

**Rapport de Stage 2012
Du 08 Mai au 29 Juin**

Laure CARON
Licence LEA 3 – Commerce international



LSL GmbH – Leipzig

Maitre de Stage : Susann KOBALZ

Professeur référant : Martine CANO

Je tiens à remercier sincèrement l'équipe du service commercial de la société
LSL et plus particulièrement Mlle Susann Kobalz.

Curriculum Vitae

Caron Laure, 22ans

**10 rue Korn Talhouët
56700 Kervignac**

**+33633216071
laurecaron@aol.fr**



Formation

Etude

Actuellement	3ème année de licence LEA, COMMERCE INTERNATIONAL Budweiser, République tchèque : Double diplôme
2010	1^{er} Semestre à l'étranger validé, en Irlande Programme Erasmus
2009	Baccalauréat ES Lycée Saint Louis, Lorient

Divers

2009	Permis de conduire (B)
Compétence Linguistique :	<ul style="list-style-type: none">_ Anglais : Parlé, lu et écrit_ Espagnol : Parlé, lu et écrit_ Portugais : Bases_ Allemand : Bases_ Tchèque : Bases

Expérience professionnelle

2012: Mai – Juin (Stage)	Assistante vente export et relations clients LSL, Leipzig (Allemagne)
2011: Eté	Vendeuse Bijouterie l'Anneau D'Or, Rosporden
2011: Mai (Stage)	Assistance responsable export et relations clients Société SIEPEL, La Trinité sur Mer
2010: Juin – Juillet	Inventaire de la marchandise Mise en ligne des articles Librairie de Draguignan
2009: Vacances Scolaires	Vendeuse Bijouterie l'Anneau D'Or, Rosporden
2008-2007	Baby- Sitting

Table des matières

Introduction	5
LSL GMBH	6
I. Présentation de l'entreprise	6
1. Localisation de LSL.....	6
2. Historique et création	7
3. Activité de l'entreprise.....	7
II. La position de LSL sur le marché	10
1. Organigramme	10
2. Présence sur plusieurs marchés.....	11
3. Clients	11
4. Concurrents	12
III. La stratégie commerciale	12
Service « Sales Corporate »	14
I. Organisation du personnel au département	14
II. Les étapes d'insertion dans un marché étranger	16
1) Attirer le client	16
2) Contacter le client	16
3) Obtenir les informations	16
4) S'adapter.....	17
III. Les difficultés rencontrées	18
Conclusion	19
Résumé	20
Table des annexes	21

Introduction

Du 07 Mai au 29 Juin 2012, j'ai effectué un stage au sein de l'entreprise LSL GmbH (située à Leipzig en Allemagne). J'ai trouvé ce stage grâce à mes recherches effectuées sur la banque de données en ligne des entreprises dans le monde : KOMPASS. En choisissant cette société pour mon stage final de 3^{ème} année LEA, cela m'a permis, grâce à ses locaux en Allemagne, de faire mon stage dans un cadre international. De ce fait, ce poste au service commercial était non seulement en rapport avec la licence LEA, mais aussi avec mon projet professionnel.

Durant ce stage j'ai pu utiliser les connaissances acquises durant mon cursus LEA. J'ai eu recours à la traduction et à la compréhension orale. Les cours d'économie anglaise suivis en République tchèque, m'ont permis de comprendre les contrats et leurs modifications, les cours d'informatique pour les présentations power point, et du marketing pour la création de prospectus représentant l'entreprise... Mon maître de stage, Susann Kobalz, m'a permis d'apprendre dans d'excellentes conditions comment une entreprise étrangère s'intègre en France, en passant d'une certaine culture du marketing (allemande) à une autre (française). Ce poste au service commercial m'a permis de découvrir en quoi consistent les postes de commerciaux dans une entreprise ouverte à l'international.

Pour rendre compte fidèlement de ses 8 semaines passées, il me paraît logique de présenter la société en décrivant son historique et d'expliquer en quoi consiste cette entreprise. Ensuite nous allons nous intéresser au positionnement de la société sur le marché des librairies en ligne. Et enfin dans le dernier paragraphe je vais me concentrer sur le service auquel j'ai été affectée « sales corporate » et de l'expérience que j'ai pu acquérir.

LSL GMBH

I. Présentation de l'entreprise

1. Localisation de LSL

La société se situe à l'est de l'Allemagne, dans la maison des livres:

LSL GmbH

Gerichtsweg 28

04103 Leipzig



2. Historique et création

La « Literatur Service Leipzig GmbH (LSL) » est un tournant décisif économique et social du site historique de Leipzig. L'entreprise a été fondée comme une bibliothèque de services en 1991, située dans l'ancien quartier graphique, sur un terrain historique où se trouve la «House of Books», qui est aujourd'hui le quartier général de LSL. C'est un lieu de rencontre pour les éditeurs et amateurs de livres. Au 18e siècle, la ville de Leipzig était la ville où l'on pouvait trouver la plupart des ouvrages de l'époque en Allemagne. En effet, la plus ancienne association professionnelle des libraires allemands: la « Booksellers Association », a été fondée en 1826, au cœur de la ville de Leipzig. Avant la Seconde Guerre Mondiale, il y avait des centaines d'éditeurs, imprimeurs et libraires établis à Leipzig, de plus la Bibliothèque Nationale Allemande se trouve également à proximité. C'est pourquoi la librairie en ligne LSL y est née tout naturellement en 1991 en tant que service littéraire d'après l'idée de son président, Jürgen Tschirner. Fondée à Leipzig elle possède maintenant une filiale à Boston et est devenue une société internationale positionnée dans la fourniture d'informations. En 2009 et 2011 elle est récompensée par la BME, « Association Materials Management, Purchasing and Logistics », (Plus grand prestataire de formations en matière d'approvisionnement en Allemagne) et reçoit le label « e-procurement marchés littéraire ».

3. Activité de l'entreprise

a) Commerce avec les entreprises

La solution LSL n'est pas massive, mais individuelle pour simplifier la passation de littérature sur des marchés publics. LSL s'adapte au flux de travail intégré, l'intégration et les procédés aux besoins de chaque société - peu importe la structure opérationnelle et organisationnelle.

Le point fort du portail LSL est que la société elle-même s'adapte à la structure et au processus de chaque entreprise et non l'inverse. LSL n'est pas une solution commerciale mais individuelle, adaptée à chaque client afin de simplifier son approvisionnement complet en littérature.

L'activité principale de l'entreprise est la mise en commun, l'achat, la facturation et le rapport d'informations techniques de toutes sortes. Ce processus de solutions est nommé « e-procurement » (achat en ligne), parmi ses produits on retrouve en particulier des livres et des abonnements.

LSL apporte un portefeuille de solutions à ses clients, en commençant par regrouper ses fournisseurs (un fournisseur, un vendeur), en intégrant techniquement une solution personnalisable souple, avec son service complet d'acquisition des informations spécialisées, la consolidation et réalisation d'épargne: la réduction des coûts d'approvisionnement directs et indirects et un conseil personnalisé: un seul interlocuteur pour toutes les questions d'épargne.

b) Produits

La société fournit plus de 5 millions de dossiers mis à jour car les catalogues externes sont mis à jour quotidiennement. Les informations sur les livres ne contiennent pas seulement les données bibliographiques : Résumés, Titres, auteurs et éditeurs. Mais aussi les images de couverture et la disponibilité en cours, les délais de livraison et le prix (LSL permet aussi de se procurer de la «littérature grise»). Le catalogue de la compagnie contient des fonctions de recherche faciles à utiliser (Options affinage, recherche rapide, exportation Excel) Toutes les données utiles (données bibliographiques, prix, délai de livraison, etc...). Elle s'occupe de livres, journaux, magazines, publications à feuillets mobiles, CD, CD-ROM, DVD, services en ligne, des normes, des livres électroniques, Revues électroniques, littérature grise (rapports de recherche, études de marché, des thèses, etc) autour des prix catalogues mondiaux Livraisons de documents (articles de journaux sur papier / électr.). Livraison de reproductions des titres qui ne sont plus disponibles en original. Les produits en ligne et l'accès aux bases de données électroniques, bureau des marchés propres à Boston, USA.

c) Commerce avec les universités

L'existence de LSL en tant que librairie scientifique spécialisée dans la livraison se concentre sur l'acquisition de documentations techniques de toutes sortes. Les groupes cibles sont les bibliothèques des établissements de recherche, les universités, les collèges et les organismes gouvernementaux.

LSL est une combinaison d'expertise littéraire et de projet avec des compétences en informatique pour « l'eProcurement » en littérature de quelque nature qu'elle soit, dans plus de 80 projets différents. La solution LSL a gagné des clients, grâce à des années d'expérience mis en œuvre avec succès et à son propre logiciel de développement, les portails du groupe LSL sont en constante amélioration.

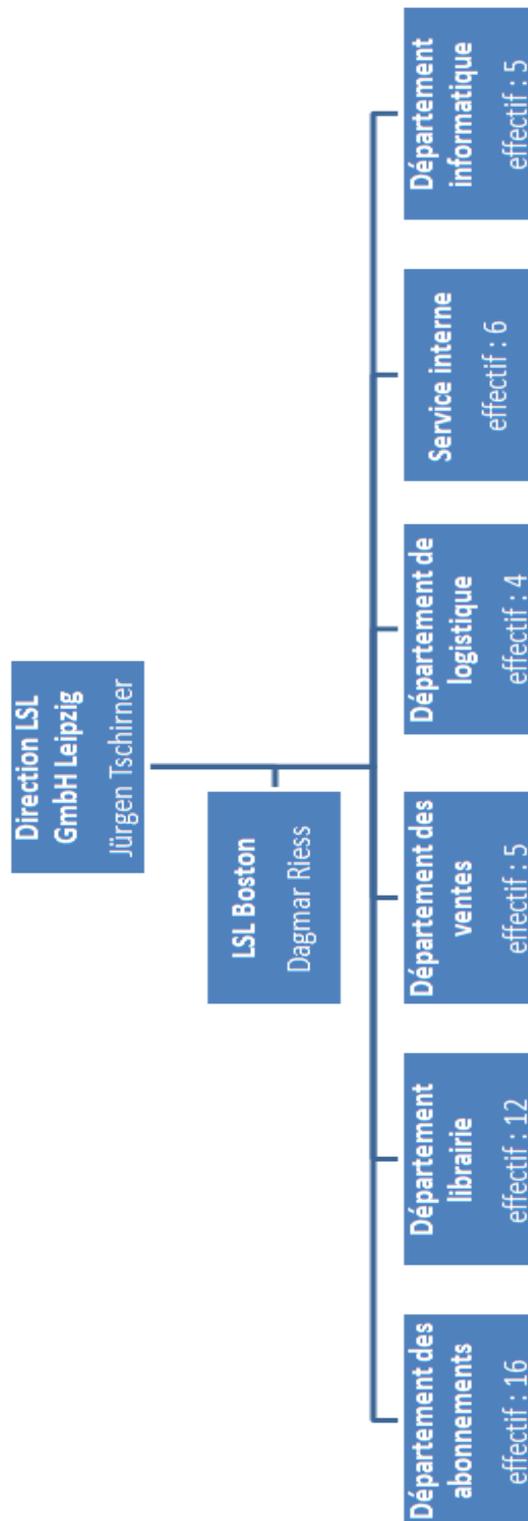
LSL fournit un large soutien littéraire aux entreprises et s'intègre dans leur processus commercial en adoptant chacune de ses solutions. L'entreprise possède une grande expérience en librairie combinée à un savoir-faire électronique. Le portail LSL est comme une vitrine pour chacun de ses clients (50.000 utilisateurs).

En bref, LSL propose :

- ♣ Une simplification du processus:
 - Réduction du volume des documents
 - Réduction de l'effort de recherche
 - Réduction des coûts administratifs
- ♣ de la transparence:
 - Accès aux dépenses totales
 - Insight en stock total
- ♣ Une version revue et corrigée:
 - Elimination des abonnements désaffectés
 - Éviter les doubles de commande
 - Résumé des abonnements

II. La position de LSL sur le marché

1. Organigramme



2. Présence sur plusieurs marchés

En raison de la demande internationale, LSL est devenue multinationale. La société ne permet qu'à un seul de ses partenaires, la sous-traitance dans ses stratégies mondiales d'approvisionnement. Ce partenaire possède des bureaux près de Boston aux Etats-Unis. La littérature nord-américaine est à la portée des clients LSL plus rapidement et à moindre coût. La filiale LSL boston.com achète les livres pour ses clients aux Etats-Unis, au prix national et le transport est effectué sous les règles de logistique propre aux Etats-Unis. La pression exercée par notre échange électronique de données du client à l'éditeur veille à ce que les articles commandés arrivent dans un délai très court dans cette entreprise.

3. Clients

Voici les références de tous les secteurs clés faisant affaire avec LSL

Dans le milieu Universitaire :



Dans le milieu de l'entreprise :



4. Concurrents

Le cœur de travail consistant à fournir les utilisateurs employés dans une entreprise, les concurrents directs sur ce marché sont les compagnies:

- Schweitzer Fachinformationen à Munich,
- IMS à Hamburg,
- BFD à Bexbach
- VUB Print media à Cologne (aussi spécialisé à fournir les compagnies industrielles)

III. La stratégie commerciale

Depuis Janvier 2011 LSL GmbH devient une filiale à 100% du groupe Haufe Lexware GmbH. La société emploie 50 employés et affiche un chiffre d'affaires annuel d'environ 16 millions €. Les actionnaires Jürgen Tschirner 80% et la

société d'investissement MVC 20% (une filiale de la banque DKB), sont les fondateurs.

Cette réussite allemande mais aussi internationale se traduit par des visites clientèles et des relances téléphoniques, le nouveau site internet, la newsletters régulières, les réunions et conférences.

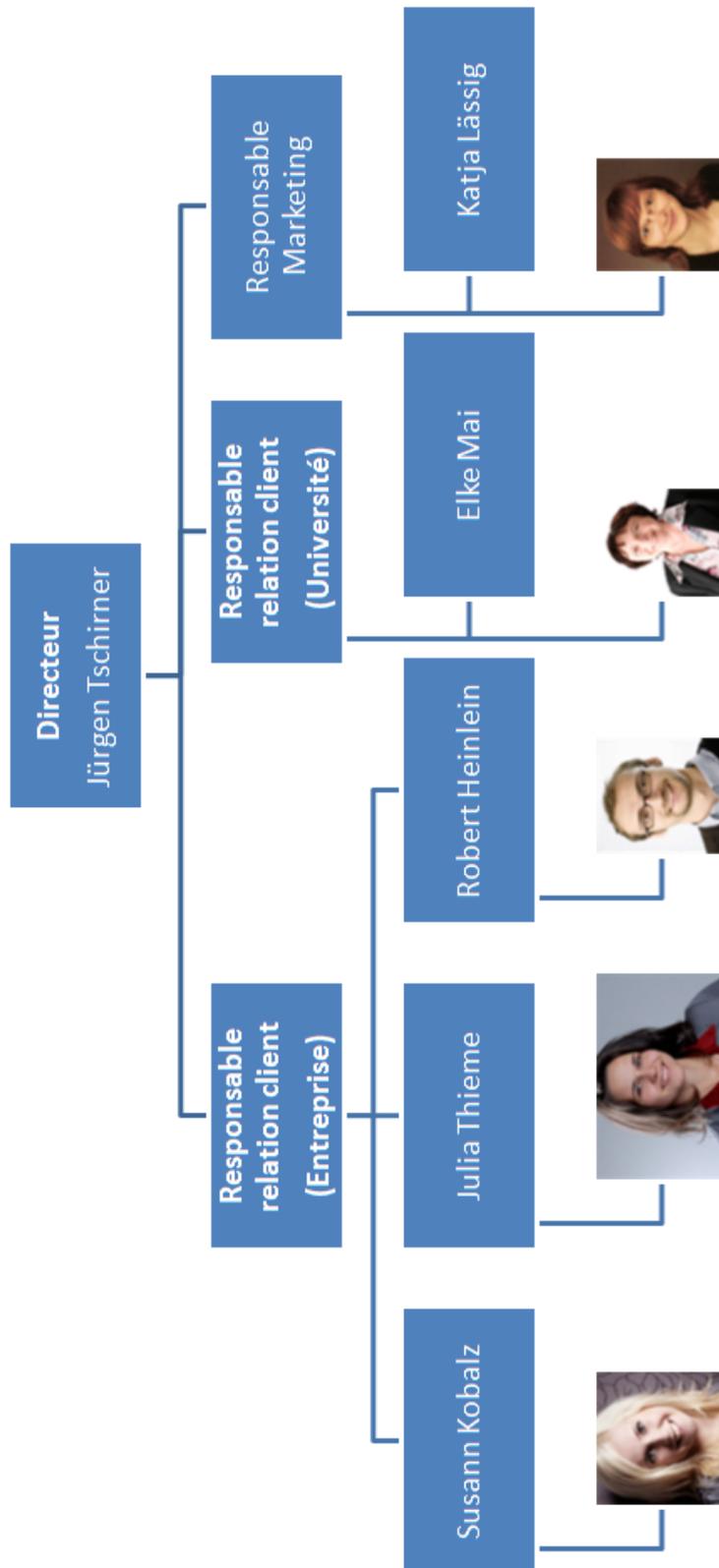
La solution eProcurement est complètement flexible car c'est une création de la société LSL et peut être rapidement personnalisée en comparaison des autres concurrents. Un autre point fort de la compagnie est que LSL peut offrir des solutions complètes pour la facturation (papier, comptabilité électronique, Carte d'affaire de l'entreprise, Procédure de note de crédit...). L'entreprise réalise des mises à jour périodiques de la plateforme du site internet, pour que les clients soient continuellement à jour. Au final, LSL dispose d'un service client personnalisé réellement nécessaire pour garder la fidélité de ses clients.

Dans le futur, la société veut continuer à s'agrandir et pour assoir sa position sur le marché, le service commercial a déjà de nouvelles idées (gardées secrètes) pour innover sur ce marché . De nouveaux produits pour atteindre de nouveaux groupes de clients.

Service « Sales Corporate »

I. Organisation du personnel au département

L'entreprise est constituée de plusieurs services (note de bas de page, voir organigramme), dont le service commercial (« Sales Corporate ») où j'ai effectué mon stage. Mes horaires s'étendaient de 9h à 17h du lundi au vendredi et majoritairement au service commercial. Ce stage ne s'est pas déroulé qu'en langue allemande, chacun de mes collègues faisant l'effort de me parler en anglais. J'ai aussi pu utiliser le français avec la responsable du secteur France : Susann Kobalz et de l'espagnol avec Robert Heinlein. Le service commercial (« Sales Corporate ») est composé de 5 employés : Une responsable Marketing, Katja Lässig, trois responsables de ventes (dédiés aux entreprises), Robert Heinlein, Julia Thieme et Susann Kobalz. Ainsi qu'une responsable vente en en liaison avec les universités allemandes Elke Mai. Je pense avoir évolué quant à ma compréhension de l'allemand.



II. Les étapes d'insertion dans un marché étranger

1) Attirer le client

La création de prospectus¹ pour attirer les entreprises ou universités est obligatoire pour toute entreprise qui recherche de nouveaux clients sur le marché. Pour cela, ma responsable de stage, Susann Kobalz a créé un prospectus pour le marché américain. Elle m'a donc demandé de rechercher le type de phrase d'accroche en marketing utilisé sur le marché américain pour attirer le client. Après avoir finalisé ce projet j'ai eu pour mission de faire sa traduction en français et de réitérer les recherches pour l'adapter au marché français.

2) Contacter le client²

Une de mes principales missions consistait à rechercher des vendeurs de livres, capable de procurer les livres provenant des auteurs et éditeurs de leur propre pays tel que la Slovaquie, le Danemark, la France, la Belgique, la République tchèque ... Le but étant de pouvoir collaborer avec ces entreprises pour qu'elles commandent les livres et les livrent au client LSL de ce même pays. Le principe étant que les fournisseurs commandent les livres demandés par LSL et que l'entreprise qui a commandé les livres puisse ensuite les livrer au client LSL domicilié dans le même pays. Ce qui permet un gain de temps et de coût. Il est plus simple de faire ainsi que la société LSL commande les livres par exemple en France les fasse livrer en Allemagne pour les renvoyer à ses clients français. Pour cela j'ai du contacter plusieurs sociétés pour savoir si elles étaient d'accord sur le principe. Mais ce n'était pas toujours possible pour certaines entreprises de séparer l'adresse de facturation des livres, de l'adresse d'envoi.

3) Obtenir les informations

¹ Voir Annexe n°1 « Prospectus » p. 21

² Voir annexe n°2 « Prise de contact » p. 22

J'ai également recherché un catalogue numérique qui regrouperait les données de la littérature française. Pour pouvoir atteindre le marché français, il fallait trouver un catalogue numérique avec toutes les données possibles sur chaque article. Telles que le résumé, l'auteur, l'éditeur, le prix en France, le code ISBN... Pour cela j'ai dû prospecter auprès des collaborateurs français de l'entreprise. Seulement ce n'était pas suffisant, j'ai dû rechercher sur internet un fournisseur français muni de termes précis. J'ai alors découvert que le marché français des données littéraires électroniques appartenait à un seul groupe : DILICOM³. La France n'était pas le seul pays où il fallait rechercher un catalogue numérique de données électroniques, ce fut la même chose pour le Danemark, la Suède, la Slovaquie. Ce qui m'a posé des difficultés car la majorité des sites web est en langue nationale et ne propose pas de version anglaise de leur site web.

4) S'adapter

Pour pouvoir passer des contrats liables aux Etats Unis il a fallu réécrire le contrat pour qu'il soit conforme aux lois allemandes et américaines pour l'entreprise « Y »⁴. Rechercher du vocabulaire juridique et vérifier les données entre le nouveau contrat et le contrat existant.

Concernant le marché français, avec des entreprises telles que le SAP ou Tetrapack, il a fallu mettre en place un site de vente en ligne en Français. Pour cela j'ai dû traduire minutieusement chaque bouton internet⁵ pour qu'il coïncide lors de chaque actualisation de pages. La traduction se faisant majoritairement du français à l'anglais mais pouvant aussi venir de l'allemand. De plus, un contrat avec les Etats-Unis approchant j'ai effectué la vérification du nouveau site en anglais pour les Etats Unis. Pour effectuer ce travail de traduction je me suis appuyée sur des sites de traduction en ligne tel que LEO, LINGUEE ou Reverso.

³ Voir Annexe n°3 « DILICOM » p. 22

⁴ Voir Annexe n°4 « Contrat » p. 23

⁵ Voir Annexe n°5 « Traduction du site » p. 24

J'ai également eu la chance d'effectuer un travail au service abonnement qui avait des difficultés avec sa comptabilité. Effectivement, il ne recevait plus de facture de son abonnement au journal « Le Monde ». Pour cela, j'ai du contacter le service abonnement, munie des codes de connexion de la société. J'ai dû leur expliquer que cela faisait plusieurs mois que la société LSL ne recevait pas de facture mais que son client (qui n'était pas l'adresse de facturation convenue) en avait reçu plusieurs et que pendant la période de reprise de l'abonnement, il y avait eu un creux d'un mois sans journal. Après cette conversation téléphonique le service abonnement a pu régler le problème d'adresse de facturation et a reçu les factures en retard dans les jours qui suivent.

III. Les difficultés rencontrées

J'ai donc réalisé plusieurs recherches sur les catalogues en ligne de vente de livres ou de données électroniques sur la littérature d'un pays propre. Suite à ces recherches j'ai fait une présentation à mon maitre de stage Susann Kobalz mais aussi à Robert Heinlein. Mes études ont donc permis au département « Sales Corporate » (service de vente) de connaître les différentes offres concernant les catalogues. Dans un même temps j'ai trouvé les vendeurs et je suis entrée en contact avec ceux-ci pour ouvrir un nouveau marché à l'entreprise. Ces recherches de collaboration sont les missions que j'ai trouvés les plus intéressantes. En effet je me suis sentie utile et je sais que ce travail pourra servir pour le développement, dans un futur proche, de nouvelles collaborations. Du fait des contrats du département Vente, en allemand, je n'ai pas eu l'occasion d'appliquer mes connaissances et l'expérience que j'ai pu acquérir au cours de ma licence et lors de mon stage de deuxième année chez Siepel. Du fait que je ne parlais pas couramment allemand, la direction n'a pas pu me confier de responsabilités concernant les ventes ou les contrats. Malgré cela, mes maîtres de stage m'expliquaient comment se déroulaient les contrats, les points de désaccord et la finalité de chaque action.

Conclusion

Ainsi, j'ai effectué mon stage final de 3^{ème} année de Licence LEA au sein de l'entreprise LSL GmbH. Lors de ce stage de 8 semaines, j'ai pu mettre en pratique les connaissances théoriques acquises durant ma formation, de plus, je me suis confrontée aux difficultés réelles du monde du travail et du service commercial. Grâce à Susann Kobalz, une des responsables du service commercial de la société, je me suis familiarisée avec plusieurs aspects de ce métier: rigueur dans l'exécution, assiduité dans le travail... Dès mon entrée dans l'entreprise, j'ai eu l'occasion de réaliser plusieurs tâches qui ont constitué une mission de stage global pour aider la compagnie à pénétrer le marché français. J'ai eu la chance de découvrir les fonctionnalités du service commercial, j'ai pu apprendre à modifier des contrats, à rechercher des clients et à mettre en place un site et marketing destiné au marché français. J'ai apprécié de pouvoir être capable d'interagir avec des compagnies européennes telles que l'Espagne ou le Danemark. Je garde donc de ce stage un bon souvenir, malgré le regret de ne pas avoir pu parler plus aisément l'allemand... Mais cette expérience m'a offert une bonne préparation pour ma future insertion professionnelle car elle fut pour moi enrichissante et complète.

Ce qui conforte mon désir de travailler dans le domaine de l'international, mais désormais plus précisément dans la vente export ou/et dans les relations clients. Enfin, je tiens à exprimer ma satisfaction d'avoir pu travailler dans de bonnes conditions matérielles et un environnement agréable au sein de cette entreprise.

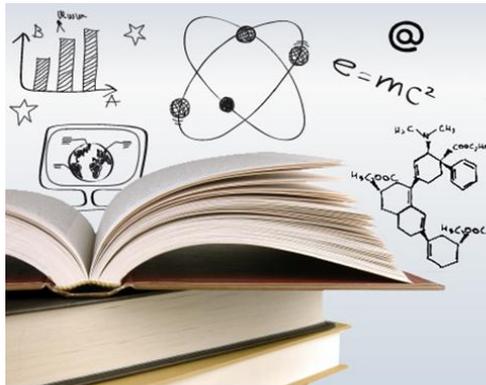
Résumé

LSL GmbH est un service de librairie en ligne, situé à Leipzig en Allemagne. Cette société né en 1991 a su acquérir un certain nombre de fidèles clients en Allemagne et en Europe (France, Espagne, Belgique ...). Du fait qu'elle possède une filiale à Boston ,aux Etats-Unis, cela lui a permis d'ouvrir le marché des livres d'origine américaine en Europe. Cette société est spécialisée dans l'approvisionnement de livres de formation pour les entreprises mais aussi pour certaines universités et le gouvernement. Cette société a créé son propre système d' « e-procurement » qu'elle peut ainsi modeler selon la demande de chaque client. Mon stage a pris place au service commercial et marketing de l'entreprise sous la responsabilité de Mme Susann Kobalz. L'entreprise, s'ouvrant au marché français, a du créer un site entièrement en français et adapter son marketing aux spécificités du pays. Pour cela il faut effectuer un travail de traduction, de recherche et de prospection auprès d'autres entreprises. Il faut aussi interagir avec les clients pour une future collaboration afin de pouvoir accéder au marché.

Ce stage était non seulement enrichissant mais aussi a su me montrer une façon de travailler et une culture du marketing différente de celle que j'ai pu connaître en France lors de mon précédent stage. Tout ces travaux de traduction et de prospection ont pu aider la société LSL GmbH a acquérir de nouveaux clients sur un nouveau marché : le marché français. Ce qui pourra leur permettre de s'étendre dans le futur à de nouveaux clients francophones.

Table des annexes

Annexe n°1 « Prospectus »



Envie de nouveauté – Achetez chez LSL

Nous avons l'expérience et la réputation!
Nous possédons plus de 2,5 millions d'articles pour satisfaire vos besoins littéraires.
En savoir plus ?
Envoyez-nous un e-mail et nous vous répondrons *personnellement* !
Plus de 20 ans que nos clients sont satisfaits !
On relève le défi !

Nous sommes accessibles!
Conçu pour les utilisateurs SAP, nos logiciels ne nécessitent aucun entraînement! Les commandes en ligne sont faciles à passer et livrées sous 3 jours !
Mais nos services ne s'arrêtent pas seulement à la vente!
Nous vous accompagnons tout au long de la livraison et vérifions que vous êtes satisfait.



Nous sommes joignables!
Trouvez un représentant personnel du service client LSL qui se soucie réellement de vos besoins en littérature. Recevez une réponse à vos e-mails dès le lendemain ou appelez-nous.
Nous vous fournirons, grâce à notre expérience, le meilleur service client.

Nous ferons notre possible pour vous servir !



Notre principal objectif est de satisfaire nos clients !
Nos services vous permettent d'économiser du temps et de l'argent.
Tous vos besoins en littérature – que ce soit pour des publications papiers ou électroniques, normes ou rapports, logiciels ou abonnements – sont réunis dans un magasin facile d'utilisation.
Plus de 90 compagnies à l'internationales font déjà confiance à notre service de qualité supérieure.

Faites en partie!



À la recherche d'un livre ? Vous voulez passer une commande ? Poser une question ?



Contactez-nous au :
Ou par fax :
Ou écrivez-nous : @



Nous répondrons directement et personnellement à toutes vos demandes.



Annexe n°2 « Prise de contact »

Collaboration application:

I am introducing us: LSL Leipzig Company.

We are a German online bookstore and we have a German client who owns some premises in Netherland. We would like to know if you would be interested to collaborate with us. We would like to know if it is possible that we order to your company, you send us the invoice but you deliver the products directly to our Netherland client premises?

Do you only deliver books or also subscriptions? Do you do discounts on your orders?

Best regards,
Laure Caron

Annexe n°3 « DILICOM »



La société DILICOM (Société par Actions Simplifiée) est un service interprofessionnel destiné depuis 1989 à faciliter le développement des Echanges de Données Informatisés (EDI) dans le secteur commercial du livre. Il est avant tout destiné aux distributeurs et aux libraires, et son capital est réparti entre ces derniers, ses principaux partenaires.

Ainsi, Dilicom peut assurer de nombreux services, donnant aux échanges commerciaux le cadre informatique qui leur est nécessaire : celui-ci concerne avant tout le transfert électronique, directement d'un ordinateur à un autre, des différentes catégories de messages composant les échanges : les commandes, les catalogues, les avis d'expédition et, enfin, les factures.

Annexe n°4 « Contrat »

Exhibit To
Master Services Agreement (“MSA”)
Participation Agreement with Infineon

THIS PARTICIPATION AGREEMENT (“PA”) is made as of [REDACTED] (hereinafter the “Effective Date”) by and between [REDACTED] GMBH for the benefit of itself and wholly owned subsidiaries, with offices at [REDACTED] and LSL GMBH with offices at Gerichtsweg 28, 04103 Leipzig, Germany (hereinafter “PA Supplier”).

WHEREAS LSL has entered into a Master Services Agreement dated as of [REDACTED] (the “MSA”), with [REDACTED] (“PA Customer”) for the provision of certain services to Infineon;

WHEREAS PA Supplier and PA Customer agree that PA Supplier shall provide services to Infineon under the terms of the MSA;

WHEREAS PA Customer and PA Supplier agree that certain changes to the MSA are required as contained in this PA;

NOW THEREFORE; PA Supplier and PA Customer agree as follows:

Under the terms of this PA Costumer and PA Supplier agree that the terms of the MSA, as amended below, shall be applicable to PA Suppliers provision of Services to PA Customer.

As for the Services rendered by PA Supplier to [REDACTED] the following changes shall apply to the MSA:

This PA begins in [REDACTED] and [REDACTED]. If one of the parties does not cancel the PA by 4 months before expiration of the contract the PA will be renewed automatically by one further year.

The services for [REDACTED] in North-America such as delivery or personal will be provided as far as possible by LSL´s branch in Boston, MA.

A delivery period for North America cannot be guaranteed.

Shipping & Handling will be 4,9USD per package.

Handling for memberships will be 89USD per membership/year.

- a. In cases where PA supplier does not have to pay sales tax, Infineom is bound to declare and pay the use tax.

1. The parties agree that in each instance in which provisions of this PA contradict or are inconsistent with the provisions of the MSA, the provisions of the PA shall prevail and govern.
2. This PA is deemed to be made under and shall be governed and construed according to the laws of Germany. Each Party agrees to submit its person and property to the jurisdiction of the courts of München.

Annexe n°5 « Traduction du site »

Administration - User

This is your key tool for administrating the portal and its users. Here you can keep up to date the delivery addresses, cost centers and departments in order to guarantee a correct delivery.

Please note: If there are delivery addresses, cost centers or departments defined, the entered data appears in the drop down menu to be selected in the order and administration functions. Free text entry here is no longer possible.

User:

Set up new user for the portal or edit existing users.

 New User	Sets up a new user
 Excel Export	Exports the selected data as Excel file
	Edits the user's cost center
	Edits the user's delivery address or location
	Edits the user's rights
	Edits the user's password
	Edits the user's data as name, phone, e-mail address
	Deletes the user

You can assign a specific cost center, delivery address, and rightsetc. to the user's record. Search for the required data or select it in the list, then assign it

by clicking on the arrow icon. To save the record permanently, click on "save". If you like to delete the assigned data, click on "delete".

Administration – Utilisateur

Ceci est l'outil-clé pour administrer votre portail et ses utilisateurs. Ici vous pouvez tenir à jour l'adresse de livraison, le centre de coûts et le service pour garantir une adresse de livraison correcte.

Veillez noter : S'il y a une adresse de livraison, un centre des coûts ou un service définis, les données entrées apparaîtront dans le menu déroulant pour être sélectionnées dans la commande et dans les fonctions d'administration. Une saisie de texte vide, ici, n'est plus possible.

Utilisateur :

Créer de nouveaux utilisateurs pour le portail ou éditer des utilisateurs existants.

 Nouvel utilisateur	Créer un nouvel utilisateur
 Excel Export	Exporter les données en dossier Excel
	Editer le centre des coûts de l'utilisateur
	Editer l'adresse de livraison ou la location
	Editer les droits de l'utilisateur
	Editer le mot de passe de l'utilisateur
	Editer les données de l'utilisateur tel que le nom, le téléphone, l'adresse email
	Supprimer l'utilisateur