



Neuvottelukunta 4.12.2019

Jussi Jyrinsalo

**Fingridin
asiakastoimikunnat 2020
ja asiakastyytyväisyys-
kysely 2019**

FINGRID

Fingridin asiakastoimikunnat 2019



Neuvottelukunta

- Kattaa yhtiön koko toimintakentän ja palvelut
- Toiminnan tehokkuuden ja tasapuolisuuden varmistaminen



Verkkotoimikunta

- Verkon suunnittelu ja rakentaminen
- Mitoitus- ja liittymisperiaatteet
- Kunnonhallinta ja ympäristöasiat



Käyttötoimikunta

- Voimajärjestelmän käyttö
- Siirtokeskeytyssuunnittelu
- Häiriönselvitys
- Varautuminen



Markkinatoimikunta

- Sähkömarkkinoiden tehokkuuden lisääminen
- Markkinaintegraation edistäminen
- Markkinasääntöjen harmonisointi

Fingridin liiketoimintamalli

VOIMAVARAT

- Henkilöstö ja osaaminen
- Toimittajat ja yhteistyökumppanit
- Tulo- ja velkarahoitus
- Sähkö ja voimalaitoksilta ja naapurimaista
- Kantaverkon voimajohtot, sähköasemat ja varavoimalaitokset
- Voimajohtojen tarvitsema maa-ala sekä luonnonvarat ja materiaalit
- ICT-rakenteet
- Tietopääoma sähköistä, markkinoista ja asiakkaista

LIIKETOIMINTAPROSESSI

Sähkön siirto-kapasiteetin varmistaminen

- Kantaverkon suunnittelu
- Kantaverkon rakentaminen
- Kantaverkon kunnonhallinta

Sähköjärjestelmän käyttövarmuuden hallinta

- Sähköjärjestelmän käytön suunnittelu
- Sähköjärjestelmän valvonta ja ohjaus
- Sähköjärjestelmän häiriöiden ja jatkuvuuden hallinta

Sähkömarkkinoiden edistäminen

- Markkinasääntöjen kehittäminen puhtaan sähköjärjestelmän mahdollistamiseksi
- Alueellisten sähkömarkkinoiden edistäminen
- Sähkömarkkinoiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen

VAIKUTUKSET

- Energiajärjestelmän muutoksen mahdollistaminen
- Varma sähkö yhteiskunnalle ja elinkeinoelämälle
- Suomen kilpailukyvyn edistymisen
- Sähkötoimialan ja osaamisen kehittyminen
- Taloudellinen hyöty sidosryhmille
- Suuret kantaverkko-investoinnit ja työllistäminen
- Paikalliset muutokset maankäytössä ja ympäristössä sekä energiahäviöt sähkönsiirrossa

PALVELUT ASIAKKAALLE

Kantaverkko-
palvelut

Sähkömarkkina-
palvelut

→
toimikunnat
prosessien
vai
palveluiden
tukena?

Fingridin palvelukuvaukset

Kantaverkkopalvelut

Varmaa ja edullista sähkönsiirtoa

Varmistamme sähköyhtiöille ja sähköä käyttävälle teollisuudelle luotettavan ja tarpeita vastaavan sähkönsiirron kantaverkossa.

- Liittyminen kantaverkkoon
- Verkon suunnittelu
- Sähkönsiirto ja sähköjärjestelmän käyttö

Sähkömarkkinapalvelut

Markkinamyönteisin kantaverkkoyhtiö

Tarjoamme sähkömarkkinatoimijoille yhtenäisen sähkökaupan tarjousalueen Suomessa ja hyödyt avoimista eurooppalaisista sähkömarkkinoista.

- Yhtenäiset sähkömarkkinat
- Reservimarkkinat
- Tasepalvelut
- Datahub-palvelut
- Alkuperätakuu
- Avoin sähkömarkkinadata

Kehitämme palveluitamme tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja otamme huomioon heidän erilaiset tarpeensa. Maksumme ovat edullisimpien joukossa Euroopassa.

Muutos toimikuntarakenteeseen

- Saatetaan toimikuntarakenne vastaamaan Fingridin pääpalveluita, jolloin yhtiöjärjestyksessä määritellyn **neuvottelukunnan lisäksi on kaksi toimikuntaa:**
 - **kantaverkkotoimikunta** (yhdistetään käyttö- ja verkkotoimikunta)
 - **sähkömarkkinatoimikunta.**
- Toimikunnissa tuodaan ensisijaisesti **asiakasnäkökulma kyseiseen palveluun:**
 - asiakkaiden muuttuvien tarpeiden kartoittaminen
 - palaute palvelun sisältöön (ks. kuvaukset), hinnoittelurakenteeseen ja laatuun liittyen
 - palveluiden kehittämisen tavoiteasetanta ja tavoitteiden toteutumisen seuranta.
- Toimikuntien toimintaperiaatteet säilytetään entisellään (puheenjohtajuus, kierto, ...).
- Fingridin edustajat valitaan kulloinkin käsiteltävien aiheiden mukaan.

Asiakastoimikuntien kierto 2019 → 2020

Kierto nykymallilla:

Neuvottelukunta 2020 loppuun 4 2021 loppuun 4 Uusia jäseniä 4	Käyttötoimikunta 2020 loppuun 2 2021 loppuun 6 Uusia jäseniä 4
Verkkotoimikunta 2020 loppuun 2 2021 loppuun 3 Uusia jäseniä 7	Markkinatoimikunta 2020 loppuun 3 2021 loppuun 6 Uusia jäseniä 3

Kun vähennetään toimikuntien määrää:

Neuvottelukunta 2020 loppuun 4 2021 loppuun 4 Uusia jäseniä 4	
Kantaverkko- toimikunta 2020 loppuun 4 2021 loppuun 9 Uusia jäseniä 0	Sähkömarkkina- toimikunta 2020 loppuun 3 2021 loppuun 6 Uusia jäseniä 3

Kantaverkkotoimikuntaan jää käyttö- ja verkkotoimikunnan erovuoroisten jälkeen 13 jäsentä.

Neuvottelukunta 2020

Kausi 2018-2020:

- Elina Kivioja, Vattenfall Oy (Puheenjohtaja)
- Timo Jokinen, Inergia Oy
- Mika Lehtimäki, Boliden Group
- Mikko Vuori, UPM Paper ENA

Kausi 2019-2021:

- Jarkko Kohtala, Elenia Oy
- Ilkka Tykkyläinen, Pohjolan Voima Oy
- Antti Vilkuna, Kanteleen Voima Oy
- Simon-Erik Ollus, Fortum Oyj

Uudet jäsenet, kausi 2020-2022:

- Mikko Lepistö, SSAB Europe Oy
- Jouni Pylvänäinen, Kymenlaakson Sähköverkko Oy
- Jukka Toivonen, Vantaan Energia Oy
- Markus Lehtonen, Helen Sähköverkko Oy

Fingridin strategiset mittarit

Asiakkaat ja yhteiskunta

Häiriöiden asiakashaitta (euroa/vuosi) – Siirtorajoitusten markkinahaitta (vaikutus hintaeroon) –
Asiakkaiden luottamus Fingridiin (vuotuinen asiakaskysely) – Kantaverkkosiirron hintataso (ENTSO-E -vertailu)

Talous

Taloudellinen tehokkuus (kustannuskehitys %/vuosi) – FAS tulos (euroa/vuosi) – Osinkotuotto (%) – Luottoluokitus

Sisäiset prosessit

Siirtokapasiteetin varmistaminen

Investoinnit aikataulussa ja budjetissa
Kunnossapidon tehokkuus (ITOMS)
Työturvallisuus (LTIF)

Käyttövarmuuden hallinta

Häiriökeskeytysaika asiakkaalla
vuodessa (min/toimituspiste)
Reservivelvoitteen täytyminen (%)

Sähkömarkkinoiden edistäminen

Onnistuminen sähkömarkkinoiden
edistämässä (vuotuinen asiakaskysely)

Henkilöstö ja osaaminen

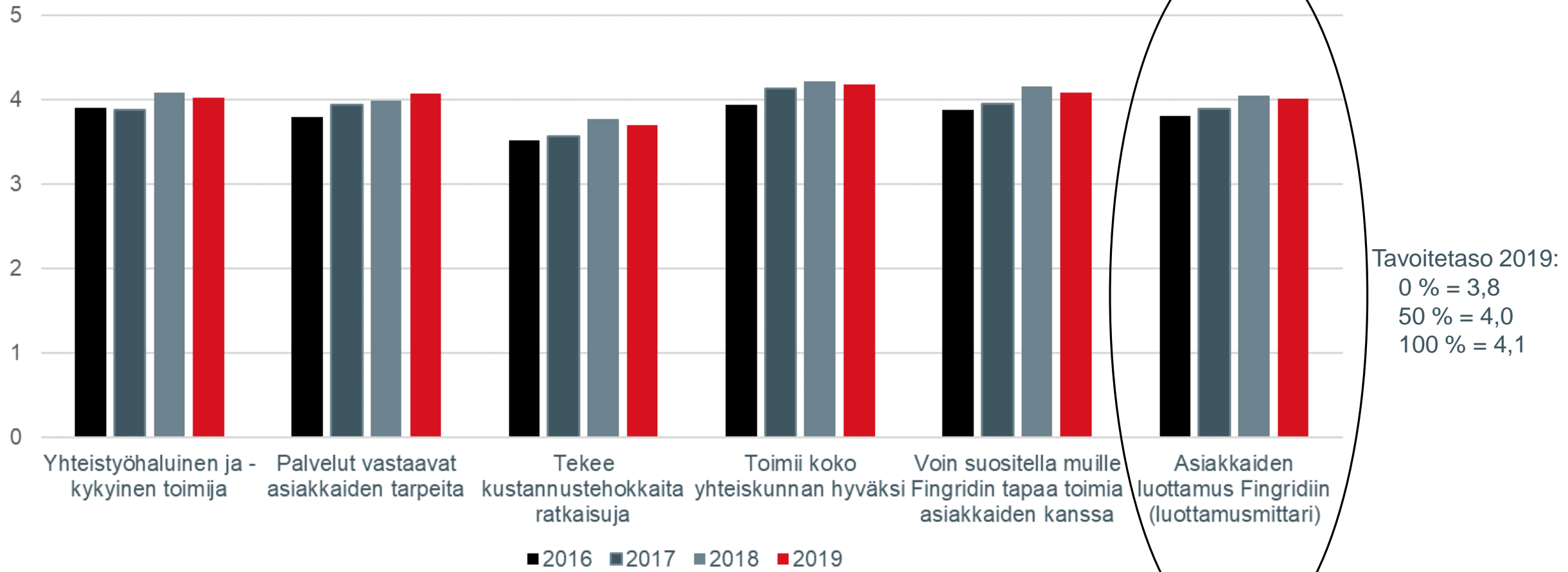
Omistautuneisuus – Johtaminen – Tiedon jakaminen – Innovatiivisuus (vuotuinen henkilöstökysely)

Punaisella jokaisen fingridiläisen palkitsemiseen vaikuttavat mittarit (lisäksi esimiehen arvio henkilökohtaisesta suoriutumisesta)

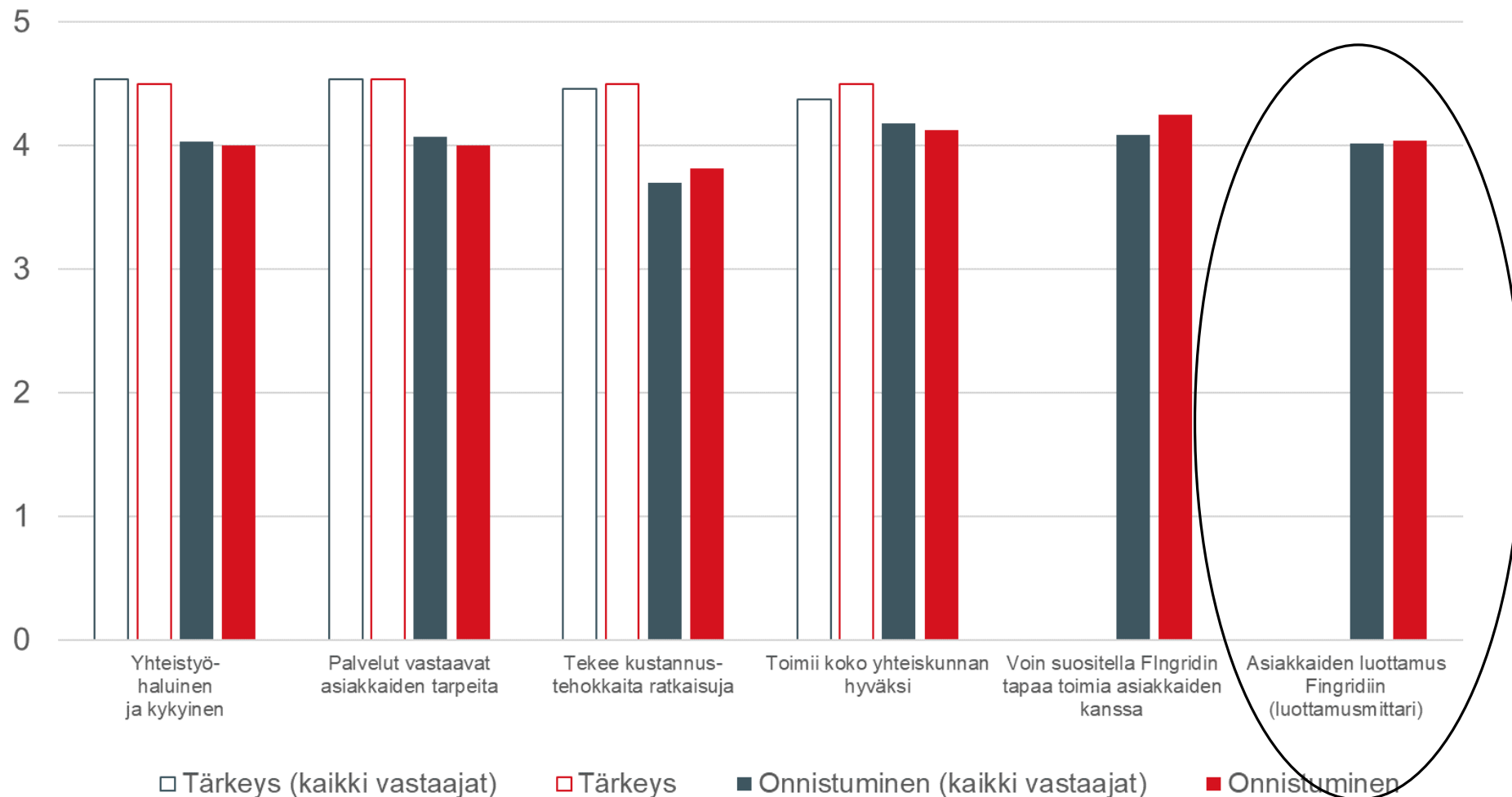
Asiakastyytyväisyystutkimus 2019

Luottamusmittari

Vastaajia 146 kpl,
vastausprosentti 21



Luottamusmittari: Kaikki vastaajat vs. asiakastoimikunnat



Asiakastoimikuntien antamaa palautetta

Keskeytystunnusluvut puhuvat puolestaan. Samoin vaikuttaminen verkkokoodeissa ja varautumisasioissa on ollut hyvää.

Valot ovat pysyneet valtakunnassa. Fingrid on esikuva kaikille kantaverkkoyhtiöille siitä, miten markkinoiden toimivuutta edistetään.

Fingridiläisistä paistaa positiivisuus, halu tehdä yhteistyötä ja sopivassa määrin myös avoimuus. Teidän kanssa on mukava ja usein myös tehokasta tehdä töitä.

Asiakkaan tarpeiden kuunteleminen ja ymmärtäminen on parantunut verkoston kehittämISRatkaisujen suunnittelussa.

Tiedottaminen toimii erinomaisesti, ei liikaa eikä liian vähän..

Osin säännöt on niin tiukat ettei teknisillä ratkaisulla saada toteuttaa toimivampaa varmempaa ratkaisua..

Vastauksen voisi aloittaa muutenkin kuin sanomalla aina ensin EI.

Vuorovaikutus välitöntä. Oma Fingrid erinomainen.

Monopolille riittävät toimintamallit eivät välttämättä ole riittäviä kilpailuilla aloilla.

Sähkönjakelu on ollut luotettavaa ja kehitystyö hyvää.

Fingridissä ei hyvästä tahdosta huolimatta aina ymmärretä, mitä hienot ajatukset tai kehittämiset tarkoittavat käytännön tasolla; esimerkkinä vaikkapa kysyntäjousto.

Liian monet isot hankkeet viivästyvät huomattavasti (esim. datahub, varttitase) ja niiden viivästyisestä ilmoitetaan myöhään, vaikka viivästyminen tiedettäisiinkin jo aiemmin.

Kiitos

Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Fax. 030 395 5196

The Fingrid logo consists of the word "FINGRID" in a bold, red, sans-serif typeface. The letters are closely spaced and have a consistent weight throughout. The logo is positioned in the lower right quadrant of the page, set against a white background that is separated from the top image by a diagonal line.