

Prosessityöryhmä / Puukangas Marjut

16.3.2022

Prosessityöryhmän kokous

Aika 16.3.2022 klo 9.00 – 10.45

Paikka Teams-kokous

Läsnä Marjut Puukangas (pj.)
Elina Konttinen
Teemu Hellas
Arttu Laine
Jari Rusanen
Pia Aaltonen
Satu Kortesmäki

Fingrid Datahub Oy
Fingrid Datahub Oy
Fingrid Datahub Oy
Keravan Energia Oy
Kajave Oy
Fortum Markets Oy
Caruna Oy

Poissa Jari Jaakola
Emma Saarela

Pohjois-Suomen Energiatieto Oy
Elenia Oy

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 9.00

2 Edellisen kokouksen muistio

Todettiin, että muistio vastasi kokouksen kulkua. Käytiin keskustelua ed. muistiosta ja todettiin mm.

- kohta 5.1: Datahub-portaalissa on nyt yhteystiedot näkyvissä => osapuolien tulisi tarkistaa portaalin tietojensa oikeellisuus (esim. käytössä olevat järjestelmät eivät ole ajan tasalla)
- kohta 5.2: Sopimuksen peruutus AR04 (asiakas peruu myyjänvaihdon, mutta ei muuttoa) saatu ennen käyttöönottoa => toimitussopimuksen tilanteessa ei toimi tarkoituksenmukaisesti
- 5.3: käyttöpaikan tilan muuttamisen aiheuttama korjaustarve sopimukseen, osapuolilta pyydetty ja saatu osa korjattavista sopimuspäivistä => hoputetaan CGI:tä korjausten toteuttamisessa

3 Datahub onnistuneesti tuotantoon

Toimialan maaliskuussa tehtyyn NPS-palautekyselyyn vastasi 66 henkilöä (29%), ja palautteeksi saatiin (skaalalla 1-5):

- käyttöönotto 3,7

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Prosessityöryhmä / Puukangas Marjut

16.3.2022

- riittävästi tietoa käyttöönoton etenemisestä 4,2
- viestintä laadukasta ja yksiselitteistä 3,7
- käyttöönoton viestintä tavoitti hyvin 4,1
- asiakaspalaute ystävällistä ja palveluasenne hyvä 4,3
- palvelu on asiantuntevaa 4,1
- sujuvat vastaukset kysymyksiin/palvelupyyntöihin 3,4
- *kysymys vain järjestelmätoimittajille: järjestelmätoimittajille kohdistetut Teams-kanavat tukivat käyttöönoton onnistumista: 4,0*

Käytiin läpi työryhmän jäsenten kokemuksia käyttöönotosta

Jari Rusanen, Kajave Oy

- + mittaukset ja taseet toimivat hyvin
- sopimus- ja asiakastietojen käsittelyssä puutteita (sekä omasta, että datahubista johtuvia)
- + järjestelmätoimittajan kanssa palaverit 1 krt/vko ja viikottaisia läpikäyntejä asiakaspalvelun kanssa

Pia Aaltonen, Fortum Markets

- käyttöönotossa tuli esiin paljon asioita, joita ei ollut aiemmissa harjoituksissa
- parin verkon master datassa vielä puutteita
- + Käyttöönoton aikana käytetty teams chatti koettiin hyvänä ja jatkossa olisi vastaavasta hyötyä
- käyttöliittymä on hidastellut (esim. kun hakee kp:n ja katsoo sopimustiedot) toisinaan paljon
- ASPAn asiakaskontaktien käsittelyaika on venynyt (GSRN-tunnuksilla ei voi hakea käyttöpaikkatietoja → tähän tulossa muutos versioon 2.0)
- + henkilöstölle pidetty hands-on koulutuksia testiympäristössä
- + firman sisäiset chat-kanavat
- asiakastietojen tarkistussääntöjä tarvitaan lisää (esim. tapaus, jossa osapuoli on virheellisesti päivittänyt nimeksi aputoiminimen)
- tietosuojatiketeillä on ollut pitkät käsittelyajat
- käytöt - jäänyt puutteita ydinjäädytysjaksolta:
 - Teemu totesi, että dh lähettää muistutuksia ja voisi tarkistaa muistutus sykliä
 - jos isompia puutteita, niin voi kontaktoida verkkoja
 - Pia totesi asiakkaan laskutuksen viivästymisen olevan riskinä
- Bugi & järjestelmätoimittajan rakenteilla/kytketty päivityksen aiheuttamat sopimuspäivämuutoksien oikaisutarpeet
- datahubiin päätyvät syntymäaikoja, jotka eivät vastaa asiakkaan tietoja → FGDH viestii asiakastietojen oikeellisuuden merkityksestä ja muistuttaa tarkistamaan myös asiakkaan syntymäajan.

Prosessityöryhmä / Puukangas Marjut

16.3.2022

Satu Kortesmäki, Caruna Oy

- käyttöönotto meni yllättävän hyvin
- tullut vastaan tapauksia, joita ei ollut TUKOissa eikä KEHAssa
- myyjien sopimuksia puuttuu ja vanhoja sopimuksia...kulutus näissä verkon häviöihin
- takautuvien sopimusten päättymiset huolestuttavat – päätetty sopimuksia sopimatta erikseen verkon kanssa → tulossa tiketti, jossa noin 100 tapausta
- AR04 (asiakas peruu myyntisopimuksen muttei muuttoa) aiheuttanut sotkua
 - ⇒ peruutustapahtuman osalta verkkosopimuksen käsittelyyn tulossa korjaus jonka pitäisi parantaa tätä prosessia
- + paljon koulutusta henkilöstölle
- kp-päivityspyynnöjä tulee satunnaisesti muukohde-käyttäjäryhmälle (on laitettu palautetta)
- ohjepankkia voisi selkiyttää
 - => Marjut: portaalin jatkokehitykseen on kaavailtu mm. wiki-tyyppistä ratkaisua. Toteutusaikataulu on vielä avoin.
- ensimmäiset laskurivitiedot lähetetty hubiin – keskusteltiin siitä, miten laskurivitiedon pitäisi mennä myyjälle?
- hyvitykset eivät mene datahubiin, kun sopimus peruttu, datahub hylkää ilmoituksen
 - => Satu selvittää vielä tarkemmin ja tekee tarvittaessa tiketin

Arttu Laine, Keravan Energia

- + käyttöönotto meni paremmin kuin odotettiin
- + päästy ennakkoon testaamaan ristiin 2 DSO ja 2 DDQ:ta
- + testattu ennakkoon myös muiden saman järjestelmätoimittajan asiakkaiden kanssa
- GoLivessä huomattiin, että ratkottavaa vielä on (esim. rakenteilla olevat kp:t)
- + kaikki toimi B2B-rajapinnan kanssa
- + järjestelmätoimittajan kanssa saatu ratkottua tilanteita

Marjut totesi yhteenvetona käyttöönoton onnistuneen, mutta sen jälkeen on ilmennyt haasteita, joita edelleen ratkotaan.

4 Havaintoja

4.1 Haaste sopimuksen alkupäivän siirto eteenpäin, jos pitää peruuttaa myös verkkosopimus

Nyt jää tilanteita, joissa myyntisopimus on voimassa ilman verkkosopimusta.

Tilanne on syntynyt sen vuoksi, että verkkoyhtiö ei ole ennättänyt vielä perua verkkosopimusta myyntisopimuksen perumisen johdosta ennen kuin on ilmoitettu uusi myyntisopimus. Kun uusi myyntisopimus on ilmoitettu ja datahub on tarkastanut verkkosopimuksen tilanteen on asiakkaalle voimassaoleva verkkosopimus, eikä tämän vuoksi ole uutta verkkosopimusta syntynyt. Nyt tilanne voidaan korjata niin, että tuo uusi myyntisopimus perutaan ja tehdään uudelleen.

→ Tähän on tulossa korjaus niin, että tuo uusi verkkosopimus saadaan syntymään vaikka verkko ei olisi vielä ehtinyt vastata aiempaan sopimuksen peruutukseen.

4.2 Takautuvat sopimuksen vaihdot - tulisiko sallia aina takautuvasti?

- Tällä hetkellä takautuva sallitaan 31.3. saakka
- Nyt korjattu migraatiossa aiheutuneita tilanteita, mutta miten jatkossa, jos tulee vastaavia? → keskusteltiin tilanteesta ja todettiin, että mikäli tämä olisi jatkuvasti sallittu, aiheuttaisi mahdollisesti ongelmia verkkojen suuntaan, eikä tälle jatkossa ole samanlaista tarvetta mitä nyt on ollut. Mikäli näitä jatkossa tulee, ilmoittaa myyjä näistä datahubin asiakaspalveluun.
=> Marjut keskustelee ASPAn kanssa tulevasta mallista (mitä tietoja tiketillä tulee ilmoittaa)
- Kehitysidea: jos taustalla on toimitussopimus, niin vaihto sallittaisiin → tämä vaatisi validointiin muutoksia ja viedään kehitystoiveena eteenpäin

4.3 Sopimusten peruutukset – myyjän vai asiakkaan peruutus

Selkeästi epäselvä asia toimialalla, pohdittiin, miten voidaan auttaa ymmärtämään paremmin.

Ohjeistus peruutuksiin liittyen on julkaistu tietämyskannassa, tarkennetaan ohjetta vielä tarvittaessa.

4.4 Osapuolten oma asiakaspalvelijoiden koulutus

Datahubin asiakaspalveluun huolestuttavan paljon kyselyitä ja kommentteja, että omasta organisaatiosta ei saa apua. Käytiin keskustelu osapuolten tavoista kehittää oman asiakaspalvelun osaamista

Prosessityöryhmä / Puukangas Marjut

16.3.2022

5 Avoimet asiat 'Työryhmälle käsiteltäväksi' -listalla

Todettiin, että listalla käsitellyt aiheet on dokumentoitu julkisiin muistioihin.

6 Uudet datahubin työryhmät

Marjut kertoi tulevien työryhmien suunnitelman tilanteesta

- Luonnos asiakkuuden hoitomallista esitetty 14.2.2022
- Saatujen palautteiden perusteella Asiakastoimikunnan ryhmäkokoa tarkennettu
 - 10 jäsentä – 4 vähittäismyyjää, 4 jakeluverkonhaltijaa ja 2 palveluntarjoajaa
- Kehitysryhmän kokoa tullaan kasvattamaan ehdotetusta 8 jäsenestä
 - tarkka malli vielä työn alla

Käytiin keskustelu ryhmien tehtävästä ja osallistujista ja todettiin, että osapuolille olisi hyvä avata mitä profiilia ryhmien jäseniltä tarvitaan.

Kehitysryhmä

- keskittyy järjestelmän kehittämiseen ja toimialan omien prosessien kehittämiseen
- FG:n ASPA mukana tiiviisti
- osallistuja ymmärtää prosesseja, toimialan näkemystä tarvitaan prosesseista

Asiakastoimikunta

- palvelusopimuksia, lainsäädäntöä, hinnoittelua

Pääkäyttäjäfoorumi

- ei kehitä järjestelmää
- mahdollistaa pääkäyttäjien nopean kontaktoinnin
- Keskenäinen kommunikointi ja ajatustenvaihto

Marjut totesi, että tarvittaessa voidaan muodostaa jonkin tietyn aiheen ympärille oma pienempi työryhmä tukemaan kehityksessä, esimerkiksi 2.0 version toiminnallisuuksiin liittyen.

Ryhmät kootaan ja ensimmäiset kokoukset pidetään keväällä. Toiminnan mallia täsmennetään tarpeen mukaan.

Prosessityöryhmä / Puukangas Marjut

16.3.2022

7 Kokouksen päätös

Kokous oli viimeinen prosessityöryhmän kokous. Marjut esitti suuret kiitokset prosessityöryhmälle hyvästä ja avoimesta yhteistyöstä sekä työpanoksesta koko projektin aikana.

Kokous päätettiin klo 10:45.

Liitteet Kokouksen agenda (ppt)

Jakelu Osallistujat, Teams -kanavan tiedostot