



15.3.2024

Ajankohtaista datahubin asiakaspalvelussa

Kehitystyöryhmä 26.3.2024

FINGRID
Datahub

Asiakaspalvelun tilannekatsaus

- Palvelukanavien palvelutaso:
 - Tikettien käsittelyssä ollut ruuhkaa. Tilanne on parantunut (15.3. ilman käsittelijää 107 tikettiä).
 - Puhelinpalvelussa erinomainen palvelutaso.
- Tasevirhelaskenta alkaa 12.4.2024.
- Datahubiin lähetetty valtava määrä muuttumattomia mittaustietosanomiam
 - Tasevirhelaskentaa muutetaan niin ettei se huomioisi muuttumattomia mittaustietoja ja tasevirhelaskenta saadaan laskettua onnistuneesti.

15.3.2024

Muistutus avointen tapahtumien poisto prosessista

Jos avoimia tapahtumia jäänyt virheellisesti, voi operaattorilta pyytää näiden poistoa

- Yksittäiset tapaukset poistetaan tikettien kautta

Onko selvää, miksi tapahtuma on jäänyt avoimeksi?

- Tarvittaessa hyvä selvittää omalta järjestelmätoimittajalta, toimiiko järjestelmä loogisesti oikein

Miten toimitaan jos tapahtumia on jäänyt paljon avoimeksi?

- Massapoistoista voi sopia operaattorin kanssa
- Ilmoitettava tiketillä päivämäärä (tapahtuman eräpäivä), mistä eteenpäin tapahtumat voidaan poistaa
- Ennen massapoistoja, osapuolen on tunnistettava miksi avoimia tapahtumia on jäänyt käsittelemättä
 - Mikäli järjestelmässänne on virhe, tulee virhe ensin korjata ja vasta sen jälkeen pyytää massapoistot tiketillä

Avoimet tapahtumat oikein käsiteltyinä apu operaattorille prosessin seurannassa