

FGDH/ Beckman Jenni

8.2.2023

[Arkistotunnus]
[Julkisuusaste]

Datahub Asiakastoimikunta 1/2023

Aika 7.2.2023 klo 9.00

Paikka Fingrid Datahub Oy – Lakkisepäntie 23, Helsinki

Läsnä	Kimmo Kivikko	Lammaisten Energia Oy (pj.)
	Jenni Beckman	Fingrid Datahub Oy (siht)
	Marjut Puukangas	Fingrid Datahub Oy
	Pasi Aho	Fingrid Datahub Oy
	Minna Arffman	Fingrid Datahub Oy
	Fredrik Södö	Fingrid Datahub Oy
	Marko Juslin	Fingrid Datahub Oy
	Elina Säiläkivi	Caruna Oy
	Jaakko Huhta	Enerkey Oy (etänä)
	Jesse Ruotsalainen	Omavoima Oy
	Juho Paloposki	Vantaan Energia Sähköverkot Oy
	Elina Kortessalo	Vattenfall Oy
	Ilkka Salonen	VENI Energia Oy
	Mari Eskelinen	Helen Oy
	Anna Pasma	Oulun Sähköverkko Oy (etänä)
	Marita Klockars	Vaasan Sähkö Oy
	Pasi Lintunen	Fingrid Datahub Oy

Poissa

1 Avaus, läsnäolijoiden ja asialistan toteaminen

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 9.00. Alussa esiteltiin asiakastoimikunnan uusi sihteeri Jenni Beckman. Tämän jälkeen pidettiin lyhyt esittelykierrös, jotta kasvot tulevat tutuiksi. Muissa asioissa esitettiin keskusteltavaksi sähköhyvitykseen ja Datahubin rooli mittautietokantana liittyvät asiat.

2 Edellisen kokouksen muistio

Edellisen kokouksen muistio käytiin läpi. Edellisen kokouksen muistioon ei ollut tullut kommentteja toimikunnan jäseniltä ja muistio hyväksyttiin.

3 Ajankohtaiskatsaus datahubista

3.1 Asiakaspalvelu

Minna Arffman kävi läpi asiakaspalvelun ajankohtaiset. Puhelinpalvelussa on saatu pidettyä erinomainen vastautaso ja alkuvuoden vastausprosentti on ollut 94 %. Palvelupyyntöjen määrä on stabiloitunut noin 80 tikettiin per päivä. Mari Eskelinen tiedusteli, kuinka paljon Datahubin asiakaspalveluun tulee puheluita. Minna vastasi puheluita tulevan päivätasolla 3–11 kappale. Kello 16 jälkeen puheluita tulee harvoin. Minna lisäsi vielä, että puhelinpalvelun aukioloaikaa tullaan uudelleenarvioimaan kuluvan vuoden aikana. Tikettipalvelun osalta osapuolet ovat hyvin oppineet laittamaan

FGDH/ Beckman Jenni

8.2.2023

[Arkistotunnus]
[Julkisuusaste]

tukipyynnöitä tikettipalvelun kautta ohjeistuksen mukaisesti, esim. operaattorin korjauksia vaativat tapaukset tulevat kirjallisena.

Viime viikkoina loppuasiakasyhteydenotot ovat nousseet. 175 loppuasiakasyhteydenottoa on tullut joulukuussa ja tammikuussa ajalla 1.1.-19.1.2023 on tullut 154 yhteydenottoa. Myös soittoja loppuasiakkailta on tullut jonkin verran. Loppuasiakkaiden yhteydenotot kohdistuvat etenkin Fingridin puolelle. Tällä hetkellä ennuste on, että loppuasiakkaiden yhteydenottojen määrä nousee entisestään esimerkiksi sähkötukeen liittyvien kysymysten vuoksi. Datahub tiimi ja Fingridin viestintä tekevät asian tiimoilta yhteistyötä ja pohtivat millaisin keinoin viestittää asiakkaille, jotta he saavat tarvitsemansa tiedon ilman erillistä yhteydenottoa meille. Jesse Ruotsalainen kysyi, ovatko yhteydenotot sellaisia, joissa datahub tiimi ei voi auttaa. Minna kertoi yhteydenottojen koskevan mm. asiakasportaalien kehitystä ja asiakasportaalissa esitettävää tietoa. Asiakaspalvelua pyydetään myös tekemään tapahtumia esimerkiksi myyjänvaihtoja suoraan datahubiin. Asiakkaita autetaan siltä osin kuin on mahdollista, mutta esimerkiksi myyjänvaihdossa ohjataan ottamaan oikeaan osapuoleen yhteyttä. Pasi Aho kertoi saaneensa myös jonkin verran yhteydenottoja loppuasiakkailta, ja usein asiakkaat eivät ole saaneet vastausta myyjiltä ja siksi soittavat.

Minna kysyi esityksensä lopussa, kuinka asiakastoimikunnan jäsenten asiakaspalvelut ovat varautuneet kasvamaan asiakkaiden tuen tarpeeseen. Kimmo Kivikko ehdotti, että otetaan pieni kierros ja jokainen jäsen saa kertoa miten heidän asiakaspalvelunsa on varautunut asiakkaiden yhteydenottoihin. Elina Kortessalo aloitti toteamalla, että asiakaspalvelu on tukossa. Kaikki muutokset ovat tulleet samoihin aikoihin, siksi yhteydenottoja tulee paljon. Tämän johdosta on jouduttu tekemään erityisjärjestelyjä, esim. back officen osalta. Elina Säiläkivi kertoi myös, että usein yhteydenotot koskevat juuri sitä, että loppuasiakas ei ole saanut toista osapuolta kiinni. Asiakkaat ovat Carunan asiakaspalvelusta kyselleet vinkkejä mm. sähkölaskun pienentämisestä ja sähköhyvityksestä. Caruna on päivittänyt verkkosivujaan ajankohtaisten asioiden osalta. Marita Klockars yhtyy edellisiin kommentteihin ja lisää, että hyödyntävät heillä robotiikkaa. Sähköistä asiointia tulee erityisesti kehittää. Yhteisiä vinkkejä asiakkaiden tiedontarpeeseen olisi hyvä löytää. Tilanteesta keskusteltiin yleisesti ja erityisesti tuotteen vaihdot ovat työläitä. Yhtiöiden tulisi kehittää automatiikkaa entisestään. Asiakkaiden yhteydenotot ovat jopa nelinkertaistuneet viime vuoden elokuusta lähtien. Esimerkiksi kuluttajawebinaareja on mietitty yhtenä vaihtoehtona. Viranomaisten vaatimukset tuovat oman osansa ruuhkautumiseen ja samoin some tuo omat haasteensa asiakkaiden osalta. Vantaan Energia Sähköverkoille etenkin sähköpula aiheutti paljon yhteydenottoja. Jälleen toistui sama teema eli kun myyjään ei saada yhteyttä, käännetään verkon puoleen ja pyydetään sieltä apua. Mari Eskelinen kertoi omalla vuorollaan vastausaikojen olevan pitkiä asiakaspalvelussa. Toimenpiteenä tähän ongelmaan on Helenin toimesta lisätty työntekijöitä eri tehtäviin. Lisäksi asiakkaita ohjataan digitaalisiin palveluihin. Erityisesti asiakkaiden ohjaukseen panostetaan. Myös sähkötukeen liittyvien kysymysten lisäruuhka huolestuttaa Heleniä. Kimmo Kivikko kysyi, onko Helen lisännyt erityisesti aspaan henkilöitä, johon Helen vastasi, että työntekijöitä on lisätty taustatyöhön. Kimmo Kivikko totesi vielä yhteenvetona, että kaikki painivat saman ongelman kanssa eikä yhtä tiettyä ratkaisua ole. Kaikki toimikunnassa ymmärtävät myös loppuasiakkaiden näkökulman ja tuen voimakkaasti kasvaneen tarpeen. Puheenjohtaja totesi kaikkien olevan tässä asiassa samassa veneessä.

FGDH/ Beckman Jenni

8.2.2023

[Arkistotunnus]
[Julkisuusaste]

Elina Säiläkivi kysyi, onko tilastoja datahub prosesseista koskien yhteystietojen päivittämistä. Fredrik Södö totesi, että ei tällä hetkellä seurata, mutta voidaan tutkia, onko se mahdollista. Esimerkkinä tilanne, jossa verkolle päivitetään puhelinnumeroa ja sitä numeroa käytetään myös muihin yhteydenottoihin. Marita Klockars mietti voiko osapuoli hakea viimeisimmän asiakastiedon, joka on välitetty. Fredrik Södö totesi, että päivitykset ovat tiedossa ja ne voidaan hakea, päivityshistoria on kyllä mahdollista nähdä.

Asiakastietojen hallintaan liittyen on perustettu alityöryhmä, joka pohtii asiakastietojen päivitystä. Jaakko Huhta kommentoi, että myös palveluntarjoajilla on kasvanut yhteydenotot. Tämä voidaan toisaalta nähdä myös mahdollisuutena tarjota uusia palveluita asiakkaille.

Minna jatkoi esitystä, kevään ajankohtaiseminaari pidetään 31.5.2023. Suunnitelmallinen asiakkuuden hoitomalli on nyt käynnistetty. Palvelumuotoilupilotti on myös käynnistetty ja prosessiksi valikoitui ”Uusi datahub asiakas”. Taseselvityksen trainee-ohjelma on menossa, ja ensimmäinen trainee datahubissa aloittaa helmikuun puolivälissä. Kimmo Kivikko tiedusteli jääkö trainee meille töihin. Pasi Aho vastasi, että harjoittelijoiden kanssa tehdään työsopimus ohjelman ajaksi ja mahdollinen jatko päätetään trainee-ohjelman päättyessä. Tasesopimusten tasesopimuspuutteet aiheuttavat ruuhkaa, mutta onneksi lisäresursseja on saatu. Minna Arffman palasi viime kokouksessa esiteltäviin asiakaspalvelun painopisteisiin vuodelle 2023. Minna totesi asiakaspalvelun toteuttaneen suunnitellusti valittuja painopisteitä.

Elina Kortessalo kysyi tiketteihin vastaamisesta. Elinan palautteen mukaan normaalien tikettien vastausaika on oikein hyvällä mallilla, mutta teknisempää selvittelyä vaativat tiketit ratkaistaan hitaammin. Mitä toimenpiteitä Fingrid Datahubilla on tähän liittyen? Esim. tiketin kriittisyyden laskeminen ei näy tiketin tekijälle. Elina Kortessalo tiedusteli, onko missään kuvattu eskalaatiota. Minna Arffman kertoi, että ongelma on tunnistettu ja toimenpiteitä käynnistetty. Minna Arffman kertoi, että CGI:n ja Fingrid Datahubin tukitiimien välillä on pidetty yhteinen kehitysiltapäivä, jossa päätettiin 3 tärkeintä kehityskohdetta. Yksi niistä oli näkyvyyden lisääminen. Fredrik Södö kertoi, että näkyvyyden häviämisen taustalla on tekninen syy, joka vaatii teknisen ratkaisun siihen, että asiakas pystyy seuraamaan tiketin etenemistä. Näkyvyys häviää, koska luodaan erillinen ja erityyppinen ticketti palvelupyynnön siirtyessä tukitasolta toiselle. Fredrik Södö vielä muistutti, että jos häiriö koskee koko datahubia, on tilanne kriittinen ja jos yhtä osapuolta, tilanne ei ole kriittinen. Jos tiketin kriittisyys on muutettu, sitä ei näy.

3.2

Kehitystiimi

Seuraavaksi Fredrik Södö kertoi kehitystiimin ajankohtaiskatsauksen. Kun sähköhinta noussut, on myös asiakasportaalin käyttö noussut. Melkein 4000 kävijää per vuorokausi on ollut parhaimmillaan. Noin 1500 kävijää päivittäin keskimäärin. Siitä ei ole dataa ovatko kyseessä samat asiakkaat vai yksittäisiä kävijöitä. Veikkaus on, että olisivat samoja. Portaali on nyt vakaampi kuin alkusyksystä, mutta kirjautumisongelmia esiintyy edelleen.

Teknisen alustan saatavuus tammikuulta oli haastava. Joulukuussa oli järjestelmän päivitys, joka vaikutti datahubin saatavuuteen. Tammikuussa on ollut muistin käytön kanssa ongelmia, joka aiheuttaa hidastumista. Tämä on edelleen haasteena. Saatavuuden laskentatapaa on kiristetty siten, että käyttökatkoksia lasketaan myös

tilanteet, joissa datahub hylkää ison määrän sanomia, vaikka se ei olekaan kokonaan alhaalla. Kimmo Kivikko totesi, että tästä tulee paljon palautetta sekä rajapinnan hitaudesta. Häiriöiden juuriselvityksiä on tehty, ja 4 viimeisintä häiriötä käytiin kokouksen aikana läpi.

Ykkösprioriteettina on selvittää, miksi rajapinta hidastuu. Viime perjantaina on tullut viimeisin korjaus. Vielä on useita ongelmia selvitettävänä. Elina Säiläkivi kertoi saaneensa tiimeistä palautetta, että häiriön aikaikkunat eivät aina täsmää, esim. tiedotteissa on mainittu jokin tietty aika, mutta tikettejä ongelmasta on tullut jo aiemmin. Elina Säiläkivi tiedusteli saisiko todellisia aikaikkunoita häiriötilanteen kestosta. Voidaan jatkossa antaa tarkempi aikaikkuna. Fredrik Södön mielestä palaute oli hyvä. Fredrik jatkoi, että vika on voinut koskea aluksi vain muutamaa osapuolta ja lähtenyt sitten eskaloitumaan. Vikatilanteet vaikuttavat eniten isoihin toimijoihin. On voinut tulla aikakatkaisu, mutta kyseessä ei ole kuitenkaan käyttökato. Saatavuus ylipäättään on monimutkainen käsite ja vaikea määrittää, toiselle käyttäjälle järjestelmä voi olla saatavilla, mutta toisille ei. Todellinen saatavuus on se, miten yksittäinen käyttäjä asian kokee, mutta tällä hetkellä ei ole tapaa mitata sitä.

Ylimääräisten sanomien ongelma on parempaan päin, määrä on pienentynyt. Turhia verkkosopimuspäivityksiä tulee vielä jonkin verran. Selvitystä jatketaan niiden osalta. Seuraavaksi käytiin läpi 4 merkittävää ongelmaa. Mari Eskelinen sanoi, että Helenillä asiakastietojärjestelmä on vaihtumassa ja testiympäristöjen saatavuus tuo haastetta testaukseen. Fredrik kertoi, että joka aamu tarkistetaan testiympäristöjen tilanne. Testiympäristöjen luotettavuutta on tarkoitus edistää. Kehityksen painopistealueet 1.kvartaalille käytiin läpi. Uusi painopistealue on kulutustietojen välitys myyjille sähköhyvityksen toisen erän maksua varten.

Jesse Ruotsalaisen mielestä datahubin luotettavuus ei ole yleisesti oikein mairitteleva. Tammikuussa ollut paljon häiriöitä. Tammikuussa ollut samanlaisia ongelmia, tiettyjä tunnistettuja ongelma-alueita. Vielä on paljon tehtävää. Samat terveiset tulivat Vaasan Sähköltä. Samaa palautetta tulee varmasti kaikilta. Mitään tarkkoja aikatauluja ei voida vielä kertoa. Liiketoimintalogiikassa ei ole onneksi tunnistettu ongelmia, vaan ongelmat liittyvät taustaprosessien luotettavuuteen. Kahdennus ei myöskään toimi kuten pitäisi.

Aikakatkaisut ovat prioriteetti. Ensin tulee lisätä lokitusta, jotta häiriö voidaan rajata. Pasi Aho mainitsi, että kuten Fredrik esityksessään totesi, niin CGI:n kanssa asioita on nostettu erityisesti esille ja perustettu ongelmia ratkomaan erillinen task force- työryhmä. Töitä tehdään asian eteen ja myönnettiin, että tilanteeseen ei olla tyytyväisiä. Alusta on kyllä suorituskykyinen ja mediaanivasteaika on hyvä. Vaatimusten osalta suorituskyky ei ole kuitenkaan ok.

4 Varttitaseeseen valmistautuminen

Seuraavaksi käytiin läpi varttitaseeseen valmistautumiseen liittyviä asioita. Tällä hetkellä tulee hyvin vähän varttimittauksia. Vajaa 1000 käyttöpaikkaa ja vain 2 rajapistettä on varttimittauksessa. Sisäisiä testejä ajetaan parhaillaan. Tarkoitus on ajaa tuotantodatala harjoituksia maaliskuun aikana. Muistutus aikataulusta käytiin läpi. 22.5.2023 on varttitaseen käyttöönotto. Haasteita tuo kaksi erillistä laskentaprosessia (tunti ja vartti).

Varttitaseen vaikutukset toimialaan käytiin läpi. Voi olla tulossa webinaareja aiheeseen liittyen.

Yleisesti keskusteltiin, että verkkoyhtiöiden täytyy toimittaa varttimittaukset, niiden tulee toimia ja verkkoyhtiöiden tulee osata ne toimittaa. Toivotaan, että varttimittauksia tulisi enemmän vielä ennen varttitaseen käyttöönottoa. Pasi Lintunen kysyi toimikunnan verkkoyhtiöiden edustajilta, milloin heillä olisi mahdollista alkaa toimittaa varttimittauksia laajamittaisemmin. Kimmo Kivikko totesi, että menee loppumetreille, sillä heillä on vielä tulossa muun muassa mittareiden vaihtoja. Carunan osalta rajapisteet ja isommat kohteet ovat työn alla. Marita Klockars kommentoi, että Vaasan Sähkön osalta on työn alla. Projekti on käynnissä myös VES:n osalta. Elina Säiläkivi totesi, että kevään aikana olisi tarkoitus siirtyä varttimittaukseen. Olennainen kysymys on, tarvitseeko toimiala vetoapua, seuraako Fingrid Datahub tilannetta ja tarvittaessa patistaa osapuolia vai riittääkö lain tuoma vaatimus. Kimmo Kivikko totesi, että tilanne on selkeä kaikille eikä patistamista tarvita. Varttitaseeseen valmistautuminen vaatii myös resursseja datahubin osalta. Koeponnistukset kannattaa tehdä, ettei tule kiire. Odotusarvo on, että monella osapuolella on samankaltainen tilanne varttimittaukseen siirtymisen osalta.

5 Kuulumiset kehitystyöryhmästä

Marko piti seuraavaksi oman esityksen ja toi kuulumiset kehitystyöryhmästä. Kehitysehdotuksia on tullut yhteensä 193. 18 toteutettua ehdotusta ei ole listalla kovinkaan paljoa. Asiakashallintaan liittyen on jonkin verran tullut kehitysehdotuksia. Avoimien tapahtumien hallinta on seuraava isompi aihe. 175 ehdotusta on vielä toteuttamatta. Fokus ei ole loppuasiakkaiden kehitystoiveissa. Tapaamiset ja edistyminen käytiin läpi esityksen mukaisesti. Sähkötukiasia ajaa monen asian ohi. Tapaamisessa 5 oli yhteensä 14 ehdotusta, joista noin puolet sai suosituksen etenemiselle. Seuraava kokous järjestetään maaliskuussa.

Ilkka Salonen kysyi kehitystoiveesta liittyen siihen, mitä tietoja 3.osapuoli saa haettua datahubista. Vaikka 3.osapuolella on asiakkaan antama valtakirja, eivät 3.osapuolet näe sopimustietoa. Tästä on keskusteltu aiemmin ja tämä on nostettu esille. Ilkka Salonen toivoo, että on jonkinlainen status asian suhteen. Ehdotuksia on paljon, mutta tämä on ainoa kehitysehdotus 3.osapuolelta. Jos 3.osapuolet eivät näe sopimustietoja, he joutuvat kysymään verkoilta ja myyjiltä eikä tämä ole varmastikaan toivottavaa. Ilkka halua edistää asiaa. Marko ottaa ylös, ja lupaa tarkistaa tilanteen. Prioriteettia nostetaan kehitysehdotuksen osalta tarvittaessa. 3.osapuolet saavat tällä hetkellä haettua asiakas- ja käyttöpaikkatiedot sekä energiatiedot. Niin kauan, kun pääsyä ei ole, joutuvat 3.osapuolet kysymään osapuolilta. Onko tilanne sama myös kuluttajapuolella, kysyi Jesse Ruotsalainen? Yrityksillä tällä hetkellä ainoastaan. Jos kuluttajille, niin mennäänkö ojasta allikkoon suorien toimittajien osalta. Yrityksille ainoastaan vai myös kuluttajille on hyvä kysymys.

Marita Klockars kertoi, että netotukset ovat datahubissa ja välitykset menevät osapuolille. Hansen ei taivu vielä tähän, onko mahdollista saada datahubilta apua, esim. serfikaatti, että saavat käydä lukemassa tietoja. Vaasan Sähkö tarvitsisi suoran polun, ettei tarvitse odottaa asiakastietojärjestelmien kehitystä. Tällä hetkellä asiakkaalle ei voida eritellä kuinka paljon on esim. netotettu tai kuinka paljon paneelit ovat tuottaneet sähköä. Portaalista näkee netotetun tiedon ja käyttöliittymältä voi käydä hakemassa tietoja, Marjut Puukangas totesi. Lisäksi pääkäyttäjä voi luoda uudet oikeudet tietojen katselemiseen.

FGDH/ Beckman Jenni

8.2.2023

[Arkistotunnus]
[Julkisuusaste]

Marita Klockars täsmensi, että Asiakasonlineen olisi tarkoitus saada tiedot automaattisesti. On mahdollista, että REST-rajapinnan kautta voisi hakea, mutta tämä selvitetään vielä Markon ja Marjutin toimesta. Vaasan Sähkön sivuilla on linkki kyllä datahubin portaaliin, mutta esim. apin kautta asiakas näkisi tiedot suoraan. Hansen sanonut, että tulee joskus saataville.

Marko jatkoi muutosten kommentointiasiaista. Kommentointiaikaa oli vuoden loppuun. Kommentteja tuli 4 yritykseltä. Nyt on ruuhkaa kommenttien käsittelyn suhteen, niitä ei ehditä käsittelemään helmikuussa, vaan vasta maaliskuussa. Asiakastiedon hallinnan kehityksen alityöryhmällä 1. tapaaminen pidettiin 6.2.2023. Datahub on valmistellut materiaaleja sekä kerännyt kehitystarpeita ja tunnistettuja haasteita. Aikataulusta ollaan jäljessä. Maaliskuussa jatketaan tunnistamista. Marita Klockars totesi, että paljon on tekemistä.

Pidettiin lyhyt tauko klo 10.27. - 10.35.

6

Datahub asiakkuusstrategia

Asiakkuusstrategiaa käytiin lävitse Marjut Puukankaan toimesta. Marjut esitteli myös Asiakkuuksien hoitomallin. Tarkoituksena on parantaa asiakkuusyytyvääisyyttä. Keinoina ovat toimialan yhteistyöryhmät ja viranomaisten kanssa yhteistyö. Kaikki etujärjestöt on tavattu talven aikana ja viranomaisten kanssa on myös tehty tiivistä yhteistyötä. Lisäksi käynnistetään kahdenkeskisiä asiakastapaamisia. Tapaamisia on tarkoitus pitää säännöllisesti ja tälle vuodelle on kaavailtu kymmenkunta tapaamista. Myös tiketit ja asiakaspuhelut ovat tärkeä kanava saada palautetta. Monimuotoinen ja oikea-aikainen viestintä on fokuksessa ja jatkuva kehittäminen on tärkeää. Kyselyjä tehdään tänäkin vuonna. Kysely koko toimialalle on tulossa myöhemmin keväällä. Palautetta saadaan myös tapaamisissa ja eri työryhmissä. Tätä kaikkea palautetta hyödynnetään datahubin palveluiden kehittämisessä.

Marjut esitteli asiakkuuksien hoidon vuosikellon. Tammikuussa esimerkiksi on käynnistetty palvelumuotoiluprosjekti. Keväällä on ajankohtaisseminaari tulossa. Webinaarien suunnittelu on käynnistetty. On koettu, että niille on kuitenkin oma paikkansa. Sisältöjä vielä mietitään sekä kuinka usein webinaareja järjestetään.

Seuraavaksi käytiin läpi vuoden 2022 NPS-kysely. NPS tulos oli -4. Avointa palautetta tuli stabiiliuteen liittyen, häiriöviestintään, sekä tiketteihin liittyen. Loppuvuodesta tehdään uusi kysely. Jesse Ruotsalainen kysyi, miten loppuasiakkaat on huomioitu. Marjut vastasi, että ovat datahubin asiakkaiden takana eli kun palvellaan hyvin datahubin asiakkaita, voivat he taas puolestaan palvella hyvin omia asiakkaita. Jesse esitti vielä lisäkysymyksen, onko datahub suojassa loppuasiakkailta, johon todettiin, ettei näin ole. Loppuasiakkaat eivät ole kuitenkaan ole suoraan osa asiakkuusstrategiaa. Jessen mukaan loppuasiakkaat maksavat loppujen lopuksi kaiken. Jesse Ruotsalainen totesi asiakkuusstrategian yhteydessä, että loppuasiakkaiden yhteydenottojen osalta tulisi laatia vastaus mitä hyötyä loppuasiakkaalle on datahubista. Minna Arffman ehdotti jo olemassa olevaa loppuasiakkaille tarkoitettua esitteen päivittämistä. Kimmo Kivikko kommentoi, että iso parannus NPS tulokseen saadaan, kun käytettävyyys on kunnossa. Marjut kommentoi, että vaikka mitä temppuja tehtäisiin, tulee alustan olla ensin kunnossa, jotta asiakastytyvääisyys paranee. Ensimmäinen tulee saada häiriöt pois, komppaa Fredrik Södö.

Elina Kortessalo kommentoi, että vaikuttaa myös siihen, miten lisäpalveluita halutaan kehittää. Lisäpalveluiden kehittämällä on aina vaikutusta loppuasiakkaaseen.

7 Asiakastoimikunnan jäsenyrityksen esittely-Vattenfall

Vattenfallin Elina Kortessalolla on yritysesittely vuorostaan. Vattenfall on yksi suurimmista lämmön ja sähkön tuottajista. Yrityksellä on yli 100 vuotta toimintaa takana. Asiakkaita on 300 000. Suomessa Vattenfallilla on 70–80 työntekijää. Vattenfall toimii kaikkiaan 10 maassa ja sähköä myydään 6 maassa. Toimii kaikilla arvoketjuilla. Tuulivoimapuisto tulossa. Vattenfallilla on tavoite olla fossiilivapaa yhden sukupolven aikana. Erikoisuutena on kuluttajien sähkösopimukset, jotka ovat fossiilivapaita. Kestävyys ja vastuullisuus ovat tärkeitä arvoja. Vattenfall oli Sustainable brand index'in ykkönen vuonna 2022. Pasi Aho kysyi, kuinka paljon tehdään harmonisointityötä. Vattenfall kävi keskustelua tarmokkaasti norjalaisten ja tanskalaisten kanssa projektin aikana. Inspiroitumista on ollut puolin ja toisin.

8 Muut asiat

Ensimmäisenä käsiteltiin Datahubin rooli mittautustietokantana. Juho Palokoski aloitti, kuinka paljon datahubiin voi luottaa ja kuinka paljon sen varaan voi rakentaa. Tiedot ovat turvassa yhdessä paikassa, nykyään kuitenkin rakennettu ihan eri malliin. Missä kohtaa tämä ajatus kääntyi vs. mitä nyt. Kimmo Kivikko kysyi tarkoittaako sitä, että verkot voisivat luopua mittautustiedoista kokonaan. Juho Palokoski tarkentaa, että onko masterdata kuitenkin datahubissa vai asiakastietojärjestelmissä ja mihin suuntaan malli on menossa. Varmasti on jatkossakin erityistä dataa omissa järjestelmissä, mutta laskutukseen liittyen datahub voisi olla ensisijainen paikka. Juho kokee, että suunta on kääntynyt. Onko datahub itse huomannut tätä? Pasi Aho kommentoi, että toimitaan kuten sähkömarkkinalakikin kertoo. On mahdollisuus osoittaa datahub ns. masterdata-paikaksi, mutta lain asettamista tehtävistä ei voida livetä. Mistä osapuolet haluavat luopua? Arvokas keskustelu, joka antaa suuntaa mihin päin lähdetään datahubia kehittämään ja totta kai ihan rahoituksenkin osalta. Nyt on oikea aika käydä keskustelua. Kimmo Kivikko toteaa, että hyvä nostaa asia esille. Mikä on datahubin rooli markkinoilla? Tämä iso kysymys vaatii valmistelua ja sisäistä pohdintaa jäseniltä, miten näkevät datahubin roolin tulevaisuudessa. Pasi Aho toteaa, että täytyy myös osata luopua tehtävistä, ja olisiko jokin vapaaehtoista osapuolille, esim. mittautustietojen arkistointi. Juho Palokoski toteaa, että vastuu mittautustiedoista olisi osapuolilla. Pasi Lintunen ei päässyt kiinni mitä Juho hakee ja pyysi vielä tarkennusta. Juho tarkentaa, että laskutuksen takana olevaa tietoa ei välttämättä ole järkevää säilyttää monessa paikassa. Asiakastietojen osalta esimerkiksi kerrostaloasiakkaasta saattaa hyvinkin riittää Datahubissa oleva tieto kun taas isompien asiakkaiden tietoja voi hyvinkin olla tarve rikastaa Datahubissa olevien tietojen lisäksi. Jesse vielä heitti ilmaan kysymyksen, että uskalletaanko toteuttaa asioita vai mennäänkö sillä tyyliä, että periaatteessa saa toimia, mutta ei sitten kuitenkaan. Elina Säiläkivi totesi, että verkkoyhtiöillä on velvollisuus säilyttää mittautustietoa 10 vuotta, mutta datahubissa säilytysaika on 6 vuotta. Joka tapauksessa verkko joutuu säilyttämään jossain tiedot 4 vuodelta. Tietoja on eri tarkoituksiin, esim. kerrostalojen osalta turhankin tarkkaa infoa kaikkiin tarkoituksiin. Juho Palokoski miettii asiaa siis pidemmältä aikaväliltä. Pasi Aho toteaa, että on arvokasta pohtia mihin suuntaan asioita halutaan kehittää. Toimialalla on erilaisuuksia ja toiveita mitä haluavat tehdä. Kallis järjestelmästä tulee, jos kaikille on tarjolla jotakin erityistä. Elina Säiläkivi muistutti tietosuojaan näkökulmasta, että tiedon olisi hyvä olla keskitetty.

Riskienhallintanäkökulma on hyvä ottaa huomioon. Fredrik Södö muistutti, että miksi tieto ei ole samaa kuin jossain muussa järjestelmässä. Caruna toi ilmi, että kun on pitkä ketju, monessa eri paikassa voi olla eri tieto. Fredrik Södö jatkoi, että järjestelmät eivät ole synkronissa keskenään. Nykyään myös kerrostaloasujaa kiinnostaa missä voi säästää sähköä. Ennen vain asioista syvällisesti kiinnostuneita kiinnosti kulutus. Kenttä on muuttunut, melkeinpä jokaista asiakasta kiinnostaa mitä sähkö maksaa tuntitasolla. Nykyään asiakas maksaa enemmän sähköstä kuin aiemmin. Elina Säiläkivi totesi, että digipalveluissa tulee paljon kysymyksiä juuri tähän aihealueeseen liittyen. Fredrik Södö jatkaa, että matkan aikana on syntynyt paljon uutta ja on tehty virheitä, kun on suunniteltu datahubin prosesseja. Nyt tulisi panostaa siihen mitä halutaan tulevaisuudessa, ei keskittyä menneisyyteen. Pasi Aho lisäsi vielä, että maailma muuttuu ja kehityksessä pitää pysyä mukana. Juho Palokoski vielä jatkoi, että aikanaan on tehty päätös, että datahubissa on masterdata, mutta ei sitä tällä hetkellä kuitenkaan ole. Alkuperäinen ajatus ollut, että laskutuksen perusteena käytettäisiin datahubin validoimaa tietoa, mutta nyt kuitenkin käytetään verkon mittaustietoa. Pieniltä vaikuttavista asioista, mutta kuitenkin suuria.

Pasi kiitteli Juhoa tärkeän keskustelun aloittamisesta. Jotta kaikilla toimikunnan jäsenillä on mahdollisuus valmistautua keskusteluun koskien datahubin tulevaisuuden roolia ja palveluita, tulee aihe nostaa käsiteltäväksi myöhempään asiakastoimikunnan kokoukseen.

Sähköhyvitys on seuraavana asialistalla, Elina Kortessalo pyysi nostamaan aiheen asialistalle. Viime viikolla lähtenyt hallituksen esitys, miten sähköhyvitys toteutetaan. Pitää hyvittää sen kulutuksen perusteella, johon ei ole kuitenkaan osapuolilla pääsyä. Datahubia tarvitaan tässä. Miten saadaan tässä aikataulussa tehtyä, mitkä ovat Fingridin ajatukset ja aikataulut? Fredrik Södö kommentoi, ettei datahubissa ole hintatietoa eli ei tiedetä, kuinka paljon sähkö on maksanut kuluttajalle. Hyvitys kuitenkin toimii siten, että myyjä on myynyt johonkin hintaan sähköä. Toisen erän osalta hyvitetään marras-joulukuun kulutuksen perusteella, mutta tammikuun hinnalla. Käytännössä menee niin, että marras-joulukuulta haetaan asiakkuuksittain ja käyttöpaikoittain. Ensin tarkistetaan, miten asiakkuus on siirtynyt käyttöpaikalla. Käyttöpaikan tiedot kerätään ja katsotaan, kuka on ollut myyjä tammikuun lopussa ja välitetään tiedot myyjälle. Tieto olisi haettavissa tiedostona, tiedon siirtoa ei rakenneta. Jokainen myyjä voi hakea omat tiedostonsa. Ei ole vielä koeponnistettu toimialan kanssa. Etenkin muutot ja useammat käyttöpaikat tuovat haasteita. Jollakin logiikalla tulee poimia se tietty myyjä, joka maksaa hyvityksen. Vain yksi myyjä valitaan, jotta vältetään siltä, ettei asiakkaille makseta tuplana hyvityksiä. Elina Kortessalo kysyy, onko arvioita, milloin tekniset valmiudet olisivat kunnossa? Fredrik Södö ei uskalla luvata tarkkaa aikataulua, sillä asiasta ei ole vielä keskusteltu CGI:n kanssa. Ei vaadi tämänhetkisen tiedon mukaan tuotetason kehitystä, mutta se on vasta hypoteesi. Toteutus vaatii yllättävän paljon, se ei ole lainkaan yksiviivaista. Pasi Aho toteaa, että koko hyvitysmalliin liittyy yleisellä tasolla paljon ongelmia. Kimmo Kivikko kommentoi, että samassa veneessä ollaan, ja tämä tuli yllättäen kaikille. Fredrik Södö tuo vielä lisähuomiona, että vaikuttaa myös datahubin toimituskykyyn. Tehdään työtä niin nopeasti kuin pystytään, Pasi Aho lisää. Elina Kortessalo lisää, että toivovat kuulevansa ajoissa, jotta pääsevät toteuttamaan ja testaamaan prosessia. Isoja kysymyksiä ovat mikä on tietosisältö ja miten toteutetaan sekä miten erityistapaukset hallitaan. Vielä syksyllä varmasti puidaan hyvityksiä läpi, Kimmo Kivikko toteaa. Pasi Aho lisää, että osapuolten aspassa puhelimet varmasti soivat hyvitysasian osalta. Tasevirhekorjausten osalta tulee myös huomioida tapaukset, jotka

FGDH/ Beckman Jenni

8.2.2023

[Arkistotunnus]
[Julkisuusaste]

tulevat vastaan vasta myöhemmin, eli miten ne hoidetaan. EV:ltä tarvitaan tähän kannanottoa. Fredrik Södö lisää vielä, että kokonaisratkaisun kannalta on huomioitava myös se, jos joku myyjä poistuu markkinoilta. Tällä hetkellä hyvää tapaa hoitaa ei ole ja siihen täytyy kehittää jokin ratkaisu.

Jäsenten vaihto seuraavalle toimikaudelle käsitellään seuraavaksi. Marjut toteaa, että tällä kokoonpanolla viimeinen kokous. Arvotaan lähtevät jäsenet. Puheenjohtaja Kimmo Kivikko arpoo toimikunnan jättävät osapuolet. Toimikunnan jättävät: Jaakko Huhta, Enerkey Juho Palokoski Vantaan Energia Sähköverkot ja Jesse Ruotsalainen Omavoima Oy. Ennen seuraava kokousta Fingrid Datahub valitsee uudet jäsenet sekä uuden puheenjohtajan. Kokouksen lopussa vielä kiiteltiin poistuvia jäseniä.

Viimeisenä aiheena kesäkuun kokous. Palvelusopimuksiin tehtäviin tarkennuksiin liittyen ehdotetaan, että seuraava kokous siirretään toukokuulle, ja uudeksi kokousajaksi sovittiin 9.5.2023 klo 9–12. Marjut Puukangas lähettää kokouskutsun. Puheenjohtaja kiitti kaikkia kokoukseen osallistuneita hyvästä keskustelusta.

.

9 Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.38

Liitteet Asiakastoimikunta 01–2023 Asiakaspalvelun ajankohtaiskatsaus
Asiakastoimikunta 01–2023 Kehitysyksikön ajankohtaiset
Asiakastoimikunta 01–2023 Datahub Kehitystyöryhmän tilanne

Asiakastoimikunta 01–2023 Datahub asiakkuusstrategia

Jakelu Asiakastoimikunnan jäsenet