



FINGRID

24.1.2023

Marjut Puukangas

# Datahub asiakkuus- strategia

Asiakastoimikunta 7.2.2023

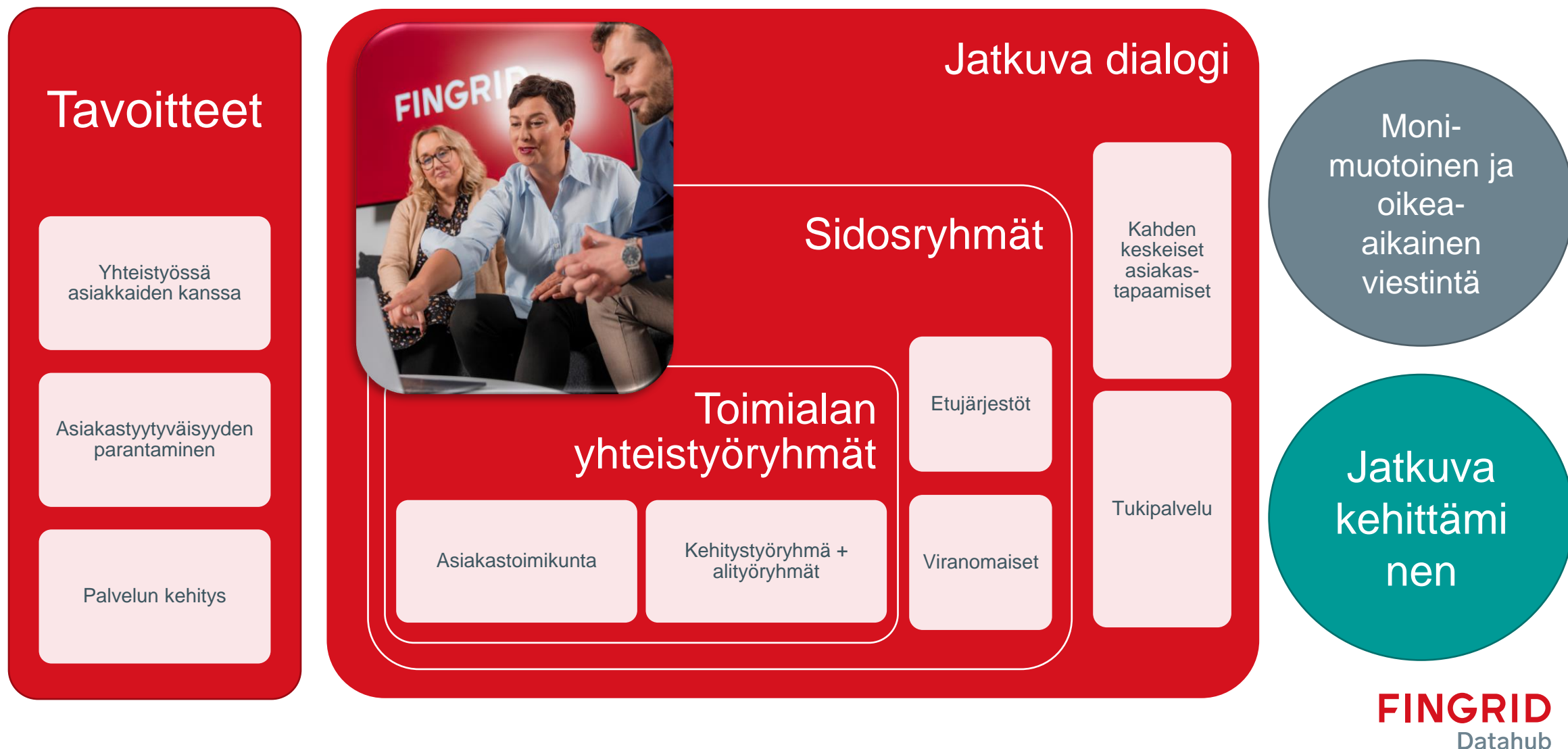
**FINGRID**  
Datahub

# Asiakkaamme

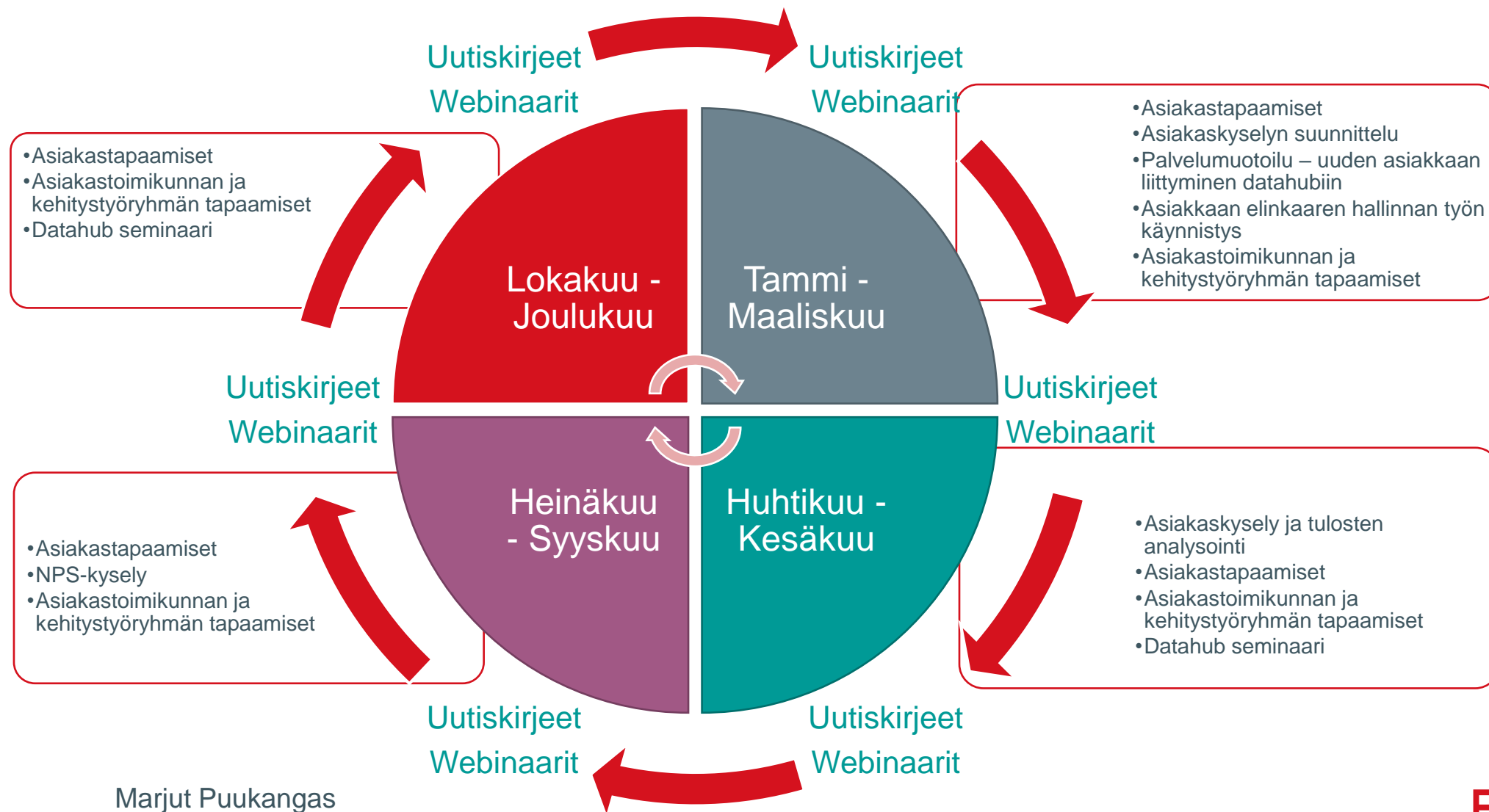
- Jakeluverkonhaltijat 81 kpl
- Sähkönmyyjät 75 kpl
- Palveluntarjoajat 22 kpl



# Datahub asiakkuuksien hoitomalli



# Asiakkuuksien hoidon vuosikello 2023





# Datahubin NPS-kysely 2022

- Kysely tehtiin marraskuun lopussa 2022
- Kysely lähetettiin datahubin työryhmien jäsenille, järjestelmätoimittajille sekä uutiskirjeen tilanneille
- **Kysymys: Kuinka todennäköisesti suositteletisit Fingrid Datahubin tapaa toimia asiakkaiden kanssa?**
- **Asteikko: 0-10**
- Tämä lisäksi kyselyssä oli vapaa kenttä mihin oli mahdollista jättää avointa palautetta.
- Kyselyyn vastasi 111 henkilöä



# NPS tulos



## Avointa palautetta

- datahubin stabiilisuus (häiriöt pois)
- parempi häiriöviestintä
- tiketteihin (varsinkin niihin teknisiin ja kehitys) nopeammin vastauksia



# Kiitos

**Fingrid Datahub Oy**

c/o Fingrid Oy Lökkisepäntie 21

FI-00620 Helsinki

P.O.Box 530, FI-00101 Helsinki, Finland

Tel. +358 30 395 5000

Business ID: FI27455435, VAT reg.

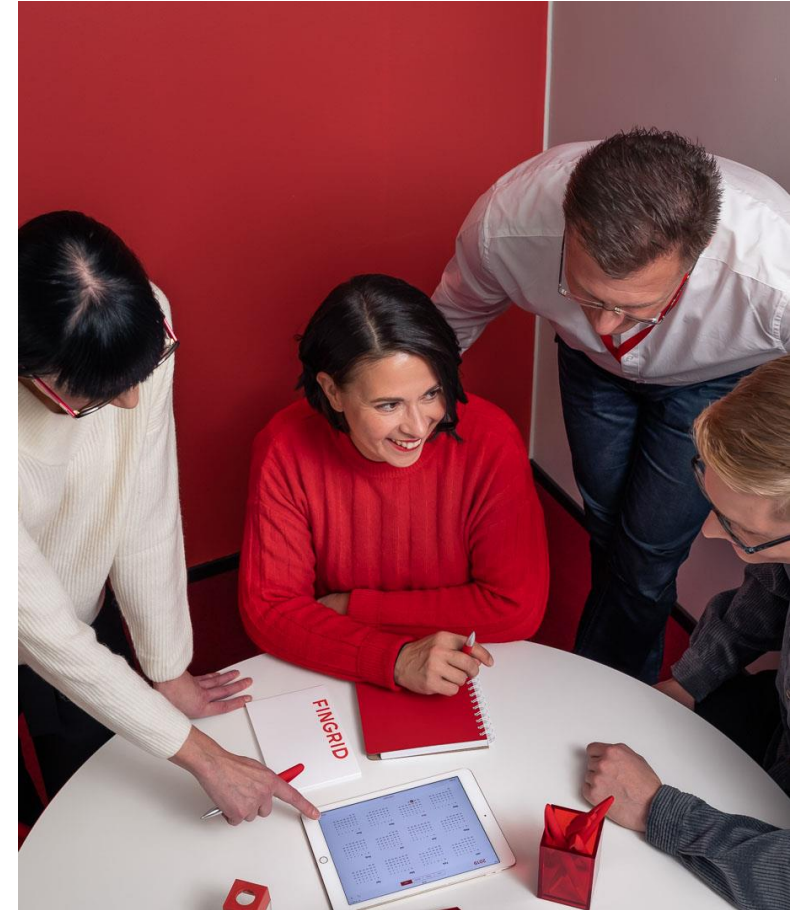
[www.fingrid.fi](http://www.fingrid.fi)

**FINGRID**  
Datahub



# Asiakastoimikunnan kokoonpano ja rotaatio

- Uudet jäsenet kutsutaan asiakastoimikuntaan Fingrid Datahubin toimesta.
- 10 jäsentä - 4 jakeluverkonhaltijan, 4 myyjän ja 2 palveluntarjoajan edustajaa
- Vuosittain jäsenistöstä vaihtuu 1 kustakin asiakasryhmästä, kuitenkin niin, että jäsenen toimikausi on maksimissaan kolme vuotta
- Toimikunnan puheenjohtajana toimii asiakkaan edustaja ja tämän toimikausi on yksi vuosi
- Toimikunnan sihteeri on Fingrid Datahubista





# Datahub asiakastoimikunta jäsenten vaihto

- Arvotaan toimikunnan jättävät asiakkaat
  - 1 jakeluverkonhaltijoista, 1 myyjistä ja 1 palveluntarjoajista
- Seuraavan vuoden lähtövuorossa olevat ovat aiempien aloittaneiden joukosta, kunnes päästään normaalisykliin
- Fingrid Datahub Oy kutsuu uudet jäsenet toimikuntaan ennen loppukevään kokousta
- Puheenjohtajan vaihto seuraavalle toimikaudelle

