



1.12.2021

Jussi Jyrinsalo

Sähkömarkkinapalvelut ja Fingridin asiakas- tyytyväisyyskyselyn tulokset 2021

Sähkömarkkinatoimikunnan kokous 14.12.2021

FINGRID

Fingridin palvelut ja palvelulupaukset

Kantaverkkopalvelut

Varmaa sähkönsiirtoa

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

- Liittyminen kantaverkkoon
- Kantaverkon kehittäminen ja ylläpito
- Sähkönsiirto ja kantaverkon käyttö

Sähkömarkkinapalvelut

Markkinamyönteisin kantaverkkoyhtiö

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

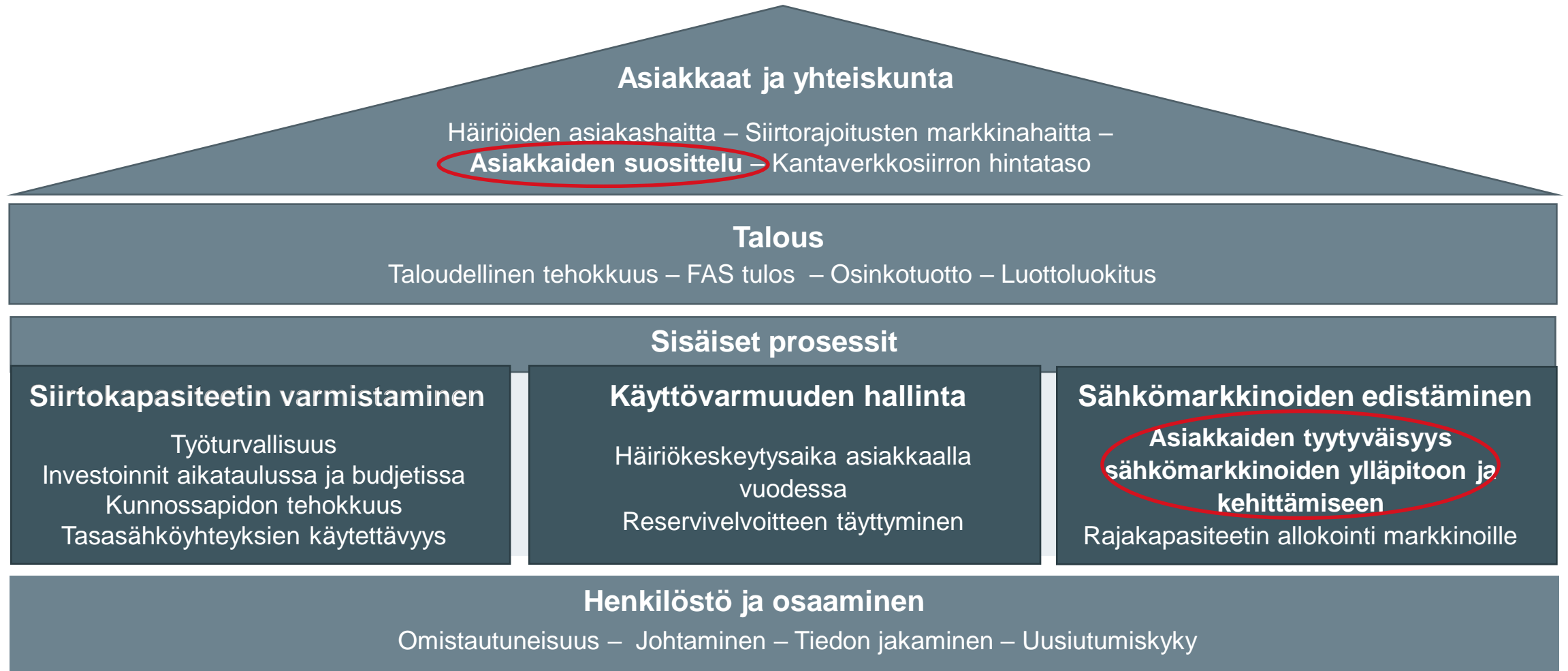
- Yhtenäiset sähkömarkkinat
- Reservimarkkinat
- Tasepalvelut
- Datahub-palvelut
- Alkuperätakuu
- Avoin sähkömarkkinadata

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

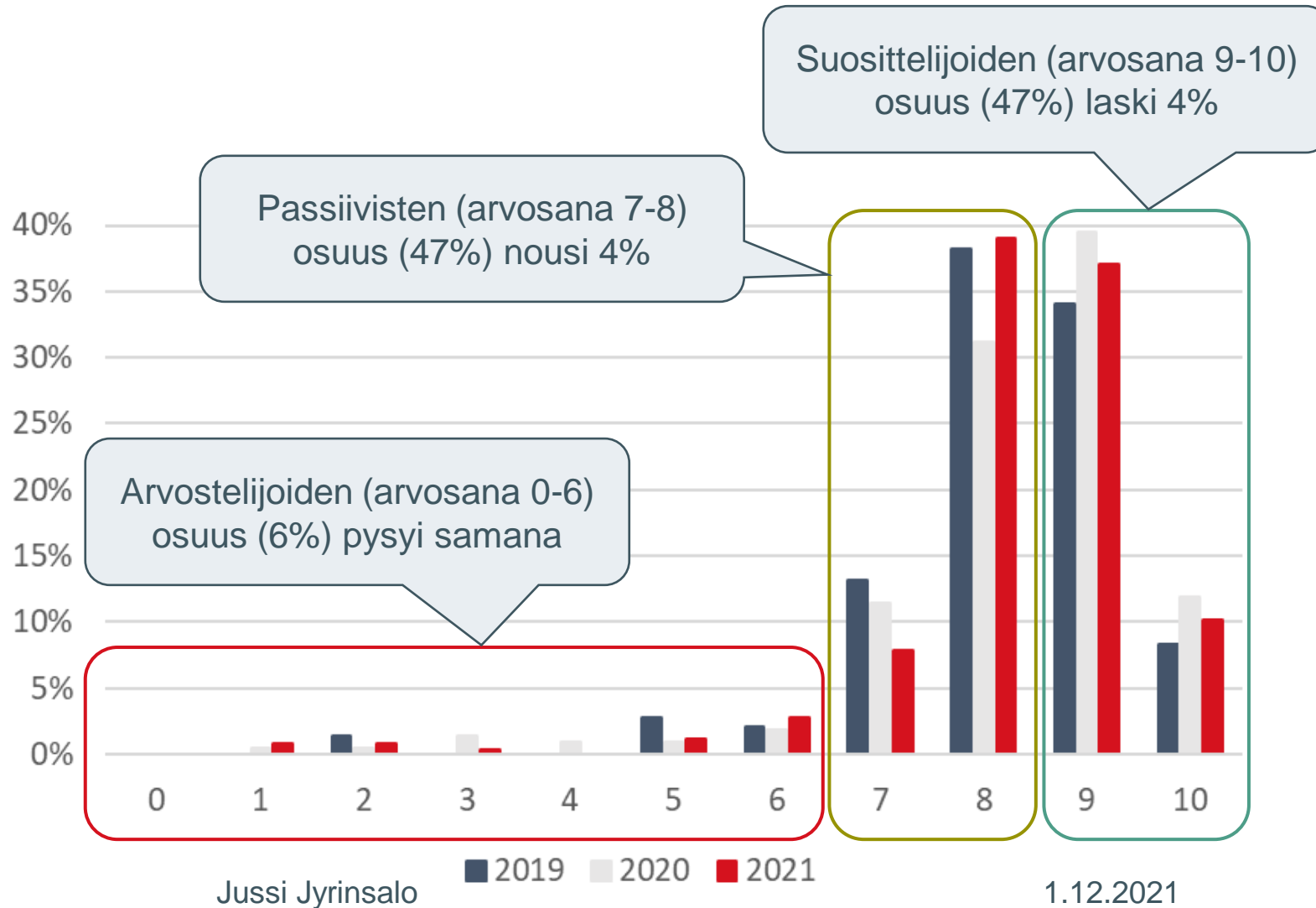
Sähkömarkkinapalvelut on sekä ylläpitoa että kehittämistä

	Jatkuva ylläpito/tuottaminen	Kehityshankkeet
Tasepalvelu	Avoin toimitus, taseselvitys	Yksitasemalli 15 min taseselvitys
Reservimarkkinat	Reservien markkinapaikat	Tasehallintahanke, MARI ja PICASSO
Siirtokapasiteetin ylläpito	Siirtokapasiteetin laskenta, siirtoyhteyksien kunnonhallinta ja käytettävyys	Flow-based -hanke, koordinoitu laskenta RSC/RCC:ssä, joustohankkeet
Sähkömarkkinoiden tiedonvaihto	Tukku- ja vähittäismarkkinoiden tiedonvaihto ml. datahub-palvelut	Datahub-hanke, tukkumarkkinoiden tiedonvaihdon kehittäminen
Avoin sähkömarkkinadata	Avoin data, tietojen toimittaminen transparensialustalle ja NUCSiin	Avoin data- hanke
Alkuperätakuu	Rekisterin pito ja takuiden myöntäminen	Rekisterin uusiminen

Miten mittaamme onnistumistamme?



Asiakastyytyväisyys 2021: NPS = +41



Vastaajia 256 kpl (2020 218 kpl),
vastausprosentti 33% (2020 25%)

Asteikolla 0 – 10, kuinka todennäköisesti
suosittelet yritystä kollegoillesi?

Asteikko:

0 = en suosittele... 10 = suositteleisin varmasti

NPS = suosittelijoiden prosenttiosuus –
arvostelijoiden prosenttiosuus

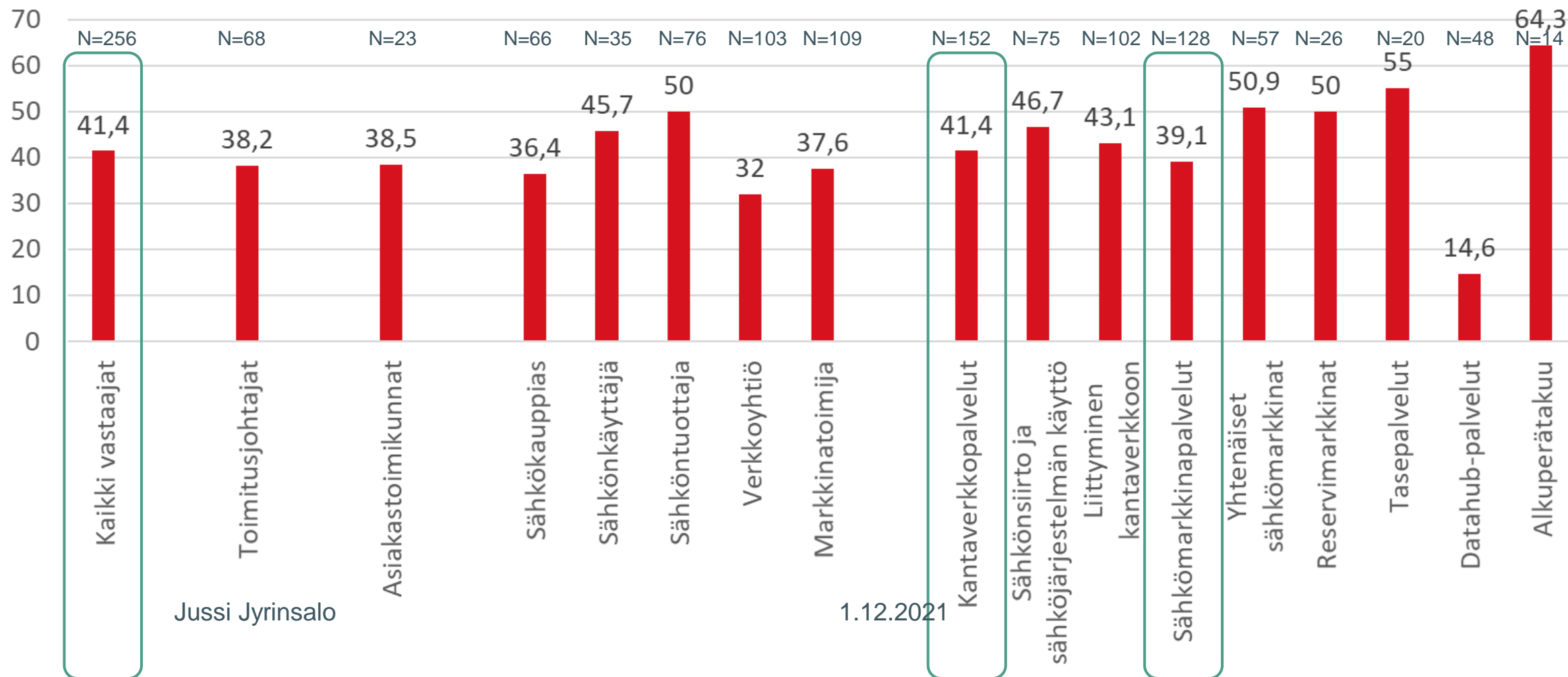
NPS = 47% - 6% = +41

(2019 +36, 2020 +45)

Eri ryhmien antama NPS-luku

Asiakasryhmät

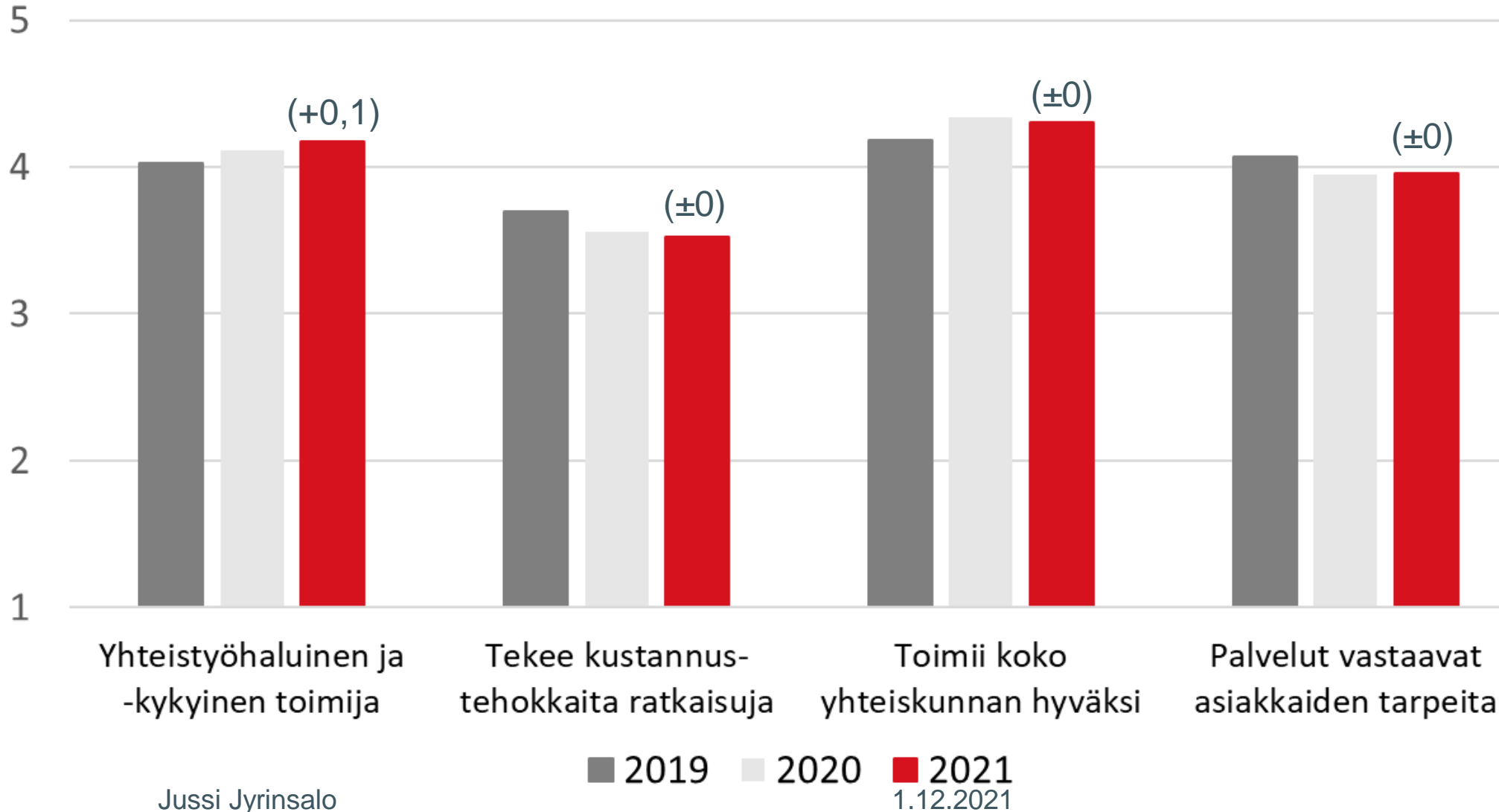
Palvelut



Jussi Jyrinsalo

1.12.2021

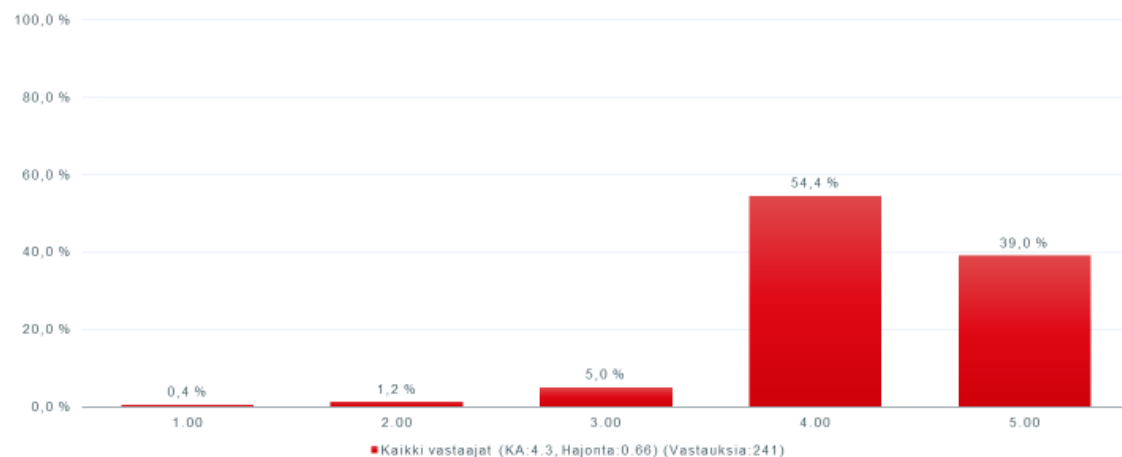
Miten Fingrid on onnistunut?



Onnistuminen - paras ja huonoin osa-alue

Toimii koko yhteiskunnan hyväksi

(1 = Erittäin huonosti, 5 = Erittäin hyvin)

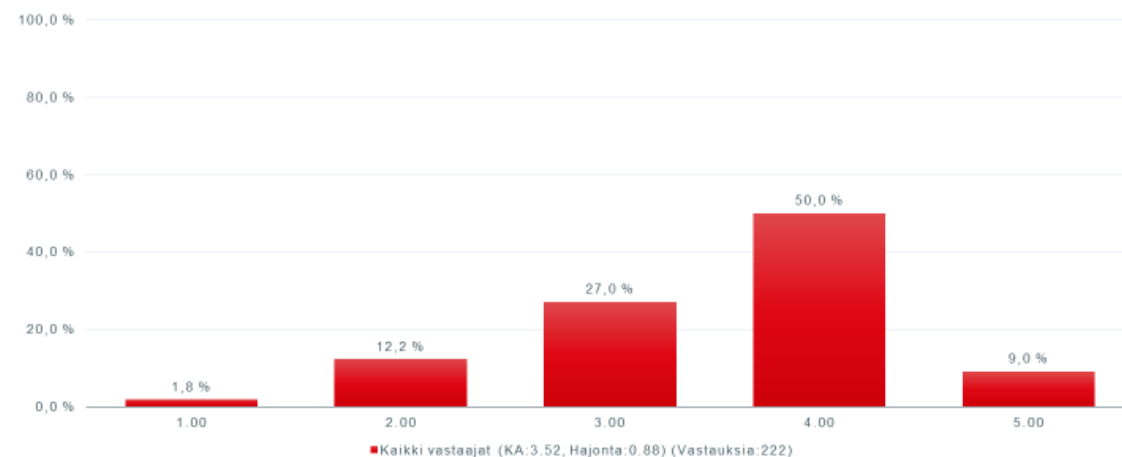


FINGRID

Jussi Jyrinsalo

Tekee kustannustehokkaita ratkaisuja

(1 = Erittäin huonosti, 5 = Erittäin hyvin)



FINGRID

1.12.2021

FINGRID

Avointa palautetta yhtiölle

Arvostelijat

Asiakkaan liiketoiminnan ymmärtämisessä olisi kehittämisen varaa ts. mikä asiakkaalle on oleellista.

Tavoitteena tulee olla irrottautuminen ET:stä. Jäsenytenne näyttää ulospäin pahalta.

Jussi Jyrinsalo

Passiiviset

Yhteistyö sujuu, mutta viime aikoina kiire on heijastunut asioiden venymiseen ja unohtamiseen.

Koen toiminnan muuttuneen etäisemmäksi ja viranomaismaiseksi.

1.12.2021

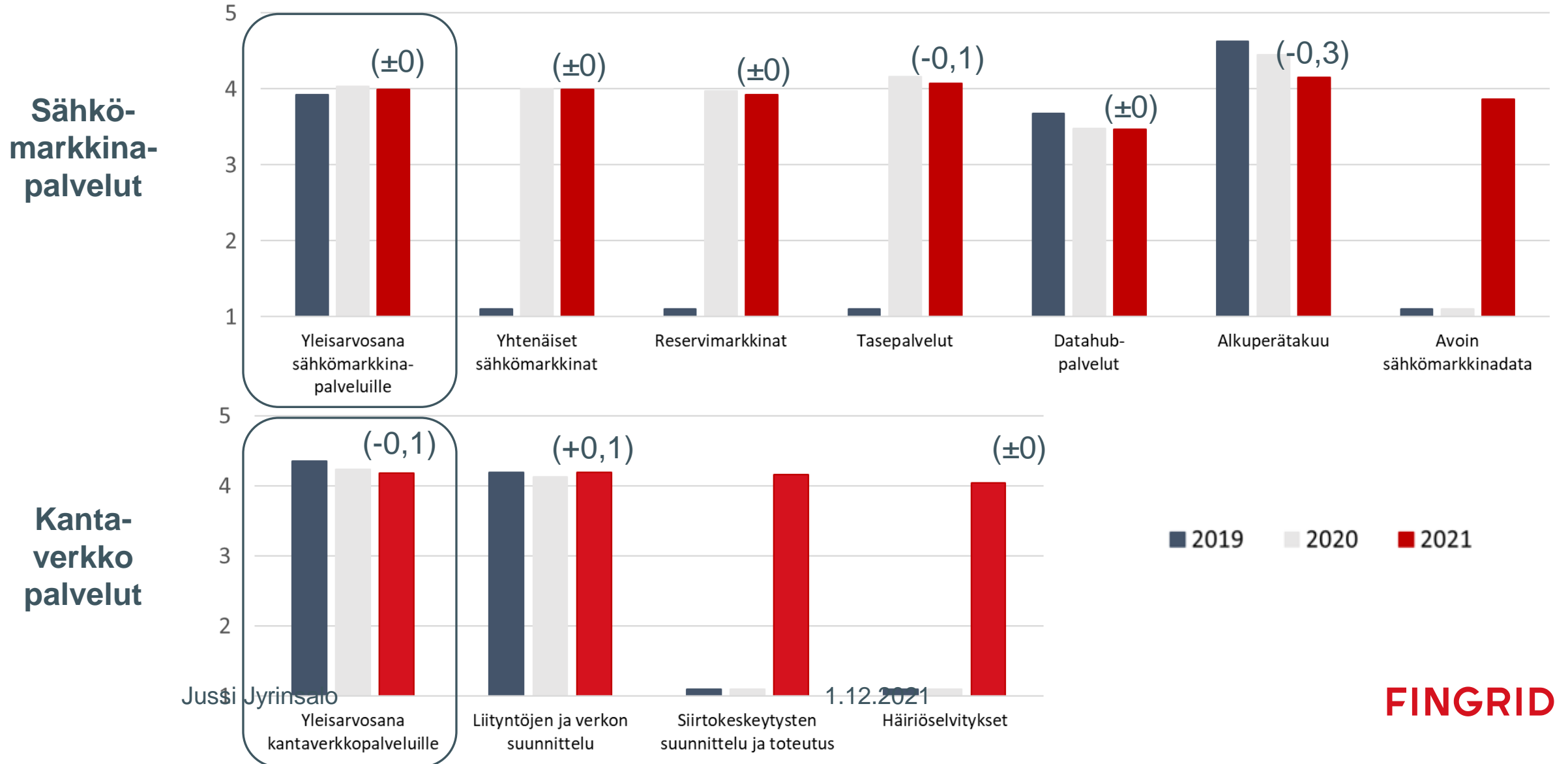
Suosittelijat

Nyt ajatusmaailma on hienosti - ajatellaan asiakasta.

Fingrid on tehnyt pitkäjänteisesti työtä siirtokapasiteetin kasvattamiseksi.

FINGRID

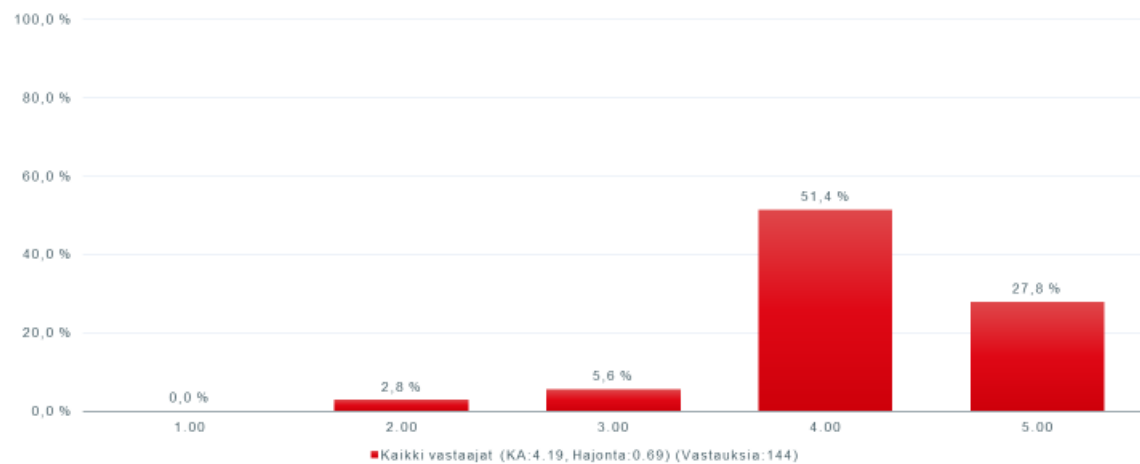
Tyytyväisyys Fingridin palveluihin



Palvelut - paras ja huonoin osa-alue

Liityntöjen ja verkon suunnittelu

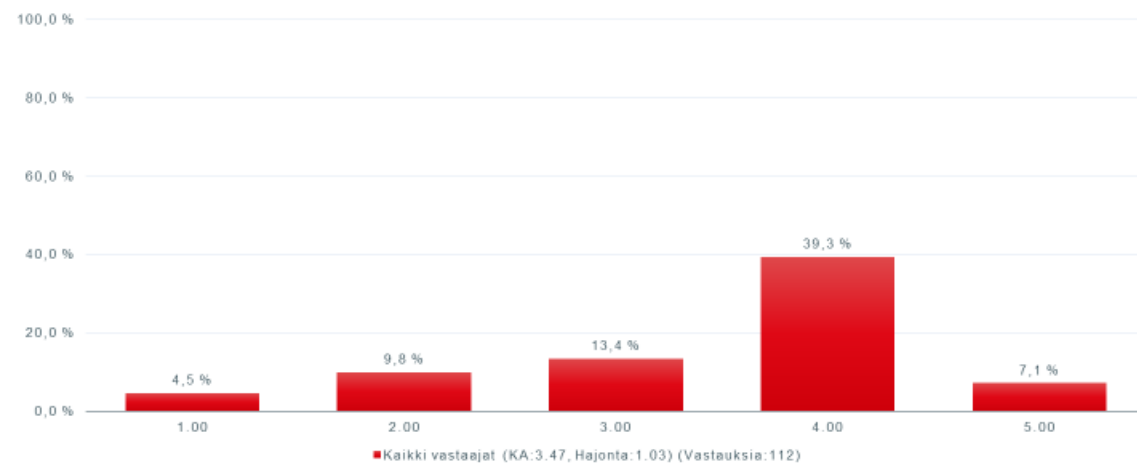
(1 = Huono, 5 = Erinomainen)



FINGRID

Datahub-palvelut

(1 = Huono, 5 = Erinomainen)



FINGRID

Avointa palautetta palveluista

Arvostelijat

Datahub projektin viestintää tulee kehittää - kokonaisuus on erittäin sekava.

Vikaviestintä on tällä hetkellä alkeellisella tasolla, viestien sisällöstä ei välttämättä saada riittäviä tietoja ilman erillisiä yhteydenottoja ja selvityksiä.

Älkää laatiko sellaisia markkinapaikan pelisääntöjä, joita ainoastaan teidän omat asiantuntijat ymmärtävät.

Jussi Jyrinsalo

Passiiviset

Avoimen sähkömarkkinadatan osalta toivoisin lisätietoja miten sen kehittäminen etenee.

Reaaliaikaista tietoa säätösähkömarkkinoista, sekä hinta että määrät.

Pitäisi saada aikaiseksi laajempi markkina-alue. Suomessa liikaa markkinavoimaa joillain toimijoilla.

1.12.2021

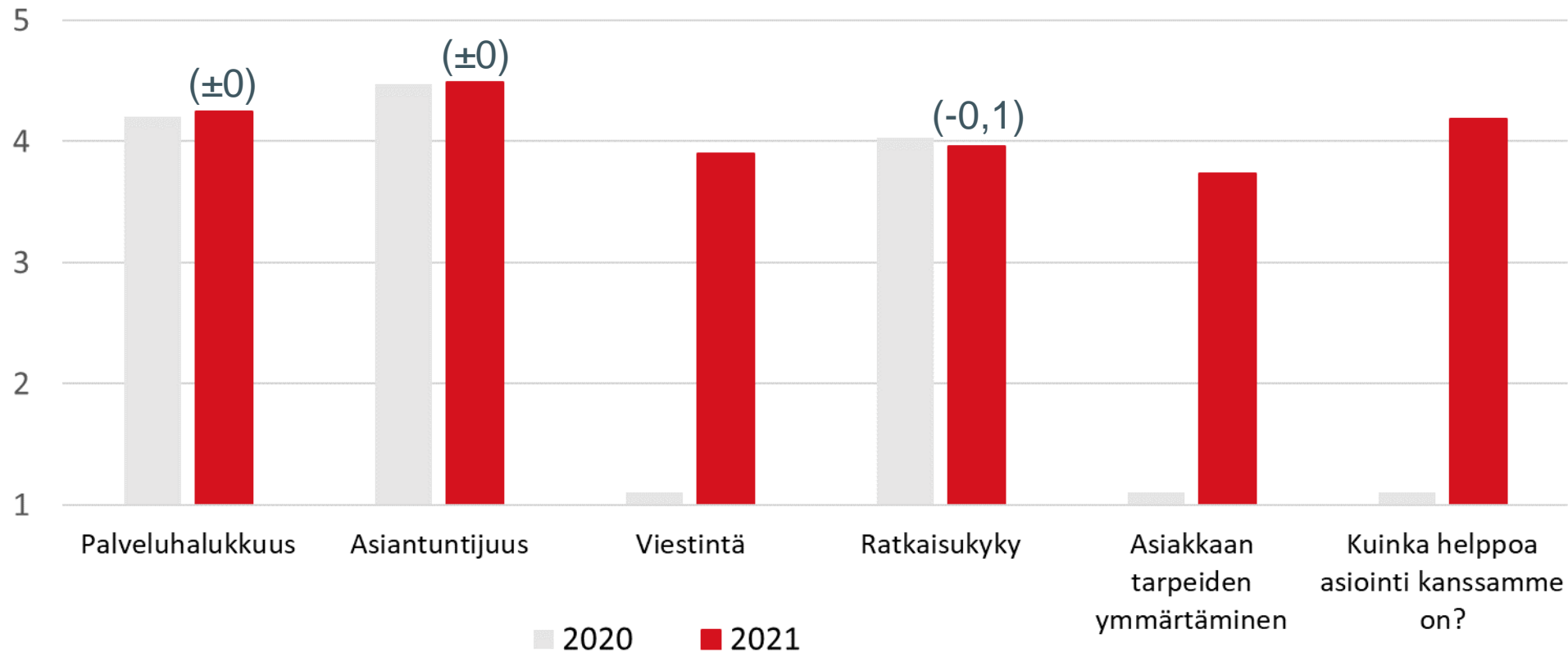
Suosittelijat

Yhteistyö ja yhteydenpito on hyvää. Hinnoittelu ja vaikka säätömarkkinoiden tuotteet liian monimutkaisia.

Liittymäkyselyjen osalta koen saavani hyvään vasteaikaan riittävän hyviä vastauksia vaikka ne toki tässä vaiheessa alkavat olla luokkaa "10 vuoden päästä olisi tarjolla kapasiteettia".

FINGRID

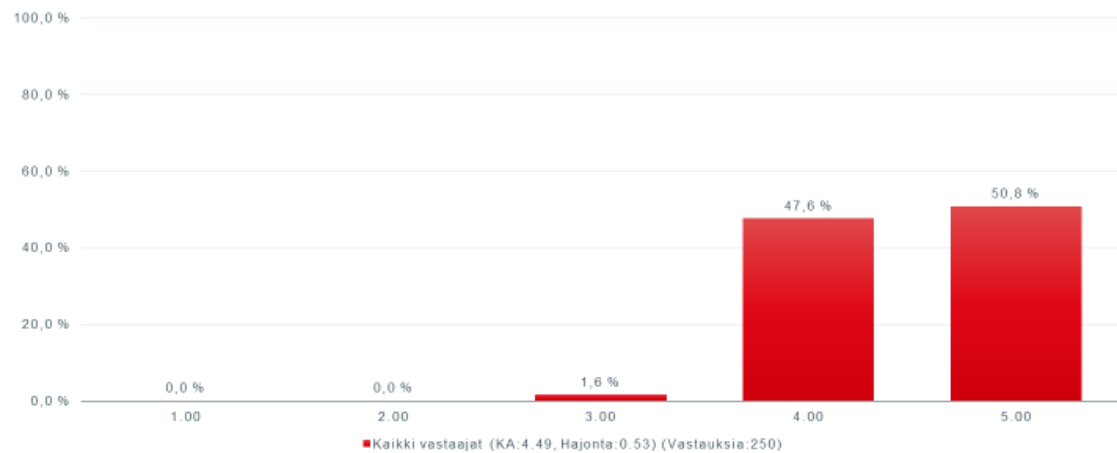
Kokemus työskentelystä Fingridin asiantuntijoiden kanssa



Yhteistyö - paras ja huonoin osa-alue

Asiantuntijuus

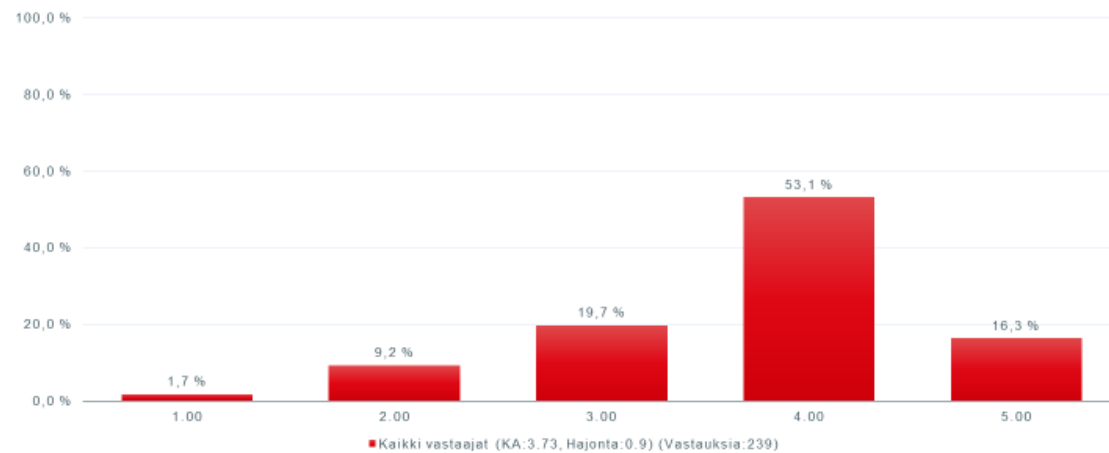
(1 = Huono, 5 = Erinomainen)



FINGRID

Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen

(1 = Huono, 5 = Erinomainen)



FINGRID

Jussi Jyrinsalo

1.12.2021

FINGRID

Avointa palautetta yhteistyöstä

Arvostelijat

Aito yhteistyö. Fingrid kyllä kysyy ja vaatii, mutta ei välttämättä kerro ja jaa. Aika siiloutunutta on osaaminen asiakkuuspäällikön takana.

Rakentavaa palautetta ei ole mielestäni otettu kunnioittavasti vastaan, vaan palautteen antajalle on jäänyt olo kuin palautteen antaminen katsottaisi olevan hyökkäys.

Jussi Jyrinsalo

Passiiviset

Yhteistyö sujuu, mutta viime aikoina kiire on heijastunut asioiden venymiseen ja unohtamiseen.

Hiukan minäminäminä – asenne.

Monesti hieman liikaa nippelihommaa ja terminologiaa.

1.12.2021

Suosittelijat

Asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua on tarjolla.

Erittäin ystävällistä ja ammattitaitoista palvelua. Asiat hoituu aina.

FINGRID

Tunnistettuja kehityskohteita

- Datahub saatava kunnialla maaliin sekä projektiorganisaatiosta palveluorganisaatioksi: asiakaspalvelun operatiivisen toiminnan käynnistäminen sekä asiakastoimikunnan ja muiden kehitysryhmien perustaminen.
- Selkeämpi ylätasoinen viestintä detaljien lisäksi, etenkin sähkömarkkina-asioissa: mitä tavoitellaan ja miksi, mitä hyötyä asiakkaalle?
- Asiakkaiden liiketoiminta tutuksi: asiakaspalveluvalmennukset ja eri tason tilaisuudet, kutsutaan eri asiakasryhmien edustajia esittämään ja kertomaan tarpeistaan. Tehdään asiakaspalautteet yhä näkyvämmäksi yhtiön sisällä.
- Avoimen datan kehitys: käynnistetään kehitysprojekti, jossa parannetaan erityisesti datan saatavuutta, ajantasaisuutta ja laatua.
- Vika- ja häiriöviestintä: kaikki tieto saataville Oma Fingridiin, myös häiriöiden jälkiselvittelyn osalta.

Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Fax. 030 395 5196

www.fingrid.fi



FINGRID