

Bij CITA

spoort RailEasy de gele wagens op

Moet u industrieel of goederenproducent zijn om als geabonneerde aangesloten te zijn op RailEasy? De geschiedenis van deze telematicadienst toont het tegendeel aan: CITA, eigenaar van privé-wagens en vervoerder van landbouwprodukten, was een van de eersten om zich hierop aan te sluiten.

RailEasy biedt alzo voordelen aan vervoerders van b.v. suiker of graan via deze dienstverlener.

We schrijven 1973: uit een studie van de graansector blijkt dat de spoorweg daar nog een belangrijk deel van het vervoer voor zijn rekening kan nemen.

De NMBS doet een beroep op CAIB, een grote wagenverhuurder, teneinde een praktische, logistieke oplossing uit te werken om die markt te veroveren.

Er is een oplossing in de maak die zowel het logistieke als het commerciële vlak omvat en binnen korte tijd vaste vorm zal aannemen wanneer CAIB en TMF (een Franse vervoeronderneming) de internationale maatschappij voor het vervoer van landbouwprodukten (CITA) zullen oprichten.

In vijftien jaar tijd heeft CITA ondertussen kiem geschoten (hoe kon het ook anders?) op alle plaatsen waar er kans op vervoer kon bestaan. Vandaar dat we actieve CITA-centra ook vinden in Aken (D), Madrid (S), Parijs (F), Peterborough (GB), Milaan

(I) en Spijkenisse (NL). CITA is dus duidelijk een maatschappij van Europees formaat.

CITA bezit 500 tremelwagens, werkt hoofdzakelijk via de spoorweg en vervoert onder andere elk jaar zowat 800.000 ton voor België, 300.000 ton voor Nederland en 450.000 ton voor Duitsland. Het vervoer betreft voornamelijk graanprodukten (tarwe, maïs, gerst, rijst), derivaten (soyakoeken, maïsgluten, maniok) en losgestorte suiker in wagens met aangepaste binnenbekleding.

Als dienstverlener bij uitstek wil CITA haar klanten zoveel mogelijk "service" bieden. Dit houdt in dat het vervoer van begin- tot eindpunt aandachtig wordt gevolgd en het verduidelijkt meteen ook waarom CITA als een van de eersten de RailEasy-formule heeft toegepast.

"Ziet u gele wagens?"

Zodra de geladen wagens aan de NMBS zijn toevertrouwd, wil CITA ze alleen nog over hun vastgestelde traject kunnen volgen.

Tot begin 1987 voerde de firma die controle uit per telefoon: contacten met de verschillende vormingsstations op het traject om na te gaan of de wagens op het juiste tijdstip aanwezig zijn. Meer omwille van het praktische aspect dan uit esthetische overwegingen heeft CITA haar wagens in het geel geschilderd. Daardoor was het niet langer nodig de wagennummers in een soms lange lijst op te zoeken; een eenvoudige vraag: "Ziet u gele wagens?", gevolgd door één enkele blik en een kort antwoord volstonden. Vandaag worden die gele wagens door RailEasy "opgespoord" en ze worden heel snel gevonden ook, zelfs in het drukste verkeer. Van het RailEasy-gamma gebruikt CITA enkel de formule

"volgen in real time" (rechtstreekse verwerking).

"Ik zal niet noodzakelijk een beroep doen op andere toepassingsmogelijkheden van RailEasy" vertelt ons Philippe Happe, directeur van CITA. "Het gebruik van de informatica is bij ons bijzonder goed afgestemd op onze werkzaamheden. Ik wil geen dure programma's invoeren die niet in verhouding staan tot onze noden en waardoor het menselijke aspect verloren zou gaan. Want mensen zijn onvervangbaar omdat ze ervaring en kennis bezitten die vooral in ons beroep van uitzonderlijk belang zijn. Met de computer alleen kunnen we



Judith Van Keer
(tel. 02/525 46 02)
Eric Toussaint
(tel. 02/525 26 87)

Judith en Eric zullen u wegwijzen maken in de voordelen van RailEasy... en u als abonnee verder blijven begeleiden.

Zij hebben drie hoofdactiviteiten: informatie, verkoop en na-verkoop.

Ter inlichting: Judith zal u graag te woord staan in het Nederlands, Eric in het Frans.



nooit over dergelijke troeven beschikken".

Een momentopname van de bewegingen

Bij CITA werkt RailEasy volgens het principe van vraag en antwoord.

Elke avond wordt een vragenlijst in het telexgeheugen gestopt betreffende een twintigtal wagens die over lange afstand worden verzonden. Heel vroeg de volgende morgen stuurt de telex van CITA die lijst naar de NMBS-computer. Het antwoord volgt vrijwel dadelijk en geeft aldus een momentopname van de wagenbewegingen die door het CITA-personeel bij aankomst op het kantoor kan worden geanalyseerd.

's Middags wordt een tweede lijst doorgestuurd aangaande een kleiner aantal wagens die al een nieuwe verzendingsfase moeten hebben bereikt.

Rond 16 uur wordt een derde beeld van een beperkt aantal wagens gevraagd; dit geeft dan de stand van zaken voor die dag. Zo nodig kunnen nog schikkingen worden getroffen voor de kantoren sluiten.

CITA volgt zelden wagens in binnenvoer: "Uw TOP-plan werkt uitstekend, bijna perfect. We hebben er dus het volste vertrouwen in. In binnenvoer zoeken we enkel naar een wagen als de geadresseerde die niet op het vastgestelde tijdstip heeft ontvangen."

Voor internationaal vervoer van afzonderlijke wagens - of van kleine stellen - kunnen we met RailEasy de wagens veel gemakkelijker volgen dan "destijds met de telefoon". Zonder dat iemand voortdurend aan de telefoon hoeft te hangen, kan CITA:

- haar wagens lokaliseren;
- de klanten en de douane verwittigen wanneer een zending aankomt;

- de spoorweg van bestemming ervan op de hoogte stellen dat er wagens op komst zijn, richtlijnen geven voor de eindlevering enz.

De meeste klanten van CITA zouden RailEasy niet ten volle kunnen gebruiken. De firma handelt hier dus als tussenpersoon en verleent deze kosteloze service aan de ondernemingen die haar hun vervoer toevertrouwen. Aldus treedt CITA op als een soort coördinator, wat uitstekend aan het beoogde doel beantwoordt.

Eenvoudig en praktisch

Bij CITA heeft men veel op met RailEasy: het systeem wordt gekenschetst als praktisch en makkelijk te gebruiken. "Het Engelse TOPS-plan loop ook heel goed, maar de berichten bevatten teveel gegevens die voor ons niet echt van belang zijn."

RailEasy iets te eenvoudig? Misschien in sommige gevallen.

Bij voorbeeld als een buurnet de aanwezigheid van een wagen aankondigt "ergens tussen X en Y", twee stations die ongeveer 700 kilometer van elkaar liggen. Op zo'n ogenblikken zouden we wel graag wat meer informatie hebben.

Bovendien zou het interessant zijn als de RailEasy-berichten ook de naam van de geadresseerde zouden vermelden. Dergelijke door de NMBS aangeboden "extra's" zouden de coördinatiemogelijkheden nog verder doen groeien in het voordeel van de CITA-klanten die, zoals we al weten, spoorwegklanten zijn. Wat er eind '88 in Bourg-le-Comté voorviel, is hiervan het beste bewijs.

Elk probleem geeft aanleiding tot een dialoog en brengt vaak een vooruitgang mee. De NMBS beschouwt RailEasy niet als een afgewerkt produkt in zijn

definitieve vorm, maar zet zich voort in om bevredigende oplossingen te vinden en zo een systeem op te bouwen dat steeds beter beantwoordt aan de behoeften van hen voor wie de formule werd uitgewerkt.

Als tevreden klant is CITA steeds verheugd over de nieuwe mogelijkheden die de NMBS biedt. De spoorweg is trots op zijn produkt en is altijd bereid te luisteren naar voorstellen van een klant die de huidige en toekomstige abonnees van RailEasy ten goede kunnen komen.

Opgepast: exacte gegevens!

Van de drie vertrouwde klanten die CITA in Bourg-le-Comté heeft, is het Antoine die een wagen verwacht.

Helaas, de afzender vergist zich van code en vermeldt Béranger in de vrachtbrief.

Uit de "morgenfoto" kan CITA afleiden dat de wagen in Bourg-le-Comté is aangekomen.

Alles in orde dus. De SNCF doet haar deel van de werkzaamheden en levert de wagen af bij Béranger, die evenwel niets verwacht. Gelukkig hebben de klanten goede contacten met CITA: Béranger telefoneert naar Brussel, men controleert ... en de wagen kan naar Antoine worden doorgestuurd. Als het slecht gelopen was, zou de SNCF de door Béranger geweigerde wagen naar Gent hebben teruggezonden en diende alles opnieuw te beginnen.

RailEasy heeft zijn taak goed vervuld. CITA kon de aankomst van de wagen in Bourg-le-Comté nagenoeg binnen het uur controleren. Béranger, die weet dat CITA met het RailEasy-systeem haar wagens volgt, heeft tegenover zijn gebruikelijke leverancier in vertrouwen gehandeld. Onrechtstreeks bracht RailEasy een dialoog tot stand, wat volledig strookt met de verwachtingen die de ontwerpers van het systeem voor ogen hadden.