



5.12.2023

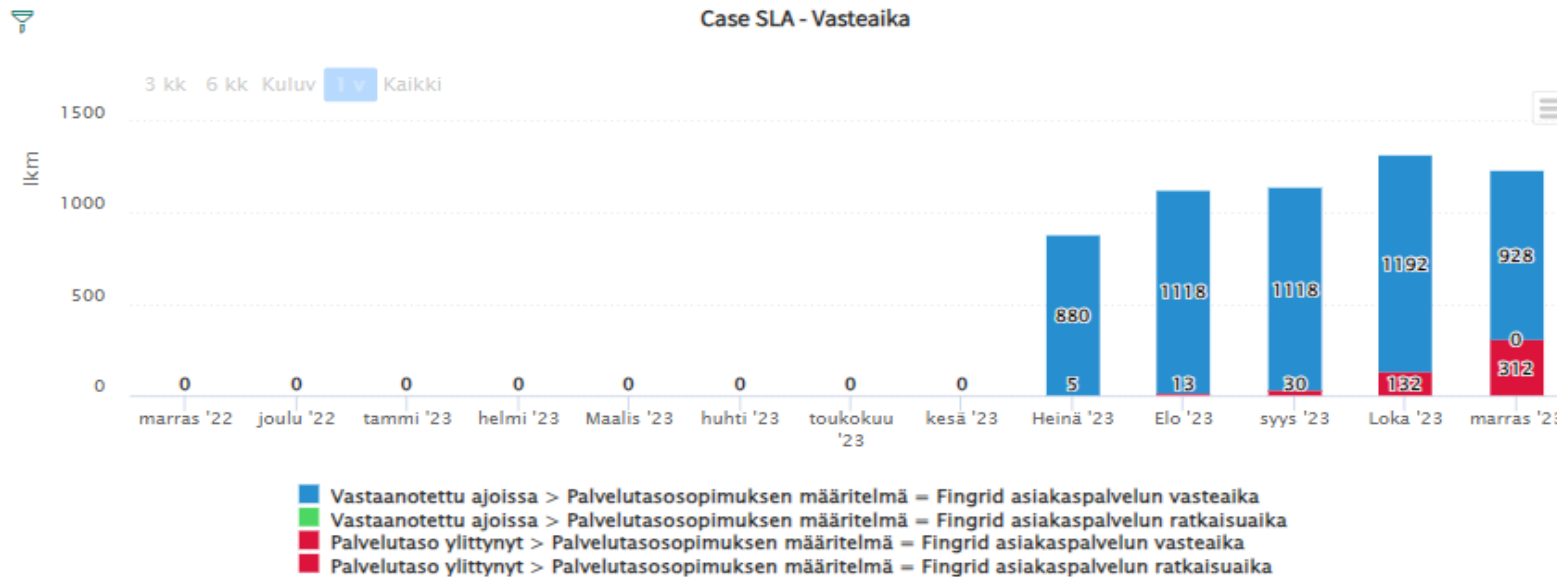
# *Ajankohtaista datahubin asiakaspalvelussa*

Kehitystyöryhmä 19.12.2023

**FINGRID**  
Datahub

# Tuki- ja puhelinpalvelun tilanne

- Loka- ja marraskuun aikana saimme yhteensä 2564 kpl tikettejä
- Marraskuun aikana operaattorin palvelupyyntöjen käsittelyynottoajat kasvaneet sairauspoissaolojen ja henkilövaihdon vuoksi



- Puhelinpalvelun vastaus% 94

# Asiakastietoihin liittyvät korjaukset

- Olemme saaneet asiakaspalveluun yhteydenottoja suoraan loppuasiakkailta, jotka pyytävät päivittämään tietojaan oikeiksi
- Yhteydenotoissa käy ilmi, että asiakas on ollut yhteydessä suoraan myyjään tai verkkoon, mutta sieltä ohjattu asiakas olemaan yhteydessä datahubiin
- Muistutuksena, että me emme voi päivittää asiakastietoja vaan päivitykset tulevat aina myyjiltä
- Jos asiakas haluaa tietää mistä syystä tiedot ovat päivittyneet virheellisiksi, tulee osapuolen tehdä meille tiketti tukipalvelumme kautta
- Operaattori on tiketin perusteella yhteydessä virheellisen päivityksen tehneeseen osapuoleen ja tarvittaessa pyytää olemaan yhteydessä loppuasiakkaaseen



5.12.2023



# Muuttumattomien mittaustietojen lähetys

- Tasevirhelaskennan suorittamisessa oli haasteita lokakuussa
- Kahden verkonhaltijan laskenta jouduttiin jakamaan useihin jaksoihin
  - Syynä valtavat määrät datahubiin lähetettyjä muuttumattomia mittaustietosanomiam
  - Olemme kontaktoineet ”kärkipään” verkonhaltijoita ja järjestelmätoimittajan
- Selvityksessä: Datahub kannan siivous ylimääräisistä mittaustietosanomista ja datahubin suojaus vastaavanlaisissa tilanteissa

