

SOMMAIRE

EDITORIAL : EUROPEAN SERVICES NETWORK

PARTENARIAT NEC COMPUTER QUI EST FUNAI ?

SATISFACTION CLIENT



INTÉGRATEUR EUROPÉEN DE SERVICES

« European Services Network »

Bonjour,

Dans le cadre de notre stratégie **Intégrateur Européen de Services**, nous avons réuni pour la première fois tous nos partenaires européens les 28 février et 1er mars 2007 sur notre site d'Abrest.

Cette réunion avait deux objectifs majeurs :

- ▶ intensifier notre politique commerciale commune
- ▶ optimiser les procédures et les modes de fonctionnement opérationnels

Au-delà de ces objectifs, cette rencontre inédite a permis de renforcer les engagements et la cohésion de notre réseau européen autour des valeurs de notre entreprise : Rigueur, Honnêteté, Travail, Franchise et Humilité.

Créé à l'initiative de NSE Services, l'**European Services Network** compte sept membres actifs : **ALBACOMP** (Europe centrale en coopération avec **NSE Hongrie**) ; **FREE** (Espagne et Portugal) ; **FRS** (Benelux) ; **TEKNEMA** (Italie) ; **RTS** (Allemagne, Autriche) ; **REPAIRTECH** (Royaume Uni).



European Services Network

Chaque dirigeant des entreprises membres de ce réseau a réitéré au cours de cette rencontre sa ferme volonté de travailler ensemble afin de répondre aux demandes de nos clients : réduction des coûts de transport (réparation locale) et amélioration des délais (TAT).

Face à la rigidité et à la lourdeur de nos concurrents, nous opposons la souplesse et la force d'un réseau **d'entreprises indépendantes européennes** qui place la qualité et la satisfaction client au centre de ses préoccupations.

Bonne lecture.

Cordialement.

José Parets
Directeur Général
www.nse-groupe.com



Partenaires - mars 2007



Depuis 2003 NEC Computers et NSE Services sont partenaires pour le traitement de la garantie de la gamme Notebooks pour l'ensemble de l'Europe.

Aujourd'hui NEC et NSE donnent une nouvelle impulsion à leur coopération en privilégiant un service de proximité qui s'inscrit dans la stratégie "Intégrateur Européen de Services " de NSE.

Pour expliquer cette évolution Charles Gaudron et Marie-Laure Sauvion de NEC Computers ont accepté de répondre à nos questions.



Gaetano LA ROSA
Executive Director - Customer Service & support



Charles Gaudron
UltraCare Solution Manager



Marie-Laure Sauvion
Regional Service Manager - Partner Management

▶ **NSE - Depuis la cession des activités Packard Bell comment est orientée l'offre produit NEC Computer ?**

NEC : Packard Bell oriente son offre essentiellement sur le marché du consumer. Depuis la cession des activités Packard Bell, NEC accentue son investissement sur son secteur d'activité initial, le marché professionnel. Nos clients sont des clients exigeants qui ont besoin d'être traités avec le plus grand professionnalisme. Et puis la garantie PURR permet l'enlèvement des ordinateurs portables directement chez le client sans aucun frais supplémentaire pour lui. Le support de NSE est donc crucial et déterminant.

▶ **Quels sont les évolutions de l'offre services que vous entendez offrir à vos clients ?**

Il est vrai que NEC sollicite actuellement NSE en vue de fournir à ses clients de meilleures prestations et par exemple NEC est très intéressé par l'augmentation du périmètre de couverture géographique de NSE.

Courant 2006, NEC et NSE ont travaillé ensemble sur une nouvelle organisation au niveau du service. Tout en gardant un service centralisé européen pour ce qui est de l'interface clients, la coordination de chaque RMA, la supply chain et le reporting, NSE a mis en place un service de proximité pour ce qui est de l'intervention chez le client et la réparation en atelier, via son réseau de partenaire européen (European Services Network).

▶ **Ce déploiement est opérationnel en Angleterre et est en cours d'initialisation pour Benelux. Quels sont vos premières constatations ? y voyez-vous des avantages ? lesquels ?**

Le maintien d'une interface centralisée est un point clé pour les évolutions futures de notre partenariat. NEC a pu constater une amélioration du niveau de service en Angleterre suite à la mise en place de Repair Tech. Le principal avantage qu'en retire NEC est la confiance de ses clients. La mise en place d'un système identique pour le Benelux est donc fortement intéressante.

▶ **Qu'attendez-vous de votre partenaire NSE pour les années à venir ?**

Continuer à développer notre partenariat dans une relation de confiance et d'intérêts communs.

Christian BLONDEL
Directeur Commercial
cblondel@nse-groupe.com



▶ **Qui est FUNAI ?**

A.S. : FUNAI France appartient au Groupe Funai Electric, coté à la bourse de Tokyo. Funai est un groupe japonais spécialisé dans la fabrication de produits électroniques grand public. Nous comptons parmi nos clients OEM les marques les plus prestigieuses de l'électronique grand public, et cela grâce à des produits d'une exceptionnelle qualité à un prix extrêmement compétitif. Leader mondial sur le marché des magnétoscopes, lecteurs et enregistreurs de DVD, nous sommes également fabricants TV à tubes cathodiques (5ème producteur mondial) et de TV LCD. Sur ce marché, notre évolution est spectaculaire, puisqu'en 3 ans, nous sommes devenus le N° 2 en volume sur le marché Américain, notamment grâce à un partenariat avec Wal Mart. En Europe notre croissance sur le marché des TV LCD est également très soutenue. En 2 ans, nous sommes entrés dans le TOP 5 très convoité des fabricants de TV LCD.

▶ **Quelles sont vos perspectives ?**

A .S. : En 2006, nous avons démarré l'activité le 1er juillet et avons réalisé un chiffre d'affaires de plus de 11 millions d'Euros. En ce qui concerne l'année 2007, nous prévoyons un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'Euros, notamment grâce aux solides partenariats établis avec les plus grands distributeurs français. Notre stratégie consiste à limiter le nombre de références et à occuper les toutes premières places en volumes. C'est ainsi que notre TV LCD 20, par exemple, est devenu la meilleure vente du marché français, toutes tailles confondues, au cours des dernières semaines. Notre ambition sur ce marché est de devenir n°1 en volume.

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

A.S. : Nous sommes pleinement conscients de l'importance que revêt le SAV dans notre métier. Nous y apportons la plus grande attention dans l'objectif de garantir un niveau de satisfaction optimal de nos clients partenaires et de nos clients finaux. NSE, dont nous avons visité le site et découvert l'extrême professionnalisme, nous est apparu comme étant une évidence pour répondre à nos exigences. Au-delà de l'efficacité que nous avons pu mesurer par les infrastructures de NSE, la disponibilité de son personnel et ses références sur le marché français, nous avons été séduits par la palette de services offerts, comme le web tracking, le pick up and return directement chez le consommateur final. NSE nous apparaît tout simplement comme étant le partenaire idéal de notre développement et de nos exigences en termes de qualité. Nous partageons la satisfaction de ce choix avec nos distributeurs.



Alexandre SOPOCKO , **Directeur Général de FUNAI France**
Alexandre.Sopocko@funai.de

Christian BLONDEL
Directeur Commercial
cblondel@nse-groupe.com

ASSURANCE QUALITÉ

Les sites NSE Services sont certifiés par l'**AFAQ** sous le numéro **QUAL/2003/19690**.
Certification **ISO 9001** et **ISO 14001**.

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).

« Contribuer à la satisfaction des utilisateurs finaux de nos donneurs d'ordres »

Tel est l'un des quatre objectifs figurant dans la politique Qualité, Sécurité et Environnement de NSE Services.

Un des paramètres utilisés pour mesurer l'atteinte de cet objectif est l'indicateur de réclamations clients.

Chaque réclamation reçue, quelle qu'en soit l'origine (courriel, téléphone, lettre) fait l'objet d'un traitement spécifique. Après enregistrement dans notre système par le « service client », les réclamations sont analysées pour en identifier les causes et font systématiquement l'objet d'une réponse auprès de l'émetteur avec le plus souvent le support du donneur d'ordre.

Chaque réclamation est codifiée afin de pouvoir extraire des statistiques et identifier les causes récurrentes. L'analyse de ces données permet au service qualité de NSE Services de mettre en place des actions correctives ou de proposer à nos donneurs d'ordres des solutions pour améliorer la qualité du service offert à l'utilisateur.

NSE Services a toujours placé le client au centre de ses préoccupations. Afin d'améliorer l'efficacité et la réactivité de son organisation au service de nos clients et des clients de nos clients, les différents processus de l'entreprise ont été réorganisés par ligne de produits : Vidéo, Printing, Computing et Automatisation. En effet, les causes de réclamations sont souvent différentes selon les produits traités. Cette nouvelle organisation nous permettra dans l'avenir de cibler encore mieux nos actions pour être au plus près des attentes des utilisateurs finaux.



Laurent Favier
Responsable Qualité
lfavier@nse-groupe.com