



ELENIA

Sähkönmyyjäportaali- käyttäjälle

Sisällys

1. YLEISTÄ	3
1.1. Yleiskuvaus	3
1.2. Kirjautuminen portaaliin	3
2. Toiminnallisuudet.....	3
2.1. Käyttöpaikkahaku ja käyttöpaikan perustiedot	3
2.2. Asiakkaan tietojen tarkistus.....	5
2.3. Tiedostojen jakaminen osapuolten välillä.....	6
2.4. Ota yhteyttä- lomakkeet	7
2.5. Chat- palvelu.....	8

Elenia Oy

Osoite: PL 2, 33901 Tampere

Käyntiosoite: Patamäenkatu 7, 33900 Tampere

Puhelin: 020 586 11

www.elenia.fi

Kotipaikka: Tampere

Y-tunnus: 2445423-4

1. YLEISTÄ

1.1. Yleiskuvaus

Sähkönmyyjät ovat useimmiten verkkoyhtiöön yhteydessä koskien asiakkaan käyttöpaikkatunnusta tai niin kutsutuissa pikamuutoissa käyttöpaikan kytkentätilan tarkistamista. Sähkönmyyjäportaalista myyjä voi itse hakea nopeasti ja helposti sähkön myyntisopimusta varten nämä tiedot. Käyttäjällä on oikeus käyttää palvelua sellaisten asiakkaidensa osalta, joiden kanssa heillä on voimassa oleva sähkösopeimus tai sellaisten mahdollisten asiakkaidensa osalta, joiden kanssa on voimassa oleva valtuutus. Lisäksi palvelussa on tiedostokirjasto, joka on luotettava kaksisuuntainen kanava verkkoyhtiön ja sähkönmyyjän välille yleisimpien tiedostoformaattien jakamiseen. Ota yhteyttä- lomakkeilla sähkönmyyjä voi ilmoittaa sellaisista käyttöpaikka-, sopimus- ja asiakastietoihin liittyvistä muutoksista, joita PRODAT- sanomaliikenteellä ei voi hoitaa.

1.2. Kirjautuminen portaaliin

Elenia toimittaa yhtiösi yhteyshenkilölle yhtiökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan palveluun. Käyttäjätunnuksena toimii yhtiönne myynti tiedonvaihto- sähköpostiosoite. Tarvittaessa uusi salasana yhteiseen käyttäjätunnukseseen tilataan Elenialta. Elenia tulee myös säännöllisesti uusimaan käyttäjiensä salasanat palveluun.

2. Toiminnallisuudet

2.1. Käyttöpaikkahaku ja käyttöpaikan perustiedot

Palvelussa käyttäjä hakee asiakkaalta saatujen tietojen perusteella käyttöpaikkaa joko mittalaitteenumerolla, käyttöpaikkanumerolla tai käyttöpaikan osoitteella (kuva 1). Kaikki käyttöpaikkahaun kentät ovat vapaaehtoisia. Hakutuloksiin ei vaikuta käyttääkö hakuja tehdessä pieniä vai isoja kirjaimia. Kenttiin on mahdollista kirjoittaa vain osa nimestä ja käyttää tällöin lopussa tähteä (*). Esimerkiksi kadunnimessä Vihannint* tai postinumerossa 86*. Lisäksi käyttäjän on kartan toiminnallisuuksien avulla mahdollista etsiä oikeaa käyttöpaikkaa. Valitsemalla kohteen kartalla avautuu käyttöpaikan perustiedot.

Kuva 1. Sähkönmyyjäportaalin etusivu, käyttöpaikkahaku

KÄYTTÖPAIKKAHAKU

Mittarin numero

Käyttöpaikka

Katu

Talon numero Rappu

Asunnon numero Osoitteen tarkenne

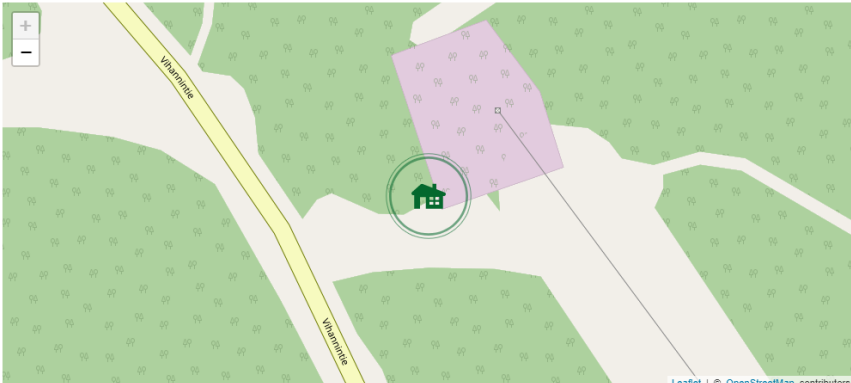
Postinumero Postitoimipaikka

Sovelluksen käyttö tiedot tallennetaan väärinkäytösten estämiseksi.

Hakutulokset

Aiemmat haut

Käyttöpaikka: 3508443
Käyttötarkoitus: Tuotanto
Osoite: Vihannintie 160 Pyhäjoen sähköasema, omakäyttö
Postinumero: 86100 PYHÄJOKI







Käyttöpaikka	Osoite	Postinumero	Kunta
3508443	Vihannintie 160 Pyhäjoen sähköasema, omakäyttö	86100	PYHÄJOKI

Käyttöpaikan perustietoihin (kuva 2) kuuluu kytkentätilanne. Kytchentätilanne haetaan sillä hetkellä, kun käyttöpaikan perustiedot avataan. Kytchentätilatieto on korkeintaan 15 minuuttia vanha.

Kuva 2. Käyttöpaikan perustiedot

Tiedot päivitetään joka päivä kello 12 lukuun ottamatta kytkentätilaa, joka on 15 minuutin tarkkuudella reaaliaikainen.

Kytchentätilanne	Kytetty 
Käyttöpaikka	3508443
Käyttöpaikan tyyppi	Tuotanto
Sulakekoko	3x80
Kuormitusmallin numero	0
Mittarin numero	7359992892881046
Aikavyöhykejako	1
Osoite*	<input type="text" value="Vihannintie 160 Pyhäjoen sähköasema, omakäyttö"/>
Postinumero*	<input type="text" value="86100 PYHÄJOKI"/>
Kyseessä on yritys	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan etunimi	<input type="text"/> 
Asiakkaan sukunimi	<input type="text"/> 
Asiakkaan henkilötunnus*	<input type="text"/> 

Olemme saaneet asiakkaalta valtuutuksen näiden tietojen tarkistamiseen.

2.2. Asiakkaan tietojen tarkistus

Käyttäjän on mahdollista tarkistaa verkkoyhtiöllä olevan nykyisen asiakkaan nimi palvelusta (kuva 3). Käyttäjällä tulee olla valtuutus jokaisessa nimitarkistuksessa, jolloin käyttäjä merkitsee kohdan "Olemme saaneet valtuutuksen näiden tietojen tarkistamiseen.", jonka jälkeen "Tarkista"- painike vasta aktivoituu. Sähkönmyyjäportaalissa on käytössä nimipäätely, jolloin yhden kirjaimen ero asiakkaan nimessä sallitaan.

On huomioitavaa, että käyttäjän syöttämä henkilötunnus tulee olla täysin oikeassa muodossa eikä esimerkiksi pieniä kirjaimia henkilötunnuksessa sallita. Mikäli verkkoyhtiöltä puuttuu tiedoistaan asiakkaan henkilötunnus, käyttäjä saa pyynnön toimittaa puuttuva tieto verkkoyhtiölle.

Kuva 3. Verkkoyhtiöltä puuttuu asiakkaan henkilötunnus

Asiakkaan etunimi	<input type="text" value="Essi"/>
Asiakkaan sukunimi	<input type="text" value="Esimerkki"/>
Asiakkaan henkilötunnus*	<input type="text" value="111111-1123"/>

Olemme saaneet asiakkaalta valtuutuksen näiden tietojen tarkistamiseen.

! Elenialta puuttuu asiakkaan henkilötunnus. Auta meitä lähettämällä tunnus [täältä](#).

Tarkista

Mikäli verkkoyhtiön tiedot kyseisestä käyttöpaikasta vastaavat käyttäjän palveluun syöttämiä tietoja, käyttäjä saa vahvistuksen, miltä osin verkkoyhtiön tiedot käyttöpaikkaa koskien vastaavat toisiaan (kuva 4). Jos käyttäjän palveluun syöttämät tiedot eivät vastaa osittain tai millään osin verkkoyhtiön tietoja, tämä ilmoitetaan käyttäjälle.

Kuva 4. Asiakkaan nimen tarkistaminen

Osoite*	<input type="text" value="Vihannintie 160 Pyhäjoen sä"/>
Postinumero*	<input type="text" value="86100 PYHÄJOKI"/>
Kyseessä on yritys	<input checked="" type="checkbox"/>
Yrityksen nimi	<input type="text" value="Elenia Oy"/> ✓
Y-tunnus*	<input type="text" value="2445423-4"/> ✓

Olemme saaneet asiakkaalta valtuutuksen näiden tietojen tarkistamiseen.

! Asiakastiedot vastaavat käyttöpaikan tietoja.

Tarkistettu!

Jos virheellisiä asiakkaan nimi/ tunnus- hakuja on saman käyttöpaikan osalta viisi (5), haku keskeytetään ja käyttäjä ohjataan olemaan yhteydessä verkkoyhtiön asiakaspalveluun (kuva 5). Verkkoyhtiö ei vahvista tai välitä muita tietoja kuin perustiedot ja tiedot käyttäjälle käyttöpaikkoja koskevista sopimuksistaan.

Kuva 5. Asiakastietojen haun keskeytys

Asiakkaan etunimi	<input type="text" value="Essi"/>
Asiakkaan sukunimi	<input type="text" value="Esimerkki"/>
Asiakkaan henkilötunnus*	<input type="text" value="111111-1123"/>

Olemme saaneet asiakkaalta valtuutuksen näiden tietojen tarkistamiseen.


! Liikaa virheellisiä hakuja. Ota yhteys Eleniaan.


Tarkista


2.3. Tiedostojen jakaminen osapuolten välillä

Tiedostot- osiossa verkkoyhtiö ja käyttäjä voivat kaksisuuntaisesti vaihtaa yleisimpiä tiedostomuotoja olevia dokumentteja (kuva 6). Käyttäjällä on oikeus sisäänkirjautuneena lisätä, ladata tai poistaa verkkoyhtiön kanssa jaettuja tiedostoja. Tiedostoja käsitellään suojatulla yhteydellä myyjän ja Elenian välillä.

Kuva 6. Tiedoston lähetyksen Elenialle


Käyttöpaikka-
haku


Tiedostot


Ota yhteyttä

[< TAKAISIN](#)

LISÄÄ TIEDOSTO

Pudota tiedosto - tai - Valitse tiedosto

Valittu tiedosto: Käyttäjä_toimittaa_Elenialle.xlsx

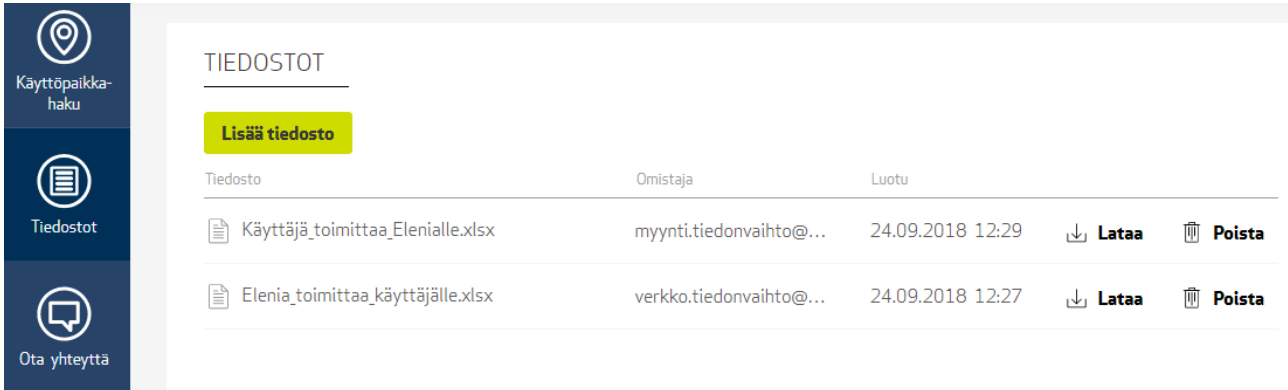
Tiedoston kuvaus *

Tässä Elenialle pyydetyt puuttuneet tiedot

Lähetä







Jaettu tiedosto tulee näkyviin Tiedostot- osion etusivulle (kuva 7). Kun Elenia toimittaa käyttäjälle tiedoston, tiedosto näkyy myös Tiedostot- osion etusivulla, mutta tiedoston omistaja on verkkoyhtiö.

Kuva 7. Tiedostoesimerkit toimijoiden välisestä tiedostojen jakamisesta



TIEDOSTOT

Lisää tiedosto

Tiedosto	Omistaja	Luotu		
 Käyttäjä_toimittaa_Elenialle.xlsx	myynti.tiedonvaihto@...	24.09.2018 12:29	 Lataa	 Poista
 Elenia_toimittaa_käyttäjälle.xlsx	verkko.tiedonvaihto@...	24.09.2018 12:27	 Lataa	 Poista

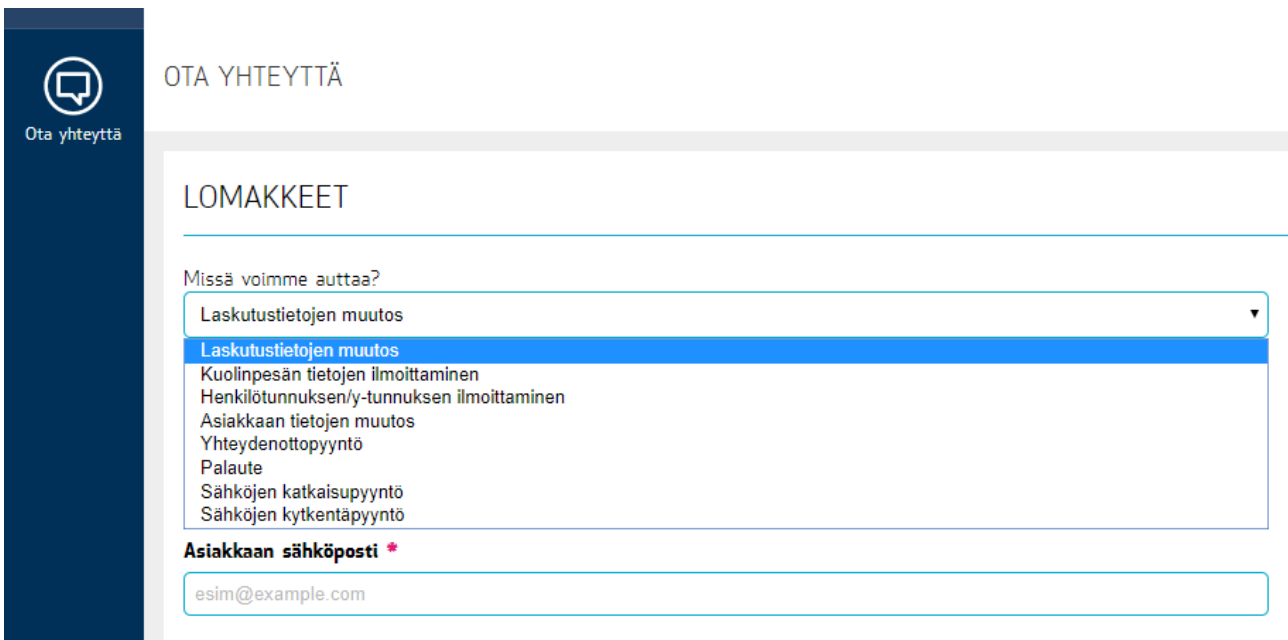
2.4. Ota yhteyttä- lomakkeet

Tässä osiossa käyttäjä voi toimittaa verkkoyhtiölle sellaisia käyttöpaikka- ja asiakastietoja luotettavasti, joita PRODAT- sanomaliikenteellä ei voi hoitaa.

Tällä hetkellä palvelussa on kuusi erityyppistä lomakevaihtoehtoa, jotka on määritelty alun perin sähkönmyyjiltä saapuvien yleisimpien sähköpostiaiheiden perusteella (kuva 8). Käyttäjän palvelusta lähettämät tiedot saapuvat salatulla yhteydellä verkkoyhtiölle.

Lomake on dynaaminen siten, että esimerkiksi kuvan joko sähköpostiosoite tai puhelinnumero on pakollinen tieto ja käyttäjän syöttäessä sähköpostiosoitteen puhelinnumeron pakollisuus poistuu.

Kuva 8. Ota yhteyttä- lomakkeet



OTA YHTEYTTÄ

LOMAKKEET

Missä voimme auttaa?

Laskutustietojen muutos

Laskutustietojen muutos

Kuolinpesän tietojen ilmoittaminen

Henkilötunnuksen/y-tunnuksen ilmoittaminen

Asiakkaan tietojen muutos

Yhteydenottopyyntö

Palaute

Sähköjen katkaisupyyntö

Sähköjen kytkentäpyyntö

Asiakkaan sähköposti *

esim@example.com

”Asiakkaan tietojen muutos” on yleislomake, jolla voi ilmoittaa esimerkiksi asiakkaan muuttuneesta etu- tai sukunimestä tai käyttöpaikan osoitteesta, joka tulisi päivittää verkkoyhtiön tietoihin.

Palaute- lomakkeella voit antaa Elenialle palautetta joko portaalia koskien tai mihin tahansa päivittäiseen tiedonvaihtoon liittyen. Pyrimme ottamaan Sähkömyyjäportaalin jatkokehityksessä huomioon käyttäjien palautteet mahdollisimman kattavasti. Palautetta voi portaalin kautta lomakkeella jättää joko nimellä tai anonyymisti.

2.5. Chat- palvelu

Palvelussa on käytössä mahdollisuus avata chat- keskustelu Elenian ja palvelun käyttäjän välille. Chat- keskustelua tarjotaan palvelun käyttäjälle silloin, kun verkkoyhtiöllä on palveluneuvoja vapaana palvelemaan. Chat- keskustelua kannattaa hyödyntää etenkin silloin kun kyseessä on pikamuuttoon liittyvä kytkentätilan tarkistus ja käyttäjä on epävarma käyttöpaikan kytkentätilanteesta.