

4.6.2020

Vähittäismarkkinan kehitysryhmän kokous

Aika ja paikka:	Torstai 4.6.2020 12:30 – 15:00, Teams-kokous
Osallistajat:	Laura Piipari (Suomen Kaasuenergia), Pekka Karinen (Suomen Kaasuenergia), Pekka Lehtonen (Kangasalan Lämpö), Tapio Laitinen (Auris Kaasunjakelu), Anni Grenzmann (Elenger), Anni Orrain (Haminan Energia), Jani Lohela (KSS Lämpö), Ilmo Penttilä (KSS Energia), Marko Korpinen (Loimua), Marko Allikson (Scener), Hanni Hirvonen (Tampereen Sähkölaitos), Leena Sivill (Gasgrid konsultti, Afry), Tiina Niinimäki (Gasgrid), Ville Rahkonen, pj (Gasgrid), Cea Mittler (Gasgrid), Anni Nuppunen, siht (Gasgrid)
Liitteet	Liite 1. Menti-vastaukset

1. Kokouksen avaus ja agenda

Ville Rahkonen avasi kokouksen ja esitteli agendan, joka hyväksyttiin:

1. Kokouksen avaus ja agenda (*Ville Rahkonen, Gasgrid*)
2. Kilpailulainsäädännön huomioiminen kehitysryhmän kokouksissa (*Cea Mittler, Gasgrid*) tiedoksi
3. Kehitysryhmän toiminta, esittäytyminen ja osallistujien odotukset (*Ville Rahkonen, Gasgrid*) keskustelu
4. Gasgridin palvelut ja vähittäismarkkinoiden toiminta alkuvuoden aikana (*Ville Rahkonen, Gasgrid*)
 1. Toimintatavat asiakaspalvelussa, ideoita kehittämiseksi keskustelu
 2. Vähittäismarkkinan tunnuslukuja tiedoksi
5. Kaasudatahubin tilannekatsaus (*Tiina Niinimäki, Gasgrid*) keskustelu
 1. Kehityksen tilannekatsaus
 2. Vapaata asiakaskeskustelua

2. Kilpailulainsäädännön huomioiminen kehitysryhmän kokouksissa

Cea Mittler esitteli Gasgrid Finlandin kilpailuoikeudellisen ohjeistuksen sen markkinafoorumeille. Kehitysryhmän uusien osallistujien on aina tutustuttava hyvin tähän ohjeistukseen. Esityksen kalvolla ”Kokouskäytäntö asiakasforumeissa” on kiteytetty 10 tärkeintä periaatetta kokouskäytäntöjen suhteen.

3. Kehitysryhmän toiminta, esittäytyminen ja osallistujien odotukset

Vähittäismarkkinainen kehitysryhmän on tarkoitus olla keskustelufoorumi, joka auttaa Gasgrid Finlandia kehittämään kaasun datahubia ja vähittäismarkkinan tietojenvaihtoa. Työryhmä on avoin rekisteröityneille vähittäismyymille ja jakeluverkkoyhtiöille sekä kiinnostuneille shippereille. Työryhmän kokouksia järjestetään noin 2 kertaa vuodessa.

Kaikki kokousmateriaalit julkaistaan Gasgrid.fi nettisivuilla (<https://gasgrid.fi/kaasumarkkinat/markkinakehitysryhmat/>)

Työryhmän jäseniltä toivotaan ehdotuksia ja alustuksia tulevien työryhmäkokousten agendoille.

Kokouksessa käytettiin Menti -työkalua, jolla kerättiin osallistujien odotuksia vähittäismarkkinan kehitystyöryhmän toiminnalle. Kaikki Mentin kautta annetut vastaukset löytyvät muistion liitteestä (Kysymys 1). Alle on listattu osittain suullisesti ja Mentin kautta esitettyjä odotuksia:

- Kokemusta myös muiden markkinoiden vähittäismarkkinoiden toiminnasta, joita voi jakaa tässä ryhmässä.
- Alku ollut aikamoista harjoittelua. Kehitysideoita Gasgridille, jotta järjestelmät tukevat toimintaa vähittäismarkkinoilla. Järjestelmien puolelta toivotaan käyttöön yksinkertaisuutta ja helppokäyttöisyyttä etenkin hankintapuolelta.
- Kaasudatahubin kehittäminen. Mitä alalla tapahtuu ja mitä Gasgridillä on tarjottavana asiakkaille.
- Hyvä tapa pitää työryhmiä, joissa osapuolet pääsevät keskustelemaan ja järjestelmien käyttäjät. Aikanaan Kaasupörssin kehitystyöryhmän avulla saatiin kehitettyä toimintaa ja järjestelmää todella paljon. Käyttäjiltä saadaan paljon vinkkejä, joita järjestelmän ylläpitäjät eivät osaa välttämättä miettiä – mitä ominaisuuksia olisi hyvä olla, jotta voidaan toimia mahdollisimman tehokkaasti.
- Alussa varmasti paljon kysyttävää ja pieniä epäselvyyksiä, joihin nyt mahdollisuus saada vastauksia.
- Asiakaspalvelun ja laskutuksen näkökulmat, käytännön kulma mukana kehityksessä.
- Pilottiryhmässä mukana ollessa pystyi tuomaan silloin jo esille kaasudatahubin osalta, nyt myös muut pääsevät osallistumaan näihin. Uusia kehitysajatuksia on jo virinnyt mieleen.
- Hyvä järjestää keskustelufoorumi ja nostaa esille kehityskohteita, joilla voidaan edistää vähittäismarkkinoiden toimintaa. Gasgrid saa pitkin vuotta kehitysideoita ja palautetta, tänne voisi nostaa isoimmat kysymykset esille, joita saatu yksittäisten palautteiden perusteella.
- Viime vuonna jo hyvässä hengessä käyty keskusteluja läpi, siitä hyvä jatkaa. Reunaehdot huomioiden kaasudatahubista tuli jo hyvä järjestelmä, mutta kehitettävää ja viilattavaa varmasti löytyy.
- Kaasudatahubin ympärillä pyörivä keskustelu ja kehitysideat, sekä muiden kokemukset järjestelmän käytöstä.

4. Gasgridin palvelut ja vähittäismarkkinoiden toiminta alkuvuoden aikana

Kaupallinen palveludeski Gasgridillä käyttää sähköpostia commercial@gasgrid.fi, jonne asiakkaiden toivotaan ohjaavan yhteydenotot tai ainakin laittavan ko. sähköposti cc. kenttään. Tällöin lomat ja muut poissaolot eivät viivästytä yhteydenpitoa.

Commercial@gasgrid.fi postilaatikkoa päivystävät Anni Nuppenen, Mika Myötyri, Tiina Niinimäki ja Ville Rahkonen. Tavoitereagointiaika kiireettömiin sähköposteihin on 3 työpäivän sisällä. Postilaatikkoa päivystetään toimistoaikoina, kiireellisissä asioissa otettava yhteyttä keskusvalvomoon.

Lisää yhteystietoja Gasgrid.fi nettisivuilta (<https://gasgrid.fi/yhteystiedot/>)

Kaasudatahubin Slack -kanavalla voi käydä keskustelua ja kysymyksiä Kaasudatahubiin liittyen. Kanavalla tiedotetaan myös Kaasudatahubiin tehdyistä päivityksistä (<http://kaasumarkkina.slack.com/>) Kaasudatahubin Slack -kanava on tarkoitettu vähittäismarkkinoilla toimiville osapuolille. Halutessasi liittyä ko. Slack -kanavalle, lähetä sähköpostilla (commercial@gasgrid.fi) nimi, sähköpostiosoite sekä yrityksen nimi, jossa työskentelet. Slack-kanavalla tulee näkymään henkilön nimi sekä sähköpostiosoite muille toimijoille.

Käytiin läpi vähittäismarkkinoiden tunnuslukuja alkuvuoden osalta (toimitettu volyyymi, sopimustapahtumien määrä Kaasudatahubissa ja päivittäin luettavien kytkettyjen käyttöpaikkojen määrä). Sopimustapahtumat

pitävät sisällään Kaasudatahubin kautta ilmoitetut myyjänvaihdot, päättämiset ja muutot, jotka koskevat päivittäin luettavia käyttöpaikkoja – peruutetut tapahtumat on siivottu näistä pois.

IDEOITA ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISEKSI – Menti työkalulla tehty kysely, vastaukset liitteenä (kysymys 2).

5. Kaasudatahubin tilannekatsaus

Tiina Niinimäki esitteli Kaasudatahubin kehittymistä kaasumarkkinoiden avautumisesta 1.1.2020 alkaen tähän päivään saakka. Kaasudatahubiin on tehty ohjelmapäivityksiä saatujen havaintojen ja seurannan perusteella. Korostettiin, että käyttäjäkokemus on meille erittäin tärkeä – laittakaa jatkossakin ideoita ja ajatuksia tulemaan vaikka ne tuntuisivat vähäpätöisiltä asioilta.

Cea Mittler muistutti, että kun maakaasumarkkinalaki on päivitetty ja uusi versio astunut voimaan kesäkuun alussa, Gasgridillä on nyt lakisääteinen oikeus käsitellä henkilötietoja kaasudatahubissa. Samalla kaasudatahubin käytön mahdollistamaan solmitut henkilötietojen käsittelysopimukset ovat tämän myötä rauenneet, kuten sopimuksissa on mainittu.

Tässä osiossa käytettiin useammassa kohdassa Menti -työkalua. Kysymykset ja vastaukset liitteessä 1 (kysymykset 3-8).

Keskustelujen lomassa nousi esiin myyjänvaihtoprosessi. Kaasudatahubissa ei ole ohjelmoitu aikarajaa myyjänvaihtoon. Aikaraja myyjänvaihtoon on kuitenkin 16 vrk ennen sopimuksen voimaan astumista. Mikäli kaikille sopimukseen liittyville osapuolille (uusi myyjä, vanha myyjä, asiakas) sopii, voidaan myyjänvaihto tehdä myös nopeammalla aikataululla ja Kaasudatahub mahdollistaa tämän.

Todettiin, että tukkumarkkinoiden kehitystyöryhmässä nostettiin esille se, että mittaustietoja vähittäismarkkinoilta kaivattaisiin nopeammin, jotta tasevirheiden seuraaminen olisi helpompaa ja mahdollisten tasevirheiden korjaukset minimoituisivat.

Menti-vastausten lisäksi keskustelussa nostettiin esille seuraavat kehitysajat:

- Myyntisummat ja volyymit: Vähittäismyyjän näkökulmasta olisi tarve saada myyntisumma datahubista jakeluverkoittain
- Lisäksi toivottiin mittausvirheet ja mittauspoikkeamat -tilastoa
- Lisäksi keskusteltiin voisi Suomessa ottaa käyttöön liukuvaa taseikkunaa kuukauden aikana (vrt. sähköpuoli). Esim. Hollannissa tukkumarkkinoilla käytössä.

Seuraavan kokouksen agendalle toivottiin aiheeksi sääntöjen tilannekatsausta ja keskustelua niiden kehittämisestä.

Liite 1. Menti-vastaukset

Kysymys 1: Odotukset vähittäismarkkinakehitysryhmälle (vastaajia 8)
Vastaukset:
Datahubin käyttökokemuksista tietoa ja minkälaisia kehitysehdotuksia tai tarpeita datahubiin olisi muilla toimijoilla.
Odotan aktiivista keskustelua sekä markkinanäkymistä että kaasudatahubin kehityksestä.
Jatkaa hyvää dialogia, mitä oli jo markkinatyöpajojen osalta ennen markkinoiden avautumista.
<ul style="list-style-type: none"> - Kaasuhubin kehitysideat ja yhdessä kehittäminen - Markkinakuuumeiset maailmalta - uudet innovaatiot alalla - Gasgridin palvelut asiakkaille
Kokonaisuudessaan toivon yhteistä näkemystä ja selkeyttä vähittäismarkkinan osalta. Alussa varmaan vastauksia muutamiin epäselvään asiaan. Keskustelua!
Kiitos aloitteesta tämän järjestämiseksi. Odotan hyvää, markkinoita edistävää, keskustelua. Mukava olla täällä.
hyvää keskustelua ja kehityskohteiden esiin nostoja
Mahdollisuus auttaa kehittää läpinäkyvä ja toimivaa kilpailua kaasumarkkinalla

Kysymys 2: Ideoita asiakaspalvelun kehittämiseksi? (vastaajia 6)
Vastaukset:
Q&A osio yleisesti kysytyistä asioista nettiin?
Annilta on aina saanut hyvää asiakaspalvelua, ja nopeasti selkokieliisiä vastauksia
Asiakaspalvelu on toiminut tässä vaiheessa erittäin hyvin. Asiakaspalvelu taitaa kehittyä ihan luonnostaan sitä mukaa spesifimmäksi, kun koko markkinatoiminta kehittyy.
Nettisivuilla keskusvalvomoon voi ottaa yhteyttä vain hätätapauksissa. Voisi olla myös tieto, että voi ottaa yhteyttä esim. porttaalin häiriöissä jne.
Koulutuksia voisi olla esim. urakoitsijoille yleistä maakaasuputken lähistöllä työskentelystä. Esim. netistä katsottava video tms. Sitä ois helppo itsekkin jakaa omille urakoitsijoille
Toimii periaatessa hyvin - jatkakaa samaan malliin.
datahubin kautta voisi laittaa viestejä ja vastauksia. Niin jäisi sen aiheen viestit sinne arkistoon. kenties gasgridportaliin sama. Toki olisi hyvä, että viestit ja vastaukset tulisi sitten myös sähköpostiin.
Portaalien käytöstä voisi olla myös koulutustilaisuuksia.
Voisi järjestää esim webinaarin usein kysytyistä kysymyksistä ja tulevista kehityksistä jne

Kysymys 3: Kokemuksia kaasudatahubin käyttöönotosta/markkinoiden avaamisesta (vastaajia 7)
Vastaukset:
Alku oli hankala hubin kanssa, taisteltiin aika paljon niiden mittautustietojen toimittamisen kanssa.
Kulutustiedot päivittyvät portaaliin liian hitaasti 2-3h, - miksi?
Liikaa ei varmaan voi olla koulutusta ja muistutuksia asioista. Tekemällä oppii. Varmaan vasta sitä mukaan, kun tulee oikea elävän elämän tilanne, niin joutuu palauttelee mieliin miten esim. myyjänvaihto menikään hubissa.
Kaasudatahubista oma koulutus olisi ollut mukavaa vuodenvaihteen tienoilla. Käyttöpaikkatietonäkymässä voisi olla hieman enemmän tietoa, esim asiakkaan nimi tms.

homma starttasi yllättävän hyvin. epäselvyyksiä mm. korjatun/muuttuneen datan viennissä ja tuonnissa. käyttöliittymässä hitautta varsinkin käyttöpaikat osiossa. tasetiedot-näkymä on hyvä!
Ainoastaan 1 IP on sopivaa perintojen varteen - tuntuu tarpeeton rajoitus
Hubin kulutusdata seuranta on hieno väline. Vaikka historia dataa jääkin kaipaamaan / täytyy hakea omista järjestelmistä
Koulutusta olisi voinut olla kaasudatahubiin. Jakeluverkon ja myynnin volyyymien seuranta/näkymiä voisi kehittää
Kulutustiedot tarvitsisi nopeammin
Tasetietoja haettaessa päivämääräväli on oletuksena vielä toukokuussa, vaikka eletään jo kesäkuuta.
Datahub voisi esittää tuntipuutteet tarkkoina pvm+kello aikaleimalla, ettei tarvitse tuntisarjasta etsiä niitä.
Myyjänvaihdosta olisi hyvä saada ilmoitus selvyuden vuoksi kaikille osapuolille riippumatta siitä onko vaihto hylätty vai hyväksytty.
Eri jakeluverkkojen kulutus tulisi olla mahdollista yhdistää haluamallaan tavalla.
Markkina-avaamisesta täytyy miettiä kuin kokonaisuudesta - sekä pienet asiakkaat ja kotitaloudet
Kulutustietojen siirto exceliin tulisi olla mahdollista napista.
kaivataan selviä pelisääntöjä siihen miten esim. lukemapuutteista viestitään
Kuluva päivä ei aina näy jakeluverkkonäkymässä. Lukemat tulee, kun ottaa edellisen päivän mukaan.

Kysymys 4: Top 3 ominaisuudet kaasudatahubissa (vastaajia 5)
Vastaukset:
Kulutusdatan seuranta sekä tuntitasolla että päivätasolla. Käyttöpaikkatietojen "liikennevalokoodit". Myyjänvaihdon yksinkertaisuus.
Kulutustiedot
tasetiedot rajapisteittäin, lämpöarvot, jäännöskulutuksen näkyminen
Tasetiedot, käyttöpaikan puuttuvat lukemat ja sopimusprosessit
Rajapisteet<->Oma verkko kulutustiedot ja häviöt yhdellä sivulla

Kysymys 5: Mitä kaasudatahubin käyttöliittymän toimintoja käytät useimmin ja kuinka usein? (vastaajia 3)
Vastaukset:
Jakeluverkon tasetiedot 2-3 krt/pv
tasetiedot päivittäin
tasetiedot kuukausittain. API - kyselyt tunneittain.

Kysymys 6: Huonoimmat 3 ominaisuutta kaasudatahubissa (vastaajia 5)
Vastaukset:
kun sovellus on auki pidempään niin menee jumiin, varsinkin jos haluaa siirtyä käyttöpaikat näkymään. käyttöpaikat osio on muutenkin hidas
verrattuna 2019 tilanteeseen rajapiste tiedot tulee hitaammiin ja epävarmemmin
graafit ei toimi kunnolla
puutteita myyjän myyntivolyyymit/summat (verkoittain), kulutustietojen lataus exceliin
Kulutustietoja ei saa fiksusti exceliin, vaan aina pitää muokata dataa mm. pisteet muuttaa pilkuiksi, et saa summauksia
Kuluva päivä ei aina näy jakeluverkkonäkymässä. Kun ottaa edellisen päivän mukaan tulee lukemat myös tälle päivälle.
Lukemien siirto exceliin

Kysymys 7: Mitä ominaisuuksia kaasudatahubista puuttuu? (vastaajia 4)
Vastaukset:
Siirto exceliin
tasetietoihin jäännös %
Verolaskuri
myyntivolyymitiedot/summa, jakeluverkon rajapisteiden summa aikasarjana, kulutustietonäkymään tunti- ja päivätason lisäksi kuukausitaso, exceliin vienti
Co2 laskuri
Laskut pitäisi löytyä portaalista

Kysymys 8: Mikä työllistää/vie eniten aikaa vähittäismarkkinoilla? (vastaajia 3)
Vastaukset:
Omat sisäiset prosessit :D
Rajapiste mittauksissa on kevään aikana ollut paljon katkoksia, joiden selvittelyssä on mennyt paljon turhaa aikaa.
Lukemien siirto exceliin.