



Datahub Tukipalvelu
ServiceNow

Käyttöohje

FINGRID
Datahub

Ota yhteyttä palvelulomakkeella

Mikäli ilmoitus koskee datahubin virheellistä toimintaa, valitse palvelupyynnön tyyppi virheilmoitus ja kerro ilmoituksen otsikossa minkälaisesta virheilmoituksesta on kyse.

Mikäli ilmoitus on ”Tarvitsen apua”, ”Häiriöilmoitus”, ”Kehitysidea”, ”Palaute” tai ”Muu” – anna varsinaisen kuvauksen lisäksi aihealue mitä palvelupyyntö koskee.

* Yhteyshenkilö

 Anne Asiakas

Yhteystietosi näkyvät palvelulomakkeella automaattisesti







Missä roolissa otat yhteyttä tukipalveluun?

-- Ei mitään --

Valitse markkinaosapuoli, jonka edustajana otat yhteyttä



|



-- Ei mitään --

Myyntiyhtiö 64000000000001 / Myyntiyhtiö A Oy

Myyntiyhtiö 64000000000002 / Myyntiyhtiö B Oy

Ota yhteyttä palvelulomakkeella

Täytä tähdellä merkatut pakolliset tiedot lomakkeelle

- Valitse palvelupyynnön tyyppi ja anna palvelupyynnön aiheeksi "Käyttöönotto"

Tarvitsen apua
Häiriöilmoitus
Kehitysidea
Palaute
Muu

-- Ei mitään --
Liiketoimintaprosessit
Sertifiointi
Käyttöönotto
Viestintä ja koulutus
Tietokonversiopalvelu
Datahub – Muut palvelupyynnöt
Sähkömarkkinakoodit

Datahubin palvelulomake

Tällä lomakkeella voit tehdä Datahubiin liittyvän ilmoituksen

Mikäli ilmoitus koskee datahubin virheellistä toimintaa, valitse palvelupyynnön tyyppi virheilmoitus ja kerro ilmoituksen otsikossa minkälaisesta virheilmoituksesta on kyse.

Mikäli ilmoitus on "Tarvitsen apua", "Häiriöilmoitus", "Kehitysidea", "Palaute" tai "Muu" – anna varsinaisen kuvauksen lisäksi aihealue mitä palvelupyyntö koskee.

[Näytä vähemmän](#)

* Yhteyshenkilö

Missä roolissa otat yhteyttä tukipalveluun?

* Palvelupyynnön tyyppi

* Palvelupyynnön aihe

* Ilmoituksen otsikko

 Lisää liitteitä

Datahub

Ota yhteyttä palvelulomakkeella

- Anna tiketillesi otsikko
 - jos palvelupyynnö koskee jotain tiettyä prosessia, anna otsikkoon prosessin tunnus, esim. DH-311
 - anna käyttöpaikkatunnus, mitä prosessissa on käsitelty
- Mikäli otsikkoasi vastaavia osumia löytyy palvelun tietämyskannasta, palvelu ehdottaa sinulle mahdollisia artikkeleita, joista voi jo löytyä apua ilmoitukseesi liittyen
- Mikäli palvelupyynnön tyyppi on virheilmoitus, anna mahdollisimman tarkasti kuvaus siitä, miten virhe ilmenee
- **HUOM! Asiakkaan hetua EI ilmoiteta!**

* Palvelupyynnön tyyppi	<div>Virheilmoitus</div>
* Palvelupyynnön aihe	<div>-- Ei mitään --</div>
* Ilmoituksen otsikko	<div></div>
* Yksityiskohtainen kuvaus siitä, mitä tapahtui ja mitä olisi pitänyt tapahtua	<div></div>
* Milloin havaitsit virheen?	<div></div>
* Kuvaile mahdollisimman tarkasti vaiheet, joilla virhe saadaan toistettua	<div></div>
* Kuvaile järjestelmätietojasi (GUI, selaintyyppi, selainversio) B2B: käyttämäsi järjestelmä ja tämän versio	<div></div>
* Missä testivaiheessa havaitsit virheen?	<div>-- Ei mitään --</div>
* Missä versiossa havaitsit virheen?	<div>-- Ei mitään --</div>
* Vakavuus	<div>-- Ei mitään --</div>

Ota yhteyttä palvelulomakkeella

- Tarvittaessa lisää pyyntöösi haluamasi liitteet
 - lähetetty tai vastaanotettu sanoma
 - kuvakaappaus käyttöliittymästä
- Lähetä palvelupyyntösi Lähetä painikkeesta
- Saat tiedon sähköpostiisi kun luomasi pyyntö on ratkaistu tai mikäli Fingrid tarvitsee lisätietoja pyyntösi ratkaisemiseksi
 - Lisätietoja pyyntöösi liittyen voit lisätä palveluportaalissa tai vastaamalla sähköpostilla saamaasi viestiin

Lähetä

* Aihe

* Tarkka kuvaus pyynnöstä

Lisää liitteitä

Esimerkki lomakkeen täyttämiseen

Datahubin palvelulomake

Tällä lomakkeella voit tehdä Datahubiin liittyvän ilmoituksen

Mikäli ilmoitus koskee datahubin virheellistä toimintaa, valitse palvelupyynnön tyyppi virheilmoitus ja kerro ilmoituksen otsikossa minkälaisesta virheilmoituksesta on kyse.

Mikäli ilmoitus on "Tarvitsen apua", "Häiriöilmoitus", "Kehitysidea", "Palaute" tai "Muu" – anna varsinaisen kuvauksen lisäksi aihealue mitä palvelupyynnö koskee.

Näytä vähemmän

* Yhteyshenkilö

Anne Asiakas

Missä roolissa otat yhteyttä tukipalveluun?

Verkkoyhtiö 64000001 / Yhtiö A Oy

* Palvelupyynnön tyyppi

Tarvitsen apua

* Palvelupyynnön aihe

Käyttöönotto

* Ilmoituksen otsikko

Alkuun aina tarkenne esim. prosessin tunnus ja käyttöpaikkatunnus + ongelman kiteytys. Esim: DH-323 kp. 640555480484082076 , Kytkeylle kp:lle ei tule DH-323 tapahtumaa

Lisää liitteitä

Kuvaruutukaappaukset
virhetilanteesta auttavat
ilmoituksen käsittelyä

* Yksityiskohtainen kuvaus siitä, mitä tapahtui ja mitä olisi pitänyt tapahtua

Lappeenrannan käyttöpaikalle 640555480484082076 ei ole tullut DH-323 tapahtumia, vaikka käyttöpaikka on kytketty ja myyjätön 1.6.2021 lähtien.
=> DH-323 tapahtumia olisi pitänyt tulla

* Milloin havaitsit virheen?

9.6.2021 12:00

* Kuvaile mahdollisimman tarkasti vaiheet, joilla virhe saadaan toistettua

Katso liitteeltä vaiheet, joilla ollaan edetty ja ongelma havaittu (kuvaruutukaappaukset) sekä lisätietoina myyjähistoria ja sopimushistoria

* Kuvaile järjestelmätietojasi (GUI, selaintyyppi, selainversio) || B2B: käyttämäsi järjestelmä ja tämän versio

Chrome
Datahub GUI

* Missä testivaiheessa havaitsit virheen?

TUKO1

* Missä versiossa havaitsit virheen?

1.6.5.2

* Vakavuus

Normaali

Huolellisesti täytetyllä lomakkeella sujuvoitat
asian käsittelyä

Palvelun tilaaminen datahub-operaattorilta

- Mikäli tarvitaan operaattorin tekemää korjausta, ilmoitetaan tästä myös palvelupyynnöllä tukipalvelussa
- Ilmoita otsikkoon Palvelupyyntö + tarvittava korjaus

Datahubin palvelulomake


Tällä lomakkeella voit tehdä Datahubiin liittyvän ilmoituksen

Mikäli ilmoitus koskee datahubin virheellistä toimintaa, valitse palvelupyynnön tyyppi virheilmoitus ja kerro ilmoituksen otsikossa minkälaisesta virheilmoituksesta on kyse.

Mikäli ilmoitus on "Tarvitsen apua", "Häiriöilmoitus", "Kehitysidea", "Palaute" tai "Muu" – anna varsinaisen kuvauksen lisäksi aihealue mitä palvelupyyntö koskee.

[Näytä vähemmän](#)

* Yhteyshenkilö

 Anne Asiakas

Missä roolissa otat yhteyttä tukipalveluun?

-- | Verkko-yhtiö 64000001 / Yhtiö A Oy

* Palvelupyynnön tyyppi


-- | Tarvitsen apua

* Palvelupyynnön aihe

-- | Käyttöönotto

* Ilmoituksen otsikko

TUKO1+ Palvelupyyntö + korjaus sopimustietoihin kp 640555480484082076

 Lisää liitteitä

Kuvaruutukaappaukset
virhetilanteesta auttavat
ilmoituksen käsittelyä

Kaikki palvelupyyntöni


- Tukipalvelun etusivulta näet top 5 palvelupyyntösi
- Klikkaamalla pyynnön otsikkoa saat haluamasi pyynnön avattua
- Näytä kaikki kohdasta saat näkyviin listauksen kaikista tekemistäsi palvelupyynnöistä

Yhteydenotot

"<script type='text/javascript'>alert('Bingo!');</script>"
Ratkaistu • 7 tuntia sitten

Anne's incident report by Fredrik S
Avoin • 14 päivää sitten

Anne's service request
Uusi • 14 päivää sitten

Näytä kaikki

Ratkaistu pyyntö

- Kun palvelupyyntö on ratkaistu saat tiedon sähköpostiisi
- Palveluportaalissa voit hyväksyä ratkaisun Hyväksy ratkaisu -painikkeesta tai hylätä ratkaisun Hylkää ratkaisu -painikkeesta
- Mikäli hylkäät ratkaisun Fingrid saa tiedon hylkäyksestäsi ja ottaa pyyntösi uudelleen käsittelyyn
- Jos ongelmasi ratkeaa ennen kuin pyyntöäsi on käsitelty, voit myös sulkea pyynnön itse

Lähetä

SP

Anne Asiakas

🕒 8 tuntia sitten • Lisäkommentit

"<script>alert('Bingo!');</script>"

Anne Asiakas

🕒 19 päivää sitten • Lisäkommentit

xss testi...

Anne Asiakas

🕒 19 päivää sitten

CSUSE0001087 Luotu

Käynnistä

Toiminnot

Hyväksy ratkaisu

Hylkää ratkaisu

Tiketin tiedot

Numero

CSUSE0001087

Tila

Ratkaistu

Tili

Asiakasyritys A

Tuote

Testing and Certification

Päivitetty

13.05.2019 15:09:26

Liitteet

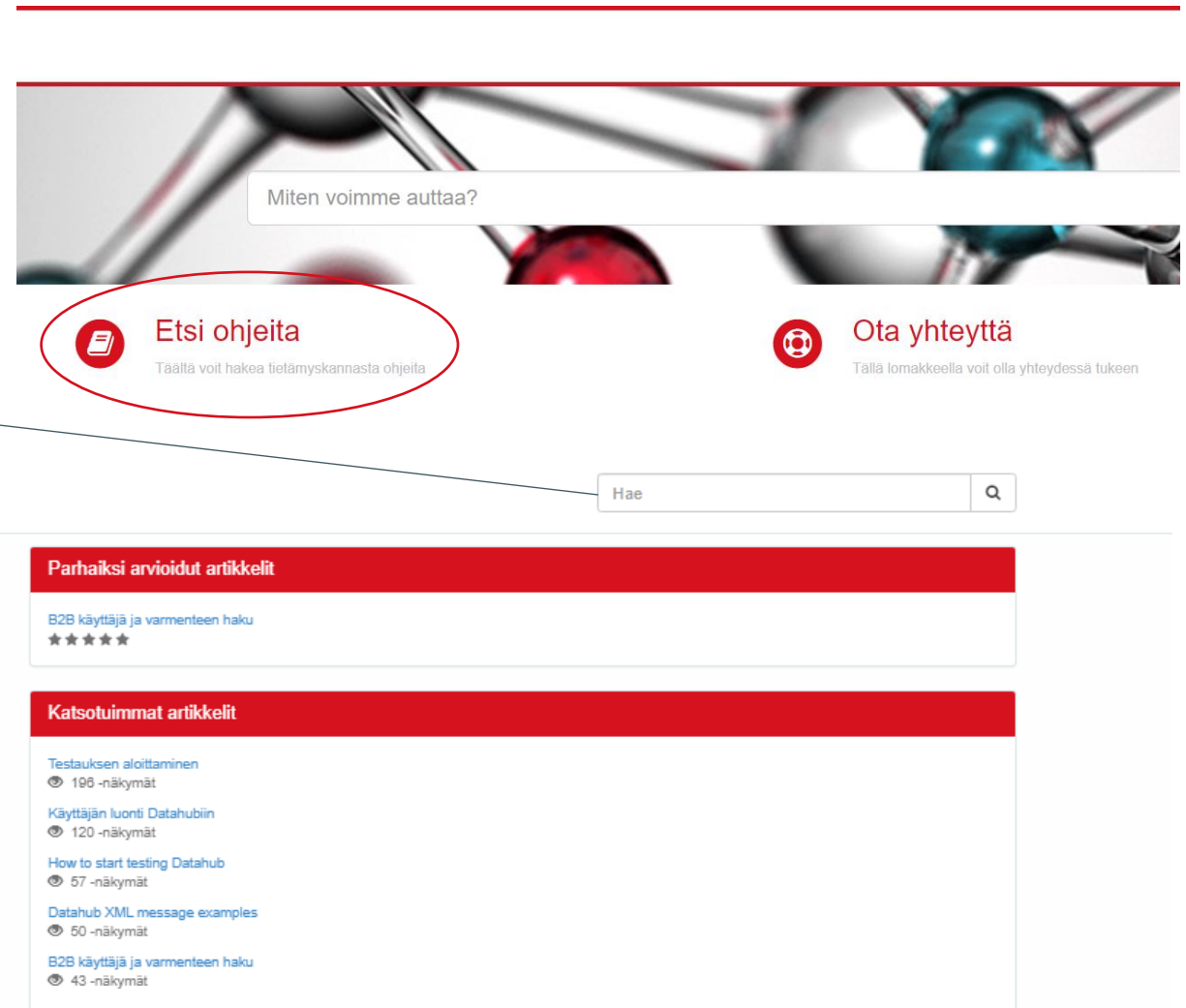
Pudota tiedostoja tähän



Tietämyskanta

Hyödynnä tukiportaalin tietämyskanta!

- Tukipalvelusta löytyy tietämyskanta kohdasta "Etsi ohjeita"
- Julkaistuja artikkeleita/ohjeita voit tarkastella aihealueittain tai hakea hakusanalla
- Tikettiä tehdessäsi palvelu tarjoaa automaattisesti antamaasi otsikkoa vastaavia artikkeleita, mikäli tietämyskannasta löytyy jo ohjeistusta aiheeseen liittyen



Miten voimme auttaa?

Etsi ohjeita
Täältä voit hakea tietämyskannasta ohjeita

Ota yhteyttä
Tällä lomakkeella voit olla yhteydessä tukeen

Koti > Tietämyskanta

Hae

Luokat

Liiketoimintaprosessit	21
Käyttöönotto	1
Tietosuoja	1
Tunnetut ongelmat	14
Ratkaistut ongelmat	1
Testaus ja sertifiointi	15

Parhaiksi arvioidut artikkelit

B2B käyttäjä ja varmenteen haku
★★★★★

Katsotuimmat artikkelit

Testauksen aloittaminen
👁 198 -näkymät

Käyttäjän luonti Databubiin
👁 120 -näkymät

How to start testing Databub
👁 57 -näkymät

Databub XML message examples
👁 50 -näkymät

B2B käyttäjä ja varmenteen haku
👁 43 -näkymät



Fingrid Datahub Oy

c/o Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Y-tunnus: 2745543-5

FINGRID
Datahub