

Services d'assistance CAS — Support technique Premium Plus

En quoi consiste le support technique Premium Plus?

Avec le support technique Premium Plus, vous pouvez compter sur une équipe qui gardera un œil sur vos opérations dans CAS et qui se chargera des interventions nécessaires à votre place. Nous détectons les alertes liées à vos déclarations et y réagissons avant même qu'elles s'affichent sur votre écran. Nous vous informons en cas d'application du plan de continuité des opérations et vous transmettons des rapports suivant le calendrier convenu. De plus, nous vous accompagnons sur les autres sujets explicités ci-dessous.

Avec cette solution en prise directe sur vos opérations, C4T prend les commandes pour assurer le bon déroulement de vos opérations dans CAS. Nous nous positionnons comme une extension de votre équipe, et nous vous contactons uniquement lorsque votre avis ou votre intervention est nécessaire. Lorsque vous optez pour le support technique Premium Plus, c'est C4T qui vient à vous, et non l'inverse. Cela vous libère du temps et des ressources pour vous concentrer sur d'autres activités prioritaires. Vous avez l'esprit tranquille et l'assurance que vos procédures douanières sont gérées par des experts.

Quels sont les services compris dans le support technique Premium Plus?

1. SUPPORT POUR LES ALERTES LIÉES AUX DÉCLARATIONS

Analyse et résolution des alertes de déclaration suivantes :

Alertes liées à une validation technique

Tous les messages ingérés ou importés dans CAS sont soumis à une validation technique automatique, étape essentielle au bon déroulement de votre processus de déclaration. En cas d'alerte de validation technique, nous travaillons en coordination avec les équipes concernées pour résoudre le problème.

Alertes liées à des incohérences

Après avoir ingéré vos données, CAS valide votre déclaration et détecte automatiquement les éventuelles incohérences dans vos messages pour que vous puissiez les corriger avant l'envoi des déclarations aux autorités douanières. Nous vérifions ces alertes, appelées validation violations (violations des règles de validation) et effectuons les corrections nécessaires afin de remédier aux blocages potentiels et de fluidifier le processus de déclaration.

Exemples d'incohérences pouvant déclencher une alerte :

- La masse brute indiquée est inférieure à la masse nette (la déclaration sera alors refusée par les services de douane)
- Il manque le code incoterm ou le lieu de livraison
- Il manque des documents générés, des certificats et autorisations ou d'autres justificatifs

Alertes liées aux perturbations de la connexion

CAS envoie des alertes appelées sending errors (erreur d'envoi) en cas de perturbation de sa connexion avec un système douanier. Ces perturbations sont généralement dues à des opérations de maintenance ou à des pannes du système douanier en question. L'équipe C4T détecte ces alertes, les analyse et détermine les interventions à effectuer pour résoudre le problème.

Alertes liées à une déclaration post-soumission

Des alertes appelées customs errors (erreur de douane) peuvent vous être adressées par les services de douane après l'envoi d'une déclaration. Cela signifie que les autorités douanières ont reçu votre message, mais ne peuvent pas procéder à la mainlevée (libération) des marchandises.

Ces alertes peuvent être dues à un problème dans le message original, ou à des règles de configuration mal appliquées ou manquantes. Certaines de ces alertes sont faciles à comprendre et indiquent la correction à apporter (« les coordonnées du déclarant doivent comprendre un code postal », par exemple). En revanche, dans des systèmes douaniers comme CDS, elles peuvent être difficiles à interpréter.

L'équipe C4T possède l'expertise nécessaire pour résoudre ce type d'alertes et intervient dès qu'elles apparaissent dans CAS, avant même qu'elles s'affichent sur votre écran. En cas de problème nouveau ou complexe, et avec votre requête et approbation écrite, nous pouvons également travailler en coordination avec les autorités douanières pour identifier l'origine de l'alerte et trouver une solution efficace.

Alertes liées aux systèmes de communauté portuaire

Des messages appelés port errors (erreur portuaire) peuvent vous être renvoyés par les systèmes de communauté portuaire (PCS, de l'anglais Port Community Systems), en cas d'absence de numéros de conteneur, par exemple. En réponse à ces alertes, l'équipe C4T identifie ce qui empêche le message d'être accepté par le système de communauté portuaire, puis se met en relation avec vous pour obtenir les bonnes informations afin de résoudre le problème.

Remarque importante : certaines alertes peuvent nécessiter votre intervention et/ou celle des autorités douanières.

2. SUPPORT POUR LA FINALISATION DES DÉCLARATIONS

Aide à la finalisation du processus de déclaration dans CAS.

En cas d'alerte telle que release not received (libération non reçue), exit confirmation not received (absence de confirmation de sortie) ou goods not arrived (marchandises non arrivées), l'équipe C4T vérifie pourquoi votre déclaration en douane n'a pas atteint son statut douanier final dans le processus. Nous nous chargeons alors de définir les interventions nécessaires pour finaliser votre déclaration, de les effectuer et, le cas échéant, de contacter les autorités douanières pour vous.

Ce suivi, essentiel pour maintenir la continuité de vos transactions au quotidien, nécessite souvent de travailler en coordination avec les autorités douanières. C4T possède l'expertise nécessaire pour gérer efficacement ces situations.

3. SUPPORT POUR LA RECTIFICATION ET L'INVALIDATION DES DÉCLARATIONS

Accompagnement et mise en œuvre de la suppression, de la rectification ou de l'invalidation des déclarations.

Il est possible que vous vous rendiez compte qu'une déclaration doit être rectifiée après son acceptation et l'octroi de la mainlevée (libération) par les services de douane. La procédure permettant de rectifier une déclaration peut varier selon l'administration. Qu'il s'agisse d'une importation, d'une exportation ou d'un transit, les règles applicables ne sont pas forcément les mêmes.

Les rectifications peuvent être apportées directement dans CAS, mais la loi vous impose d'en informer les autorités douanières pour que votre déclaration puisse être traitée. L'équipe C4T possède l'expérience nécessaire pour vous donner des conseils et effectuer les interventions requises, soit dans quels cas procéder à une rectification, à une invalidation ou déposer une nouvelle déclaration, et le cas échéant, se charge des échanges avec les autorités douanières.

4. SUPPORT POUR LA CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS

Aide à l'activation/la désactivation du plan de continuité des opérations (BCP) en cas de maintenance ou de panne des systèmes douaniers, ainsi qu'à la gestion du BCP et des déclarations mises en attente après désactivation du BCP.

La panne ou la maintenance d'un système douanier peut vous empêcher d'envoyer des messages aux services de douane et d'en recevoir de leur part, ou provoquer des délais dans le traitement des messages. La procédure de secours ou continuité des opérations qui s'applique alors dépend du système douanier concerné. Vous pouvez décider d'attendre que le système douanier soit de nouveau disponible, mettre vos messages en attente (sans les envoyer aux services de douane), ou avoir recours au plan de continuité des opérations. Soit la demande de procédure de secours pour les transactions urgentes peut être adressée par courrier électronique aux autorités douanières, soit le processus est automatisé et les messages sont envoyés aux services de douane directement depuis CAS si cette fonctionnalité est prise en charge par le système douanier concerné.

En cas de maintenance ou de panne d'un système douanier, nous vous informons de manière proactive, vous conseillons sur les solutions possibles, et vous demandons comment vous préférez procéder.

Si vous choisissez d'activer un BCP, C4T s'en charge pour vous. Une fois la perturbation terminée et au moment convenu, c'est également C4T qui désactive le BCP à votre place. Selon l'administration et le système douanier, il peut être nécessaire de renvoyer les déclarations en attente aux services de douane concernés pour obtenir la mainlevée des marchandises. Dans ce cas, C4T continue le suivi jusqu'à la finalisation du processus de déclaration.

5. SUPPORT POUR LES RAPPORTS EN LIEN AVEC LES RÉGIMES PARTICULIERS

Création de rapports mensuels ou trimestriels dans le cadre des régimes particuliers.

Nous vous aidons à créer des rapports en lien avec le régime du perfectionnement actif. CAS génère ainsi un décompte d'apurement contenant l'ensemble des données requises par les services de douane. Toutefois, selon les régions, les autorités douanières peuvent demander des informations supplémentaires ou avoir d'autres exigences que celles prévues dans un décompte d'apurement standard.

L'équipe C4T fait en sorte de vous fournir les données nécessaires pour répondre à ces exigences régionales ou propres à chaque service de douane. Une fois que vous avez validé ces données, nous vous accompagnons également dans vos échanges avec les autorités douanières pour assurer le bon déroulement de vos formalités.

6. AIDE À LA CONFIGURATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

Aide à la configuration de nouvelles tables de décision et amélioration de l'efficacité de la configuration et du processus de déclaration.

Avec le support technique Premium Plus, nous vous aidons à modifier vos tables de décision ou à en configurer de nouvelles pour garantir une automatisation sans erreur des procédures complexes, de façon à réduire les interventions manuelles et à renforcer votre efficacité opérationnelle.

Notre objectif n'est pas seulement de résoudre les alertes, mais aussi d'améliorer et de simplifier constamment votre processus de déclaration. En ajustant vos règles de configuration, nous automatisons les solutions et évitons que des alertes similaires se reproduisent. Si les rapports d'incident et nos échanges avec vous nous permettent d'identifier des pistes d'optimisation, nous vous en faisons part et vous indiquons comment les appliquer dans CAS.

Par exemple, en cas d'alerte concernant un document complémentaire manquant, nous trouvons comment résoudre le problème et vous recommandons les modifications à apporter à votre configuration afin d'éviter de futures alertes pour le même produit ou code d'article tant que la législation reste la même.

Quels services ne sont pas compris dans le support technique Premium Plus ?

Certains de ces services sont accessibles via un abonnement complémentaire

- Services concernant d'autres documents (TRACES, MCP, GVMS, TSS, etc.). Ces services sont accessibles via un autre abonnement dédié.
- Services concernant les données de référence : classement tarifaire, détermination de l'espèce tarifaire, application et gestion des autorisations, etc. Notre solution CAS Classification, pilotée par l'IA, peut vous aider à trouver le code tarifaire qui correspond le mieux à votre produit ou vérifier votre classement tarifaire actuel.
- Services d'accompagnement en lien avec les régimes particuliers : résolution des alertes concernant les registres de stock, les mouvements de marchandises, les formules ou les incohérences dans les listes de composants, résolution des incohérences dans les registres de stock, préparation des audits périodiques dans le cadre des régimes de perfectionnement actif ou d'entrepôt douanier, contrôle et vérifications de conformité des rapports, création et présentation de rapports destinés aux autorités douanières.
- Services d'administration et de configuration de CAS : création et utilisation de nouveaux flux douaniers (assurées uniquement dans le cadre d'un nouveau projet de mise en place), rectification ou réimport de plusieurs messages d'ingestion à la fois, etc.
- Assistance en cas de contrôle physique ou documentaire.

Comment fonctionne le support technique Premium Plus?

C4T assure pour vous le suivi de tout le processus de déclaration, surveille certaines alertes prédéfinies, notamment celles liées aux déclarations, et en recherche la cause. Une fois l'origine de l'alerte identifiée, nous vous contactons afin de nous accorder sur une solution via notre système de tickets, le cas échéant. Si la solution proposée vous convient, C4T se charge d'effectuer les interventions nécessaires pour vous.

Si vous avez d'autres questions sur d'autres cas, il vous suffit d'envoyer un ticket de support pour bénéficier de notre support technique Premium Plus. Une fois le ticket créé, l'équipe support de C4T étudie votre problème et vous propose des solutions ou une marche à suivre.

En cas de problème récurrent, nous établissons ensemble une procédure opérationnelle standard qui permettra à C4T de régler les problèmes similaires de façon autonome, sans avoir besoin de votre intervention et/ou de votre autorisation à chaque fois.

Nos services d'assistance sont assurés conformément au contrat de niveau de service (SLA) conclu avec votre entreprise.

Quand le support technique Premium Plus est-il actif?

Ce service est assuré durant les heures de bureau habituelles, soit du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (heure de Paris).

Parlons-en ensemble !

Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions.

Pour en savoir plus ou nous contacter, consultez notre site ou écrivez-nous à l'adresse marketing@customs4trade.com

go beyond compliance

Belgique
Motstraat 30
2800 Malines

Royaume-Uni
Office F4, CT3 Building
Wigan Investment Centre,
Waterside Drive Wigan WN3 5BA