



Case Study Cisco

Customs Outsource Solutions

Jill Franze, Globale Zolldirektorin für Cisco Systems „sieht eine Zukunft vor Augen, in der alle lokalen Länderbetriebsabläufe an ein Unternehmen wie Pincvision ausgelagert werden, in der Anfragen von jedem beliebigen Land für jedes beliebige Land beantwortet werden und Gelegenheiten zur Verbesserung von grenzüberschreitenden Zollabfertigungsprozessen vorteilhaft genutzt und automatisiert werden. Online-Compliance-Schulung ist über einen Mausklick möglich. Pincvision hat uns schneller auf diese Vision hin bewegt, als wir uns hätten vorstellen können, und die Möglichkeiten für die Zukunft sind endlos. Wir freuen uns darauf, noch lange mit Pincvision zusammenzuarbeiten, da man dort äußerst kundenfreundlich ist, kreative Lösungen anbietet und Daten, die den Erfolg beweisen, den unser Unternehmen dadurch verbucht.“

Die Herausforderung

Die Arbeit an betrieblichen Angelegenheiten ist für die drei Zollprogramm-Manager im EMEA-Zollteam von Cisco gang und gäbe. Die Arbeitslast nimmt täglich zu, und die betrieblichen Arbeiten können zeitaufwändig sein und tägliche Nachfolge erfordern.

Im Jahr 2002 war die Schaffung von Mehrwert auf strategischer Ebene aufgrund von mangelnder Zeit eingeschränkt. Projekte wurden nicht begonnen oder mit beschränkten Ressourcen unterstützt. Selbst auf taktischer Ebene sahen die Teammitglieder keine Möglichkeiten, um Zeit mit der Unterstützung von Kunden ihrer Geschäftseinheit mit angemessenem Support und proaktiven Ideen zu verbringen, um die Versorgungskette zu vereinfachen und Kosten darin zu sparen. Abteilungen wie Kundendienst, Finanzen und andere, die Kunden zugewandt sind, wurden nicht für die Handhabung von Zollproblemen geschult. Dies bedeutete beständige Unterbrechungen oder Verzögerungen für interne und externe Kunden.

Während Urlaubs- oder Krankheitszeiten, externen Sitzungen oder Geschäftsreisen wurde Kontinuität auf die Probe gestellt. Der leitende Zollmanager wollte eine Situation herstellen, in der alltägliche betriebliche Angelegenheiten keine Auswirkungen auf Sitzungen und Reisen hatten.

Später im Jahr 2002 startete der leitende Zollmanager ein Pilotprojekt, bei dem die betrieblichen Arbeiten an Pincvision ausgelagert wurden. Das oberste Ziel war, dafür zu sorgen, dass alle Programm-Manager ihre Zeit auf taktischer und strategischer Ebene verbrachten. Für sich selbst setzte der leitende Manager zum Ziel, seine Zeit mit dem Erstellen von Mehrwert für sein Unternehmen zu verbringen anstatt alltägliche betriebliche Probleme oder Kundenanfragen zu lösen.

Zusammenfassung

- Hohe Arbeitslast aufgrund von betrieblichem Support
- Eingeschränkte Ressourcen für den Beginn oder die Unterstützung von Projekten
- Kontinuität wurde auf die Probe gestellt
- Keine Zeit verfügbar für die Schulung des Geschäfts
- Eingeschränkter Mehrwert durch fehlende Zeit

Die Ergebnisse – fünf Jahre später

Für das EMEA-Zollteam von Cisco ist eine zeitgemäße Nachbereitung täglicher Angelegenheiten äußerst wichtig, um die Zufriedenheit der Kunden zu gewährleisten. Durch Auslagerung des Front-Office-Informationsschalters an Pincvision kann eine „24-Stunden-Antwortzeit“ garantiert und der interne Personalbestand auf wichtige Projekte umgeleitet werden, was verbesserte Produktivität und Zufriedenheit von Angestellten ermöglicht.

Heute sind die internen Zollprogramm-Manager in der Lage, in fremde Länder zu reisen, um Prozesse einzurichten, die dem Geschäft nützlich sind, ohne sich sorgen zu müssen, dass sie nicht für den täglichen Support zur Verfügung stehen.

Zudem ist es dem Programm-Manager und dem leitenden Zollmanager möglich, sich auf ihre Kernaktivitäten zu konzentrieren und das zu tun, was sie am besten können, wodurch sie dem Unternehmen wertvolle Dienste erweisen. Projekte werden mit angemessenen Ressourcen unterstützt. Die Mitglieder des Teams können interne Kunden wie Finanzen und Kundendienst auf regelmäßiger Basis schulen und „problemspezifische“ FAQs erstellen. Dies führt zu Kundenzufriedenheit und einer Abnahme in verspäteten Lieferungen.

Die von Pincvision zusammengestellten Vermittlerdaten ermöglichen es dem Zollteam, Trends zu analysieren, Projekte und Ressourcen zu priorisieren, Rechnungen bezüglich USt. und gezahlter Abgaben bewilligen und dem führenden Management einen Überblick über die Aktivitäten und potenzielle Risiken in dem Bereich zu geben.

Zusammenfassung

- Eine „24-Stunden-Antwortzeit“ kann garantiert werden.
- Umleitung von Personalbestand auf wichtige Projekte
- Verfügbarkeit für Reise und zur Einrichtung von Prozessen
- Fähigkeit, das Geschäft zu schulen und FAQs anzubieten
- Fähigkeit, Projekte zu priorisieren
- Überblick über die Aktivitäten und potenzielle Risiken im Bereich für das leitende Management

Pincvision

Tun, worin man gut ist. Dies ist der Schlüssel zu erfolgreichem Unternehmertum. Für Pincvision ist dies: "grenzenlos sein in Compliance". Wir sind der Überwachungs-/Compliance-Experte für grenzüberschreitenden Handelsverkehr. Grenzenlos sind unsere Kenntnisse, welche die Gesetze der gesamten EMEA-Region umfassen. Grenzenlos sind unsere Dienstleistungen, die sich erstrecken von der Beratung über die Straffung von Prozessen bis hin zur Übernahme der Ausführung.

Ein Unternehmen muss sich auf seine Kernaktivität konzentrieren. Dennoch gibt es zahlreiche Sachen und Pflichten, die zwar nicht zum Kern gehören, aber für das Überleben der Firma grundlegend sind. Wie die Gesetze für den Import und Export.

Hierbei hilft Ihnen Pincvision. Compliance (Regelüberwachung) im grenzüberschreitenden Handelsverkehr ist für Sie wahrscheinlich eine notwendige Nebensache. Für uns ist es die Hauptsache. Denn dies ist unsere Kernaktivität. Cisco hat das selbst erfahren und diese Prozesse daher ruhigen Gewissens uns überlassen.

Pincvision ist Compliance-expert auf den Gebieten von Zoll, Intrastat, USt., Umwelt und Exportdokumenten. Damit bietet Pincvision eine einzigartige, komplette Auslagerungslösung für multinationale Konzerne. Engagiert und zuverlässig.

Möchten auch Sie ruhigen Gewissens sein, was die Regelüberwachung betrifft? Vereinbaren Sie dann einen Termin: telefonisch unter +31 (0)314-695 200 oder per E-Mail an info@pincvision.com, oder fordern Sie unsere Broschüre an.



DON'T DO IT YOURSELF... DO IT PINCVISION!