



TULLI
TULL·CUSTOMS

Asiakastyytyväisyyden seurantakysely Tullin sanomailmoittajille 2020 – tulokset asiakkaille

Asiakaspalvelut

12.2.2021

Kenelle seurantakysely lähetettiin ja mikä oli sen tarkoitus?

- Tulli on uudistamassa asiakastyytyväisyyskyselyitään: lisää kohdistusta, reaaliaikaisuutta ja ketteryyttä
- 30.10.–13.11.2020 tehtiin ”välivuoden” kysely tulliselvityksen sanoma-asiakkaille
- Kysyttiin tullitoiminnan sujuvuudesta ja edellisen kyselyn toimenpiteistä. Mukaan yhdistettiin myös ohjelmistorajapintojen (API) kehittämistarvetta tarkentavia kysymyksiä.
- Kyselyn linkki lähetettiin 324 sanomailmoittamisen luvan haltijalle 487 sähköpostiosoitteeseen. Vastauksia tuli 75 kpl, vastausprosentti 15.
- Taustakysymyksinä kysyttiin ilmoitustapa (sanoma, netti vai molemmat), henkilömäärä, toimiala, asiakkuus (AEO, Tulli+ tai muu)

Vastaajien taustatiedot 1

Määrät toimialoittain		
Ala	Otoskoko	Prosentti
kauppa	7	9,33 %
teollisuus	18	24 %
huolinta ja logistiikka	43	57,34 %
ohjelmistotoimittaja	3	4 %
muu ala, mikä?	4	5,33 %

Koko työntekijämäärän mukaan		
Työntekijämäärä	Otoskoko	Prosentti
alle 10 työntekijää	21	28 %
10–49 työntekijää	9	12 %
50–249 työntekijää	25	33,33 %
yli 250 työntekijää	20	26,67 %

12.2.2021

Vastaajien taustatiedot 2

Määrät AEO ja Tulli+ asiakkuus tai muu asiakkuus		
Asiakkuus	Otoskoko	Prosentti
AEO eli valtuutettu talouden toimija	19	25,33 %
AEO:n lisäksi Tulli+ asiakas	20	26,67 %
ei kumpikaan	36	48 %

Tulosten yhteenveto

Tyytyväisyys tulliasioinnin sujuvuuteen oli hyvä, mutta hieman laskenut

- keskiarvo 3,9; mediaani 4 (2019: 4,1); asteikko 1–5

Avoimeen kysymykseen ”Mikä on vähiten sujuvaa tullitoiminnassa” useita vastauksia

- 40 tekstivastausta (yhteenveto seuraavalla dialla)

Asiakasneuvonnan suunnitelma toteuttaa asiakaskyselyn tekstiviestikampanjalla

- ka 3,3; mediaani 4; 23 tekstivastausta (valtaosa tukevia tai varauksella tukevia).

Yritysneuvonnan käyttöön ottama yhden neuvojan alusta loppuun -palveluperiaate

- ka 3,6; mediaani 4; 25 tekstivastausta (valtaosa tukevia).

Avoimen rajapinnan (API) kysymyksiin saadut vastaukset vahvistivat asiakasyhteistyöryhmistä saatuja toiveita avattavista tiedoista ja teknologioista. Lisäksi saatiin uusia ideoita.

Tulliselvityksen kehittämiskohteet 2019 vrt. 2020

2019: kehittämiskohteiksi nousivat virhe- ja poikkeustilanteet, jolloin tullilmoituksia ei voida heti hyväksyä

- Tuonnin vastaussanomien selkeys, tuonnin käsittelyyn nousseiden ilmoitusten jatkotoimenpiteet sekä tuonnin oikaisun käsittelyajat

2020: ”Mikä on vähiten sujuvaa tullitoiminnassa” -kysymykseen eniten mainintoja saaneet aiheet:

- Asiakaspalvelu tullilmoitusten käsittelyssä, yhtenäiset vastaukset ja osaaminen, ilmoitusten käsittelyn nopeus
- Ilmoitusten käsittely ja yhtenäiset toimintatavat haastavissa tilanteissa yhä aiheina
- Oikaisuista vain muutama maininta, tilanne parantunut
- Uutena kommentit Sähköisen palvelukeskuksen asiakaspalvelusta

Toimenpiteet tullitoiminnan sujuvuuden lisäämiseksi

Ilmoitusten käsittely ja nopeus

- UTUn käytön laajentuminen parantaa tuonnin ilmoitusten käsittelyaikoja sekä vähentää manuaalisen käsittelyn tarvetta. Uudet järjestelmät tukevat käsittelijää entistä paremmin ja mm. ilmoitusten liitteiden toimittaminen uudistuu. Myös rekrytointeja Spakeen jatketaan.

Yhtenäiset toimintatavat ja osaaminen, hyvä asiakaspalvelu

- Uuden henkilöstön yhtenäistä koulutusta jatketaan ja sisäisten ohjeiden ajantasaisuuteen sekä saatavuuteen panostetaan, jotta ilmoitusten käsittelyn periaatteet ja annettu asiakasohjeistus ovat laadukkaita ja oikeita. Yritysneuvonnan sanomailmoittamisen osaaminen kasvaa UTUn käyttöönoton myötä.
- Asiakasneuvonnan asiakaskysely tekstiviestikampanjalla toteutetaan, kun uusi kontaktienhallintajärjestelmä saadaan käyttöön.

Toimenpiteet tullitoiminnan sujuvuuden lisäämiseksi

Asiakasohjeistus

- Tulli.fi-sivuston yritysasiakkaiden ja asiointin osioiden päällekkäisyyksiä poistetaan ja työnjakoa selkeytetään. Fintaric-opastusvideosta tiedotetaan enemmän.

Rajapintojen (ml. API) kehitystyö jatkuu

- Fintaric, koodilistojen ja koodistojen haut sekä tull ilmoituksen MRN-numeropohjaiset tilakyselyt seuraavana

Lämmin kiitos kaikille vastanneille!



12.2.2021