



**TOLL**  
**CUSTOMS**

DFØ Kundeforum 2018, Trondheim 18.oktober

# KvoteAppen - lett å gjøre rett!

Pål Hellesylt - Tolldirektoratet

## Volumer inn i Norge:

38+ millioner personer  
9+ millioner personbiler  
1,2+ millioner trailere  
260 000+ containere  
45+ millioner pk./post

2 562 km

landegrense

- 17 bemannede
- 80 ubemannede

100 915 km kystlinje

610 havner (ISPS)

21 int. flyplasser

1600 årsverk

1,5 mrd. budsjett

35-40 lokasjoner

6 regioner +  
direktorat

# Hvorfor KvoteApp?

- Store mengder alkohol, tobakk blir ikke fortollet
- Regelverket er komplisert
- De fleste ønsker å være lovlydig
- Tollautomat en gammel løsning
- Mobil betaling stadig vanligere
- Brukervennlighet høyt prioritert



## 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



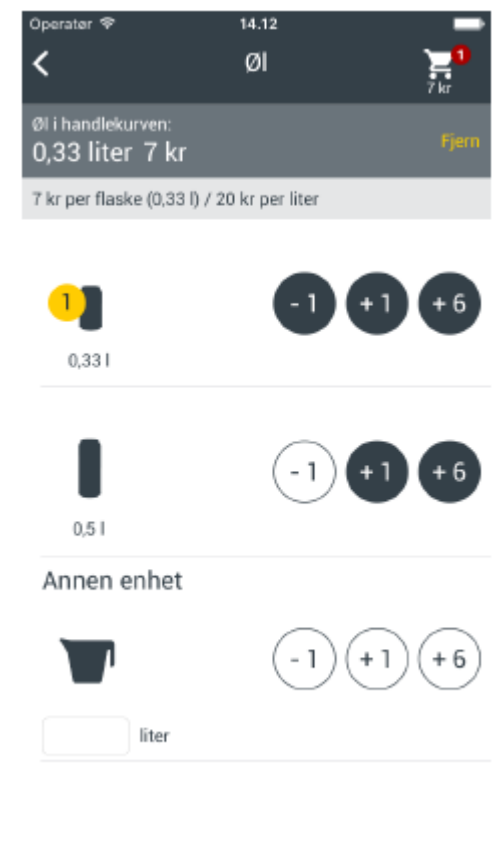
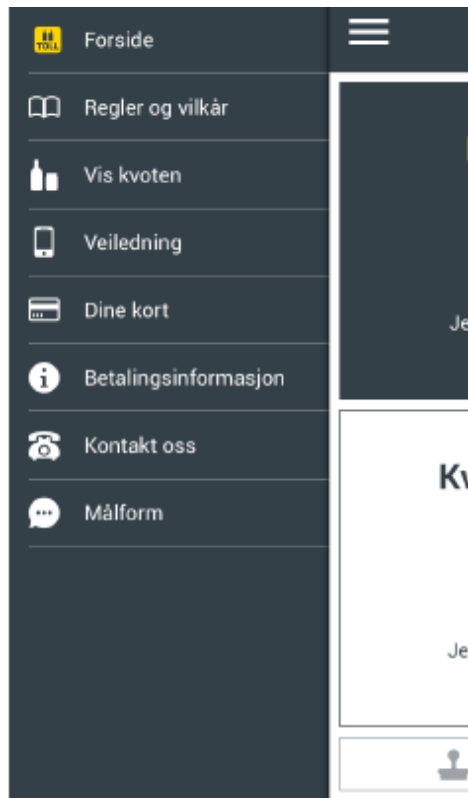
To hovedfunksjoner:

«**Fortoll varer**»: Du legger selv inn varer over kvoten, som for automatene

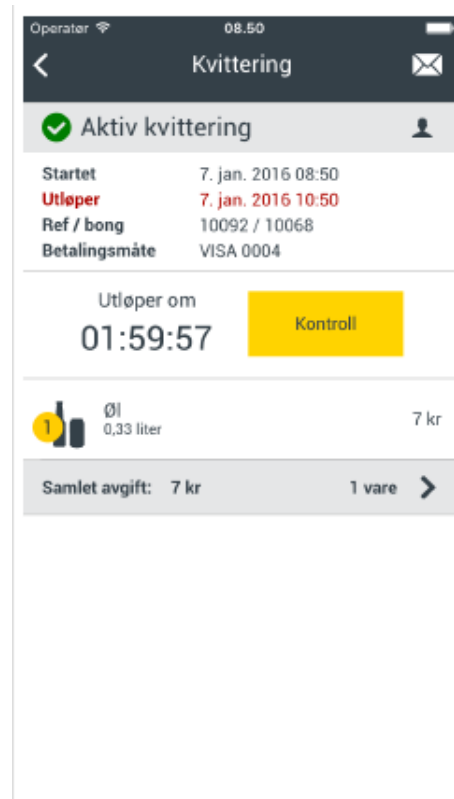
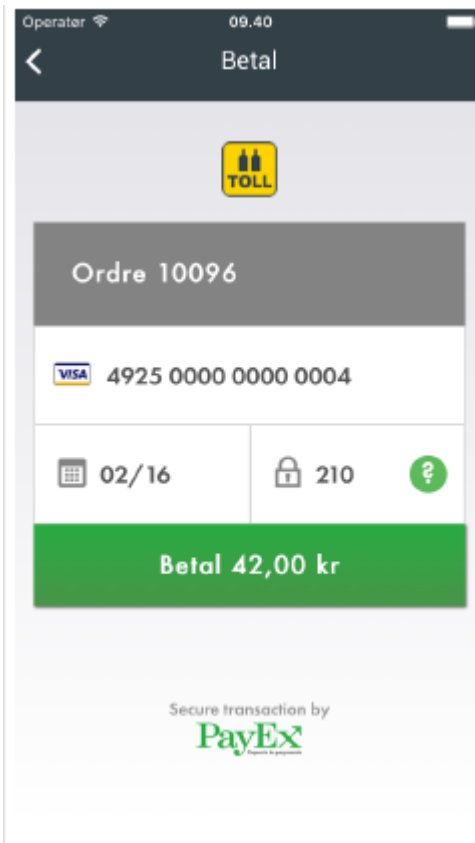
«**Kvotekalkulator**»: Du legger inn alle medbrakte varer. Appen regner ut om du er over/under kvoten og beregner avgiftene som skal betales dersom over



# Kvotekalkulator: Meny, varetyper og enheter



# Kvittering og kontroll:



## 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.





## 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

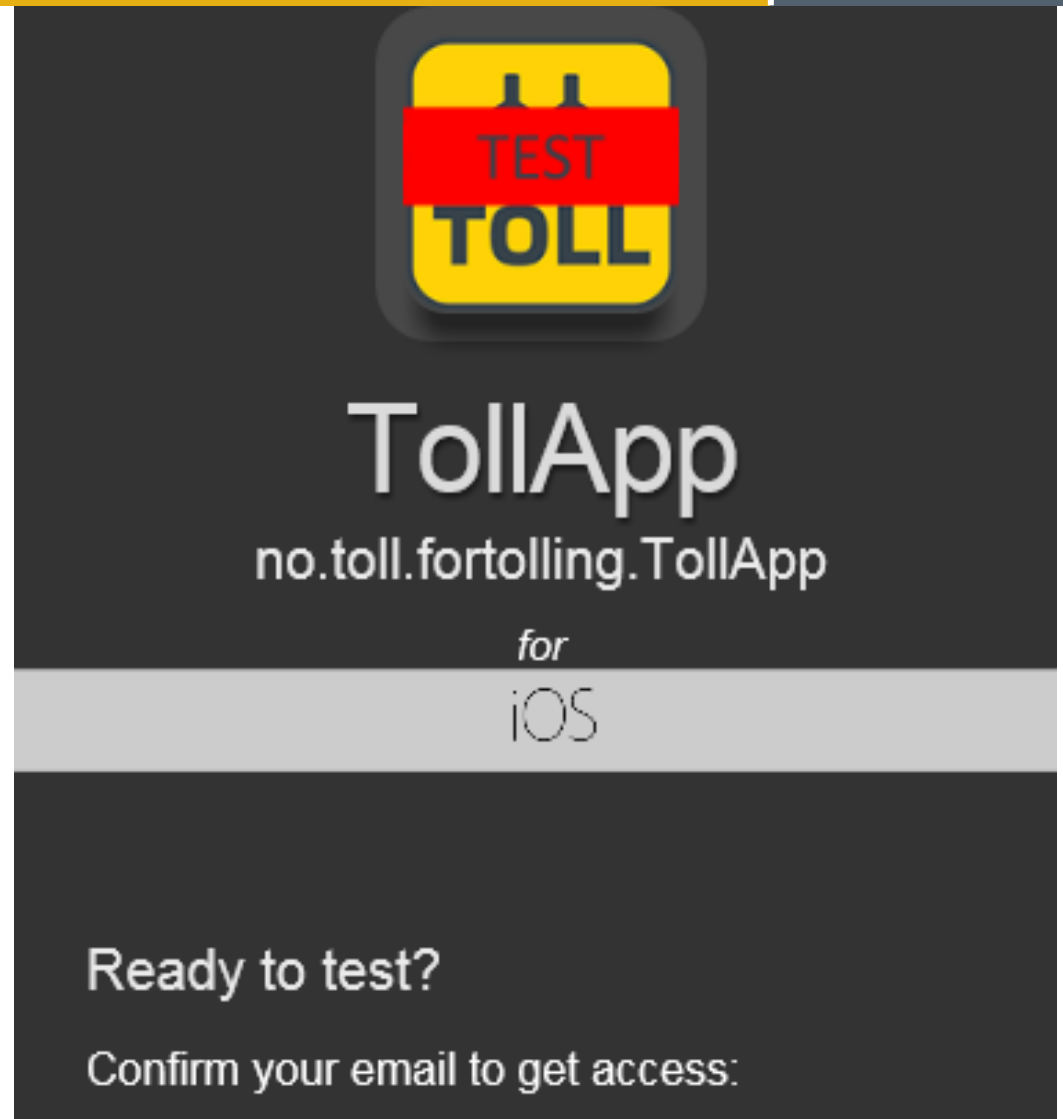
**FAVORITTAPPER:** Vino, Nyheter, Øl-app Netflix (mobilen er livet)



# Brukertestning



- Testversjon til alle medarbeidere
- Sentralt i opplæringen
- Bevarer engasjement og drive



- «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!

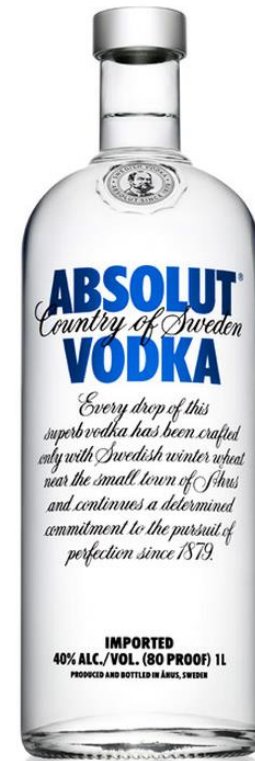
The advertisement features a woman in a black blazer looking thoughtful, with her hand on her head. In the background, a man in a yellow shirt stands next to a red shopping cart filled with bottles. The background is a stylized airport terminal with blue and green diagonal stripes and small airplane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



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

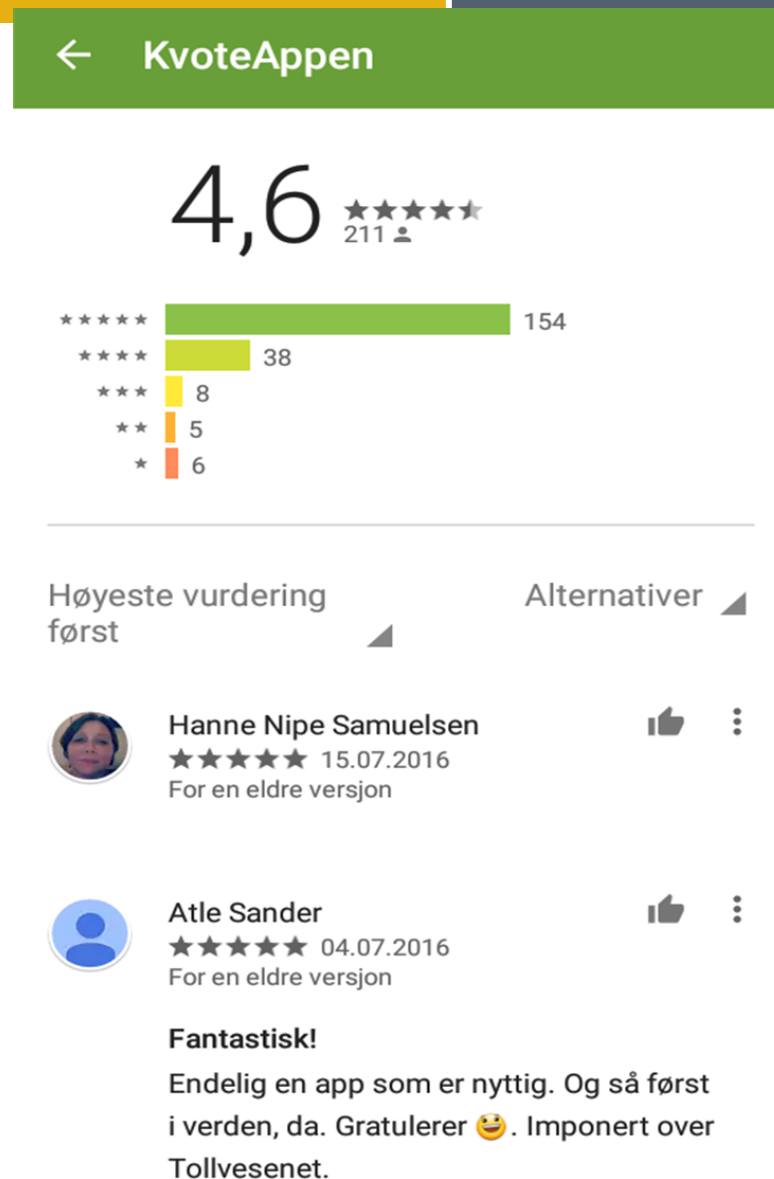


- Komplekst regelverk med enkelte «rare» utslag
- Appen kunne gi mer i avgift enn tidligere praksis
- Oppdaget sent – endre reglene på ett punkt



# Resultater

- Over 500 000 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





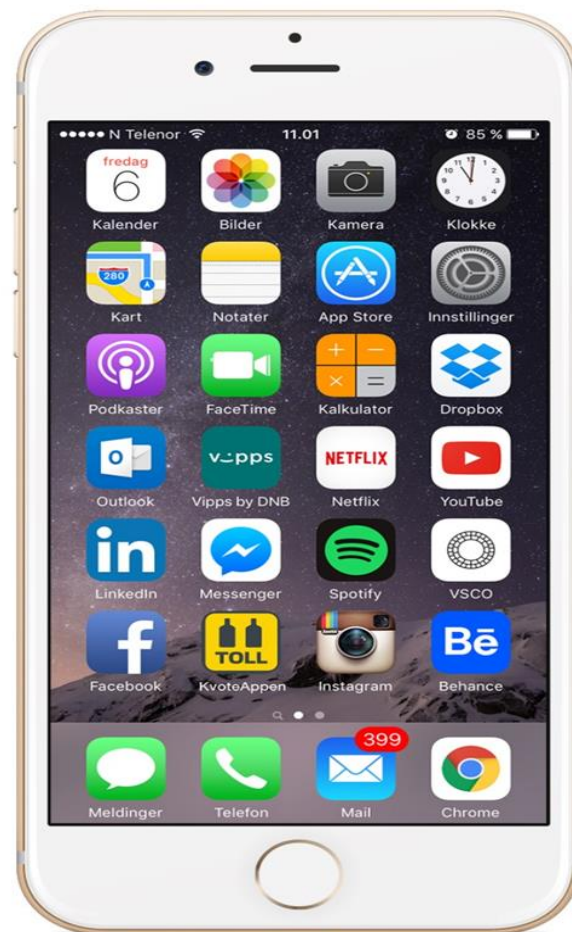
## Suksessfaktorer

- 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»



**Teknologiske  
mulighetsstudier**

**Kvoteapp**

**TREFF**

**TULL**

**MATTILSYN**

**LEGEMIDDEL**



**Chatbot**

**Ekspress-  
fortolling**

**ANPR**

**IMPORT AS**

**EKSPORT AS**



## App Store Preview



**The Norwegian Customs App** 17+

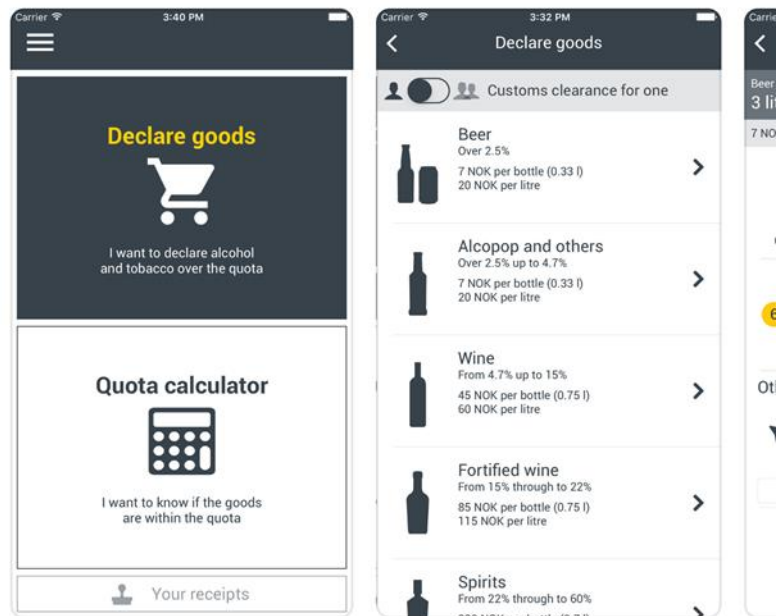
Tolletaten

#16 in Travel

★★★★☆ 13 Ratings

Free

## iPhone Screenshots



**KvoteAppen**

Tolletaten

3 PEGI 3

AVINSTALLER

ÅPNE

100 000+ nedlastinger

#7 Mest populære gratis for Reiser og l...



296 👤



Reiser og lokalt



Lignende