

Portmade lonkt naar een half miljoen documenten

Wie Portmade associeert met douaneactiviteiten, heeft slechts gedeeltelijk gelijk. De onderneming ijvert naar een optimale dienstverlening voor de klant; sinds kort zijn daar o.m. fumigatie en phyto-sanitaire keuringen bijgekomen. De onderneming verwacht dan ook tegen eind dit jaar een half miljoen documenten te behandelen.

Annie Morbee

Onze dienstverlening groeit automatisch en de verschillende activiteiten zijn een logisch verlengstuk van onze kernactiviteit: douaneafhandeling", omschrijft Hugo Vanden Camp, gedelegeerd bestuurder van Portmade, de diversiteit van de activiteiten. Het fumigeren van containers is er zo één van: dit gebeurt op de IFB Main Hub (waar Portmade sinds anderhalf jaar zijn hoofdkwartier heeft). Portmade zorgt bovendien ook voor het vervoer van de containers (hetzij via spoor, hetzij over de weg) naar de desbetreffende afvaartterminal én de bijbehorende documenten.

En sinds Europa een phyto-sanitaire keuring verplicht aan alle Europese buitengrenzen (zowel administratief als materieel), neemt ook de vraag van de klant om deze zaken voor hen af te handelen, steeds toe. "Op jaarbasis spreken we toch al gauw over duizenden documenten per jaar", schat directeur Jef Hermans, die tevens verantwoordelijk is voor de Portmade Customs-activiteiten in de haven van Rotterdam en

op die manier de douanegeplengheden van deze buurlanden perfect kan vergelijken. In Rotterdam was Portmade initiatiefnemer om deze aangiften elektronisch door te sturen. "Het loopt daar geweldig: vroeger moest iedereen minstens 24u wachten op zijn document, nu amper 2 uur. We zouden dit ook graag in België realiseren, maar de overheid beschikt blijkbaar niet over de noodzakelijke software om de bestaande Europese elektronische berichten om te zetten en voorziet dit ook niet op korte en middellange termijn. Samen met Alfaport onderzoeken

we nu de mogelijkheid om een proefproject dat zich in Zaventem afspeelt, over te zetten naar Antwerpen".

Portmade, dat de afgelopen jaren gigantisch veel heeft geïnvesteerd in IT en elektronica, heeft nu het punt bereikt dat er een volledig Disaster Recovery Plan (DRP) beschikbaar is waardoor de continuïteit van de activiteiten ten allen tijde verzekerd is. De verschillende vestigingen (Antwerpen, Zeebrugge, Rotterdam), en satellietkantoren (Renory en binnenkort Moeskroen en Athus)

zijn onderling met elkaar verbonden zodat men pakweg in Zeebrugge documenten voor Rotterdam kan opmaken en omgekeerd. Een reserve server in Evere zorgt er bovendien voor dat een fall-out onmogelijk wordt.



Hugo Vanden Camp, gedelegeerd bestuurder van Portmade

Om de dienstverlening te verhogen, werd een helpdesk opgezet die alle werkdagen van 06u tot 22u operationeel is en waar de nodige software alle documenten automatisch (in- en uitgaande faxen, e-mailverkeer, fotokopieën, databases,...) inscand, zodat er ten allen tijde kan ingespeeld worden op de bestaande instructies en aangiften. Bovendien kan de klant ook buiten deze uren verder worden geholpen doordat het management via teleworking op alle systemen van thuis uit kan inloggen.

"Wij garanderen onze klanten dat alle documenten binnen de 6u na ontvangst van de instructie worden afgeleverd en slagen er in 80% van de gevallen in dit binnen de twee uur te realiseren", aldus een trotse Vanden Camp. "We willen in de toekomst onze systemen zoveel mogelijk kunnen inzetten en onze klanten van de noodzaak tot elektronische communicatie overtuigen. Zo hebben we onlangs met goederenbehandelaar PSA afgesproken om de hard copy volgbrieven en begeleidingsdocumenten elektronisch te bezorgen en te koppelen aan het containernummer. Dit zal waarschijnlijk in september van start gaan. Sinds vorig jaar beschikken we ook over een applicatie waarbij we automatisch een replybericht kunnen sturen naar onze klanten die op die manier perfect de status van een aangifte kunnen volgen in hun eigen systeem."

www.portmade.com