



10.6.2022

# Asiakkuuden hoitomalli ja toimialayhteistyö

Datahub asiakastoimikunta 9.6.2022

**FINGRID**  
Datahub

# Agenda

- Asiakashoitomallin tavoite
- Asiakastoimikunnan mandaatti ja toiminta
- Kehitystyöryhmä

# Asiakashoitomallin tavoite

## Yhteistyössä sähköalan yritysten kanssa Sähkömarkkinalain mukaisesti

- Datahubin palveluiden kehitys
- Vähittäismarkkinoiden tiedonvaihdon kehitys

## Asiakastyytyvyyden parantaminen

- Osallistava ja vuorovaikutteinen palvelumalli
- Erinomaisen palvelutason saavuttaminen

## Palvelun kehitys

- Projektista palveluorganisaatioksi
- Toiminnan jatkuva kehitys



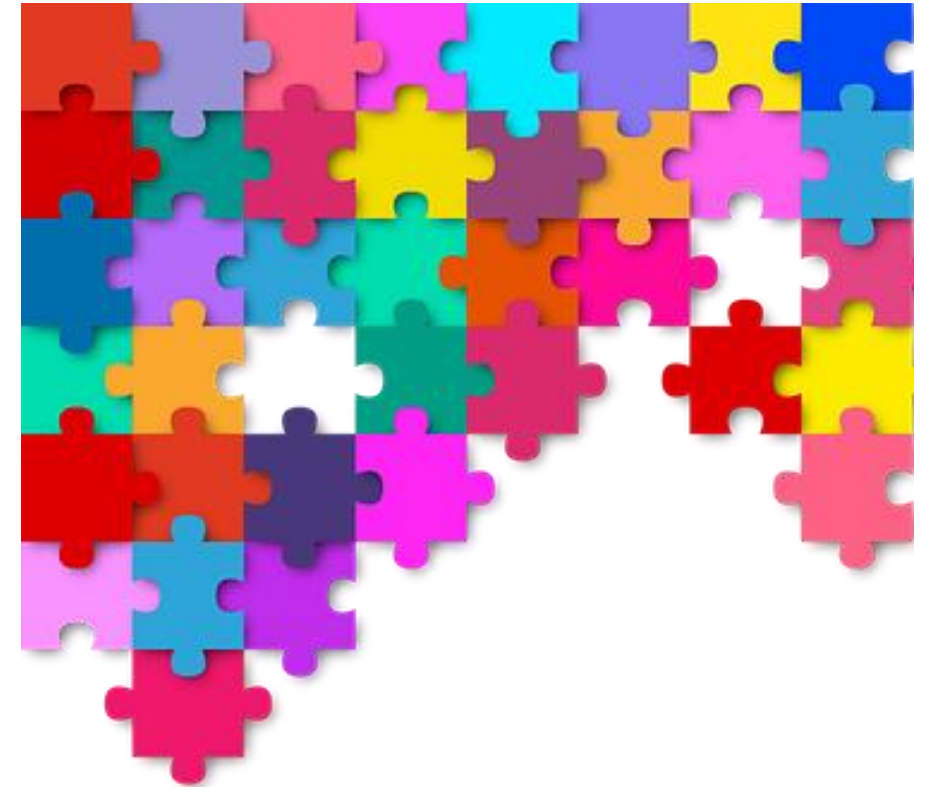
# Yhteistyöryhmät

## Asiakastoimikunta

- Datahub asiakkaat

## Kehitystyöryhmä

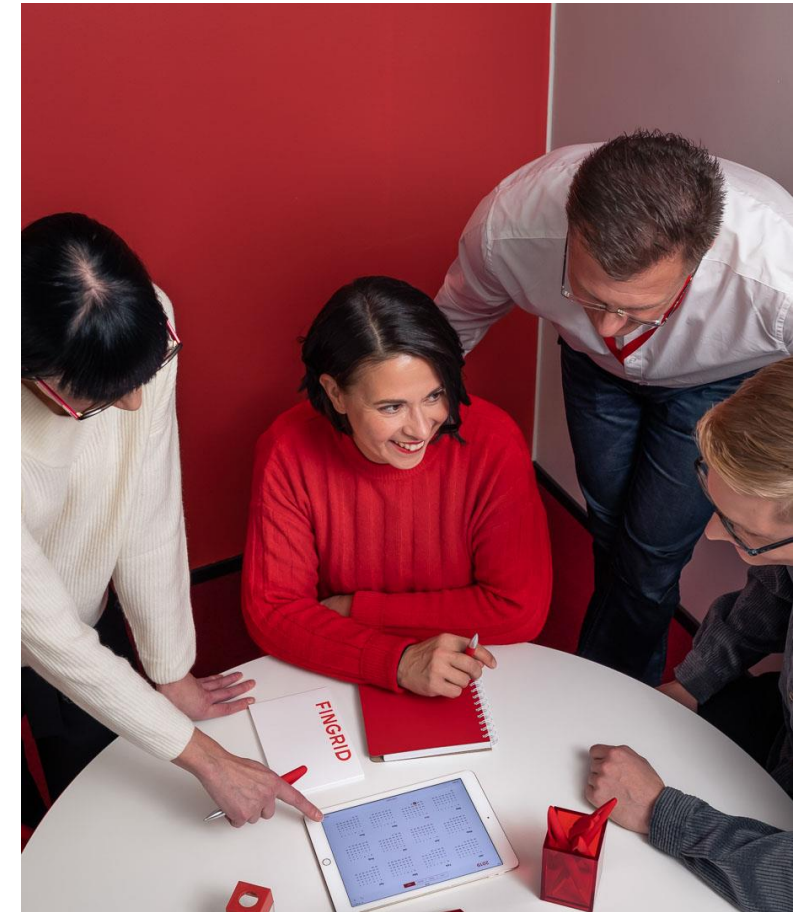
- Datahub asiakkaat ja asiakkaiden järjestelmätoimittajat





# Asiakastoimikunnan kokoonpano ja rotaatio

- Uudet jäsenet kutsutaan asiakastoimikuntaan Fingrid Datahubin toimesta.
- 10 jäsentä - 4 jakeluverkonhaltijan, 4 myyjän ja 2 palveluntarjoajan edustajaa
- Vuosittain jäsenistöstä vaihtuu 1 kustakin asiakasryhmästä, kuitenkin niin, että jäsenen toimikausi on maksimissaan kolme vuotta
- Toimikunnan puheenjohtajana toimii asiakkaan edustaja ja tämän toimikausi on yksi vuosi
- Toimikunnan sihteeri on Fingrid Datahubista



# Asiakastoimikunnan tehtävä

- Ryhmän tehtävä on olla toimialan/asiakkaiden edustajana toimialayhteistyössä.
- Asiakastoimikunnan tehtävänä on antaa asiakasnäkökulmasta näkemyksiä yhtiön toimintaympäristöön sekä liiketoimintaan ja palveluihin.
- Käsiteltävät asiat koskevat Fingrid Datahubin tuottamia palveluita ja palveluiden hinnoittelua sekä niihin liittyviä sopimuksia, sähkön vähittäismarkkinoiden tiedonvaihtoon liittyvää regulaatiota ja sähkön vähittäismarkkinoiden tiedonvaihdon kehittämistä.
- Asiakastoimikunnan kommentoitavaksi voidaan nostaa datahub järjestelmän Kehitystyöryhmästä kehitystarpeita, joilla on merkittävä liiketoiminnallinen tai taloudellinen merkitys toimialan yhtiöille tai joiden kehityksellä on datahubin kustannuksiin liittyen merkittäviä vaikutuksia.
- Järjestelmän kehitysprosessi kuvattu erillisessä dokumentissa joka julkaistaan Datahub-palvelut portaalissa.

# Päätöksenteko sekä palkkiot ja korvaukset

## Päätöksenteko

- Asiakastoimikunta on neuvoa antava yhteistyöelin, joka tuo esiin toimialan näkemyksen kulloinkin käsiteltäviin asioihin.
- Asiakastoimikunta ei tee muodollisia päätöksiä.

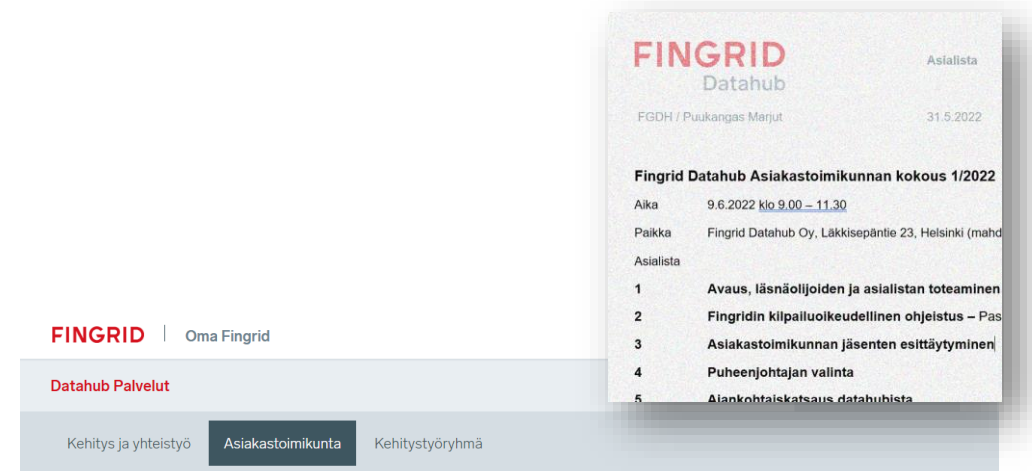
## Palkkiot ja korvaukset

- Työryhmään osallistumisen kustannuksista vastaa kunkin jäsenen taustaorganisaatio.



# Kokousmateriaali

- Pöytäkirjat ja esitysmateriaalit julkaistaan toimialan nähtäväksi Datahub-palvelut portaalissa.
- <https://palvelut.datahub.fi/fi/kehitys-ja-yhteistyö/asiakastoimikunta>
- Kokousagenda ja alustava esitysmateriaali julkaistaan koko toimialan nähtäväksi 2 viikkoa ennen ennalta sovittua kokouspäivää.



**FINGRID** | Oma Fingrid

**Datahub Palvelut**

Kehitys ja yhteistyö **Asiakastoimikunta** Kehitystyöryhmä

**Fingrid Datahub Asiakastoimikunnan kokous 1/2022**

Asialista

FGDH / Puukangas Marjut 31.5.2022

Aika 9.6.2022 klo 9.00 – 11.30

Paikka Fingrid Datahub Oy, Lakkisepäntie 23, Helsinki (mahd.)

Asialista

1. Avaus, läsnäolijoiden ja asialistan toteaminen
2. Fingridin kilpailu- ja yhteistyöohjeistus – Pas
3. Asiakastoimikunnan jäsenten esittäytyminen
4. Puheenjohtajan valinta
5. Alankohtaiskatsaus datahubista

## Asiakastoimikunta

Asiakastoimikunta on datahubin asiakkaista muodostettu ryhmä, jonka tehtävänä on toimia toimialan/asiakkaiden edustajana toimialayhteistyössä.

Asiakastoimikunnan tehtävänä on antaa asiakasnäkökulmasta näkemyksiä yhtiön toimintaympäristöön sekä liiketoimintaan ja palveluihin.



# Asiakastoimikunnan kokoukset

- Asiakastoimikunta kokoontuu keskimäärin 4 kertaa vuodessa.
- Tarvittaessa voidaan kutsua lisäkokouksia ja kokouksia voidaan tarvittaessa pitää myös etäyhteyksin.
- Toimikunnan teams-kanava kokousmateriaalien kommentointiin sekä avoimeen keskusteluun.



# Kehitystyöryhmä

Suosituksia antava liiketoiminnan asiantuntijatyöryhmä

Datahub-järjestelmän toimialaa tukevat kehitykset.  
Kaikki kehitysehdotukset käsitellään kehitystyöryhmässä.  
Ryhmä antaa suosituksensa kehitysehdotusten liiketoiminnallisesta tarkoituksenmukaisuudesta ja soveltuvuudesta.

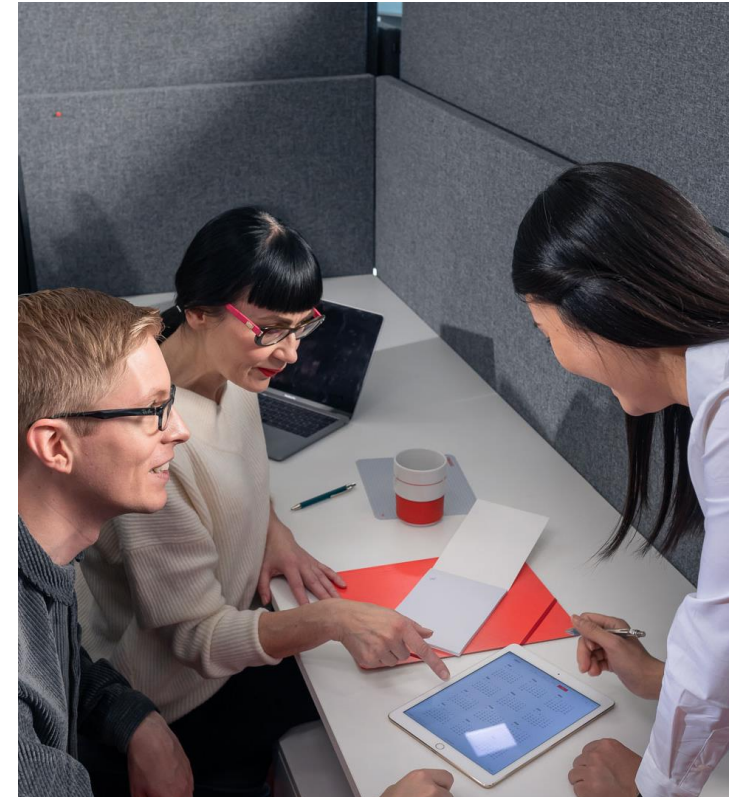
Kehitystyöryhmän alaisuudessa toimii erillinen järjestelmätoimittajista koostuva alityöryhmä, joka käsittelee kehitysehdotuksia tarvittaessa teknisestä näkökulmasta. Yksittäisten kehitysehdotusten osalta voidaan käyttää alityöryhmiä, jonne kootaan soveltuva edustus kehitystyöryhmästä sekä kehitysryhmän aliryhmään kuuluvista järjestelmätoimittajista.

Puheenjohtajana FGDH edustaja. Vuosittain jäsenistöstä vaihtuu 1 kustakin asiakasryhmästä, kuitenkin niin, että jäsenen toimikausi on maksimissaan kolme vuotta.



# Kehitystyöryhmä

- FGDH nimeää ryhmän ilmoittautuneiden joukosta
- N. 10 jäsentä – eri kokoluokan sähkömarkkinaosapuolet ja palveluntarjoajat, joilla on mahdollisimman kattavasti eri järjestelmätoimittajien järjestelmät käytössä datahub – tiedonvaihdossa ja tarvittava liiketoiminnallinen osaaminen
- Alityöryhmä, jossa mukana myös järjestelmätoimittajat
- Kokouksia järjestetään n. 1-2 kuukauden välein
- Kokousmateriaalit ovat julkisia
- Toiminta vuonna 2022
  - Työryhmän järjestäytymiskokous 22.6.2022



# Kehitystyöryhmän sekä alityöryhmän kokoonpano

- Kehitystyöryhmän jäsenet:

- Suvi Manninen, Caruna Oy
- Kari Iltola Enerkey Oy
- Pia Aaltonen, Fortum Oy
- Päivi Karppanen, Helen Oy
- Mia Nyman, Herrfors Energia Oy
- Niina Leikas, Keravan Energia Oy
- Greetta Arha, Leppäkosken Sähkö
- Kirsi Jylhä, Pohjois-Suomen Energiatieto Oy
- Jari Arve, Sallila Energiapalvelut
- Pekka Eerikäinen, Veni Energia Oy

- Kehitystyöryhmän alityöryhmän jäsenet:

- Sari Savikoski, Enerim Oy
- Johan Waaramäki, Hansen Technologies Oy
- Mika Vuori, S2B Energia Oy
- Samuli Saine, Rejlers Finland Oy
- Tarja Teroheimo, Solteq Oyj
- Jani Pasanen, Tietoevry Oy
- Jukka Hämäläinen, Wapice Oy



# Kiitos

## **Fingrid Datahub Oy**

c/o Fingrid Oy Lökkisepäntie 21

FI-00620 Helsinki

P.O.Box 530, FI-00101 Helsinki, Finland

Tel. +358 30 395 5000

Business ID: FI27455435, VAT reg.

[www.fingrid.fi](http://www.fingrid.fi)

**FINGRID**  
Datahub