



DFØ Nettverk virksomhetsstyring 3. april 2018

KvoteAppen - lett å gjøre rett

Pål Hellesylt og Rune K. Søgneren - Tolldirektoratet

Arbeidsområde:

- 640 havner
- 21 (8) flyplasser
- 2500 km landegrense

Årlig inn til Norge:

- 34 millioner tonn varer
- 38 millioner reisende
- 10 millioner kjøretøy

1600 ansatte



Næringsdrivende

- Importerer varer for 700 mrd. i året
- Avgir strukturert info om
 - varene
 - transporten av varer

Privatpersoner

- Handler på internett
- Tar med varer hjem fra utlandet
 - Alkohol, tobakk
 - Klær, elektronikk mv.
- Informasjon om import kan mangle helt eller være av dårlig kvalitet

Hvorfor KvoteApp?

- Store mengder alkohol, tobakk blir ikke fortollet
- Regelverket er komplisert
- Tollautomat eneste selvbetjenings-løsning
- Automater krever at brukeren selv regner beløp



Prosjektmål

- Korrekt og effektiv inn og utførsel av varer
- Beskytte samfunnet mot ulovlig inn og utførsel av varer
- Bidra til forenkling og innovasjon på etaten sitt ansvarsområde

Effektmål

- Øke bevissthet om reglene for reisegods i befolkningen
- Øke andelen av fortollet reisegods
- Flytte fortollinger fra automater til KvoteAppen
- Styrke Tolletaten sitt omdømme



To hovedfunksjoner:

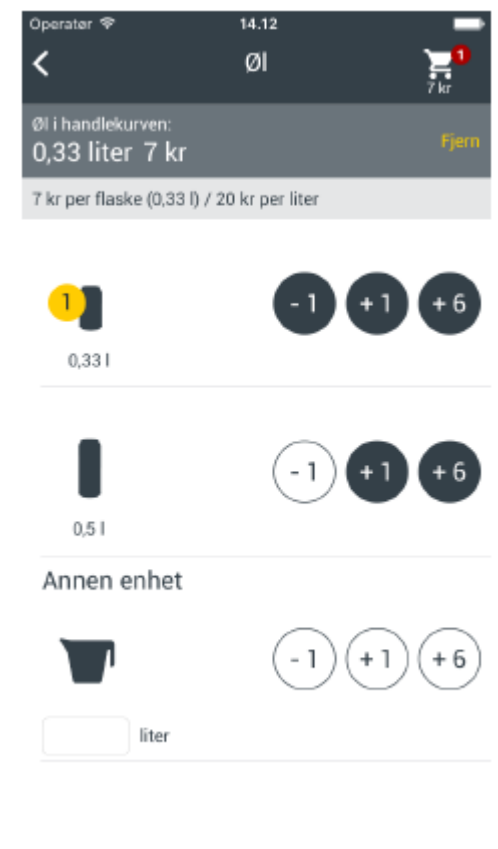
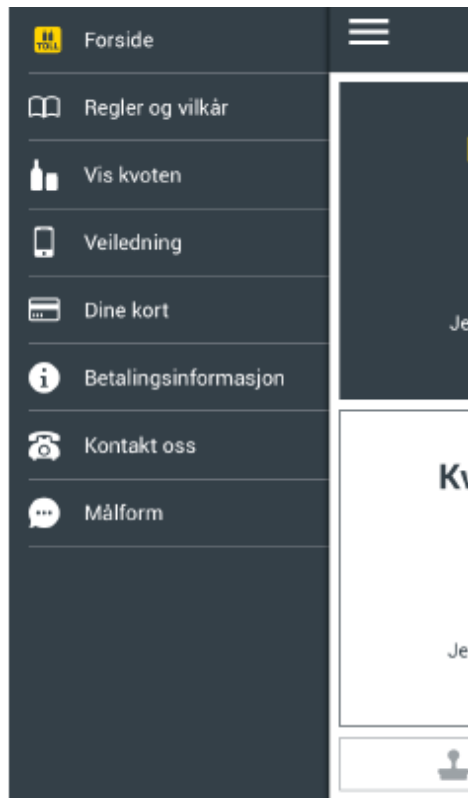
(bildet er appens forside)

«Fortoll varer»: brukeren legger selv inn varer over kvoten, tilsvarende som for automatene

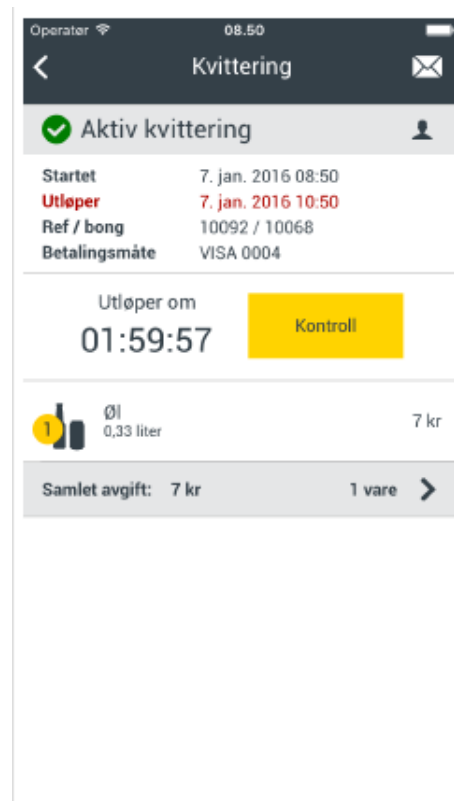
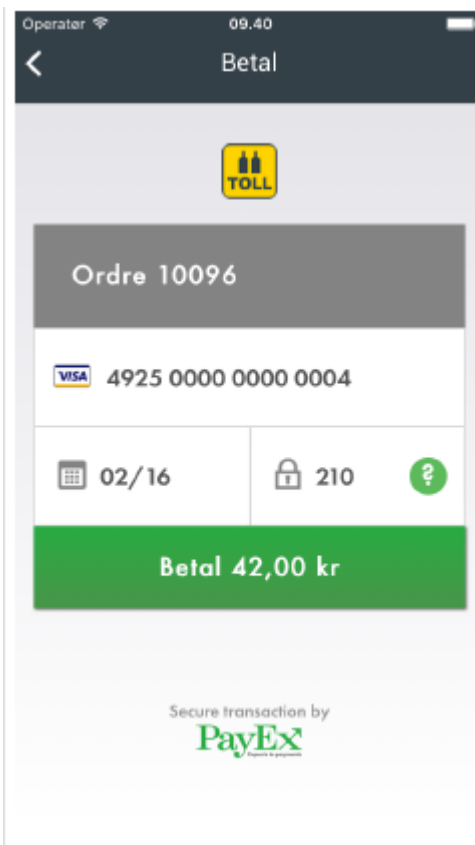
«Kvotekalkulator»: brukeren legger inn alle medbrakte varer. Appen regner ut om vareomfanget er over/under kvoten og beregner avgiftene som skal betales dersom over

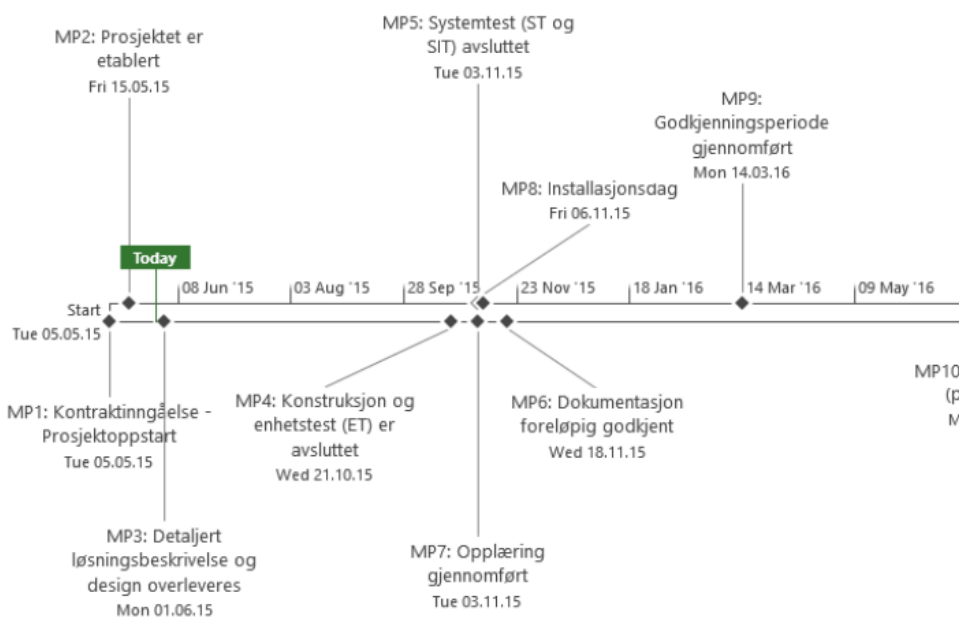
Brukeren betaler avgiften med Visa eller Mastercard som registreres i appen

Kvotekalkulator: Meny, varetyper og enheter



Kvittering og kontroll:





Det er et ønske å lansere appen tidlig desember. På bakgrunn av dette er det laget en positiv plan for å gi en indikasjon på om det er mulig eller ikke.

Milepæl	Tittel	Dato ferdigstillelse	Status	Kommentar
MP1	Kontraktinngåelse	05.05.2015	GODKJENT	<ul style="list-style-type: none"> Hovedkontrakt signert Drift- og vedlikeholdskontrakt signert
MP2	Prosjektrettet kvalitetsplan og prosjektplan er utarbeidet og gjennomgått med Kunden, samt at prosjektorganisasjon er etablert, MP1 + 10 dager	15.05.2015	GODKJENT	<ul style="list-style-type: none"> Overlevert i dokumentformat sammen med MP3
MP3	Detaljert løsningsbeskrivelse og design er utarbeidet og oversendt Kunden	01.06.2015	GODKJENT	<ul style="list-style-type: none"> Overlevert 29.05.15
MP4	Konstruksjon og enhetstest (ET) er avsluttet, samt at protokoll er fremlagt Kunden	26.10.2015	ARBEIDES MED UNDERVEIS I PROSJEKTET	<ul style="list-style-type: none"> Ny dato er overlevering av Arbeidspakke 4 + 4 arbeidsdager. Arbeidspakke 1-4 inkluderer alle brukerhistorier Enhetstestene er klare ved overlevering av Arbeidspakken, og dokumentasjonen ferdigstilles etter overleveringen
MP5	Systemtest (ST) er avsluttet	02.11.2015	ARBEIDES MED UNDERVEIS I PROSJEKTET	<ul style="list-style-type: none"> Ny dato er MP4 + 5 arbeidsdager
MP6	Dokumentasjon i henhold til Kontrakten er overlevert og foreløpig godkjent av Kunden	24.11.2015	IKKE PÅBEGYNT	<ul style="list-style-type: none"> Denne datoen er ikke fastsatt, men satt til samme dato som MP10
MP7	Opplæring av Kundens personell er gjennomført	24.11.2015	IKKE PÅBEGYNT	<ul style="list-style-type: none"> Denne datoen er ikke fastsatt, men satt til samme dato som MP10
MP8	Installasjonsdag, dvs. IT-systemet er installert i testmiljøet, integrasjonstest er gjennomført og systemet er klart for Kundens Godkjenningstester	03.11.2015	IKKE PÅBEGYNT	<ul style="list-style-type: none"> Ny dato er MP5 + 1 arbeidsdag
MP9	Godkjenningstester er utført med det resultat at IT-systemet er godkjent av Kunden, MP8 + 90 arbeidsdager	24.11.2015	IKKE PÅBEGYNT	<ul style="list-style-type: none"> Ny dato er MP8 + 21 kalenderdager For å klare dette er det nødvendig at TAD sine tilbakemeldinger kommer etter 1 uke, slik at Messan kan implementere justeringer og eventuelle feilrettinger. TAD vil motta oppdatert applikasjon fortløpende for godkjenning Basert på tidligere overlevering av Arbeidspakker vil dette være tilstrekkelig for å teste hele løsningen, samt gjennomføre korrigeringer. TAD har også verifisert tidligere Arbeidspakker
MP10	Leveringsdag, MP9 + 90 arbeidsdager (forutsetter at Kunden har godkjent IT-systemet)	01.12.2015-14.12.2015	IKKE PÅBEGYNT	<ul style="list-style-type: none"> Ny dato er MP9 + 7-20 dager, fordi Apple kan bruke 7-20 dager på godkjenning av app Løsningen sendes inn til godkjenning straks MP9 er godkjent
MP11	Utløp av Garantiperiode, MP10 + 12 måneder	01.12.2016-14.12.2016	IKKE PÅBEGYNT	<ul style="list-style-type: none"> Dato avhenger av Apple sin godkjenningsperiode, se MP10

Tilnærming:

BRUKEROPPLEVELSE OG DESIGN

- Brukerinvolvert designprosess
- Par-design
- Lean UX: jobbe tett sammen med utviklingsteamet og jobbe i små pakker
- Brukerscenario og Personas
- Brukertestning

MORMOR

PERSONALIA: (65+) pensjonist, reiser mye, enke

ØNSKER OG MÅL: Vil ikke bli tatt, vil utforske verden og oppleve mest mulig.

VANER OG OPPFØRSEL: Reiser ofte på charter, og bussturer, strikker masse til sine to barnebarn, går tur med en venninne hver dag.

PERSONLIGHETSTREKK: Nysgjerrig,rlig (vil bli ydmyket hvis hun ble tatt i kontroll)

FAVORITTAPPER: Instagram, Yr, Facebook
Candycrush saga, Whatsapp, NRK radio



BJARNE BUSINESS

PERSONALIA: (45), Jobber med olje
ØNSKER OG MÅL: Vil at ting skal gå fort og være effektivt, Ønsker å ha "riktig" status og ting, har god økonomi og det er viktig for ham å ha god råd.

VANER OG OPPFØRSEL: Reiser ofte på 1-3 dager sturer. Huston, London etc., velger fast-track, bruker gjerne litt penger for å få akkurat det han vil ha, holder seg oppdatert på trender.

PERSONLIGHETSTREKK: Ikke veldig nøye på regler, utålmodig, effektiv, stresset

FAVORITTAPPER: Vino, Nyheter, Øl-app Netflix
(mobilen er livet)



SILJE SNIK

PERSONALIA: (25), student, jobber på café (svart)

ØNSKER OG MÅL: : Ønsker å oppnå status ved å få til å snike, Vil gjerne spare mest mulig penger og bruke minst mulig "unødvendige" penger.

VANER OG OPPFØRSEL: Røyker en pakning om dagen. Er ofte på fest.Fast invetnar på elixia.

PERSONLIGHETSTREKK: Intelligent , Slu, Glad i å prate og sladre, Overfladisk, Sporty

FAVORITTAPPER: Instagram, Facebook,
"Kontrollappen«, Matvarebørsen, Ruterappene
Narvesen og lignende (tilbudsapper)



KARL KARAVAN

PERSONALIA: (55), snekker, kjører bobil.

ØNSKER OG MÅL: Det er viktig at ting er billig, Kvantitet foran kvalitet.

VANER OG OPPFØRSEL: Liker å grille og drikke øl, Ser på TV hver kveld, Følger godt med på fotball.

PERSONLIGHETSTREKK: Jovial, Sosial.

FAVORITTAPPER: vg, tvguiden, yr, litt på facebook, pokerapp.



Brukbarhetstest

Tilfeldig utvalgte personer
bes om å gjøre en eller
flere forhåndsdefinerte
oppgaver



- «Tolletaten er på din side
- Vi forstår at reglene er kompliserte»
- Se verden fra den reisendes ståsted
- Kampanje med vekt på Facebook som kanal



Lurer du på hva kvoten er?

Regn ut og fortoll enkelt i KvoteAppen!

- 1 Regn ut kvoten
- 2 Fortoll i appen
- 3 Gå på grønt

Last ned gratis nå!

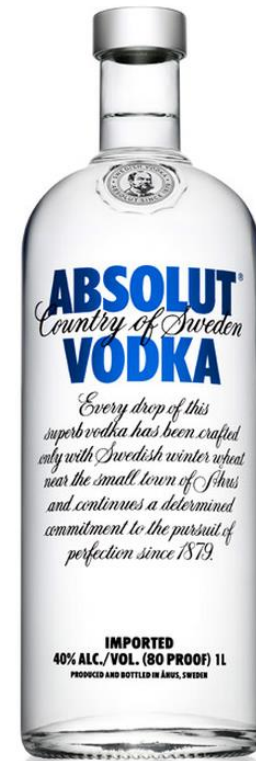
The advertisement features a woman in a black blazer looking thoughtful, with her hand on her head. In the background, a man in a yellow shirt stands next to a red shopping cart filled with bottles. The background is a stylized airport terminal with blue and green diagonal stripes and small airplane icons.

- Passere grensen kun hvor Tolletaten er tilstede?
- Helt nye muligheter med smarttelefon: Endret regelverket tidlig i prosjektet
- Avveining brukervennlighet mot risiko for misbruk



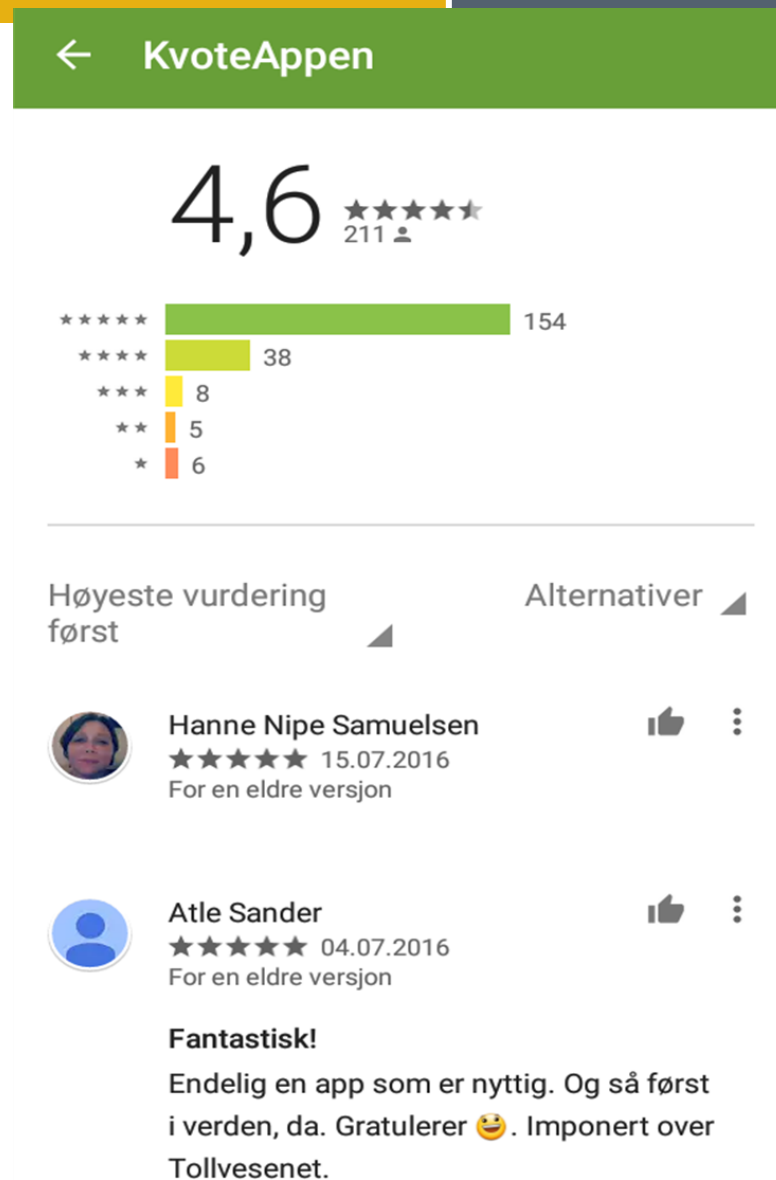
Digitalisering utfordrer regelverket

- Komplekst regelverk med enkelte «rare» utslag
- Appen kunne gi mer i avgift enn tidligere praksis
- Oppdaget sent – endre reglene på ett punkt



Resultater

- Over 450 000 nedlastninger
- Over 40 000 fortollinger
- Langt flere regner ut kvoten enkelt
- Økt etterlevelse og 12 millioner i økte inntekter
- Færre henvendelser rød sone
- Styrket omdømme for Toll



Suksessfaktorer

- Gode relasjoner og smidig samarbeid mellom fag og IT/leverandør
- God kravspesifikasjon
- Gode brukerhistorier

Læringspunkter

- Juridisk ekspertise bør delta i prosjekt-gruppen fra begynnelsen
- Planlegging av overføring til systemeier bør starte tidlig
- Hyppigere info og involvering av fagmedarbeidere -oppfordring om tilbake-meldinger

- Bygge videre på app-kanalen
- Fase 2: Reisegods over 6000 kroner – krever forankring i Tollsatser
- App-deklarering av valuta over 25 000 kr?
- Intern gevinst: Redusere behov for personell på «rød sone»

