

Tullin verkkosivu-uudistus

Vuoden selväsananainen 2024 -ehdokas

Katariina Jankkila
Niina Kellinsalmi
Mervi Korpiaho
Outi Pajukallio
Raisa Rintamäki
Kati Turkama
Vilma Vartiainen

TULLI

Mitä teimme?

- **Uudistimme tulli.fi-verkkosivuston asiakaslähtöisesti**
 - Selkeytimme satoja asiakasohjeita, jotta asiakkaat voivat toimia oikein ja sujuvasti.
 - Poistimme toistoa ja päällekkäisyyksiä.
- **Perustimme työmme tietoon**
 - Keskityimme tärkeimpiin ja käytetyimpiin asiakasohjeisiin.
 - Testasimme tekstejä asiakkaiden kanssa.
- **Uudistimme työtapoja ja vastuunjakoa**
 - Varmistimme, että kaikista aiheista on saatavilla helposti ymmärrettävää perustietoa.
 - Huomioimme mobiilikäytön jo tekstien kirjoitusvaiheessa.

Miten onnistuimme?

- **Asiakkaiden tyytyväisyys lisääntyi**
 - Alkoholien tuonti matkalta -sivu: 7,9/10 → 9,5/10
 - Elintarvikkeet-sivu: 6,9/10 → 9,5/10
 - Tavarain luokittelu ja tullinimikkeet -sivu: 8,6/10 → 9,3/10.
- **Sivujen löydettävyys parantui**
 - Tullin sivut osuvat Google-hakuihin paremmin kuin ennen.
 - Sivumäärä vähentyi (3 200 → alle 2 000), mutta käyntimäärät eivät.

”Suorastaan houkutteleva palvelu, olispa tullattavaa.”