

/ Rae Jenni

21.11.2024

[Arkistotunnus]

[Julkisuusaste]

Datahub Asiakastoimikunta 11/2024

Aika 21.11.2024 klo 9.00–12.00

Paikka Fingrid Datahub Oy – Lakkisepäntie 23, Helsinki/Ravintola Svengi, Kvartetti

Läsnä	Pasi Aho	Fingrid Datahub Oy
	Jenni Rae	Fingrid Datahub Oy (siht)
	Minna Arffman	Fingrid Datahub Oy
	Marjut Puukangas	Fingrid Datahub Oy
	Fredrik Södö	Fingrid Datahub Oy
	Pasi Lintunen	Fingrid Datahub Oy
	Marko Juslin	Fingrid Datahub Oy
	Eero Pyhäranta	Oomi Oy
	Katja Repo-Rautama	Nivos Verkot Oy (puheenjohtaja)
	Anna Pasma	Oulun Energia Sähköverkko Oy (etä)
	Kalle Hammar	Rejlers Finland Oy (etä)
	Marita Klockars	Vaasan Sähkö Oy (etä)
	Eemeli Sippola	Granlund Oy (etä) klo 10.09
	Teemu Kokki	Fingrid Datahub Oy (kohta 5) klo 9.56
	Laura Koskikallio	Fingrid Datahub Oy
Poissa	Elina Kortessalo	Vattenfall Oy
	Johanna Haverinen	Keravan Energia Oy
	Kimmo Kivikko	Lammaisten Energia Oy
	Sanni Harala	Elenia Verkko Oyj

1 Avaus, läsnäolijoiden ja asialistan toteaminen

Kokous avattiin klo 9.00.

2 Edellisen kokouksen muistio

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

3 Ajankohtaiskatsaukset

3.1 Kehitystiimi - Fredrik Södö

Ajankohtaiskatsauksista aloitetaan tuttuun tapaan. Versiopäivitys ei mennyt suunnitellusti, vaan valmistui 6 tuntia suunniteltua aikataulua myöhemmin. Syynä oli tietokantapäivitys, joka kesti odotettua pidempään. Tämä ei tullut esille testauksessa, koska taustalla oli tuotannossa ollut iso tietomäärä. Jatkossa tähän varaudutaan tekemällä päivitystestit järjestelmässä, jossa on iso datamäärä, jos nähdään, että päivityspaketti sisältää datan määrästä riippuvaisia päivityksiä. Versiopäivityksen jälkeen havaittiin, että pieni määrä mittatietojen kuittauksia jäi puuttumaan. Kysyttiin miten, versiopäivitys näkyi osapuolilla. Puheenjohtaja kommentoi, ettei päivitys näkynyt heillä millään tavalla. Kommentoitiin, että positiivista oli se, miten ongelmat ratkaistiin. Fredrik kertoi lyhyesti

versiopäivityksen sisällöstä. Ylläpitopalvelutilanne esiteltiin seuraavaksi. Pari käyttökatoa on ollut elokuussa, syyskuussa ja lokakuussa katkoja ei ole ollut. Saatavuus on hyvällä tasolla. Kysyttiin mikä on saatavuuden tavoite. Tavoite on 99,9 prosenttia. Teknisten virheiden määrää käytiin lyhyesti läpi. Sanomamäärä on kasvussa. Lokakuussa tuli 9,3 tapahtumaa sisäänpäin. Tämä on enemmän kuin mitä aluksi ajateltiin. Huolena on se, pysykö tietokanta suorituskäytännönä. Kysyttiin, onko sanomamäärä kasvussa. Trendi on nousujohteinen, välillä sanomamäärä on alhaisempi, välillä taas korkeampi. Oleellinen kysymys on se, miten datarajapintaa käytetään. Osapuolet käyttävät enenevässä määrin REST-rajapintaa. Rajapinnassa ollut häiriö vaikutti mittaustietojen tarkasteluun käyttöliittymältä. Käytännössä jotkin osapuolet käyttävät rajapintaa ohjeiden vastaisesti. Lisäksi tiedusteltiin, onko turhia sanomia saatu vähennettyä. Parempaan suuntaan ollaan menossa, mutta turhia sanomia esiintyy edelleen ja aiheuttavat siten turhaa liikennettä. Rejlersin edustaja kommentoi, että versiopäivitys sujui hyvin myös heidän näkökulmastaan. Hän vielä jatkaa, että taselaskentaongelmia on ollut jonkin verran enemmän ja niistä on aiheutunut ylimääräistä työtä. Mittaustietojen muistutussanomien liittyvät haasteet ovat aiheuttaneet ongelmia. Myös rajapisteongelmat nostettiin esiin keskustelussa. Kaikki nämä vaikuttavat taselaskentoihin. Rajapisteongelma on korkeimmalla priorilla niin meillä kuin järjestelmätoimittajallakin. Korjaus on tänään aamulla menossa testaukseen, ja se saadaan varmasti pian tuotantoon. Muistutussanomien pitäisi toimia jälleen.

Fredrik esitteli kehityksen kolme painopistealuetta. Yhteistyötä on tiivistetty järjestelmätoimittajan kanssa. Mitattavuus ei ole riittävällä tasolla. Näkyvyys kehitysprosessiin on riittämätön, ja siksi on muutamiakin suunnitelmia parantaa näkyvyyttä. Lainsäädännöstä tulee paljon vaatimuksia. Tietoaltaan käyttöönotto on tulossa. Datahubin käyttöön liittyvää dataa on tarkoitus poimia ja viedä se tietoaalteen. Näin saadaan tuotettua statistiikkaa mm. sanomien määrästä, virheiden määrästä ja vasteajoista. Kommentoitiin, että erityisen tärkeää on saada kehitysideat nopeammin tuotantoon. Lainsäädännön toteutukset ovat etusijalla, muut voivat jäädä odotuslistalle. Mitä nopeammin osapuolet tietävät uusista toiminnallisuuksista, sen paremmin he osaavat niihin varautua. Kehitystyö vaikuttaa kuitenkin aina osapuolten toimintaan.

3.2 Asiakaspalvelu – Minna Arffman

Minna kertoi asiakaspalvelun ajankohtaisista. Tikettien ratkaisuaika on pysynyt hyvällä tasolla. Kolmen viimeisimmän kuukaudenkeskimääräinen tikettien ratkaisuaika on ollut 1–2 arkipäivää. Puhelinpalvelun vastausprosentti vuoden alusta laskettuna on ollut 94,5 prosenttia. Taselaskennoissa on ollut haasteita ja epävakautta. Tasevirhelaskenta jouduttiin teknisistä syistä johtuen suorittamaan alkuperäisessä 3,5 vuoden jaksossa. Jottei vastaavia haasteita synny jatkossa, panostetaan entistä monipuolisempaan testaukseen ja suoritetaan varjotasevirhelaskennat. Tasesopimuspuutteiden laskutusta jouduttiin siirtämään testauksessa löytyneen laskentavirheen vuoksi. Korjaus saadaan tuotantoon lähipäivinä ja laskennat päästään todennäköisesti aloittamaan joulukuussa. Pääkäyttäjäfoorumien Teams-kokous pidettiin 30.10. Saadun palautteen mukaan kokous oli onnistunut ja aiheet ajankohtaisia. Rakentavassa palautteessa toivottiin foorumiin lisää keskustelua ja interaktiivisuutta. Fingrid ottaa mielellään vastaan ideoita tapaamisten aiheiksi ja keskustelun lisäämiseksi foorumissa. Energiategollisuuden kanssa on pidetty yhteistyöpalaveritietoturvaloukkausprosessista ja niihin johtavista haasteista tiedon laadussa. ET:n jäsenextrassa on ohje tietoturvaan liittyen mitä osapuolet voivat

/ Rae Jenni

21.11.2024

[Arkistotunnus]
[Julkisuusaste]

hyödyntää. Tarvittaessa osapuolet voivat myös kääntyä ET:n puoleen juridisissa kysymyksissä. Kysyttiin millainen trendi ollut tietoturvatikettien osalta. Tikettien määrä nousi alkuun, mutta sittemmin kasvu on taittunut, kun aihetta on pidetty esillä. Trendi ei kuitenkaan ole alaspäin.

Minna esitteli seuraavaksi asiakaspalvelun toimintasuunnitelman vuodelle 2025. Tehokkuus on avainsana. Manuaalista ja rutiininomaista työtä pyritään voimakkaasti vähentämään. Asiakkuuksien hallinnasta siirrytään kohti asiakkuuksien johtamista. Tarkoituksena on hyödyntää datahubista löytyvää tietoa lisäarvon tuottamiseksi asiakassuhteisiin. Yksi painopistealueista on taseselvitysprosessin kuvaaminen, kehityskohteiden tunnistaminen ja parannusten priorisoitu toteuttaminen. Rejlersin edustaja kertoi, että taseselvityksen parantaminen on hyvä uutinen erityisesti heidän näkökulmastaan. Lopuksi Minna kävi läpi asiakkuuksien hoitomallin. Tavoitteena on nostaa edelleen asiakastytyväisyyttä parantamalla palveluiden laatua ja jatkamalla tiivistä yhteistyötä asiakkaiden kanssa mm. toimialaryhmissä ja kahdenkeskisissä tapaamisissa. Jatkossa kaikkien asiakastapaamisten jälkeen kerätään palautetta ”pulssikyselyllä”.

4 NPS-kyselyn tulokset – Minna Arffman

Seuraavaksi Minna kertoi NPS-kyselyn tuloksista. Kysely lähetettiin sopimusyhteyshenkilöille, pääkäyttäjille ja yhteistyöryhmien jäsenille (yht. 296 vastaanottajaa). Vastausprosentti oli 19,26 %. NPS-tulos oli +33, joka jäi kaksi numeroa tavoitteesta (+35). Viime vuonna tulos oli 29 eli parannusta on tapahtunut. Arvosanaa 0, 1 tai 2 ei ollut antanut yhtään vastaajista. Arvosanat painottuivat arvioihin 8 ja 9. Avoimia kommentteja oli myös annettu ilahduttavan paljon. Positiivista palautetta annettiin esim. palveluhalukkuudesta, asiantuntevasta ja nopeasta palvelusta. Kehitettäviä asioita löytyi puolestaan esim. järjestelmäkehityksen hitaudesta, häiriöviestinnän parantamisesta ja loppuasiakasportaalien kehittämisestä.

5 Tiedonvaihdon kansainvälinen kehitys – Teemu Kokki

Teemu Kokin esitys on seuraavana asialistalla. Vähittäismarkkinoiden osalta oleellisia asioita tapahtuu paljon. Mittaustiedon saatavuuden yhteentoimivuus on yksi tärkeä nosto aiheista. Asetus koostuu tietyistä rooleista ja niihin kuuluvista vastuista. Suomessa ei ole aiemmin määritelty mallin mukaisia rooleja ja vastuita vaikkakin vastaava tiedonvaihdon malli valtuutuksineen on ollut käytössä datahubissa. EV tullee antamaan määräyksen mitkä olisivat määräyksen mukaiset roolit ja menetelmät. Toinen aihepiiri on myyjänvaihtojen toimivuus. Asetusta on valmisteltu ENTSO-E: ja EU DSO:n yhteisen työryhmän Joint Working Groupin (JWG) toimesta. Laajuus on se, että viitemalliin on sisälletty kaksi menetelmää eli myyjänvaihto ja myyjänvaihdon peruutus. Asetusluonnokseen on kirjattu jonkin verran vaatimuksia myyjille, mutta ne eivät poikkea Suomen nykyisistä käytännöistä. Asetus on komission käsittelyssä tällä hetkellä, ja mahdollisesti komissio antanee asetuksen vuonna 2025. Kulutusjouston yhteensopivuusasetus on ollut myös valmistelussa samassa työryhmässä. Laajuus on suhteessa melko iso, tiedonvaihtomenetelmiä olisi tulossa 15 tai ehkä jopa enemmänkin. Aikataulu jää nähtäväksi, ehkä enemmänkin vuonna 2026. Komission käynnistämä työryhmä Data for Energy (D4E) pyrkii edistämään eurooppalaisen tietoavaruuden

/ Rae Jenni

21.11.2024

[Arkistotunnus]
[Julkisuusaste]

kehittymistä. FG DH edustaa Suomea kyseisessä työryhmässä. Erilaisia hankkeita on paljon menossa. Takana ajatus, että energia-alaan liittyvää tietoa on paljon ja jatkossa voisi yhdistää eri lähteistä saatavilla olevaa dataa ja näin edistää asioita. Hankkeessa määritellään käytötapauksia ja identiteetinhallintaan liittyviä asioita. Myös hallinnointimallia pohditaan. Datahub on yksi liittynöistä. Jäsenet kommentoivat, että paljon uutta asiaa on vireillä ja on hyvä, että asioita edistetään isossa kuvassa.

6 Postiosoite ja asiakastieto - Laura Koskikallio

Laura Koskikallio oli kertomassa Datahubin pohdintoja asiakastiedon oikeellisuuden parantamisesta datahubissa. Asiakastiedon laatu on ollut puheissa koko datahubin tuotantokäytön ajan. Vuonna 2023 toimi asiakastiedon laadun kehityksen työryhmä, jonka työn tuloksena syntynyt tarkempi ohjeistus julkaistiin kesällä 2024. Työryhmän suosittelemia teknisiä validointeja on tulossa versioon 2.4 Edellä mainitut eivät kuitenkaan ratkaise tiedon oikeellisuuden haasteita. Toimiala on ehdottanut, että datahub saisi pääsyn VRK:n rekisteriin. Datahubin kanta on, että vastuu asiakastiedon päivityksistä ja tiedon oikeellisuudesta tulee olla edelleen osapuolilla, eikä datahub tarvitse siten oikeutta VRK-rekisterin käyttöön. Lainsäätäjän kanta oli jo suunnitteluvaiheessa, että VRK-yhteyttä ei voida antaa, koska datahubilla ei ole sopimussuhdetta loppuasiakkaaseen. Jos tämä muutetaan, tulee datahubista asiakastiedon master. Vahvan tunnistautumisen käyttöä verkkopalveluissa tulee lisätä, ja osapuolten tulisi varmistaa mistä virheet ovat peräisin. Datahubin kanta on, että Datahubin tietomallia tulee tarkastella uudelleen. Ehdotuksena, että poistetaan asiakaskohtaiset postiosoitteet, sekä uudelleen tarkastellaan osoite- ja nimirakenne. Idean toteuttaminen vaatii paljon kehitystä asiakkaiden järjestelmiin ja tuo sitä kautta kustannuksia. Postiosoitetta ei tarvitse poistaa kaikkialta ja se voisi olla jatkossakin käytössä asiakkaan sisäisissä prosesseissa ja järjestelmissä, mutta sitä ei enää käytettäisi tiedonvaihdossa.

Tuli kommenttia, että tämä on ollut pitkään puheenaiheena ja on hyvä, että kokonaisuutta lähdetään selvittämään. Helppoa ratkaisua ongelmaan ei ole. Voisiko paljon asiakastiedon päivityksiä lähettäviä osapuolia lähestyä, puheenjohtaja vielä tiedusteli. Ongelmaksi muodostuu se, ettei Datahub pysty näkemään mikä on turha tieto ja mikä on oikea. Fredrik lisäsi, että perusongelma on se, että sopimuksen tehdessään, asiakas pystyy antamaan kaksi osoitetta eikä kolmea. Myös tietosuojaongelma on tässä oleellinen aihe. Online-palveluiden kehitys on nostettu asiakastapaamisissa eli tietoisuutta on lisätty ja siihen on panostettu. Puheenjohtaja mietti, voisiko yhtiö, joka on tehnyt muutoksia omaan järjestelmään ja virheet on saatu pienenemään, kertoa onnistumisesta muulle toimialalle ja tämä motivoisi myös muita osapuolia tekemään tarvittavia toimenpiteitä. Tämä on hyvä idea. Vielä tällaista ei ole tullut, mutta voidaan nostaa kyllä vaikka webinaariin, kun tällainen tulee vastaan.

7 Palveluehdot ja hinnoittelu 2025 – Pasi Lintunen

Pasi L kertoi hinnoittelun muutoksista. Energiavirastolla (EV) on meneillään kuulemiset sähkökaupan keskitetyn tiedonvaihdon palvelujen ehtojen vahvistamista koskevista päätösluonnoksista. EV on julkaissut Lausuntopalvelussa kuulemiset kyseisistä päätösluonnoksista. Lausuntoaikaa on 26.11. saakka. Maksukomponentit esiteltiin asiakastoimikunnalle. Palvelumaksuja käyttöpaikkojen mukaan sekä kiinteitä maksuja

korotetaan 1.1.2025 alkaen. Kustannusten kasvu vuosilta 2023 ja 2024 liittyen Datahubin ohjelmistojen käytön tukipalveluihin ja panostukset ohjelmistojen kehitykseen ovat keskeisimmät syyt hinnoittelun korotukselle. Osapuolille tämä tarkoittaa, että hinnoittelun kokonaiskorotus on noin 8 prosenttia. Kustannustenjakoon ei ole tulossa muutoksia vuodelle 2025. Hinnoittelun muutoksista on kerrottu uutiskirjeessä sekä Fingridin tiedotteella.

8 Opinnäytetyöt

Pasi L. kertoi Kirsin opinnäytetyöstä. Työssä tutkittiin Datahubin palveluiden laajentamista kaikille mittausalueille. Tavoitteena oli selvittää hyötyjä tiedonvaihdon keskittämisestä sekä laajentamisesta kaikille mittausalueille sekä saada toimialan yleistä näkemystä datahubin laajentamisesta. Tutkimuskysymyksiä olivat mihin osapuoliin laajennus vaikuttaisi ja mitä hyötyjä saataisiin. Haastatteluihin kutsuttiin 21 osapuolta ja 11 haastattelua pidettiin. Yhteenvetona tuloksista selvisi, että yhteiset säännöt tarvitaan prosesseille, tunnukset tulisi yhdenmukaistaa ja tiedonvaihtoformaatteja tulisi kehittää. Myyjien ja kuluttajien yhdenvertaisuus tulee huomioida. Datahubin sisällä toimitaan yhteisten sääntöjen mukaan, mutta datahubin ulkopuolella säännöt ja toimintamallit ovat hyvin kirjavia. Mittaustiedon ja verkkoliitännän saavutettavuus ovat myös huomioitavia asioita. Tiedonvaihto tulisi optimoida. Haasteita ovat alamittaukset ja laskennat, uusien mittausalueiden luonti, datahubissa toimiminen sekä osuusvoiman käsittely. Laajentamisen hyöty olisi kokonaisvaltainen, vaikka kaikille hyödyt eivät olisi suoria. Muutos tulisi vaikuttamaan moneen osapuoleen. Lainsäädäntöön tarvittaisiin muutoksia. Myös taloudellinen puoli tulee huomioida. Rejlers kommentoi, että tekevät taseselvityksiä datahubin ulkopuolella toimiville. Haasteena on se, että monimuotoisia verkkoja on jonkin verran. Millaisia muutoksia vaatii, niin ne ovat yrityskohtaisia. Vaikutuksia saattaa olla myös verotuksen osalta.

Marko Juslin kertoi Päivin opinnäytetyöstä. Tavoitteena oli tutkia portaalin nykytilaa ja selvittää miten portaalia voisi kehittää käyttäjäystävällisemmäksi. Alun perin portaali on kehitetty ensisijaisesti täyttämään lain vaatimukset, jotta kuluttaja-asiakkaat näkevät datahubin heistä ylläpitämät tiedot. Oman kulutuksen seuranta ja kulutustietojen lataaminen olivat yleisimmät käyttötapaukset, joihin portaalia haluttiin käyttää. Käyttökokemusta tulee kehittää. Käyttökokemusta saadaan parannettua ymmärtämällä ketkä palvelua käyttävät. Design System tulee rakentaa, jotta saavutetaan muun muassa yhtenäinen muotoilu. Käyttäjät kokevat hyväksi sen, että käyttöpaikat näkyvät yhdessä paikassa.

9 Asiakasyhtiön esittäytyminen – Oomi Oy

Oomin edustaja piti asiakasyrityksen esittelyn.

10 Ensi vuoden asiakastoimikunnan kokousten ajankohdat

Päätettiin ensi vuoden kokousten ajankohdat. Ensi vuonna kokoukset järjestetään tammikuussa, toukokuussa, syyskuussa ja marraskuussa. Marjut vielä lopuksi mainitsi, että tammikuun kokous mennään tällä kokoonpanolla ennen kuin rotaation myötä kokoonpano vaihtuu.

/ Rae Jenni

21.11.2024

[Arkistotunnus]
[Julkisuusaste]

11 Kokouksen päättäminen

Kokous päätettiin klo 11.45.

Liitteet Asiakastoimikunta 4–2024 Asialista
Asiakastoimikunta 4–2024 Kehitysyksikön ajankohtaiset
Asiakastoimikunta 4–2024 Asiakaspalvelun ajankohtaiset_FGDH
Asiakastoimikunta 4–2024 NPS-kyselyn tulokset_FGDH
Asiakastoimikunta 4–2024 Datahub tiedonvaihdon kvkehitys_FGDH
Asiakastoimikunta 4–2024 Diplomityö – Datahubin laajentuminen
Asiakastoimikunta 4–2024 Opinnäytetyö Paivi Rucker presentaatio asiakastoimikunta 2024
Asiakastoimikunta 4–2024 Asiakastiedon oikeellisuuden parantamisen keinot datahubissa
Asiakastoimikunta 4-2024 Fingrid Datahub – palvelusopimusten hinnoittelu 2025

Jakelu Asiakastoimikunnan jäsenet