

SOMMAIRE

NSE INTÉGRATEUR DE SUPPORT SERVICES

DIVERSIFICATION CLIENTS

DÉMARCHE DE CERTIFICATION ISO 14001



n s e
SUPPORT SERVICES INTEGRATOR

Depuis plus de 20 ans, NSE Services a une expertise reconnue dans le support service de matériels électroniques et informatiques, aujourd'hui avec une couverture européenne, intégrant :

- ▶ call center / interface client,
- ▶ logistique, carrier management,
- ▶ réparation d'ensembles ou sous-ensembles.

Le mode de réparation centralisée est reconnu aujourd'hui comme le plus économique et NSE a structuré la région Europe en trois parties :

- ▶ partie Sud : France, UK, Italie, Espagne, Portugal, Suisse, Grèce,
- ▶ partie Allemagne, Autriche, pays nordiques,
- ▶ partie Europe centrale.

NSE gère aujourd'hui ces différentes zones à partir de ses sites en France, en Allemagne et en Hongrie.

Les attentes du marché

Pour répondre aux attentes du marché en termes de compétitivité, de réactivité, de délai et d'offre globale sur la zone EMEA, NSE a décidé de se positionner comme

INTEGRATEUR DE SUPPORT SERVICES

Pour nos clients

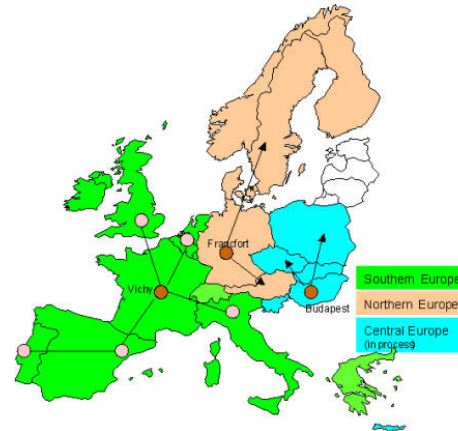
- Un seul point d'entrée NSE qui concerne :

- ▶ Les fonctions call center / interface client (12 langues parlées à ce jour : français, anglais, italien allemand, espagnol, norvégien, portugais, dutch, hongrois, suédois, danois, finnois),
- ▶ La coordination et transmission d'informations et reporting,
- ▶ La coordination logistique par pays.



- Une réparation sur place dans le pays concerné, ce qui permet de réduire les coûts, les délais, tout en maintenant sous notre contrôle de process une qualité de délivrance de prestation conforme.

- ▶ Les réparations s'effectuent avec des partenaires agréés NSE
- ▶ Un premier démarrage pour UK en janvier 2006, Italie, Espagne et Grèce au 1er semestre 2006
- ▶ Nous sommes déjà opérationnels en Allemagne avec notre partenaire COMBASE présent également en Afrique du Sud



NSE Intégrateur de Support Services propose à ses clients une offre réactive, globale, compétitive et qui répond aux besoins des marchés.

Toute l'équipe NSE est à votre écoute et à votre disposition pour vous présenter cette nouvelle organisation :

- Direction commerciale : **Christian BLONDEL**
- Direction industrielle : **Alain ROCHER**

Soyez assurés de notre engagement.

François LACOSTE
Président
Novembre 2005

En créant cette nouvelle rubrique, NSE Services souhaite mieux faire connaître:

- ▶ qui sont ses clients,
- ▶ quels sont les nouveaux accords,
- ▶ dans quels domaines d'application.

Cette rubrique sera également l'occasion de recueillir des témoignages.



BenQ étend son partenariat avec NSE aux video-projecteurs.

Il y a trois ans, NSE Services commençait à travailler avec BenQ en intervenant au niveau du service de garantie pour sa gamme LCD/CRT, DVD W ainsi que divers autres produits en France.

Depuis le mois de juillet, BenQ a chargé NSE de s'occuper également du service de garantie pour les vidéo-projecteurs, intégrant la relation client, l'intervention sur le site client et la réparation..

Par-delà ce nouvel accord, NSE gère de façon continue l'organisation du service dans la perspective d'une forte croissance de BenQ sur le marché français.



Hyundai Corp. se développe en Autriche

Depuis un an, NSE Services intervient pour Hyundai Corp. en service de garantie pour ses produits LCD et PDP TV.

A l'origine, NSE Services s'est occupée du call center, de la réparation et du service logistique auprès des clients de Hyundai Corp. pour les régions d'Allemagne suivies par la France et le Benelux.

Hyundai Corp poursuit sa stratégie d'expansion et a gagné un nouveau client important en Autriche. NSE, avec COMBASE comme partenaire local, a été choisie pour exécuter cette prestation en Autriche.

D'autres communiqués dans la prochaine e-letter.

POSITIONNEMENT PRODUITS

INFORMATIQUE	MONITORS & VIDÉO	IMPRIMANTES	E.G.P.
<ul style="list-style-type: none">- P.C.- Serveurs- Notebooks- Tablette PC- PDA- U.P.S.	<ul style="list-style-type: none">- LCD (15" to 32")- CRT (15" to 32")- Vidéo projecteurs- PDP	<ul style="list-style-type: none">- Imprimantes Laser- Imprimantes professionnelles- Tout en un	<ul style="list-style-type: none">- T.V. - LCD TV- Plasma- Vidéo projecteurs- Décodeurs- Produits numériques
AUTOMATISME	CARTES ÉLECTRONIQUES	PANELS	AUTRES
<ul style="list-style-type: none">- Billettique- Monétique- Terminaux paiement- TPV	<ul style="list-style-type: none">- PC & Notebooks- EGP- Milieu industriel- Réseaux	<ul style="list-style-type: none">- Notebooks- LCD / LCD TV- PDP	<ul style="list-style-type: none">- DVD R- Scanners
TÉLÉCOMMUNICATIONS		PIÈCES ET ACCESSOIRES	
<ul style="list-style-type: none">- Produits réseaux- Portables		<ul style="list-style-type: none">- Wireless- Tous types	

Christian BLONDEL
Directeur Commercial

ASSURANCE QUALITÉ

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



Depuis environ un an, le pôle Services du groupe NSE s'est engagé dans la mise en oeuvre d'un système de management de l'environnement. Ce système sera audité par la société AFAQ/AFNOR Certification en décembre 2005 afin d'obtenir le certificat ISO 14001 : 2004.

Afin d'optimiser les ressources nécessaires à la mise en oeuvre de ce système et pour rendre cohérent l'ensemble de la structure de management du pôle Services, nous avons décidé d'intégrer le tout dans une démarche commune Qualité, Sécurité et Environnement.

L'analyse environnementale réalisée sur chaque site a mis en évidence plusieurs aspects environnementaux liés à nos activités de réparation dont un prépondérant : le volume de déchets générés. Afin d'en réduire les impacts sur l'environnement, plusieurs actions sont en cours de mise en place sur chaque site pour :

- réduire le volume de déchets généré (conception d'emballage standard, recyclage du papier imprimé...),
- améliorer le tri et la valorisation (tri et valorisation du papier, du carton, du plastique, du métal...)

L'analyse réglementaire a mis en évidence la nécessité de déclarer nos activités au titre de la législation sur les ICPE (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement) notamment par rapport aux volumes de produits stockés. Nous avons également développé un processus de veille pour nous assurer d'avoir en permanence les dernières mises à jour des exigences légales et réglementaires applicables à nos activités.

La reconnaissance de notre démarche par l'obtention de la certification ISO 14001 sera la validation d'une nouvelle étape pour satisfaire l'ensemble des parties intéressées par l'entreprise à savoir les clients, les actionnaires mais également le personnel, les fournisseurs et la collectivité.

Laurent FAVIER
Responsable Qualité

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).