

SOMMAIRE

ÉDITORIAL

PRÉSENTATION DE NOTRE SITE DE
RUNGIS

GARANTIE DES PRODUITS NOMADES

PARTENARIAT NSE - IYAMA

POINT QUALITÉ



INTÉGRATEUR EUROPÉEN DE SERVICES

LE PROJECTEUR : UNE ORGANISATION DÉDIÉE POUR UNE TECHNOLOGIE SPÉCIFIQUE

Bonjour

Il y a plus d'un an, nous vous présentions notre nouveau modèle de service concernant le traitement de la **garantie de Projecteurs**.

NSE gère actuellement environ 300 produits mois utilisant les technologies DLP et LCD, tant sur les gammes grand public que professionnel haut de gamme.

Pour mieux servir nos clients, la prise en charge des Projecteurs est maintenant assurée depuis notre site principal de Vichy avec les avantages suivants :

Des nouveaux moyens :

- ▶ Un laboratoire dédié et sécurisé de 80 m2 équipé de tous les moyens de diagnostic, de test et de réglage,
- ▶ Une salle noire équipée d'un luxmètre pour des réglages précis,
- ▶ Des zones de stockage sécurisées,
- ▶ Une flexibilité des nos équipes pour absorber toute augmentation de volume.

Une couverture linguistique :

- ▶ Un accueil client personnalisé dans 15 langues européennes,
- ▶ Support et assistance technique de niveau 2.

Une couverture logistique européenne :

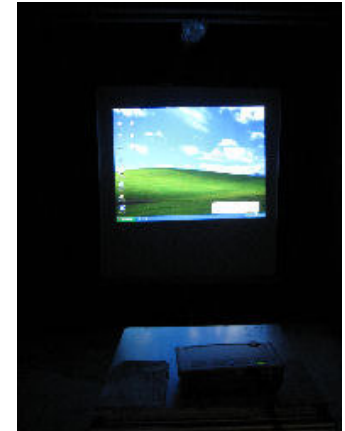
NSE offre une couverture Européenne depuis ses sites de Vichy (France) et de Székesfehérvár (Hongrie) mais également au travers de son réseau de partenaires "European Services Network"

Cette nouvelle organisation permet à NSE de renforcer son positionnement européen dans le traitement de la garantie des projecteurs, en associant les engagements de qualité et de maîtrise des coûts.

Pour plus de renseignement contactez notre spécialiste :

Antoine LACOSTE : alacoste@nse-groupe.com

Christian BLONDEL
Directeur Commercial
cblondel@nse-groupe.com
www.nse-groupe.com



La réorganisation industrielle voulue par l'évolution de nos marchés nous a incités à repositionner nos activités d'Evry sur notre grand centre industriel de Vichy Abrest, et à ouvrir sur Rungis un site entièrement dédié à notre activité commerciale services.

Rungis, qui est situé à une dizaine de kilomètres au sud de Paris, offre des avantages indéniables :

- ▶ **A proximité de l'aéroport d'Orly**, une navette gratuite dessert le parc d'entreprises (Silic) dans lequel nous sommes installés.
- ▶ De même nos bureaux se trouvent à **150 mètres d'une station de RER** (Rungis la Fraternelle) qui nous emmène au cœur de Paris en une vingtaine de minutes.
- ▶ Enfin nous sommes **au carrefour des autoroutes : A6, A10, A86**.

Ces avantages nous permettront de favoriser nos échanges et contacts commerciaux.

Cette agence qui comprend 3 bureaux et une salle de réunion pouvant accueillir une dizaine de personnes sera à la disposition de tous ceux qui au niveau de notre groupe auront besoin d'organiser sur Paris des réunions avec leurs clients ou leurs prospects.

Mes fonctions évoluent : Si je continue de gérer une équipe en mission chez certains de nos clients partenaires, j'assume de nouvelles fonctions en tant que Customer Account Manager (chargé de relations clients).

Tout en continuant de suivre des comptes clients, je travaille également en lien avec l'équipe commerciale et les achats, à identifier en avant vente des solutions au niveau transport nous permettant de mieux répondre et d'optimiser les besoins de nos partenaires et prospects dans les offres NSE Services.

L'évolution et l'environnement du marché des transports et de la logistique par rapport à l'évolution de nos marchés et aux contraintes de nos clients nécessitent que nous soyons à l'écoute de nos clients mais que nous soyons aussi et surtout une force de proposition.

Force de proposition pour trouver avec eux les solutions cohérentes d'un point de vue économique et efficaces en terme de satisfaction client.

Christian BLONDEL et son équipe commerciale ainsi que moi-même seront heureux de vous accueillir prochainement sur Rungis.



Vue extérieure de notre site de Rungis



Didier BOURGEOIS

Directeur de compte client site de Rungis

dbourgeois@nse-groupe.com

30 rue du Morvan

BP 80583

94663 RUNGIS CEDEX

Tél. : 01 49 79 41 00 – Fax : 01 41 79 41 09



F I T, Feel in Technologie, dirigé par William Bouzemaene, est un des spécialistes dans le développement, l'intégration et la commercialisation de produits nomades.

Sous la dénomination "produit nomade" on retrouve les DVD portables, les TV portables, les lecteurs MP3 et vidéo MPEG4, les récepteurs de signaux GPS.

FIT est directement issue d'accords avec les meilleurs industriels mondiaux constructeurs de produits d'électronique de loisirs nomades.

Le choix rigoureux de ses partenaires industriels se fait sur la grande qualité des fabrications, sur l'antériorité et l'expérience des unités de productions avec les marchés occidentaux, soumis aux règles très strictes de qualité et de protection de l'environnement.

Les capacités de recherches et de développement, d'innovation et de conception, la certification des produits et leur intégration, sont des gages réels et sérieux de satisfaction de la demande du marché, toujours plus exigeante en terme de renouvellement des concepts, d'innovation technique et, critère très important pour les consommateurs vis-à-vis des produits nomades, le design.



Pour ces produits la garantie passe par un service simple mais efficace.

NSE et FIT ont finalisé un modèle de service permettant d'assurer :

- ▶ Pour les produits le nécessitant, un service de support et d'assistance à l'utilisateur, offrant au client une utilisation optimum de son acquisition et contribuant à limiter des retours non justifiés,
- ▶ Un suivi de la garantie des produits simplifiant les formalités,
- ▶ Un service d'échange immédiat à partir de la plateforme logistique de NSE avec livraison en France et en Europe,
- ▶ Une gestion des dotations en liaison directe avec les sites de production,
- ▶ Une organisation garantissant un service tout en encadrant les coûts.

Cette organisation s'adapte à chaque nouveau produit comme à sa commercialisation en France mais également en Europe.

Pour FIT
William Bouzemaene
wb@feelintechologies.com
www.feelintechologies.com

Pour NSE
Antoine Lacoste
alacoste@nse-groupe.com
www.nse-groupe.com



IIYAMA et NSE sont partenaires depuis 2003.

Aujourd'hui IIYAMA et NSE donnent une nouvelle impulsion à leur coopération.

Afin de répondre à ces évolutions, **Frédéric SERAFIN** - Directeur Commercial et **Hans DEPNER** - Directeur des services Europe ont accepté de répondre à nos questions.



Frédéric SERAFIN

Christian BLONDEL : Parlez-nous de l'évolution actuelle de IIYAMA ?

Frédéric SERAFIN : IIYAMA International a totalement remanié, sa gamme depuis 24 mois, date de son introduction dans la Holding japonaise M.C.J. Computer, avec une nouvelle gamme de moniteurs LCDs à très hautes performances, avec les meilleurs temps de réponse (2 ms !), les luminosités les plus importantes (jusqu'à 3000:1 !), la connectivité la plus large (VGA, DVI, HDMI, ...). Cette évolution s'est bien sûr accompagnée d'une politique de prix en adéquation avec les attentes du marché professionnel mais aussi du grand public, très demandeurs de moniteurs "plats", sur ce marché de renouvellement des moniteurs CRT, devenus trop encombrants et peu esthétiques !

CB : Que prospectez-vous sur le marché français ?

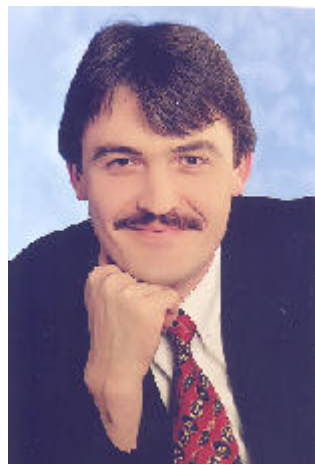
FS : L'année 2005 a vu le retour d' **IIYAMA** sur le marché Français avec un volume de vente de 60 000 moniteurs sur l'année mais aussi de nombreuses récompenses, dans la presse, ou sur Internet lors de tests ou comparatifs avec nos concurrents directs.

Nous sommes redevenus un acteur majeur sur le marché de l'e-commerce et nous avons, aussi, bien travaillé notre développement sur le marché des entreprises ou des administrations. Il nous faut continuer dans cette voie en n'oubliant pas le marché des acteurs de la grande distribution spécialisée.

Nous souhaitons aussi nous développer sur des marchés spécifiques comme les moniteurs tactiles, les moniteurs à dalle protégée, les moniteurs du monde de la domotique ou du médical afin d'asseoir la notoriété de notre marque et retrouver le rang qui était le nôtre de marque à la fois technique, avec un bon service mais aussi au meilleur coût.

CB : Quelle est votre politique de services ?

Hans DEPNER: Chaque pays européen a ses spécificités en matière de service. C'est pour cette raison que **IIYAMA** a décidé d'avoir des partenaires indépendants dans les principaux pays tout en gardant une coordination centralisée en ce qui concerne la gestion des moyens en produits et pièces, en moyens techniques et remontée d'information.



Hans HEPNER

CB : Pour quelles raisons avez-vous choisi NSE Services ?

HD : **IYAMA** et NSE travaillent ensemble depuis 2003. NSE a continuellement adapté son offre et son organisation aux évolutions du marché mais également aux demandes de **IYAMA**.

Aujourd'hui **IYAMA** souhaite privilégier le regroupement des services : Interface clients, intervention sur le site client et réparation sous un même toit offrant une meilleure coordination mais surtout une plus grande réactivité.

Dans un contexte de partenariat stable, il est plus facile de se focaliser sur l'amélioration des procédures et l'échange des informations, ce qui contribue à délivrer un service de qualité tout en maîtrisant les coûts.

En plus d'une relation technique c'est également apporter des solutions à chaque cas particulier et faire du service un levier de croissance.

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).

Nous sommes très heureux de vous annoncer le maintien de la certification QE (Qualité/Environnement) de notre entreprise selon les référentiels internationaux ISO 9001 : 2000 et ISO 14001 : 2004 suite à l'audit de suivi 1. Le bilan est positif puisqu' aucune non-conformité ni aucune remarque n'ont été relevées.



Cette certification concerne et couvrent nos activités de : vente, conception et réalisation de prestations de service, comprenant l'interface client, la logistique et la réparation, nécessaires au traitement de la garantie de produits informatiques, électroniques et automatiques.

L'audit s'est déroulé du 4 au 5 décembre 2007 sur le site d'Abrest (à proximité de Vichy). L'objectif principal étant de vérifier que notre système de management était toujours conforme et efficace.

Le responsable d'audit a noté plusieurs points forts :

- ▶ notre orientation plus forte sur la satisfaction des utilisateurs finaux,
- ▶ l'évolution pertinente de notre système de processus plus transversal et orienté client,
- ▶ l'évaluation de la satisfaction des salariés comme piste d'amélioration
- ▶ la gestion fine des compétences au travers des entretiens individuels.

Ce résultat est celui de tous les salariés de NSE Services qui ont su s'impliquer dans la préparation et la réalisation de cet audit.

Nous allons bien sûr poursuivre cet engagement tout au long de l'année 2008 afin d'améliorer en continue l'efficacité de notre organisation qui sera fortement impactée par le changement de notre système informatique et de réussir en fin d'année le renouvellement de nos 2 certifications.