

SOMMAIRE

ÉDITORIAL : GÉRER LE
"SERVICE" COMME UN LEVIER
DE CROISSANCE

INTERFACE À VALEUR AJOUTÉE

INTERVIEW DE CHRISTOF
BOEHM

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



INTÉGRATEUR EUROPÉEN DE SERVICES

GÉRER LE "SERVICE" COMME UN LEVIER DE CROISSANCE

Bonjour

L'intégration de services sous un même toit, réseau de partenaires européens, support et assistance à l'utilisateur, maîtrise technique, assurance qualité, coordination logistique sont les fondements du positionnement de NSE Services en tant que prestataire de services "à valeur ajoutée".

Plus que jamais le "service" doit être une opportunité qui doit contribuer à augmenter les ventes et asseoir l'image de marque d'un produit. Le service fait partie d'une offre client / produit, c'est un plus offert à l'utilisateur et un véritable investissement. Bref, le service est un véritable levier de croissance.

Pour l'utilisateur final, le client de notre client, bénéficiaire d'un service à valeur ajoutée c'est :

- ▶ Un accueil personnalisé et compétent dans sa langue,
- ▶ La garantie d'une prestation claire et sans surprise,
- ▶ Le respect des engagements de délai et de qualité,
- ▶ Une assistance pendant toute la durée de vie du produit.

L'utilisateur associera l'image de marque du produit au service qui lui a été offert.

Pour nos clients la valeur ajoutée s'articule autour :

- ▶ D'une interface unique,
- ▶ D'une couverture européenne réunissant toutes les compétences en matière de technologie et de services,
- ▶ D'une grande flexibilité pour adapter le service aux particularités et usages de chaque pays,
- ▶ D'un service unique pour la gestion des flux des produits d'échanges et de pièces,
- ▶ D'une remontée d'information permanente permettant d'agir le plus souvent possible en mode préventif.

Pour NSE Services, la valeur ajoutée c'est s'appuyer avec nos clients sur des projets maîtrisés et agir ensemble sur :

- ▶ La fluidité des processus,
- ▶ Les moyens nécessaires à mettre en œuvre,
- ▶ Le respect des engagements contribuant à la maîtrise des coûts.

C'est donner toute la disponibilité nécessaire à l'utilisateur dans ses besoins.
C'est être source de proposition et de solutions innovantes pour nos clients et faire du "service" un levier de croissance partagé.

Notre présentation sur l'interface à valeur ajoutée et les interviews avec nos nouveaux partenaires développés ci-après confirment cette volonté.

Cordialement



Christian BLONDEL
Directeur Commercial
cblondel@nse-groupe.com



Personnel NSE 15 nationalités

La « loyauté » d'un utilisateur à une marque passe non seulement par la qualité du produit acheté mais aussi par l'attention qui est apportée à ses demandes de support.

Le premier maillon de la chaîne de « service à valeur ajoutée » de NSE Services passe par la qualité de l'accueil initial et l'efficacité de la gestion des requêtes soumises par les utilisateurs, « clients de nos clients ». Résolument alignés sur la culture des utilisateurs finaux, les 140 agents du Centre de Support Client Multilingue de NSE Services leur apportent assistance et support en 11 langues européennes (Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Hollandais, Danois, Norvégien, Suédois et Finlandais) auxquelles il faut ajouter les langues d'Europe centrale couvertes par la filiale hongroise de NSE basée proche de Budapest.

NSE Services gère aujourd'hui plus de 65 000 appels entrants et son infrastructure technologique permet une montée en puissance jusqu'à 150 000.

Depuis plus de 10 ans, dans le cadre de sa stratégie « **One Roof Concept** » (tous les services sous un même toit), NSE Services développe son savoir faire dans la gestion de la relation client, le pilotage et la coordination des relations clients-fournisseurs :

- ▶ appel et suivi des demandes clients
- ▶ support technique
- ▶ assistance aux utilisateurs
- ▶ gestion de garantie
- ▶ gestion de transactions commerciales (achats, planification, portefeuille client, administration commerciale,...)

Au nom de ses clients, NSE Services réalise « l'interface à valeur ajoutée » qui contribue à la satisfaction des utilisateurs finaux, condition incontournable pour développer les parts de marché dans un secteur extrêmement concurrentiel.

Nathalie Causeur

Responsable du Centre de Support Client

www.nse-groupe.com



NEC Display Solutions

NEC Display Solutions bénéficie du savoir-faire technologique et des technologies de NEC Corporation et, avec son propre service de recherche et de développement, est l'un des fabricants leaders mondiaux offrant le plus large éventail de solutions d'affichage sur le marché. Le portefeuille va des produits d'entrée de gamme à ceux plus spécifiquement destinés aux professionnels en passant par les affichages de grande taille pour le public et le commerce (technologie LCD et Plasma) et les écrans plasma pour le home cinéma. La gamme de projecteurs propose des produits pour tous les besoins, des projecteurs portables et professionnels à des produits pouvant fonctionner sans discontinuité, PoS et projecteurs de cinéma numériques

▶ Quelle est votre nouvelle activité NEC Display ?

À compter du 1^{er} avril 2007, NEC Corporation, NEC Viewtechnology Ltd et NEC Display Solutions Ltd ont décidé de fusionner le business moniteur de NEC Display Solutions et l'activité projecteur de NEC Viewtechnology ainsi que l'activité Plasma dans une nouvelle entité dédiée à l'affichage. La nouvelle société, NEC Display Solutions Ltd est filiale à 100% de NEC Corporation et a son siège à Tokyo, au Japon. NEC Display Solutions Europe GmbH a son siège européen à Munich, en Allemagne, et est responsable de toutes les activités à l'intérieur de la région EMEA divisée en quatre régions de vente: Europe du Nord, Europe occidentale et méridionale, l'Europe centrale et Europe orientale et du Sud-Est avec le Moyen-Orient / Afrique.

► Qu'attendez-vous des marchés français et Europe du sud ?

La région de ventes de la France et le marché de l'Europe du sud sont dirigés par Michel Jacob, Directeur exécutif de la Division NEC Display Solutions France SAS pour la France, l'Espagne et l'Italie. Nous voulons renforcer notre position dans ces régions, plus particulièrement dans l'activité projecteur et nous nous réjouissons de défendre notre position de leader. Bien entendu, le partenariat avec NSE nous aidera - un bon prestataire de services est une nécessité absolue pour la satisfaction des clients et donc pour la réussite de nos entreprises.



NEC AccuSync LCD24WMCX (24" wide Entry-Level, Video Line-In, glossy, Gaming & Multimedia)

► Pourquoi avoir choisi NSE SERVICES ?

NSE a réussi nos très exigeantes épreuves « scorecard » et nous avons débuté notre collaboration pour nos écrans LCD à partir d'août 2003 dans les régions d'Italie et d'Espagne. En 2004, nous avons étendu le service de NSE Services à la région de vente France. Depuis 2007, NSE s'occupe de nos écrans médicaux très sophistiqués - un véritable défi. Nous sommes ravis de poursuivre notre partenariat avec NSE pour l'Europe du Sud.



**CHRISTOF BOEHM, Directeur Service et Coordination
Qualité de NEC Display Solutions Europe
Christof.Boehm@nec-displays.com**

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,
cliquez ici
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).

« **Mettre en œuvre des actions concrètes pour préserver notre environnement** ». **Cet objectif est extrait de la politique Qualité, Sécurité et Environnement de NSE Services rédigée le 2 janvier 2007.**

Depuis plusieurs années, NSE Services a développé un système de management environnemental. Ce système est reconnu conforme à la norme ISO 14001 : 2004 par l'AFAQ depuis 2005.

Cette démarche environnementale s'appuie sur des actions très concrètes telles que :

- ▶ le tri des déchets,
- ▶ le recyclage et la valorisation,
- ▶ les économies d'énergie.

Chaque employé est sensibilisé et participe à l'atteinte des objectifs environnementaux de l'entreprise au travers de gestes quotidiens simples et efficaces pour :

- ▶ développer le covoiturage ou privilégier les transports en communs,
- ▶ trier et réutiliser le papier d'impression,
- ▶ fermer les fenêtres ou les portes pour éviter les déperditions,
- ▶ éteindre les équipements qui ne servent pas.

Cette démarche s'inscrit dans une politique de développement durable de l'entreprise et de prise en compte économique.

C'est également une démarche citoyenne. NSE SERVICES vit dans un monde ouvert, nous nous devons d'être exemplaires et ainsi de contribuer à l'amélioration de notre environnement au sens large, pour le bien-être de Tous.

Laurent Favier
Responsable Assurance Qualité
lfavier@nse-groupe.com