

SOMMAIRE

ÉLECTRONIQUE GRAND PUBLIC
GLOBAL BUYING & SALES SERVICES
CERTIFICATION QUALITÉ



Bonjour,

NSE Services poursuit son développement et ce troisième numéro de notre e-letter permet de faire un point en ce début de nouvelle année.

A vous tous, Clients et Fournisseurs, ainsi qu'à vos proches, l'équipe de management et l'ensemble du personnel souhaitent que 2004 soit une année de prospérité et de sérénité.

Merci de votre fidélité.

Nous sommes tous des maillons d'une chaîne de progrès.

François LACOSTE
Président
www.nse-groupe.com

ASSURANCE QUALITÉ

Les sites NSE Services sont certifiés aux normes ISO 9001 :

- ▶ NSE Services Vichy et Evry par l'AFAQ sous le numéro **QUAL/2003/19690** pour l'activité Repair et pour l'activité Services,
- ▶ G2S Grenoble par LRQA sous le numéro **9912354**

Cela fait maintenant plus d'un an que NSE Services a étendu son offre au secteur de l'Électronique Grand public.

Plus de 6 constructeurs et une enseigne ont choisi NSE Services pour gérer la garantie de leur produits en France et en Europe.

Quels produits ?

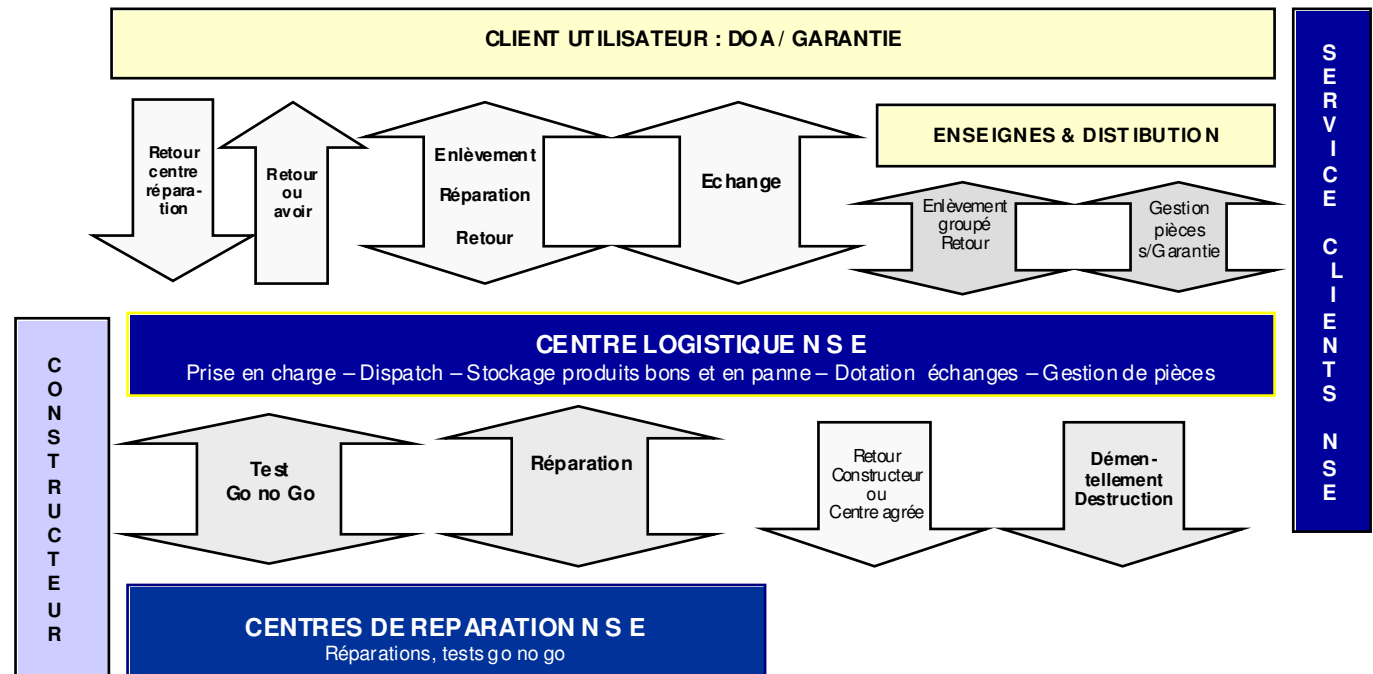
Principalement autour de l'émergence du home cinéma avec le Vidéo Projecteur, le Plasma et maintenant le LCD TV, sans oublier les nouvelles générations de DVD.

Quels services :

Soit en relation avec des stations techniques, avec des distributeurs ou des enseignes mais également de plus en plus directement avec les utilisateurs finaux, NSE adapte son offre en fonction des choix stratégiques de chacun.



SERVICES DE GARANTIE



Quels sont les plus de NSE Services ?

Son offre globale. Le traitement des appels (incluant pour certains produits la qualification technique), le service au client et la réparation présentent un réel atout au niveau de la concentration et la simplification des process, et une réelle compétitivité tant au niveau de la qualité du service rendu que de la maîtrise des coûts.

Sa couverture européenne. Forte de ses plateformes logistiques au départ de Vichy, Francfort et Budapest, NSE a mis en place un maillage permettant d'assurer un service de proximité en relation directe avec les distributeurs, les enseignes et les clients utilisateurs en Europe du sud tout en accompagnant son extension avec l'arrivée des nouveaux adhérents à la communauté européenne.



Sa capacité à réparer jusqu'au niveau du panneau. NSE Services a développé depuis plus de deux ans un outil permettant d'offrir une grande autonomie technique avec :

- La réparation des cartes électroniques aux composants (PLCC, BGA ...)
- Mais surtout le remplacement du film polarisant pour les LCD et des drivers ou des flex pour les PDP et LCD TV

Avec son offre globale, NSE souhaite accompagner les constructeurs sur la mise en place de produits et de services innovateurs face à un marché en pleine expansion.

Pour en savoir plus sur le service qui correspond le mieux à vos produits, contactez nous : cdurand@nse-groupe.com, Cblondel@nse-groupe.com

Christian Blondel
Directeur Commercial



▶ Le Global Buyer

En plein cœur de la relation client/fournisseur, le Global Buyer a pour objectif principal, pour un groupe de pièces données ou de produits définis, d'appliquer le plan d'achat et le suivi opérationnel pour le compte d'un (ou plusieurs) client, et auprès d'un (ou plusieurs) fournisseur (portefeuille fournisseurs fabricants/prestataires de services).

Ce service est composé de personnels formés à la gestion de portefeuilles fournisseurs, aux procédures logistiques, aux flux financiers et aux relations clients (Service bilingue).



▶ Ses rôles et responsabilités

Gestion achat : « **good part, good time and good place** »

Suite à des instructions clients (donneur d'ordre) et pour faire face à un besoin, le Global Buyer doit :

- **Passer la commande** au fournisseur (pièces neuves ou réparées),
- S'assurer du **bon traitement** de celle-ci,
- **Obtenir une date de livraison ferme**
- S'assurer de la **bonne expédition et réception** de la marchandise.
- **Contrôle et actions sur les flux financiers**

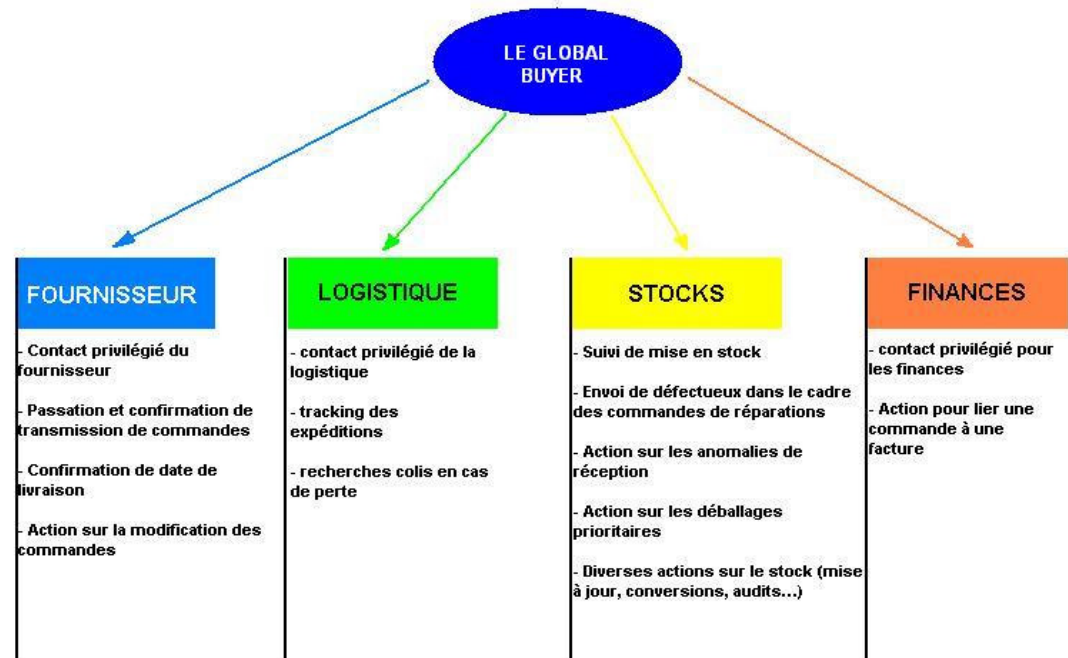
Le Global Buyer est votre unique point d'entrée pour agir sur une commande

Gestion réception

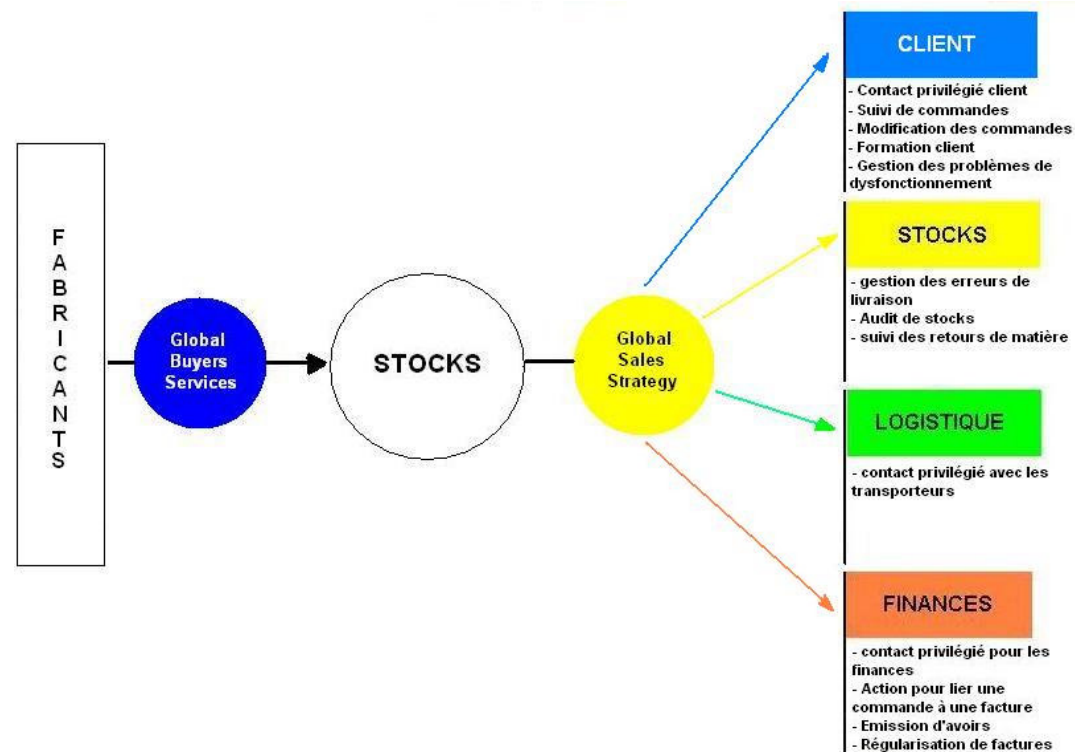
- Suivi de **mise en stock**
- **Envoi de défectueux** dans le cadre des commandes de réparations
- Action sur les **anomalies de réception**
- Action sur les **déballages prioritaires**
- **Diverses actions sur le stock** (décrémentation, incrémentation, scrap, conversions, audits...)

Le Global Buyer est votre unique point d'entrée pour agir le stock

► Une prestation complète (de l'achat à la facturation)



▶ Dispatch via Global Sales Strategy



© NSE Services 2003

▲ CERTIFICATION QUALITE

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 Services et G2S ont passé avec succès leur audit de suivi de certification selon le référentiel ISO9001 : 2000 en décembre. Ces certificats couvrent l'ensemble du service global offert par le pôle services de NSE.

Ces résultats nous encouragent à poursuivre notre démarche qualité afin d'améliorer la performance de chacun de nos processus et répondre toujours mieux aux attentes de nos clients. L'année 2004 va permettre le déploiement de la cartographie des processus à l'ensemble des entités du pôle services pour :

- Décliner de façon cohérente la politique qualité du pôle
- Assurer la même qualité de prestation quels que soient les sites et les activités concernées
- Certifier l'ensemble du pôle services sous un seul et même certificat.

© NSE Services 2003