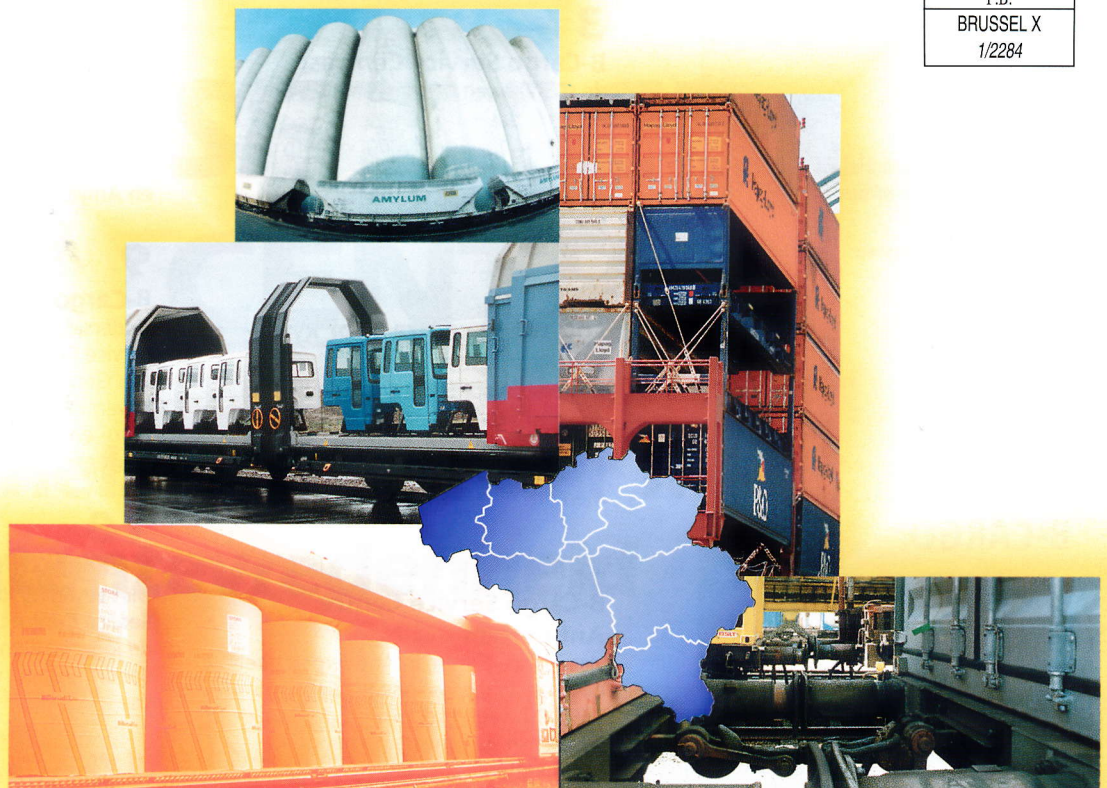


B-CARGO news

Speciaal nummer



BELGIE-BELGIQUE
P.B.
BRUSSEL X
1/2284



Service Centres



**SPECIAL
SERVICE
CENTRES**

B-Cargo News is het contactblad van de NMBS voor haar goederenklanten.

Verantwoordelijke uitgever:

P. Siruman
Troonstraat 60
1050 Brussel

Foto's: NMBS

Tot uw dienst: B-CARGO

Centrale diensten

1050 BRUSSEL
Troonstraat 60
Tel. 02/525 86 62
Fax 02/525 86 71
url:<http://www.bcargo.com>

In uw streek

2000 ANTWERPEN
Noorderplaats 2
Tel. 03/204 34 45
Fax 03/204 34 47

4031 ANGLEUR
2 rue Denis Lecocq
Tel. 04/229 27 76
Fax 04/229 27 82

6000 CHARLEROI
1 quai de la Gare du Sud
Tel. 071/60 23 60 - 60 23 87
Fax 071/60 23 92

8000 BRUGGE
Stationsplein 2
Tel. 050/38 81 64
Fax 050/38 18 80

9000 GENT
Koningin Maria Hendrikaplein 2
Tel. 09/241 23 61
Fax 09/241 23 67

In het buitenland

BASEL - Tel. 41 61/27 27 285
PARIS - Tel. 33 1/53 35 03 15
KÖLN - Tel. 49 221/14 118 70
NOVARA - Tel. 39/0321/39 31 15



Inhoud

3

B-Cargo Service Centres:

de snelste weg naar maximale klantentevredenheid.

B-Cargo Logistics Manager Ronny Borghart legt in een interview het hoe en waarom en de voordelen van de Service Centres uit.

4

Logistieke centra voor kwaliteitstransport

De verantwoordelijken van de twee B-Cargo Service Centre-zones, José Deterville en Gerrit Allard, verduidelijken de rol van deze nieuwe instrumenten.

6

B-Cargo Service Centre Antwerpen

Het Service Centre in Antwerpen doet nog heel wat meer dan jaarlijks 750.000 wagens doorheen de wereldhaven aan de Schelde op het goede spoor zetten.

6

B-Cargo Service Centre Brussel

Het volledig operationele Service Centre Brussel verzekert de complete dienstverlening naverkoop die de lokale klanten zich kunnen wensen.

7

B-Cargo Service Centre Charleroi

Reeds op volle kruissnelheid, stelt Charleroi zich een belangrijke doelstelling: de optimalisatie van de transportopvolging met het oog op een maximale betrouwbaarheid van de spoortrafieken.

8

B-Cargo Service Centre Gent

Met onder meer de logistieke verantwoordelijkheid voor het spoortransport in de kanaalzone, krijgt Gent te maken met klanten als Volvo, Sidmar en Amylum.

9

B-Cargo Service Centre Genk

Anders dan bij de andere Vlaamse Service Centres, staan de activiteiten van Genk niet in het teken van haventransport, maar vooral van auto- en staaltransport en gerst in Leuven.

10

B-Cargo Service Centre Luik

Met vestiging in Angleur, is het Service Centre Luik gespecialiseerd in de logistieke ondersteuning van het spoortransport voor de zware industrie en de groeveproducten.

10

B-Cargo Service Centre Stockem

Stockem bedient drie belangrijke industriële klanten: de containerterminal van Athus, papierfabrikant Burgo in Virton en waterproducent Valvert in Etalle. Ook alle houtstations in Wallonië vallen onder haar hoede.

11

B-Cargo Service Centre Zeebrugge

Gezien de ro-ro specialiteit van de Zeebrugse haven, beschikt dit Service Centre inmiddels over een flinke auto-transport knowhow. Door de goede service komt daar dit jaar nog een aanzienlijke papiertrafiek bij.





SERVICE CENTRES

De snelste weg naar maximale klantentevredenheid

B-Cargo zat zeker niet lijdzaam toe te kijken op de uitvoering van de bekende Europese Richtlijn 91/440 betreffende de liberalisering van het spoorverkeer. In het kader van de reorganisatie van de NMBS - en dus ook van B-Cargo - vorig jaar, werden in de loop van 1998 over heel België zeven B-Cargo Service Centres opgericht. Eén van de doelstellingen was de dienstverlening naar de klanten te optimaliseren. Maar er is méér. B-Cargo News vroeg Rony Borghart, als B-Cargo Logistics Manager, onder meer hoofdverantwoordelijke van de Service Centres, wat meer uitleg.



B-Cargo News: Wat zijn de B-Cargo Service Centres eigenlijk ?

"Het zijn als het ware de logistieke interfaces tussen de B-Cargo klanten en de uitvoerende bedrijfseenheden van de NMBS (Netwerk, Bestuurders & Treinmaterieel...) die in onderaanneming het eigenlijke transport verzorgen. De Service Centres vervullen een coördinerende en ondersteunende rol ten aanzien van de klanten. Dat doen ze enerzijds via de help-desks, waar de klanten met al hun vragen en eventuele problemen in verband met hun spoorvervoer terecht kunnen en anderzijds op dienstverlenend vlak via onder meer beladingsadvies, wagenopvolging en naverkoop service".

Waarom werden de B-Cargo Service Centres opgericht ?

"De oprichting van de zeven Service Centres (Antwerpen, Genk, Gent, Zeebrugge, Kinkempois, Monceau en Stockem) past in de B-Cargo reorganisatie die vorig jaar werd doorgevoerd. De hoofdbedoeling is om door middel van een optimale dienstverlening aan klantenbinding te doen en nieuwe klanten te werven. In een concurrerende markt speelt - naast de prijs - ook service een doorslaggevende rol".

Sinds wanneer zijn de Service Centres operationeel ?

"De eerste activiteiten startten reeds een jaar geleden. Ondersteund door de nodige specialisten zijn de Service Centres op kruissnelheid gekomen. De bereikbaarheid voor de klant vergt veel investeringen. Zo verhuizen de Service Centres



van Gent en Zeebrugge in het najaar naar nieuwe locaties in de respectievelijke havens, centraal in het eigenlijke actieterrain. Op het einde van dit jaar zullen alle Service Centres volledig operationeel zijn".

Welke meerwaarde bieden de Service Centres in vergelijking met vroeger ?

"Eerst en vooral is er de centralisatie van de contactpunten voor de klanten, zodat hun spoorvervoer veel transparanter wordt. Vroeger moesten de klanten vaak



naar verschillende medewerkers bellen, naargelang de aard van hun vraag of probleem. Nu volstaan in principe twee telefoonnummers: het Service

Centre voor technisch advies, logistieke opvolging, het aanvragen van een wagen, allerlei informatie en naverkoop (facturatie...) en het nummer van de commerciële medewerker voor prijsinformatie en contractbesprekingen. Dankzij de Service Centres kunnen we ook veel korter op de bal spelen en sneller tegemoetkomen aan specifieke wensen van de klant. Ondanks het feit dat we het voorbije jaar nog in een aanloopperiode zaten, kregen we al positieve signalen van klanten die opgetogen zijn over het opzet van de Service Centres".

Hoe wordt de werking van de Service Centres gecoördineerd?

"De Service Centres worden nationaal gecoördineerd door de specialisten van B-Cargo en de cel CARIN (Cargo Information) die de treinen van begin tot einde opvolgt. Regionaal is er de opsplitsing Vlaanderen en Wallonië (zie ook volgende bladzijden). Deze opdeling heeft te maken met de eigenheid van het transport in de twee regio's. In Vlaanderen speelt vooral het havenvervoer een hoofdrol, in Wallonië is dat zware industrie en verspreid vervoer van hout en aanverwante producten. Uiteraard is er ook een nauwe samenwerking met de NMBS-bedrijfseenheden zoals Netwerk die de operaties op het terrein uitvoeren (treinvorming, rangeren, onderhoud sporen) en Bestuurders en Treinmaterieel die de tractie verzekeren".

Wat zijn de toekomstplannen van de Service Centres?

"Op korte termijn wil B-Cargo de bestaande Service Centres optimaal uitbouwen via een sterk team van medewerkers en een uitgebreid computernetwerk. Eens dat gebeurd is, wordt een evaluatie gemaakt. Daarna kunnen we gaan denken aan praktische aanpassingen in het kader van de ontwikkeling van nieuwe initiatieven zoals het reserveren van goederentreinen".

SERVICE CENTRES "Logistieke centra voor kwaliteits-transport"

Het systeem van de Service Centres bestaat uit twee zones: het noorden en het zuiden van het land, met elk een eigen verantwoordelijke. Gerrit Allard voor Vlaanderen en José Deterville voor Wallonië. Daar zij in nauwe samenwerking opereren, beantwoorden zij ook samen de vragen van B-Cargo News om de rol van de Service Centres te verduidelijken.

B-Cargo News: Wat behelst jullie opdracht?

José Deterville: "Wij verzekeren de coördinatie van de B-Cargo Service Centres. Daartoe brengen wij onder meer oplossingen aan met betrekking tot onze klanten, medewerkers, middelen of nader uit te werken richtlijnen. Iets meer dan een jaar geleden bestond onze eerste opdracht in het opzetten van de nieuwe structuren."

Gerrit Allard: "In de praktijk brachten wij elementen uit verschillende NMBS-diensten samen in sterke teams, bestaande uit specialisten die elk over specifieke bekwaamheden beschikken."

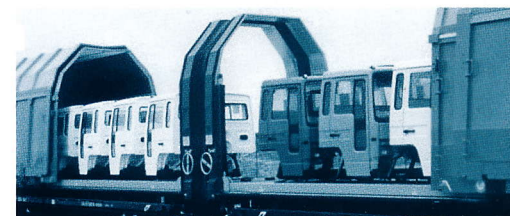
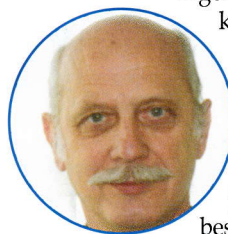
B-Cargo News: Waarom werden de Service Centres eigenlijk opgericht?

Gerrit Allard: "De Service Centres werden opgericht om onze klanten een betere service te bieden met betrekking tot hun goedertransport en komen tevens tegemoet aan de Europese richtlijn 91/440. Die eist minstens de boekhoudkundige scheiding tussen infrastructuur (dus het NMBS-spoorwegennet) en uit-

bating van het spoorvervoer. Wij nemen de volledige organisatie van het transport en de logistiek voor onze rekening. De klant hoeft zich dus nog slechts tot één contactpunt te richten: het Service Centre van zijn regio."
José Deterville: "Dit is de bestaansreden van de Service Centres: wij beschikken over de integrale knowhow van het complete transportproces om onze klanten een totaalservice te bieden, van de aanvraag van wagens tot de eindafhandeling van het transport."

B-Cargo News: Wat houden de taken van de Service Centres in?

Gerrit Allard: "Vooreerst verzorgen de Service Centres de contacten met de klanten voor alles in verband met de logistiek van de transporten. Dit kan de meest uiteenlopende zaken betreffen: de helpdesk, adviezen in verband met RID (gevaarlijke producten), RailEdi (elektronische vrachtbrief), beladingswijze en wagentypes, regionale opvolging van de wagens en treinen, 24u/24u havendispatching in Antwerpen, inleggen van extra treinen op vraag van de klant, levering van lege wagens, verhuur van paletten en dekzeilen,..."
José Deterville: "Wij verzekeren tevens de dienst naverkoop. In dit verband bestaat onze rol erin een oplossing te bieden





voor eventuele problemen. Tenslotte verzorgen wij ook de facturatie."

B-Cargo News: Kunt u enkele concrete voorbeelden geven van de B-Cargo Service Centres-dienstverlening?

Gerrit Allard: "Elk Service Centre beschikt over een specialist inzake transport van gevaarlijke goederen, die verifieert of de goederen beantwoorden aan alle veiligheidscriteria. Zo heeft de klant de zekerheid dat de controleur van het netwerk het transport niet afkeurt omdat het niet reglementair zou zijn. Onze beladingsadviseurs bieden op hun gebied dezelfde service. Tevens adviseren we onze klanten ook over het meest geschikte wagentype volgens de aard van hun goederen."

José Deterville: "Eén van de essentiële taken van de Service Centres is het perfectioneren van de regionale wagenopvolging, of het nu wagens tijdens het transport betreft of het ter beschikking stellen van lege wagens. Het doel is de betrouwbaarheid van het spoorvervoer te optimaliseren en alles in het werk te stellen om de tijdschema's maximaal te respecteren. In dit verband laat het systeem van de Service Centres toe om aan de wagens een zeer precieze prioriteiten-

volgorde toe te kennen zodat het netwerk maximaal kan inspelen op de specifieke klantenbehoeften."

B-Cargo News: Wat is volgens jullie de belangrijkste meerwaarde die de Service Centres bieden?

Gerrit Allard: "In de eerste plaats de functie van 'one-stop-shop' voor de klanten. Vroeger moesten zij zich soms tot meerdere personen wenden voor de oplossing van een bepaald logistiek probleem. Dat is nu verleden tijd."

José Deterville: "Méér nog, via de helpdesks kunnen de klanten supersnel een antwoord op de meest diverse vragen bekomen."

B-Cargo News: Wat zijn de meest gestelde vragen aan de Service Centres?

José Deterville: "Naast de vragen inzake het tarief, consulteren beladers geregeld de Service Centres over de invulwijze van de vrachtbrieven. Zij informeren ook vaak naar het wagentype dat het meest geschikt is voor hun lading, hoe ze een wagen moeten reserveren, wat de laaden lostermijnen en de laad- en stuwtechnieken zijn, welke voorschriften er bestaan voor gevaarlijke goederen, de wagenopvolging... Kortom, alles wat de logistiek betreft."

B-Cargo News: Is de harmonisatie van de diensten van de Service Centres een belangrijke doelstelling?

Gerrit Allard: "Uiteraard, onze klanten in Charleroi moeten kunnen genieten van dezelfde waaier van diensten en van dezelfde kwaliteit als die in Genk. Uiteraard dient rekening gehouden te worden met de lokale behoeften. In vergelijking met Stockem bijvoorbeeld biedt Antwerpen een uitgebreidere dienstenaaiër aan omdat de drukkere activiteiten in een wereldhaven dit vergen."

José Deterville: "Momenteel bestaat onze essentiële taak erin de procedures te harmoniseren. Dat is ook de reden waarom Gerrit Allard en ik nauw samenwerken. Wij waken over de eenheid van structuur in de verschillende centra."

B-Cargo News: Hoever staan de verschillende Service Centres momenteel?

Gerrit Allard: "In 1999 zijn of worden alle centra operationeel. Dit is op zich een positief resultaat, ook al verloopt nog niet alles perfect."

José Deterville: "Vooral het feit dat alle helpdesks deze zomer operationeel waren, is een belangrijke vooruitgang voor B-Cargo."

B-Cargo News: En qua medewerkers?

Gerrit Allard: "Het human resources aspect was één van de grootste uitdagingen.



Voor sommige medewerkers van de Service Centres impliceerde de overstap van een hiërarchische organisatie naar een soepele werkstructuur een echte verandering van bedrijfscultuur."

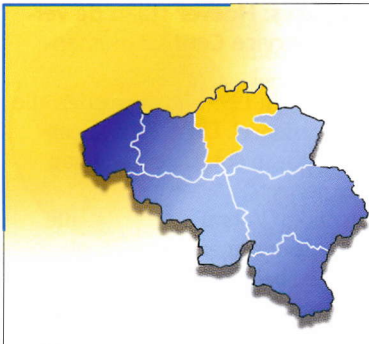
José Deterville: "Maar we beleefden op dat vlak niets dan aangename verrassingen. Nochtans zijn we veeleisender, omdat onze medewerkers ook instaan voor het klantencontact. Zij moeten dus opereren in een geest van dienstvaardigheid en flexibiliteit. Zo beschikken alle RID-adviseurs over een GSM en zijn ze dus dag en nacht bereikbaar. Ook dienen onze medewerkers steeds rekening te houden met het aspect kostenbeheersing ten bate van onze klanten. De doelstelling is immers niet noodzakelijk om 's werelds beste transportorganisatie op poten te zetten, maar wel om een optimale prijs-kwaliteitsverhouding aan te bieden."

Gerrit Allard: "Onze medewerkers dienen inderdaad zin voor initiatief aan de dag te leggen. De actieve wagenopvolging blijft een absolute prioriteit voor de Service Centres. Indien er zich een probleem voordoet, is het noodzakelijk dat onze medewerkers onmiddellijk een beslissing nemen om de situatie recht te trekken."

B-Cargo News: Hoe is de reactie van de klanten?

Gerrit Allard: "Over het algemeen werd de komst van de Service Centres alleen maar toegejuicht. Wij ijveren voort om in samenspraak met hen de beste diensten te verzorgen, die zij van ons terecht mogen verwachten."





ANTWERPEN

750.000 wagens per jaar met service op maat

Antwerpen is een wereldhaven waar jaarlijks 750.000 treinwagens de haventerreinen doorkruisen. Toch maakt het in goede banen helpen leiden van dat drukke treinverkeer slechts een klein deel van de activiteiten van het Service Centre Antwerpen uit.

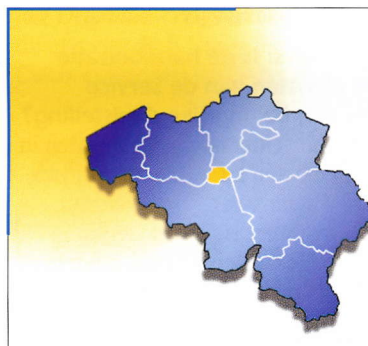
Het B-Cargo Service Centre Antwerpen is sinds september 1998 officieel operationeel. Ondertussen zijn ze op kruissnelheid gekomen. "Met drie kwart miljoen wagens als trafiek vergt alleen al de incodering van de vrachtbrieven de inzet van een 30-tal medewerkers. De tien medewerkers die instaan voor de commerciële administratie (verzamenen bevrachtingsgegevens, administratieve afhandeling met de douanediens, schadeclaims,...) werken in twee ploegen van 6.00 tot 22.00 uur", getuigt B-Cargo SC Antwerpen Manager Gerrit Allard, tevens coördinator van alle Service Centres in Vlaanderen. "Onze havendispatchers verzekeren zelfs een 24u/24u-service. Daarnaast is er een apart team dat instaat voor de tijdige levering van paletten en dekzeilen bij de klanten in Vlaanderen. Uiteraard bemannen we ook een helpdesk en verstrekken gespecialiseerde medewerkers onder meer RID-, RailEdi- en beladingsadviezen. Voorts ontwikkelen we samen met de klanten logistieke concepten voor hun spoorvervoer dat via de haven verloopt. Ons team reserveert ook de nodige capaciteit voor de klanten die van de Freightwaytrein op de as België-Lyon-Gioia Tauro (Zuid-Italië) wensen gebruik te maken."

Correcte informatie

Het Service Centre beschikt nu al over een 'antenne' in het rangeerstation Antwerpen-Noord. Om een volledige kwaliteit te leveren willen we de dien-

sten naar het eigenlijke havengebied verhuizen. "We streven naar een echte actieve opvolging, in real-time als het ware. We willen ook kunnen anticiperen op mogelijke problemen en ervoor zorgen dat de wagens op tijd aankomen", zegt Gerrit Allard. "Daarom is het ook belangrijk dat onze klanten zoals onder meer laders, expediteurs en operatoren van gecombineerd vervoer ons van zoveel mogelijk informatie voorzien, zodat we vooraf de nodige maatregelen kunnen treffen. In dat opzicht is een correcte en snelle informatievoorziening door de helpdesk, bijvoorbeeld over de aangewezen wagentypes of beladingswijze, eveneens belangrijk zodat noch de klanten, noch de NMBS tijdens het trans-

port zelf voor onaangename verrassingen komen te staan". Dat de B-Cargo-flexibiliteit en -bereidwilligheid ten dienste van de klanten heel ver gaat, illustreert Gerrit Allard met een voorbeeld. "Voor een just-in-time cellulosetransport naar papierfabrieken in Oostenrijk en Hongarije eist de klant bijvoorbeeld dat de wagens bij aankomst snel kunnen gelost worden. Omdat de goederen in Antwerpen deels verticaal, deels horizontaal in de wagen gestapeld worden, is het nodig dat de wagens steeds op een welbepaalde manier de fabriek binnenrollen. B-Cargo heeft met succes een methode uitgewerkt die de klant toelaat verschillende uren lostijd te besparen".



BRUSSEL

Een geval apart

Dit B-Cargo Service Centre is gevestigd in de Brusselse hoofdzetel van B-Cargo en volop operationeel.

Het B-Cargo Service Centre van Brussel verkeert in een bijzondere situatie. Door de onmiddellijke nabijheid (in hetzelfde gebouw!) van de B-Cargo hoofdzetel, zijn de specialisten van de verschillende afdelingen zoals wagenbeheer, spoortrafiek en deelmarkten direct binnen handbereik. Dit maakt dat de lokale klanten zich veelal rechtstreeks wenden tot deze gespecialiseerde teams. Overigens is de geografische activiteitenregio van het Brusselse Centre geografisch beperkt. Bovendien zijn de activi-

teiten inzake zware industrie, die in staat zijn om een aanzienlijk volume spoorverkeer te genereren, nauwelijks in Brussel aanwezig. Niettemin valt het spoorverkeer er niet te verwaarlozen met





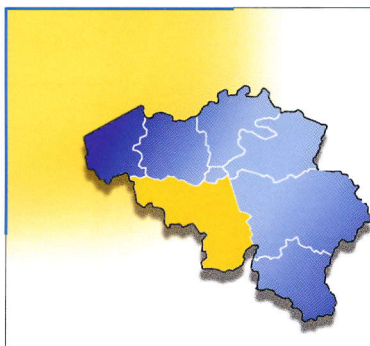
Fiche:

- B-Cargo Service Centre Antwerpen
- Adres: Noorderplaats 2
2000 Antwerpen
- Tel.: 03/204.34.00- Fax: 03/204.34.94
- Verantwoordelijke: Gerrit Allard -
Tel.: 03/204.34.91
- Geografische regio: regio Antwerpen-
Rail (haven), regio Antwerpen-
Centraal (o.m. MSP Boom),
regio Mechelen (o.m. Dry Port Muizen)
en Antwerpse Kempen.
- Helpdesk: 03/204.34.00

de inplanting van de belangrijke fabriek van Volkswagen in Vorst en de "gecombineerd vervoer" maatschappijen in Brussel Thurn & Taxis zoals TRW en Inter Ferry Boats. Zonder uiteraard de Schaarbeekse voorhaven te vergeten. Samen zijn deze sectoren goed voor ettelijke honderdduizenden ton spoorvervoer. Enkel de voorhaven van Schaarbeek is al goed voor 250.000 ton. Deze transporten kunnen zowel bestaan uit van de Baltische staten afkomstig hout en algemene cargo als uit schroot voor de export en producten van de metaalnijverheid. Het Service Centre Brussel is volledig ter beschikking van de klanten om al hun vragen te beantwoorden, hun eventuele problemen op te lossen en de opvolging van de bestelde lege wagens te verzekeren.

Fiche

- B-Cargo Service Centre Brussel
- Adres: Troonstraat 60
1050 Brussel.
- Tel.: 02/525.89.26
- Fax: 02/525.86.28
- Geografische regio: groot-Brussel.



CHARLEROI

Betrouwbare transporten dankzij geperfectioneerde opvolging

De doelstelling van het B-Cargo Service Centre in Charleroi is om optimaal aan de behoeften van de regionale klanten te beantwoorden: betrouwbare transporten bewerkstelligen dankzij intensieve trafiekopvolging.

Reeds sinds begin 1999 zijn de activiteiten van B-Cargo in Charleroi en de diensten van het station van Monceau geconcentreerd in het Service Centre. "Onze rol bestaat erin de verschillende diensten te coördineren die voorheen in aparte structuren waren ondergebracht", zegt Jean-Luc Gilmaire, manager B-Cargo Service Centre Charleroi. "Wij verzorgen de dienst naverkoop, de facturatie, RID-en beladingsadvies door specialisten, het beheer van betwistingen en de verdeling van het materieel. Tevens is er de helpdesk. Naast de belangrijke informatieve rol die deze vervult in verband met de verschillende transportaspecten, behoort ook de logistieke opvolging tot de taken van de helpdesk. Onze doelstelling is beter - en vooral sneller - eventuele moeilijkheden tijdens het transport op te lossen en - indien mogelijk - zelfs te voorkomen."

Staal, groeeproducten en chemie

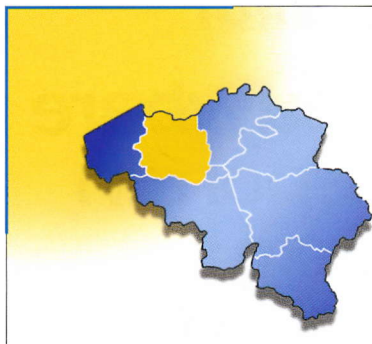
"In de regio van Charleroi is 80% van het tonnage spoorvervoer ons toevertrouwd door de staalnijverheid. Daarnaast is er nog de metaalindustrie (2,5% van de aanvoer), chemie (1,9 % van de aanvoer en 13% van de afvoer) en de groeiproducten (8,9% van de afvoer)." Het resterende transport is vooral afkomstig van de automobielsector en de agro-voedingsindustrie. Over het algemeen heeft de zware industrie behoefte

aan een groot aantal geprogrammeerde complete bloktreinen van en naar de regio. "Daarbij dienen we strikte tijdschema's te respecteren en ons nauwgezet aan te passen aan de productieprocessen van onze klanten", vervolgt Jean-Luc Gilmaire. "De chemische sector wordt dan weer gekenmerkt door het veelvuldig gebruik van particuliere wagens die gevaarlijke goederen vervoeren en die het respecteren van RID-normen vereisen. De rotatiesnelheid is een belangrijke parameter die de globale kostprijs van de transporten beïnvloedt. Over het algemeen hangt de klantentevredenheid af van de betrouwbaarheid van de transportverbindingen en van de informatie. De oprichting van de helpdesk komt hieraan tegemoet."



Fiche:

- B-Cargo Service Centre
Quai de la Gare du Sud, 1
6000 Charleroi
- Tel.: 071/60.23.60 - Fax: 071/60.25.92
- Verantwoordelijke: Jean-Luc Gilmaire
- Tel.: 071/60.23.60
- Aantal medewerkers: 29
- Geografische regio: de provincie Henegouwen, het deel van Namen grenzend aan de 'laars' van Henegouwen en het westelijk deel van Waals-Brabant
- Operationeel sinds januari 1998
Helpdesk: 071/60.25.08 - 071/60.45.02.



GENT

Binnenkort verhuis naar centrum van actie

Met onder meer de logistieke verantwoordelijkheid voor het spoortransport in de Gentse kanaalzone en Oost-Vlaanderen, krijgt het B-Cargo Service Centre Gent met de meest diverse soorten klanten te maken. Volvo, Sidmar en Amylum zijn slechts enkele voorbeelden.

Het B-Cargo Service Centre Gent is operationeel sinds begin 1998. Na de verhuis naar de nieuwe vestiging in het station Gent-Zeehaven zal het aantal medewerkers uitgebreid worden.

Het Service Centre Gent verleent technisch-commerciële en logistieke dienstverlening met de Gentse zeehaven als belangrijkste draaischijf. "We verzorgen de regionale opvolging van het wagentransport en het wagenonderhoud. Daarnaast bepalen we de dagelijkse bedieningsbehoeften van de klanten en organiseren we speciale bedieningen op zaterdag, bijvoorbeeld om bedrijven zoals Arco, UCB en Céréstar toe te laten lange weekenden te overbruggen," legt B-Cargo SC Gent manager Frans Govaert uit.

Volvo's, staal en glucose

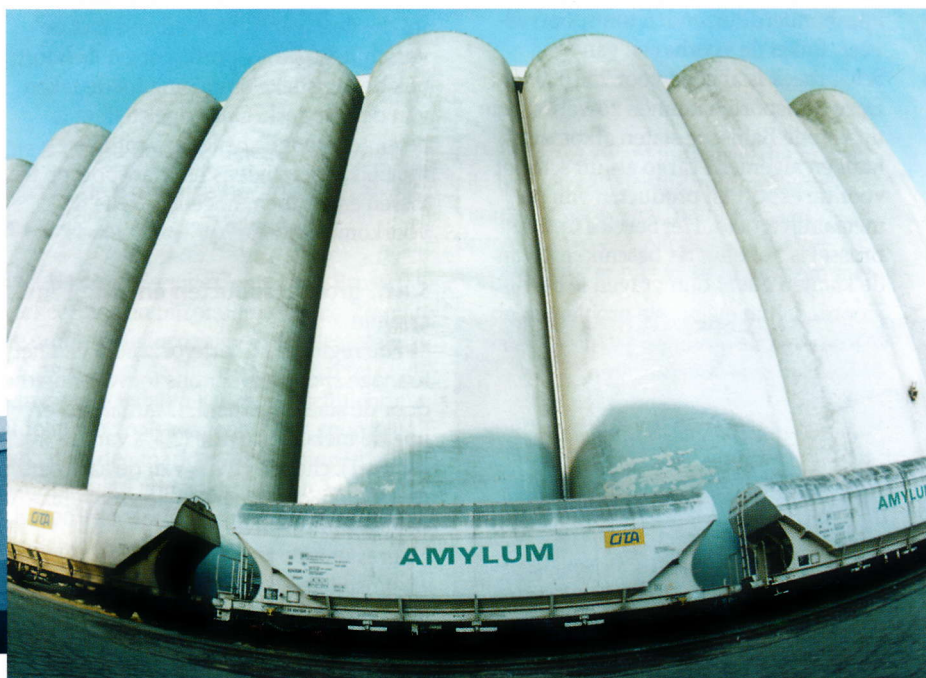
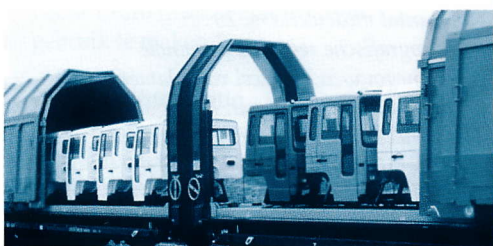
"Als Service Centre verbinden we ons tot de goede afloop van het spoortransport van de klant. De eigenlijke uitvoering wordt weliswaar verzorgd door de bedrijfseenheden van de NMBS maar voor de klant blijven we verantwoorde-

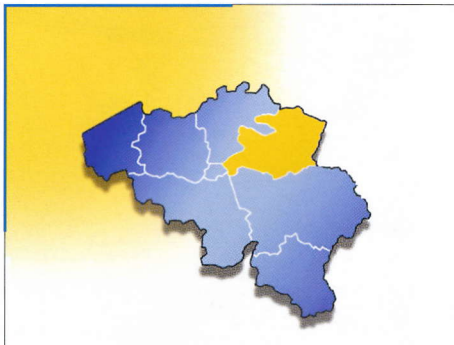
lijk", legt Frans Govaert uit. Elk transport wordt uiteraard met de grootste zorg behandeld en opgevolgd. Met de Gentse zeehaven als voornaamste actieterrain zijn die transporten van de meest diverse aard en hebben ze elk hun eigen uitdagingen. Frans Govaert geeft enkele voorbeelden. "Voor Volvo komt vanuit Zweden dagelijks een containertrein met onderdelen en wisselstukken aan en vijfmaal per week een trein met truckcabines. De containervolgorde wordt vanuit Zweden doorgeseind en alle containers moeten in exact dezelfde volgorde aan de productielijn worden geleverd. Voor Sidmar vervoeren we jaarlijks 2 miljoen ton staalcoils. De twee bloktreinen die vroeger dagelijks naar het Genkse Sikel vertrokken, werden sinds eind mei vervangen door één 'supertrein' van maar liefst 2.500 ton. Zetmeelproducent Amylum uit Aalst schakelde over van een productieproces op basis van maïs en granen naar één op basis van glucose. Vanuit het Franse Nesle worden wekelijks drie tot vier treinen met ketelwa-

gens aangevoerd met vloeibare glucose op een temperatuur van 75°C. Tijdens het transport mag maximaal 2°C warmte verloren gaan, wat uiteraard een optimale wagenopvolging en samenwerking met binnen- en buitenlandse spoordiensten vereist."

Fiche:

- B-Cargo Service Centre Gent
- Huidig adres: Koningin Maria-Hendrikaplein 2 - 9000 Gent
- Toekomstig adres (eind 1999): Veenakker 1 - 9000 Gent (rangeerstation Gent-Zeehaven).
- Tel.: zie helpdesk - Fax: 09/241.23.67
- Verantwoordelijke: Georges Robbe
- Tel.: 09/241.23.61
- Geografische regio: regio 08: Dendermonde, regio 09: Denderleeuw, regio 10: Gent-Rail (Zeehaven), regio 11: Gent-Sint-Pieters, regio 12: Kortrijk (Oost-Vlaams gedeelte).
- Helpdesk: 09/241.23.66 (voorlopig tot verhuis naar Veenakker 1).



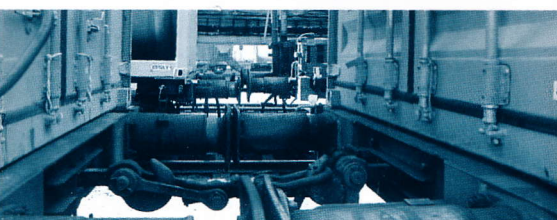


Anders dan bij de andere Vlaamse Service Centres waar haventransport de hoofdmoot vormt, staat het B-Cargo Service Centre Genk mede door de aanwezigheid van Ford en ALZ, vooral in het teken van auto- en staaltransport.

Het B-Cargo Service Centre Genk is operationeel sinds februari 1999. Net als bij de andere Service Centres kunnen klanten uit Limburg en de regio's rond Geel-Mol en Leuven er terecht voor technisch-commerciële en logistieke dienstverlening. "Ons team vormt het aanspreekpunt voor de klanten voor onder meer wagenaanvragen en -leveringen, transport- en kwaliteitsopvolging. In feite verlenen we zowel adviserende als probleemoplossende technische assistentie", aldus B-Cargo SC Genk manager Marc Haesevoets. "Voor bepaalde klanten of transporten, zoals bijvoorbeeld voor een speciaal afvalvervoer, volgen we het vervoer actief op of ontwikkelen we - op vraag van verladere - laad- of overslagplaatsen."

Van staal tot gerst

Naast de autonijverheid die verband houdt met Ford (onderdelenaanvoer en wagenafvoer) richten de activiteiten van het B-Cargo SC Genk zich vooral op staalnijverheid (inox, verzinkerij en schroot), goederenbehandelaars (meubelen, huishoudelijke toestellen), elektriciteitscentrales (steenkool) en gecombi-



GENK:

24U/24 u opvolging van Ford spoorvervoer

neerd vervoer. Voor de Kempen is dat staalnijverheid (opslag, verwerkende bedrijven en non-ferro), lampen en zand. In het Leuvense autotransport en gerstoverslag. "Naast het organiseren en het op elkaar afstemmen van planning, bestellingen, ingelegde treinen en prioriteiten in verband met het spoorvervoer van de afgewerkte Ford-wagens is er 24u/24u opvolging met een permanente fysieke controle ter plaatse", vertelt Marc Haesevoets. "Een ander uitdagend transport is het vervoer van warme bramen

(slabs) voor ALZ, dat een zeer nauwgezette actieve opvolging vereist. Een beperkte transporttijd en een betrouwbare leveringstermijn zijn immers van primordiaal belang. Voor de Leuvense mouterijen bouwde B-Cargo dan weer een bimodaal overslagplatform voor gerst, waar een uiterst moderne installatie een snelle en kwaliteitsvolle overlading waarborgt."

Fiche:

- B-Cargo Service Centre Genk
- Adres: Paniswijerstraat 92 - 3600 Genk
- Tel.: 089/32.20.00 - Fax: 089/32.20.01
- Verantwoordelijke: Marc Haesevoets
- Tel.: 089/32.20.00
- e-mail: marc.haesevoets.112@b-rail.be



- Geografische regio: provincie Limburg, Antwerpse Kempen (Geel-Mol), Vlaams-Brabant (tot Leuven-Kortenberg).
- Operationeel sinds februari 1999
- Helpdesk: 089/32.20.00



Het B-Cargo Service Centre Luik is gevestigd in Angleur, vlakbij het belangrijke vormingsstation van Kinkempois. Het verzekert logistieke dienstverlening inzake spoorvervoer, in het bijzonder voor de zware industrie.

"Het in december 1998 opgestarte B-Cargo Service Centre Luik in Kinkempois concentreert zich momenteel op de administratieve afhandeling van de transporten, het toewijzen van het materieel en de helpdesk", vertelt Albert Collin, manager van het centre. "Binnenkort wordt een afdeling opgericht die zich zal inlaten met de aankoop en de planning van de prestaties. In dit kader centraliseren we binnenkort de bestellingen van de wagens."

De helpdesk-functie trad recent in werking. "Dit laat ons toe de klantencontacten beter te structureren door hen sneller van antwoord te dienen. Bovendien kunnen ook ondernemingen die niet zo met het spoorvervoer vertrouwd zijn bij ons terecht voor alle nuttige inlichtingen. Wij beschikken tevens over een gespecialiseerde technisch adviseur die de klanten aanbevelingen doet in verband met de meest geschikte wagen voor hun behoeften. Hij staat ook de klanten met raad en daad bij wanneer zij gevaarlijke of moeilijk te laden goederen wensen te vervoeren."

LUIK

Zware industrie

Cockerill, de belangrijkste klant

Het Luikse bekken staat in de eerste plaats synoniem voor zware industrie. "Wij hanteren een eenvoudig principe: de klant mag geen moeite hebben om ons om hulp te verzoeken", aldus Albert Collin. "Wij proberen te anticiperen op zijn behoeften. Onze taak bestaat erin om de klant op tijd van de nodige wagens te voorzien en ervoor te zorgen dat zijn goederen binnen het tijdschema geleverd worden. De klant beschikt bij ons over één vaste contactpersoon die hem toelaat optimaal zijn transportbehoeften te plannen."

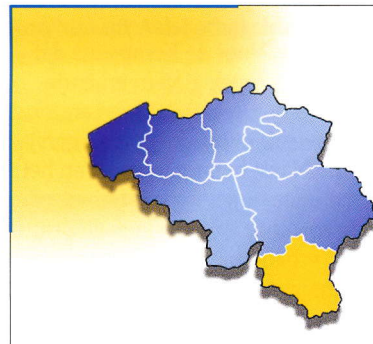
Een andere sector waar het Service Centre actief is, betreft de groeveproducten. "Het gaat om aanzienlijke trafieken waarvoor dagelijks complete bloktreinen worden ingelegd, vooral naar



Nederland. Deze sector stelt bijzondere eisen die wij maximaal beantwoorden."

Fiche

- B-Cargo Service Centre Luik
- Adres: rue Denis Lecocq 2
4031 Angleur
- Tel.: zie helpdesk - Fax: 04/ 229.27.82
- Verantwoordelijke: Albert Collin -
Tel.: 04/229.27.70 -
e-mail: albert.collin.342@b-rail.be
- Geografische regio: Luik, Namen, Verviers.
- Helpdesk: 04/ 229.27.77



STOCKEM

Water, papier, containers en hout

Het B-Cargo Service Centre in Stockem bedient drie belangrijke industriële klanten: de containerterminal te Athus, de papiersector in Virton en de waterproductie in Etalle.. De regionale petroleumsector, de melk-en houtindustrie vervolledigen het klantenbestand.

Het B-Cargo Service Centre in Stockem had de eer de spits af te bijten. "Wij zijn reeds operationeel sinds februari 1998", vertelt Daniel Parmentier, manager B-Cargo SC Stockem, niet zonder trots. Vanuit haar lokalen in het vormingsstation in Stockem verzekert het Service Centre reeds een uiterst compleet dienstengamma voor de spoorklanten. "Eén van onze belangrijkste opdrachten is de regionale opvolging in 'real-time' van de goederentransporten van onze klanten. Bovendien beantwoorden wij hun meest diverse vragen via onze helpdesk, die als



ZEEBRUGGE

RO-RO autovervoer en andere succesverhalen



Met een verwachte behandeling van 1 miljoen auto's in 1999 doet de haven van Zeebrugge het uitstekend inzake ro-ro autotransport. Ook de toekomst voor papier- en pulptrafiek ziet er rooskleurig uit met de 'komst' van papierproducent Stora. Deze feiten en de service van het B-Cargo SC Zeebrugge kunnen het huidig spoor-aandeel van 13% alleen maar doen stijgen.

Alhoewel ze voor deze datum ook reeds actief waren, beschouwen de 20 medewerkers van het B-Cargo Service Centre Zeebrugge 12 oktober 1998 als hun officiële startdatum.

Op die dag werd het B-Cargo SC Zeebrugge aan de klanten voorgesteld als enige aanspreekpartner inzake spoorvervoer. B-Cargo SC Zeebrugge manager Patrick Schiettecatte legt uit: "De haven van Zeebrugge neemt uiteraard het leeuwendeel van onze activiteiten voor haar rekening. Zeker de sterke aangroei van de auto-transporten vereist een actieve opvolging en een nauwe samenwerking met andere Service Centres, NMBS bedrijfs-eenheden en buitenlandse spooroperatoren."

Nieuw transport

Vorig jaar behandelde de haven van Zeebrugge in totaal 33,3 miljoen ton goederen, waarbij B-Cargo voor 13% of 4,4 miljoen ton als transportpartner betrokken was.

informatiedraaischijf fungeert voor alle ondernemingen die voor het spoor kiezen. Tevens lossen wij allerlei probleempjes - die onvermijdelijk met goederen-transport gepaard gaan - zo snel mogelijk op."

Onder de klanten van het B-Cargo Service Centre in Stockem bevinden zich onder meer de containerterminal in Athus, papierfabrikant Burgo in Virton en waterproducent Valvert in Etalle. "Valvert opteert steeds meer voor het spoor om haar water te transporteren. Nu reeds is deze trafiek goed voor 220 wagens per maand. Tegen het jaar 2000 zou dit stijgen tot 70 wagens per week. Wij verzekeren de stipte levering van de nodige lege wagens, in samenwerking met de NMBS. Zo zorgen wij ervoor dat Valvert steeds over voldoende wagens beschikt."

Uitbreiding van de verantwoordelijkheden

De activiteiten van het Service Centre worden binnenkort nog uitgebreid. "Wij

zullen hier het beheer van alle aanvragen in verband met houttransport concentreren," vertelt Daniel Parmentier. "Dit geconcentreerde wagenbeheer is zeer belangrijk voor de erg seizoensgebonden houtsector, omdat tijdens een korte periode een groot aantal wagens beschikbaar moet zijn."

Op langere termijn zal het Service Centre ook waken over de kwaliteit van de transporten voor het Groothertogdom Luxemburg en oostelijk Lotharingen.

Fiche

- B-Cargo Service Centre Stockem
- Adres: rue de la Barrière - 6700 Aarlen
- Fax: 063/ 23.48.98
- Verantwoordelijke: Daniel Parmentier - Tel.: 063/ 23.51.78
- Geografische regio: provincie Luxemburg, gedeelten van de provincies Namen en Luik en alle Waalse houtstations.

ken was. "Daarvan was 3,1 miljoen ton containervervoer, 741.000 ton droge bulkgoederen, 112.000 ton algemene goederen en 525.000 ton ro-ro, voornamelijk auto's. Elk transport brengt eigen specifieke vereisten mee. Autovervoer staat synoniem met kwaliteitstransport inzake schadepreventie, chemische producten inzake veiligheid. Volkswagen-onderdelen voor Groot-Brittannië en walsdraadtransporten voor Bekaert worden eveneens nauwlettend door ons Service Centre opgevolgd", legt Patrick Schiettecatte uit. "Vanaf november 1999 wacht ons een nieuwe boeiende uitdaging inzake papier- en pulptransport met de komst van het eerste schip van papierproducent Stora vanuit Göteborg. Op termijn is deze nieuwe Zeebrugse trafiek goed voor ruim 1 miljoen ton extra spoorvervoer. Dat succes is onder meer een gevolg van de uitstekende samenwerking tussen de commerciële en logistieke B-Cargo-diensten."

Fiche:

- B-Cargo Service Centre Zeebrugge
- Huidig adres: Stationsplein 2 8000 Brugge
- Toekomstig adres (eind 1999): Baron de Maerelaan 101 - 8380 Zeebrugge
- Tel.: 050/ 38.81.64 - Fax: 050/ 38.35.37
- Verantwoordelijke: Patrick Schiettecatte - Tel.: 050/ 30.21.94
- Geografische regio: West-Vlaanderen (Brugge, de kust en Kortrijk)
- Helpdesk: 050/ 30.21.96





Service Centres

Service Centre Antwerpen

Noorderplaats 2
2000 Antwerpen
Tel.: 03/204.34.91
Fax: 03/204.34.94
Helpdesk: 03/204.34.00

Service Centre Brussel

Troonstraat 60
1050 Brussel
Tel.: 02/525.89.26
Fax: 02/525.86.28

Service Centre Charleroi

Quai de la Gare du Sud, 1
6000 Charleroi
Tel.: 071/60.23.60
Fax: 071/60.25.92
Helpdesk: 071/60.25.08 -
071/60.45.02.

Service Centre Gent

Koningin Maria-
Hendrikaplein 2
9000 Gent
Tel.: 09/241.23.61
Fax: 09/241.23.67
Helpdesk: 09/241.23.66

Service Centre Genk

Paniswijerstraat 92
3600 Genk
Tel.: 089/32.20.00
Fax: 089/32.20.01
Helpdesk: 089/32.20.00

Service Centre Luik

rue Denis Lecocq 2
4031 Angleur
Fax: 04/229.27.82
Helpdesk: 04/229.27.77

Service Centre Stockem

rue de la Barrière
6700 Aarlen
Tel.: 063/23.51.78
Fax: 063/23.48.98
Helpdesk: 063/23.51.78

Service Centre Zeebrugge

Stationsplein 2
8000 Brugge
Tel.: 050/38.81.64
Fax: 050/38.35.37
Helpdesk: 050/30.21.96