

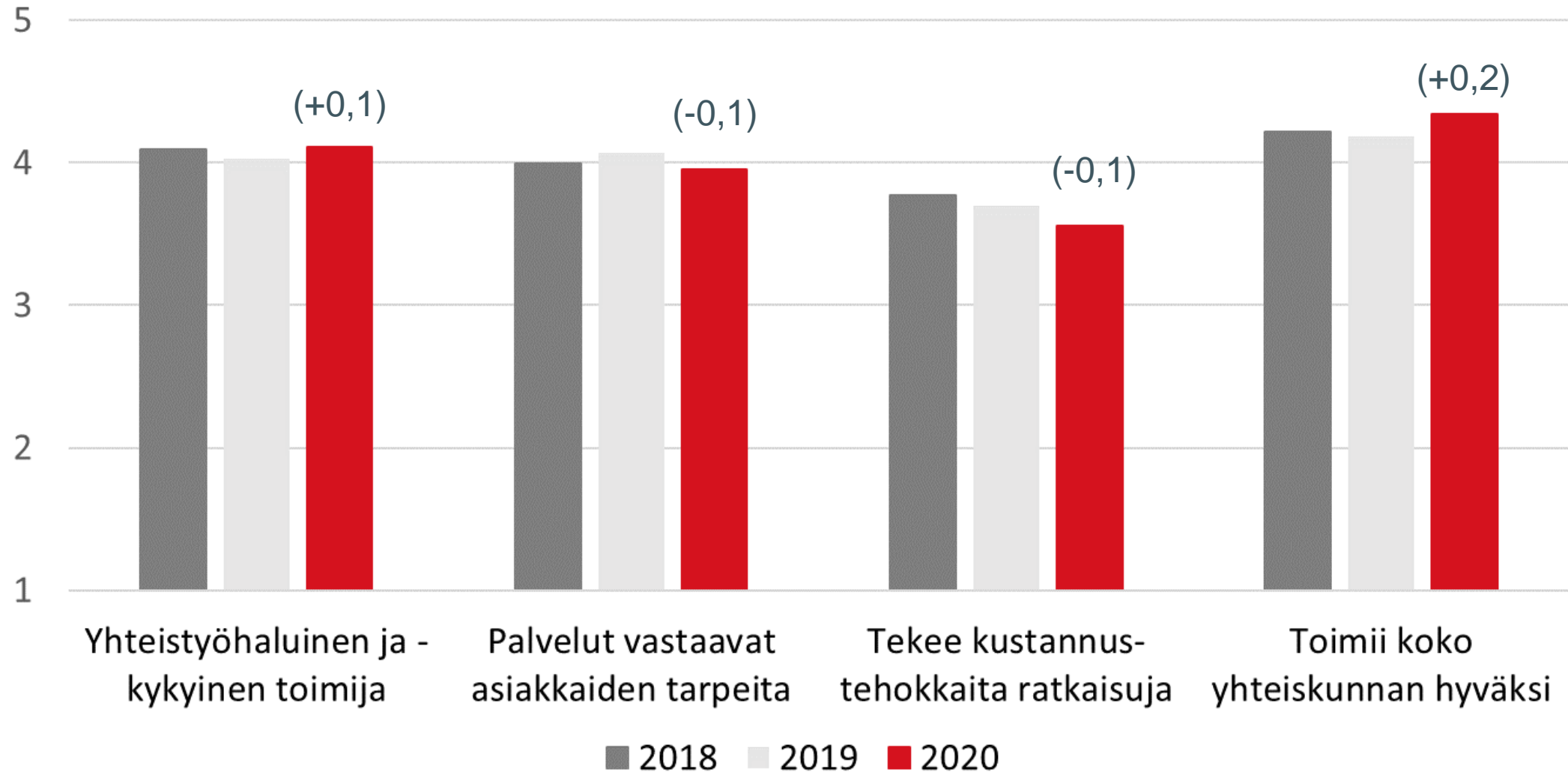
25.11.2020

Rami Saajoranta

Fingrid asiakas- tyytyväisyys- tutkimus 2020

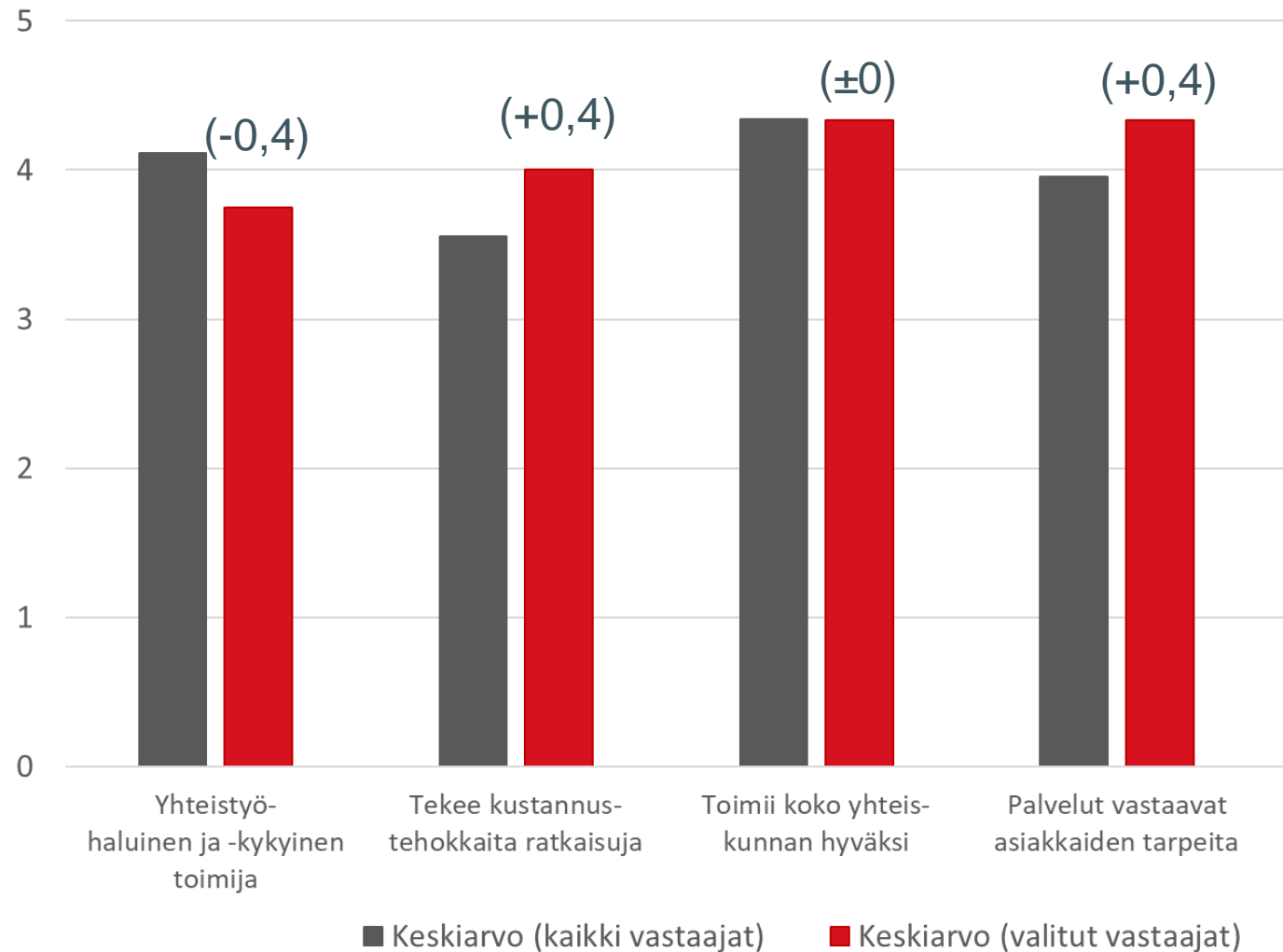
FINGRID

Miten Fingrid on onnistunut?

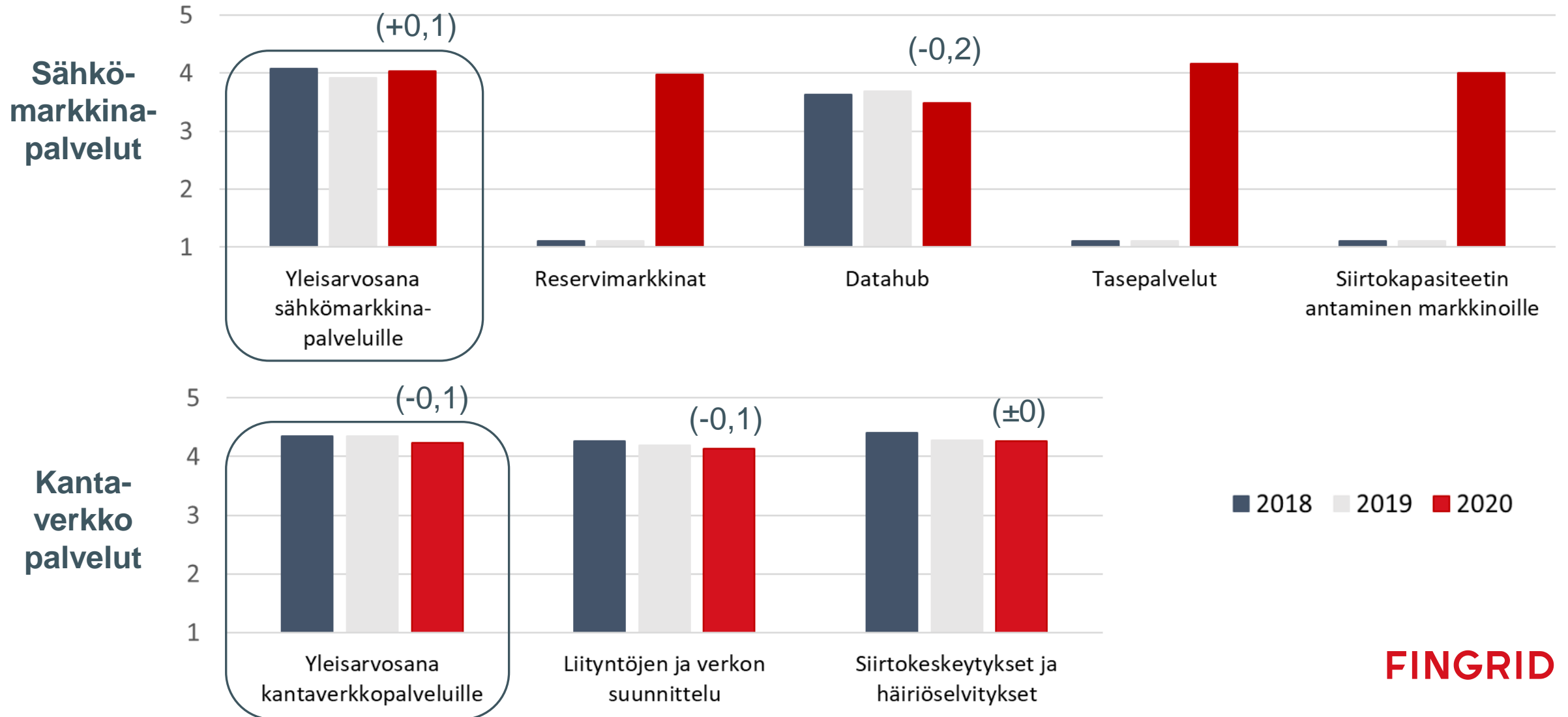


Vastaajia 218 kpl (2019 146 kpl), vastausprosentti 25% (2019 21%)

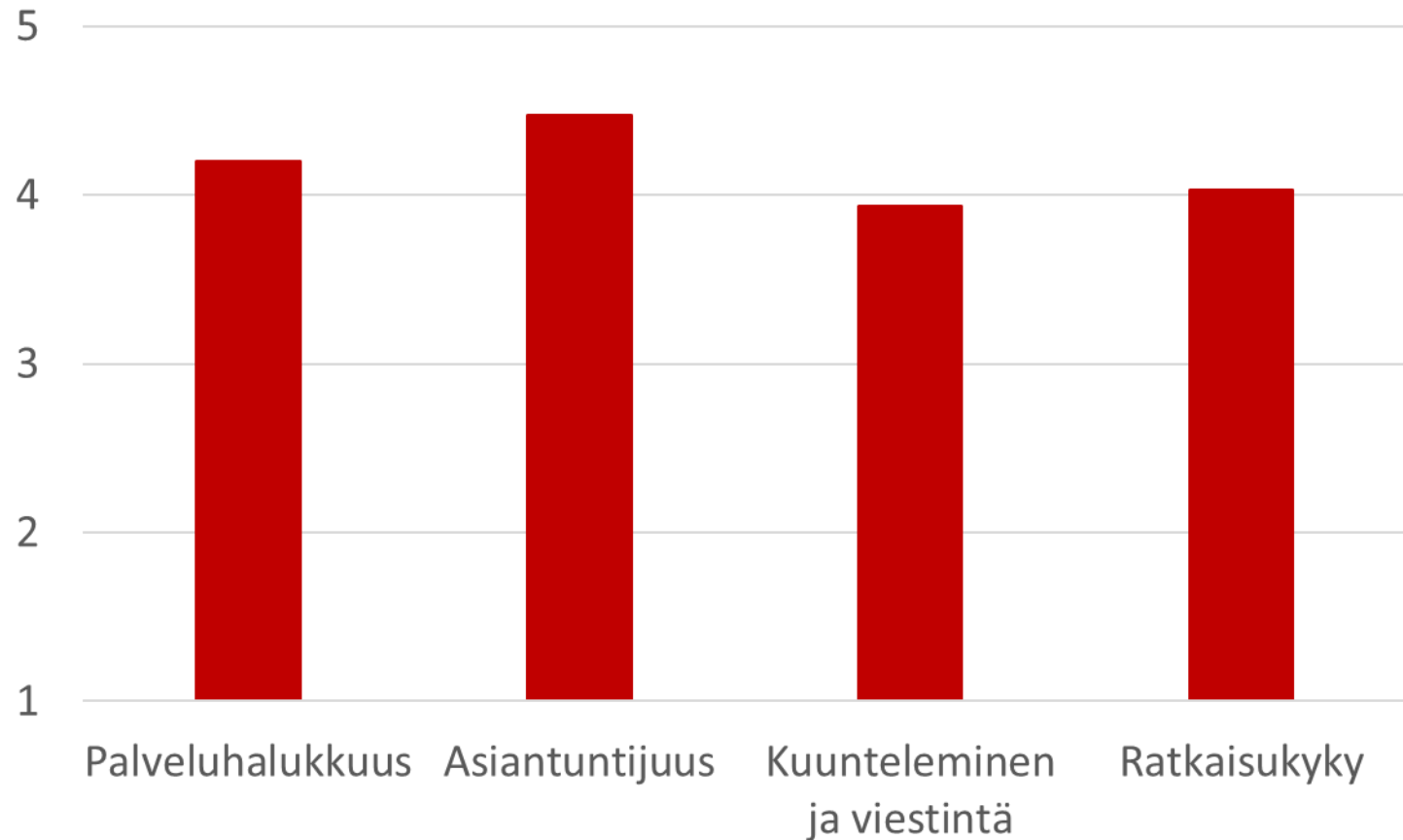
Neuvottelukunnan vastaajat (n=7) ovat hieman kaikkia vastaajia tyytyväisempiä



Tyytyväisyys Fingridin palveluihin



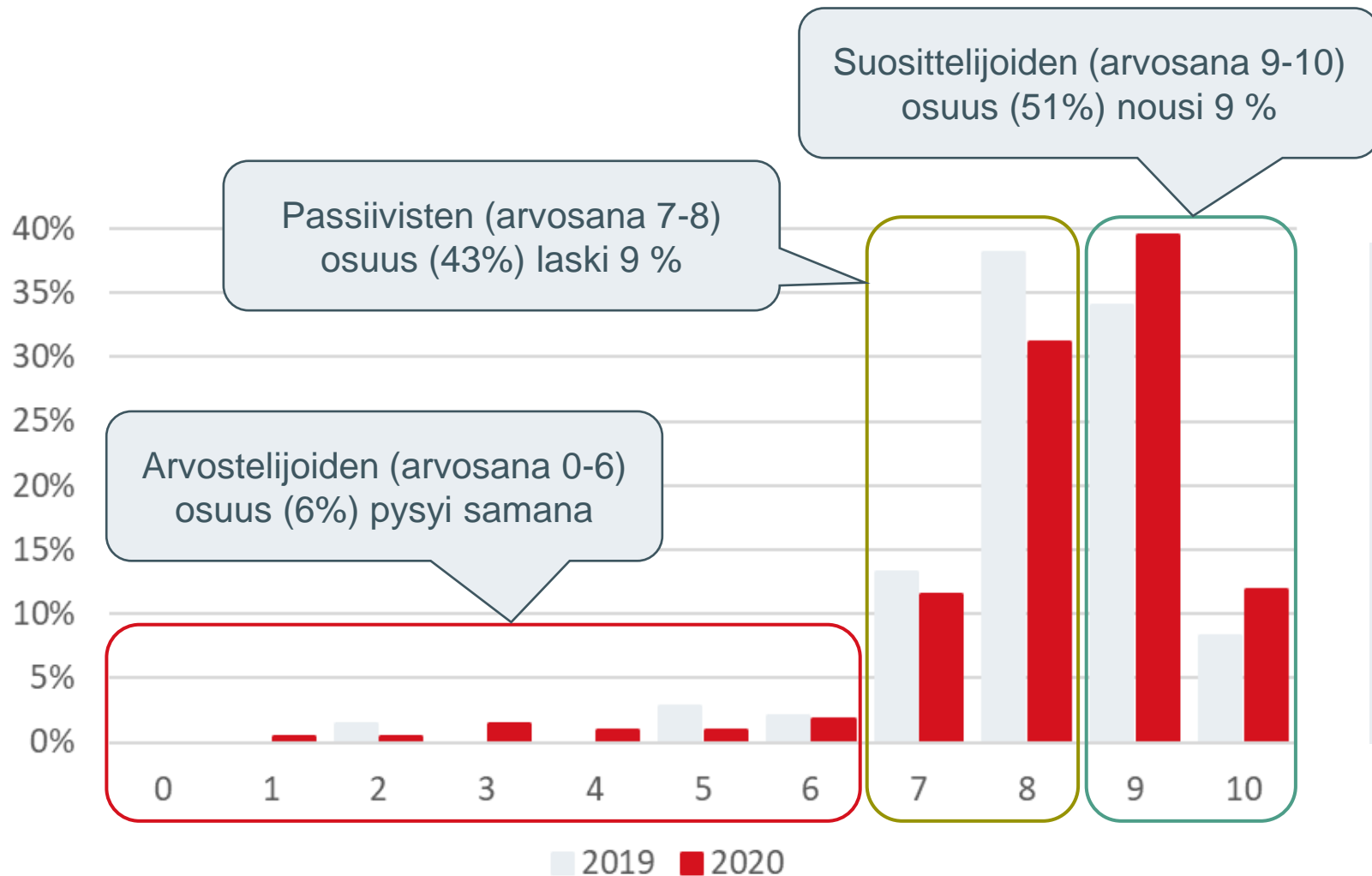
Kokemus työskentelystä Fingridin asiantuntijoiden kanssa



Meidän yritys toimii noin 20 eri maassa verkkoyhtiöiden kanssa. Suomessa toimiminen on kaikista sujuvinta ja hyvä malliesimerkki miten asioiden pitää toimia.

Varsinkin Datahub-projektissa on ollut koordinoitavia vaikeuksia mm. tietojärjestelmätoimijoiden kanssa.

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

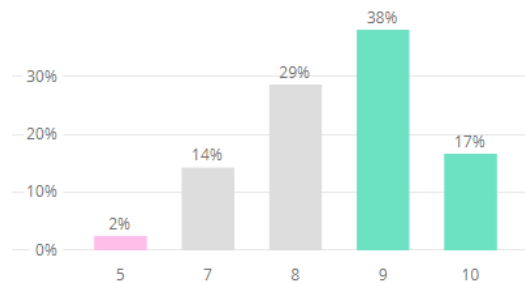
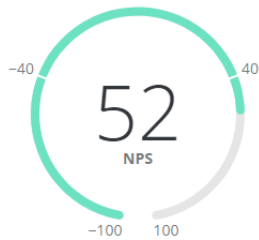
NPS = 51% - 6% = +45

(NPS 2019 +36)

Toimitusjohtajien^{*} NPS-arvostelut kerättiin sekä sähköpostikyselyllä että puhelinhaastatteluilla

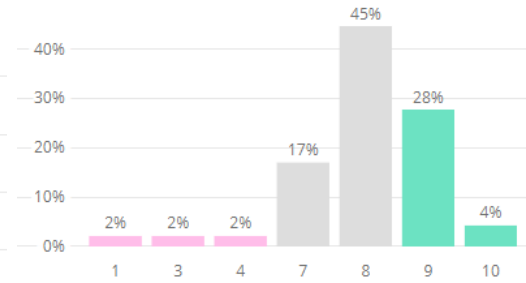
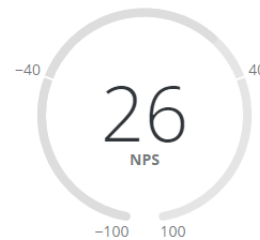
Sähköpostikyselyyn vastanneet

Fingridin toimintatavan suositteleminen 42 vastausta



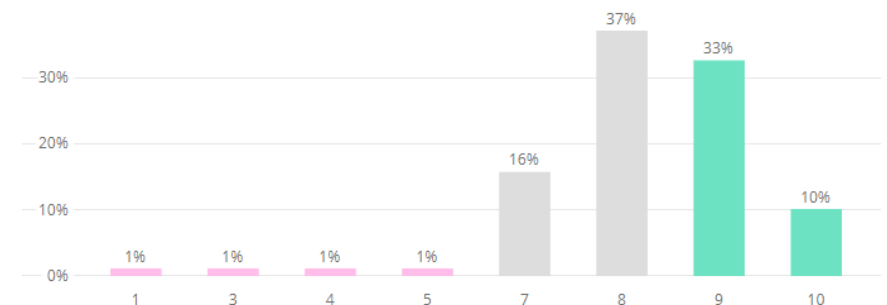
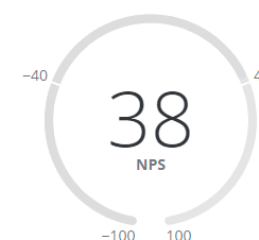
Puhelinhaastatteluun vastanneet

Fingridin toimintatavan suositteleminen 47 vastausta



Kaikki vastanneet yhteensä

Fingridin toimintatavan suositteleminen 89 vastausta



^{*}) Jokaisesta yrityksestä toimitus- tai energiajohtaja + toimikuntien jäsenet

FINGRID

Paljon avointa palautetta toiminnasta

Arvostelijat

Fingridin ja Datahubin järjestelmätoimittajien yhteistyö ei toimi.

Aito asiakas-tarpeesta lähtevä kehityshaluisuus?

Passiiviset

Oma Fingrid erittäin hyvä palvelu jonka kehittämisessä selkeästi kuunneltu asiakkaita.

Datahubin aikataulut on liian kireä.

Suosittelijat

Fingridin kanssa yhteistyö pelaa ja asioista pystyy keskustelemaan.

Palveluhalukkuus ja asiantuntemus huipputasoa!

Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Fax. 030 395 5196

www.fingrid.fi



FINGRID