

SOMMAIRE

SYSTEME QUALITE PÔLE  
SERVICES

GESTION DE PROJET

VENTE DIRECTE AVEC NSE  
SERVICES

LA CELLULE SMT



Bonjour,

Pour NSE, l'année 2005 sera l'année du déploiement sur l'Europe entière, sur le plan géographique avec nos sites de

- ▶ Vichy, Paris / Evry et Grenoble pour l'Europe du Sud,
- ▶ Karlstein / Francfort en partenariat avec la société COMBASE pour l'Allemagne et l'Europe du Nord,
- ▶ et Budapest en Hongrie pour les pays d'Europe Centrale.

A cette couverture Européenne, notamment avec une optimisation de nos flux logistiques, nous offrons une couverture langues complète : le Français, l'Espagnol, le Portugais, l'Italien, le Dutch, l'Anglais, l'Allemand, le Polonais, le Slovène, le Tchèque-Slovaque, le Hongrois, le Suédois et bientôt les autres langues nordiques Danois, Finlandais, Norvégien, à la fois en front end et en back end.

Nous allons élargir nos fonctions call center / interface client et offrir à nos clients une capacité de vente, de prises de commande par Internet et par téléphone, complétant ainsi notre offre.

Concernant les produits, nous intervenons :

- ▶ sur le produit lui-même (PC, desktop et laptop, imprimantes, moniteurs LCD, CRT et TV LCD plasma),
- ▶ également en réparation de sous-ensembles (réparation de cartes ou changement de BGA, micro-processeurs), permettant ainsi une économie importante sur le coût des composants.

Nous travaillons également sur des partenariats à l'international pour offrir à nos clients la meilleure offre au meilleur coût sur une couverture géographique la plus large possible.

La meilleure garantie de développement est une satisfaction réciproque et d'intérêt partagé.

Bonne année 2005 à Tous.



## ASSURANCE QUALITÉ

Les sites NSE Services sont certifiés par l'**AFAQ** sous le numéro **QUAL/2003/19690**.

Afin d'optimiser ses processus, le pôle Services du groupe NSE a décidé de formaliser un seul Système de Management de la Qualité commun à l'ensemble de ses sociétés.

L'objectif d'une telle démarche est d'assurer une déclinaison cohérente de la politique Qualité afin d'orienter l'ensemble des sites dans la même direction : celle de l'amélioration continue et de la satisfaction durable de leurs clients.

La direction du pôle Services a défini 3 axes principaux d'amélioration :

- ▶ poursuivre la diversification clients et prestations,
- ▶ maîtriser les risques contractuels relatifs aux clients,
- ▶ augmenter la compétitivité

Afin de clarifier cet engagement auprès de ses clients et de ses partenaires, NSE a décidé de faire évaluer son système de management qualité sur les 3 sites français lors de son audit de suivi AFAQ en février 2005 afin d'obtenir un seul et même certificat sur ce périmètre.

Cette évolution s'inscrit de façon cohérente dans la politique de service global du groupe et permettra d'assurer la même qualité de service quelle que soit la couverture géographique concernée

**Laurent FAVIER**  
**Responsable Qualité Pôle Services**  
**Email : [lfavier@nse-groupe.com](mailto:lfavier@nse-groupe.com)**

Dans un contexte de mise sur le marché de nouveaux produits dans des délais de plus en plus courts, il faut adapter le service de garantie à ces exigences tout en y associant qualité et compétitivité.

Pour y parvenir NSE a mis en place un processus permettant de sécuriser et de piloter dans les meilleures conditions tout nouveau projet.

En effet c'est près d'une centaine de questions auxquelles il faut apporter des réponses pour servir chaque client utilisateur, dans de bonnes conditions, en quête d'une garantie de service.

NSE propose 3 phases pour y parvenir :

La **collecte d'information** au cours de laquelle le responsable commercial validera avec son client toutes les informations se rapportant à :

- ▶ L'identification des interlocuteurs qui interviendront dans le partenariat tant au niveau technique, opérationnel et approvisionnement qu'au niveau contractuel,
- ▶ La description détaillée du service et des termes de l'accord.

Puis interviendra, la **gestion du projet proprement dite**. Le chef de projet, à partir de la collecte des données et des réunions de travail, aura pour mission :

- ▶ D'identifier les besoins (humains et matériels),
- ▶ De créer les procédures rattachées au projet,
- ▶ De former et d'informer,
- ▶ De planifier la mise en route du projet.

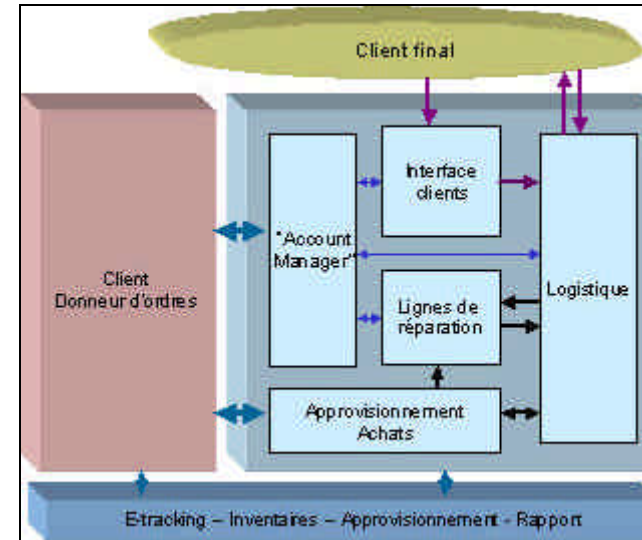
Il deviendra le représentant unique de tous les services de NSE concernés par le projet (interface clients, logistique interne, intervenants, système d'information, qualité, administration...) ceci avec l'appui du service commercial pour tout ce qui concerne la relation contractuelle.

Enfin dès la mise en route du projet le suivi sera ensuite assuré par l'**Account Manager** qui deviendra l'interlocuteur privilégié pour :

- ▶ La bonne exécution de l'accord,
- ▶ La remontée d'informations,
- ▶ La gestion des cas particuliers...

Il devient le gardien des intérêts du client comme ceux de NSE au regard de l'exécution du service tout en transportant l'image de marque de son client. Il est source de proposition afin d'améliorer en permanence les processus.

Il anime enfin les réunions de suivi et de prospective.



Avec ce processus, la gestion de projet offre une grande sécurité pour servir avec efficacité et à un haut niveau de qualité et de ponctualité chaque demande de client. Elle permet également d'assurer une prestation maîtrisée tant au niveau des moyens que des coûts.

**Christian Blondel & Alain Rocher**  
Direction Commerciale et Industrielle  
[cblondel@nse-groupe.com](mailto:cblondel@nse-groupe.com) ; [arocher@nse-groupe.com](mailto:arocher@nse-groupe.com)



NSE Services a développé depuis 10 ans une activité centre d'appel interface clients qui va du contact utilisateur final au traitement des dossiers en back office, qualification technique, prise de commande pour les grands distributeurs, gestion de stocks et achat de composants en ligne.

La volonté de NSE Services est d'élargir son activité pour présenter une offre globale complète.

Nous proposons à nos clients qui désirent faire vendre leurs produits par téléphone ou par le Web d'utiliser les fonctions de NSE Services pour atteindre leurs objectifs.

#### **Marketing :**

Nous utilisons un listing de la cible marketing fourni par le donneur d'ordre ou par des brokers. Ces listes comprennent les noms et coordonnées téléphoniques des personnes de la cible. Ces listes peuvent aussi comprendre les adresses e-mail des personnes afin de faire une démarche commerciale via le Web.

Les scripts appliqués sont fournis par les donneurs d'ordre ou réalisés par nos propres soins.

Sur des promotions donneurs d'ordre, on peut contacter des clients de nos donneurs d'ordre pour leurs proposer celles-ci.

#### **Customer saving :**

Nous contactons les clients de nos donneurs d'ordre avant que leurs produits deviennent obsolètes et nous leur proposons les nouveautés du marché. Certains donneurs d'ordre peuvent aussi proposer des reprises du matériel existant chez le client. Ceci peut aussi se généraliser aux services de support Hors Garantie.

#### **Support :**

Le suivi de ces transactions et services aux clients de nos clients est effectué soit dans les systèmes des donneurs d'ordre soit dans nos propres systèmes avec des évolutions envisagées sur des liens entre notre CRM et notre système d'appels téléphoniques (ACD).

#### **RH :**

Le profil de nos agents dédiés à ces tâches est beaucoup plus commercial et ils ont reçu une formation à la télévente et à la rétention de clients. La connaissance et la formation aux produits vendus sont primordiales. La formation est généralement assurée par le donneur d'ordre.

#### **Global service :**

La solution idéale est d'intégrer dans notre système toute la base de vente des produits. Ceci nous permet, lors du support, d'avoir toutes les références du client et de bien vérifier la garantie. Ensuite on vérifie avec le client ses coordonnées, téléphone, e-mail, SMS, qui nous servent pour l'informer du Service après vente de ses produits. Par la suite nous utilisons ces données pour appliquer le customer saving.

**Nathalie CAUSEUR**  
Superviseur interface clients  
[ncauseur@nse-groupe.com](mailto:ncauseur@nse-groupe.com)

**Franck ROZZIO**  
Responsable du site d'Abrest  
[frozzio@nse-groupe.com](mailto:frozzio@nse-groupe.com)

La cellule SMT de G2S à Seyssinet est spécialisée depuis de nombreuses années dans le remplacement de composants. Au démarrage de cette activité, l'objectif était la mise en œuvre d'une solution interne pour nos propres besoins de réparation de cartes, en particulier pour les composants BGA et  $\mu$ BGA. Très vite, cette activité s'est tournée vers des clients externes à la recherche de prestations de forte valeur ajoutée avec des délais rapides. En effet, 80% des prestations sont réalisées dans la journée.

Nos clients privilégiés sont les bureaux d'études, centre de recherche, départements production ou services techniques ... d'entreprises locales, de grands groupes ou de centres de recherche européens. Nous développons cette activité spécifique dans un esprit de partenariat, de veille technologique et de partage constant avec nos clients. Un des exemples de cette volonté affichée est notre appartenance au Pôle de Compétence en Assemblage et Analyse non destructive (PC2A). Le pôle s'est donné pour règle de développer les compétences mutuelles de ses membres, tout en essayant de mettre ses compétences au service des autres, en particulier des PME/PMI. Un des sujets d'actualité est la mise en place du sans plomb dans le milieu de l'électronique. PC2A <http://www.sansplomb.org>

#### ► Conception de cartes électroniques

Sur la base d'un cahier des charges, nous effectuons l'étude, la conception et la réalisation de vos ensembles électroniques.

#### ► Assemblage de cartes électroniques

Nous sommes en mesure d'assembler vos prototypes et vos petites séries avec la pose de composants sensibles comme les connecteurs SAMTEC HF, les  $\mu$ BGA, BGA, QFN...

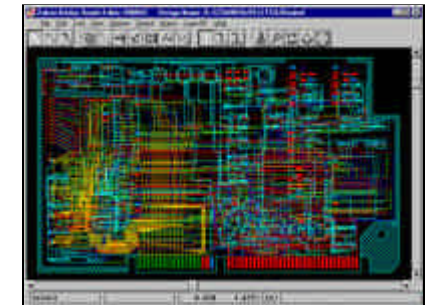
#### ► Reconditionnement de composants

Votre BGA a été posé dans le mauvais sens, vous désirez récupérer un BGA sur une carte, le délai d'approvisionnement est trop long, le rebillage est la solution.

Nous rebillons tous les BGA, quelque soit la taille (de 1 mm à 45 mm de côté), le diamètre de billes (de 300 à 762  $\mu$ m), l'alliage utilisé (avec ou sans plomb). Pour cela nous sommes équipés d'une machine de rebillage Tin-Up et d'une grande diversité d'outillages.

#### ► Remplacement de tous types de composants électroniques

Les composants électroniques évoluent très vite, par leur taille ou leur nombre de connections. Grâce à nos équipements de technologie LASER nous intervenons sur n'importe quel composant avec un taux de réussite de 100% et cela sans outillage spécifique. Cela nous permet d'être réactifs et performants.



cao



rebillage

### ► **Modification et réparation de PCB**

Une erreur de routage, une modification en cours de développement, une pastille arrachée, une piste coupée... nous sommes capables de réparer vos cartes.

### ► **Développement de process (assemblage et réparation)**

Notre engineering est à votre service pour vous aider à mettre en place votre process d'assemblage ou de réparation sur n'importe quelle technologie (air chaud, infra rouge, LASER...)

### ► **Moyens d'analyse**

Nous proposons un éventail complet de moyens d'analyse et de contrôle des prestations délivrées, en particulier le rayon X.

Contact technique : [gchapuis@nse-groupe.com](mailto:gchapuis@nse-groupe.com)



laser

Pour vous abonner ou vous désabonner,  
[http://www.nemesi.fr/letter/nseletter\\_us.php](http://www.nemesi.fr/letter/nseletter_us.php)

Pour tout problème technique  
[infos@nemesi.fr](mailto: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).*