



2.12.2022

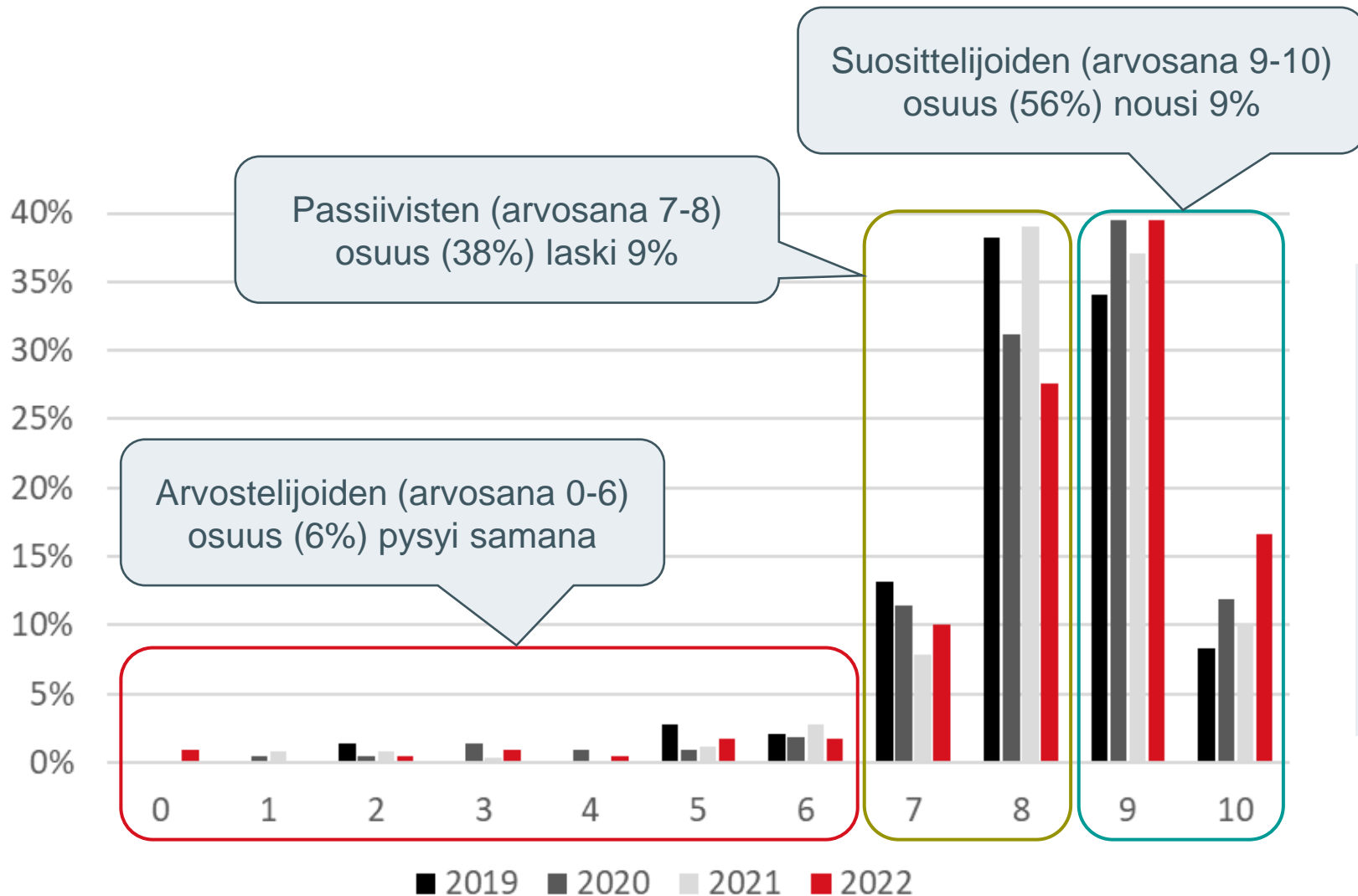
Meri Viikari

# Fingridin asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2022

Sähkömarkkinatoimikunta 9.12.2022

**FINGRID**

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



Asteikolla 0 – 10, kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä kollegoillesi?

Asteikko:

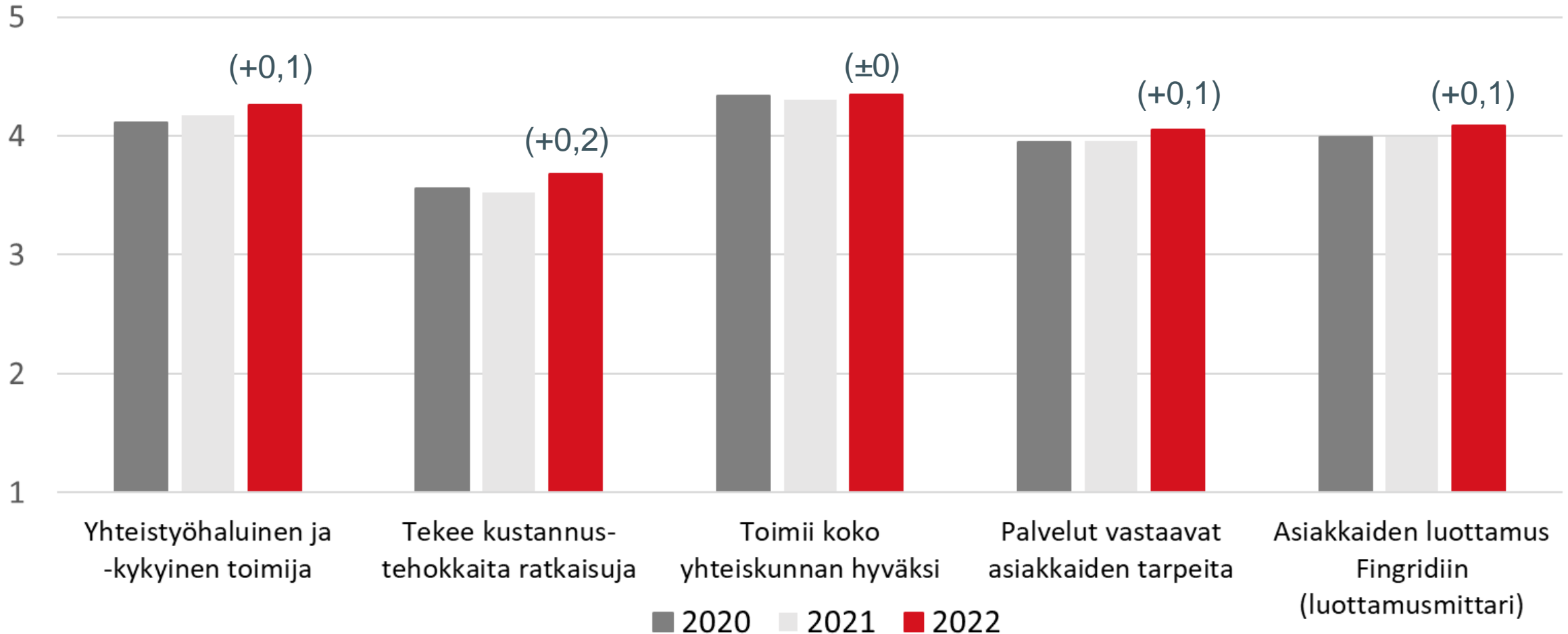
0 = en suosittelisi... 10 = suosittelisin varmasti

NPS = suosittelijoiden prosenttiosuus – arvostelijoiden prosenttiosuus

**NPS = 56% - 6% = +50**

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

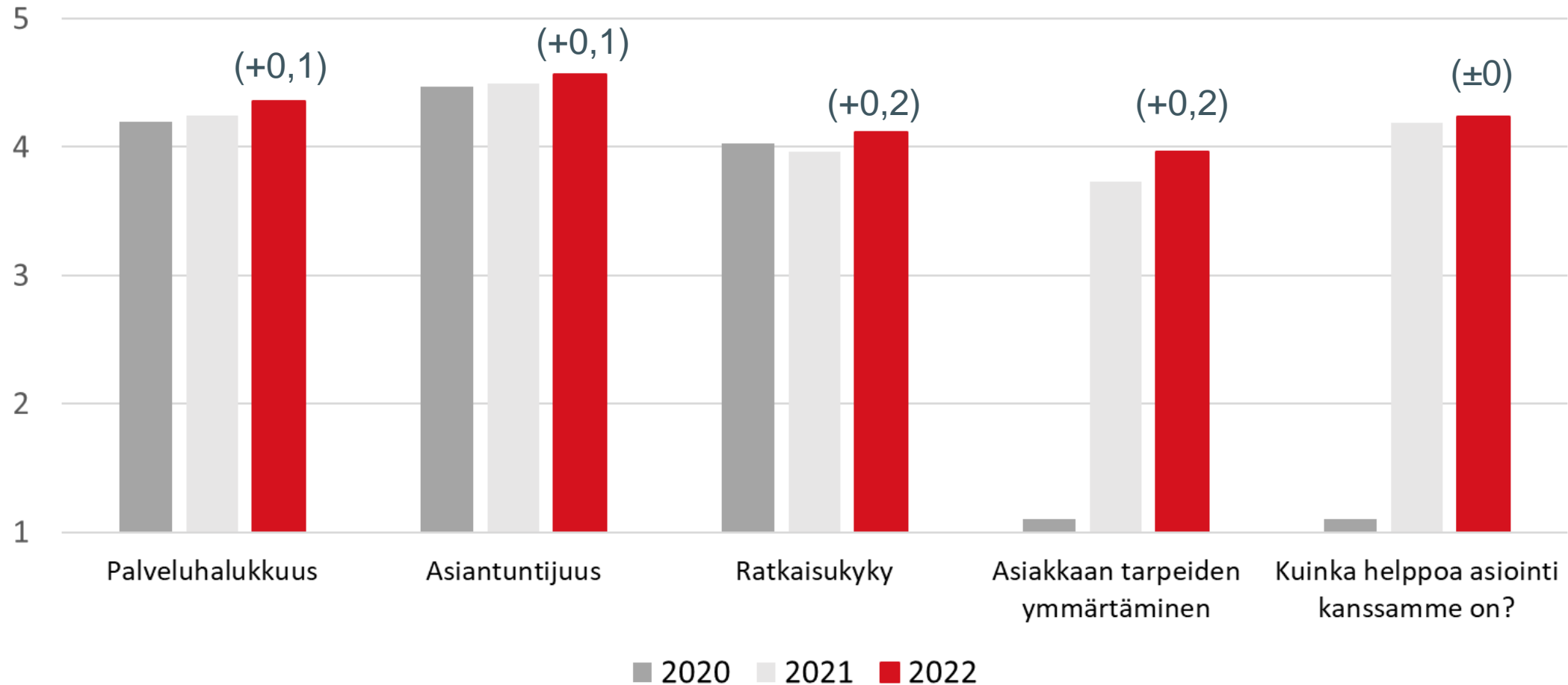
# Miten Fingrid on onnistunut?



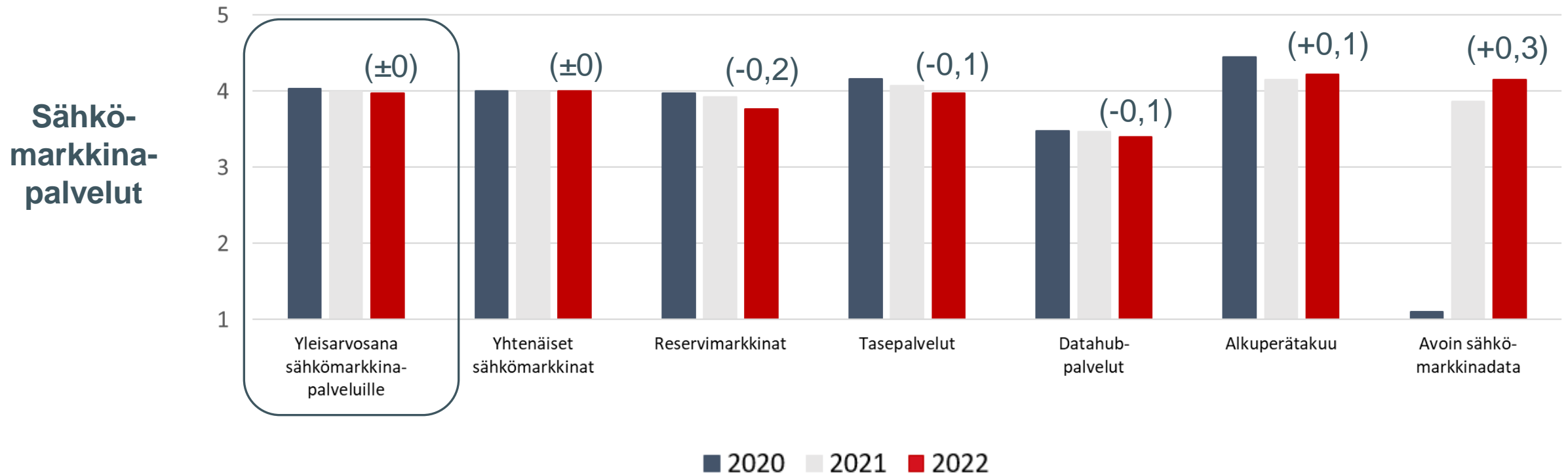
Vastaajia 228 kpl (2021 256 kpl), vastausprosentti 30% (2021 25%)

**FINGRID**

# Kokemus työskentelystä Fingridin asiantuntijoiden kanssa



# Tyytyväisyys Fingridin palveluihin



# Avoimet palautteet - sähkömarkkinapalvelut

## Top 3 - Mikä toimii hyvin?

### Palvelut:

- "Suomen pitäminen yhtenä hinta alueena ja sen puolustaminen"
- "Reservit toimii paremmin kuin Ruotsissa"
- "Tasepalvelut toimivat hyvin"
- "Avoin data"
- "Alkuperätakuurekisteri toimii erinomaisesti"

### Yhteistyö:

- "Yleinen asenne markkinatoimijoita kohtaan hyvinkin palvelulähtöinen ja yhteistyötä korostava."
- "Fingridin henkilöstö on ammattilaisia ja tuntevat sähkömarkkinoiden toiminnan erittäin hyvin. Yhteistyö henkilötasolla on toimii hyvin."

### Toiminnan kehitys:

- "Pyrkimys ja määrätietoisuus yhtenäisiin markkinoihin, sekä selkeä ja runsas markkinadata."
- "Avointa toimintaa sähkömarkkinoiden hyväksi"

## Top 3 - Missä voisimme parantaa?

### Datahub:

- "Datahub on vielä vähän kehitysvaiheessa"
- "Datahub on kankea toiminnaltaan"
- "Resursseja olisi pitänyt Datahubin alusta alkaen olla enemmän"
- "Lisää avoimuutta ja aitoa vuoropuhelua datahub palveluiden ympärille"

### Avoin data ja ennusteet:

- "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."
- "Vielä voisi ehkä lisätä lisääkin dataa"

### Reservit ja joustot:

- "Reservimarkkinoille osallistumisen yksityiskohdista tulisi olla lisää dokumentaatiota."
- "Pitäisikö teknisistä vaatimuksista joustaa jonkin verran?"