



8.12.2021

Jussi Jyrinsalo

Fingridin asiakastyytyväisyys- kyselyn tulokset 2021 ja tariffien vertailua

Neuvottelukunnan kokous 8.12.2021

FINGRID

Asiakkuuksien johtaminen Fingridissä

- Sisäiset prosessimme on viritetty hoitamaan meille annettuja lakisääteisiä tehtäviä
- Asiakasnäkökulma varmistaa asiakkaille tarjottavien palveluiden laadun
- Asiakastyön eri roolit: asiantuntijat, asiakas-/tuotevastaavat, palveluvastaavat, näkökulman johto

Fingridin johtamismalli

ASIAKKAAT JA YHTEISKUNTA

Turvaamme yhteiskunnalle varman sähkön ja toimivat markkinat. Tarjoamme asiakastarpeisiin vastaavat palvelut ja edullisen hinnoittelun.

TALOUS

Toimimme kustannustehokkaasti ja tuotamme arvoa omistajille.

SISÄISET PROSESSIT

Siirtokapasiteetin varmistaminen

Teemme investoinnit ja kunnossapidon turvallisesti ja tehokkaasti oikeaan aikaan.

Käyttövarmuuden hallinta

Käytämme kantaverkkoa ennakoiden ja luotettavasti.

Sähkömarkkinoiden edistäminen

Ylläpidämme ja kehitämme aktiivisesti sähkömarkkinoita.

HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

Toimintamme perusta on avoin, yhteisöllinen, uudistuva ja tavoitteellinen työyhteisö.

Fingridin palvelut

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.

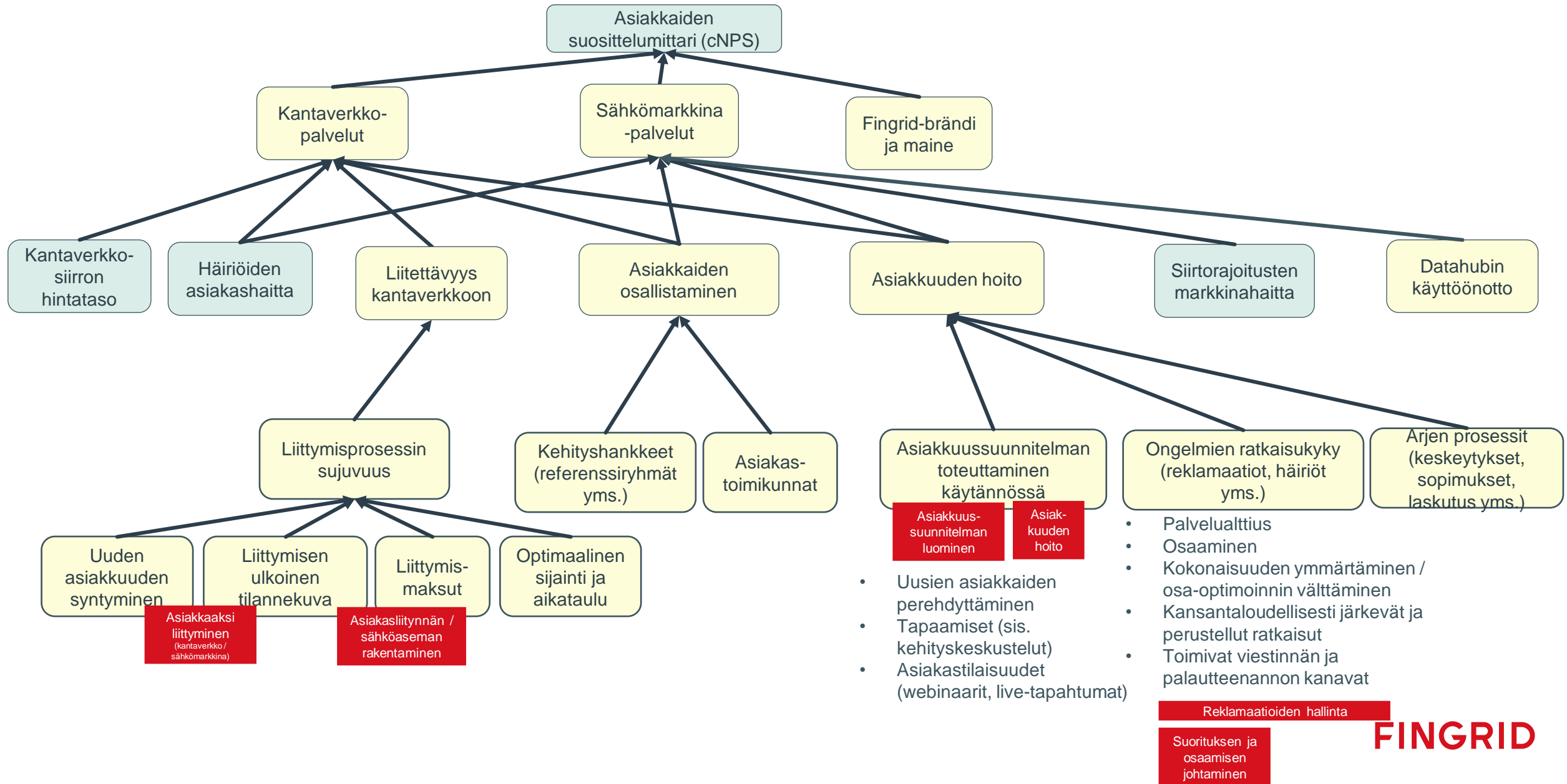
- Yhtenäiset sähkömarkkinat
- Reservimarkkinat
- Tasepalvelut
- Datahub-palvelut
- Alkuperätakuu
- Avoin sähkömarkkinadata

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

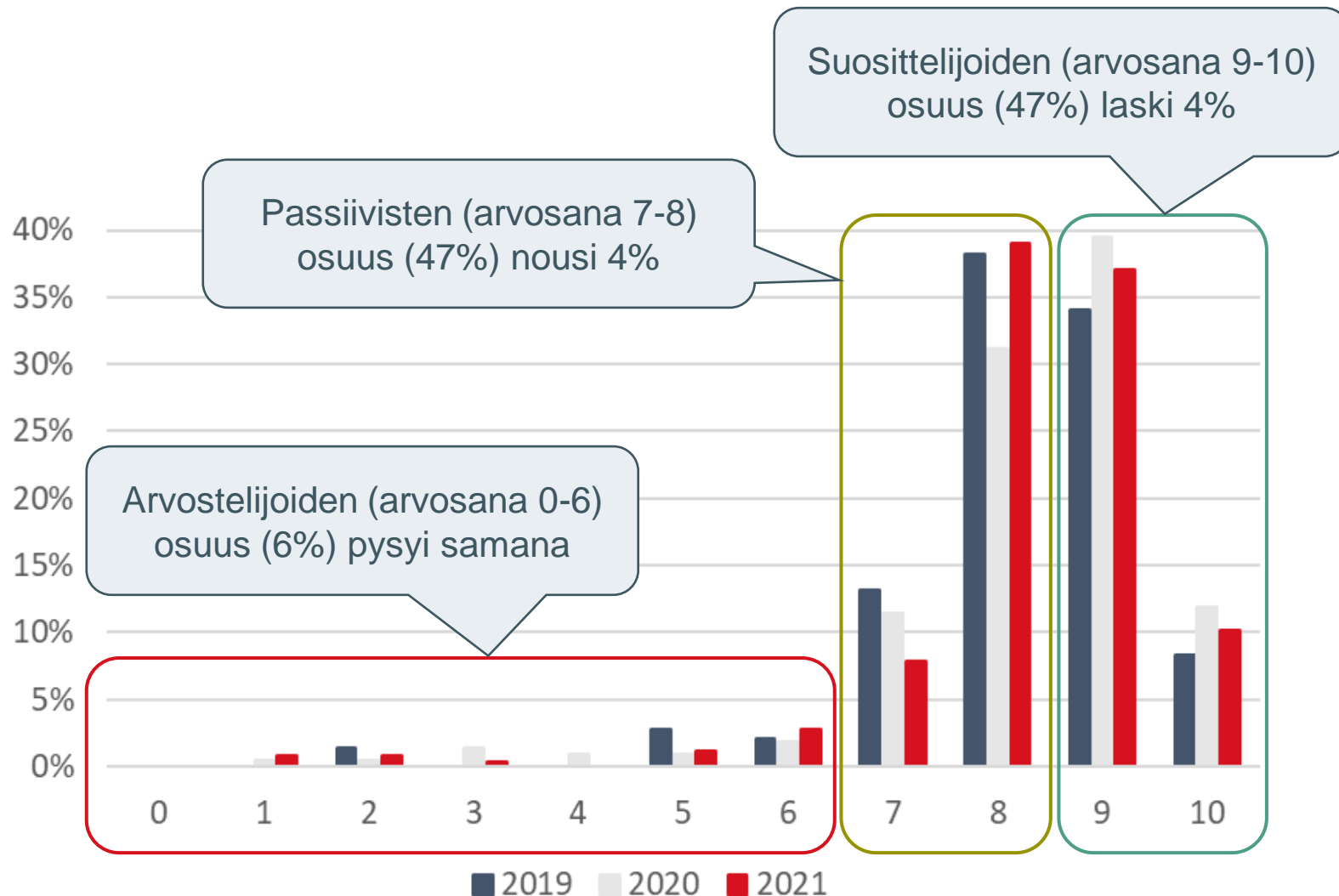
Miten mittaamme onnistumistamme?



Vaikutamme asiakastyytyvyyteen monin eri tavoin



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 = suositteletin varmasti

NPS = suosittelijoiden prosenttiosuus –
arvostelijoiden prosenttiosuus

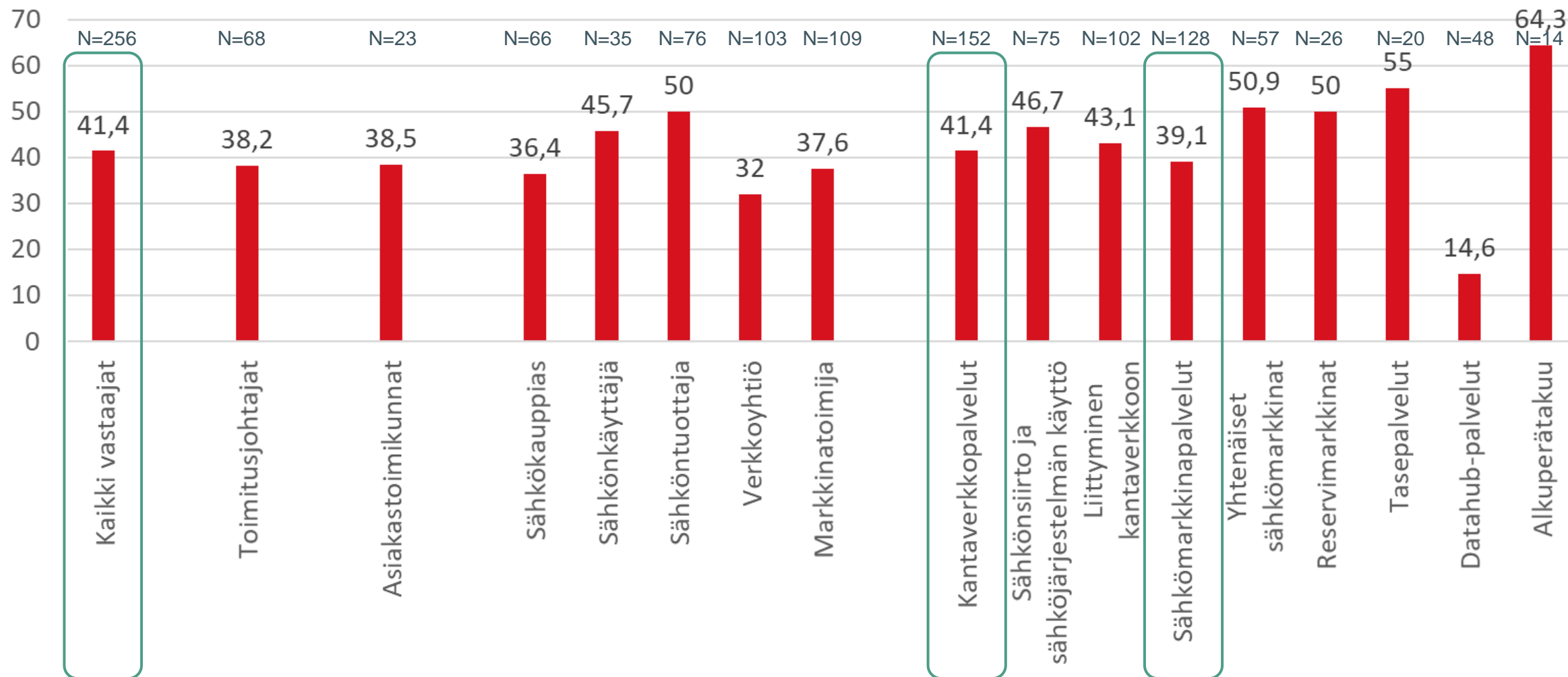
NPS = 47% - 6% = +41

(2019 +36, 2020 +45)

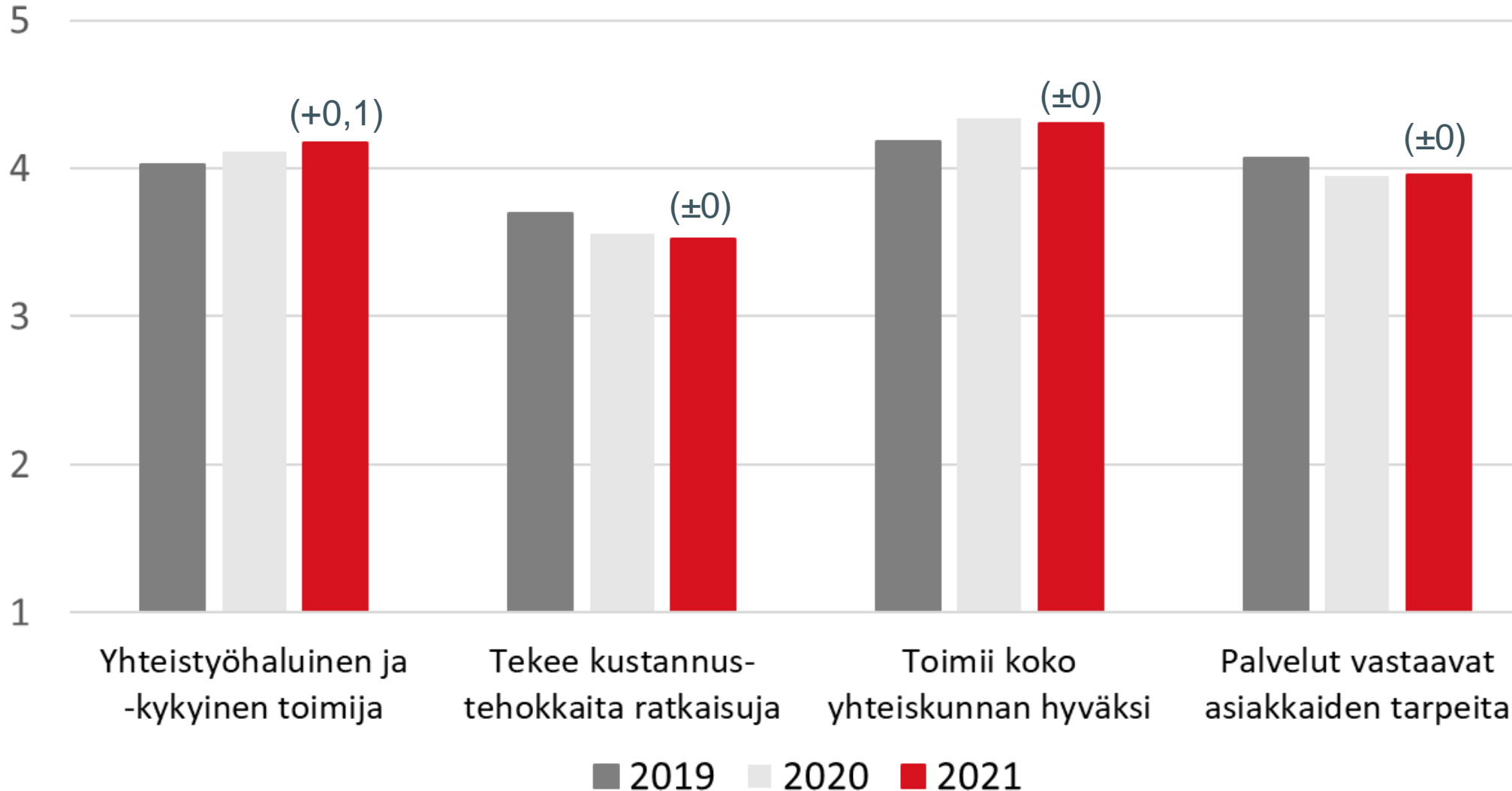
Eri ryhmien antama NPS-luku

Asiakasryhmät

Palvelut



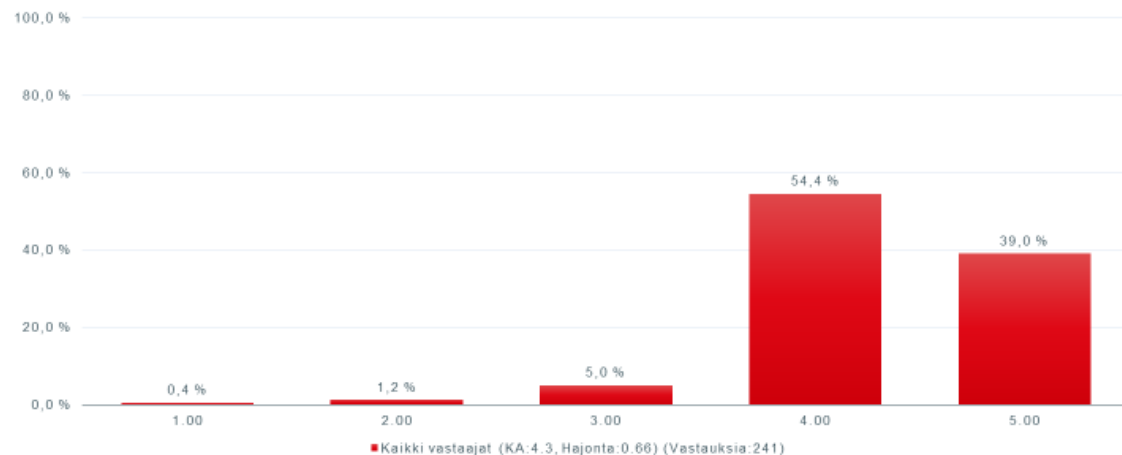
Miten Fingrid on onnistunut?



Onnistuminen - paras ja huonoin osa-alue

Toimii koko yhteiskunnan hyväksi

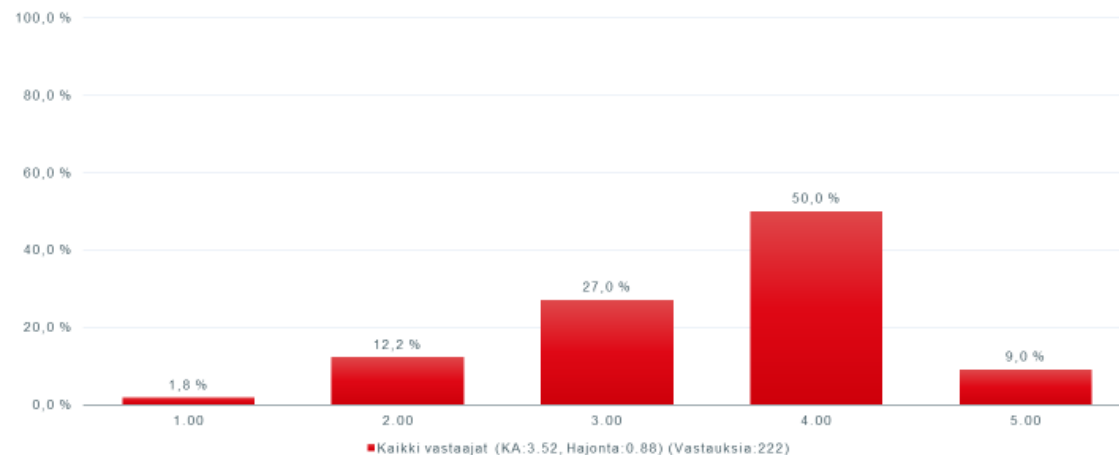
(1 = Erittäin huonosti, 5 = Erittäin hyvin)



FINGRID

Tekee kustannustehokkaita ratkaisuja

(1 = Erittäin huonosti, 5 = Erittäin hyvin)



FINGRID

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.

Passiiviset

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

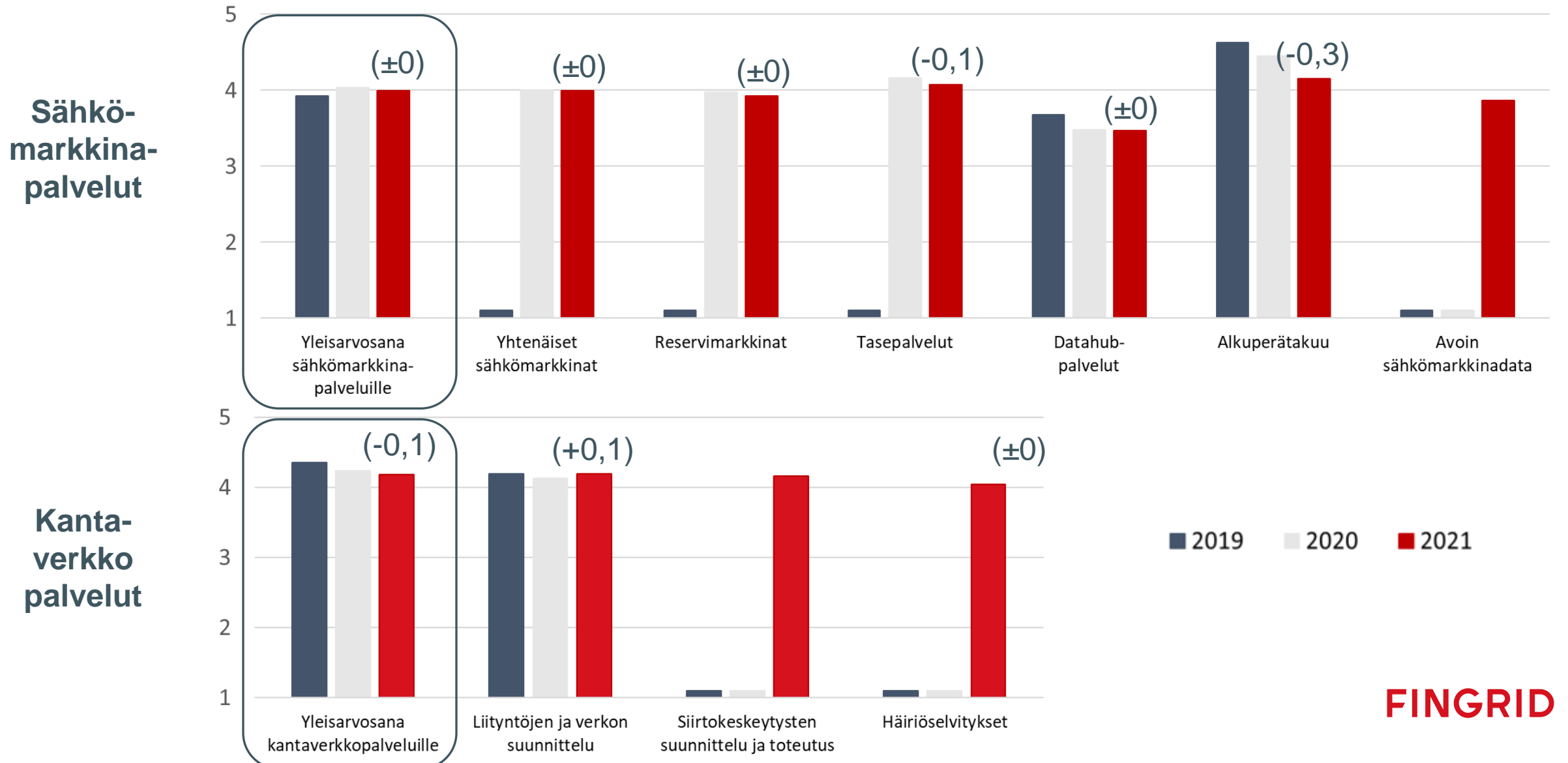
Koen toiminnan muuttuneen etäisemmäksi ja viranomaismaiseksi.

Suosittelijat

Nyt ajatusmaailma on hienosti - ajatellaan asiakasta.

Fingrid on tehnyt pitkäjänteisesti työtä siirtokapasiteetin kasvattamiseksi.

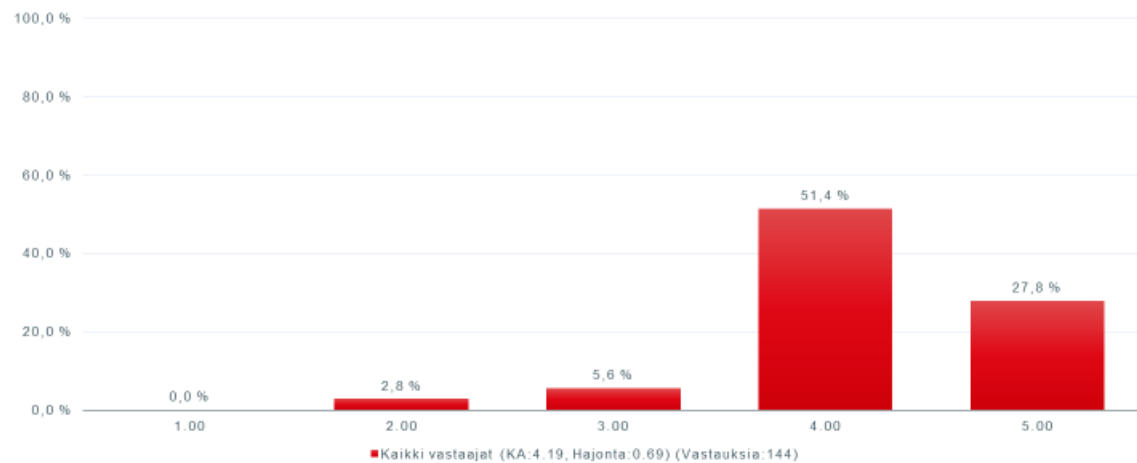
Tyytyväisyys Fingridin palveluihin



Palvelut - paras ja huonoin osa-alue

Liityntöjen ja verkon suunnittelu

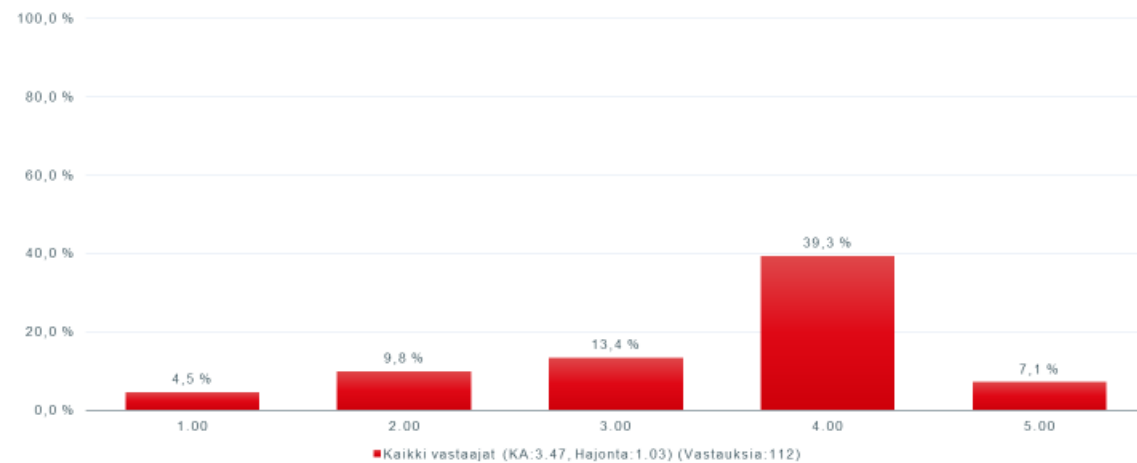
(1 = Huono, 5 = Erinomainen)



FINGRID

Datahub-palvelut

(1 = Huono, 5 = Erinomainen)



FINGRID

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.

Passiiviset

Avoimen sähkömarkkinadatan osalta toivoisin lisätietoja miten sen kehittäminen etenee.

Reaaliaikaista tietoa säätösähkömarkkinoista, sekä hinta että määrät.

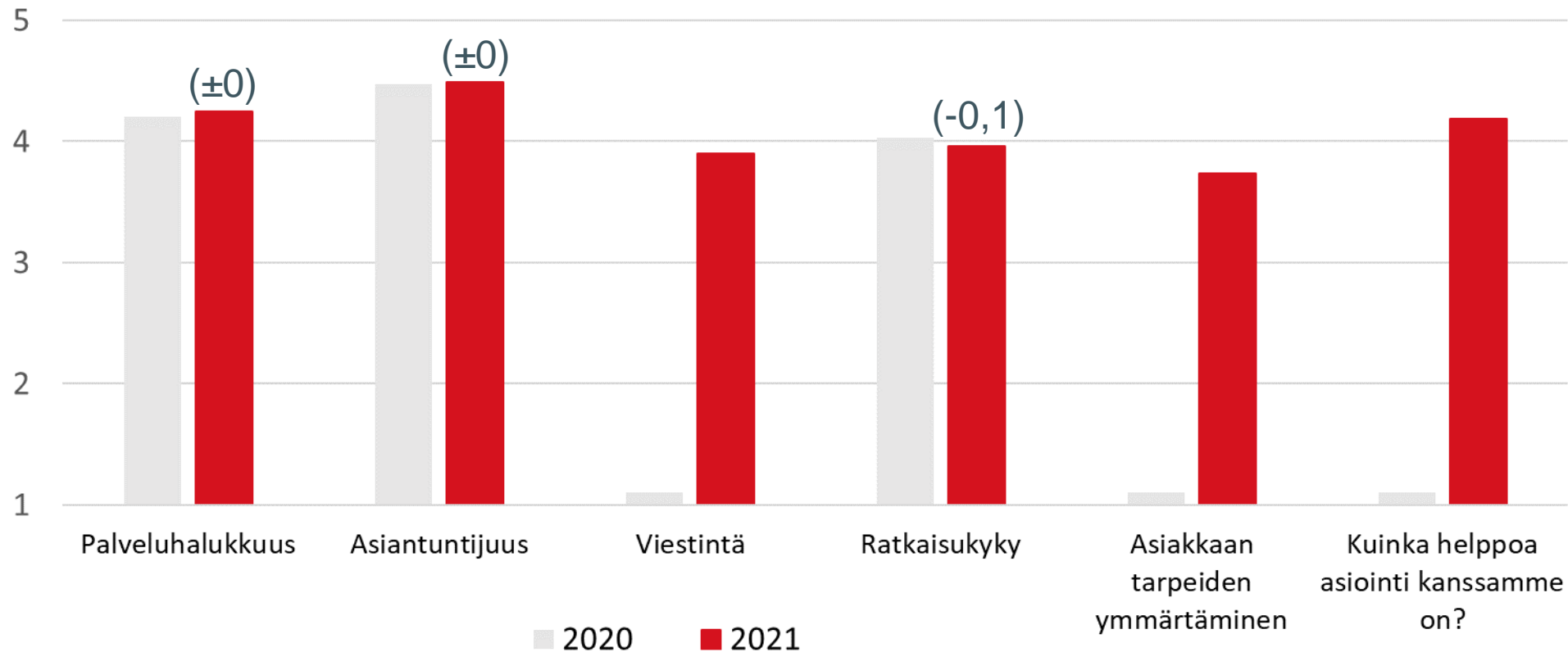
Pitäisi saada aikaiseksi laajempi markkina-alue. Suomessa liikaa markkinavoimaa joillain toimijoilla.

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".

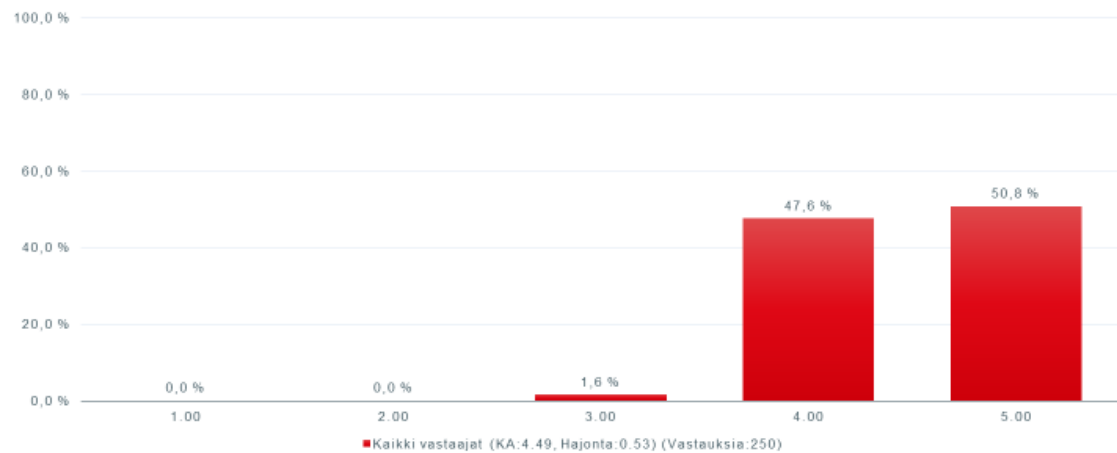
Kokemus työskentelystä Fingridin asiantuntijoiden kanssa



Yhteistyö - paras ja huonoin osa-alue

Asiantuntijuus

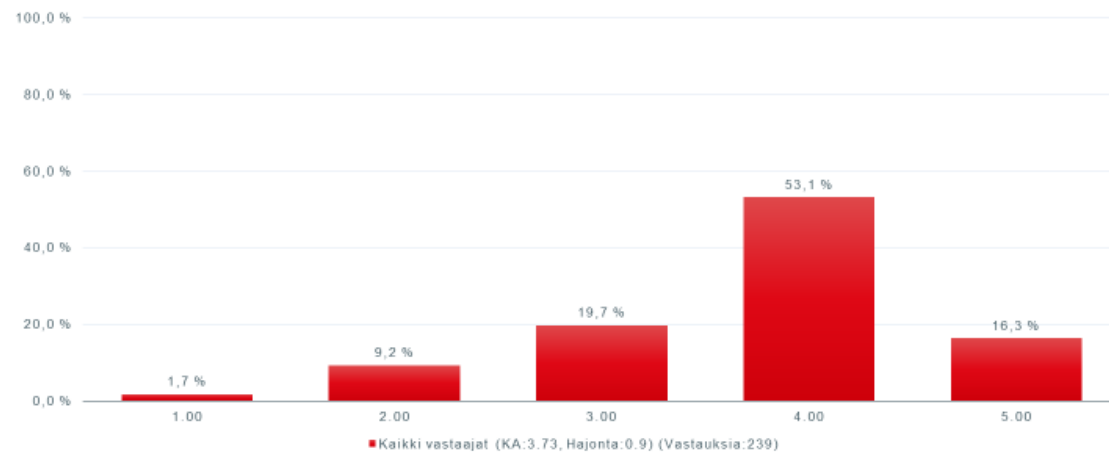
(1 = Huono, 5 = Erinomainen)



FINGRID

Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen

(1 = Huono, 5 = Erinomainen)



FINGRID

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.

Passiiviset

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

Hiukan minäminäminä – asenne.

Monesti hieman liikaa nippelihommaa ja terminologiaa.

Suosittelijat

Asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua on tarjolla.

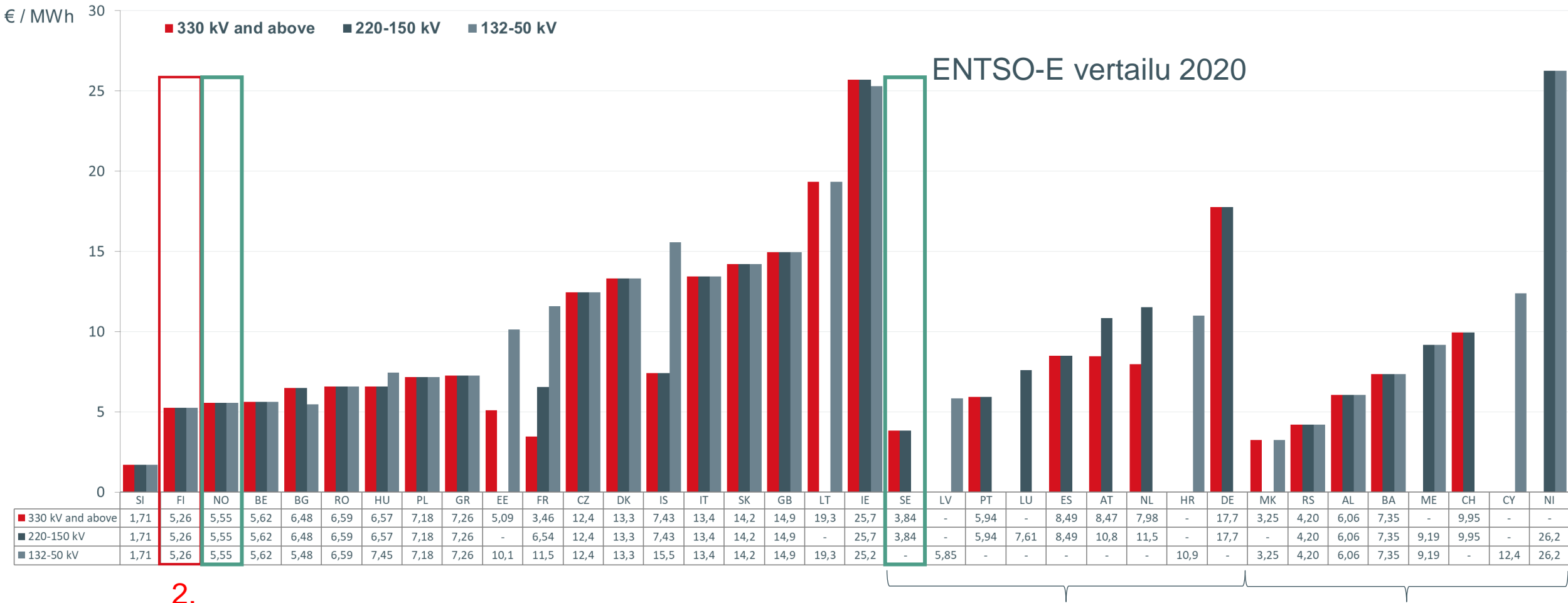
Erittäin ystävällistä ja ammattitaitoista palvelua. Asiat hoituu aina.

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.

Fingridin tariffi Euroopan edullisimpien joukossa v.2020

Vertailun tariffihinta = Tuotannon keskimääräinen tariffihinta + Kulutuksen keskimääräinen tariffihinta



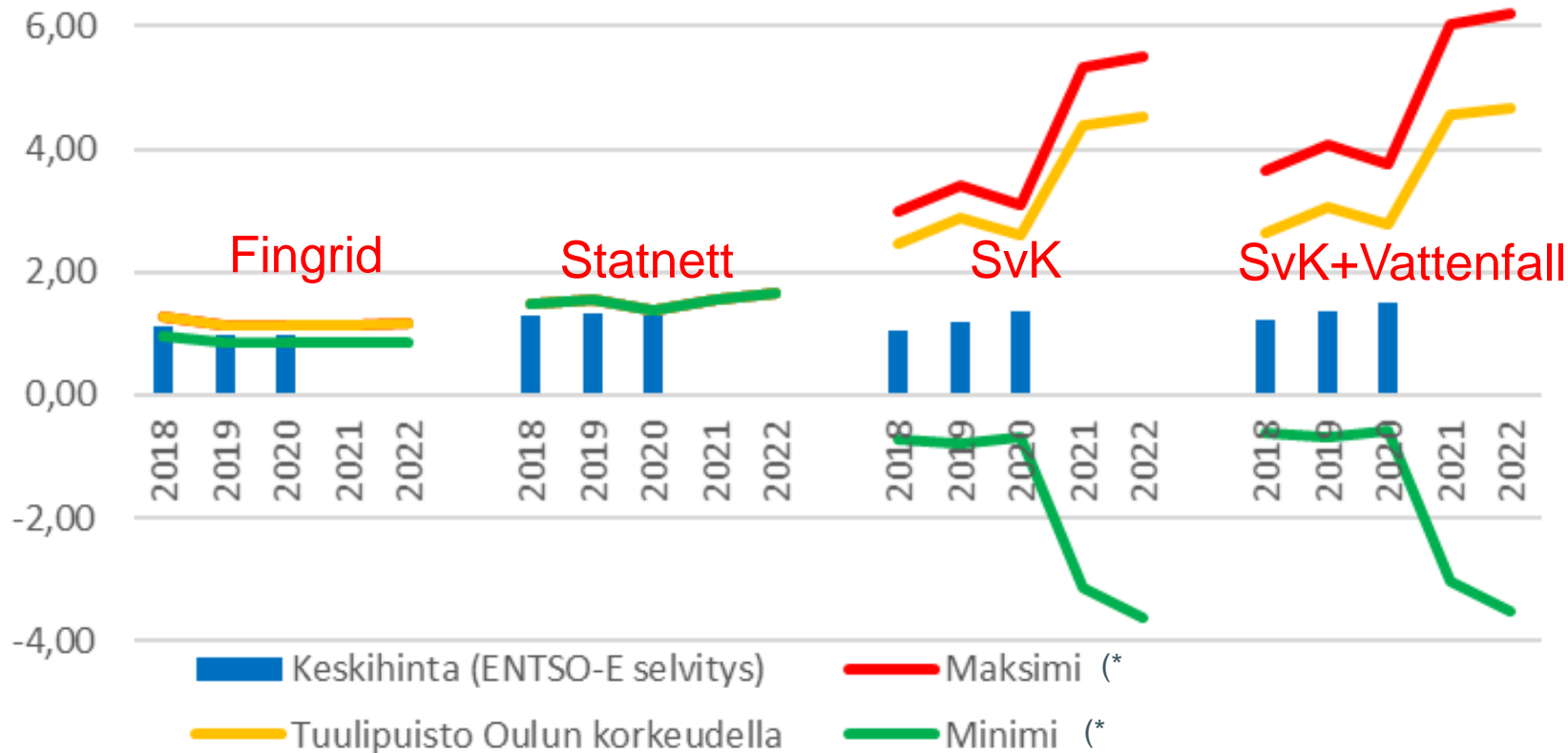
2.

Eri infrastruktuuri

Ei EU / ETA

Pohjoismaiden kantaverkkohintojen vertailu - tuotanto

Tuotannon tariffit Suomi - Norja - Ruotsi

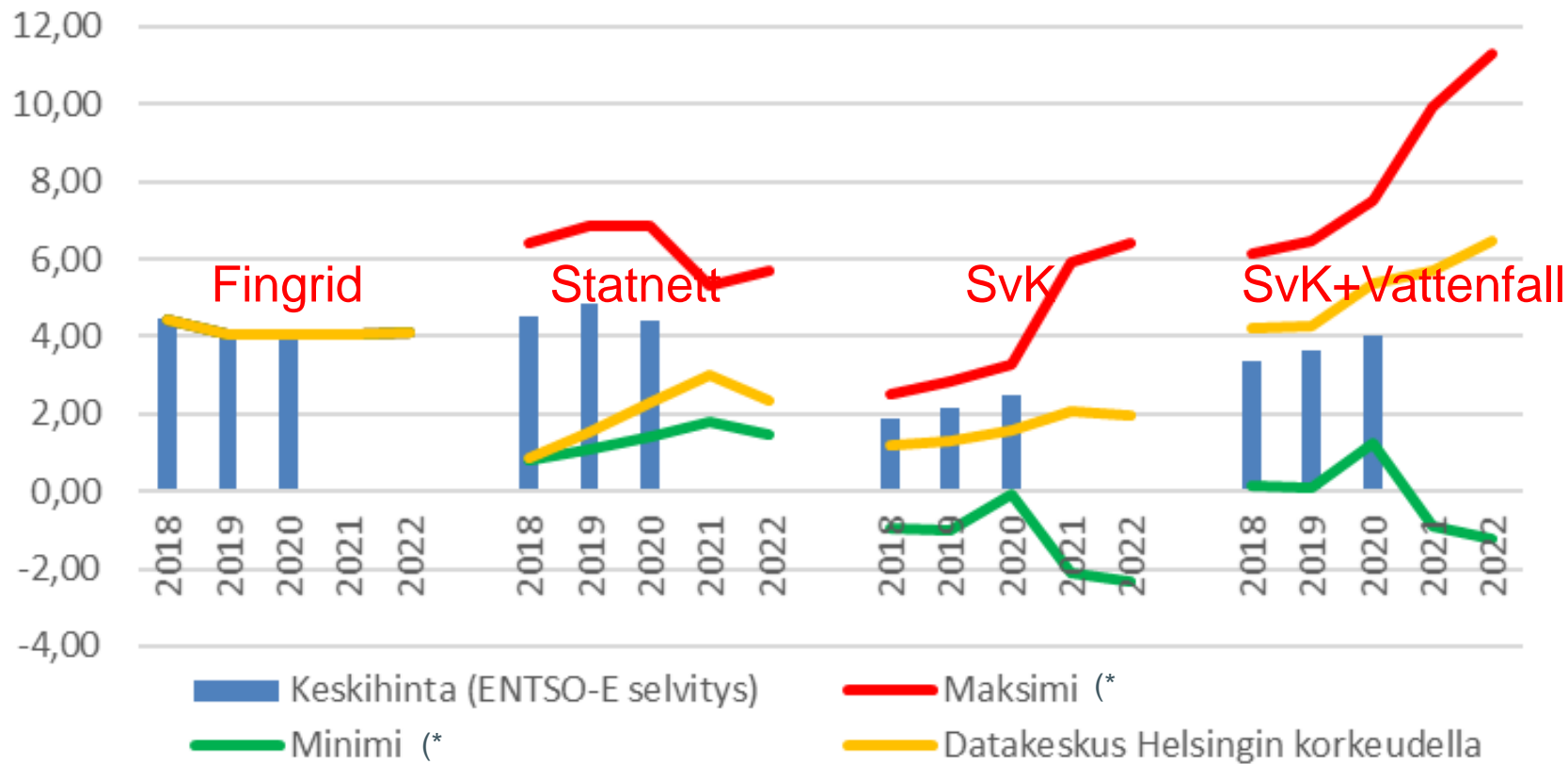


Keskimäärin edullisin tuotannon tariffi on Suomessa. Ruotsissa tariffi vaihtelee merkittävästi liittymispisteittäin ja on kalleimmillaan moninkertainen Suomen ja Norjan hintoihin verrattuna.

Oulun korkeudelle rakennettavalle tuulipuistolle Suomi on edullisin maa, Norja hieman kalliimpi ja Ruotsi merkittävästi kallein.

Pohjoismaiden kantaverkkohintojen vertailu - kulutus

Kulutustariffit Suomi - Norja - Ruotsi



Kulutuksen keskimääräinen kantaverkkotariffi on Ruotsissa edullisin. Jos mukaan lasketaan alueverkkosiirron hinta, ovat kaikkien maiden keskimääräiset kulutuksen hinnat hyvin lähellä toisiaan.

Ruotsin tariffi vaihtelee kuitenkin merkittävästi liittymispisteittäin. Norjassa pitkän huipunkäyttöajan kulutus saa merkittäviä alennuksia.

Helsingin korkeudella sijaitsevan datakeskuksen tariffi olisi halvin Norjassa ja kallein Ruotsissa.

Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Fax. 030 395 5196

www.fingrid.fi



FINGRID