



## Case Study Cisco

### *Customs Outsource Solutions*

*Jill Franze, Global Customs Manager for Cisco Systems "ziet een toekomst waarin alle handelingen in andere landen worden uitbesteed aan bedrijven zoals Pincvision, die vragen kunnen beantwoorden van elk land, voor elk land en verbeterde resultaten kunnen bereiken bij de inklaring aan de grens. Online training voor de naleving van wettelijke bepalingen is beschikbaar met een muisklik. Pincvision heeft deze toekomstvisie sneller dichtbij gebracht dan we voor mogelijk hadden gehouden, en de mogelijkheden voor de toekomst zijn eindeloos. We kijken uit naar een langdurige samenwerking, omdat ze klantvriendelijk zijn en creatieve oplossingen aanbieden, onderbouwd met gegevens die duidelijk aantonen welke voordelen ze een organisatie kunnen bieden."*

## De uitdaging

Alle drie de customs program managers van het Cisco EMEA Customs-team zijn gewend aan operationele kwesties te werken. De hoeveelheid werk neemt dagelijks toe en het operationele werk kan een hoop tijd kosten en iedere dag opnieuw om aandacht vragen.

In 2002 kon maar in beperkte mate toegevoegde waarde worden gegenereerd op strategisch niveau, omdat daar te weinig tijd voor was. Projecten werden niet gestart of moesten worden ondersteund met een beperkte hoeveelheid resources. Zelfs op tactisch niveau zagen de teamleden geen gelegenheid de tijd vrij te maken die ze eigenlijk zouden willen besteden aan een goede ondersteuning van de klanten van hun business unit en aan het ontwikkelen van proactieve ideeën die het aanlevertraject zouden vereenvoudigen of goedkoper konden maken. Customer Service, Finance en andere organisaties die direct contact hadden met de klant waren niet getraind voor het verlenen van ondersteuning op het gebied van douanekwesties. Dat betekende voortdurende onderbrekingen of vertragingen voor interne en externe klanten.

Bij vakantie of ziekte, vergaderingen buiten de deur of zakenreizen stond de continuïteit ernstig onder druk. De senior customs manager wilde een situatie tot stand brengen waarin de dagelijkse operationele kwesties geen gevolgen hadden voor vergaderingen en reizen.

Later in 2002 startte de senior customs manager een pilot voor het outsourcen van het operationele werk aan Pincvision. Het belangrijkste doel was alle program managers in de gelegenheid te stellen hun tijd op tactisch en strategisch niveau te besteden. Zelf had de senior manager als doelstelling zijn tijd te kunnen besteden aan het genereren van toegevoegde waarde voor de organisatie in plaats van aan het oplossen van dagelijkse operationele problemen of het beantwoorden van vragen van klanten.

## Samenvatting

- *Hoge werkbelasting door operationele ondersteuning.*
- *Beperkte resources voor het starten of ondersteunen van projecten.*
- *Continuïteit ernstig op de proef gesteld.*
- *Geen tijd beschikbaar voor het trainen van het bedrijf.*
- *Beperkte mogelijkheid toegevoegde waarde te genereren vanwege tijdgebrek.*

## De resultaten - Vijf jaar later

Voor het Cisco EMEA Customs-team is een tijdige follow-up bij dagelijkse kwesties essentieel om de klant tevreden te kunnen stellen. Door de front-office helpdesk uit te besteden aan Pincvision kan "antwoord binnen 24 uur" worden gegarandeerd en kan personeel worden vrijgemaakt voor belangrijkere zaken, hetgeen leidt tot een grotere productiviteit en een grotere tevredenheid van de werknemers met hun werk.

Nu zijn interne customs program managers in staat naar het buitenland te reizen en processen in te richten die het bedrijf ten goede komen, zonder dat ze zich zorgen hoeven te maken over dagelijkse beschikbaarheid voor ondersteuning.

Bovendien zijn de program managers en de senior customs manager in staat zich geheel te richten op hun kerntaken en op wat zij het beste kunnen, namelijk toegevoegde waarde creëren voor de organisatie. Projecten worden ondersteund met de juiste resources. De teamleden zijn in staat interne klanten, zoals Finance en kl op regelmatige basis te trainen en om "probleemspecifieke" FAQ's op te stellen. Dit leidt tot een grotere klanttevredenheid en een geringer aantal vertraagde zendingen.

De Broker Data Metrics die Pincvision opstelt, stelt het douaneteam in staat trends te analyseren, prioriteiten toe te kennen aan projecten en resources, facturen goed te keuren voor wat betreft BTW en betaalde invoerrechten, en de bedrijfsleiding een overzicht te bieden van de activiteiten en eventuele risico's in de regio.

## Samenvatting

- *Gegarandeerd "antwoord binnen 24 uur"*
- *Personele middelen kunnen beter worden ingezet op kritieke projecten.*
- *Tijd beschikbaar voor zakenreizen en het opzetten van processen.*
- *Mogelijkheid om het bedrijf te trainen en FAQ's op te stellen.*
- *Mogelijkheid om prioriteiten te stellen voor projecten.*
- *Overzicht van de activiteiten en potentiële risico's in de regio voor het senior management.*

## Pincvision

Doen waar je goed in bent. Dat is de sleutel voor succesvol ondernemen. Voor Pincvision is dat: 'grenzeloos zijn in compliance'. Wij zijn dé compliance-expert bij grensoverschrijdend handelsverkeer. Grenzeloos in onze kennis, die de wet- en regelgeving in de gehele EMEA-regio bestrijkt. Grenzeloos in onze dienstverlening, die zich uitstrekt van advies, tot het stroomlijnen van processen en het overnemen van de uitvoering.

Een onderneming moet zich focussen op haar kernactiviteit. Maar er zijn ook veel activiteiten en verplichtingen die niet tot de kern behoren, maar wel essentieel zijn voor het overleven van het bedrijf. Zoals de wet- en regelgeving op het gebied van im- en export.

Daarin komt Pincvision u te hulp. Compliance bij grensoverschrijdend handelsverkeer is voor u waarschijnlijk een noodzakelijk bijzaak. Voor ons is het hoofdzaak. Want dat is immers onze kernactiviteit. Cisco heeft dat aan den lijve ondervonden en laat deze processen met een gerust hart aan ons over.

Pincvision is compliance-connaisseur op het gebied van Douane, Intrastat, BTW, Milieu en Exportdocumenten. Daarmee biedt Pincvision een unieke 'complete outsource solution' voor multinationals.

Wilt u ook zorgeloos in compliance zijn? Bel dan voor een afspraak: op +31 (0)314 695 200, mail naar [info@pincvision.com](mailto:info@pincvision.com) of vraag onze brochure op.



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