

28.11.2022

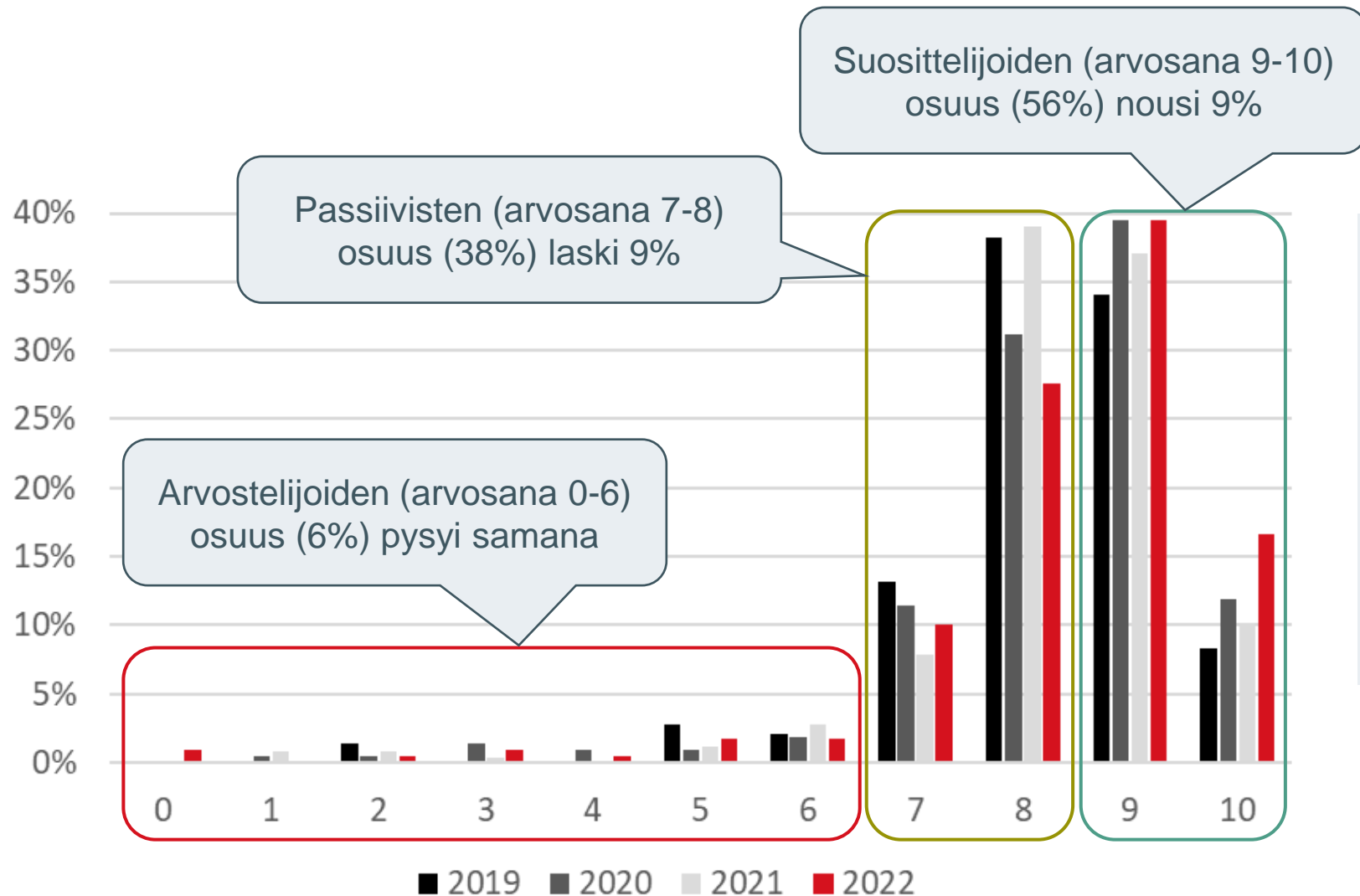
Jussi Jyrinsalo

Fingrid asiakas- tyytyväisyys- tutkimus 2022

Neuvottelukunnan kokous 5.12.2022

FINGRID

Suositteluindeksi NPS: ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit Fingridin tapaa toimia asiakkaiden kanssa?”



Vastaajia 228 kpl (2021: 256 kpl), vastausprosentti 30% (2021: 25%)

Asteikolla 0 – 10, kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä kollegoillesi?

Asteikko:

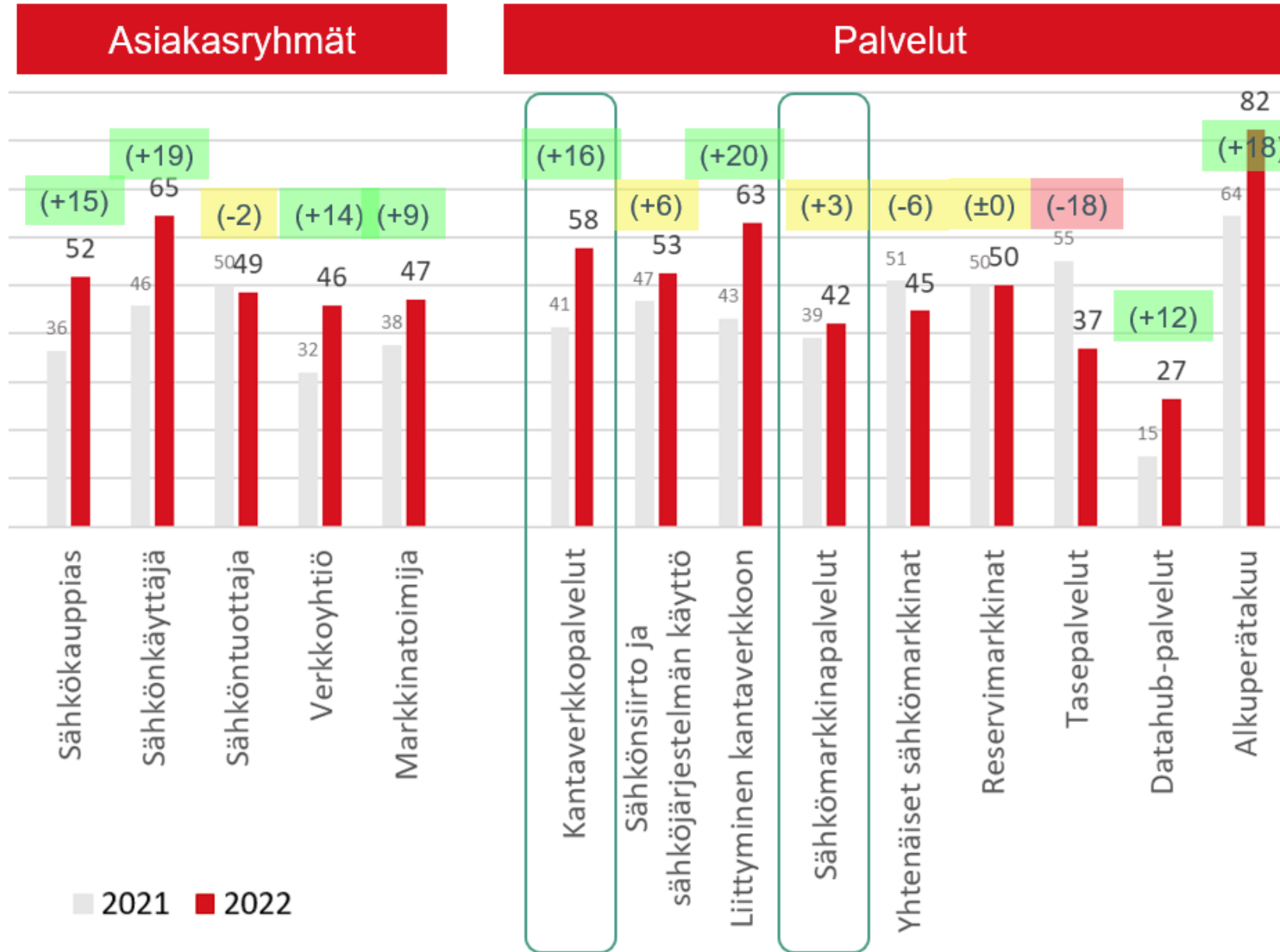
0 = en suosittelisi...10 = suosittelisin varmasti

NPS = suositelijoiden prosenttiosuus – arvostelijoiden prosenttiosuus

NPS = 56% - 6% = +50

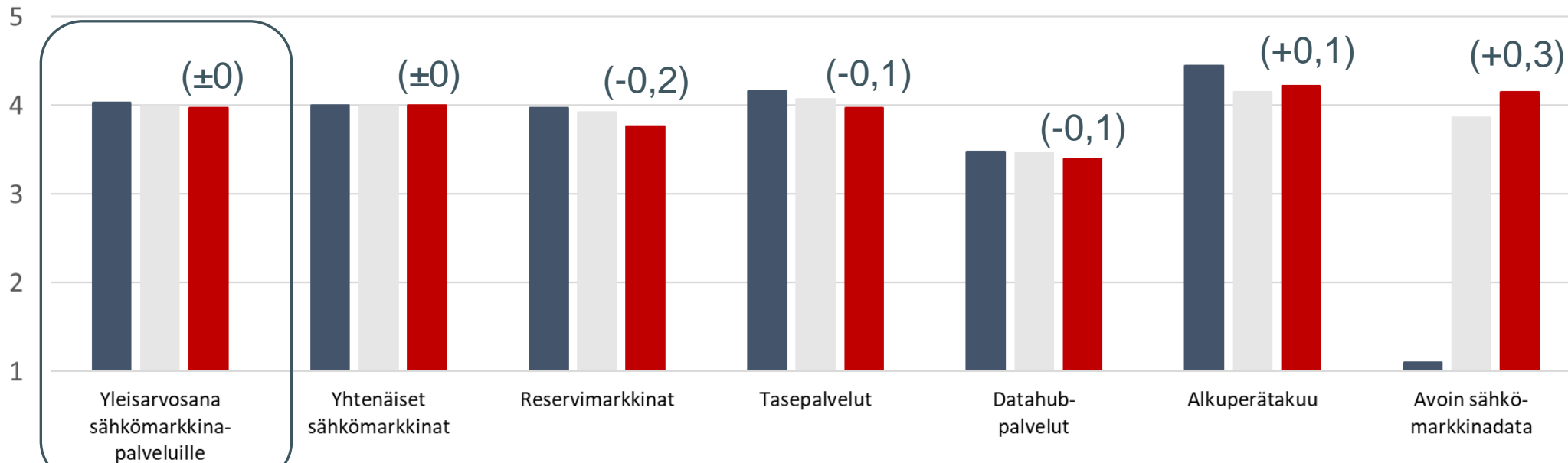
(2019 +36, 2020 +45, 2021 +41)

Eri asiakasryhmien antama NPS-luku ja muutos 2021 → 2022

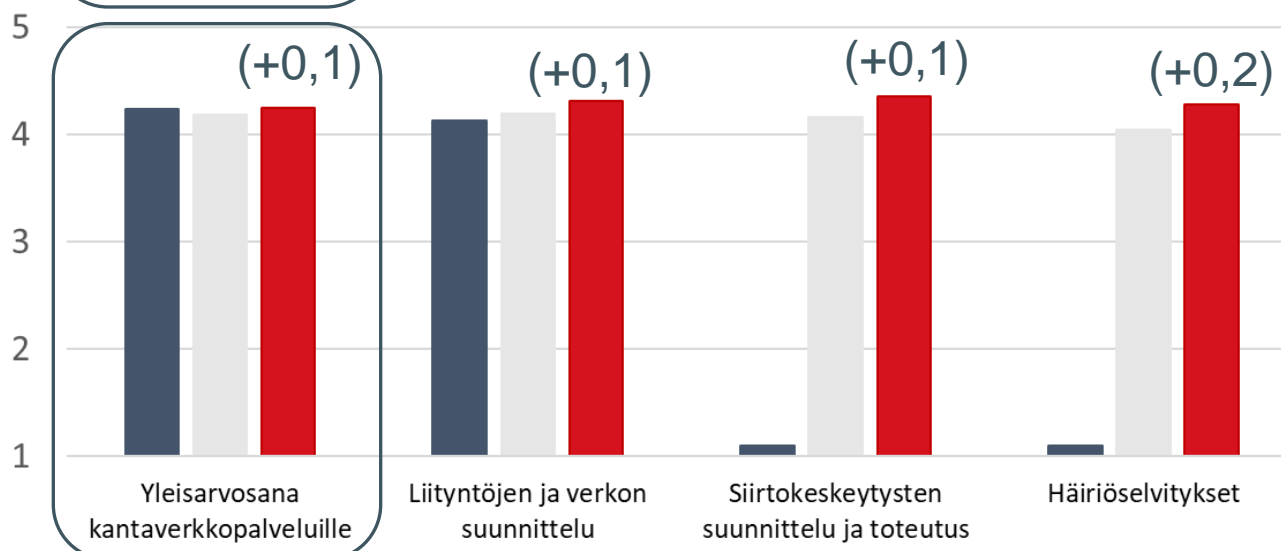


Tyytyväisyys palveluihin (asteikolla 1...5)

Sähkö- markkina- palvelut



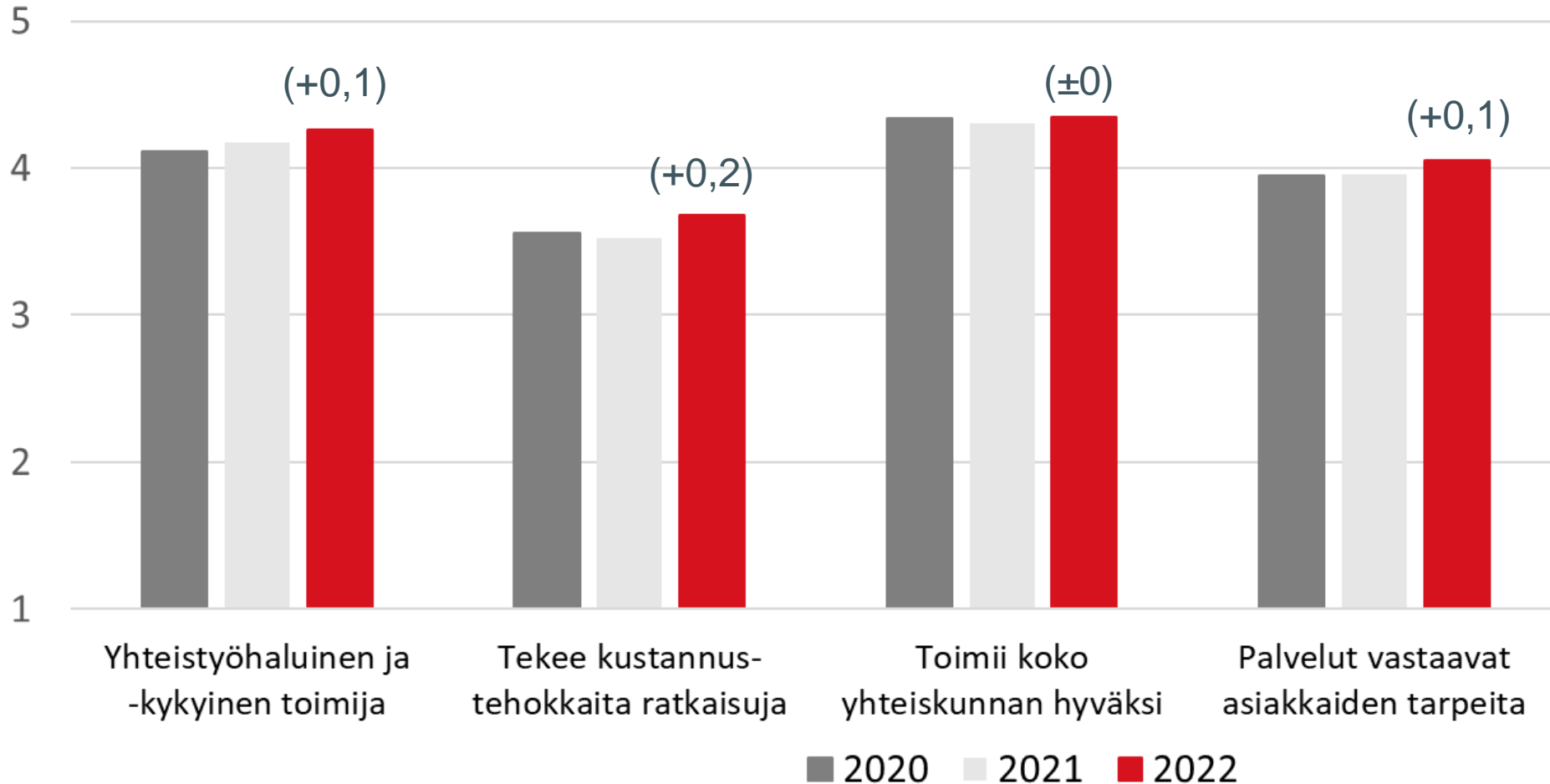
Kanta- verkko palvelut



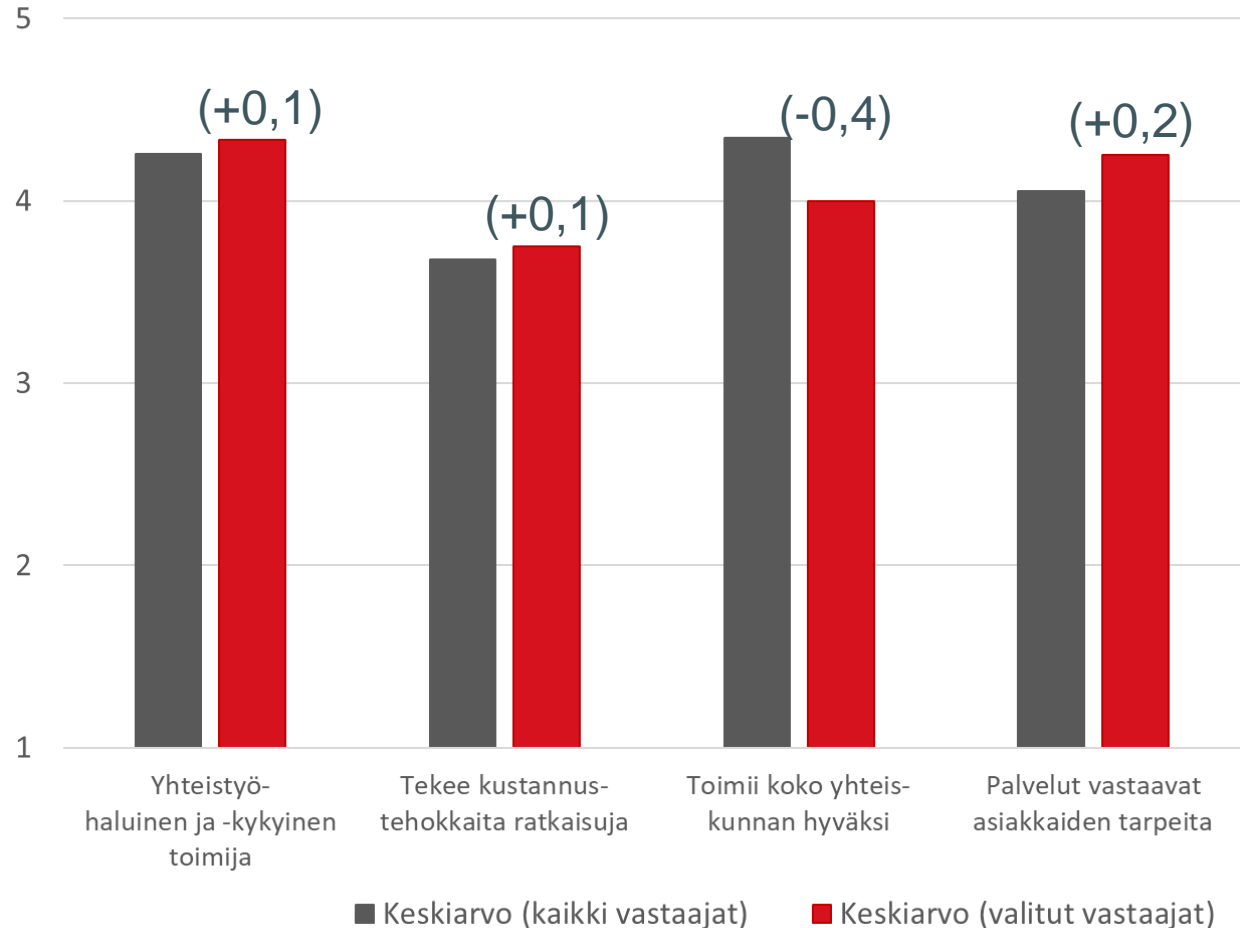
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

FINGRID

Miten Fingrid on onnistunut?



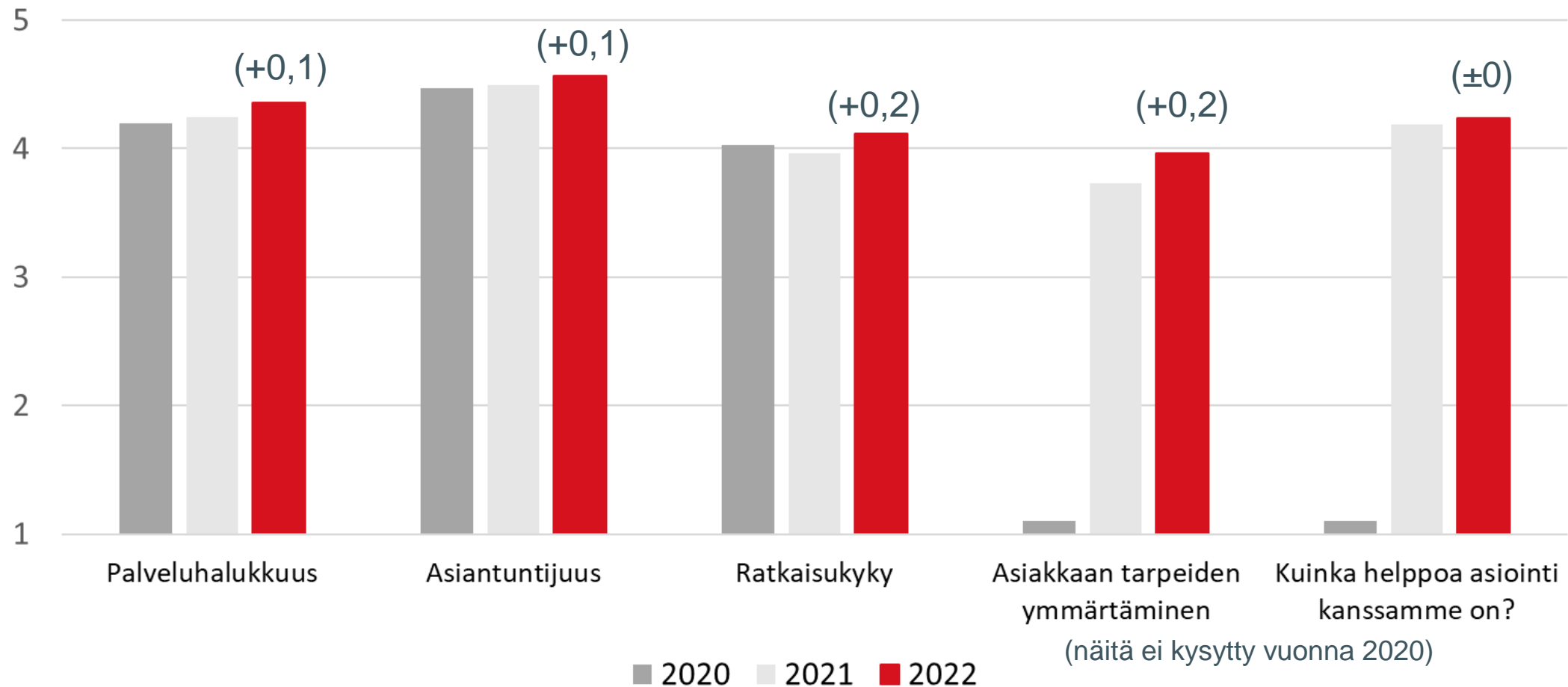
Neuvottelukunnan arviot (n=6)



Neuvottelukunnan jäsenet olisivat muita valmiimpia suosittelemaan Fingridin tapaa toimia asiakkaiden kanssa:

NPS +83 vs. NPS +50

Kokemus työskentelystä Fingridin asiantuntijoiden kanssa



Paljon avointa palautetta toiminnasta

Arvostelijat

Datahubin taseselvityksessä ei ymmärretä verkonhaltijan näkökulmaa.

Jäykkä ja epäluotettava taho, joka näkee asiat vain omasta näkökulmastaan.

Passiiviset

Yhteistyö henkilötasolla toimii hyvin. Henkilöstö osaavaa.

Häiriöselvityksiä ja siirtokeskeytysten suunnittelua pitää kehittää.

Suosittelijat

Erittäin hyvää, nopeaa ja ammattitaitoista apua investointien edistämässä ja suunnittelussa.

Asenne markkinatoimijoita kohtaan hyvinkin palvelulähtöinen ja yhteistyötä korostava.

Avoimia palautteita – liittyminen ja sähkönsiirto

Mikä toimii hyvin (yhteensä 36 mainintaa)?

- **Yhteistyö (19 mainintaa):** ”Erittäin hyvää, nopeaa ja ammattitaitoista apua investointien edistämässä ja suunnittelussa Suomeen.”, ”Käyttö ja asiakaspäälliköt ovat hyvin yhteyksissä asiakkaisiin.”
- **Kommunikaatio (5 mainintaa):** ”Yhteydenpito ja tiedottaminen, kuuntelette aidosti asiakkaitanne.”
- **Keskeytykset (5 mainintaa):** ” Keskeytyssuunnittelussa otetaan erittäin hyvin huomioon asiakkaiden tarpeet ja sovitetaan keskeytyksen tarpeita vastaamaan.”

Missä voisimme parantaa (yhteensä 31 mainintaa)?

- **Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen (8 mainintaa):** ”Olisi ensiarvoisen tärkeää, että Fingrid ymmärtäisi asiakkaidensa ansaintalogiikan tehdessään esim. siirtokeskeytyksiä ja antaisi asiakkaiden halutessaan hankkia lisää resursseja asiakkaan kustannuksella keskeytystöihin, jotta katko olisi asiakkaalle mahdollisimman lyhyt.”
- **Häiriöselvitykset (6 mainintaa):** ”Fingridin valvomo ei malta aina odottaa kytkentätilanteen selvittämistä kun on kiire ”korjata” tilanne.”
- **Keskeytykset (5 mainintaa):** ” Suunniteltujen keskeytysten joustava siirto siten, että nykyisessä suuren hintavolatiliteetin tilanteessa olisi mahdollista siirtää jo suunniteltuja keskeytyksiä, jos esim. tuotannon menetys asiakkaalle on huomattava.”

Avoimia palautteita – sähkömarkkinat

Mikä toimii hyvin (yhteensä 40 mainintaa)?

- **Palvelut (12 mainintaa):** ”Reservit toimii paremmin kuin Ruotsissa”, ”Tasepalvelut toimivat hyvin”, ”Avoin data”, ”Alkuperätakuurekisteri toimii erinomaisesti”
- **Yhteistyö (10 mainintaa):** ” Yleinen asenne markkinatoimijoita kohtaan hyvinkin palvelulähtöinen ja yhteistyötä korostava.”
- **Toiminnan kehitys (6 mainintaa):** ” Pyrkimys ja määrätietoisuus yhtenäisiin markkinoihin, sekä selkeä ja runsas markkinadata.”

Missä voisimme parantaa (yhteensä 39 mainintaa)?

- **Datahub (14 mainintaa):** ”Asiakastietojen jatkuva lähettäminen myyjien datan perusteella näyttää sotkevan hyvällä tolalla olevia asiakastietoja.”, ”Datahub -palvelut on ison ponnistuksen suorittaneet, mutta asenne on ylimielinen ja itsekehuinen.”
- **Avoin data ja ennusteet (6 mainintaa):** ”Avoin sähkömarkkinadata on edelleen hyvästä aikomuksestaan hankala käyttää. Vieläkään ei ole kattavaa listausta mitä dataa siellä on ja mikä on datan nimi ja aikasarja ID ei ole helposti saatavilla.”
- **Reservit ja joustot (5 mainintaa):** ” Reservimarkkinoille osallistumisen yksityiskohdista tulisi olla lisää **FINGRID** dokumentaatiota.”, ”Pitäisikö teknisistä vaatimuksista joustaa jonkin verran?”

Avoimia palautteita asiakaspalvelusta

Mikä toimii hyvin (yhteensä 59 mainintaa)?

- **Asenne ja osaaminen (20 mainintaa):** ”Asiallista ja ystävällistä sekä asiantuntevaa toimintaa”, ” Fiksuja ihmisiä, hyvä kulttuuri rakennettu organisaatioon!”
- **Asiakasyhteyshenkilöt (18 mainintaa):** ”Henkilöt helposti tavoitettavissa.”, ” omaavat myös kyvyn kuunnella asiakastarpeita”
- **Kommunikointi (10 mainintaa):** ”Nopea reagointi teknisiin kysymyksiin (korkea palveluhalukkuus) ja vahva asiantuntijuus.”

Missä voisimme parantaa (yhteensä 33 mainintaa)?

- **Asiakkaan liiketoiminnan ymmärtäminen (9 mainintaa):** ”Minusta on huolestuttavaa että Fingridillä ei edes tunneta miten erilaisten asiakkaiden liiketoiminta ja sen kannattavuus välillä riippuu teidän päätöksistä.”
- **Resurssit (6 mainintaa):** ” Enemmän resursseja jotta pystyisimme istumaan pöydän ääreen keskustelemaan useammin.”
- **Nopeus (4 mainintaa):** ”Tietyissä Datahubin järjestelmäteknisissä rajapinta- ja muissa palvelupyynnöissä menee todella kauan.”, ”Vasteajat ovat toisinaan pitkiä FGDH:n tukipalvelussa”

Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Fax. 030 395 5196

www.fingrid.fi



FINGRID