



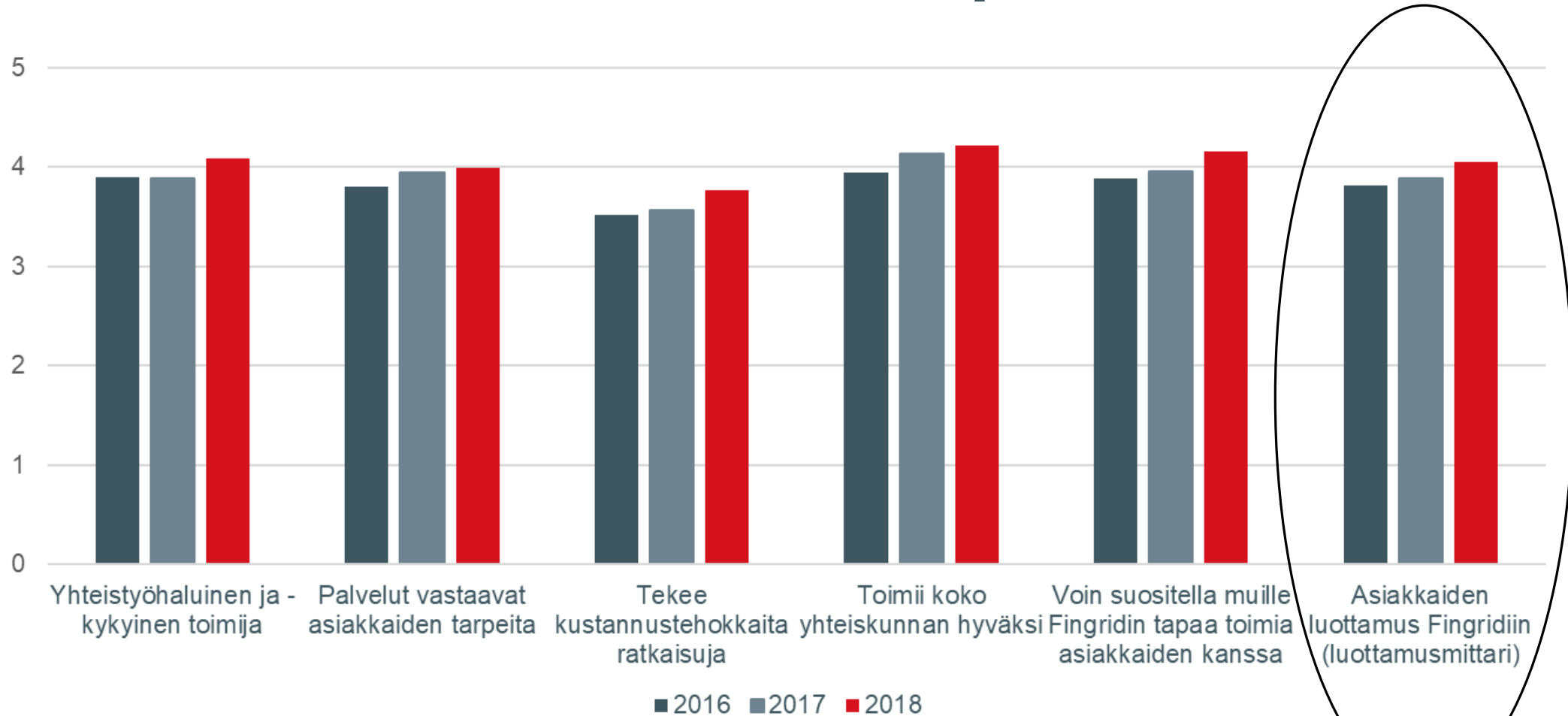
Jussi Jyrinsalo

Asiakastutkimuksen tulokset 2018: Neuvottelukunta

FINGRID

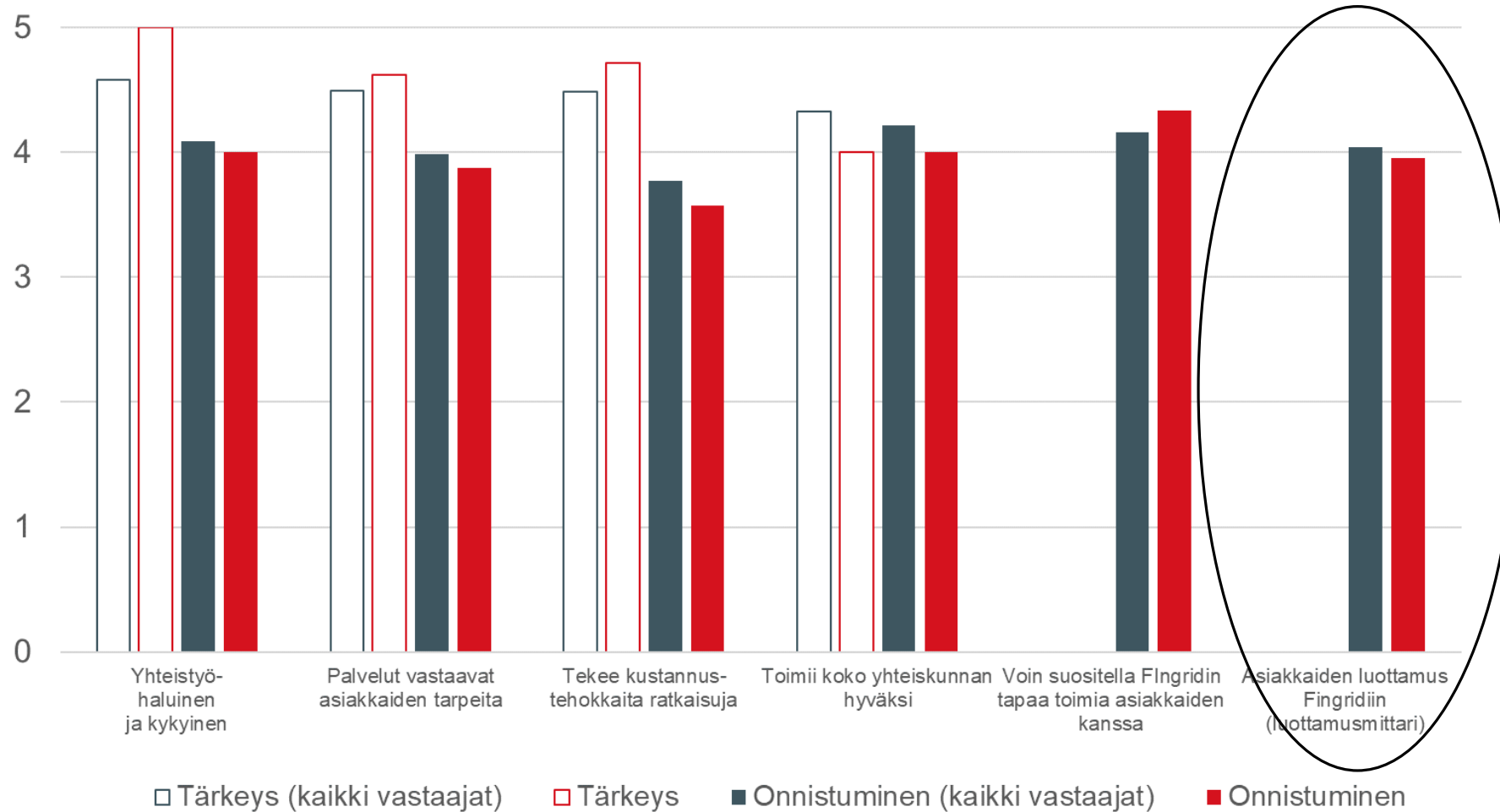
Asiakastyytyväisyystutkimus 2018

Luottamusmittari: Selkeää parannusta



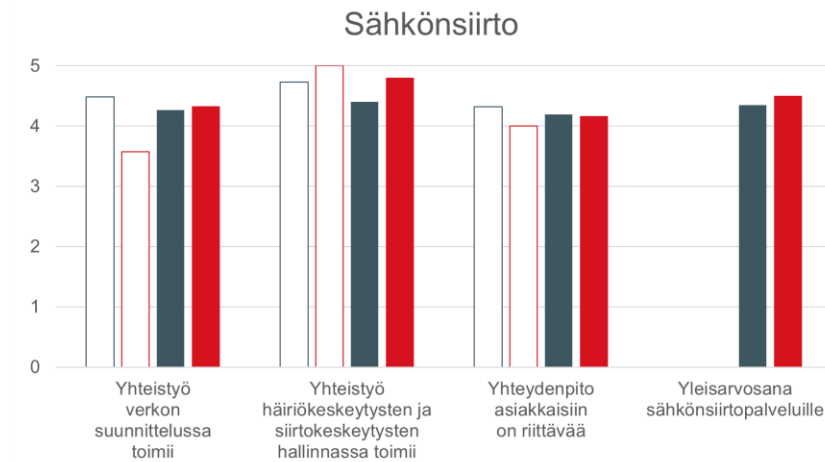
Arvio Fingridin onnistumisesta kaikki vastaajat vs. neuvottelukunta

N=8

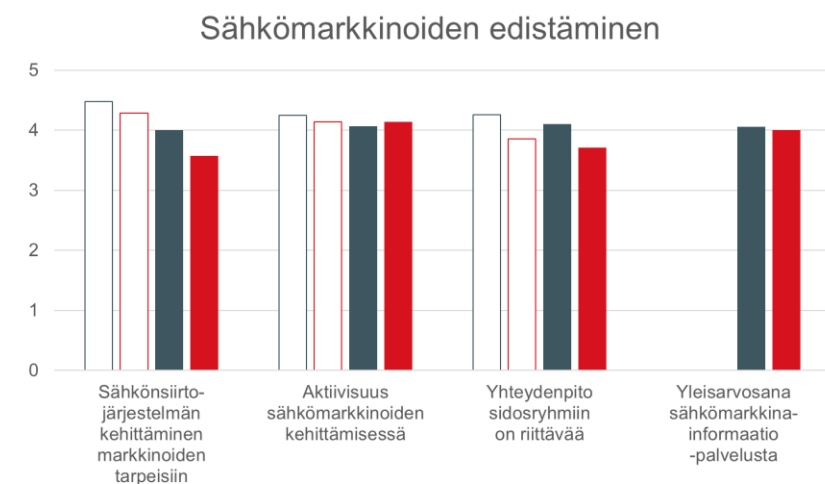


Arvio palveluiden onnistumisesta kaikki vastaajat vs. neuvottelukunta

N=8



- Tärkeys (kaikki vastaajat)
- Tärkeys
- Onnistuminen (kaikki vastaajat)
- Onnistuminen



Neuvottelukunta – avoin palaute – kehitettävää

- Avoin keskustelu vaihtoehdoista tarpeen ja aito asiakkaiden kuuntelu
- Aito kuuntelu puuttuu, liikaa jyräystä
- Digitaalisuus laahaa jäljessä, mutta onneksi on tulossa.
- Unohdetaan monopoliasema, aito kehityshalu ja kustannustehokkuus kunniaan. KPI:t asiakaslähtöisemmiksi?
- Monet tulevaisuuden verkon kehittämishankkeet hyödyntävät enemmän sähköntuottajia ja henkilöasiakkaita, mutta saattavat rasittaa suhteellisesti enemmän tuotannollisia sähkönkäyttäjiä, eli heikentävät epäsuorasti kotimaista / pohjoismaista teollista kilpailukykyä.
- Markkinoiden kehittäminen pitäisi lähteä markkinoilla olevien osapuolten, myyjien ja ostajien, toimesta. verkkoyhtiön pitäisi keskittyä mahdollistamaan markkinoiden toiminta siirtoverkossa.
- Tämänhetkinen kehitys näyttää enemmänkin menevän siihen suuntaan, että markkinoita kehitetään sähkönsiirtojärjestelmän tarpeisiin. (kapasiteetin varaaminen spottimarkkinoilta reserviin, älykkäät verkot, tehotariffit, tasehallinnan siirtyminen lähemmäksi reaaliaikaista, varttitase.)
- Pitkäjänteisyys kunniaan, vaikeaa kehittää markkinaa, jos se muuttuu usein ilman todellista syytä. Tiedotus muutostarpeista on parantunut
- Kuunnella ja ottaa enemmän huomioon sidosryhmien näkemyksiä, esimerkkinä datahub ja varttitase

Neuvottelukunta – avoin palaute – hyvää

- Säännölliset tapaamiset asiakkaan kanssa, avoimuus viestinnässä
- Ylipäätään aktiivinen halu toimia asiakkaiden kanssa erottaa Fingridiä monesta muusta TSO:sta.
- Hyvin toimivia asioita ovat sähkön toimitusvarmuus ja tiedotus.
- Aito halu ymmärtää mitä tulevaisuudessa tapahtuu. Ja ymmärrys lienee hyvä.



Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Fax. 030 395 5196

FINGRID