



27.1.2023

Marko Juslin

Asiakastiedon hallinnan kehitys

Asiakastiedon hallinnan kehityksen alityöryhmä

FINGRID
Datahub

Asiakastiedon hallinnan kehitys, tavoite työryhmälle

- Alityöryhmän tarkoitus miettiä ja valmistella asiakastiedon hallinnan kehityksen kokonaisuutta
- Ensin on tarkoitus kartoittaa ja tunnistaa kaikki ongelmat ja kehitystarpeet. Tässä esityksessä on kaikki ongelmat ja tarpeet mitä datahub on tunnistanut eri kanavien kautta. Tämän työryhmän on tarkoitus täydentää tätä materiaalia.

Asiakastiedon hallinnan kehitys, lähtöaineiston sisällysluettelo

- Erilaiset ongelmatilanteet
- Kehitysehdotukset (21 kpl)
- Asiakastiedon käsittelyn haasteet (FG sisäinen)
- Datahubin tietanalyysit (2 kpl)
- Datahubista puuttuvat tiedon laadun tarkastussäännöt
- Asiakaslähteen pohdintaa seminaarin perusteella
- Muita?

Asiakastiedon hallinnan kehitys, erilaiset tilanteet

- Mitä datahub tekee ja mitä osapuolet tekevät, missä tiedoissa ongelmat?
- Useamman osoitteen asiakkaat (jopa 8)
- Yhden osoitteen asiakkaat
- Osoitetiedon rakenne (tiedot eri kentissä) datahubissa
- Asiakkaan postiosoite vs. laskutusosoite
- Asiakkaan nimitietojen rakenne (tiedot eri kentissä)
- Tapahtumat, jotka eivät muuta tietoja
- Voimaantulopäivien käsittely kaikille niille sanomille, joita asiakastiedot koskevat
- Asiakastietomallin toimivuus ja laajuus tiedonvaihdossa
- ~~• Verkonhaltijoiden ennakko- ja häiriötiedotteiden hallinta, onko datahubiin liittyvä asia?~~

Asiakastiedon hallinnan kehitys, kehitysehdotukset

- Toteutetut: #66, #78
- Kehitystyöryhmän suosittellemat: #31
- Käsitlemättä (pienkehitys), mitä kannattaa kehittää, vaikka tulisi laajempi kehitys asiakastiedoille: #21, #36, #42, #53, #75, #150, #166
- Käsitlemättä (laajempi kehitys), vaatii kokonaisuuden pohdintaa: #46, #52, #97, #103, #105, #116, #119, #133, #136, #148, #163,

Asiakastiedon käsittelyn haasteet, ongelma ja juurisyy

- Osapuolilla on eri käsitys loppuasiakkaiden tiedoista ja osapuolet päivittävät tietoja vuorotellen datahubiin.
 - Automaattiset prosessit aiheuttavat ison määrän tietueita datahubiin, mikä johtaa siihen, että (CMD:n) tietokanta täyttyy suunniteltua nopeammin.
 - Yritysiasiakkaiden useat osoitteet pahentavat tilannetta (datahubissa asiakkaalla on vain yksi osoite).
 - Lisäksi datahubissa olevan asiakastiedon laatu heikkenee jatkuvasti.
 - Monimutkainen osoiterakenne pahentaa tilannetta entisestään.
- Juurisyyt
 - Asiakastietojen hallinta ei noudata masterdata-periaatetta, eli asiakastiedolle ei ole olemassa yksiselitteistä yhtä lähdettä. (Masterdata-periaatteen kunnioittaminen on luotettavan integraation perusedellytyksiä.)
 - Osapuolten tietojärjestelmät eivät ole asiakkaiden nimi-, osoite- ja yhteystietojen tosiasiallisia lähdejärjestelmiä.

Asiakastiedon käsittelyn haasteet, uusia

- Pitäisikö isoille asiakkaille joilla monta käyttöpaikkaa olla omat säännöt? Nämä aiheuttavat suurimman osan ongelma. Pitäisikö lukita ko. yritysasiakkaiden tiedot (ei sopimustietoja) ja antaa päivitysmahdollisuus vain käyttöliittymältä (esim. yli 50 käyttöpaikkaa omaavat yritysasiakkaat) osapuolelle?
- On laskutusosoite ja asiakkaan osoite (minne posti tulee, ei aina asumispaikka, laskutusosoite voi olla edunvalvojan osoite), ei ole edes paikkaa näille erikseen jossain järjestelmissä
- Osapuolet eivät tiedä mitä tietoa heidän järjestelmänsä lähettävät
- Osapuolten prosesseissa sanomat menevät väärässä järjestyksessä
- On yritysasiakkaita joilla ei ole ollenkaan yhteyshenkilöitä (YTJ:ssä)
- Yhteystiedot tulisi päivittää sopimuksen yhteyshenkilön yhteystietoina (erityisesti isot asiakkaat,)

Asiakastiedon käsittelyn haasteet, uusia

- Kuluttaja-asiakkaat:
 - muuttojen yhteydessä verkolta päivityspyyntö kun myyjä lähettänyt tulevan osoitteen. Liiketoimintamäärittelyssä on liikaa tulkinnan varaa miten voidaan menetellä.
 - Kuolinpesän tai toisen asiakkaan osoite siirtynyt asiakkaalle kun syötetty tiedot väärin lomakkeen kautta
 - Erikseen matkapuhelinnumero ja lankanumero tai tieto että mikä numero on kyseessä

Asiakastiedon käsittelyn haasteet, ehdotuksia

Aiemmin pohdittuja ratkaisuehdotuksia:

1. Päivityspyyntöjen estäminen

- Asiakastietojen päivityspyynnot otetaan väliaikaisesti pois käytöstä. **Tälle ei ole tarvetta. Halutaan tiedot pääsääntöisesti.**
- Myyjä ei saa päivittää tilalle omia asiakastietojaan automaattisesti datahubista tulleen asiakastietojen päivitysilmoituksen perusteella.

2. Yritysasiakkaiden tietojen haku ulkoisesta järjestelmästä

- Datahub hakee yritysasiakkaiden nimi- ja osoitetiedot PRH:n ylläpitämästä YTJ-järjestelmästä (ws rajapinta on). **Ajan tasalla vain isojen asiakkaiden osalta. Nimen vertailu voi olla käyttökelpoinen, muilta osin ei.**
- Yritysasiakkaiden nimi- ja osoitetietoja ei ole enää mahdollista ylläpitää B2B-rajapinnan kautta. **Ok sovituille isoille yritysasiakkaille**

3. Yksityisasiakkaiden tietojen haku ulkoisesta järjestelmästä

- Datahub hakee yksityisasiakkaiden nimi- ja osoitetiedot VRK:n VTJ-järjestelmässä.
- Yksityisasiakkaiden nimi- ja osoitetietoja ei ole enää mahdollista ylläpitää B2B-rajapinnan kautta.

→ Ei mahdollista. Datahubilla ei ole oikeutta hakea yksityisasiakkaiden tietoja. **Osapuolet voisivat itse hakea nämä tiedot ulkoisesta järjestelmästä (kustannusasia).**

Asiakastiedon hallinta, tekninen analyysi

- Tällä hetkellä datahub ei tarkista seuraavia asioita. Mitkä ovat ongelmallisia toimialalle? Mihin kaikkiin tarvitaan/ voidaan lisätä tarkastussääntö ja mitkä voidaan hoitaa ohjeistuksella?

Attribuutti	Tarkastussääntö	Selkokielen selitys	Miksi ongelma toimialalle?	Huomiot
Asiakas_Puhelinnumero	Puhelinnumero on annettu, jos sähköpostiosoite puuttuu	Pakollinen tieto puuttuu		Ei voida vaatia.
Asiakas_Puhelinnumero	Puhelinnumero on annettu oikeassa muodossa	Puhelinnumero ei ole oikeassa muodossa		
Asiakas_Sähköpostiosoite	Sähköpostiosoite on annettu, jos puhelinnumero puuttuu	Pakollinen tieto puuttuu		Ei voida vaatia.
Postiosoite_Porrastunnus	Arvo AS kirjoitettu isoilla kirjaimilla	Porrastunnuksen merkintä 'as' on kirjoitettu isoilla kirjaimilla		
Postiosoite_Postitoimipaikka	Arvo sisältää pieniä kirjaimia	Kentän arvo sisältää pieniä kirjaimia		
Postiosoite_Talonumero	Arvo sisältää suuria kirjaimia	Kentän arvo sisältää isoja kirjaimia		
Postiosoite_Talonumero	Arvo sisältää välilyöntejä	Kentän arvo sisältää välilyöntejä		
Postiosoite_Talonumero	Arvo on väärässä muodossa	Virheellinen talonumeron muoto		

Asiakastiedon hallinta, tekninen analyysi

Attribuutti	Tarkastussääntö	Selkokielen selitys	Miksi ongelma toimialalle?	Huomiot
Asiakas_Asiakkaan_tunniste	Y-tunnuksen tarkastusnumero on oikein, viiva - erotinmerkin kohdan tarkistus, pituuden mittausta. Tarkistetaan, jos Postiosoite_Maa = FI	Y-tunnus on virheellinen		Osapuolen oman tunnuksen käyttöön ei myöskään validointia (ei pakko sisältää osapuolen GLN-tunnusta)
Asiakas_Asiakkaan_tunniste	Tarkistaa, onko henkilötunnus oikein.	Henkilötunnus on virheellinen		
Kuluttaja_Syntymäaika	Tieto on annettu, jos asiakkaan tyyppi on 'AB02' ja Asiakkaan tunniste tyyppi on 'AA04'	Pakollinen tieto puuttuu		
Postiosoite_Huoneisto	Oltava tyhjä, jos postilokero on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Postiosoite_Kadunnimi	Oltava tyhjä, jos postilokero on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Postiosoite_Kadunnimi	Arvo sisältää numeroita	Kentän arvo sisältää numeroita		
Postiosoite_Porrastunnus	Oltava tyhjä, jos postilokero on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Postiosoite_Porrastunnus	Arvo BST on kirjoitettu isoilla kirjaimilla	Porrastunnuksen merkintä 'bst' on kirjoitettu isoilla kirjaimilla		
Postiosoite_Porrastunnus	Arvo AS. kirjoitettu isoilla kirjaimilla	Porrastunnuksen merkintä 'as.' on kirjoitettu isoilla kirjaimilla		
Postiosoite_Postilokero	Oltava tyhjä, jos katuosoite on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Postiosoite_Talonumero	Oltava tyhjä, jos postilokero on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		

Asiakastiedon hallinta, tekninen analyysi

Attribuutti	Tarkastussääntö	Selkokielen selitys	Miksi ongelma toimialalle?	Huomiot
Laskutusosoite_Kadunnimi	Oltava tyhjä, jos postilokero on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Laskutusosoite_Porrastunnus	Arvo AS on kirjoitettu isoilla kirjaimilla	Porrastunnuksen merkintä 'as' on kirjoitettu isoilla kirjaimilla		
Laskutusosoite_Postilokero	Oltava tyhjä, jos katuosoite on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Laskutusosoite_Postitoimipaikka	Arvo sisältää pieniä kirjaimia	Kentän arvo sisältää pieniä kirjaimia		
Laskutusosoite_Talonumero	Arvoa ei ole annettu, jos postilokero on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Laskutusosoite_Talonumero	Arvo sisältää suuria kirjaimia	Kentän arvo sisältää isoja kirjaimia		
Laskutusosoite_Talonumero	Arvo sisältää välilyöntejä	Kentän arvo sisältää välilyöntejä		

Asiakastiedon hallinta, tekninen analyysi

Attribuutti	Tarkastussääntö	Selkokielen selitys	Miksi ongelma toimialalle?	Huomiot
Laskutusosoite_Huoneisto	Oltava tyhjä, jos postilokero on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Laskutusosoite_Huoneisto	Arvo on annettu vaikka porrastunnus puuttuu	Huoneisto on annettu, mutta porrastunnus puuttuu		
Laskutusosoite_Kadunnimi	Arvon pitää olla annettu, jos postilokeroa ei ole annettu	Sekä katuosoite että postilokero puuttuvat		
Laskutusosoite_Kadunnimi	Arvo sisältää numeroita	Kadunnimi sisältää numeroita		
Laskutusosoite_Maa	Arvo on annettu	Pakollinen tieto puuttuu		
Laskutusosoite_Porrastunnus	Oltava tyhjä, jos postilokero on annettu	Sekä katuosoite että postilokero on annettu		
Laskutusosoite_Porrastunnus	Arvo AS. on kirjoitettu isoilla kirjaimilla	Porrastunnuksen merkintä 'as.' on kirjoitettu isoilla kirjaimilla		
Laskutusosoite_Postilokero	Arvon pitää olla annettu, jos kadunnimeä ei ole annettu	Sekä katuosoite että postilokero puuttuvat		
Laskutusosoite_Postinumero	Arvo on annettu	Pakollinen tieto puuttuu		
Laskutusosoite_Postitoimipaikka	Arvo on annettu	Pakollinen tieto puuttuu		
Laskutusosoite_Talonumero	Arvo on väärässä muodossa	Virheellinen talonumeron muoto		

Asiakastiedon hallinta, puuttuvat tarkastussäännöt

- Muita puuttuvista tarkastussäännöistä nostettuja huomioita/kehitysehdotuksia:
 - Kirjoitusasut osoite- ja nimitiedoissa (esim. as. ja bst., ei-sallitut merkit)
 - **#42:** Ei-sallitut merkit asiakastiedoissa, esim. "JÄmsänkosken", **tämä tarvitaan, pitää listata kielletyt merkit**
 - **#75:** Postitoimipaikan nimen tallennus kokonaan isoilla kirjaimilla, **tämä tarvitaan, koskee osoitteita jotka Suomessa**
 - **#150:** Numeroiden estäminen kuluttaja-asiakkaan nimitiedoissa, **tämä tarvitaan,**

Asiakastiedon hallinta, tapahtuma-analyysi

- 7.12.2022 seminaarissa esitelty analyysi ylimääräisistä tapahtumista ([seminaarimateriaali](#), ylimääräisten tapahtumien analyysi sivulta 93 alkaen).
- Häviääkö kaikki tunnistetut ongelmat ohjeistuksella (vrt. seminaariviesti) tilanteissa, joissa tiedot eivät muutu? Vai tarvitaanko jotain muita toimenpiteitä niiden osalta?
- Häviääkö kaikki tunnistetut ongelmat ohjeistuksella (vrt. seminaariviesti) tilanteissa, joissa tiedot muuttuvat? Vai tarvitaanko jotain muita toimenpiteitä niiden osalta?
- Onko muita ongelmia?
- FG:n seuranta-analyysi kerran kvartaalissa, josta nähdään trendi, miten tapahtumat kehittyvät.
 - Halutaanko tälle jatkuva seuranta ja onko se julkista yleisellä tasolla?

Asiakastiedon hallinta, tapahtuma-analyysi

- 7.12.2022 seminaarissa esitelty analyysi ylimääräisistä tapahtumista ([seminaarimateriaali](#), ylimääräisten tapahtumien analyysi sivulta 93 alkaen).
- Häviääkö kaikki tunnistetut ongelmat ohjeistuksella (vrt. seminaariviesti) tilanteissa, joissa tiedot eivät muutu? Vai tarvitaanko jotain muita toimenpiteitä niiden osalta?
 - Tarvitaan sekä ohjeistusta että muutoksia osapuolten järjestelmässä ja datahubissa
 - Osapuolikohtaiset ongelmaraportit (esim. DH-111 vs. DH112)
 - Datahubin pitäisi hylätä turhat muutokset

Asiakastiedon hallinta, tapahtuma-analyysi

- 7.12.2022 seminaarissa esitelty analyysi ylimääräisistä tapahtumista ([seminaarimateriaali](#), ylimääräisten tapahtumien analyysi sivulta 93 alkaen).
- Häviääkö kaikki tunnistetut ongelmat ohjeistuksella (vrt. seminaariviesti) tilanteissa, joissa tiedot muuttuvat? Vai tarvitaanko jotain muita toimenpiteitä niiden osalta?
- Onko muita ongelmia?
- FG:n seuranta-analyysi kerran kvartaalissa, josta nähdään trendi, miten tapahtumat kehittyvät.
 - Halutaanko tälle jatkuva seuranta ja onko se julkista yleisellä tasolla?

Asiakastiedon hallinta, asiakaslähde seminaarin perusteella

7.12. seminaarin jälkeen tullut viesti asiakastiedoista:

- Olisi hyvä pohtia, onko asiakasyhteystietojen käyttäminen viestinnässä yritysten kohdalla järkevää ja mitä ko. tiedolta oikein vaaditaan? Ja pohdintaa ei voi tehdä katsoen vain asiakastason yhteystietoja, vaan sopimustason tietoja on syytä pohtia samalla.
- Isot organisaatiot kuten X eivät kykene antamaan meille yhtä ainoaa puhelinnumeroa tai sähköpostia, johon kaikki tiedotteet voisi laittaa. Tiedoksi päätyy joku ”kirjaamo”, jonne lähetetyt viestit eivät välttämättä etene oikeaan paikkaan ajoissa.
- Ehkä myös asiakastasolla pitäisi olla useampi vaihtoehto?
- Asiakkaat eivät ymmärrä, vaikka kuinka yrittää selittää ja me emme tiedä miten esim. verkko tietoa käyttää: Asiakas, jolla vain noin 50 kohdetta, antoi meille kolme eri puhelinnumeroa ja mailia koskien kahta kohdettaan varmistaakseen, että sähköpulan vuoksi tehdystä katkaisusta tulee varmasti tieto heille:
 - Asiakas ei enää osakaan vastata, kun kysyimme minkä näistä voimme tallentaa asiakastasolla
 - Pitäisikö meidän sitten laittaa nämä kolme annettua yhteystietoa sopimustasolle laskutus- sopimus- ja kytkentävastaavaksi? Kuulostaa huonolta ajatukselta...
 - Randomisti valita joku näistä kolmesta annetusta tiedosta ja laittaa se asiakastasolle? Asiakas ehkä haluaa tiedon kaikille kolmelle ihmiselle...

Asiakastiedon hallinta, asiakaslähde seminaarin perusteella

- Muilta osapuolilta tulevat asiakastiedon päivitykset näyttäytyvät meille näin:
 - Saamme asiakkaidemme muilta myyjiltä säännöllisesti päivityksiä asiakastietoihin,
 - joskus monta sanomaa peräkkäin samoilla tiedoilla (esim. yritykselle X).
 - Tämä kyseisen asiakkaan (yritys X) osalta asiakastason yhteyshenkilö on **kahden kuukauden sisällä vaihtunut kolme kertaa**, eli sen lisäksi, että päivitystieto tuli kolme kertaa samoilla tiedoilla, on tullut kahden kuukauden sisällä kolme eri emailia ja puhelinnumeroa. Yhteystieto on siis vaihtunut asiakkaalla kolme kertaa lyhyen ajan sisällä. Mikähän on se oikea? Ehkä ”meidän oikea” on eri kuin ”toisen myyjän oikea”?

Asiakastiedon hallinta, asiakaslähde seminaarin perusteella

Jos myyjä tekee päätöksen, että ei päivitä tietoa omaan järjestelmäänsä muiden osapuolten ilmoitusten mukaisesti (jotta saisi säilytettyä sen tiedon jonka asiakas on ko. myyjälle ilmoittanut), niin myyjä tekee samalla sen valinnan, että heillä ei ole sama tieto, kuin mikä on DH:ssa. Ei välttämättä hyvä asia. Lisäksi, päivitimme tai emme, niin alamme pian lähettää ko. tietoa ”omana tietonamme” takaisin Datahubiin, mikäli haluamme torpata jakeluverkon ehdotuksen yhteystiedon osalta.

Meillä ei ehkä ole kaikista viisain tekninen ratkaisu nyt, mietimme mitä tehdä sen suhteen. Meidän ongelma on nyt siis ennemminkin muiden myyjien lähettämät sanomat (verkon ehdotukset torppaamme), kuin se, että itse lähettäisimme toistuvia päivityksiä. Kerrothan, mikäli olemme tämän suhteen ongelmallinen yhtiö.

Me emme voi nyt luvata loppuasiakkaalle, että päivitämme oikean tiedon asiakastasolle, mutta emme voi luvata, etteikö joku toinen myyjä jyräisi sitä minuutin päästä...

Kiitos!

Fingrid Datahub Oy

c/o Fingrid Oy Lökkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Y-tunnus: 2745543-5

www.fingrid.fi



FINGRID
Datahub