

SOMMAIRE

NSE HONGRIE

ACTIVITÉ BILLÉTIQUE ET MONÉTIQUE

CENTRE INTERFACE CLIENTS



Bonjour

A l'aube de l'adhésion de nouveaux pays à l'Union Européenne, NSE plus que jamais s'inscrit dans une stratégie Européenne.

Cette stratégie propose des solutions centralisées tout en offrant à chaque client un service de proximité sur une Europe en cours d'élargissement. Solution centralisée avec l'interface clients : NSE dispose d'une organisation et d'un outil performants au service de ses clients dans leur langue respective tant au niveau administratif et suivi, qu'au niveau technique.

Pour la logistique NSE s'appuie sur ses plateformes de Vichy (Europe du sud) de Francfort (Europe du Nord) et de Budapest (Europe centrale, voir ci-après la présentation de notre site Hongrois). Autour de ces plateformes, NSE a mis en place un maillage avec des hubs logistiques pour chaque grand pays et des prestataires locaux qui interviennent sur le site client pour des échanges, ou des enlèvements et livraison dans des délais extrêmement courts.

Cette organisation axée sur la satisfaction permet toutefois de limiter les moyens en dotation et en stock de pièces, tout en optimisant les process et offrir ainsi une qualité de prestations à des coûts maîtrisés.

L'organisation proposée permet enfin la réparation de modules défectueux au niveau du composant (cartes électroniques mais également des panneaux LCD, PDP) à partir de notre site de Grenoble et bientôt celui de Budapest.

L'offre globale NSE correspond aux besoins de couverture européenne de nos clients. En activant notre maillage sur l'Europe du Nord et du Centre, NSE Services souhaite offrir à ses clients et prospects la possibilité d'une solution complète.

Pour développer cette stratégie, notre équipe commerciale européenne se tient à votre disposition. Contactez **Christophe Durand**, cdurand@nse-groupe.com à Paris mais également **Oliver Böse**, oboese@nse-groupe.com à Francfort ou **Rodolphe Lombard** r.lombard@nse-hungaria.hu à Budapest.

Christian Blondel
cblondel@nse-groupe.com
Directeur Commercial
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**

NSE Services a amorcé son déploiement Européen dès Juin 2001 en créant sa filiale en Hongrie, NSE Hungaria, selon des critères associant positionnement géographique à l'intérieur de la zone PECO mais également en rapport avec de nombreux critères de compétitivité et de qualité.

Situé à Szigetszentmiklos à une demi-heure du centre de Budapest, près de l'autoroute, les locaux de type industriel s'étendent sur 1 200 m² divisés en trois parties : logistique, réparation et bureaux. Une équipe d'une dizaine d'opérateurs, techniciens et logisticiens, assure les services au quotidien.

Au démarrage, NSE Hungaria a développé ses activités principalement sur des prestations logistiques et de réparation en rapport avec la demande du marché Hongrois.

Les activités de réparation sont essentiellement centrées sur les produits : P.C. et Notebooks, écrans CRT & LCD et imprimantes en disposant de l'ensemble des moyens de mesure, de test et de réglages propres à chacun de ces produits. NSE Hungaria assure également la réparation de cartes électroniques au niveau du composant ainsi que la réparation d'onduleurs. Enfin NSE Hungaria dispose d'une équipe dédiée au câblage.

Autour de ces compétences s'articulent des prestations logistiques : stockage et transport (principalement des enlèvements et livraisons en relation directe avec les distributeurs, revendeurs, stations techniques et quelquefois les clients finaux). Un service d'interface clients est en cours de mise en place.

Fort de son savoir-faire depuis plus de 20 ans au départ de son centre de Vichy et plus récemment de Francfort, et à l'aube de l'ouverture des frontières à la nouvelle Europe des 25, NSE Services entend jouer un rôle important sur l'Europe centrale en vue d'offrir à ses clients et prospects ses services



- ▶ d'interface clients dans chacune des langues des pays couverts,
- ▶ de logistique offrant un service de proximité sur les bases d'enlèvement et de livraison puis d'échange, sur les pays limitrophes soit la Pologne, la République Tchèque, la Slovaquie, la Slovénie pour s'étendre ensuite vers les pays Baltes.
- ▶ de concentration des volumes de réparations répondant aux objectifs de qualité, et de maîtrise des coûts,
- ▶ de prise en charge des réparations au niveau des composants.

Avec son site Hongrois NSE devient plus que jamais votre partenaire Européen.



Le site d'Evry, qui est la plate-forme logistique du groupe NSE pour le secteur de Paris, est aussi un centre de réparation spécialisé dans les produits billettiques et monétiques.

Les produits sur lesquels nous intervenons concernent les marchés de la distribution, du transport, mais aussi les marchés bancaires.

Nous avons développé un véritable savoir-faire de réparation, coordination, logistique et services associés sur les terminaux de paiement, les contrôles d'accès (péages, réseaux urbains et ferrés de transport, parking...) et sur des produits comme les distributeurs de billets.

Nous réparons donc des lecteurs de cartes bancaires, de chèques, des imprimantes de caisse, des scanners de code barre, des claviers de caisse pour ce qui concerne la distribution.

Pour le transport et le bancaire nous pouvons ajouter à ces produits des lecteurs et valideurs de tickets, des distributeurs de billets et des lecteurs de badge.

Nos interventions se font tant sur la partie mécanique qu'électronique et nous possédons des techniciens avec les niveaux de compétence correspondants.

La diversité et la complémentarité de nos compétences nous permettent de proposer à nos clients des niveaux différents de réparation dans tous les domaines et d'optimiser ainsi les coûts sur un mode de réparation centralisée.

Pour NSE, notre spécialisation sur la réparation des produits billettiques et monétiques se situe dans une offre globale qui va du traitement d'un appel, au carrier management, en passant par la gestion des garanties et la gestion de stocks de produits réparés ou de pièces détachées neuves.

Didier Bourgeois
dbourgeois@nse-groupe.com
Responsable du site d'Evry



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 a développé sur son site de Vichy un Centre Interface Client maîtrisant 8 langues et donc capable de traiter les demandes des clients dans la langue du pays (Anglais, Allemand, Dutch, Espagnol, Italien, Portugais, Français, Suédois), avec une couverture sur l'Europe.

Le centre multilingue de Vichy est notamment conçu pour réaliser les prestations suivantes :

- ▶ Accueil téléphonique du client de 8H à 19H du lundi au vendredi.
- ▶ Qualification et description de la panne du client à l'aide de scripts techniques valides en collaboration avec les donneurs d'ordres.
- ▶ Explication de la procédure d'envoi en réparation ou d'échange.
- ▶ Consultation en direct des stocks disponibles, réservation et allocation de la matière.
- ▶ Enregistrement de la commande par mail / téléphone / fax.
- ▶ Suivi des prestations logistiques via les sites Internet ou téléchargement des données transporteurs.
- ▶ Mise à jour des bases de données propres à NSE ou du client donneur d'ordre.
- ▶ Enregistrement et traitement des plaintes clients.
- ▶ Interface entre le client final d'une part et les prestataires de service d'autre part : transporteur, atelier et ligne de réparation, service des expéditions et réceptions, gestionnaire des stocks.

Le centre multilingue travaille dans la langue du client et en fonction des horaires et des jours fériés des pays.

Toutes les informations de suivi sont ensuite disponibles pour le client sur le site Web de NSE Services avec une mise à jour toutes les 15 minutes.

Alain Rocher
arocher@nse-groupe.com
Directeur Industriel