest.

NSE Services a donc acheté et réaménagé un nouveau bâtiment de 2000 M2 sur notre site permettant ainsi de rendre indépendante l'activité printing, de faciliter le stockage de composants et pièces détachées, et enfin de regrouper tous les services administratifs et management.

Avec José PARETS, notre directeur général, Alain ROCHER, notre directeur industriel, nous avons donc redéfini une organisation de production en ligne avec :

- ▶ computing, desktops et portables,
- ▶ printing,
- ▶ video / display,

dans chaque bâtiment industriel dédié, chacun bénéficiant de son support logistique.

L'ensemble de nos moyens de production sur notre site de Vichy Abrest est maintenant de 12000 M2 au sol. Nous avons bien sûr toujours le support du « Care Customer Center » : 160 personnes qui maîtrisent 11 langues (avec 15 nationalités) pour répondre à la demande de nos clients : apporter du service support à l'utilisateur final pour l'intérêt de nos clients constructeurs ou marques de produit high tech.

Ce déploiement à l'international constitue bien sûr toujours l'atout majeur du « One Roof Concept » de NSE.

**François Lacoste**  
Président  
**José Parets**  
Directeur Général  
[www.nse-groupe.com](http://www.nse-groupe.com)



bâtiment printing, 15 nationalités



▶ **Qui est PRIMA?**

P.A.: PRIMA France est une filiale européenne du groupe PRIMA – XOCECO, basé en Chine. PRIMA est le 8ème constructeur mondial de TV LCD/PDP avec 1,6 millions de TV produites en 2005. Historiquement présent en Chine avec 19% de part de marché, PRIMA est également fortement implanté aux Etats Unis avec 4% de part de marché, au Moyen Orient et souhaite maintenant s'implanter en Europe. C'est en décembre dernier que PRIMA France a été créé.

▶ **Quelles sont vos perspectives?**

P.A. : Tout d'abord il nous fallait mettre en place une capacité d'intégration au niveau Européen. Nous avons choisi d'avoir la maîtrise d'œuvre en reprenant le site de Continental Edison à Creutzwald qui offrira une capacité de production de 250 000 TV en 2007 et déjà 50 000 TV au dernier trimestre de cette année.

Notre déploiement est européen avec deux têtes de pont, une en Allemagne et une en France à partir desquelles nous souhaitons rayonner. Si dès à présent nous commercialisons nos produits sur le marché de l'OEM, principalement du TV LCD, mais également du PDP, nous souhaitons également, pour les pays où cela sera possible, faire connaître directement notre propre marque.

Nous finirons notre premier exercice avec un chiffre d'affaires d'environ 100 M€ et prévoyons dès à présent plus de 150 M€ en 2007.

▶ **Pourquoi avoir choisi NSE Services pour le traitement de la garantie de vos produits?**

P.A. : C'est simple, il nous fallait un accord avec une société de services à capacité européenne, ayant déjà de solides références en matière de garantie de produits TV et disposant du panel de services dont nous avons besoin en fonction de nos produits, des réglementations ou usages dans chaque pays et des besoins de nos clients. NSE s'est tout naturellement imposé comme le partenaire idéal.



**Philippe ALEZARD**, Directeur Général de PRIMA France

## 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](http://www.nemesi.fr/letter/nseletter_fr.php)  
Pour tout problème technique  
[infos@nemesi.fr](mailto: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).*

L'objectif premier de NSE Services est de satisfaire les utilisateurs des produits vendus par ses clients.

Nous sommes fermement convaincus qu'en apportant pleine satisfaction aux "clients de nos clients" nous garantissons un acte de ré-achat ultérieur et nous confortons l'image de marque des "clients-donneurs d'ordre" au nom desquels nous agissons.

Aujourd'hui, l'un des défis que nous avons à relever est celui de la réduction du délai total de réalisation du service. Ce délai est étroitement lié à la disponibilité des sous-ensembles nécessaires à la remise en état des équipements qui nous ont été confiés.

Toute rupture dans la chaîne d'approvisionnement peut entraîner :

- ▶ le blocage des produits en atelier
- ▶ l'impossibilité de réaliser l'échange du produit défectueux car le stock de produits réparés est insuffisant.

Dans les deux cas, l'utilisateur ne dispose plus d'un matériel fonctionnel et relance régulièrement le service client pour obtenir des informations.

Afin d'aider ses "clients-partenaires" à faire face à ces difficultés d'approvisionnement, très souvent liées à la rançon du succès, NSE Services étudie avec eux des solutions alternatives :

- ▶ réparation des cartes électroniques,
- ▶ renvoi des produits en attente de composants sur les chaînes d'assemblage des constructeurs,
- ▶ opérations de démantèlement pour récupérer des sous-ensembles fonctionnels sur des produits récents,
- ▶ remplacement du produit défectueux par un produit neuf équivalent.

Le partenariat entre NSE Services et ses clients est la clef de l'amélioration de la qualité du service offert aux utilisateurs.

Cordialement,

**Laurent Favier**  
Responsable Qualité  
[lfavier@nse-groupe.com](mailto:lfavier@nse-groupe.com)