



25.8.2023



Toimialakyselyn tulokset

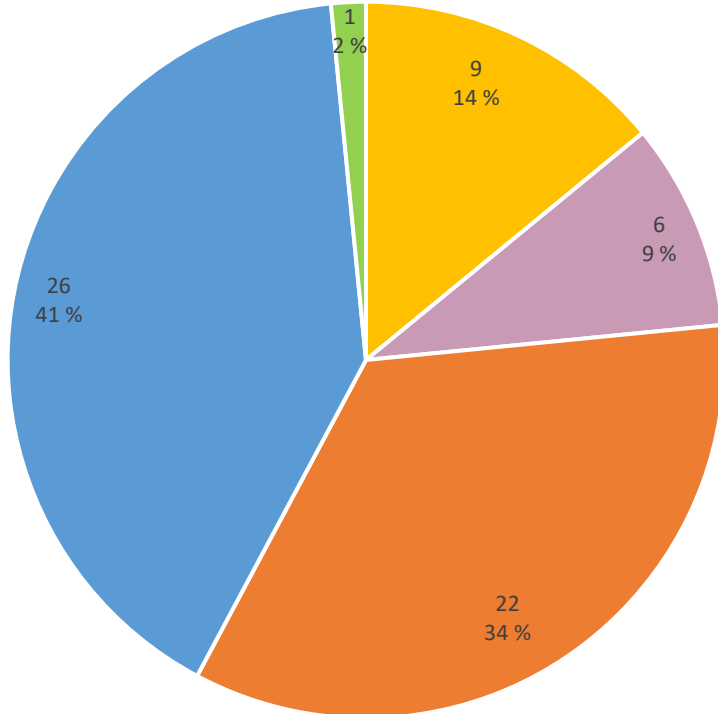
Kehitystyöryhmä 21.9.2023

FINGRID
Datahub

Toimialakysely asiakastiedon hallintaan liittyen

- Vastaajia yhteensä 64 kappaletta
 - 25 myyjän edustajaa
 - 31 jakeluverkonhaltijan edustajaa
 - 4 kolmannen osapuolen edustajaa
 - 4 järjestelmätoimittajan edustajaa

3. Asiakkaan ollessa tyyppiä kuluttaja, on asiakkaan nimi jaettu kolmeen attribuuttiin: Etunimi, Keskimmäiset nimet ja Sukunimi. Valitse vaihtoehdot, jotka näet tarpeelliseksi tiedon laadun parantamiseksi ja ylimääräisten asiakastiedonpäivitysten vähentämiseksi.



- Keskimmäinen nimi omana kenttäänään on turha ja tulee poistaa. Etunimi-kenttään voidaan antaa useita nimiä, esim. keskimmäinen nimi.
- Keskimmäinen nimi omana kenttäänään on turha ja tulee poistaa. Etunimi-kenttään voi antaa vain yhden nimen (tähän tulisi tarkastussääntö).
- Keskimmäinen nimi omana kenttänä tarvitaan. Etunimi-kenttään voi antaa vain yhden nimen (tähän tulisi uusi tarkastussääntö).
- Ei tarvetta tehdä mitään muutoksia nykyiseen toteutukseen (keskimmäinen nimi on vapaaehtoinen ja etunimi-kenttään voi antaa monta nimeä).
- Muu

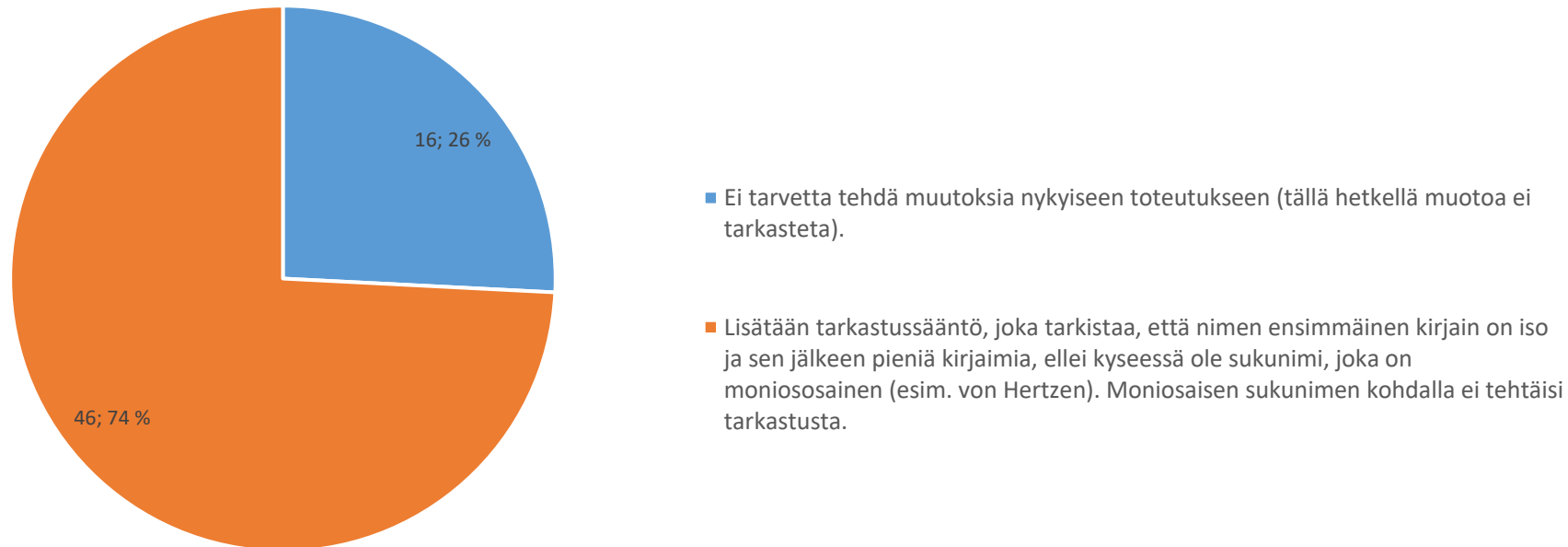
Osapuolen huomio: Miten tarkastussääntö toimisi esim. ulkomaalaisten nimien osalta, joilla voi olla kaksiosainen nimi välilyönnillä?

- Muu:

- Etunimet tulee syöttää yhteen "Etunimet" kenttään nimet välilyönnillä eroteltuna ja erisnimet kirjoitettuna isolla alkukirjaimella. Lisäksi pitää olla kenttä "Kutsumanimi", johon asiakas voi syöttää nimen, jolla toivoo itseään kutsuttavan. Lähtökohtaisesti ongelmia on osoitetiedoissa, nimissä ei ole tullut niin paljon ongelmia vastaan. Lisäksi tällä hetkellä nimitietoja tulee myös pienillä alkukirjaimilla, joten tähän on hyvä lisätä tarkistussääntö, että erisnimet on kirjattu alkamaan isolla alkukirjaimella.

- 2 kappaletta vastauksia, joissa ei otettu kantaa (ei omalla kohdalla oleellinen asia). Nämä eivät ole mukana yo. kuvassa.

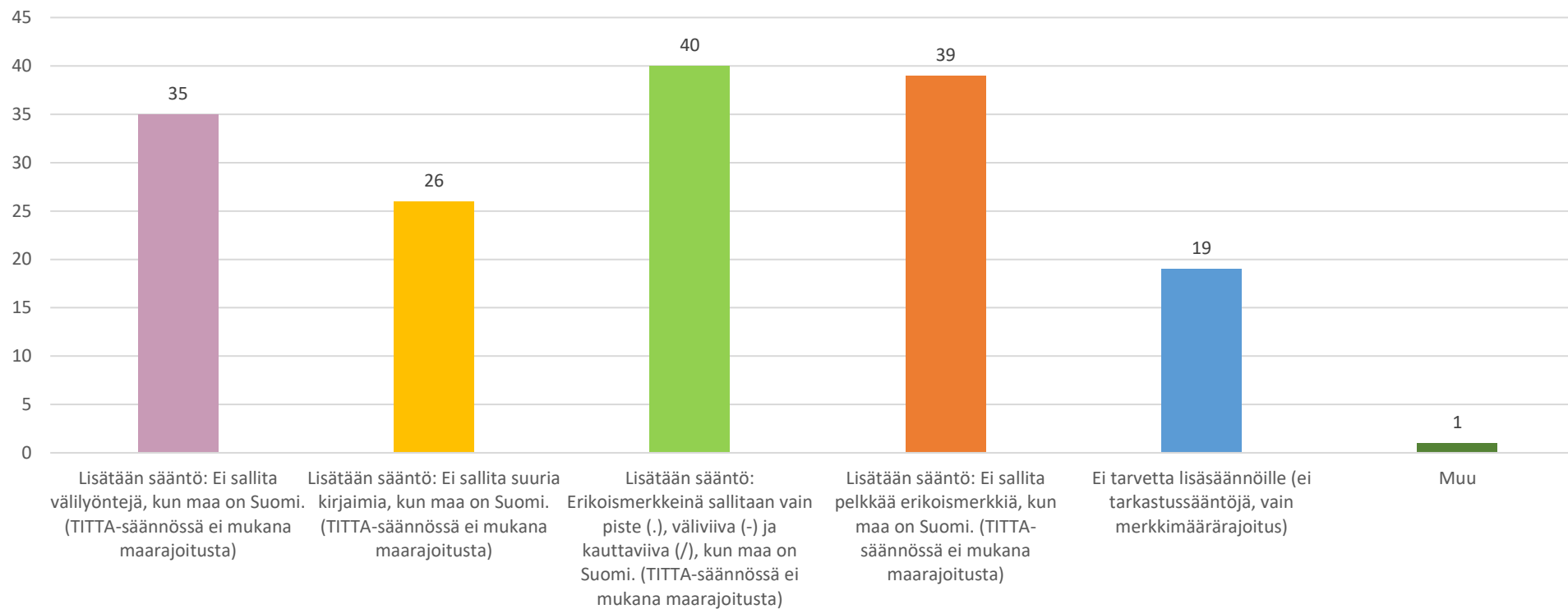
4. Asiakkaan nimien kirjoitusasu. Työryhmä on tunnistanut muutamia vaihtoehtoisia lähestymistapoja. Valitse vaihtoehto, jonka näet tarpeelliseksi.



- Muu:
 - Huomiona, että tarkastuksen tulisi koskea vain kuluttaja-asiakkaita, ei yrityksiä (yrityksillä voi olla tarkoituksella kirjoitettu nimi isoin kirjaimin).
 - 2 kappaletta vastauksia, joissa ei otettu kantaa (ei omalla kohdalla oleellinen asia). Nämä eivät ole mukana yo. kuvassa.

5. Postiosoitteen talonnumero-kentän tarkistukset.

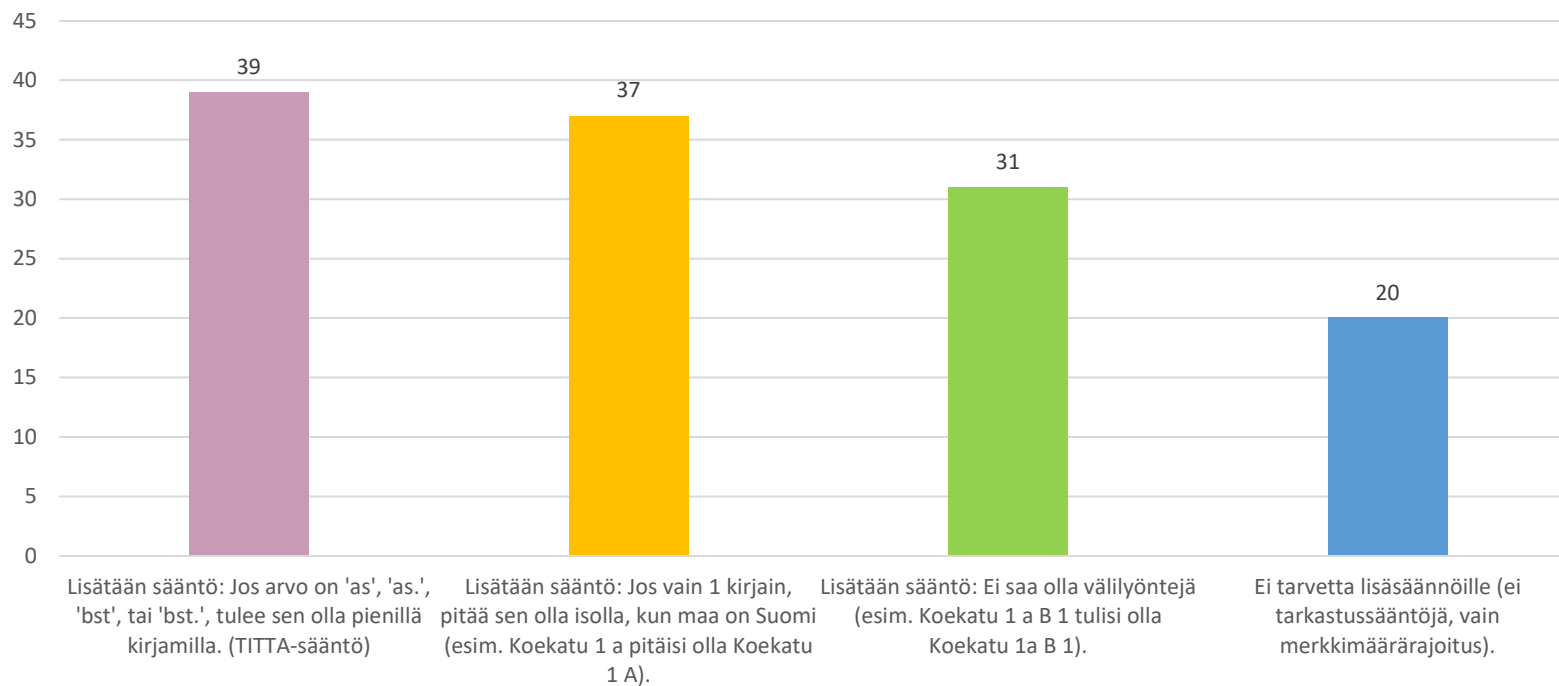
Valitse vaihtoehdot, jotka näet tarpeellisiksi.



- Muu:
 - Onko talonnumero-kenttä mahdollinen olla tyhjä? Esim. mökeillä ei aina ole talon numeroa.

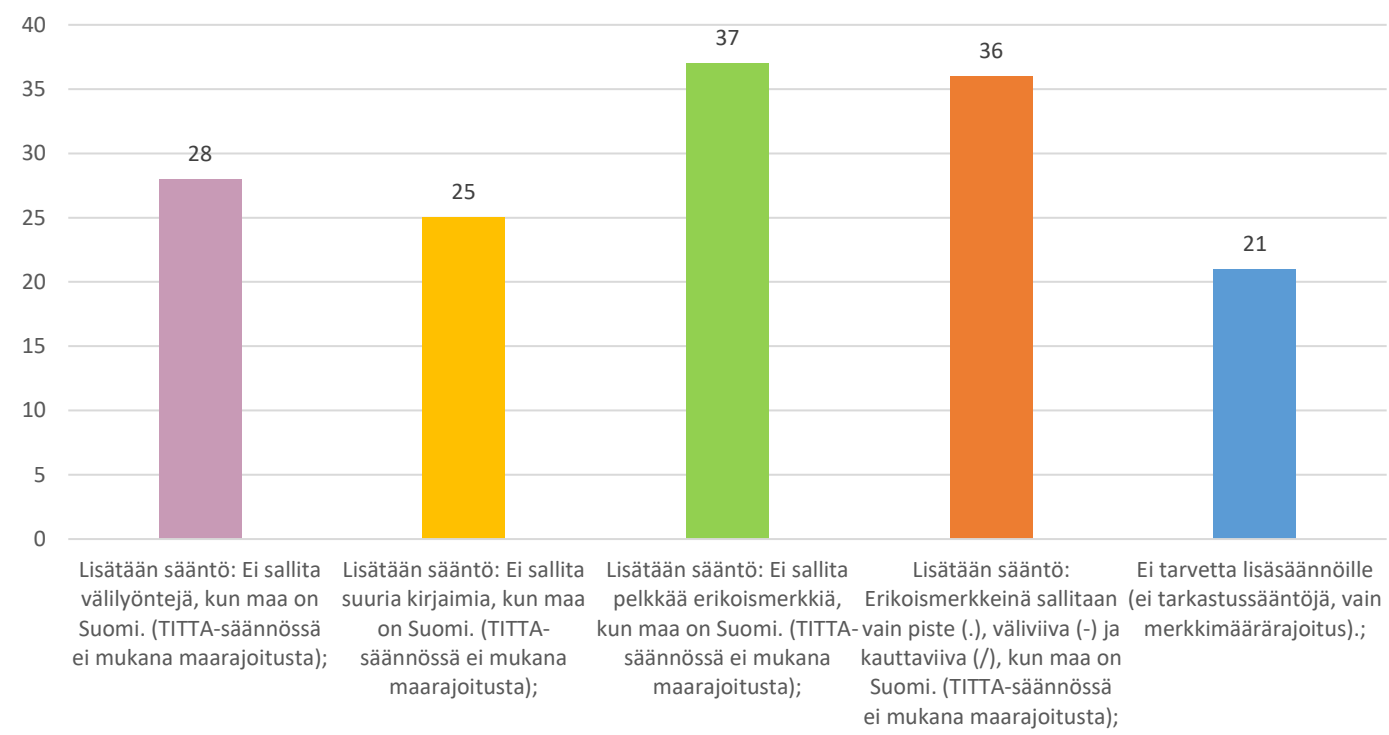
6. Postiosoitteen porrastunnus-kentän tarkistukset.

Valitse vaihtoehdot, jotka näet tarpeellisiksi.



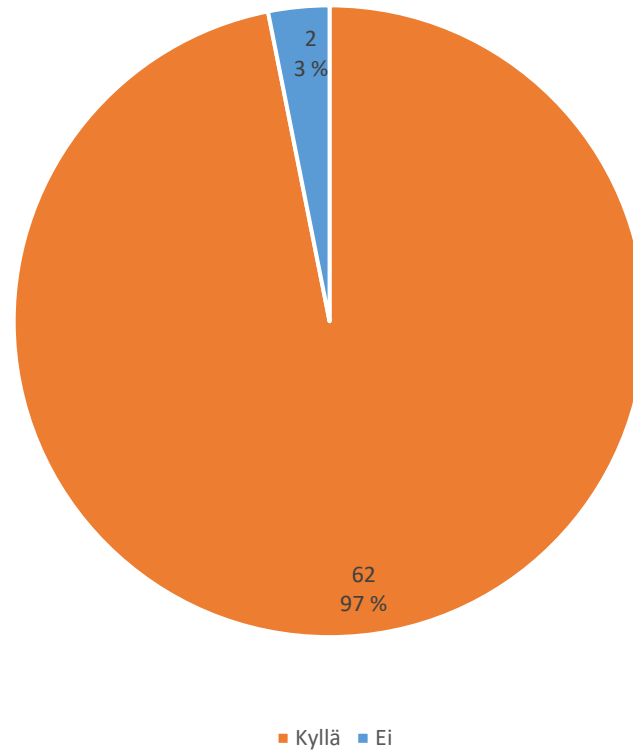
- Muu:
 - Tämähän on talonnumero kentän ominaisuus muutos esimerkissä.
 - Porrastunnus kentässä ei tulisi olla kirjainta, jos huoneisto on annettu. Eli 'Koekatu 1 a' tulisi olla 'Koekatu 1a'.

7. Postiosoitteen huoneisto-kentän tarkistukset.
Valitse vaihtoehdot, jotka näet tarpeellisiksi.

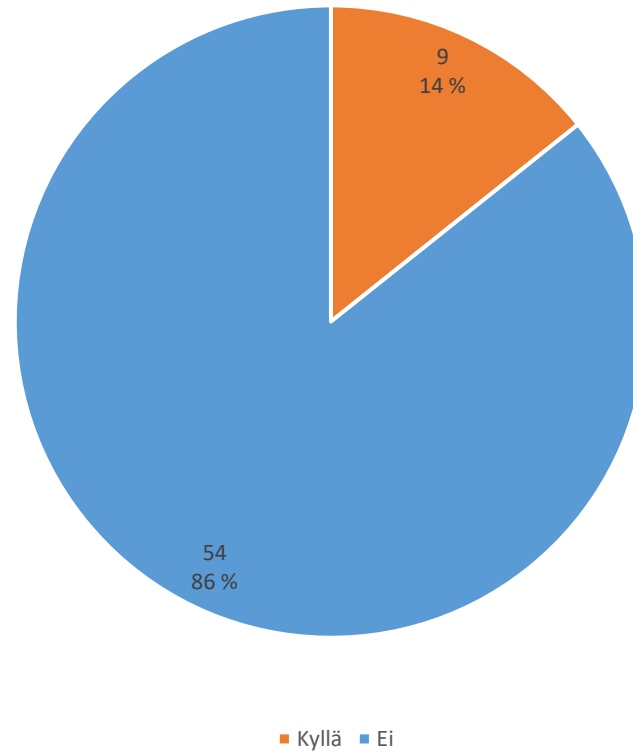


- Muu:
- -

8. Onko järjestelmässänne erilliset kentät sekä sopimuksen laskutusosoitteelle että asiakkaan postiosoitteelle?



9. Onko tarvetta, että datahubissa olisi omat tietokentät asiakkaan matkapuhelinnumerolle ja lankapuhelinnumerolle?



- Huom. Yksi osapuoli vastannut kysymykseen sekä 'kyllä' että 'ei'. Jätetty pois tuloksesta.

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

A. Osoitetietojen käyttö, yritysasiakkaat

- Hei, kysely ei kysynyt kysymyksiä, jotka ovat meille isoihin yritysasiakkaisiin keskittyvänä myyjänä merkityksellisiä. Tuleeko lisää kyselyitä? Eli nykyisellään saamme toistuvasti muilta myyjiltä asiakastietojen (yritysasiakkaat) yhteyshenkilöiden osalta päivitystietoja. Näistä tiedoista näkee selvästi, että asiakastason yhteyshenkilö on ennemminkin sopimustason yhteyshenkilö. Esim. useiden yritysten tai virastojen (valtio ja kunnat) yhteyshenkilö päivittyy monta kertaa kuukaudessa, kun joku asiakkaan myyjistä päivittää tietoa. Nämä yritykset ovat pääsääntöisesti X:n asiakkaita (eli suurin osa heidän sadoista tai tuhansista kohteistaan on X:n myynnissä), mutta satunnaisesti solmivat joillekin käyttöpaikoilleen toisen myyjän kanssa sopimuksen --> useat myyjät päivittää asiakasyhteystietoja. Y:n ja Z:n kanssa olemme joutuneet sopimaan, että vahdimme, ettei heidän yhteystietonsa päivity vääräksi. Tämä asiakastiedon "vahtiminen" on seurausta siitä, että jotkin jakeluverkot käyttävät asiakastason tietoa esim. suunniteltujen keskeytysten infoamiseen ja jos yhteystieto muuttuilee useamman kerran kuussa, niin verkon posti menee sitten siihen osoitteeseen, joka ko. hetkellä sattuu olemaan voimassa. Ja kuinka oikein se voi olla, jos se on päivittynyt saman kuun aikana 5 kertaa? Joidenkin yritysasiakkaiden on myös vaikea antaa vain yhtä asiakastason yhteystietoa, koska toimivat valtakunnallisesti ja heillä on useita yksiköitä. Eli, meidän kannaltamme asiakastason yhteystieto on jotain mitä emme itse halua viestinnässä käyttää ja olisi ehkä parempi, että kaikki osapuolet käyttäisivät vain sopimustason yhteystietoja...

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

A. Osoitetietojen käyttö, yritysasiakkaat

- Suurin ongelma meidän kohdalla on isot yritysasiakkaat, joilla on toimintaa koko Suomessa ja näin ollen useita verkkoyhtiöitä ja mahdollisesti myös useita myyjiä. Asiakastieto prosessi ei toimi niiden kohdalla, koska eri yhtiöillä on eri yhteystiedot asiakkaalle, ja myös postiosoite voi olla järjestelmässä täysin eri (meillä esimerkiksi usein pääkonttori kun taas paikallisella verkolla esim. juuri sillä paikkakunnalla oleva toimisto jne.). Ei ratkaisua tähän, lähinnä vain muistutus, että tämä prosessi ei näiden asiakkaiden kohdalla toimi. Mikäli siihen ei mitään muuta ratkaisua ole, pitäisikö isojen yritysasiakkaiden kohdalla kyseiset prosessit sulkea (esim. automaattiset ilmoitukset päivitetystä osoitteesta muille osapuolille)?
- Kaikilla yhtiöillä pitäisi olla erillinen postitusosoite sekä laskutusosoite. Tämä aiheuttaa vain turhia sekaannuksia ja asiakastiedon päivityksiä.

→ **ETENEMINEN:** Yritysasiakkaisiin liittyen ei ole suunniteltu erillistä kyselyä, mutta asiakas- ja sopimustason tietojen käyttöä on tarkoitus ohjeistaa, jotta välttyttäisiin kuvatuilta ongelmilta (mm. pääkonttorin tietojen käyttö asiakastasolla, muut sopimustasolla). Suunnitelmissa myös mahdollisuus lukita ongelmalliset asiakkaan tietojen päivitysten osalta. Lisäksi alityöryhmässä on todettu, että asiakastietoja ei kuulu käyttää keskeytysyhteystietoina. Tästä tulossa myös ohjeistusta. Erillisten osoitteiden varmistamiseksi on suunnitteilla myös sertifiointitapaus.

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

B. Uusia ehdotuksia, henkilötunnus ja asiakastiedot (VALMISTELLAAN MYÖHEMMIN ERILLISEEN KÄSITTELYYN):

- Nimitietojen tarkistus hetua vasten olisi hyödyllinen. Vaikka toki osapuolena tarkkaa tarkistusta manuaalisesti teemme, joskus saattaa eksyä sisään sopimus, johon on annettu vahingossa esimerkiksi puolison hetu ja oma nimi ja sopimus menee läpi Datahubiin, jos muuta ongelmaa, esim. määräaikaaisuutta ei ole ja virhettä ei ajoissa ole myyjän toimesta huomattu. Jos Datahub osaisi validoida heti täsmääkö nimi hetuun, kitkeytyisi nuo pois. Jos väestötietoihin asti ei saada pääsyä, niin edes sen verran, että jos Datahubiin on jo ilmoitettu hetu, jolla on mitä luultavammin oikea nimi, niin tarkistaisi sitä vasten, jos uusi sopimus yrittää tehdä Marjatasta vaikka Pekkaa, tai kuolinpesän osakkaasta kuollutta. Ja jos kyseessä on sukupuolen korjaustilanne, jossa Marjatasta tosiaan tulee Pekka, voisi muutoksen ilmoittaa teille tiketillä.
- Datahubin nimen ja hetun tarkistus VRKsta.
- Henkilötunnus - olisi hyvä, että hetu olisi pakollinen suomalaisille kuluttaja-asiakkaille kun uusi sopimus tehdään. Datastandardissa oli ennen datahubia oma kenttä ulkomaalaisille asiakkaille, mutta sen käytöstä luovuttiin ennen datahubin käyttöönottoa. Eli nykyisellään olisi hankala päätellä miksi hetu puuttuu ja jouduttaisiin lisäämään joku muu varmistuskenttä kansalaisuuden varmistamiseksi.

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

B. Uusia ehdotuksia, henkilötunnus ja asiakastiedot (VALMISTELLAAN MYÖHEMMIN ERILLISEEN KÄSITTELYYN):

- Voisiko henkilötunnuksen asettaa pakolliseksi tiedoksi, kuten se oli TITTA-tarkistuksissa. Henkilötunnusta voidaan hyödyntää mm. palveluissa, jotka edellyttävät vahvaa tunnistautumista. Lisäksi muistaakseni, joskus on ollut keskustelua siitä, että asiakas tulisi olla tunnistettavissa vahvasti tuotetilauksien yhteydessä.
- Ehdotus, että järjestelmä hakisi asiakastiedot Datahubista tarkastettavaksi, ennen kuin asiakastietojen muutokset lähtevät Datahubiin, jos tiedot olisivat samat kuin Datahubissa, ei lähtisi tietojen päivitystä.
- Tietoturvarajoitukset todennäköisesti estävät, mutta olisi hyödyllistä, jos asiakastiedot voisi hakea datahubista henkilö/y-tunnuksella sopimusta tehtäessä. Tällöin myyjä saisi käyttöön datahubissa olevat yhteystiedot ja näin välttyttäisiin saman tiedon syöttämiseltä mahdollisesti eri kirjoitusasulla. Myyjä pystyisi myös tarkistamaan asiakkaan tiedot sopimusta tehdessä ja muuttaa niitä vain tarvittaessa.

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

B. Uusia ehdotuksia, muut (VALMISTELLAAN MYÖHEMMIN ERILLISEEN KÄSITTELYYN): :

- Puhelinnumeroon merkkimäärärajoitus ja validointi maakoodille.
- Selkeästi virheellisiä puhelinnumeroita ei tule välittää markkinoille, esim. +3580000 tai +000000.
- Puhelinnumero; muotoon datastandardin mukainen tarkastus tulisi saada mahdollisimman pian toteutukseen.
- Puhelinnumero tarkistussääntö (pitää olla oikeassa muodossa ja maakoodilla ilman välilyöntejä).
- Puhelinnumeron muodon tarkistus hubiin Titan sääntöjen mukaisesti. Esim. ei päästä läpi pelkkää +358 tai +358 0.
→ Puhelinnumeroiden muodon tarkastukselle on kehitysehdotus **#53** (jo käsitelty/suositeltu).
- Postitoimipaikka isoilla kirjaimilla.
→ Postitoimipaikan tallentamiseksi isoilla kirjaimilla on kehitysehdotus **#75** (jo käsitelty/suositeltu).

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

B. Uusia ehdotuksia, muut (VALMISTELLAAN MYÖHEMMIN ERILLISEEN KÄSITTELYYN):

- E-lasku ja suoramaksumuutokset pois, koska asiakas ei ole tehnyt sopimusta meidän kanssa, lisäksi tyhjät ei päivitettävää muutokset pois, puhelinnumero tarkastukset käyttöön, ettei tule +358000000 muutoksia, kytkentävastaava ilmoitukset pois henkilöasiakkaalta, puhelinnumero oikeassa muodossa +358 -alkuisena, keskeytyskriittisyydet myyjältä verkolle pois.
- E-lasku - ja suoramaksu-muutoksia ei saisi tulla yhtiölle, jonka kanssa näitä maksujärjestelyjä ei olla sovittu.
- Postilokero-osoitetta ei sallita Kadun nimi -kenttään. Esim. PL 3.
- Kaipaisin myös jotain infoa jos ilmoitetut yhteystiedot eivät ole kyseisen asiakkaan vaan vaikka asioita hoitavan omaisen (jos siis tiedossa).
- Datahubin tulisi hylätä väärällä kirjoitusmuodossa olevat osoitteet ja lähettäjän ne korjata. MUTTA kuitenkin pitäisi jäädä jokin porsaanreikä miten joku erikoistapaus, jota ei tunnisteta nyt, saadaan menemään läpi. Esim. pääkäyttäjät voisi hyväksyä tms. Jos osoitteille keksitään uusia muotoiluja valtakunnallisesti, pitäisi tehdä ohjelmamuutoksia.

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

B. Uusia ehdotuksia, muut (VALMISTELLAAN MYÖHEMMIN ERILLISEEN KÄSITTELYYN):

- Mielestämme asiakastietopäivitys-sanomia on liikaa, ja ne pitäisi supistaa ehdottomasti minimiin. Asiakastietojen päivityksessä tulisi toteuttaa yksinkertaisempaa linjaa, 3. osapuolen ilmoitukset kokonaan pois. Asiakasta tulisi itseään enemmän vaatia pitämään osoitetiedot eri osapuolilla ajantasalla (koska hänellä on siihen myös oikeus), jonka johdosta tulisi ehkä olla mieluummin esimerkiksi sellainen vaihtoehto, että osapuolella olisi mahdollisuus hakea halutessaan Datahubista sanomalla myyjän/verkon osoitetiedot valtuutuksella. Näen ainoana tarpeellisena asiakastietopäivityksenä myyjältä verkolle DH311-1- & DH331-1-sanoman mukana tulevat osoitetiedot, ja siihen sen pitäisi sanomaliikenteellisesti jäädä. Toki DH311-3-sanomassa tulevat osoitetiedot on myös OK, mutta näkisin että asiakkaan velvollisuus olisi ilmoittaa loppulaskutusosoite myyjälle. Jos asiakastietosanomiam halutaan käytännössä käyttää, niin ehkä mieluummin pitäisi keksiä sellainen sanomatapahtuma, joka lähetykseltään pitäisi erikseen/tarkoituksenmukaisesti lähettäjäosapuolen vahvistaa, jolla halutaan viestiä vahvasti, että asiakas haluaa tämän osoitteen päivitettävän myös myyjälle/verkolle. Kun tällainen manuaalinen sanomanlähetyksen vahvistus olisi pakollinen, niin voisi vastaanottajana jopa luottaa siihen, että vastaanotettu osoitetieto on ajantasalla.

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

C: Muita huomioita (**ONKO ALLA OLEVISSA JOTAIN MITÄ ON SYYTÄ HUOMIOIDA TULEVISSA VALMISTELUISSA?**):

- Toivoisimme harmonisointia ylläolevien postiosoitteiden kenttien tarkistusten, sekä käyttöpaikan osoitekenttien suhteen. Mahdollisesti samat säännöt molemmissa.
- Välilyöntitarkasteluissa sallittava Datahubin osoiterakenneohjeen mukaiset esimerkit: Esim. Halli 4.

→ **Datahub Huomio.** Käyttöpaikan osoitteet eivät aina vastaa postiosoitteita. Esimerkissä on kyse käyttöpaikan osoitteesta. Nyt käsiteltyjä sääntöjä ei ole tarkoitus toteuttaa käyttöpaikoille, koska näiden kohdalla voi olla tarve soveltaa osoiterakennetta monipuolisemmin.
- Myyjille tulisi korostaa, että muuton yhteydessä ei riitä laskutusosoitteen päivitys vaan pitäisi päivittää myös postiosoite. Verkonhaltijana meillä on valtavasti asiakkaita, joilla tämä tieto on ristissä ja epäilemme olevan vanhentunutta tietoa.
- Asiakas ei tiedä osoitettaan tai ilmoittaa sen eri tavalla eri toimijoille esim. 3 as 2 vai 3 as. 2 vai 3 A 2.
- Osoitteen tarkenne-kentän käytössä on näkyvillä sellaista että aina laitetaan c/o jolloin päivitystapahtumia kertyy paljon. Käyttäjille tulisi muistuttaa uutiskirjeissä tms. että c/o on tarkoitettu vain silloin kun lähetys on suunnattu eri taholle.
- Yritysten nimissä joltain osapuolelta (tai osapuolilta) tulee paljon OY -päivityksiä, vaikka oikeaoppisesti se olisi Oy.

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

C. Muita huomioita (**ONKO ALLA OLEVISSA JOTAIN MITÄ ON SYYTÄ HUOMIOIDA TULEVISSA VALMISTELUISSA?**):

- Jos sääntöjä lähdetään muuttamaan, tuleeko virheelliset osoitetiedot korjattavaksi heti tai viimeistään, kun uusia sopimuksia tehdään kyseisiin osoitteisiin? Toivottavasti osoiterakenneohjeistusta pidetään myös aina ajan tasalla.

→ **Datahub huomio:** Tarkoitus on, että tiedot korjaantuvat uusien sopimusten/tietojen päivitysten myötä, eli ei olisi tarvetta korjata olemassa olevia tietoja erikseen.
- Jos tarkastussääntöjä lisätään myös järjestelmätoimittajan järjestelmään joudutaan niiden osalta huomioimaan myös muiden liiketoimintojen (mm. lämpö, vesi) tarpeet ja rajoitukset. Kaikilta osin siis ei ole järkevää tehdä turhan tarkkoja tarkastussääntöjä. Tästä kartoituksesta saatujen tulosten pohjalta suunnitellut säännöt on tärkeää käydä järjestelmätoimittajien kanssa läpi.
- On havaittu, että kaikissa muissa järjestelmissä ei tosiaan välttämättä ole laskutusosoitetta, koska usein asiakkaalle päivittyy vain postitusosoite. Tämä aiheuttaa ongelmia meidän päässä.
- Kysymys 9; On tarve, koska jos matkapuhelinnumerot ja lankapuhelinnumerot luokitellaan erikseen, niin voidaan nähdä, keillä asiakkailla on tekstiviestien vastaanottomahdollisuus. Asiakkailla, joilla ei ole toimittaa matkapuhelunumeroa, ei ole mahdollisuutta vastaanottaa tekstiviestejä. Aspa kommentoi, että asiakkailla on kyllä melko vähän lankapuhelinnumeroa, kun ns. mökkimummoiltakin löytyy pitkälti jo matkapuhelinnumeroita.

10. Muita ajatuksia asiakas- ja sopimustietojen oikeellisuuden varmistamiseen liittyen

C. Muita huomioita (**ONKO ALLA OLEVISSA JOTAIN MITÄ ON SYYTÄ HUOMIOIDA TULEVISSA VALMISTELUISSA?**):

- Jonkin verran tulee myös päivityksiä asiakkaille, jotka ovat tehneet nimiinsä lapsensa tai vuokralaisen sopimuksen, mutta eivät ole itse muuttaneet --> asiakkaan osoite muuttuu virheellisesti kohteen osoitteeseen - siihen taas pitäisi olla varmaan alan päässä varmistus, että sopimusilmoituslomakkeissa kysytään myös asiakkaan osoite erikseen käyttöpaikan osoitteen ja laskutusosoitteen lisäksi jos tiedot uivat suoraan järjestelmiin ilmoituksista.
- Jos asiakkaalla on olemassa hetu niin sopimusta ei pitäisi tehdä ennen kuin se on saatu.

→ **Kysymys työryhmälle:** Useita huomioita hetun pakollisuudesta. Onko ollut ongelmaa, että aiheetta jätettäisiin hetuja ilmoittamatta?
- Mitä säännellympi asiakkaan ja osoitteen kenttien kirjoitusasu on, sitä paremmin tieto kestää muuttumattomana. Pohdittu porrastunnus ja huoneisto kenttien osalta, että joissain tapauksissa tiedon luettavuutta helpottaa, mikäli osoitteessa/tekstissä voi olla välilyöntejä. Asiakkaan nimien osalta, miten huomioidaan yritysasiakkaiden poikkeavat nimen kirjoitusasut, esim. yty:n mukaiset. Täällä ei välttämättä ole ensimmäinen kirjain isolla.

→ **Datahub huomio:** Säännön nimen isosta ensimmäisestä kirjaimesta on tarkoitus koskea vain kuluttaja-asiakkaita. Yritysasiakkaille sallitaan siis myös muut kirjoitusasut.