

SOMMAIRE

LE « ONE ROOF CONCEPT »
LOGISTIQUE : UN NOUVEAU SERVICE
CALL CENTER INTERFACE CLIENT
SYNERGIE

**Le « One Roof Concept »**

Depuis plus de 20 ans, NSE Services a développé sa stratégie autour du traitement de la garantie des constructeurs en informatique, péri-informatique, automatisme et électronique grand public, au niveau européen.

Cette stratégie s'est consolidée sur le principe du "One Roof Concept" en fonction des besoins de chaque constructeur.

Relation directe avec l'utilisateur

Il s'agit dans ce cas de :

- Prendre en charge l'appel du client utilisateur dans sa langue d'origine et d'assurer le suivi jusqu'à sa satisfaction,
- Offrir un service de proximité sur site, n'importe où en Europe, principalement sur des prestations d'enlèvement et de livraison après réparation, ou d'échange,
- Intervenir enfin pour la réparation qui permettra soit de restituer le produit réparé dans les plus brefs délais, soit de reconstituer la dotation pour assurer de nouveaux échanges.

Relation indirecte

Pour les constructeurs disposant de réseaux d'intervenants techniques de proximité (stations techniques), il s'agira de prendre l'appel de chaque client et après diagnostic, d'envoyer à la station technique l'ensemble des moyens pour intervenir chez l'utilisateur afin de résoudre, sur place, le problème rencontré. La réparation de la plupart des sous-ensembles jusqu'aux composants permettra de reconstituer la dotation et d'offrir un service continu et optimisé.

Dans les deux cas NSE Services est en mesure d'assurer :

Une gestion centralisée des appels clients, multi langues (couverture PECO en cours) offrant :

- ▶ une qualité d'accueil commune à chaque client,
- ▶ une meilleure connaissance des produits et des services offerts ainsi qu'un suivi centralisé au niveau tant de la qualité et la ponctualité du service que des moyens pour y parvenir.

- Une capacité d'intervention directe ou indirecte chez l'utilisateur, n'importe où en Europe, avec une optimisation permanente au niveau des intervenants, des dotations pour assurer les échanges et une maîtrise des performances et des coûts à tout niveau.
- Une centralisation des réparations permettant par les volumes ainsi récupérés de garantir un niveau de qualité, de diminuer les temps et les coûts de réparation mais aussi les dotations d'échanges et les besoins en pièces détachées.

Au delà de cet énoncé, l'implication de NSE Services au niveau :

- du dédouanement des produits,
- de l'administration des ventes,
- de la réparation des sous-ensembles défectueux au niveau du composant,

- la prise en charge de la vente de services associés ou de pièces et accessoires pour le compte du constructeur,
- et la destruction des produits en fin de vie, en conformité avec les nouvelles réglementations européennes,

donne un poids supplémentaire à ce concept.

Dans un contexte de diminution constante et rapide des prix des produits, la centralisation des services est une garantie confirmée de maîtrise de qualité de service et des coûts tout en permettant aux constructeurs d'assurer leurs engagements.



Les Membres du Comité de Direction Pôle Services, de gauche à droite :

- Alain ROCHER, directeur industriel
- Alain REMUZON, secrétaire général
- François LACOSTE, président
- Christian BLONDEL, directeur commercial

Christian BLONDEL
Directeur Commercial
www.nse-groupe.com

ASSURANCE QUALITÉ

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

NSE Services a toujours le souci de faire vivre et évoluer son réseau de transport existant et de proposer de nouvelles solutions afin de toujours mieux répondre à la demande de ses clients.

L'équipe commerciale NSE Services a ainsi exprimé le besoin d'optimiser les coûts pour les petits produits accessoires notebooks tout en assurant une meilleure gestion des clients particuliers.

C'est la raison pour laquelle nous avons mis en place « les réseaux points de dépôt ». Ces points de dépôt sont des agences postales, agences transporteurs ou de petits commerces de proximité.

Sur déclenchement d'une demande de service après-vente (SAV) par un client, NSE Services expédie un bon de retour par courrier ou mail. Le client reçoit ce bon et le colle sur son colis. Il dépose lui même le colis dans un point de dépôt (certains réseaux ont jusqu'à 17 000 points) et une preuve de dépôt lui est remise. Même si le client se déplace il apprécie ce service car il se rend au point de dépôt au jour et à l'heure de sa convenance.

Pour le retour du produit après réparation, le service est aussi performant. En fonction de ses dimensions, le colis peut être remis directement en boîte aux lettres ce qui évite à nouveau toute prise de rendez vous. Dans le cas d'un client absent, celui-ci trouve un avis du transporteur qui lui permet de retirer son produit au bureau où il a effectué le dépôt. Ce service bénéficie d'un suivi sur Internet grâce à l'utilisation du code-barres, ce qui est conforme à nos exigences transport.

Si les clients commandent des produits par Internet ils peuvent personnellement tester ce service que beaucoup de sites de vente par correspondance (CD, DVD, livres, informatique) utilisent déjà.



Jérémie BERARD
Responsable Logistique Internationale
Email : jberard@nse-groupe.com
www.nse-groupe.com

Depuis le 1er Avril 2005, NSE Services a mis en place un nouveau service d'information aux clients finaux par le biais du SMS.

Grâce à cet outil le client final reçoit, au cours des différentes étapes de la vie de son dossier, des messages l'informant du statut de ce dernier.

A titre d'exemple, ce service est aujourd'hui opérationnel chez l'un de nos clients pour sa Division Consumer et se décline de la façon suivante :

- A réception de l'unité défectueuse dans les locaux de NSE, un SMS est envoyé au client l'informant que son produit a été pris en charge par le centre de réparation.
- Si, pour des raisons techniques, l'unité ne peut être réparée le jour même et si l'attente sur la ligne de réparation excède le délai normal, un autre SMS informera le propriétaire que son produit est en attente, et que la réparation sera retardée.
- Enfin, dès que l'unité réparée est prête à partir, le client reçoit un SMS l'informant du retour imminent de son produit.

L'envoi de ces SMS est complémentaire au travail effectué par les agents de notre Service Clients. Il est un plus dans le constant souci de NSE Services d'améliorer la Satisfaction de ses Clients. Un client bien informé est un client rassuré sur le bon suivi de son dossier et par conséquent satisfait.

Ce service SMS est parfaitement flexible et peut être décliné à toutes les étapes du suivi d'un dossier, et sur tous les pays.

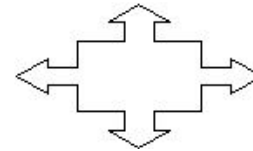


Une efficacité liée à la centralisation

NSE Services organise un mode de support européen centralisé. Cette organisation répond à la stratégie et aux besoins des clients de NSE Services.

En effet, cela permet notamment d'augmenter l'expertise technique, d'améliorer la productivité liée à des volumes plus importants, d'avoir des retours des clients utilisateurs représentatifs du marché, de réduire les stocks et les immobilisations.

Le mode de réparation centralisé base son succès sur une performance du réseau logistique sur toute sa territorialité et son efficacité sur une maîtrise des délais TAT (Turn Around Time).



La qualité de la réparation liée à la logistique

De nombreux clients nous demandent des services d'échange standard ou de collecte des produits avec un contact client final qui peut être particulièrement enrichissant pour la réparation : outre les retours d'informations du partenaire transporteur, nous portons également une attention particulière à la maîtrise des documents et enregistrements qui nous communiquent la traçabilité du produit. Une fiche de prestation où le client peut mettre toutes ces remarques sur le type de panne va nous permettre ensuite de personnaliser la réparation afin d'identifier plus précisément le réel problème du client et donc du produit.

FICHE d'ENLEVEMENT

N° client : _____ Nom : _____

N° de dossier : _____

Adresse PRODUIT : _____

N° de série original : _____

N° de série original : _____

Etat de l'équipement au moment de l'enlèvement

Description de la panne : défectueux défectueux

1) Aspect du matériel : Indiquer à l'aide de crochets les défauts constatés

NEUF

USAGE

CASSE - à l'état hors garantie

Défectueux (hors garantie)

Défectueux (hors garantie)

2) Description de la panne :

1) Description de l'état de panne (voir le rapport client Thomas, et éventuellement accompagné)

2) Remplacement de l'unité d'alimentation (voir le rapport client Thomas, et éventuellement accompagné)

3) Remplacement de l'unité d'alimentation

4) Test de l'unité de charge Remarque :

Activité : accessible inaccessible, cocher celui-ci de :

H&M (hors ligne)

Tous les éléments doivent être remplis : oui non, cocher celui-ci de :

H&M (hors ligne)

Émargement

CLIENT / OPERATEUR

Signature : _____

Signature : _____

Date : _____

Date : _____

Aspect du Matériel

- Cocher la case correspondante à l'état du matériel repris
- Indiquer sur le dessin les dommages

Si l'écran est cassé ou « brûlé », celui-ci ne devra pas être échangé.

Émargement

CLIENT / OPERATEUR

Réseau de dépôt facilitant le contact et le conseil client

Dans le cadre des réseaux de la grande distribution, le point de dépôt peut être également une solution intéressante pour mieux percevoir et communiquer sur le besoin du client afin toujours de mieux personnaliser sa réparation