



Satakunnan ammattikorkeakoulu

Noora Viljanen

TULLIN ASIAKASSTRATEGIAN TOTEUTUS PORIN TULLISSA

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
Cross-Cultural Business Relations suuntautumisvaihtoehto
2008

TULLIN ASIAKASSTRATEGIAN TOTEUTUS PORIN TULLISSA

Viljanen, Noora
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
Toukokuu 2008
Vihakara, Anne
UDK: 339.5/9
Sivumäärä: 56

Asiasanat: Tulli, strategia, Porin tulli, asiakas

Tulli on luonut toiminnalleen kolme strategiaa ja niistä yksi on asiakasstrategia. Asiakasstrategia määrittää miten tullilaitoksessa kehitetään asiakaslähtöistä toimintatapaa. Tämän opinnäytetyön aiheena oli Tullin asiakasstrategian toteutus Porin tullissa. Tutkimuksessa selvitettiin miten asiakasstrategia näkyy Porin tullin jokapäiväisessä toiminnassa.

Vertailua tehtiin kyselylomakkeilla ja haastatteluilla. Haastateltavina oli Porin tullin työntekijöitä ja Porin tullin asiakkaita. Asiakkaista haastateltiin sekä yksityishenkilöitä että yrityksiä. Asiakasstrategiassa jaetaan asiakkaat kolmeen ryhmään: pienasiakkaat, avainasiakkaat ja kumppanuusasiakkaat. Haastateltavia valittiin niin, että saatiin jokaisesta asiakasryhmästä ainakin yksi asiakas.

Lisäksi tutkittiin Porin tullin asiakasmääriä ja asiakaskontaktien laatua. Tutkimus tehtiin lomakkeen avulla, jota Porin tullin työntekijöiden tuli täyttää kaksi viikkoa.

Tutkimuksessa selvisi että asiakasstrategian käyttöönotossa on ollut ongelmia. Osa haastateltavista asiakkaista ei tiennyt asiakasstrategian olemassaolosta mitään. Suurin osa asiakkaista ei myöskään ollut tietoinen mihin asiakasryhmään hän kuuluu. Myöskään Porin tullin työntekijät eivät olleet hyödyntäneet asiakasstrategian tarjoamia toimintamalleja työssään. Jotta asiakasstrategiasta saadaan kaikki hyvät toimintamallit ja suunnitelmat käytäntöön, pitäisi asiakasstrategian olemassaolosta muistuttaa koko Tullin henkilökuntaa.

THE IMPLEMENTATION OF THE CUSTOMER STRATEGY IN PORI CUSTOMS

Viljanen, Noora

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in International Business

May 2008

Vihakara, Anne

UDC: 339.5/9

Number of Pages: 56

Key Words: Customs, strategy, Pori customs, customer

The Customs have created three strategies for their operations and the customer strategy is one of those. The customer strategy tells how to improve the actions to be closer to the customers. This survey was made to find out how the customer strategy worked in everyday life in the Customs. This survey mainly concentrated on Pori customs activities.

The information was gathered from the Customs Internet pages and from the interviews made for the employees in Pori customs and for the customers of Pori customs. The interviewed customers were both private persons and companies. The customers were divided into three groups in the customer strategy. This survey has an example from every three groups.

In this survey the amount of the customers of Pori customs was also investigated. Throughout this examination of the amount of the customers, the survey showed out the main reasons why these customers came to Pori customs. This survey was made by the form which the employees were filling in during two weeks.

This survey showed that there have been problems with carrying out the customer strategy. Most of the customers did not even know what the customer strategy is. The interviewed customers did not either know which is the customer group that they belong to. Also the employees of Pori customs had not used this strategy as a help in their everyday tasks. To get all the operational models and plans in use, the Customs should somehow remind the employees of this strategy.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

KÄSITTEET

1	JOHDANTO.....	8
1.1	Tutkimuksen tavoite	8
1.2	Tutkimusmenetelmät	8
1.2.1	Asiakkaiden haastattelut.....	9
1.2.2	Henkilökunnan havaintopäiväkirja	9
1.2.3	Henkilökunnan haastattelu	10
2	TULLI	10
2.1	Tullin toiminta	10
2.2	Porin tulli	12
3	TULLIN ASIAKASSTRATEGIA	15
3.1	Asiakasstrategian esittely.....	15
3.2	Asiakasryhmät	16
3.2.1	Kumppanuusasiakkaat.....	16
3.2.2	Avainasiakkaat	19
3.2.3	Pienasiakkaat.....	20
3.3	Palvelut asiakkaille	21
3.4	Asiakastiedon hallinta ja asiakasyhteistyö.....	23
3.5	Laadunhallinta	24
4	ASIAKASSTRATEGIAN TOTEUTTAMINEN	26
4.1	Teoriasta käytäntöön.....	26
4.2	Asiakasstrategian toteuttaminen läntisessä tullipiirissä.....	27
5	PORIN TULLIN ASIAKASKONTAKTIT	28
5.1	Asiakasmäärät.....	28
5.2	Asiakasryhmät	29
5.3	Asiakaskontaktien laatu	29
6	ASIAKKAIDEN MIELIPIDE ASIAKASSTRATEGIAN TOTEUTUMISESTA ...	31
6.1	Tuleva kumppanuusasiakas Hacklin Ltd Oy	31
6.2	Avainasiakas Kuehne + Nagel Ltd Oy	32
6.3	Avainasiakas X	33
6.4	Pienasiakas Vertic Zink Wire Oy	34
6.5	Pienasiakas, ajoneuvon maahantuoja.....	35

7 HENKILÖKUNNAN MIELIPIDE ASIAKASSTRATEGIAN TOTEUTUMISESTA	37
8 TULLIN ASIAKASSTRATEGIAN VERTAILU KÄYTÄNNÖN TOIMINTAAN PORIN TULLISSA	40
8.1 Asiakasstrategia käytännössä.....	40
8.2 Kumppanuusasiakkuus	41
8.3 Avainasiakkuus	41
8.4 Pienasiakkuus.....	42
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	43
LÄHTEET.....	45
LIITTEET	

KÄSITTEET

Alus selvitys = Tulli tekee kaikkiin satamaan tuleviin aluksiin alus selvityksen, jossa tarkistetaan esimerkiksi alus ja miehistön passit

ATA-carnet = Kansainvälinen tulliasiakirja, joka mahdollistaa väliaikaisen tavarann viennin (näyttelytavarat, ammatinharjoittamisvälineet, kaupalliset tavarannäytteet)

ATR = Viennin ennakoilmoitus

EDI -asiointi = Sähköinen asiointitapa

ELEX -järjestelmä = Tullin uusi vientijärjestelmä

EUR1-tavaratodistus = EUR1 on tavarann alkuperäselvitys, jonka tulliviranomaiset vahvistavat

Feoga -tarkastukset = Feoga – tarkastuksia tehdään, jotta maatalouspoliittinen vientitukijärjestelmä osaa maksaa vientitukea oikein

Fyysinen tarkastus = Fyysisellä tarkastuksella varmistetaan asiakirjojen oikeellisuus

Intrastat = Suomen ja yhteisömaiden välisestä kaupasta tehtävä tilastointi

Jälkitarkastus = Jälkitarkastuksissa selvitetään yrityksen asiakirjojen ja kirjanpidon avulla vientitukimaksujen perusteet

MOU = (Memorandum Of Understanding) Tullin ja liikenteenharjoittajien yhteistyö huumeiden ja muiden laittomien tavaroiden salakuljetusten estämiseksi

Passitus = Tullimenettely, jossa tavaraa kuljetetaan tullivalvonnassa lähtötullitoimipaikasta määrätullitoimipaikkaan, jossa tavara tulliselvitetään

PTR = Kansallinen yhteistyö poliisin, tullin ja rajavartiolaitoksen välillä

Sisäkauppa = EU:n sisällä käytävä kauppa

Taloudellisesti vaikuttavat tullimenettelyt = Tullivarastointi, sisäinen jalostus, ulkoinen jalostus, tullivalvonnassa tapahtuva valmistus, väliaikainen maahantuonti

Tariffi = Tavarat tariffoidaan nimikkeistön mukaisesti, jolloin ne saavat tullitariffinimikkeen

TEU = (Twenty foot equivalent unit = 20' kontti). Konttiliikenteen perusmittayksikkö

TIR-carnet = Kansainvälinen kuljetusasiakirja. Mahdollistaa maiden välisen kauttakulkemisen ilman tullitarkastuksia joka maassa

Ulkokauppa = EU:n ulkopuolinen kauppa

VAK = Vaarallisten aineiden kuljetukset

Vakuus = Vakuudella varmistetaan mahdollisen tullivelan ja muiden maksujen perintä

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyöni tehdään Porin tullille. Suoritin työharjoittelun Porin tullissa keväällä 2007 ja sain opinnäytetyön aiheen harjoittelupaikastani. Tullille on luotu oma asiakasstrategia, jonka mukaan tullilaitoksessa kehitetään asiakaslähtöistä toimintatapaa. Tutkimuksessa tutkitaan Tullin asiakasstrategian toteutusta Porin tullissa. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, onko tullilaitoksen asiakasstrategian ja käytännön toiminnan välillä eroja. Porin tulli käyttää tutkimuksesta saatua tietoa hyväkseen kehittäessään toimintansa asiakaslähtöisyyttä.

Opinnäytetyön alussa kerrotaan Porin tullin toiminnasta yleensä, jotta lukijalle muodostuu asiasta kokonaiskuva. Tutkimuksessa esitellään myös asiakasstrategian pääpiirteet ja sille luodut tavoitteet. Tutkimuksen loppuosassa perehdytään tehtyihin haastatteluihin ja verrataan niitä aiemmin esiteltyyn asiakasstrategiaan.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus tehdään kirjoituspöytä- ja kenttätutkimuksena. Asiakasstrategian toteutusta tutkitaan Tullin kirjallisen aineiston, haastattelujen ja asiakaskontaktien perusteella. Tietoa etsitään erityisesti Tullin erilaisista tietolähteistä. Löydettyä tietoa vertaillaan haastattelutuloksiin. Haastatteluja tehdään sekä Porin tullin henkilökunnalle että eri asiakasryhmille. Kolmantena tutkimusmenetelmänä käytetään havaintopäiväkirjaa, joka jaetaan Porin tullin henkilökunnalle. Päiväkirjan avulla tutkitaan Porin tullin asiakasmääriä, asiakasryhmiä ja asiakaskontaktien laatua. Päiväkirjan avulla saadaan myös Porin tullin henkilökunnan mielipide siitä, millaisena he asiakaspalvelun eri tilanteissa kokevat.

1.2.1 Asiakkaiden haastattelut

Porin tullin asiakkaiden mielipidettä asiakasstrategian toteutumisesta kysyttiin haastattelemalla heitä. Asiakkaiden mielipidettä haluttiin kysyä jokaiselta asiakasryhmältä, jolloin myös kysymykset erosivat hieman asiakasryhmien välillä. Jokaiselta asiakasryhmältä kysyttiin samat peruskysymykset haastattelun alussa, jonka jälkeen siirryttiin asiakasryhmäkohtaisiin kysymyksiin. (Liite 3,4,5)

Porin tullilla ei haastattelujen tekohetkellä vielä ollut yhtään kumppanuusasiakasta, joten haastattelu tehtiin Hacklin Ltd Oy:lle, joka parhaillaan hakee kumppanuusasiakkuutta. Avainasiakkaista haastateltiin Kuehne + Nagel Ltd Oy:n Porin toimipisteessä työskentelevää henkilöä sekä erästä toista Porin tullin avainasiakasta, joka ei halua nimeään julkaistavan. Pienasiakkaista haastateltiin Porilaista Vertic Zinc Wire Oy:tä sekä kahta yksityishenkilöä.

1.2.2 Henkilökunnan havaintopäiväkirja

Porin tullin henkilökunnan piti myös pitää havaintopäiväkirjaa. Päiväkirjan avulla tutkittiin Porin tullin asiakaskontakteja. Päiväkirjan pitäminen aloitettiin 6. päivä helmikuuta ja täyttöä jatkettiin kaksi viikkoa eli 20. helmikuuta asti. Henkilökuntaa pyydettiin täyttämään päiväkirjaa jokaisen asiakaskontaktin jälkeen, jotta kontakti olisi tuoreessa muistissa ja tulokset siten mahdollisimman todellisia. (Liite1)

Päiväkirjan ensimmäiseen sarakkeeseen pyydettiin laittamaan päivämäärä päiväkohtaisen asiakasmäärän tutkimista varten. Seuraavassa sarakkeessa merkittiin asiakkaan asiakkuussuhde; satunnainen asiakas eli pienasiakas, luottoasiakas eli avainasiakas tai kumppanuusasiakas. Kolmas sarake erittelee asiakaskontaktin tyypin, vaihtoehtoina käynti, puhelu tai sähköposti. Päiväkirjan seuraava sarake määrittelee asiakaskontaktin aiheen. Asiakaskontaktin aiheita on lukuisia, joten yleisimmät aiheet eriteltiin (autoverotus, passitus, postipaketti, vienti ja EUR1) ja

harvemmin vastaan tulevat aiheet laitettiin kaikki kohtaan ”Muu, mikä?”. Viidennessä sarakkeessa henkilökuntaa pyydettiin merkitsemään ylös asiakaskontaktin laatu seuraavin vaihtoehdoin: kysely/neuvonta, asiointi, negatiivinen palaute ja positiivinen palaute. Viimeisenä kysyttiin henkilökunnan mielipidettä siitä, millainen mielikuva asiakaskontaktista jäi. Vastausvaihtoehdot olivat positiivinen, neutraali ja negatiivinen. (Liite1)

1.2.3 Henkilökunnan haastattelu

Porin tullin henkilökuntaa haastateltiin, jotta saataisiin tietää miten he kokevat asiakasstrategian toteutuneen käytännössä. Haastattelu tehtiin ryhmähaastatteluna, johon osallistui neljä haastateltavaa. Haastattelu oli keskustelumuotoinen, mutta noudatti laaditun haastattelulomakkeen linjaa. Haastateltu ryhmä ei ollut kovin suuri, mutta tulokset ovat kuitenkin luotettavia ja hyvin suuntaa antavia, sillä koko Porin tullin henkilökunnan määräkään ei ole suuri. Tutkimus oli rajattava Porin tullin henkilökuntaan, sillä esimerkiksi Läntisen tullipiirin alue olisi ollut liian suuri tutkittavaksi haastattelumenetelmällä.

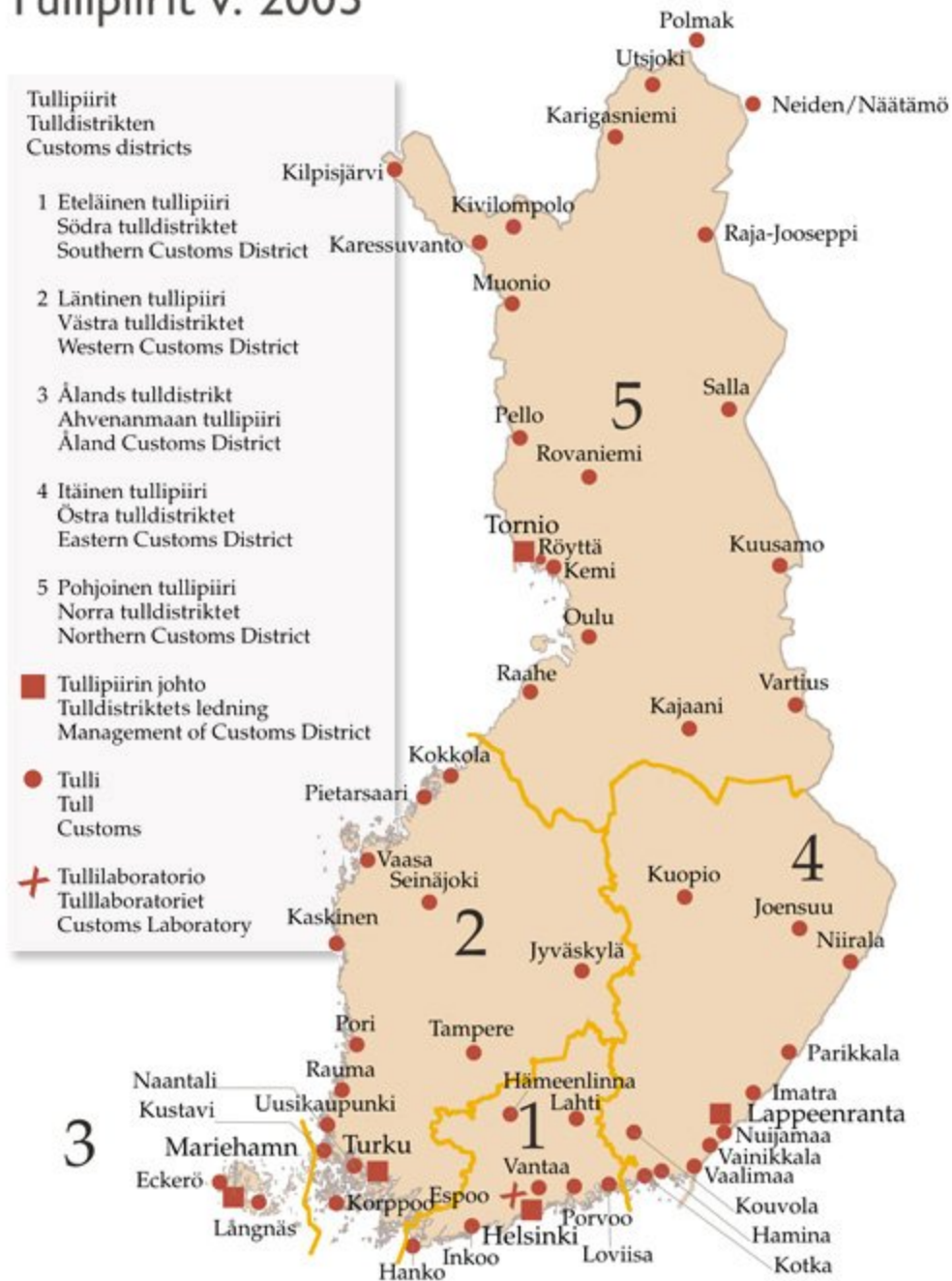
2 TULLI

2.1 Tullin toiminta

Tulli on palvelu- ja lainvalvontaviranomainen, jonka tehtävä on edistää ulkomaankaupan sujuvuutta sekä toimeenpanna verotusta. Lisäksi Tulli suojaa kuluttajia ja yhteiskuntaa torjumalla vaarallisten aineiden salakuljetusta ja talousrikollisuutta. Tulli tekee myös yhteistyötä elinkeinoelämän sekä kotimaisten ja ulkomaisten viranomaisten kanssa. Euroopan Unionilla on oma tullijärjestelmä, johon Suomen tulli on kuulunut vuodesta 1995 alkaen, jolloin Suomi liittyi Euroopan Unioniin. (Tulli. 2008.)

Tulli on valtiovarainministeriön alainen. Tullihallitus muodostaa keskushallinnon ja aluehallinnon muodostavat viisi tullipiiriä. Sekä tullipiirit että Tullilaboratorio, jonka toimialueena on koko maa, toimivat Tullihallituksen alaisuudessa. Tullipiirit ovat Eteläinen tullipiiri (johto Helsingissä), Läntinen (johto Turussa), Pohjoinen (johto Torniossa), Itäinen (johto Lappeenrannassa) ja Ahvenanmaan tullipiiri (johto Maarianhaminassa). (Tulli. 2008.)

Tullipiirit v. 2005



Kuva 1. Tullipiirit v. 2005 (Tullihallitus). (Tulli. 2007.)

2.2 Porin tulli

Porin tulli on Läntiseen tullipiiriin kuuluva tullitoimipaikka. Porin tullin tehtävänä on hoitaa virka-aikana klo 8.00–16.15 ja virka-ajan ulkopuolella maanantaista perjantaihin klo 7.00–22.00, lauantaina klo 8.00–16.00 ja sunnuntaina klo 10.00–20.00 toiminta-alueella esiintyvät tulliselvitys-, tullaus-, palvelu- ja perusvalvonta-tehtävät. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Toiminta-alue on erittäin laaja; Mäntyluoto sijaitsee 25 km päässä Porista ja Merikarvian satamaan on 55 km, Luvian satamaan 30 km ja Kankaanpäähän 50 km. Porin tullin toimipisteet sijaitsevat Helmenttiellä kaupungin keskustan tuntumassa ja Mäntyluodossa sataman välittömässä läheisyydessä. Helmenttiellä hoidetaan alueen rekka-, rautatie- ja lentoliikenne. Mäntyluodossa hoidetaan meriliikenteestä aiheutuvat tehtävät. Lisäksi Poriin on sijoitettu tullirikostorjunnan tukitoimia sekä kaksi Tullihallituksen neuvojaa. Porin tullin henkilökunnasta Helmenttiellä työskentelee yksitoista ihmistä ja Mäntyluodossa kolme. Lisäksi Helmentien toimipisteessä työskentelee kaksi Tullihallituksen neuvojaa, sekä viisi henkilöä Läntisen tullipiirin tullirikostorjunnasta. Yhteistyökumppaneita ovat paikalliset PTR-viranomaiset, Poliisi, merivartiosto sekä liikkuvapoliisi. Myös satamalaitoksen kanssa tehdään yhteistyötä. Muita yhteistyötahoja ovat Satakunnan kauppakamari, Porin yrittäjät, Nuorkauppakamari, Ilmailulaitos, Merenkululaitos sekä paikalliset (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Helmenttiellä käsitellään tuonnissa ja viennissä noin 2000 kuljetusyksikköä vuosittain, rautatievaunujen osuus on noin 200 kappaletta, lisäksi käsitellään postipaketteja noin 600 kappaletta vuosittain. Mäntyluodossa käy noin 1000 alusta vuosittain, joista tehdään tulo- ja menoselvitykset. Alusselvityksen yhteydessä kannetaan aluksien merenkulkumaksut ja tarkistetaan alusten merenkulkumaksuihin vaikuttavat asiakirjat. Mäntyluodon satama on sahatavara- ja konttisatama, vuonna 2006 sen kautta kulki kontteja 48100 TEU:ta. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Euroopan Unioniin liittyminen muutti paljon päivittäisiä tullitoimintoja ja liittymisellään Suomi myös sitoutui kehittämään tullilaitoksen tietojärjestelmiä. Keväällä 2004 otettiin käyttöön tuonnin ITU eli integroitu tulliselvitysjärjestelmä,

jolla käsitellään tuonnin tulli-ilmoitukset. Vientiin tuli uusi ELEX-järjestelmä vuoden 2007 kesäkuussa. NCTS (New Computerised Transit System) – järjestelmä otettiin käyttöön vuonna 2003. NCTS- järjestelmän avulla seurataan passitusmenettelyssä olevan tavaran kulkua EU- ja sopimusmaiden alueella. NCTS – järjestelmässä tullitoimipaikat ja valtuutetut toimijat vaihtavat tietoja sanomilla. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Ennen Euroopan Unioniin liittymistä Tullilla oli Porissa neljä eri toimipistettä. Liittymisen jälkeen kehitettiin toimintoja siten, että toimipaikoiksi tulivat Helmentie ja Mäntyluoto, joissa suoritettiin tullaustoiminnot. Samanaikaisesti perustettiin ns. liikkuva ryhmä, jonka tehtäviin kuului perusvalvonnan lisäksi tullauksen tehtävät virka-ajan ulkopuolella. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Lokakuussa vuonna 2003 muutettiin organisaatiota ja tullausryhmä sekä liikkuaryhmä yhdistettiin tullaus- ja kontrolliryhmäksi. Tullauksen osalta ryhmän päätehtävinä olivat kaikki erilaiset tullimenettelyt sekä tuonnissa että viennissä eli tulliselvitysketjun hoitaminen alusta loppuun. Ryhmän jäsenet hoitivat menettelyyn asettamiset ja menettelyiden päättämiset mukaan lukien passituksen sekä kaupallisen liikenteen ja postipakettien käteistullauksen. Edellä mainitut tehtävät hoidettiin tullaus- ja kontrolliryhmän toimesta sekä Helmentielle että lentokentällä, mukaan lukien myös matkustajaliikenne. Virka-ajan ulkopuolella tehtäväkenttä laajeni koskemaan myös Mäntyluotoa ja Kankaanpäättä. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Huhtikuussa 2007 organisaatio muuttui jälleen, kun perustettiin Satakunnan perusvalvontaryhmä, jonka toimialue on Satakunnan lisäksi Rauman ja Uudenkaupungin seutu. Läntisen tullipiirin tullaus- ja verotussektorin sekä valvontasektorin vastuualuekaavioiden mukaisesti ryhmälle on määritelty eri tehtäväalueille yhdyshenkilöt, joiden tehtäviin kuuluu normaalien tehtävien lisäksi tiedonkulku ja ohjeistus, jälkiseuranta sekä tilastoinnin ylläpito. Uuden ryhmäkokonaisuuden sisäisellä työkierrolla pyritään laajentamaan kaikkien osaamista siten, että entistä useampi kykenisi hallitsemaan koko tehtäväkirjon tullauksen ja kontrollin osalta ja tätä kautta saataisiin enemmän vahvuutta vuoroihin. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Ryhmän hoitamiin kontrollitehtäviin kuuluvat tavara- ja varastotarkastukset, jotka pitävät sisällään ulkokaupan tuonnin ja viennin tarkastukset ja niihin liittyvät näytteenotot, sisäkaupan tarkastukset näytteenottoineen sekä mahdolliset feoga-tarkastukset ja siihen liittyvät vaihtamista koskevat tarkastukset. Muita menettelyihin liittyviä kontrollitehtäviä ovat tuoteturvallisuusvalvonta (tullilaboratorion ohjeistuksen mukaan), kauttakulikutavaroiden tarkastukset, purkausvalvonnat ja hävitysvalvonnat, sekä rahtialusliikenteen passintarkastukset. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Satamiin kohdistuvalla kontrollitoiminnalla pyritään osaltaan ohjaamaan tarkastustoimintaa. Ryhmä hoitaa myös kasvien laadunvalvontaa, valmisteverotarkastuksia ja polttoainevarastojen valvontaa näytteenottoineen. Myös huoltoasemien polttoaineiden näytteenotot tullilaboratorion suunnitelmien mukaan kuuluvat ryhmän tehtäviin. PTR-viranomaisyhteistyöhön osallistutaan Porin tullin vastuualueella. Polttoaineveron valvonta ja neuvonta kuuluvat myös ryhmän tehtäviin ja sen pohjalta on annettu koulutusta mm. maanviljelijöille polttoaineenkäytöstä. Muita suoritettavia kontrollitoimia ovat säteilyvalvonta, VAK-valvonta sekä kuljettajien ajo- ja lepoaikojen valvonta. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Tullihallituksen tekemän keskittämisohjteen mukaisesti autoverotus on Läntisessä tullipiirissä keskitetty asiantuntijakeskuksiin, joita ovat Turku, Tampere sekä Vaasa ja näin ollen Porissa varsinaista autoverotusta ei enää tehdä. Tästä huolimatta autoverotusta tukevat toiminnot työllistävät tullaus- ja kontrolliryhmää melkoisesti, koska muiden toimipaikkojen tapaan myös Pori on autoveroilmoituksia vastaanottava paikka. Ajoneuvojen tuontiin liittyvät tarkastustoimenpiteet, siirtolupien myöntäminen ja ilmoituksen täyttöön liittyvät oikeellisuustarkastukset sekä neuvonta vievät runsaasti työaikaa, vaatiessaan samalla myös erityistä tietotaitoa. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Tullirikostorjuntaa suoritetaan Porin tullin vastuualueella kohteellisesti. Valvontakohteiden valinnassa tukeudutaan tiedustelun ja riskianalyysin kautta saatuihin tietoihin. Nykyisillä henkilöresursseilla ei laajempiin projekteihin ole mahdollisuutta. Ryhmän toimesta huolehditaan tullivalvontaan otetuista ajoneuvoista

ja muista tavaroista sekä huolehditaan tullihuutokauppojen käytännön järjestelyistä. Porin tullin rangaistusvaatimusten tiedoksi antamiset sekä virka-apuna muualta tulleet rangaistusvaatimusten tiedoksiannot kuuluvat myös suoritettaviin tehtäviin. Lisäksi ryhmän jäsenet ovat tarvittaessa tutkinnan apuna muun muassa pakkokeinojen suorittamisessa. Porin satamissa aluksiin kohdistettavat tarkastukset tehdään yhteistyössä piirin muiden toimipisteiden henkilöstön kanssa. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

Mäntyluodon palvelupisteessä työtehtävät jakaantuvat alusselvitykseen ja tullimenettelyihin. Mäntyluodossa myönnetään myös kauttakulkuviisumit kotiin palaaville merimiehille. Pienten tullitoimipaikkojen rikkautena, ja samalla myös heikkoutena, on se, että kaikki työntekijät tekevät kaikkia tullitehtäviä. Tehtäväkenttä on laaja, joten on toimittava kiinteästi ryhmässä; jokaisella on omat vahvuusalueensa ja tarpeen vaatiessa autetaan ja neuvotaan toisia. Positiivisena puolena eli rikkautena voidaan pitää sitä, että työ on erittäin vaihtelevaa ja aina löytyy jotain uutta oppimista. (R. Hiltunen, henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007.)

3 TULLIN ASIAKASSTRATEGIA

3.1 Asiakasstrategian esittely

Tullilaitos haluaa kehittää toiminnassaan asiakaslähtöistä toimintatapaa. Toimintatapaa varten on kehitetty asiakasstrategia. Asiakasstrategia on osa Tullin perusstrategiaa, jonka muut osat ovat valvonta- ja resurssistrategia. (Tullihallitus. 2004, 3; Tullihallitus. 2005a, 9.)

Asiakasstrategian tavoitteena on tarjota kaikille kolmelle asiakasryhmälle parhaiten sopivat tavat hoitaa tulliasiointiin liittyvät ilmoitukset ja muut muodollisuudet kustannustehokkaasti, erityisesti sähköisiä ratkaisuja hyödyntämällä. Tullilaitoksen sisäinen tavoite on parantaa asiakasstrategian avulla palveluitaan niin, että ne ovat

kaikille kustannustehokkaita. Lisäksi halutaan kannustaa henkilökuntaa palvelemaan kaikkia kohtaan oikein ja asiakaslähtöisesti. (Tullihallitus. 2004, 3.)

Tullilaitoksen toiminnassa asiakkuudella tarkoitetaan tullilaitoksen ja yritys- tai henkilöasiakkaan välistä suhdetta. Tullilaitoksen asiakas on taas se taho, jolle palveluja tuotetaan. Tulli tarjoaa palveluja tulliselvitys-, autovero-, valmistevero- ja tilastoasiakkaille, lisäksi annetaan tietoa, ohjausta ja tukea tulliasioissa. Tullilaitos haluaa kehittää edellä mainittuja palveluita asiakkaiden muuttuvien tarpeiden ja yhteistyöodotusten mukaan. (Tullihallitus. 2004, 3.)

Asiakasstrategiassa määritetään Tullin asiakasryhmät ja niille sopivat tavat hoitaa tullivelvoitteensa oikein, nopeasti, ennakoitavasti, kustannustehokkaasti ja sähköisesti. Tullin asiakasstrategiaa toteutetaan käytännössä asiakashallinnan avulla. Asiakashallinta on niiden toimenpiteiden ja keinojen kokonaisuus, jolla asioinnin sujuvuutta ja oikeellisuutta hallitaan asiakkaan palvelutarpeiden ja riskien pohjalta. Asiakashallinnan osa-alueet ovat asiakasryhmittely, palvelujen tuotteistaminen ja palveluprosessi sekä asiakastiedon ja laadun hallinta. (Tullihallitus. 2004, 4.)

3.2 Asiakasryhmät

Tullin asiakkaat muodostavat kolme erilaista ryhmää: kumppanuus-, avain- ja pienasiakkaat. Ryhmittely määräytyy muun muassa asiakkaan tulliasioinnin historian, luottokelpoisuuden ja Tullin määrittelemien riskien perusteella. Nämä kolme erilaista ryhmää eroavat toisistaan siis palvelutarpeiden perusteella. Tulli haluaa kehittää palvelujaan ja toimintatapojaan asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan. Näin asiakasryhmät voivat hyödyntää tehokkaasti säännöstön ja tekniikan tarjoamia mahdollisuuksia, kuten esimerkiksi tullimenettelyjen yksinkertaistamista ja sähköistä asiointia. (Tullihallitus. 2004, 5.)

3.2.1 Kumppanuusasiakkaat

Kumppanuusasiakkaat ovat tullipalveluja jatkuvasti tarvitsevia yrityksiä. Kyseiseen asiakasryhmään kuuluvat yritykset ovat huolintaliikkeitä, suuria tuonti-, vienti- ja

Intrastat -asiakkaita sekä auto- ja valmisteveroasiakkaita. Kumppanuusasiakkaat tarvitsevat monipuolisia palveluja, joustavasti ympäri vuorokauden. Uudella tekniikalla esimerkiksi tullaaminen onnistuu keskellä yötäkin, kun käytetään EDI-liikennettä apuna. Kumppanuusasiakkaat odottavat palvelun olevan myös sujuvaa, nopeaa ja tehokasta. Lisäksi päätökset on oltava ennakoitavissa ja oikeellisia. Kumppaniyritykset haluavat auttaa Tullia kehittämään sähköisiä palveluja ja muita toimintatapoja. Tämä kehitysyhteistyö auttaa molempia osapuolia; asiakkaat saavat sellaisia palveluita kun tarvitsevat ja tullin työ vähenee kun asiakkaat osaavat itse hoitaa suurimman osan tullivelvoitteistaan. Kumppanuusyrietyksien tulee suoriutua tulliasioinnistaan siten, että niille voidaan myöntää lainsäädännön mahdollistamat helpotukset ja suunnitella seuranta yrityskohtaisen valvontasuunnitelman avulla. (Tullihallitus. 2004, 6-7.)

Kumppanuusyrietykset käyvät Tullin kanssa läpi kaikki Tulliin liittyvät liiketoimintaprosessit ja niiden riskit. Kumppanuusasiakkaaksi haluavan on esiteltävä koko toimintansa Tullille kirjallisena. Usein avainasiakkaat, jotka haluavat kumppanuusasiakkaiksi pelästävät juuri tätä vaihetta ja perääntyvät projektista. Mikään yritys ei voi toimia ellei tiedetä mitä tehdään ja miten tehdään, silti koetaan kuitenkin vaikeaksi laittaa kaikki se toiminta paperille. Lisäksi kumppanuutta hakevan yrityksen kanssa tarkennetaan tullipalvelujen kokonaisuus tarkastelemalla tulevan kumppanuusasiakkaan tekemää selvitystä tulliasioinnistaan. Tarkastelun perusteella luodaan yhteisiä kumppanuustoimintamalleja. Toimintamallien avulla keskinäiset tehtävät Tullin ja kumppanuusyrietyksen välillä voidaan jakaa tarkoituksenmukaisesti. (Tullihallitus. 2004, 6-7.)

Tulli laatii kumppanuusasiakkaille yrityskohtaiset asiakkuussuunnitelmat, joissa kuvataan asiakkaan logististen prosessien mukaan määräytyvät tullipalvelut ja toimenpiteet. Suunnitelman pohjana käytetään asikaan tekemää kuvausta omasta toiminnastaan. Samassa suunnitelmassa Tulli voi myös määrätä, että kaikki kumppanuusyrietyksen tulliasiat hoidetaan yhdessä tullitoimipaikassa, vaikka asiakas toimisi useamman tullipiirin alueella. Tämä helpotta myös Tullin työtä, sillä yritys tulee tutuksi paremmin tullin henkilökunnan kanssa kun he hoitavat asiansa aina samassa paikassa. Asiakkuussuunnitelmassa määritellään myös asiakaskohtaiset

tavoitteet ja kerrotaan minkälaisella panoksella Tulli ja asiakas osallistuvat asiakkuuden kehittämiseen. (Tullihallitus. 2004, 6-7.)

Tulli haluaa kehittää kumppanuusasiakkuutta muun muassa asiakastietojen hallinnalla, konsultoinnilla, ohjeistuksella, tuotteistetuilla palveluilla, asiakaskohtaisilla palveluprosesseilla, asiakaskohtaisilla koulutuksilla ja laadunhallinnan kehittämisellä. Tulli tutkii asiakkaiden tarpeita ja toimintoja ja etsii tulliprosesseihin ja – asiointiin asiakkaan kannalta parhaat ratkaisut. Tutkiessaan asiakkaiden tarpeita ja kehittäessään toimintaa sen mukaan, Tulli käyttää avukseen asiakaskyselyjä, asiakkaiden aloitteita ja palautetta sekä oman henkilökunnan näkemyksiä ja aloitteita. Asiakas saa halutessaan koulutusta juuri sillä osa-alueella missä kokee vielä olevansa epävarma. Opastus ja koulutus vähentävät virheitä tulliasioinnissa ja poistaa näin ollen ylimääräistä työtä tullitoimipaikoilta. (Tullihallitus. 2004, 6-8.)

Kumppanuusasiakas hoitaa itse omien tulliprosessiensa valvonnan. Valvonnasta kumppanuusyrityksien tulee raportoida Tullille, ja tullin tarkistaa miten omavalvonta on toteutunut. Kumppanuusyritys ja Tulli määrittelevät yhdessä valvonta- ja raportointitavat, tavoite on löytää mahdollisimman vaivattomat mutta tehokkaat menetelmät. Tulli tekee tarkastuksia ja valvontaa yrityskohtaisen seuranta- ja valvontasuunnitelman sekä yrityksen omavalvonnan perusteella. (Tullihallitus. 2004, 6-7.)

Kumppanuusasiakkuus edellyttää, että asiakas täyttää yleiset kumppanuuskriteerit asiakkaan kannalta keskeisissä tulliprosesseissa, joita ovat esimerkiksi vienti, tuonti, taloudellisesti vaikuttavat tullimenettelyt sekä auto- ja valmisteverotus. Kumppanuus määritellään tulliprosessikohtaisesti, arvioimalla yrityksen tärkeintä tulliprosessia. Huolinta- ja logistiikka-alan kumppaneilta edellytetään, että kumppanuuskriteerit täyttyvät kaikissa tulliprosesseissa, joita yritys asiakkailleen tarjoaa. (Tullihallitus. 2004, 7.)

Yleiset kumppanuuskriteerit:

”Yritys haluaa sopia tulliasioiden hoitamisesta ja toimintatapojen kehittämisestä yhdessä Tullin kanssa.

Yritys pystyy toimimaan sovitun mukaisesti, joten tehtävät voidaan jakaa asiakkaan ja Tullin kesken.

Yritys asioi sähköisesti ja pystyy toimittamaan tietoja suoraan tietojärjestelmistä Tullille.

Tulliasioiden hoito on dokumentoitu (esim. kuvaus laatujärjestelmässä, työohjeet).

Yritys panostaa ilmoittamisen oikeellisuuteen ja korjaa mahdolliset virheet.

Yritys varmistaa henkilökuntansa tulliosaamisen ja henkilöiden luotettavuuden.

Yritys varmistaa omien asiakkaiden ja kumppaneiden laadun ja riskit.

Yritys sitoutuu tullirikostorjunnan MOU-yhteistyöhön, jos Tulli niin haluaa.

Yrityksellä on vakuudet, jotka kattavat sen taloudelliset riskit. Lisäksi yrityksen tulee olla hoitanut maksuvelvoitteensa hyvin.”

(Tullihallitus. 2004, 7.)

Kumppanuusasiakkaalle tarjotaan myös etuja, joista sovitaan tarkemmin asiakkaan ja Tullin kesken, alla luettelo Tullin tarjoamista eduista:

Vakuus ja vakuuden poistaminen tai siitä vapauttaminen määritellään todennetun laadun ja riskiarvion perusteella.

Omavalvonnalla minimoidaan Tullin tekemät fyysiset tarkastukset ja jälkitarkastukset.

Tuotekate, menettelyt ja riskit kartoitetaan yhdessä Tullin kanssa.

Tulli auttaa tuotevalikoiman tariffionnissa.

Virheet käsitellään aina yhdessä yrityksen kanssa, Tulli ohjaa ja neuvoo korjaamisessa, hallinnolliset sanktiot eivät ole ensisijaisia.

Tulli nimeää oman asiakasyhteyshenkilön.

Tulli järjestää kumppanin tarvitsemää koulutusta ja asiakaskohtaista neuvontaa sekä etusijan asioiden käsittelyssä.”

(Tullihallitus. 2004, 7.)

3.2.2 Avainasiakkaat

Avainasiakkaat (= luottoasiakkaat) ovat yrityksiä, joilla on tarve samoihin tullipalveluihin säännöllisesti. Asiakkaat ovat Tullin luottoasiakkaita, ja he saavat käyttää luvanvaraisia menettelyjä ja yksinkertaistuksia. Menettelyihin opastetaan tullitoimipaikoilla tai voidaan pitää myös yhteisiä palavereita asiakkaan ja tullin

henkilökunnan kesken, joissa käydään läpi toimintamallia ja – tapoja. (Tullihallitus. 2004, 9.)

Avainasiakkuuden saaminen edellyttää luottokelpoisuutta ja tiettyjen osaamis- ja laatuksiteereiden täyttämistä. Tullin nykyiset palvelut on pääosin rakennettu avainasiakasryhmän tarpeiden mukaan, sillä tämä asiakasryhmä muodostaa enemmistön tullin asiakaskunnasta. Avainasiakasryhmään kuuluu muun muassa huolintaliikkeitä, tuonti-, vienti-, Intrastat-, valmistevero-, autovero- ja veroraja-asiakkaita. Avainasiakkaat odottavat sujuvaa palvelua, vaivatonta ja kustannustehokasta tulliasiointia sekä tehokkaita ja yksinkertaistettuja menettelyitä ja sähköisiä asiointimahdollisuuksia. (Tullihallitus. 2004, 9.)

Tulli haluaa tarjota avainasiakkaille mahdollisimman kattavasti luvanvaraisia ja yksinkertaistettuja menettelyjä ja parantaa ilmoitusten oikeellisuutta tukemalla asiakkaiden tulliosaamista sekä siirtää painopistettä sähköiseen asiointiin. Lisäksi Tulli haluaa yhdenmukaistaa muun muassa Tullin lupa- ja valvonta prosesseja. Avainasiakkaiden asiakassuhteet sekä ohjaus, koulutus, asiantuntijaneuvonta ja konsultointi hoidetaan, samalla tavalla kuin kumppanuusasiakkaillakin, siinä tullipiirissä, missä asiointi tapahtuu. (Tullihallitus. 2004, 9.)

Tulli kehittää avainasiakkuuksia asiakastietojen hallinnalla, tuotteistetuilla palveluilla, sähköisellä asioinnilla, konsultoinnilla ja neuvonnalla sekä asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisella koulutuksella. Useimmiten erillisiä koulutus- tai opastustilaisuuksia ei edes tarvita, sillä asiakkaan neuvominen hoituu parhaiten palvelutiskillä, samalla kun asiaa hoidetaan. Tullin tarkastus ja valvonta avainasiakasyrityksissä perustuu menettelykohtaisiin laadunvarmistusmalleihin ja yrityskohtaisiin valvontasuunnitelmiin, suunnitelmat ovat hyvin samanlaiset kaikilla avainasiakkailla. (Tullihallitus. 2004, 9.)

3.2.3 Pienasiakkaat

Tullin pienasiakkaita ovat yritykset tai henkilöasiakkaat, jotka tarvitsevat Tullin palveluita vain satunnaisesti, epäsäännöllisen asioinnin vuoksi myös tulliosaaminen

on heikompaa kuin esimerkiksi avainasiakkailta. Pienasiakkaita voivat olla myös Tullissa säännöllisesti asioivat käteis- tai luottoasiakkaat, joilla ei ole käytössä luvanvaraisia menettelyjä tai yksinkertaistuksia. (Tullihallitus. 2004, 10.)

Pienasiakkaat odottavat, että asiat hoidetaan sujuvasti ja tarvittava tieto, ohjaus ja tuki on helposti saatavilla. Lisäksi pienasiakkaat toivovat, että sähköinen asiointi on yksinkertaista. Usein normaali palvelutilanne tullitoimipaikalla on pienasiakkaalle kaikkein mieluisin vaihtoehto, sillä uuteen tekniikkaan tottumattomille ihmisille on edelleen vaikeata luottaa omaan osaamiseensa tietotekniikan maailmassa. Lisäksi pienasiakkaat useimmiten asioivat tullissa niin harvoin että paikan päälle tuleminen ei ole suuri vaiva. (Tullihallitus. 2004, 10.)

Tulli onkin asettanut tavoitteekseen kehittää sähköistä asiointia sellaiseksi, että se palvelee pienasiakkaita mahdollisimman joustavasti ja kustannustehokkaasti. Kehitystyö on vaikeaa, sillä pienasiakkaiden tulliosaaminen sekä tietotekniikkaosaaminen on varsin vaihtelevaa. Toisena tavoitteena Tulli yrittää kehittää valvonnan ja tullimenettelyjen toimintamalleja siten, että niiden käytännön yhteistyö tehostuu ja sen tuloksena tarkastusten osuvuus paranee. (Tullihallitus. 2004, 10.)

Pienasiakkaiden palveluprosesseja voidaan kehittää luomalla esimerkiksi web-pohjaisia sähköisiä palvelukanavia sekä tarjoamalla asiakkaille ohjaavia itsepalvelumahdollisuuksia ja neuvontaa. Osassa tullitoimipaikoista on mahdollista myös käyttää tietokonepäättettä, mikäli itsellä ei ole muuta mahdollisuutta päästä käsiksi tullin sähköisiin asiointipalveluihin. Pienasiakkaiden valvonta perustuu riskianalyysin ja valintakriteerien perusteella tehtyihin tarkastuksiin. (Tullihallitus. 2004, 10.)

3.3 Palvelut asiakkaille

Tullin palveluiden kaksi päähaaraa ovat peruspalvelut ja tullaus- ja verotusmenettelyihin liittyvät yksinkertaistukset ja luvanvaraiset palvelut. Peruspalvelut ovat kaikille asiakkaille ja asiakasryhmille tarjolla olevia palveluita, eniten peruspalveluja kuitenkin tarvitsevat ja käyttävät pienasiakkaat. Peruspalvelut kattavat asiakkaiden neuvonnan kaikenlaisissa Tulliin liittyvissä asioissa, lisäksi peruspalveluihin sisältyy tull- ja verotusasiointi. Peruspalveluja ovat muun muassa

tullineuvonta, tilasto- ja Intrastat -palvelut, tulliselvityksen ja verotuksen ilmoitusmenettelyt sekä Tullilaboratorion peruspalvelut. Toinen palveluiden päähaara on suunnattu avain- ja kumppanuusasiakkaille. Avain- ja kumppanuusasiakkaat saavat peruspalveluiden lisäksi palvelua tullaus- ja verotusmenettelyihin liittyvistä yksinkertaistuksissa ja luvanvaraisissa palveluissa. Tulli haluaa kehittää eri asiakkaiden ja asiakasryhmien tarpeiden ja palveluodotusten mukaisia palvelukokonaisuuksia siten, että asiakasryhmät saavat kaikista tullitoimipaikoista yhdenmukaisia tullipalveluja. Lisäksi halutaan parantaa asiakastyytyväisyyttä ja toiminnan kustannustehokkuutta. (Tullihallitus. 2004, 11.)

Tulli haluaa jatkossa tuotteistaa palveluitaan, jotta erot palvelussa toimipaikkojen välillä vähentyisivät. Tuotteistamisella tarkoitetaan yhden tietyn palvelun (esimerkiksi lupamenettelyn) rajaamista tiettyyn muottiin, jolloin Tullin tarjoama tuote on asiakkaalle kuin yksi kaupasta ostettu tuote, joka on aina samanlainen. Tuotteistamalla palveluja asiakkaalle ja Tullille muodostuu yhteinen näkemys jokaisesta menettelystä ja sen ehdoista. Jokaisen palvelun kohdalla asiakas tietää mitä palveluun sisältyy. Tulli haluaa myös saada asiakkaat mukaan palvelujentuotteistamisprosessin eri vaiheisiin, jolloin asiakkaat voivat vaikuttaa tuotekokonaisuuksien laadintaan. (Tullihallitus. 2004, 11.)

Tuotteistettavia palveluja ovat mm. lupamenettelyt ja menettelyjen yksinkertaistukset, nämä palvelut suunnataan erityisesti avain- ja kumppanuusasiakkaille. Avain- ja kumppanuusasiakkaille voidaan luoda myös palvelukokonaisuuksia, joihin sisällytetään asiakkaan tarvitsemia palveluja. Palvelujen kuvauksia täydennetään asiakas- ja prosessikohtaisilla valvontasuunnitelmilla, joita asiakas noudattaa ja tulli valvoo. (Tullihallitus. 2004, 12.)

Kumppanuusasiakkaiden asiakaskohtaisissa palveluissa kartoitetaan aluksi yrityksen palvelutarpeet. Palvelutarpeiden mukaan tuotteistetuista palveluista kootaan erilaisia palvelupaketteja asiakkaalle. Palvelupaketteihin voidaan myös sisällyttää räätälöityjä palveluja ja niihin liittyviä prosesseja, esimerkiksi ilmoitus- ja asiointimenettelyt, tiedonvaihto ja tarkastus. Palveluprosesseilla Tulli tarkoittaa toimintatapoja, joiden avulla palvelut asiakkaalle tarjotaan. (Tullihallitus. 2004, 12.)

Tullin keskeisimmät palveluprosessit ovat:

”Ulkomaankauppaprosessit: vienti, tuonti, passitus, taloudellisesti vaikuttavat tullimenettelyt ja verorajaprosessi

Tilastointiprosessit: ulko- ja sisäkauppa

Verotusprosessit: auto- ja valmisteverotus”

(Tullihallitus. 2004, 12.)

Tulli haluaa kehittää Tullin ja kumppanuusasiakkaan prosessit niin hyvin yhteensopiviksi, että prosessien tehostamisesta muodostuu lisäarvoa ja kustannustehokkuutta molemmille osapuolille. Tämän vuoksi asiakasstrategiassakin neuvotaan miten palveluprosesseja voidaan kehittää niin että niistä saadaan hyödyllisiä sekä Tullille että asiakkaalle. (Tullihallitus. 2004, 12.)

Palvelukanavilla Tulli taas tarkoittaa niitä tapoja ja välineitä, joilla asiakas tavoittaa tullipalvelut ja voi hoitaa tulliasiansa. Palvelukanavia ovat esimerkiksi verkkopalvelut, sähköposti, EDI-asiointi, tullitoimipaikat, posti, faksi ja asiamiehet. Yksi Tullin painopisteistä on kehittää myös pien- ja avainasiakkaille verkkopalvelut, joilla he voivat hoitaa tulliasiointia sähköisesti, esimerkiksi ilmoitusten antaminen, tullaus- ja verotuspäätökset. (Tullihallitus. 2004, 12.)

3.4 Asiakastiedon hallinta ja asiakasyhteistyö

Tulli tarkoittaa asiakastiedon hallinnalla asiakkaaseen liittyvien tietojen keräämistä itselleen. Tulli myös tuottaa, varastoi ja käyttää tietoja toiminnassaan. Tiedon keräämisen ja säilyttämisen apuna Tulli käyttää asiakashallintajärjestelmää (Asha) sekä asiakasrekisteriä. (Tullihallitus. 2004, 13.)

Asiakastietojen hallinnalla on suuri merkitys erityisesti kumppanuusasiakassuhteiden hoitamisessa. Kumppanuusasiakkaasta tarvitaan tietoa mahdollisimman paljon ja sitä pitää myös vertailla samaan asiakasryhmään kuuluvien asiakkaiden kanssa. Tietoja tarvitaan sekä asiakkaiden, palvelutarpeiden ja toimintaympäristön analysointiin, mutta myös asiakastyytyväisyyden ja -palautteen hallintaan. (Tullihallitus. 2004, 13.)

Tulli tekee myös asiakasyhteistyötä, jotta asiakasnäkökulma saataisiin hyvin mukaan tullipalvelujen ja – toiminnan kehittämiseen. Asiakasyhteistyötä varten Tullilla on omia asiakasyhteistyöryhmiä, näihin ryhmiin on kutsuttu myös asiakkaiden edustajia. Ryhmien yhtenä tärkeänä tehtävänä on käsitellä Tullin operatiivisesta toiminnasta johtuvia kysymyksiä, jotka herättävät asiakaskunnassa laajempaa keskustelua. Asiakasyhteistyön avulla pyritään saamaan asiakkaat mukaan vuorovaikutteiseen Tullin toiminnan ja palvelujen kehittämiseen. (Tullihallitus. 2004, 13.)

Asiakastiedon hallinnasta ja analysoinnista on tavoitteena rakentaa tullitoimintojen kehittämistä laajasti palveleva kokonaisuus, joka vastaa niin asiakkaan kuin Tullinin tarpeisiin useilla eri osa-alueilla. Lisäksi halutaan määritellä tarkemmin, mitä asiakastietoja eri käyttäjät Tullissa tarvitsevat ja miten tiedot tulisi saada. Asiakirjojen hallintaa Tullin tietojärjestelmässä halutaan myös selkeyttää ja toiminnallisuutta parantaa. (Tullihallitus. 2004, 13.)

Nykyisten asiakasyhteistyöryhmien toiminnan kehittämisen tavoitteena on saada tietoa asiakkaiden toimialojen ja toimintaympäristön muutoksista ja kehittää sitä mukaa uusia ja muokattuja palveluja. Lisäksi halutaan tiedottaa asiakkaista etukäteen Tullissa tapahtuvista mahdollisista muutoksista. (Tullihallitus. 2004, 13.)

3.5 Laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan niitä asiakkaan ja Tullin toimia, joilla varmistetaan oikeellisuuden toteutuminen. Myös menettelytavat, joilla havaittuihin riskeihin puututaan, ovat osa laadunhallintaa. (Tullihallitus. 2004, 14.)

Laadunhallinnan osa-alueet ovat:

”Tullin järjestelmiin sisältyvät seulonta- ja käsittelysäännöt
 etupainotteiset kontrollitoiminnot, fyysinen tarkastus, asiakirjatarkastus ja
 jälkitarkastus
 yrityksen omavalvonta
 yrityksen toimintajärjestelmän taso
 yrityksen tulliosaaminen”
 (Tullihallitus. 2004, 14.)

Laadunhallinta tarkastelee asiakassuhdetta kokonaisuutena, aina tulli- ja verotusmenettelyjen lupavalmistelusta jälkivalvontaan asti. Kokonaisuustarkastelu auttaa Tullia edistämään asiakkaiden tullitoimintojen sujuvuutta ja oikeellisuutta. Lisäksi se tehostaa Tullin omien resurssien käyttöä kontrollitoiminnoissa. (Tullihallitus. 2004, 14.)

Kuten jo aiemmin mainittiin, laadun varmistamista ovat myös menettelytavat, joilla riskejä pyritään kartoittamaan. Pieniasiakkaiden riskinhallinta perustuu tavaroiden ominaisuuksiin, avainasiakkaiden riskienhallinta taas toimintaprosessiin ja kumppanien riskienhallinta asiakaskohtaiseen toimintamalliin. (Tullihallitus. 2004, 14.)

Avain- ja kumppanuusasiakkaiden laatua luvanvaraisissa menettelyissä valvotaan menettelykohtaisten laadunvarmistusmallien avulla. Näille asiakkaille laaditaan myös yrityskohtaiset valvontasuunnitelmat, joiden lisäksi kumppanuusasiakkailta on myös velvoite omavalvontaan. Tarkoituksena on myös luoda niin kutsuttu rullaava tarkastussuunnitelma sekä vuositasolla toteutettava seurantasuunnitelma. Rullaavassa tarkastussuunnitelmassa otetaan huomioon riskienhallinnan kolme tasoa: pieni, keskisuuri ja suuri riski. (Tullihallitus. 2004, 14.)

Jotta laadunhallinnan kehittämistyö toisi parhaan tuloksen, laaditaan myös menettelykohtaiset laadunvarmistusmallit. Mallit käsittävät luvanvaraisten tulli- ja verotusmenettelyjen lupavalmistelun ja seurannan sekä valvontasuunnitelman. Asiakkaiden tulliosaamisen ja laadun systemaattiseen arviointiin kehitetään myös toimintamallit, jotka perustuvat riskianalyysiin. Kumppanuusasiakkaille malli sisältää myös omavalvonnan määrittelyn, sillä heillehän omavalvonta on pakollista ja siitä pitää myös raportoida Tullille. (Tullihallitus. 2004, 14.)

4 ASIAKASSTRATEGIAN TOTEUTTAMINEN

4.1 Teoriasta käytäntöön

Asiakasstrategia on yksi Tullin kolmesta päästrategiasta. Kaksi muuta strategiaa ovat valvontastrategia ja resurssi-strategia. Tullin asiakasstrategia on luotu, jotta tullilaitos pystyisi ottamaan paremmin huomioon asiakkaiden muuttuvat palvelutarpeet. Asiakasstrategian avulla tullilaitos näkee myös EU:n kehittämishankkeiden ja maailman kaupan kehittymisen paremmin asiakkaan näkökulmasta. Asiakasstrategia auttaa myös tullilaitosta huomaamaan sisäiset kehittämistarpeet. (Tullihallitus. 2005b.)

Asiakasstrategian kautta tullilaitoksen tavoitteena on tarjota asiakkailleen kattava ja asiakkaiden tarpeita vastaava palvelukokonaisuus. Palvelukokonaisuuden on myös oltava kustannustehokas ja sujuvaan sähköiseen tulliasiointiin painottuva.

Asiakaslähtöisyyttä, kustannustehokkuutta, oikeellisuutta ja yhdenmukaisuutta on vaalittava ja riskienhallintaa ja asiakastyytyväisyyttä parannettava. (Tullihallitus. 2005b.)

Asiakasstrategiaa on määritelty ja suunniteltu Tullihallituksen johtamana, mutta itse asiakasstrategian toteutus on valtaosin tullipiirien tehtävä. Asiakasstrategian johdosta vastaa kuitenkin edelleen Tullihallituksen ulkomaankauppaosasto.

Asiakasstrategian toteuttamiseksi on vuonna 2005 perustettu asiakasstrategian täytäntöönpanoryhmä, joka varmistaa että asiakasstrategiaa johdetaan ja toteutetaan tullipiireissä yhdenmukaisesti ja yhteisten tavoitteiden pohjalta. Täytäntöönpanoryhmään kuuluvat Tullihallituksen johtaja, puheenjohtaja sekä tullipiirien johtajat. Täytäntöönpanoryhmän lisäksi on perustettu asiakasyhteistyöryhmiä. Asiakasyhteistyöryhmiä on viisi: asiakasneuvottelukunta, joka toimii informaatio- ja yhteydenpitofoorumina Tullin ja Tullin sidosryhmien välillä; huolintayhteistyöryhmä, joka käsittelee huolinta- ja pikarahtialan toimintaympäristön muutoksia ja niiden vaikutuksia tullipalveluihin sekä tullitoimintaan; tuonti- ja vientitullauksen kehittämissuoritukset, jotka tarjoavat sekä

ennakkotietoa tulevista muutoksista Tullin toiminta-alueella että syvällisempää tullitietoa ja – osaamista asiakkaille; Venäjän kaupan yhteistyöryhmä, joka käsittelee sekä Venäjän kauppaa että logistiikkaan liittyviä yleisiä kysymyksiä ja tullin toimialaan liittyviä idänkaupan erityiskysymyksiä. (Tullihallitus. 2005b.)

4.2 Asiakasstrategian toteuttaminen läntisessä tullipiirissä

Läntisessä tullipiirissä tullaus- ja verotus- sekä tarkastusyksikkö toteuttavat yhdessä asiakasstrategiaa Tullihallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Tullaus- ja verotusyksikkö ohjaa ja valvoo asiakasstrategian käyttöönottoa ja sen etenemistä, tarkastusyksikkö puolestaan ohjaa ja valvoo asiakasstrategian laadunvarmistusta. (Tullihallitus. 2005c, 1.)

Läntisessä tullipiirissä asiakasstrategialle on oma ohjausryhmänsä. Läntisen tullipiirin ohjausryhmän muodostavat tullipiirin päällikkö, tullaus- ja verotusyksikön päällikkö, tarkastusyksikön päällikkö, valvontayksikön päällikkö sekä asiakasvastaava ja laadunvarmistaja. Ohjausryhmän tehtävä on seurata asiakasstrategian etenemistä tullipiirissä, lisäksi ohjausryhmä päättää yritysten valitsemisesta kumppanuusohjelmaan. (Tullihallitus. 2005c, 1.)

Läntiseen tullipiiriin on myös perustettu omia asiakasyhteistyöryhmiä. Huolinta-alan sekä viennin ja tuonnin asiakasyhteistyöryhmät toimivat Turussa, Tampereella ja Vaasassa, valmisteverotuksen asiakasyhteistyöryhmä toimii Tampereella. Asiakasyhteistyöryhmien lisäksi on perustettu myös asiakaspalveluryhmiä Turkuun, Tampereelle ja Vaasaan. Asiakasyhteistyöryhmiin kuuluu asiakaspalvelussa toimivia henkilöitä, jotka kokoavat asiakaspalautteita ja parantavat niiden perusteella läntisen tullipiirin asiakaspalvelutoimintaa. (Tullihallitus. 2005c, 2.)

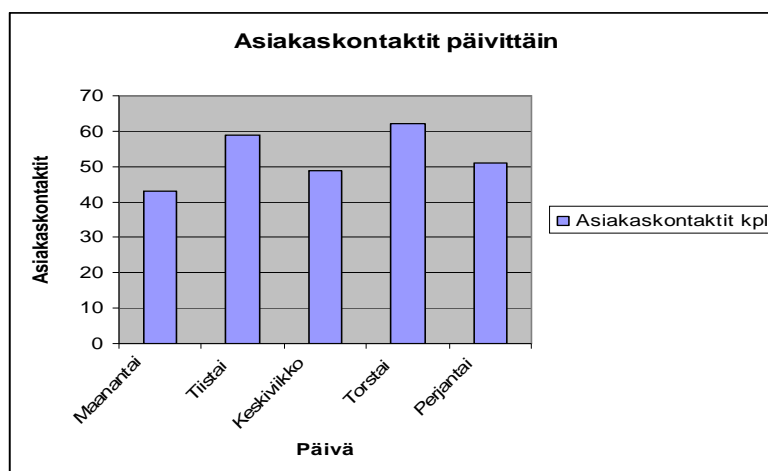
Läntisessä tullipiirissä toimii myös asiakasvastaava, laadunvarmistaja ja asiakasyhteyshenkilöitä, jotka kaikki toteuttavat omalta osaltaan asiakasstrategiaa. Asiakasstrategian toteutus edellyttääkin kaikkien osapuolten sitoutumista kehittämistyöhön. (Tullihallitus. 2005c, 2.)

5 PORIN TULLIN ASIAKASKONTAKTIT

5.1 Asiakasmäärät

Porin tullin henkilökunta piti havaintopäiväkirjaa asiakaskontakteista kahden viikon ajan. Päiväkirjan avulla haluttiin selvittää asiakkaiden määrä ja syy Porin tullissa asiointiin. Asiakaskontakteiksi luettiin kaikki asiakkaiden yhteydenotot. Porin tullin kahdessa toimipisteessä eli Helmentiellä ja Mäntyluodossa hoidettiin 281 asiakaskontaktia kahden viikon tutkimusjakson aikana. Helmentiellä asiakaskontakteja oli 253 kappaletta ja Mäntyluodossa 28 kappaletta. Molemmissa toimipisteissä asiakaskontakteista suurin osa oli käyntejä, kun vaihtoehtoina oli myös puhelu tai sähköpostin lähettäminen. (Porin tullin henkilökunta, havaintopäiväkirja 06-22.02.2007.) (Liite 2)

Päivämäärien perusteella ilmeni, että asiakaskontaktit lisääntyvät viikon edetessä. Maanantai oli kyselylomakkeen mukaan hiljaisin päivä ja torstai vilkkain. Kyselylomakkeessa on aikajaksona kaksi viikkoa ja Porin tullissa asiakasmäärät vaihtelevat jopa viikoittain paljonkin, joten tulokset voivat olla erilaiset muuna ajankohtana. Alla olevassa kaaviokuvassa jokaisen päivän kohdalle on laskettu kahden viikon tulokset eli esimerkiksi maanantaipäivän kohdassa on laskettu yhteen kahden eri maanantain asiakasmäärät. (Porin tullin henkilökunta, havaintopäiväkirja 06-22.02.2007.) (Liite 2)



Kuvio 1. Asiakaskontaktit Porin Tullissa päivittäin. (Liite 2)

5.2 Asiakasryhmät

Kahden viikon ajan tutkittiin myös sitä, millaisia asiakkaita Porin tullissa käy, soittaa tai lähettää sähköpostia. Suurin osa Porin tullin asiakaskontakteista on satunnaisia eli pieniasiakaskontakteja. Helmentien toimipisteessä kävikin eniten juuri pienasiakkaita, kun taas Mäntyluodossa kävi eniten avainasiakkaita. Seuraavaksi suurin asiakasryhmä on luotto- eli avainasiakkaat. Avainasiakkaita kävi Mäntyluodossa suhteellisesti enemmän kuin Helmentiellä. Kumppanuusasiakkuuskontakteja ei Porin tullissa vielä ole, sillä ensimmäinen kumppanuusasiakkuus on vasta selvitysvaiheessa. Alla on taulukko asiakasryhmäkohtaisista kontakteista. (Porin tullin henkilökunta, havaintopäiväkirja 06-22.02.2007.) (Liite 2)

Asiakkuus	Asiakaskontaktit kpl	Asiakaskontaktit %
Pienasiakkuus	192	68
Avainasiakkuus	89	31
Kumppanuusasiakkuus	0	0

Kuvio 2. Asiakasryhmien asiakaskontaktit. (Liite 2)

5.3 Asiakaskontaktien laatu

Asiakaskontakteja oli yhteensä 281 kappaletta ja yleisimmin asiakaskontaktit olivat käyntejä. Käyntien osuus oli 70 % kaikista asiakaskontakteista. 22 % asiakaskontakteista oli puheluja ja 7 % sähköpostiyhteydenottoja. (Porin tullin henkilökunta, havaintopäiväkirja 06-22.02.2007.) (Liite 2)

Asiakaskontakti oli yleisimmin asiointia, jonka osuus oli 69 % kaikista asiakaskontakteista. Asioinnin jälkeen yleisin asiakaskontaktin laatu oli kysely ja neuvonta. Pienimmän prosentin sai negatiivisen palautteen antaminen; kahden viikon aikana annettiin Porin tulliin vain yksi negatiivinen palaute. Toisaalta asiakkaat antavat myös aika vähän positiivista palautetta, sillä positiivisen palautteen määrä oli 1 % kaikista asiakaskontakteista. (Porin tullin henkilökunta, havaintopäiväkirja 06-22.02.2007.) (Liite 2)

Asiakaskontaktin aiheet jakautuivat seuraavasti:

Asiakaskontaktin aihe	kpl	%
Autoverotus	55	19
Passitus	44	15
Postipaketti	31	11
- Tullaus	17	6
- Vapaa	8	2
Vienti	65	23
EUR1	6	2
Jokin muu	80	28

Kuvio 3. Asiakaskontaktien aiheet. (Liite 2)

28 % asiakaskontakteista meni kyselyssä kohtaan ”Muu, mikä?”. Kyseisessä kohdassa oli kuitenkin 22 eri aihetta, joten vienti on suurin yksittäinen asioinnin aihe. Kohtaan ”Muu, mikä?” meni muun muassa tuonti, alus selvitys, AKE:n ja verohallinnon laskujen maksaminen, ATR, postipaketin palautus, lomakemyynti, tullinimikkeen kysely ja tavarantarkastus. Autoverotus oli tutkimuksen mukaan toiseksi suurin asioinnin aihe. Autoverotusasiointi käsittää erilaiset ajoneuvon tuontiin ja ajoneuvon verotukseen liittyvät kyselyt, ajoneuvoverotukseen liittyvien asiakirjojen vastaanoton sekä ajoluvan myöntämisen. (Porin tullin henkilökunta, havaintopäiväkirja 06-22.02.2007.) (Liite 2)

Kolmanneksi suurin asiakaskontaktin aihe oli passitus, minkä osuus kaikista asiakaskontakteista oli 15 %. Passituksen asiakaskontaktit liittyvät TIR-carnet asiakirjaan, ATA-carnet asiakirjaan ja sähköiseen NCTS – passitusjärjestelmään. Postipakettien tullaus tai tullivapaaksi toteaminen oli neljänneksi suurin asiakaskontaktin aihe. Postipaketteihin liittyviä asiakaskontakteja oli yhteensä 31 kappaletta ja 17 postipakettia tullattiin. Vähiten eritellyistä asiakaskontakteista oli EUR1 alkuperäisasiakirjan tarkastamista ja hyväksymistä. (Porin tullin henkilökunta, havaintopäiväkirja 06-22.02.2007.) (Liite 2)

Porin tullin henkilökuntaa pyydettiin myös laittamaan oma mielipiteensä asiakaskontaktista, vaihtoehtoina olivat positiivinen, neutraali ja negatiivinen. Henkilökunnan mielipide jakautui lähes tasaisesti positiivisen (47 %) ja neutraalin

(51 %) välille. Kahden viikon aikana henkilökunta koki ainoastaan neljä asiakaskontaktia negatiivisena. Mäntyluodon toimipisteessä koettiin kaikki asiakaskontaktit positiivisina. (Porin tullin henkilökunta, havaintopäiväkirja 06-22.02.2007.) (Liite 2)

6 ASIAKKAIDEN MIELIPIDE ASIAKASSTRATEGIAN TOTEUTUMISESTA

Porin tullin asiakkaita haastateltiin asiakasstrategiaan liittyen. Jokaisesta asiakasryhmästä on haastattelu. Kumppanuusasiakasta edustaa tuleva kumppanuusasiakas Hacklin Ltd Oy, avainasiakkaista haastateltiin Kuehne + Nagel Ltd Oy:tä ja erästä toista avainasiakasta ja pienasiakkaista haastateltiin Vertic Zink Wire Oy:tä ja yksityistä ajoneuvon maahantuojaa.

6.1 Tuleva kumppanuusasiakas Hacklin Ltd Oy

Hacklin Ltd Oy on Porin Reposaassa vuonna 1908 toimintansa aloittanut täyden kuljetusketjun palvelujen tuottaja. Hacklin Ltd Oy hoitaa meri- ja maakuljetukset ja niihin liittyvät toiminnot sekä ahtauksen ja varastoinnin. (J. Rosendahl, teemahaastattelu 05.04.2007.) (Liite 3)

Hacklin Ltd Oy on tullin avainasiakas, mutta hakee kumppanuutta. Kumppanuusasiakkuus onkin jo ajankohtaista, sillä Hacklin Ltd Oy on ollut Porin tullin asiakas jo 99 vuotta ja he käyttävät Porin tullin palveluja päivittäin. Porin tullin palveluita he tarvitsevat tuontitullauksiin, vientiselvityksiin ja laivanselvityksiin, suurin osa näistä tullitoiminnoista hoidetaan heillä sähköisesti. Hacklin Ltd Oy hoitaa tulliasioitaan eri tullitoimipaikoissa ympäri Suomea ja heidän mielestään tullin toimintatavat eroavat jonkin verran eri toimipisteiden välillä. Hacklin Ltd Oy:llä ollaan tyytyväisiä yleisesti tullin sekä myös Porin tullin palveluihin, mutta tiettyjen asioiden hoitoon kaivattaisiin nopeutta ja esimerkiksi ohituskaistaa tulliasioinnissa. (J. Rosendahl, teemahaastattelu 05.04.2007.) (Liite 3)

Hacklin Ltd Oy:lle ehdotettiin kumppanuusasiakkuutta Tullista, nyt asiat ovat jo edenneet siten, että aloituspalaveri kumppanuusasiakkuutta koskien on pidetty. Kumppanuusyrietyksiksi haluavat yritykset käyvät Tullin kanssa läpi kaikki Tulliin liittyvät liiketoimintaprosessit ja niiden riskit, lisäksi yhdessä tarkennetaan tullipalveluiden kokonaisuus ja luodaan yhteisiä kumppanuustoimintamalleja. Hacklin Ltd Oy on kokenut tämän aloitusvaiheen myönteisenä asiana. Kun kumppanuustoimintamallit on luotu, jaetaan niiden avulla keskinäiset tehtävät Tullin ja kumppanuusyrietyksen välillä tarkoituksenmukaisesti. Hacklin Ltd Oy ei ole vielä päässyt keskustelemaan Porin tullin kanssa keskinäisestä tehtävänjaosta, joten he eivät vielä osaa sanoa miten tehtävienjako muuttuu kun siirrytään avainasiakkuudesta kumppanuusasiakkuuteen. (J. Rosendahl, teemahaastattelu 05.04.2007.) (Liite 3)

Tehtävänjaon jälkeen kumppanuusneuvotteluissa siirrytään vaiheeseen, jossa suunnitellaan yrityskohtainen asiakkuussuunnitelma. Asiakuussuunnitelmassa kuvataan asiakkaan logististen prosessien mukaan määräytyvät tullipalvelut ja toimenpiteet sekä määritellään asiakaskohtaiset tavoitteet ja kerrotaan sekä Tullin että asiakasyrietyksen panos asiakkuuden kehittämisessä. (J. Rosendahl, teemahaastattelu 05.04.2007.) (Liite 3)

Hacklin Ltd Oy odottaa kumppanuusasiakkuudelta pienempiä vakuuksia, vähemmän valvontaa, limiittiaikojen muutoksia heille edullisempaan suuntaan sekä joustoa erilaisissa tulliasioissa. Pääasiassa he kuitenkin kokevat jo nyt, että tulliasiointi on heille sujuvaa, nopeaa, tehokasta ja luotettavaa. Lisäksi he ovat saaneet keskustella Tullin kanssa heille parhaiten sopivista tavoista hoitaa tulliasiointi. (J. Rosendahl, teemahaastattelu 05.04.2007.) (Liite 3)

6.2 Avainasiakas Kuehne + Nagel Ltd Oy

Kuehne + Nagel Ltd Oy on yksi maailman johtavista logistiikkayrietyksistä. Kuehne + Nagel Ltd Oy:llä on 830 toimipistettä yli sadassa maassa ja se työllistää 46 200 työntekijää. Vahvin markkina-asema yrityksellä on meri- ja lentokuljetuksissa sekä varastointipalveluissa. Suomessa Kuehne + Nagel Ltd Oy toimii seitsemällä paikkakunnalla noin 130 asiantuntijan voimin. Yhtiön liikevaihto vuonna 2006 oli 110 milj. euroa. Kuehne + Nagel Ltd Oy:llä on toimipiste myös Porissa ja he

käyttävät Porin tullin palveluja. (M. Norrgård, teemahaastattelu 09.05.2007.) (Liite 4)

Kuehne + Nagel Ltd Oy:n Porin toimisto on ollut Porin tullin asiakas 14 vuotta ja käyttää Porin tullin palveluja päivittäin. He tarvitsevat Porin tullin palveluja huolintaan liittyvissä asioissa sekä tullauksissa, pääsääntöisesti he käyttävät näihin toimintoihin sähköisiä palveluita. Kuehne + Nagel Ltd Oy:n Porin toimisto hoitaa tulliasioitaan eri tullitoimipaikoissa ja heidän mielestään Tullin toimintatavat eroavat eri toimipaikoissa. Kuehne + Nagel Ltd Oy:n Porin toimisto on melko tyytyväinen yleisesti Tullin palveluihin sekä myös Porin tullin palveluihin. He haluaisivat kuitenkin kehittää koko Tullin toimintaa yleisesti avoimemmaksi. Lisäksi he haluaisivat Tullin järjestävän koulutusta ja erilaisia kursseja asiakkailleen. Porin tullin palveluja he haluaisivat kehittää asiakasläheisimmiksi. (M. Norrgård, teemahaastattelu 09.05.2007.) (Liite 4)

Kuehne + Nagel Ltd Oy:stä on tullut Tullin avainasiakas pitkän asiakkuuden myötä, lisäksi he huolintaliikkeenä käyttävät Tullin palveluja erittäin usein, joten on luonnollista että he muiden huolintaliikkeiden tapaan ovat Tullin avainasiakkaita. He halusivat Tullin avainasiakkaaksi ennen kaikkea asioinnin nopeuttamiseksi ja sen he ovat myös huomanneet saavuttaneensa. (M. Norrgård, teemahaastattelu 09.05.2007.) (Liite 4)

Kuehne + Nagel Ltd oy:n Porin toimisto kokee että heitä ei ole neuvottu tarpeeksi tulliasioinnissa ja vähäininkin neuvonta on annettu huonosti puhelimen välityksellä. Huolimatta neuvonnan vähyydestä he kokevat kuitenkin pääsääntöisesti tulliasioinnin olevan sujuvaa, vaivatonta ja kustannustehokasta. (M. Norrgård, teemahaastattelu 09.05.2007.) (Liite 4)

6.3 Avainasiakas X

Toinen tutkimukseen osallistunut avainasiakas X on ollut Porin tullin asiakas yli kymmenen vuotta. He tarvitsevat Porin tullin palveluja 2-3 kertaa viikossa vientiin ja tuontitullaukseen. He asioivat myös muissa tullitoimipaikoissa ja heidän mielestään toimintatavat Tullin toimipaikoissa eroavat toisistaan jonkin verran. He eivät käytä

pääsääntöisesti tullin sähköisiä palveluita, sillä asia on heillä vasta suunnitteluasteella. He ovat kuitenkin tyytyväisiä koko tullin toimintaan, eivätkä haluaisi muuttaa mitään. (Avainasiakas X, teemahaastattelu 17.04.2007.) (Liite 4)

Yritys X sai tullin avainasiakkuuden noin kymmenen vuotta sitten kun he itse päättivät runsaan Euroopan Unionin ulkopuolisen tuonnin vuoksi avainasiakkuutta hakea. He halusivat tullin avainasiakkaaksi erityisesti saadakseen tuonnissa mahdollisimman joustavan ja nopean tullausmenettelyn. (Avainasiakas X, teemahaastattelu 17.04.2007.) (Liite 4)

Avainasiakkuuden myötä he odottavat saavansa joustavaa palvelua ja neuvontaa sekä tarvittaessa myös opastusta. Avainasiakkuus nopeutta heidän mielestään asioiden käsittelyä ja siten auttaa myös heitä palvelemaan omia asiakkaitaan nopeammin. (Avainasiakas X, teemahaastattelu 17.04.2007.) (Liite 4)

Yritys X on aina saanut opastusta tullista, kun on vain kysynyt. Yleensä neuvonta on tapahtunut puhelimitse tai tullissa asiointin yhteydessä. He ovat yhdessä tullin kanssa keskustelleet heille parhaista tavoista hoitaa tulliasiointi ja he kokevatkin että tulliasiointi on heille sujuvaa, vaivatonta ja kustannustehokasta. Lisäksi he voivat käyttää tehokkaita yksinkertaistettuja menettelyjä. (Avainasiakas X, teemahaastattelu 17.04.2007.) (Liite 4)

6.4 Pienasiakas Vertic Zink Wire Oy

Vertic Zinc Wire Oy on muun muassa sinkkilankoja ja sinkkitankoja valmistava Porilainen perheyhtiö. Lähtömateriaalina sinkkilangoille ja sinkkitangoille on Boliden Harjavalta Oy:n puhdas Special High Grade (Zn > 99,95 %) sinkkiharkko. Vertic Zinc Wire Oy toimii maailmanlaajuisesti ja sen liikevaihto on noin 30 miljoonaa euroa vuodessa. (A. Dücker, teemahaastattelu 02.05.2007.) (Liite 5)

Vertic Zinc Wire Oy on ollut Porin tullin asiakas 13 vuotta ja he käyttävät Porin tullin palveluita viikoittain. Vertic Zinc Wire Oy tarvitsee Porin tullin palveluja vienti- ja tuontitullauksiin sekä kotitullauksiin, näissä toiminnoissa he käyttävät pääsääntöisesti sähköisiä palveluita. Tulliasioinnin Vertic Zinc Wire Oy hoitaa

Porissa ja Raumalla eikä toimipaikkojen välillä heidän mielestään toimintatavoissa ole eroja. (A. Dücker, teemahaastattelu 02.05.2007.) (Liite 5)

He ovat tyytyväisiä sekä koko tullin toimintaan, että myös Porin tullin toimintaan ja palveluihin eivätkä he siten halua muuttaa tai kehittää tullin toimintaa. (A. Dücker, teemahaastattelu 02.05.2007.) (Liite 5)

Tulliasiointi on heille pääasiassa helppoa, mutta uusien asioiden opettelu tuntuu aina aluksi vaikealta. Sähköinen asiointi on myös aloitettu ja se tuntuu myös useimmiten helpolta. He ovat aina saaneet tarvittavan tiedon, ohjauksen ja tuen tullista ja lisäksi henkilökunta on aina auttanut heitä kärsivällisesti. (A. Dücker, teemahaastattelu 02.05.2007.) (Liite 5)

Vertic Zinc Wire Oy:n mielestä tulliasiointi on sujuvaa eikä tulliasioinnin kanssa ole ollut ongelmia. Yritykselle onkin muodostunut positiivinen kuva tullista. (A. Dücker, teemahaastattelu 02.05.2007.) (Liite 5)

6.5 Pienasiakas, ajoneuvon maahantuojat

Pienasiakas, tässä tapauksessa auton tuojat valittiin haastateltavaksi, jotta tutkimuksessa olisi kaksi hyvin erilaista pienasiakasta. Suurin ero näiden tutkimuksessa esiintyvien pienasiakkaiden välillä on se, että toinen pienasiakas on yritys ja toinen on yksityinen henkilö.

Haastattelussa käytettiin kyselylomaketta, mutta asiakas kertoi myös itse kokemuksistaan. Haastateltava ei halunnut nimeään julkaistavan tutkimuksessa, joten tutkimuksessa käytetään hänestä nimitystä Henkilö Y. Henkilö Y on tuonut naapurimaastamme Ruotsista yhteensä kolme henkilöautoa. Henkilö Y:llä ei ole itsellään autoalan taustaa, mutta hän on käyttänyt auton hankinnassa apunaan Ruotsissa asuvaa automyyjästävänsä. Ystävä on katsonut Ruotsissa muutaman auton valmiiksi, joita ehtii päivän aikana käydä katsomassa ja niistä on aina yksi ostettu ja tuotu Suomeen. Henkilö Y kiinnostui tuomaan autoja Ruotsista säästääkseen rahaa auton hankinnassa. (Henkilö Y, teemahaastattelu 13.03.2008.) (Liite 5)

Ensimmäinen henkilöauton hän toi Ruotsista vuonna 2006. Auto tuotiin Ruotsista laivalla Naantaliin. Naantalin tulli oli lähin tullitoimipaikka, joten siirtolupa ajoneuvolle haettiin sieltä. Autoveroilmoitus jätettiin Porin tulliin, mistä se lähti edelleen Turkuun käsiteltäväksi. Samalla autolle hankittiin Porin tullista ajolupa omaa käyttöä varten hankitulle ajoneuvolle. Autoveropäätös tuli ajoissa, joten hankittu ajolupa (voimassa 3 kk) oli voimassa siihen asti kunnes autovero oli maksettu. Autoveron maksun jälkeen ajoneuvolle saatiin rekisteröintilupa. Ajoneuvo katsastettiin ja saatiin Suomen rekisteriin. (Henkilö Y, teemahaastattelu 13.03.2008.) (Liite 5)

Henkilö Y:n mielestä palvelu sekä Naantalin että Porin tullissa oli ystävällistä ja asiat hoituivat mutkattomasti. Neuvoja sai kysyttäessä. Henkilö Y oli tyytyväinen myös Turun tullin toimintaa sillä autoveropäätös tuli ajoissa eikä odotusaika venynyt kohtuuttoman pitkäksi.

Toisen henkilöauton Henkilö Y toi Suomeen alkuvuonna 2007. Auto tuotiin Ruotsista laivalla Naantaliin ja tulliasiointi hoidettiin samalla tavalla kuin ensimmäisen ajoneuvon kanssa. Ensin asioitiin Naantalissa sitten Porissa, mutta tällä kertaa autoveroilmoitus lähetettiin käsiteltäväksi Vaasan tulliin. Porin tullissa neuvottiin että päätös tulee nopeammin Vaasasta koska Turussa oli sillä hetkellä enemmän ilmoituksia käsiteltävänä. Autoveropäätös tulikin jo heti seuraavalla viikolla. Juuri sen vuoksi että asiat sujuivat nopeasti, on tästä ajoneuvontuonnista jäänyt mukavimmat muistot. Asiakaspalvelu oli sujuvaa ja tällä kertaa kaikki oli jo paljon selkeämpää eikä mitään yllätyksiä tullut sillä edellisen auton tuonnista oli vasta niin vähän aikaa että kaikki asiat muistuvat vielä hyvin mieleen. (Henkilö Y, teemahaastattelu 13.03.2008.) (Liite 5)

Kolmannen autonsa Henkilö Y toi Suomeen vuoden 2007 lopulla. Kaikki ajoneuvon tuontiin liittyvät toimenpiteet sujuivat jo rutiinilla ja Porin tullissakin muistettiin hänen tuoneen autoja ennenkin Ruotsista. Tuttavallisuus teki tulliasioinnista mukavampaa ja rennompaa. Autoveropäätös venyi tällä kertaa kuitenkin Vaasassa niin pitkään että Henkilö Y joutui jo soittelemaan moneen kertaan sekä Porin tulliin että Vaasan tulliin koska ajoluvan voimassaolo oli päättymässä. Autoveropäätös tuli asiakkaalle ajoluvan voimassaoloajan viimeisenä päivänä faksilla Porin tulliin. Henkilö Y oli itse soittanut Vaasaan useaan otteeseen eikä ollut saanut minkäänlaista

vastausta siihen milloin päätös mahdollisesti tulee. Porin tullista lupauduttiin soittamaan Vaasan tulliin ja tämän puhelun päätteeksi päätös vihdoinkin saatiin faksilla Poriin. Henkilö Y oli erittäin tyytymätön Vaasan tullin toimintaan tässä tapauksessa, mutta kehuu kovasti Porin tullin tapaa hoitaa asia ajoissa. (Henkilö Y, teemahaastattelu 13.03.2008.) (Liite 5)

Haastatteluhetkellä Henkilö Y oli ollut Porin tullin asiakas noin kaksi vuotta ja asiointikertoja vuodessa kertyy noin 3 kappaletta. Sähköisiä palveluja hän ei ole käyttänyt mutta on kyllä etsinyt tietoa ajoneuvojen maahantuonnista Tullin www-sivuilta. Henkilö Y on asioinut Tullin toimipaikoilla Porissa, Turussa, Raumalla ja Naantalissa, sekä ollut puhelinyhteydessä Vaasan tulliin. Huonoa palvelua hän on saanut Turussa ja Vaasassa, muuten palvelu on ollut samanlaista kaikissa toimipaikoissa. Porin tullin asiakaspalvelua hän kiittelee erityisesti. Kehitettävää Tullilla on hänen mielestään kaikissa toimipaikoissa palvelunopeuden parantamisessa. Hän myös toivoo, että eTulli tuo tähän asiaan helpotusta. Asiointi Tullissa on Henkilö Y:n mielestä helppoa ja ohjausta saa pyydettyä, tosin moneen asiaan saa vastauksen myös Tullin www-sivuilta. (Henkilö Y, teemahaastattelu 13.03.2008.) (Liite 5)

7 HENKILÖKUNNAN MIELIPIDE ASIAKASSTRATEGIAN TOTEUTUMISESTA

Porin tullin henkilökuntaa haastateltiin liittyen asiakasstrategian toteutumiseen. Pääsääntöisesti haastateltujen henkilöiden vastaukset olivat samansuuntaisia. Porin tullin henkilökunta tiesi asiakasstrategian olemassaolosta ja lisäksi he pystyivät mainitsemaan myös että asiakasstrategia on yksi osa Tullin perusstrategiaa. Suurin osa henkilökunnasta muisti myös kaksi muuta strategiaa eli valvonta- ja resurssistrategian. Asiakasstrategian tarkoitus oli myös selvillä henkilökunnan keskuudessa, sillä kaikki haastatellut mainitsivat että asiakasstrategia määrittää, miten tullilaitoksessa kehitetään asiakaslähtöistä toimintatapaa. (Porin tullin henkilökunta, ryhmäteemahaastattelu 21.05.2007.) (Liite 6)

Tiedon asiakasstrategiasta, sen tarkoituksesta ja sisällöstä henkilökunta oli saanut Tullin omasta intranetistä. Lisäksi henkilökunta oli yhdessä keskustellut asiasta ja saanut koulutusta strategioihin liittyen. Strategioiden kehittämisessä ei kuitenkaan haastatelluista kukaan ollut mukana. (Porin tullin henkilökunta, ryhmäteemahaastattelu 21.05.2007.) (Liite 6)

Kun haastattelussa siirryttiin syvemmälle asiakasstrategian sisältöön ja tavoitteisiin vastauksia ei tullutkaan enää yhtä nopeasti ja varmasti. Asiakasstrategian pääkohdat olivat kuitenkin vielä hyvin tiedossa, sillä yhdistelemällä haastateltujen henkilöiden vastauksia saatiin kokoon seuraavanlainen tiivistelmä: asiakasstrategia määrittää kolme asiakasryhmää, sekä niille soveltuvat tavat hoitaa tulliasiointinsa oikein, nopeasti, ennakoitavasti, kustannustehokkaasti ja sähköisesti. Tämän tiedon kautta jokainen haastateltava osasi vastata myös seuraavaan kysymykseeni "Mihin asiakasstrategialla pyritään?". Pyrkimyksiksi mainittiin yritys tarjota kullekin asiakasryhmälle parhaiten sopivat tavat hoitaa tulliasioinnin edellyttämät ilmoitukset ja muut muodollisuudet kustannustehokkaasti, erityisesti sähköisiä ratkaisuja hyödyntämällä. Lisäksi pyritään saamaan tullin toiminta mahdollisimman oikeelliseksi ja kustannustehokkaaksi. Tavoitteena on myös saada henkilökunnan toiminta yhä asiakaskeskeisemmäksi. Tavoitteet olivat hyvin selvillä, sillä henkilökunta itse on suuressa osassa kun tavoitteita yritetään täyttää. (Porin tullin henkilökunta, ryhmäteemahaastattelu 21.05.2007.) (Liite 6)

Henkilökunta tunsikin myös eri asiakasryhmät ja heille kuuluvat palvelut, mutta vaikeuksia oli kun alettiin miettiä mikä Porin tullin asiakas kuuluu mihinkin asiakasryhmään, historia asiakkaan kanssa saattoi olla hyvinkin pitkä ja asiointi säännöllistä, mutta henkilökunnan yllätykseksi asiakas luettiin edelleen pienasiakkaaksi. (Porin tullin henkilökunta, ryhmäteemahaastattelu 21.05.2007.) (Liite 6)

Haastateltavat kokivat, että asiakasstrategian luomisen myötä avainasiakkaat käyttävät hyvin luvanvaraisia menettelyjä eli yksinkertaistuksia, asiakirjojen oikeellisuus on parantunut, asiakkaiden tulliosaaminen on kehittynyt sekä asioinnin painopiste on siirtynyt sähköiseen asiointiin. Lisäksi tullin toimintatavat ovat yhdenmukaistuneet (mm. lupa- ja valvontaprosessit). Myös tarkastus ja valvonta perustuvat asiakasstrategian mallin mukaisiin menettelykohtaisiin

laadunvarmistusmalleihin sekä yrityskohtaisiin valvontasuunnitelmiin. Omassa työssään haastatellut työntekijät eivät olleet huomanneet muutoksia asiakasstrategian luomisen myötä, kukaan henkilökunnasta ei ollut myöskään kertonut asiakkaille asiakasstrategiasta. (Porin tullin henkilökunta, ryhmäteemahaastattelu 21.05.2007.)

(Liite 6)

Haastattelun lopussa jokaisella työntekijällä oli mahdollisuus vapaasti kommentoida asiakasstrategiaa tai siihen liittyviä asioita. Seuraavanlaisia asioita tuotiin esille: Sähköinen Tulli tuo toteutuessaan muutoksia, jotka vaikuttavat merkittävästi sekä EU-maiden Tullien että yritysten ja muiden ulkomaankaupan toimijoiden toimintatapoihin. Keskeinen tavoite on, että kaikki toimijoiden ja viranomaisten väliset yhteydet hoidetaan sähköisesti. Henkilökunnan mielestä erityisesti eTulli luo uusia toimintamalleja. eTullin avulla turvallisuusperusteinen sähköinen ennakoilmoittaminen on mahdollista. Myös keskitetty tullaus on mahdollista ja riskienhallinta sekä tietosisältövaatimukset pystytään pitämään yhdenmukaisena maasta riippumatta. Tietotekniikkakin pääsee oikeuksiinsa eTullin toiminnassa, sillä se luo koko toiminnalle pohjan. (Porin tullin henkilökunta, ryhmäteemahaastattelu 21.05.2007.) (Liite 6)

eTullin kehitystyö tähtää siihen, että toisaalta asiakkaiden ja Tullin välinen asiointi ja toisaalta EU:n tullien sekä tuontiin ja vientiin liittyvien viranomaisten väliset yhteydet toteutetaan sähköisesti ja paperittomasti vuorokauden ympäri viikon jokaisen päivänä

Muutokset tulevat näkymään käytännössä muun muassa siten, että

sähköinen tiedonsiirto mahdollista yhteisön tullitoimipaikkojen välillä missä tahansa tullimenettelyssä

ilmoittaja voi jättää tuonti- tai vienti-ilmoituksen sijaintipaikassaan, riippumatta siitä minkä jäsenmaan alueella tavara on tulossa yhteisöön tai poistumassa yhteisöstä

tullinkanto ja oikaisut toimeenpannaan siinä jäsenvaltiossa, johon tuoja tai viejä on sijoittautunut ja jossa tämä pitää tullikirjanpitoaan

tavaran tarkastukset yhteisön ulkorajalla ja sisämaan tullitoimipaikoissa perustuvat riskianalyysiin, jossa käytetään apuna mm. EU:n yhteisiä riskikriteereitä

taloudellisilla toimijoilla on pääsy EU-maiden tullitietoon yhden portaalin kautta

valtuutettu taloudellinen toimija voi toimia tälle myönnetyn luvan perusteella koko yhteisön alueella (Authorised Economic Operator =AEO)
(Porin tullin henkilökunta, ryhmäteemahaastattelu 21.05.2007.) (Liite 6)

Haastattelun tuloksien perusteella henkilökunnan tietämys asiakasstrategiasta oli hyvällä tasolla, vaikka käytännön toiminnassa strategiaa ei ollutkaan hyödynnetty. Henkilökunta kertoi avoimesti asioista ja myönsi suoraan myös sen mikäli eivät jostain asiasta tiedäneet. Henkilökunta kertoi mielellään myös muista asioista liittyen asiakasstrategiaan, eikä kaikkea tietoa tarvinnut erikseen kysyä.

8 TULLIN ASIAKASSTRATEGIAN VERTAILU KÄYTÄNNÖN TOIMINTAAN PORIN TULLISSA

8.1 Asiakasstrategia käytännössä

Tullin asiakasstrategian luomiseen on käytetty paljon aikaa ja nähty vaivaa, tämän strategian avulla eri tullitoimipaikkojen asiakaspalvelutoimintaa voidaan yhdenmukaistaa. Strategioiden esittely henkilökunnalle ja etenkin asiakasstrategian esittely asiakkaille on kuitenkin jäänyt puolitiehen ja näin ainakaan asiakasstrategiasta ei ole saatu kaikkea sitä hyötyä irti mitä strategia tarjoaisi.

Asiakkaan tietoisuus siitä, minkälainen asiakas hän Tullille on, edesauttaisi häntä tietämään myös itselleen kuuluvat palvelut ja mahdolliset etuudet. Kuitenkin lähes jokainen haastateltu asiakas ilmoitti, ettei tiedä mihin asiakasryhmään hän kuuluu. Osa haastatelluista oli kuitenkin kuullut asiakasryhmittelystä ennenkin, mutta joutui kuitenkin arvuuttelemaan omaa asemaansa ryhmittelyssä. Tullin itsensäkin kannalta

olisi hyvä jos asiakasstrategia julkaistaisiin esimerkiksi Tullin www-sivuilla, koska tieto asiakasstrategian sisällöstä ei ole mennyt asiakkaille asti Tullin työntekijöiltä. Asiakkaiden tietoisuus asiakasstrategiasta helpottaisi myös Tullin työntekijöiden arkea sillä asiakas osaisi jo itse vaatia ja käyttää hänelle kuuluvia etuuksia. Myös kiinnostus esimerkiksi avainasiakkaan siirtymisestä kumppanuusasiakkuuteen voisi kiinnostaa monia yrityksiä, mutta he eivät ole tietoisia mahdollisuudesta.

8.2 Kumppanuusasiakkuus

Tutkimushetkellä Porin tullilla ei ollut vielä yhtään kumppanuusasiakasta, mutta Hacklin Ltd Oy:n kanssa käytiin kumppanuuteen johtavia neuvotteluja. Neuvottelut olivat sujuneet hyvin ja molemmilla osapuolilla oli hyvät odotukset asian onnistumisen sekä tulevaisuuden suhteen. Koska ensimmäisen kumppanuusasiakkaan kohdalla kaikki oli mennyt hienosti, tämän luulisi rohkaisevan Porin tullia pyrkimään neuvotteluihin tämänhetkisten avainasiakkaiden kanssa, jotta kumppanuusasiakkaita saataisiin enemmän ja näin asiointi Tullissa helpottuisi ja asiakkaat olisivat entistä tyytyväisempiä. Tämä myös kuormittaisi Tullin työntekijöitä vähemmän, sillä kumppanuusasiakkaathan tekevät itse sellaisia asioita, joita tullivirkailijat olisivat hoitaneet, mikäli he olisivat pien- tai avainasiakkaita.

Ainakin tässä vaiheessa neuvotteluja kaikki asiat oli hoidettu sekä Porin tullin että Hacklin Ltd Oy:n välillä juuri niin kuin asiakasstrategiassa kuvaillaan. Mikäli kaikki menee hienosti loppuun asti, Porin tulli voisi käyttää Hacklin Ltd Oy:n kanssa läpikäytyä kaavaa esimerkkinä muille yrityksille, jotka ovat kiinnostuneita kumppanuusasiakkuudesta. Konkreettinen esimerkki asiasta antaa aina selkeämmän kuvan kuin teoreettinen strategia ja rohkaisee samalla muitakin ryhtymään prosessiin.

8.3 Avainasiakkuus

Avainasiakkaista haastateltiin Kuehne + Nagel Ltd Oy:tä sekä toista avainasiakasyritystä, joka ei halunnut nimeään julkaistavan. Molemmat asiakkaat ovat olleet Porin tullin asiakaskuntaa jo yli kymmenen vuoden ajan, joten heistä molemmat ovat potentiaalisia kumppanuusasiakkaita.

Kuehne + Nagel Ltd Oy haluaisi Tullin palveluiden kehittyvän asiakasläheisemmäksi ja yleisesti koko Tullin toiminnan tulisi heidän mielestään olla avoimempaa. Juuri näissä asioissa kumppanuusasiakkuus toisi heille parannusta. He myös haluaisivat enemmän koulutusta Tullilta. Kumppanuusasiakkuuden myötä järjestetään koulutusta sekä otetaan huomioon asiakkaan esille tuomat toiveet koskien Tullin toimintaa. Kuehne + Nagel Ltd Oy: kohdalla kannattaisi aloittaa neuvottelut kumppanuusasiakkuudesta, sillä he kaipaavat tällä hetkellä juuri niitä asioita joita kumppanuusasiakkuus heille antaisi.

Avainasiakas X on ollut tyytyväinen avainasiakkuuteen ja se on tuonut heille sellaiset edut joita he tarvitsevat. Tällä hetkellä ei ole tarvetta entistä avoimempaan ja oma-aloitteisempaan Tullitoimintaan. Avainasiakas X:n tilanne on juuri ideaali avainasiakkuustilanne; he tarvitsivat palveluita enemmän kuin pienasiakkaat, mutta kumppanuusasiakkuuteen asti heillä ei ole tarvetta ryhtyä. Avainasiakas X oli tyytyväinen Porin tullin toimintaan ja he olivat saaneet avainasiakkuudelta siihen liittyvät edut, joten kaikki oli Tullin puolelta hoidettu niin, kuin asiakasstrategia määrittelee.

8.4 Pienasiakkuus

Pienasiakas Vertic Zink Wire Oy oli todella tyytyväinen Tullin ja Porin tullin palveluihin. He eivät kaivanneet mitään enempää, joten pienasiakkuus on heille luonnollinen valinta. Ajoneuvon maahantuojalla ei myöskään ole vielä tarvetta siirtyä avainasiakkaaksi, mutta yhtä tyytyväinen hän ei Tullin toimintaan ollut kuin Vertic Zink Wire Oy. Porin tullin palveluihin ajoneuvon maahantuoja oli tyytyväinen mutta moitteita tuli Vaasan ja Turun toimipaikoille.

Porin tulli on toiminut näiden kahden pienasiakkaan kohdalla asiakasstrategian mukaisesti. Asiakasstrategiaa heille ei ollut esitelty tai siitä kerrottu, mutta siihen ei ole ollut tarvettakaan sillä heille molemmille paras ratkaisu on pysyä pienasiakkaana.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tullin asiakasstrategian luomiseen on käytetty paljon aikaa ja työtunteja. Koko henkilöstö on osallistunut strategioiden luomiseen. Tämä työpanos ei näy enää siinä vaiheessa kun asiakasstrategiaa olisi pitänyt esitellä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Valitettavan moni asiakas ei edes tiedä mihin asiakasryhmään hän sijoittuu tai mitä etuja hänelle kuuluu. Panostus strategian luomiseen on ollut niin valtava että voimat ovat loppuneet asian loppuun saattamiseksi. Lisäksi Tulli saa koko ajan uusia asiakkaita, joten asiakasstrategiasta olisi tärkeää jatkossakin muistaa mainita.

Tullin omalle henkilökunnalle asiakasstrategiasta olisi paljon hyötyä, sillä strategiat antavat hyvän mallin, miten toimia hyvänä asiakaspalvelijana, mutta pysyä kuitenkin määrätietoisena lainvalvojana. Asiakasstrategiaan perehtyneet työntekijät ovatkin varmasti saaneet paljon hyviä neuvoja työhönsä. Tulokset kuitenkin osoittavat että osa työntekijöistä on ymmärtänyt strategian olevan olemassa vain asiakkaiden tiedon lisäämiseksi, eivätkä he tästä syystä ole olleet edes niin kiinnostuneita asiakasstrategiasta. Tullissa tulisi painottaa työntekijöille, että asiakasstrategia on luotu myös heitä itseään varten ja sieltä saa toimintamalleja omaan päivittäiseen työhönsä. Kun työntekijä toimii asiakasstrategian mukaisesti, luo hän samalla asiakkaalle kuvaa siitä millaista tullitoiminnan pitäisi olla. Asiakas myös oppii tietyn tavan hoitaa asiat, kun asiakaspalvelijasta huolimatta palvelu noudattaa aina samaa kaavaa.

Tutkimuksen mukaan asiakaskontaktit olivat useimmiten käyntejä tullitoimipaikassa, jolloin palvelun ja sen yhdenmukaistamisen pitäisi näkyä asiakkaan silmissä konkreettisesti, mikäli asiakasstrategiaa noudatettaisiin. Kukaan haastatelluista asiakkaista ei kuitenkaan maininnut huomanneensa palvelussa mitään muutoksia, vaikka asiakkaat olivat asioineet samassa tullitoimipaikassa useita vuosia. Osa myös kertoi, että palvelu on erilaista tullitoimipaikkojen välillä.

Tutkimus osoitti, että Porin tullissa asioi paljon pienasiakkaita. Pienasiakkaille pitäisi ehdottomasti kertoa asiakasstrategiasta, jotta he tietäisivät, että heillä on mahdollisuus hakea avainasiakkuutta ja näin ollen saada joustavuutta tulliasiointiin.

Pienasiakkaat eivät kuitenkaan olleet tietoisia mahdollisuudesta avainasiakkuuteen. He eivät myöskään tieneet, että avainasiakkuuden myötä tulliasiointi voi helpottua.

Avainasiakkaat olivat paremmin tietoisia seuraavasta askeleesta eli kumppanuusasiakkuudesta. Heille ei kuitenkaan ollut ehdotettu kumppanuusasiakkaaksi hakemista. Avainasiakkaat myös itse epäilivät kumppanuusasiakkuuden olevan liian työläs prosessi ainakin alkuvaiheessa eivätkä he tämän vuoksi olleet kiinnostuneita kumppanuusasiakkuudesta.

Vaikka tutkimusotos oli melko pieni, kun kyseessä oli vain yksi tullitoimipaikka, pystyy tutkimus hyvin kuitenkin osoittamaan yhden tärkeän asian; asiakasstrategian käyttöä on vaikea nähdä jokapäiväisessä tullitoiminnassa, vaikka työntekijät ovatkin hyvin tietoisia strategian olemassaolosta. Asiakasstrategia olisi ehkä helpompi sisäistää pienemmissä osissa ja henkilökunnalle pitäisi painottaa strategian tärkeyttä.

LÄHTEET

Ajoneuvon maahantuoja Henkilö Y. 2008. Teemahaastattelu 13.03.2008

Avainasiakas X. 2007. Teemahaastattelu 17.04.2007

Dücker, A. 2007. Teemahaastattelu 02.05.2007

Hiltunen, R. 2007. Henkilökohtainen tiedonanto 25.04.2007

Norrgård, M. 2007. Teemahaastattelu 09.05.2007

Porin tullin henkilökunta. 2007. Ryhmäteemahaastattelu 21.05.2007.

Porin tullin henkilökunta. 2007. Havaintopäiväkirja 06-22.02.2007

Rosendahl, J. 2007. Teemahaastattelu 05.04.2007

Tulli. Tullipiirit ja laboratorio 2007 [verkkodokumentti], [Viitattu 05.07.2007].
Saatavissa: http://www.tulli.fi/fi/08_Tullipiirit_ja_laboratorio/index.jsp

Tulli. Tulli tutuksi 2008 [verkkodokumentti], [Viitattu 02.03.2008]. Saatavissa:
http://www.tulli.fi/fi/07_Tulli_tutuksi/index.jsp

Tullihallitus. Tullin asiakasstrategia 2004 [verkkodokumentti], [Viitattu 14.02.2007].
Saatavissa:
http://ilmari.tulli.fi/TH_intra_prod/TH_Intra/Intra/06_Toiminta/Yleinen/02_Strategia_t/Tullin_asiakasstrategia_versio_22112004.pdf

Tullihallitus. Tullin strategiat 2005a [verkkodokumentti], [Viitattu 11.05.2007].
Saatavissa:
http://ilmari.tulli.fi/TH_intra_prod/TH_Intra/Intra/06_Toiminta/Yleinen/02_Strategia_t/Tullin_asiakasstrategia_05netti.pdf

Tullihallitus. Tullin asiakasstrategian täytäntöönpanoryhmä 2005b

[verkkodokumentti], [Viitattu 11.05.2007]. Saatavissa:

http://ilmari.tulli.fi/TH_intra_prod/TH_Intra/Intra/08_Yksikot/Yleinen/Asiakashallinta/00_Asiakasstrategian_taytantonpanoryhma/Liite1astratmpryhman_nimeaminen100822005.pdf

Tullihallitus. Asiakasstrategian toteuttaminen Läntisessä tullipiirissä 2005c

[verkkodokumentti], [Viitattu 15.02.2007]. Saatavissa:

http://ilmari.tulli.fi/TH_intra_prod/TH_Intra/Intra/08_Yksikot/Yleinen/Asiakashallinta/00_Asiakasstrategian_taytantonpanoryhma/Liite4_LTP_Asiakasstrategian_toteuttaminen_2006.pdf

LIITELUETTELO

LIITE 1 Havaintopäiväkirja Porin tullin henkilökunnalle asiakaskontakteista

LIITE 2 Porin tullin henkilökunnan havaintopäiväkirjan yhteenveto

LIITE 3 Haastattelukysymykset kumppanuusasiakkaille

LIITE 4 Haastattelukysymykset avainasiakkaille

LIITE 5 Haastattelukysymykset pienasiakkaille

LIITE 6 Haastattelulomake Porin tullin henkilökunnalle

PORIN TULLIN HENKILÖKUNNAN HAVAINTOPÄIVÄKIRJAN
YHTEENVETO

ASIAKASKONTAKTIT YHTEENSÄ	281 kpl	
Käyntien osuus	198 kpl	70 %
Puhelujen osuus	62 kpl	22 %
Sähköpostin osuus	21 kpl	7 %

ASIAKASRYHMÄT

Satunnaisten asiakkaiden osuus	192 kpl	68 %
Luottoasiakkaiden osuus	89 kpl	31 %
Kumppanuusasiakkaiden osuus	0 kpl	0 %

ASIAKASKONTAKTIN AIHE

Autoverotuksen osuus	55 kpl	19 %
Passituksen osuus	44 kpl	15 %
Postipakettien osuus	31 kpl	11 %
	Tullaus 17 kpl	
	Vapaa 8 kpl	
Viennin osuus	65 kpl	23 %
EUR1:n osuus	6 kpl	2 %
Muiden osuus	80 kpl	28 %

ASIAKASKONTAKTIN LAATU

Kyselyn/neuvonnan osuus	84 kpl	29 %
Asioiden osuus	196 kpl	69 %
Negatiivisen palautteen osuus	1 kpl	0 %
Positiivisen palautteen osuus	3 kpl	1 %

MIELIKUVA
ASIAKASKONTAKTISTA

Positiivisen osuus	133 kpl	47 %
Neutraalin osuus	144 kpl	51 %
Negatiivisen osuus	4 kpl	1 %

HAASTATTELUKYSYMYKSET KUMPPANUUSASIAKKAILLE

Noora Viljanen
SAMK Kansainvälinen kauppa
Porin tullin työharjoittelija

Kyselylomake on osa opinnäytetyötäni ”Tullin asiakasstrategian toteutus Porin tullissa”.

Voitte vastata suoraan lomakkeen kysymysten alle ja lähettää lomakkeen täytettynä takaisin minulle osoitteeseen noora.viljanen@student.samk.fi viimeistään tiistaina 10.4.2007.

- Vastauksiani saa käyttää opinnäytetyössä
- Yrityksemme nimen saa mainita vastauksissa

Asiakasryhmä:

Ympyröi oikea vaihtoehto

1. Kumppanuusasiakas 2. Avainasiakas 3. Pienasiakas

Kuinka kauan olette olleet Porin tullin asiakas?

Kuinka usein käytätte Porin tullin palveluja?

Mihin asioihin tarvitsette Porin tullin palveluja?

Käytättekö pääsääntöisesti sähköisiä palveluja?

Hoidatteko kaikki tulliasianne samassa tullitoimipaikassa?

Eroavatko Tullin toimintatavat eri toimipisteissä?

Oletteko tyytyväinen Tullin palveluihin?

Oletteko tyytyväinen Porin tullin palveluihin?

Miten haluaisitte muuttaa/kehittää Tullin palveluja?

Miten haluaisitte muuttaa/kehittää Porin tullin palveluja?

Kumppanuusasiakkuus

Ehdotettiinko Teille kumppanuusasiakkuutta Tullista?

Mitä odotatte kumppanuusasiakkuudelta?

Mitä etuja kumppanuusasiakkuus Teille antaisi?

Millä tavoin tulliasiointinne muuttuu kun siirrytte avainasiakkuudesta kumppanuusasiakkuuteen?

Onko tulliasiointi Teille sujuvaa, nopeaa, tehokasta ja luotettavaa?

Oletteko keskustelleet yhdessä Tullin kanssa Teille parhaiten sopivista tavoista hoitaa tulliasiointi?

Kumppanuusyritykset käyvät Tullin kanssa läpi kaikki Tulliin liittyvät liiketoimintaprosessit ja niiden riskit, lisäksi tarkennetaan tullipalvelujen kokonaisuus ja luodaan yhteisiä kumppanuustoimintamalleja. Oletteko jo aloittaneet kyseisen prosessin Porin tullin kanssa? Missä vaiheessa prosessia olette? Millaisena olette prosessin kokeneet?

Kumppanuustoimintamallien avulla keskinäiset tehtävät Tullin ja kumppanuusyrityksen välillä jaetaan tarkoituksenmukaisesti. Oletteko jo keskustelleet tehtävien jaosta Porin tullin kanssa? Oletteko tyytyväinen tehtävänjakoon?

Tulli laatii kumppanuusasiakkaille yrityskohtaiset asiakkuussuunnitelmat, joissa kuvataan asiakkaan logististen prosessien mukaan määräytyvät tullipalvelut ja toimenpiteet. Asiakkuussuunnitelmassa määritellään myös asiakaskohtaiset tavoitteet ja kerrotaan minkälaisella panoksella Tulli ja asiakas osallistuvat asiakkuuden kehittämiseen. Oletteko jo edenneet asiakkuussuunnitelmaan? Miten asiakkuussuunnitelman laatiminen eteni?

Mikäli haluatte kertoa lisää tulliasiointiinne liittyvistä asioista, sana on vapaa. Otan mielelläni vastaan kommentteja ja mielipiteitä.

Kiitos vastauksistanne.

HAASTATTELUKYSYMYKSET AVAINASIAKKAILLE

Noora Viljanen
SAMK Kansainvälinen kauppa
Porin tullin työharjoittelija

Kyselylomake on osa opinnäytetyötäni ”Tullin asiakasstrategian toteutus Porin tullissa”.

Voitte vastata suoraan lomakkeen kysymysten alle ja lähettää lomakkeen täytettynä takaisin minulle osoitteeseen noora.viljanen@student.samk.fi viimeistään perjantaina 20.4.2007.

- Vastauksiani saa käyttää opinnäytetyössä
- Yrityksemme nimen saa mainita vastauksissa

Asiakasryhmä:

Ympyröi oikea vaihtoehto

1. Kumppanuusasiakas 2. Avainasiakas 3. Pienasiakas

Kuinka kauan olette olleet Porin tullin asiakas?

Kuinka usein käytätte Porin tullin palveluja?

Mihin asioihin tarvitsette Porin tullin palveluja?

Käytättekö pääsääntöisesti sähköisiä palveluja?

Hoidatteko kaikki tulliasianne samassa tullitoimipaikassa?

Eroavatko Tullin toimintatavat eri toimipisteissä?

Oletteko tyytyväinen Tullin palveluihin?

Oletteko tyytyväinen Porin tullin palveluihin?

Miten haluaisitte muuttaa/kehittää Tullin palveluja?

Miten haluaisitte muuttaa/kehittää Porin tullin palveluja?

Avainasiakkuus

Miten olette päätyneet Tullin avainasiakkaaksi?

Miksi halusitte Tullin avainasiakkaaksi?

Milloin Teistä tuli Tullin avainasiakas?

Mitä odotatte avainasiakkuudelta?

Mitä etuja avainasiakkuus Teille antaa?

Millä tavoin tulliasiointinne on muuttunut avainasiakkuuden myötä?

Onko Teitä neuvottu tarpeeksi tulliasioissa?

Miten neuvonta on järjestetty?

Onko tulliasiointi Teille sujuvaa, vaivatonta ja kustannustehokasta?

Onko Teillä hyvät sähköiset asiointimahdollisuudet?

Voitteko käyttää tehokkaita yksinkertaistettuja menettelyjä?

Oletteko keskustelleet yhdessä Tullin kanssa Teille parhaiten sopivista tavoista hoitaa tulliasiointi?

Mikäli haluatte kertoa lisää tulliasiointiinne liittyvistä asioista, sana on vapaa. Otan mielelläni vastaan kommentteja ja mielipiteitä.

Kiitos vastauksistanne.

HAASTATTELUKYSYMYKSET PIENASIAKKAILLE

Noora Viljanen
SAMK Kansainvälinen kauppa
Porin tullin työharjoittelija

Kyselylomake on osa opinnäytetyötäni ”Tullin asiakasstrategian toteutus Porin tullissa”.

Voitte vastata suoraan lomakkeen kysymysten alle ja lähettää lomakkeen täytettynä takaisin minulle osoitteeseen noora.viljanen@student.samk.fi

- Vastauksiani saa käyttää opinnäytetyössä
- Yrityksemme nimen saa mainita vastauksissa

Asiakasryhmä:

Ympyröi oikea vaihtoehto

1. Kumppanuusasiakas 2. Avainasiakas 3. Pienasiakas

Kuinka kauan olette olleet Porin tullin asiakas?

Kuinka usein käytätte Porin tullin palveluja?

Mihin asioihin tarvitsette Porin tullin palveluja?

Käytättekö pääsääntöisesti sähköisiä palveluja?

Hoidatteko kaikki tulliasianne samassa tullitoimipaikassa?

Eroavatko Tullin toimintatavat eri toimipisteissä?

Oletteko tyytyväinen Tullin palveluihin?

Oletteko tyytyväinen Porin tullin palveluihin?

Miten haluaisitte muuttaa/kehittää Tullin palveluja?

Miten haluaisitte muuttaa/kehittää Porin tullin palveluja?

Pienasiakkuus

Onko tulliasiointi helppoa/vaikeaa?

Onko tulliasiointi sujuvaa?

Saatteko Porin tullista tarvitsemanne tiedon, ohjauksen ja tuen?

Oletteko käyttäneet Tullin sähköisiä palveluja?

Onko Tullin sähköisten palveluiden käyttö helppoa/vaikeaa?

Mikäli haluatte kertoa lisää tulliasiointiinne liittyvistä asioista, sana on vapaa. Otan mielelläni vastaan kommentteja ja mielipiteitä.

Kiitos vastauksistanne.

HAASTATTELULOMAKE PORIN TULLIN HENKILÖKUNNALLE

Porin tullin henkilökunnan mielipide asiakasstrategian toteutumisesta

Porin tulli, Helmentie

Vastaattehan kaikkiin kysymyksiin parhaan tietämyksenne mukaisesti.

Vastauksia käsitellään Noora Viljasen opinnäytetyössä ”Tullin asiakasstrategian toteutus Porin tullissa”.

Tunnetko Tullin perusstrategiat ja erityisesti asiakasstrategian?

Miten olet saanut tiedon strategioista/asiakasstrategiasta?

Oletko ollut mukana jonkun strategian kehittämisessä?

Mitä asiakasstrategia määrittää?

Mihin asiakasstrategialla pyritään?

Tunnetko asiakasryhmät ja heille kuuluvat palvelut?

Mikä on mielestäsi muuttunut asiakasstrategian luomisen jälkeen?

Miten oma työsi on muuttunut asiakasstrategian myötä?