

Asiakastiedon hallinnan alityöryhmän yhteenveto

4.8.2023



Sisällysluettelo

Sisällysluettelo.....	2
1 Johdanto	3
2 Asiakastiedon ongelmat ja ratkaisuehdotukset	4
2.1 Tietomalli ja liiketoimintaprosessit	4
2.2 Turhat tapahtumat	4
2.3 Asiakastiedot vs. sopimustiedot	5
2.3.1 Suuret asiakkaat	5
2.3.2 Postiosoite ja laskutusosoite	6
2.4 TITTA-tarkastussäännöt	6
2.5 Muut käsitellyt aiheet	6
2.5.1 Kehitysehdotukset	6
2.5.2 Häiriötiedotteet	7
2.5.3 Kysely toimialalle	7
3 Yhteenveto ja jatkotoimet	8
3.1 Jatkotoimina edistettävät asiat	9

1 Johdanto

Datahubin asiakastietoon ja sen laatuun liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi perustettiin alkuvuodesta 2023 alityöryhmä pohtimaan aiheeseen liittyviä ongelmia ja kehitystarpeita. Alityöryhmä koostui kolmesta Fingrid Datahubin edustajasta ja neljästä kehitystyöryhmään kuuluvasta markkinaosapuolten edustajasta. Ryhmän tavoite oli käydä läpi aiemmin tunnistetut ja työskentelyn aikana mahdollisesti havaitut uudet haasteet ja pohtia datahubin tietomallin ja liiketoimintaprosessien toimivuutta asiakastiedon hallinnassa. Työskentely tapahtui työpajamaisesti Fingrid Datahubin valmistelemien aiheiden ympärillä, jotka pohjautuivat toimialalta saatuihin ja Fingridin tekemiin huomioihin, nostettuihin kehitysehdotuksiin sekä syksyllä 2022 tehtyihin tiedonlaatuanalyysihin (tekninen laatu ja tapahtuma-analyysi). Ryhmä kokoontui viisi kertaa helmi-kesäkuun 2023 aikana.

Tässä dokumentissa on kuvattu työryhmän käsittelemät aiheet sekä työryhmän suosittelemat ratkaisut ja jatkotoimenpiteet asiakastiedon laadun parantamiseksi datahubissa.

Alityöryhmän jäsenet:

- Marko Juslin, Fingrid Datahub Oy
- Laura Markkanen, Fingrid Datahub Oy
- Pinja Kimari, Fingrid Datahub Oy
- Niina Leikas, Keravan Energia Oy
- Pia Aaltonen, Fortum Oy
- Päivi Karppanen, Helen Oy
- Suvi Manninen, Caruna Oy

2 Asiakastiedon ongelmat ja ratkaisuehdotukset

Alla on kuvattu eri aihealueet, joihin liittyviä ongelmia ja ratkaisuehdotuksia alityöryhmä käsitteli.

2.1 Tietomalli ja liiketoimintaprosessit

Alityöryhmässä käytiin läpi datahubin nykyisen asiakastietomallin ja liiketoimintaprosessien toimivuutta ja laajuutta tiedonvaihdossa. Alityöryhmän läpikäynneissä ei tunnistettu ongelmia, joiden ratkaisemiseksi olisi tarvetta muuttaa nykyistä tietomallia tai prosesseja, vaan ongelmien todettiin aiheutuvan osapuolten erilaisista tavoista käsitellä tietoa ja käyttää prosesseja. Yhtenä syynä ongelmien taustalla todettiin olevan liian suppea ja epäselvä ohjeistus tapahtumien käyttöön, minkä vuoksi tapahtumien käsittely on toteutettu osapuolten järjestelmissä eri tavoin. Tapahtumien oikeasta käytöstä ei myöskään ole viestitty riittävästi aiemmin.

Tarkempi keskustelu käytiin osoitetietojen rakenteesta, joka jakautuu datahubissa useaan eri kenttään, ja tämän mahdollisesti aiheuttamista ongelmista liittyen erilaiseen tapaan käyttää rakennetta tietojen tallentamiseen. Alityöryhmässä todettiin, että rakennetta ei ole syytä lähteä muuttamaan, sillä muutoksesta aiheutuisi huomattavan paljon työtä verrattuna mahdollisiin hyötyihin, koska osapuolet ovat rakentaneet omat järjestelmänsä nykyisen tietomallin varaan (esimerkiksi tietomalliin perustuvat integraatiot eri järjestelmien välille ja tarkastussäännöt yksittäisille tiedoille). Nykyinen rakenne nähtiin toimivaksi osoitetietojen käsittelyssä erityisesti, kun siihen lisätään tarkastussääntöjä (luku 2.4), jotka ohjaavat osapuolia käyttämään tietoja samalla tavalla.

2.2 Turhat tapahtumat

Datahubin kautta kulkee runsaasti ylimääräisiä (turhia) tapahtumia, jotka heikentävät tiedon laatua ja kuormittavat datahubia sekä osapuolia tarpeettomasti. Tapahtumien analysoinnissa on havaittu, että osalta osapuolista lähtee tiettyjen tapahtumien yhteydessä automaattisesti turhia tietojen päivityksiä datahubiin. Esimerkkinä tarpeettomia tapahtumia aiheuttavista tilanteista on tunnistettu DH-311-tapahtuman (uusi myyntisopimus) perusteella jakeluverkonhaltijan järjestelmästä lähtevä ylimääräinen DH-112-tapahtuma (asiakastietojen päivityspyyntö) datahubiin ja datahubin välittämänä myyjälle. Turhien tapahtumien taustalla todettiin usein olevan epäselvyydet siitä, kuinka tapahtumia tulisi käyttää erilaisissa tilanteissa, minkä vuoksi osapuolten järjestelmissä on erilaisia toteutuksia. Erityisesti asiakastiedon päivityspyyntö (DH-112) on nähty ongelmalliseksi tapahtumaksi, johon liittyy runsaasti tarpeettomia pyyntöjä.

Alityöryhmä totesi, että tilanteen korjaamiseksi tarvitaan selkeämpi dokumentaatio ja ohjeistus siitä, kuinka tapahtumia tulisi käyttää. Ohjeistuksessa on huomioitava erilaiset tilanteet, myös ne, joissa tapahtumia ei kuulu käyttää. Turhista tapahtumista eroon pääseminen vaatii muutoksia osapuolten järjestelmissä ja datahubin tulee auttaa osapuolia tunnistamaan prosessit ja tilanteet, joissa heillä on virheitä. Yleisen ohjeistuksen lisäksi olisi tarpeen tehdä osapuolikohtaista analyysiä

ja koostaa esimerkiksi ongelmaraaportti auttamaan osapuolia omassa selvityksessä. Kyseistä työtä on jo tehtykin ja osapuolten järjestelmiin on toteutettu muutoksia, mutta työtä on jatkettava.

Huomiona nostettiin myös tapahtumat, joissa tieto ei muutu, mutta tapahtuma välitetään osapuolille. Datahubin pitäisi jo tällä hetkellä hylätä/olla välittämättä tällaisia tietojen päivityksiä, mutta asia tulee vielä varmistaa eri tilanteiden ja tapahtumien osalta.

2.3 Asiakastiedot vs. sopimustiedot

2.3.1 Suuret asiakkaat

Asiakastietojen kohdalla ongelmia aiheutuu erityisesti isojen yritysasiakkaiden kohdalla, kun asiakkaalla on useita käyttöpaikkoja ja myyjiä. Osapuolten tekemissä päivityksissä vaihtuu usein esimerkiksi asiakkaan postiosoite, puhelinnumero tai sähköpostiosoite, ja päivitetty tiedot välittyvät muille osapuolille, joilla on mahdollisesti järjestelmässään eri tiedot, joihin ei haluta muutosta.

Alityöryhmä totesi, että erityisesti isojen asiakkaiden tapauksessa korostuu ongelmallisena se, että sopimukseen liittyviä yhteystietoja ylläpidetään asiakastason tietoina, vaikka nämä tulisi hallita sopimuksen yhteyshenkilön yhteystietoina. Asiakastasolla tulisi ylläpitää YTJ:n mukaisia/yrityksen pääkonttorin yhteystietoja ja sopimuskohtaiset yhteystiedot tulisi käsitellä sopimuksen yhteystiedoissa. Yhteystietojen ylläpidon ohjeistusta tulisi parantaa (mikä on sopimustietoa ja mikä asiakastietoa) ja tästä järjestää koulutusta.

Datahubiin ei nähty järkeväksi toteuttaa tietojen tarkastusta YTJ:tä vasten, sillä yritysten tiedot eivät aina ole YTJ:ssäkään ajan tasalla, mutta datahubissa tulisi olla mahdollisuus tarvittaessa asiakkaiden erityiskäsittelylle, jossa ongelmallinen asiakas (jolle kohdistuu jatkuvasti tietoja muuttavia päivityspyyntöjä) voitaisiin lukita asiakastietojen päivityksiltä. Kyseessä olisi operaattorin toimesta tehtävä lukitus, jonka jälkeen kyseiselle asiakkaalle olisi mahdollista tehdä normaalisti sopimuksia, mutta asiakkaan tiedot eivät päivittyisi uuden sopimuksen ilmoituksen myötä, eikä niitä voisi päivittää asiakastietojen päivitysprosesseilla sanomarajapinnan (B2B) kautta. Sopimuksen laskutus- ja yhteystietojen päivitys onnistuisi normaalisti sopimuksen päivityksen kautta ja tämän pitäisi riittää osapuolten tarpeisiin. Lukitun asiakkaan tietojen päivitys sallittaisiin edelleen käyttöliittymän kautta niin, että päivittävän osapuolen tulisi antaa selite päivitykselle. Erityiskäsittelyn piiriin otettaisiin suurimmat asiakkaat ja näistä pidetään osapuolille listaa. Tästä laaditaan kehitysehdotus kehitystyöryhmän käsiteltäväksi.

Lisäksi todettiin, että koska asiakastieto tulee datahubiin osapuolilta, ainoa tapa, jolla datahub saa tiedon virheellisesti päivitetystä tiedosta (= väärästä päivityksen tietosisällöstä) on, että osapuolet ilmoittavat niistä datahubille. Ilmoituksen perusteella operaattori pystyy selvittämään tilanteen ja sopimaan tietojen korjauksesta. Todettiin, että myös tästä on syytä muistuttaa ja ohjeistaa toimialaa.

2.3.2 Postiosoite ja laskutusosoite

Datahubissa on erikseen asiakkaan postiosoite ja sopimuksen laskutusosoite, mutta osoitteiden käyttö ei ole selkeää tai yhdenmukaista osapuolten kesken, mikä aiheuttaa ongelmia tietojen välittyessä tapahtumien myötä datahubin kautta osapuolilta toisille. Muutamilla osapuolilla ei ole järjestelmässään lainkaan toteutettuna erikseen asiakkaan postiosoitetta ja sopimuksen laskutusosoitetta.

Alityöryhmä totesi, että kumpikin osoitetyyppi on tarpeen, mutta osoitteiden käyttö on ohjeistettava selkeäksi. Esimerkiksi sopimusvahvistus lähetetään postitusosoitteeseen ja laskutusosoitteena voi olla edunvalvoja tai laskutuspalvelu. Yritysassiakkaan tapauksessa asiakastason osoitteena tulisi olla YTJ:n mukainen osoite/pääkonttorin osoite ja muut osoitetiedot tulisi ylläpitää sopimustasolla. Tällöin asiakastason tietojen päivitystarve olisi vähäinen.

Datahubiin tarvitaan myös sertifiointitapaus varmistamaan, että osapuolen järjestelmästä löytyy tiedot sekä postiosoitteelle että laskutusosoitteelle. Sertifiointia ajatellen on varmistettava, että osapuolilla on riittävä aika saada osoitteiden käsittely kuntoon järjestelmissään.

2.4 TITTA-tarkastussäännöt

Alityöryhmässä käytiin läpi asiakas-, postiosoite- ja laskutusosoitetietoja koskevat migraatiossa käytetyt TITTA-tarkastussäännöt ja näiden perusteella tehty datan teknisen laadun analyysi, jonka tulokset esiteltiin ajankohtaisseminaarissa 7.12.2022 (liite 'Datahub TITTA -laatuanalyysi.xlsx'). Osaa TITTA-säännöistä ei ole toteutettu datahubiin ja alityöryhmässä todettiin, että vaikka näihin liittyvien tietojen osalta datan tekninen laatu on tällä hetkellä pääosin erittäin hyvää, myös puuttuvat säännöt tulisi toteuttaa datahubiin varmistamaan, ettei tekninen laatu heikenny jatkossa. Puuttuvista säännöistä tehdään kehitysehdotukset, jotka viedään vielä läpikäytäväksi kehitystyöryhmään.

Muutamien nimi- ja osoitetietojen kohdalla TITTA-säännöissä on ollut tarkkoja muotoon liittyviä sääntöjä. Näiden tarpeellisuudesta ja mahdollisesti tehtävästä tarkastuksesta päätettiin pyytää laajemmin näkemystä toimialalta kyselyn avulla.

Sääntöjen toteuttaminen datahubiin vaatii niiden huomioimista myös osapuolten järjestelmissä. Erityisesti osapuolten loppuasiakasportaaleissa, joissa asiakkaat täyttävät tietonsa itse, on varmistettava, että asiakas ohjataan täyttämään tiedot oikein niin, että säännöt täyttyvät ja tiedot kulkevat datahubiin hyväksytysti.

2.5 Muut käsitellyt aiheet

2.5.1 Kehitysehdotukset

Alityöryhmässä käytiin läpi myös datahubille tulleet asiakastietoprosesseihin liittyvät kehitysehdotukset ja tunnistettiin näistä asiakastiedon laadun hallinnan kehityksen kannalta keskeiset ehdotukset, jotta näitä voidaan käsitellä kokonaisuutena:

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

- #31: Asiakastietojen päivityksen hylkäys, jos päivitys sisältää sekä postilokeron että katuosoitteen.
- #42: Erikoismerkkien kieltäminen asiakastiedoissa.
- #52: Tieto asiakkaan/sopimuksen osoitteen kielisyydestä.
- #53: Puhelinnumeron muodon validointi.
- #75: Postitoimipaikan nimen tallennus isoilla kirjaimilla.
- #97: Puuttuvat TITTA-tarkastussäännöt.
- #103: Asiakkaiden yhdistämisen salliminen myös yritysasiakkaille.
- #105: Tarpeettomat/virheelliset asiakastietojen päivitykset.
- #116: Hetun ja nimitiedon täsmävyvyyden tarkastus datahubissa.
- #119: Virheellisesti ilmoitetun hetun ja asiakastietojen korjaus.
- #136: Asiakastietojen oikeellisuuden tarkastus datahubissa.
- #148: Ulkomaalaisten osoitteiden tarkastussäännöt.
- #150: Numeroiden estäminen kuluttaja-asiakkaan nimitiedoissa.
- #163: Asiakastietoihin liittyvät haasteet.
- #166: Tarpeettoman DH-112-sanoman hylkäys.
- #248: Mahdollisuus ilmoittaa erillinen laskutusosoite asiakkaan myynti- ja verkkosopimukselle.

Kehitysehdotuksista ei noussut alityöryhmän työskentelyn kannalta erityisiä huomioita, ja kaikki kehitysehdotukset valmistellaan ja viedään kehitystyöryhmään käsiteltäväksi tavalliseen tapaan. Tämä siis tarkoittaa sitä, että mitään yllä listatuista ehdotuksista ei ole työryhmän ja raportin kautta hyväksytty, vaan jokainen niistä tullaan käsittelemään erikseen kehitystyöryhmässä aikanaan.

2.5.2 Häiriötiedotteet

Alityöryhmässä keskusteltiin myös datahubin asiakastietojen käytöstä verkonhaltijoiden ennako- ja häiriötiedotteiden hallinnassa, johon liittyen toimialalta on tullut joitakin kyselyitä. Alityöryhmä totesi, että häiriötiedoteyhteystiedot eivät kuulu nykyiseen datahubiin toimitettavaan asiakastietoon, vaan osapuolten tulisi hallita nämä omissa järjestelmissään. Tähän liittyen datahubiin tulevien asiakastietojen roolia verrattuna yritysten mahdollisesti muihin tarkoituksiin käyttämiin tietoihin tulee selkeyttää ja ohjeistaa tästä toimialaa.

2.5.3 Kysely toimialalle

Alityöryhmän keskusteluissa nousi esiin muutama aihe TITTA-sääntöjen lisäksi, joihin päätettiin kysyä näkemystä toimialalta alityöryhmässä laaditun kyselyn avulla.

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

Yksi näistä koski asiakkaan nimitietojen rakennetta, jossa tiedot ovat tällä hetkellä omissa kentissään (etunimi, keskimmäiset nimet ja sukunimi). Nykyinen rakenne ja erilaiset tavat käyttää kenttiä (esimerkiksi useampi nimi etunimikentässä) aiheuttavat ongelmia joissakin järjestelmissä. Mahdollisia muutostarpeita tullaan tarkastelemaan toimialan vastausten perusteella.

Toisena kyselyyn laitettavana aiheena nousi mahdollinen tarve lisätä mahdollisuus tallentaa erikseen lanka- ja matkapuhelunnumero yhteystietoihin (asiakas ja sopimus). Tällä hetkellä yhteystietoihin voi ilmoittaa vain yhden puhelinnumeron.

Kyselyn tulokset liitteessä 'Toimialakyselyn tulokset.pptx'.

3 Yhteenvedo ja jatkotoimet

Alityöryhmä totesi, että asiakastiedon laadun suurimmat ongelmat liittyvät erityisesti turhiin sanomiin sekä epäselvyyksiin ja erilaisiin toteutuksiin asiakas- ja sopimustason tietojen osalta (osoite- ja yhteystiedot, erityisesti isojen asiakkaiden kohdalla).

Tällä hetkellä datahubiin tulee ja datahub välittää runsaasti ylimääräisiä sanomia (esimerkiksi DH-112) tilanteissa, joissa osapuolen ei kuuluisi lähettää sanomaa. Datahubin ohjeistusta tapahtumien käytöstä on kehitettävä ja ohjeistuksesta tulee ilmetä selkeästi tilanteet, joissa kuuluu ja joissa ei kuulu lähettää tapahtumia. Datahubin ei tule välittää osapuolille tapahtumia, joissa tieto ei muutu.

Osoitetietojen käyttö (erityisesti asiakkaan postiosoite ja sopimuksen laskutusosoite) ei ole selkeää ja yhdenmukaista. Osapuolten järjestelmät käyttävät asiakkaaseen ja sopimukseen liittyviä osoitetietoja eri tavoin ja kaikkiin järjestelmiin ei ole toteutettu erikseen asiakkaan ja sopimuksen osoitetta. Nykyinen malli asiakkaan ja sopimuksen osoitteesta nähtiin tarpeelliseksi ja toimivaksi, kunhan osoitteiden käyttö on yhtenäistä kaikilla osapuolilla. Osoitteiden käytön osalta tarvitaan selkeämpää ohjeistusta. Jatkossa tarvitaan myös sertifiointitapausta, jolla varmistetaan, että osapuolen järjestelmästä löytyy tiedot sekä postiosoitteelle että laskutusosoitteelle.

Erityisesti suurten yritysasiakkaiden (useita käyttöpaikkoja ja myyjiä) kohdalla ongelmia aiheuttaa sopimustason tietojen ylläpito asiakastason tietoina, minkä vuoksi asiakkaan osoite- ja yhteystietoihin päivitetään jatkuvasti eri tietoja. Yritysasiakkaan tiedoissa pitäisi olla YTJ:n mukainen/pääkonttorin osoite sekä yhteystiedot. Muut osoite- ja yhteystiedot tulisi ylläpitää sopimustasolla. Tällöin tarve asiakastietojen päivitykselle on vähäinen. Asiakastietojen jatkuvan päivittämisen estämiseksi datahubiin voitaisiin myös kehittää mahdollisuus lukita ongelmallisten asiakkaiden asiakastietojen päivitys tarpeen vaatiessa niin, että asiakkaan tiedot eivät päivity uuden sopimuksen ilmoituksen myötä, ja asiakkaan tietojen päivitys sallittaisiin vain käyttöliittymän kautta. Sopimuksen laskutus- ja yhteystietojen päivitys sallittaisiin normaalisti sopimuksen päivityksen kautta.

Lisäksi on tärkeää, että osapuolet ilmoittavat virheellisistä tietojen päivityksistä datahubille, jotta operaattori voi huolehtia tietojen korjauksesta, sillä datahubilla ei ole tietoa päivityksen tietosisällön oikeellisuutta (esimerkiksi kuuluisiko asiakkaan osoitteen muuttua vai ei).

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

Tietojen tekninen laatu on tällä hetkellä pääosin erittäin hyvää, mutta datahubista puuttuvat TITTA-tarkastussäännöt olisi kuitenkin hyvä toteuttaa varmistamaan, ettei tekninen laatu heikenny. Kehitysehdotusten kautta on tullut myös muita tiedon laatua parantavia tarkastussääntöjä ja ehdotuksia, jotka olisi hyvä toteuttaa.

Tiedon laadun ongelmien ratkaisu vaatii toimia sekä datahubilta että osapuolilta ja aiheesta tulee järjestää yleistä koulutusta sekä tarvittavia läpikäyntejä osapuolten ja järjestelmätoimittajien kanssa. Datahubin tulee auttaa osapuolia tunnistamaan virheelliset prosessit ja tilanteet, jotta osapuolten järjestelmiin voidaan tehdä tarvittavat muutokset. Ongelmien tunnistamiseksi tehdään esimerkiksi osapuolikohtaista analyysiä, jonka perusteella osapuolelle koostetaan raportti ongelmista. Osapuolten tulee tehdä tarvittavat muutokset järjestelmäänsä, jotta prosessit toimivat tarkoitetulla tavalla.

3.1 Jatkotoimina edistettävät asiat

- Alityöryhmän ja toimialakyselyn tulokset käydään läpi kehitystyöryhmässä.
- Datahub valmistelee kehitysehdotukset asiakkaiden erityiskäsittelystä (suuret yritysasiakkaat), puuttuvista TITTA-säännöistä sekä uudesta sertifiointitapauksesta posti- ja laskutusosoitteiden käsittelylle kehitystyöryhmään.
- Asiakastiedon laatuun liittyvät kehitysehdotukset käsitellään kehitystyöryhmässä kootusti.
- Datahub alkaa valmistella ohjeistuksen parantamista ja ongelmallisten tapahtumien tarkempaa analysointia. Ohjeistus käydään läpi kehitystyöryhmässä ja/tai alityöryhmässä riittävän tason varmistamiseksi ennen sen julkaisemista.
- Aiheesta järjestetään yhteisiä webinaareja ja muuta viestintää sekä tarvittaessa osapuoli-/järjestelmätoimittajakohtaisia läpikäyntejä.