



Name: Mevlide Vishi Adresse: Wurzelgasse 36, 9020 Klagenfurt
Tel: 0664 / 162 45 37
E-Mail: mevlide.vishi@gw-world.com

Name: Lisa Hrovat Adresse: Dr.Richard Canaval Gasse 84, 9020
Klagenfurt, Tel: 0676 / 309 14 39
E-Mail: lisa.hrovat@gwworld.com

Abgabedatum: 29.06.2022

Inhalt:

Problemstellung.....	1
Lösungsansatz.....	1-2
Aufbau der App.....	2-5
Schlusswort.....	5



29.06.2022

Problemstellung

Täglich bekommen wir zahlreiche Anfragen von vielen Kunden, die verschiedene zolltechnische Fragen haben, wie zum Beispiel:

- Welche Dokumente brauche ich für eine Export bzw. Importsendungen?
- Welche Zolltarifnummer ist die richtige?
- Wie hoch ist der Zoll auf dieser Ware?
- Welche Informationen werden auf den Dokumenten benötigt?
- Welche Dokumente braucht man im Original?
- Welches Zollverfahren muss verwendet werden?

Mit diesen Fragen und weiteren Problemstellungen haben Spediteure/Innen und Zolldienstleister/Innen täglich zu tun.

Lösungsansatz

Da die Personalressourcen immer knapper werden und Self-Service Portale stark im Trend sind, wollen wir mit einer App für zukunftsorientierte Kundeninformationen und zeitgemäße Kommunikation sorgen.

Unsere Idee ist es, diese Anfragen zu digitalisieren, da es für Spediteur/Innen, Zolldienstleister/Innen und für den Kunden verschiedene Vorteile gibt:

- weniger Mailverkehr
- weniger Telefonate
- alle Informationen auf einem Blick
- Vorberechnung der Abgaben (ohne Gewähr)
- weniger Kommunikationsfehler
- einfache Bedienung der App / Website
- schnellere Verarbeitung der Aufträge
- die App ist 24/7 ohne Zeiteinschränkungen verfügbar
- Selbstverantwortung durch die App
- kostenlos
- etc....

Diese und weitere Vorteile, ermöglicht die App nur mit wenigen einfachen Klicks.

Aufbau der App

Zuerst wählt der Kunde aus, ob es sich um eine Zollanfrage handelt oder ob sich der Kunde im Zoll-Wiki erkunden will.

Im Zoll-Wiki kann man nach Zollbegriffen suchen. Hier hat der Kunde die Möglichkeit sich mit den relevantesten Informationen zu befassen.

Unser Grundgedanke ist, dass jeder diese App verwenden kann, egal ob mit oder ohne Vorkenntnisse.

Die App startet mit der Abfrage ob der Kunde ein Unternehmen oder eine Privatperson ist.

Danach werden weitere spezifische Daten abgefragt:

1. Firmeninformation / Privatperson Information

An dieser Stelle werden die Kundendaten wie Adresse, Name, PLZ und Ort abgefragt, mit der Option die Angaben auch anonym zu erfassen.

2. Geschäftsart

Hier entscheidet der Kunde, ob es sich um eine Export- oder Importsendung handelt.



IMPORT



EXPORT

3. Zollverfahren

Nun wird gewählt welches Zollverfahren zu verwenden ist, z.B. ob es sich um eine Überlassung zum zollrechtlichen Freien Verkehr handelt, oder um eine Aktive / Passive Veredelung. Da dies Zollfachbegriffe sind und wir die App so benutzerfreundlich wie möglich gestalten wollen, gibt es zu jedem Verfahren einen Infopoint mit einer kurzen, aber fachlichen und verständlichen Beschreibung. Die Auswahlmöglichkeiten wollen wir so logisch wie möglich aufbauen.

4. Abgangsland

An diesem Punkt gibt es eine Suchleiste, hier ist nun einzugeben aus welchem Land die Ware versendet wird.

5. Ware / Tarifnummer

Nun ist anzugeben um welche Ware es sich bei diesem Auftrag handelt. Der Kunde hat hier die Möglichkeit per Stichwortverzeichnis nach dem Artikel zu suchen. Nachdem der Kunde sein gewünschtes Produkt eingegeben hat, werden nun Vorschläge mit der Zolltarifnummer angezeigt.

6. Ursprungsland

Hier wird die Frage gestellt, in welchem Land die Ware hergestellt wurde.

Auch hier hat der Kunde die Möglichkeit mit einem Stichwort das Land zu suchen.

Sobald der Kunde das Ursprungsland ausgewählt hat, erkennt das System ob es mit diesem Land Präferenzregelungen gibt. Sollte dies der Fall sein wird ein Infofeld angezeigt, mit der Auskunft über die Lieferantenerklärung und dem gegebenenfalls anzuwendenden Ursprungssatz. Wenn es keine Präferenzregelungen gibt wird das Infofeld nicht angezeigt, dies erkennt das System automatisch.

7. Information zur Ware

Jetzt werden die genauen Daten der Ware abgefragt.

- Als erstes ist die genaue Warenbeschreibung anzugeben.
- Danach wird das Gewicht in kg abgefragt.
- Die nächste Frage bezieht sich auf den Warenwert.
- Anschließend wird nach der Packstückanzahl und Verpackungsart gefragt.

8. Zusammenfassung

Am Ende erstellt die App mit den eingegebenen Informationen ein PDF Dokument, in dem alle Daten auf einen Blick zusammengefasst sind. Im PDF befindet sich ein Link mit einer Liste der Speditionsdienstleister in Österreich. Dieser Link ist speziell für Kunden, die vielleicht noch nie mit einem Spediteur zusammengearbeitet haben. Dem Kunden wird empfohlen dieses Dokument an den von Ihm ausgewählten Spediteur/ Zolldienstleister beim Auftrag mitzuschicken.

Warum haben wir uns für dieses Projekt entschieden:

Dadurch, dass wir tagtäglich mit zahlreichen Kundenanfragen beschäftigt sind, die Fragen sich aber ständig wiederholen, kam uns die Idee, dass dies doch viel einfacher funktionieren könnte, und zwar durch iZoll.

Und wie schon Einstein wusste: „Wichtig ist, dass man nicht aufhört zu fragen.“ Also wenn Sie noch Fragen haben, lassen Sie es uns wissen!

Mit freundlichen Grüßen
Mevlide Vishi & Lisa Hrovat

