



21.6.2023

# Datahub asiakaskyselyn 2023 tuloksia

Webinaari 21.6.2023

**FINGRID**  
Datahub

# Äänessä



**Marjut Puukangas**  
Asiakaspäällikkö,  
Fingrid Datahub Oy

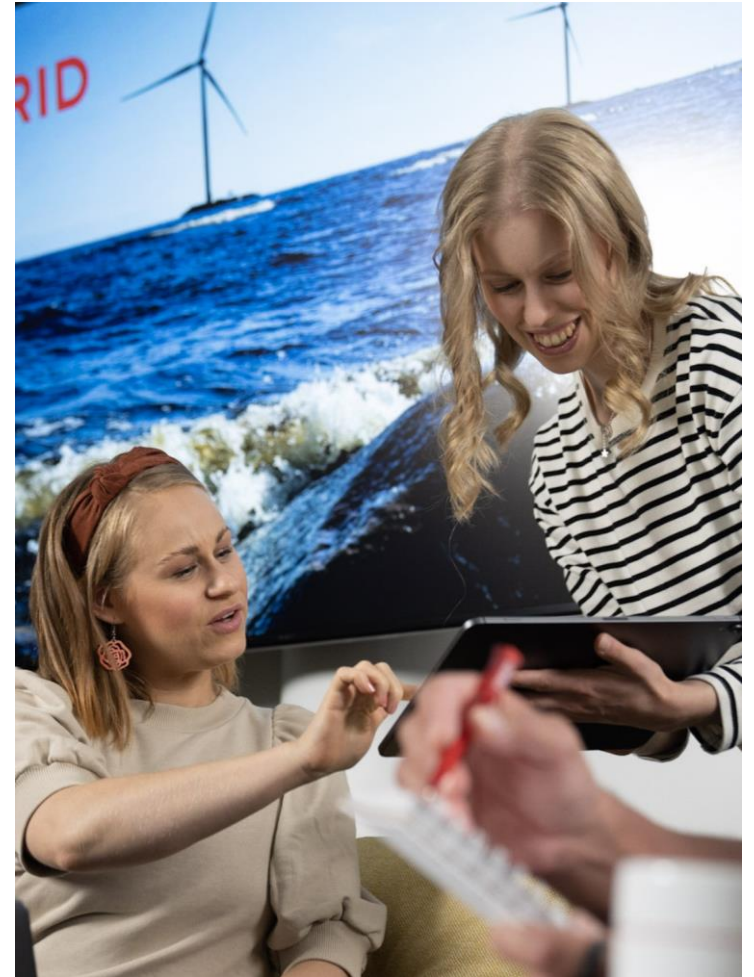


**Minna Arffman**  
asiakkuusjohtaja,  
Fingrid Datahub Oy



# Datahub asiakaskysely

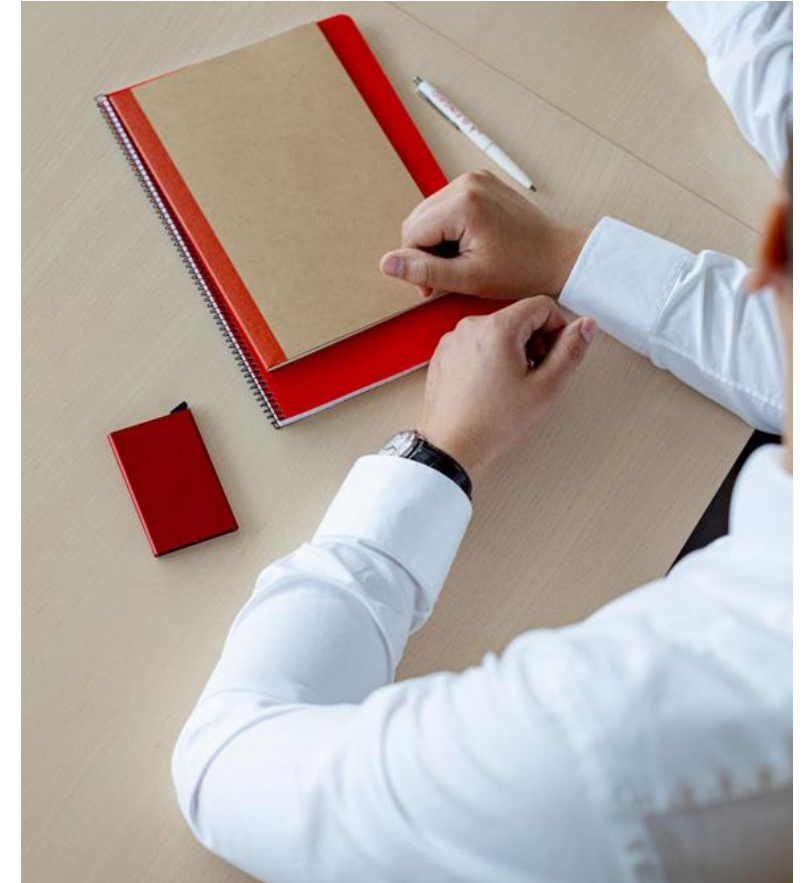
- Kysely toteutettiin toukokuussa 2023
- Kysely lähetettiin n. 1200 vastaajalle – vastausprosentti n.10
- Kyselyssä kartoitettiin asiakkaan näkemyksiä nykytilasta laajasti eri osa-alueet huomioiden
  - Datahubin tuottamat palvelut
  - Asiakasyhteistyö
  - Järjestelmän kehitys
  - Loppuasiakkaiden tarpeet
  - Viestintä





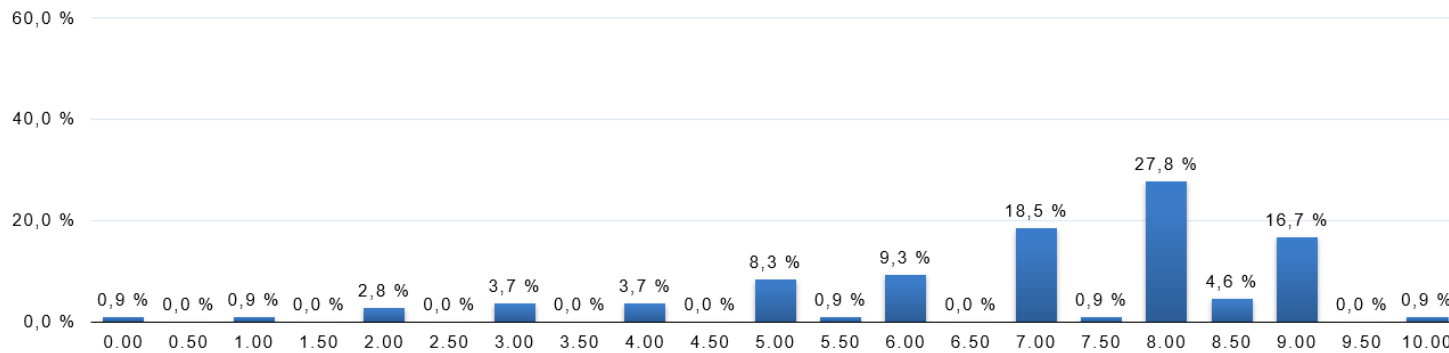
# Yleistä vastauksista

- Kyselyn tarkoitus oli selvittää asiakkaiden näkemys datahubin nykytilasta ja annettiin mahdollisuus antaa palautetta asioista, mitkä eivät vastaajan mielestä toimi
- Yhteenvetona - Asiakkaat ovat pääosin suhteellisen tyytyväisiä datahubin tuottamaan palveluun, mutta datahub-järjestelmään liittyvät haasteet ovat vaikuttaneet monilta osin saatuihin vastauksiin.
- Suuntaa antava NPS laski merkittävästi viime vuodesta!

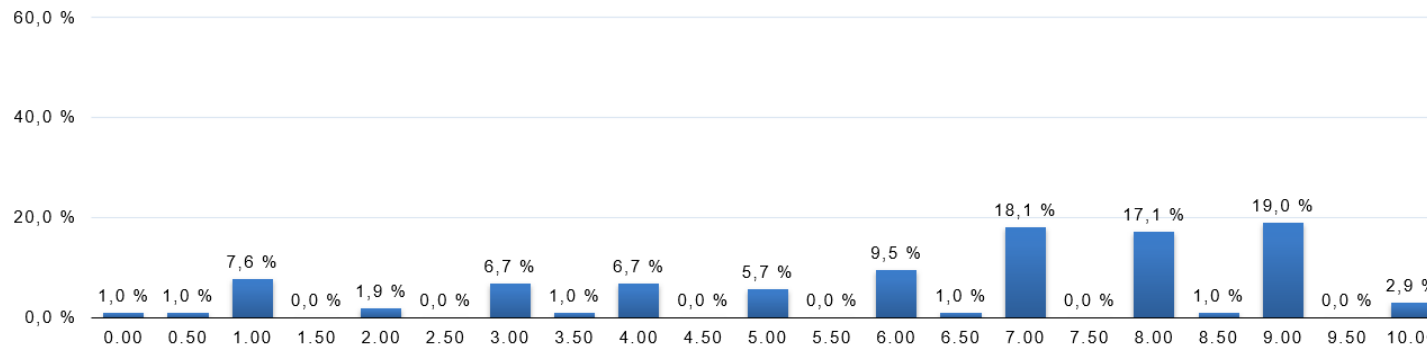


# Datahub on parantanut asiakkaidemme asiakaspalvelutasoa

- Asiakaspalvelumme on sujuvaa (6,9)

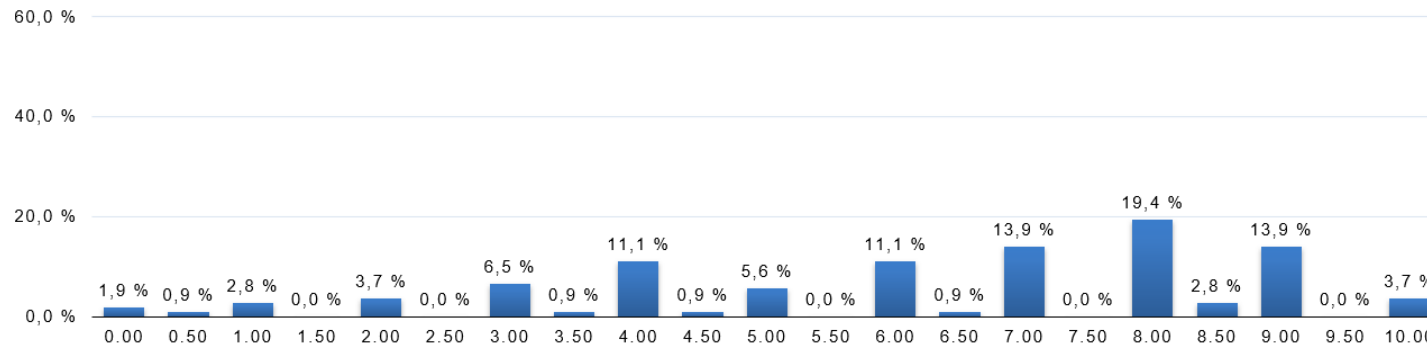


- Asiakkaita voidaan palvella nopeammin kuin ennen datahubin käyttöönottoa. (6,3)

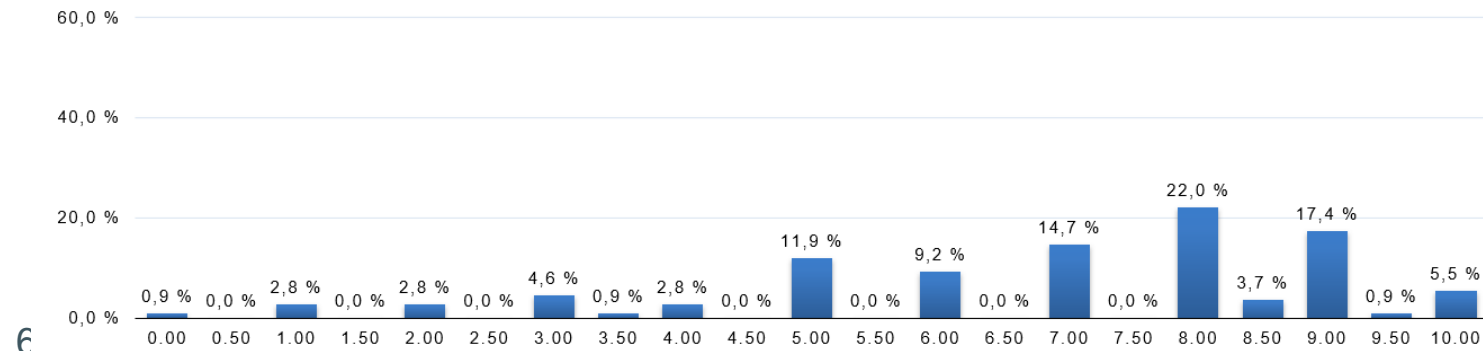


# Datahubin luotettavuus edelleen tärkein kehityskohde

- Datahubin tarjoama palvelu on luotettavaa. (6,2)

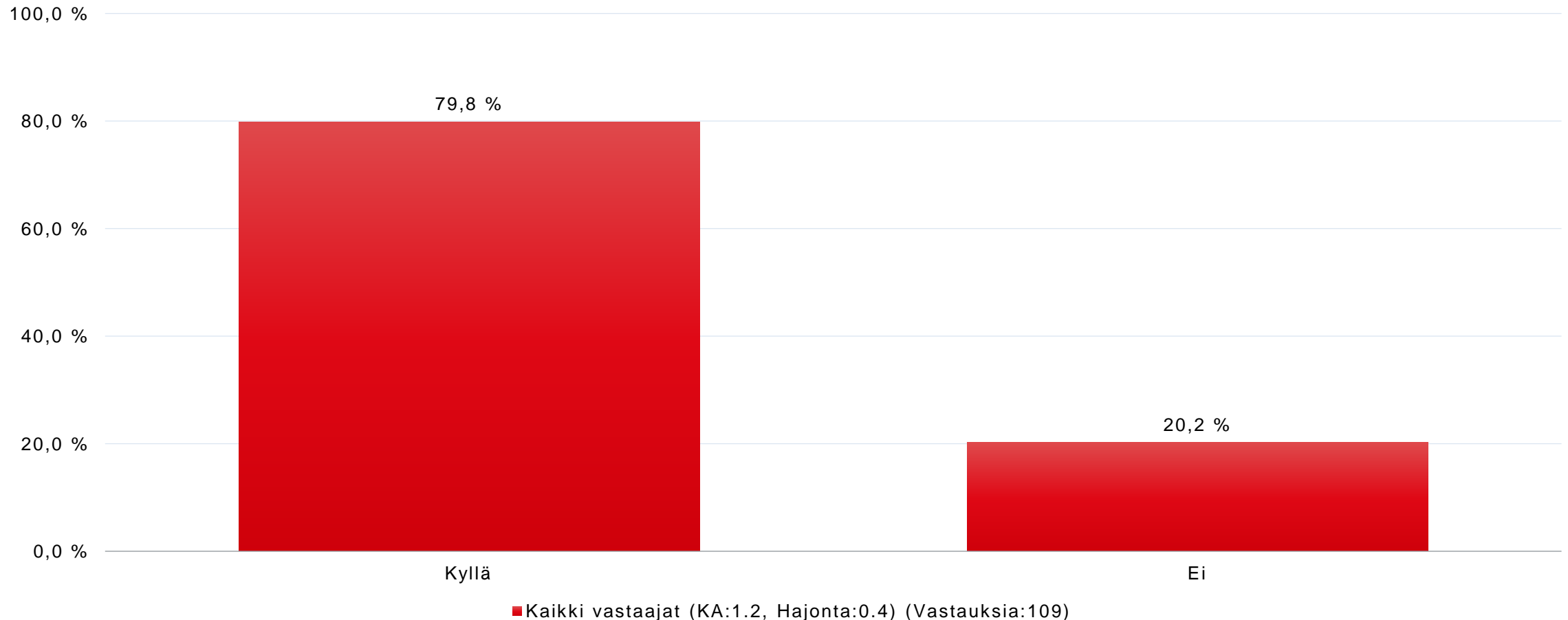


- Datahubista saatava tieto on luotettavaa. (6,8)



# Terävoitetään viestintää datahubin roolista ja vastuista

Onko datahub ottanut mielestäsi roolinsa palveluorganisaationa sähkön vähittäismarkkinoilla?



# Asiakkaidemme kertomaa palveluistamme

Datahub palveluorganisaation rooli on edelleen vuoden jälkeen lähinnä sivusta seuraaja, mihinkään ongelmakohtiin ei tartuta tai alan yhteistyötä edistetä

Ongelmiin, jotka näkyvät loppuasiakkaille asti, ei tartuta tarpeeksi nopeasti. Ratkaisua ei myöskään edistetä tarpeeksi nopeasti. Jos loppuasiakkaat eivät saa laskuja datahubin ongelmista johtuen, niin se on iso ongelma

Yhteyskatkoja on ollut luvattoman paljon

Datahubilla voisi olla aktiivisempi ja näkyvä rooli koko alalle

Datahubin tulisi ottaa napakampi kanta virheellisiin tietoihin tai markkinaosapuolten virheellisiin toimenpiteisiin

Työllistävä lisävaikutus ollut suuri

Liikaa vikatilanteita. Hidas ongelmaratkaisu.

Kehitys on hidasta ja jäykkää, tätä pitäisi saada ketteröitettyä.

mahdollistaa keskitetysti ja helppokäyttöisesti verkko ja myyntiyhtiön tarvitsemia palveluja

... kokonaisuutena DH on ollut parannus, ei huononnu verrattuna Prodat-aikaan

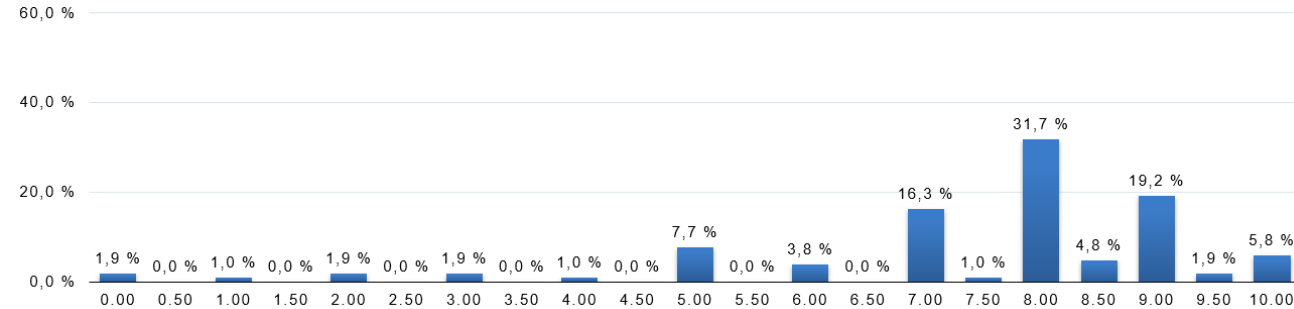
Pääosin datahub toimii hyvin. Ongelmat selvitetään nopeasti.

Datahub on nopeuttanut sopimustietojen käsittelyä

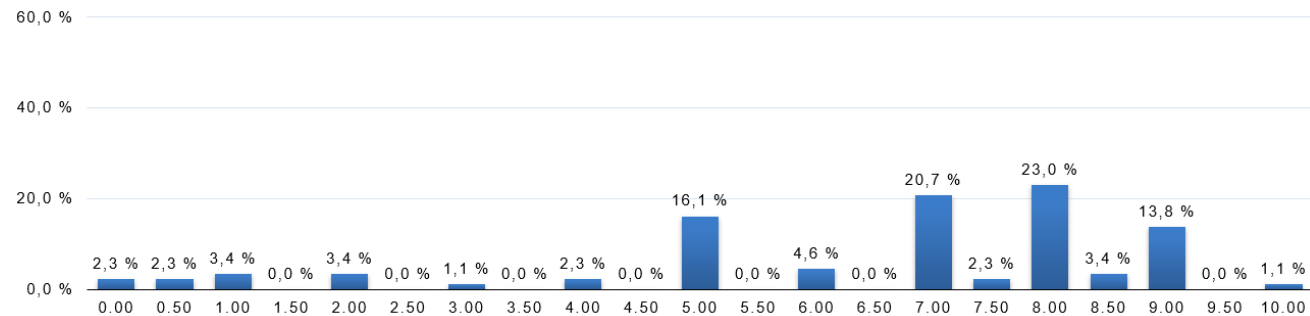


# Datahubin palvelut toimivat

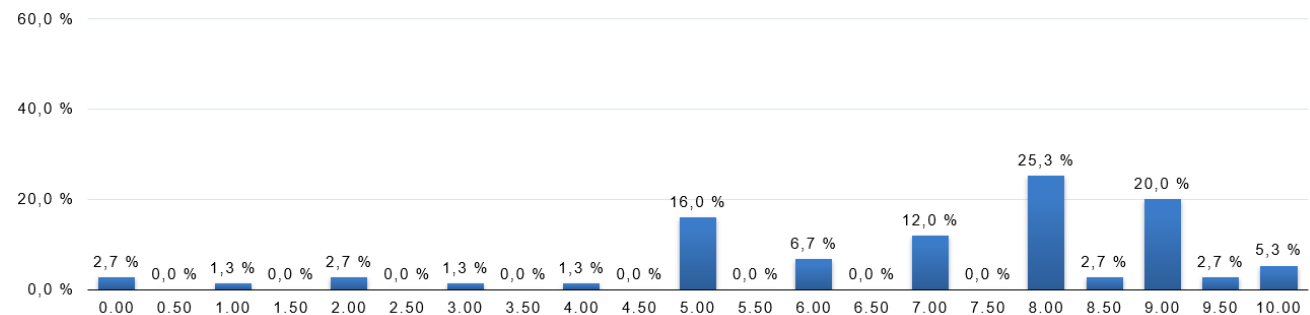
- Asiakaspalvelu  
(7,4)



- Testauspalvelu  
(6,4)



- Laskutus  
(7,0)

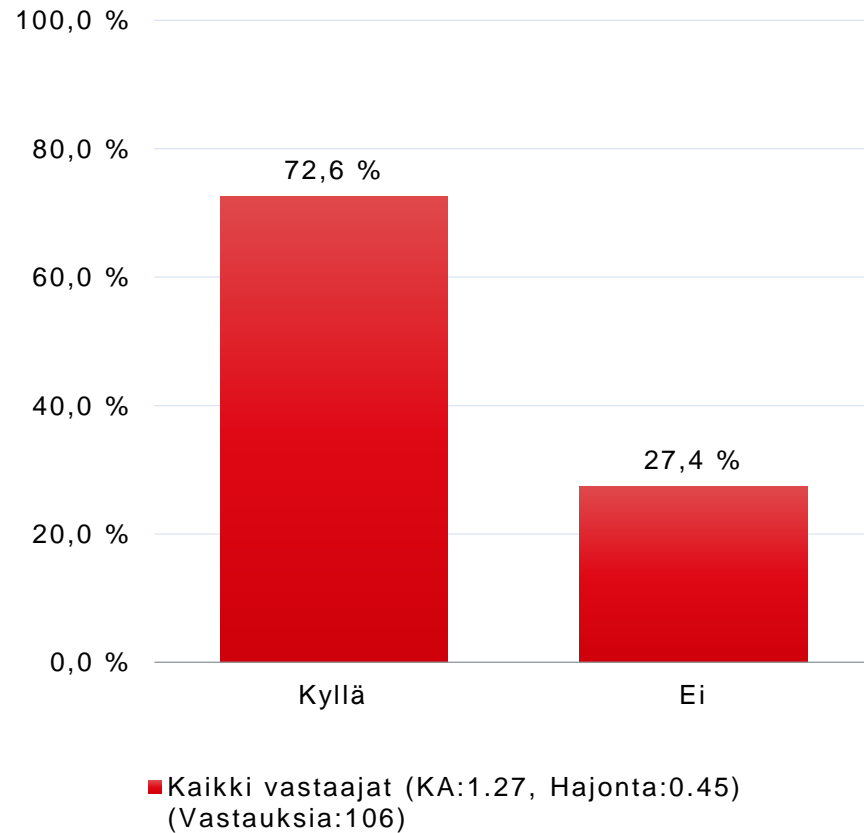


**Kysymys:**

Miten arvioisit  
Fingrid Datahubin  
tuottaman  
palvelun toimivan  
tällä hetkellä?

# Asiakkaat antoivat runsaasti kehitysideoita

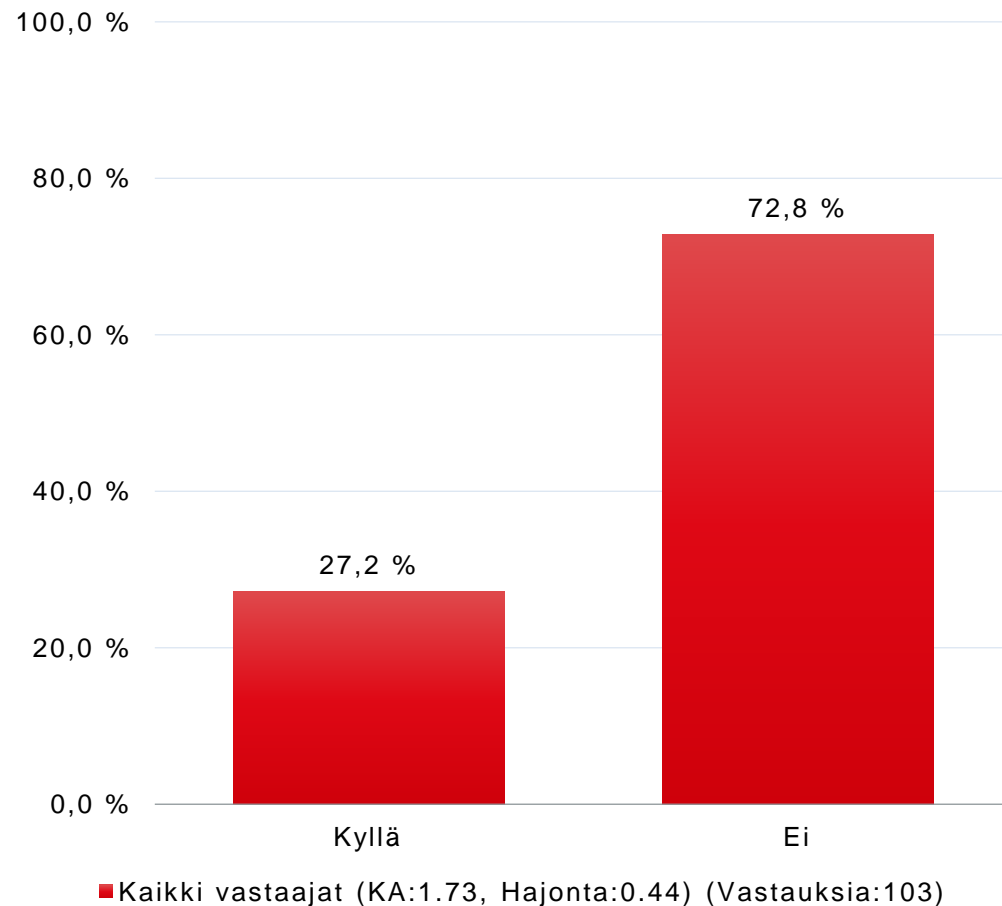
Onko datahubin palveluissa mielestäsi jotain kehitettävää?



## Kehitysjatuksia avoimista palautteista useita seuraavien teemojen ympärille:

- Järjestelmä tulee saada toimimaan luotettavasti
- Sertifiointi ja testausympäristöä tulee voida hyödyntää laajemmin
- Uusien ominaisuuksien ja päivitysten kehitys nopeammaksi
- Ohjedokumentteja voisi selkeyttää
- Seurantaan jäävät avoimet tehtävät tulisi voida yhtiön itse poistaa
- Pitäisi olla yhteinen kanava, jossa ongelmista voidaan keskustella
- Tikettien käsittely: etenkin teknisten kysymysten osalta tulee saada nopeammaksi

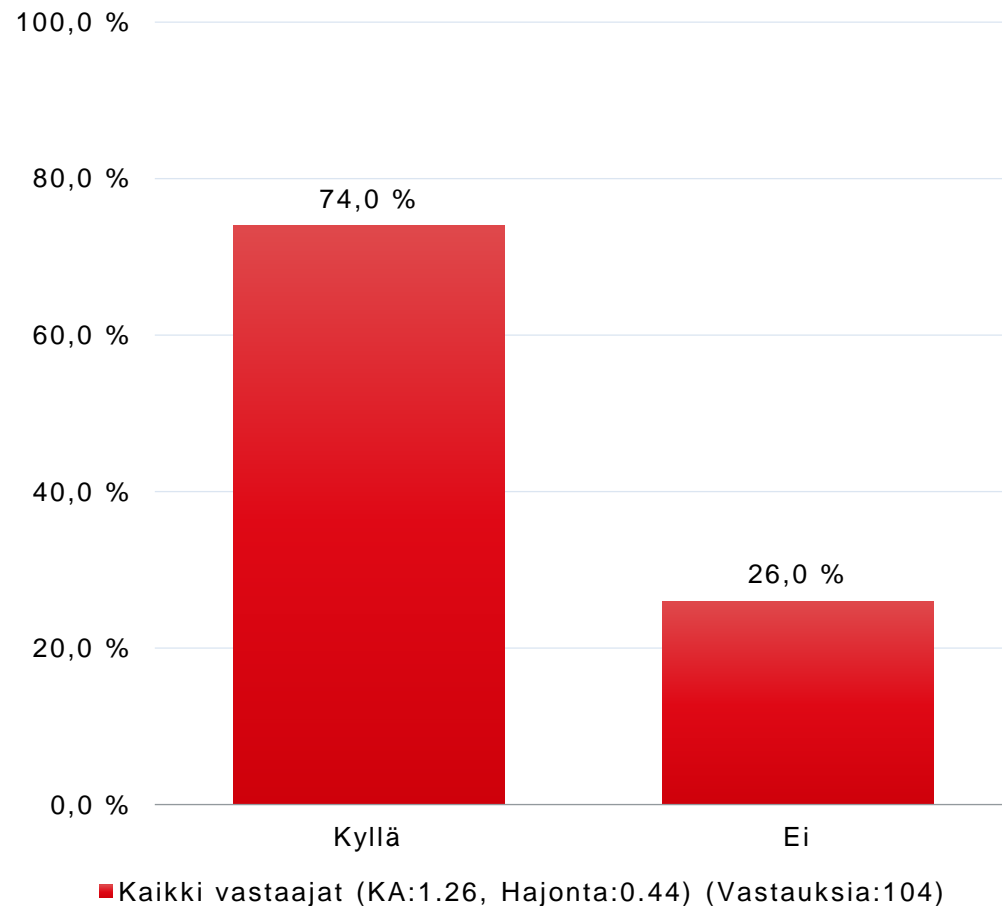
# Asiakaspalvelun aukioloajat pysyvät ennallaan



- Palveluaikoina klo 16–19 puheluiden määrä on vähäinen. Tulisiko datahubin asiakaspalvelun mielestäsi olla tavoitettavissa puhelimitse klo 16-19 välisenä aikana?

Minkätyyppistä palvelua tarvitaan ilta-aikaan?

# Suurin osa asiakkaista tyytyväisiä yhteistyöhön



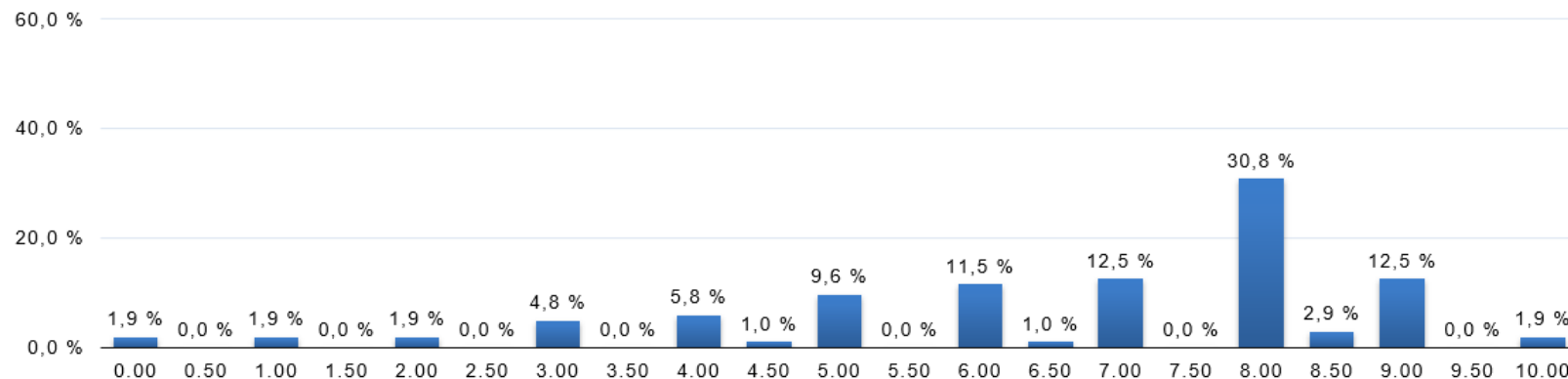
- Koetko, että yhtiöllänne on mahdollisuus vuorovaikutteiseen yhteistyöhön Fingrid Datahubin kanssa?
- Mitä kehitettävää?

Pitäisi kuunnella  
enemmän ja  
tarttua asioihin

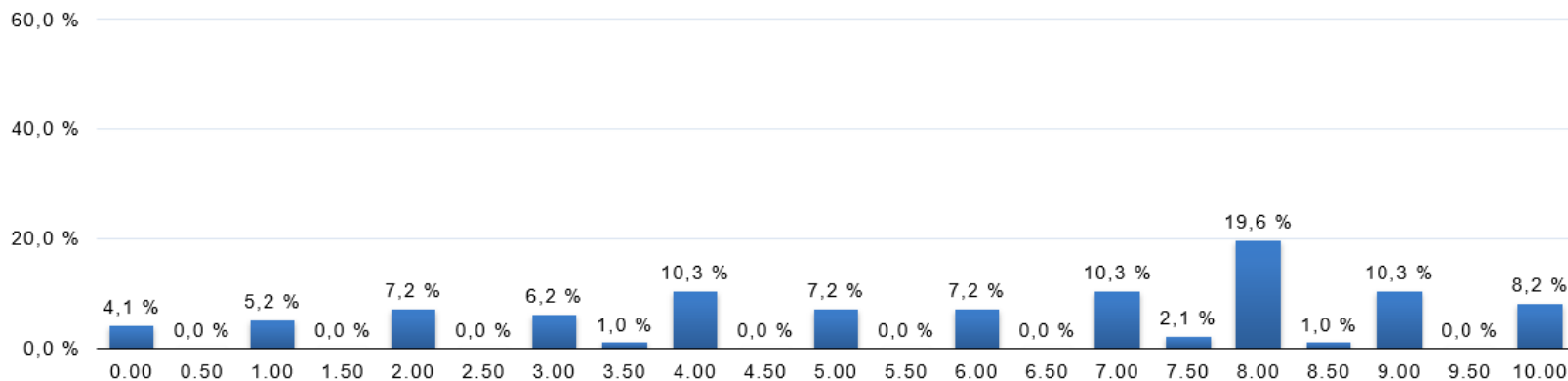
Järjestelmätoimittajien  
ja Fingridin välillä  
avointa ja suurempaa  
yhteistyötä.

# Asiakasyhteistyö

- Asiakasyhteistyön toimivuus (6,6)



- Seuraan työryhmien työskentelyä (5,9)





# Asiakasyhteistyö – työryhmien työn seuranta

Pöytäkirjat voisivat välillä tulla nopeammin saataville

Säännöllisesti tuotettavia snapshotteja tai uutiskirjeitä.

Virallisen dokumentaation lisäksi voisi olla kevyempi tiedotustapa, esim. blogityylisesti kommentointimahdollisuuksin.

Uusien kehitysehdotusten etenemisen seuranta ei ole läpinäkyvää (tiketiltä eteenpäin).

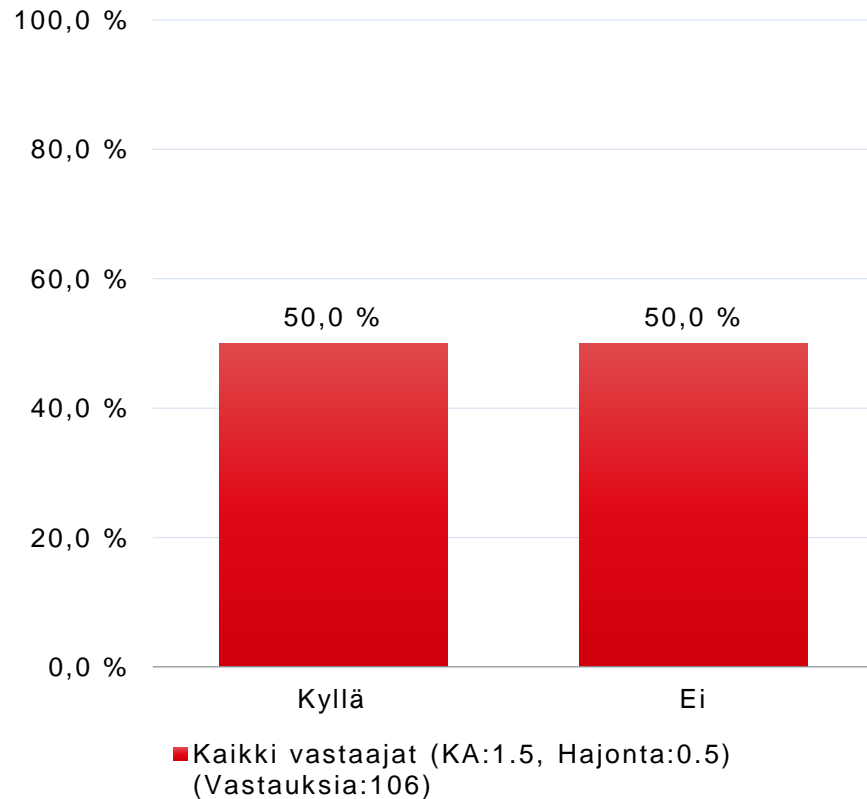
Asiakasyhteistyö on ollut valitettavasti sanahelinää. Luvattiin pääkäyttäjäfoorumia, luvattiin yhteistä keskustelupaikkaa jne. mitään näistä ei ole toteutettu

Mielestäni se on meistä tekijöistä kiinni, haummeko saatavilla olevan tiedon. Kehitysehdotukset ja asiakastyöryhmien palavereiden muistiot löytyvät Fingridin sivuilta. Ehkä suurempi haaste on, että me tekijät emme ehdi tai muista käydä tutustumassa saatavilla oleviin materiaaleihin.

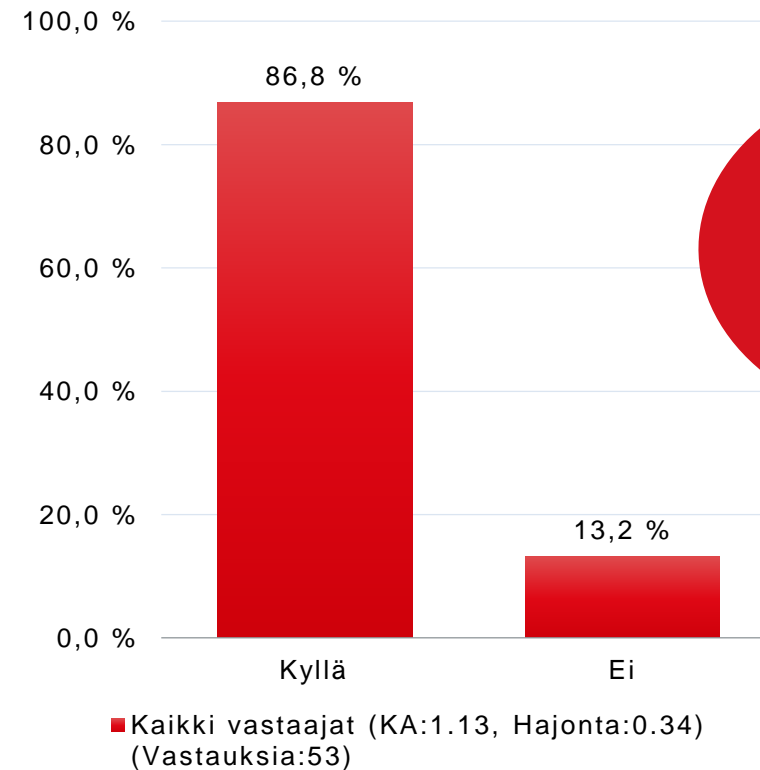
Kuvia ja graafteja ehdotuksiin ja raportteihin prosessien kulusta

# Kehittämisen mallin tuntee puolet vastaajista

Onko datahub-järjestelmän kehittämisen malli sinulle tuttu?

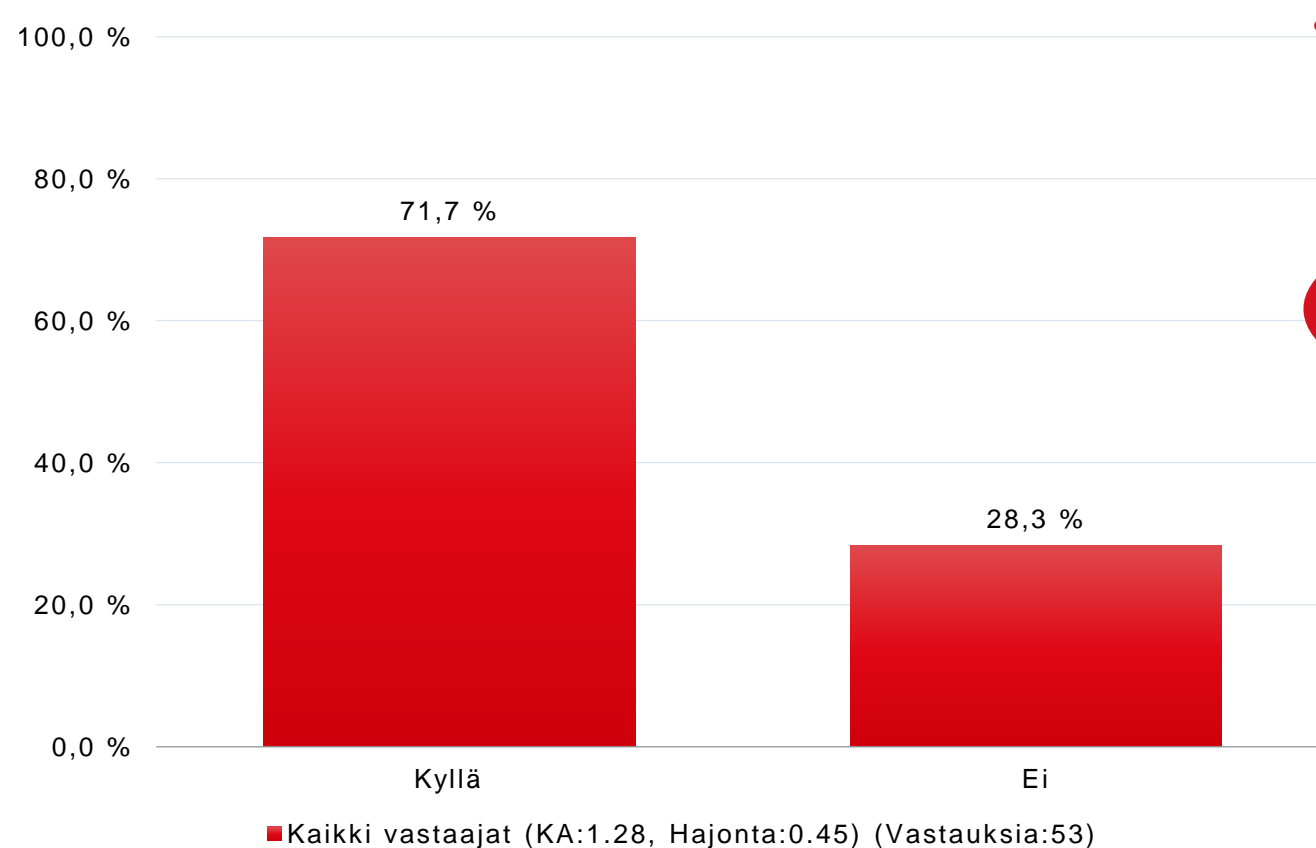


Toimiiko mielestäsi nykyinen tapa esittää kehitysehdotus tukipalvelun kautta?



Tapa sinänsä on hyvä, mutta tuntuu että ehdotukset "katoavat" johonkin.

# Kehitysprosessi kaipaa selkeyttä ja läpinäkyvyyttä



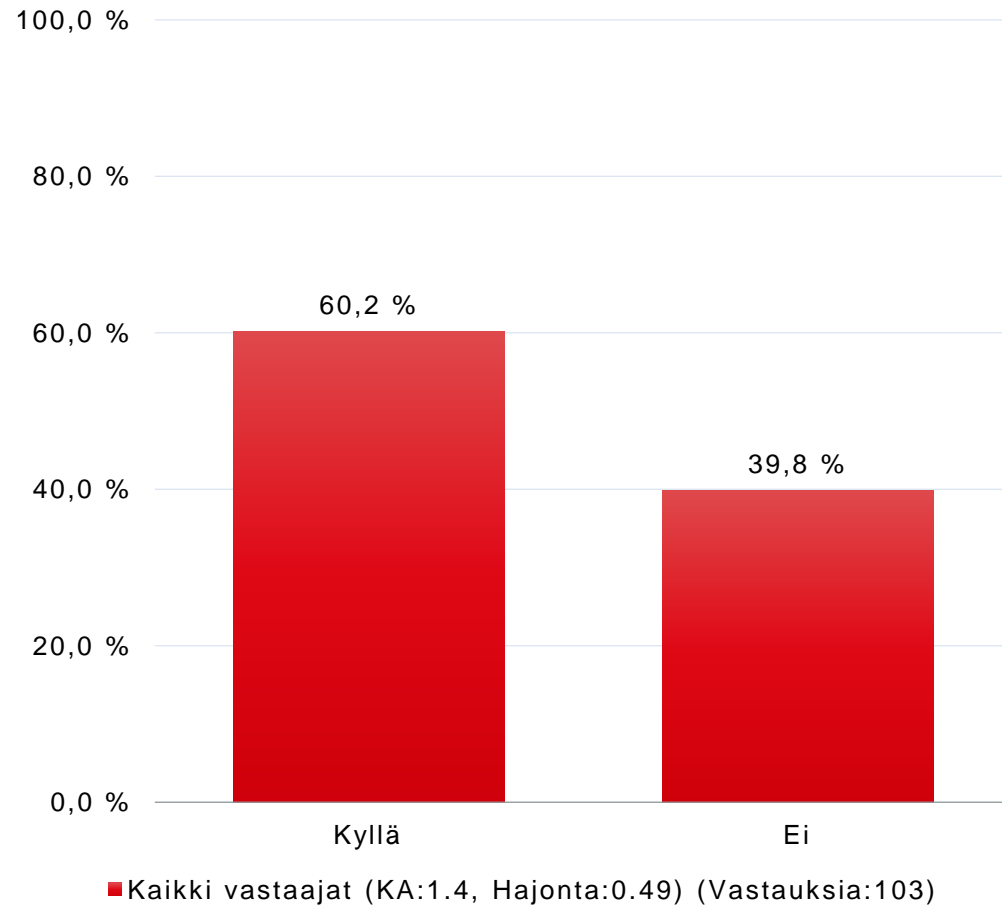
- Onko datahub-järjestelmän kehitysprosessi selkeä ja läpinäkyvä?

Kehitysehdotuksia niin paljon että vaikea tietää koska mikäkin otetaan kehitykseen vai otetaanko.

Kehitysehdotusten läpimeno on hyvin epävarmaa vaikka se olisi yhtiölle ongelma.

Uusien kehitysehdotusten etenemistä tiketiltä ei ole helppoa seurata.

# Kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa järjestelmän kehittämiseen vaihtelee voimakkaasti



- Koetko, että yhtiösi on voinut vaikuttaa datahub-järjestelmän kehittämiseen?

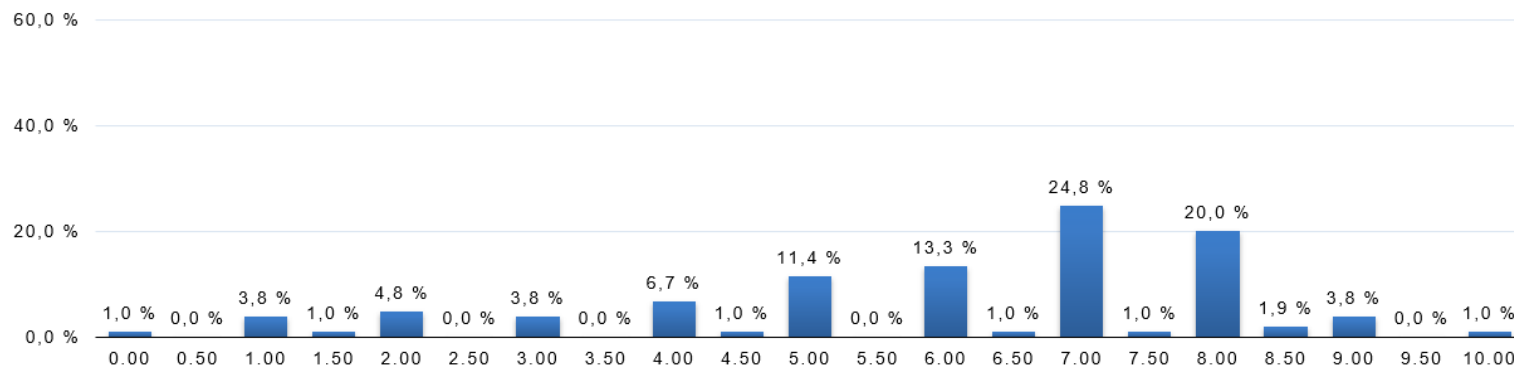
Minkäänlaisen muutoksen saaminen Datahubiin tuntuu työläältä ja aikaavievältä

Olemme pieni toimija

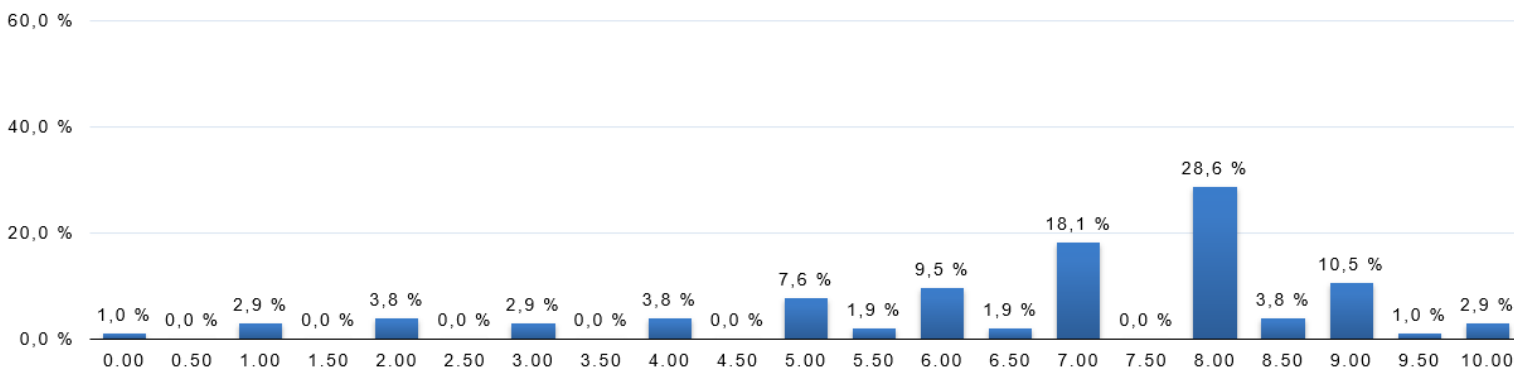
Muutosten keskellä on ollut täysi työ pyörittää normaaleja prosesseja. Eli resurssikysymys

# Datahubin tietosisältö vastaa pääosin asiakkaiden tarpeita

- Datahub-järjestelmän kehittäminen on saatu onnistuneesti käyntiin. (6,0)



- Datahubin tietosisältö on oikeaa. (6,7)

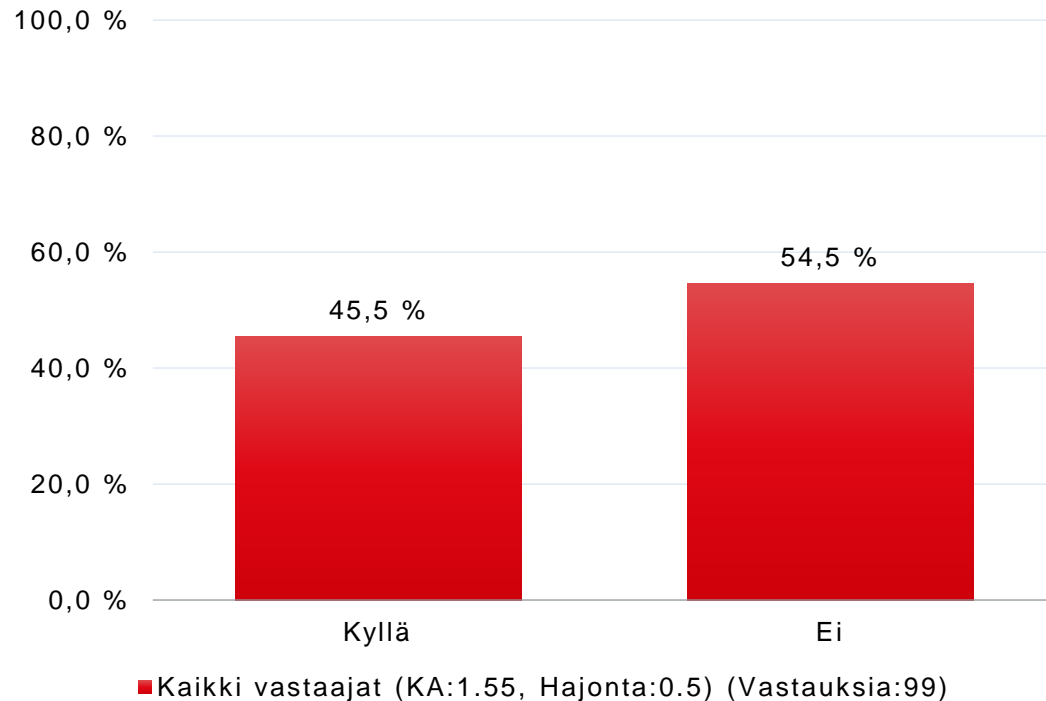


Kysyttiin myös mikä tieto puuttuu tai mikä on turhaa

- Vastausten perusteella tarvitaan koulutusta raportteihin
- Osapuolitiedoissa puutteita
- Kommentteja järjestelmän käytettävyyteen



# Loppuasiakasportaali



- Tulisiko Fingrid Datahubin roolia loppuasiakasrajapinnassa kasvattaa ja sitä myötä kehittää loppuasiakasportaalia?

## Teemoja kehitysehdotuksista:

- Avoimia rajapintoja
- Loppuasiakasportaali ei toimi ollenkaan yritysasiakkailla, joilla on runsaasti sähkö sopimuksia
- Kulutusten vertailu aiempaan kulutukseen
- Online palvelut sellaisiksi, ettei yhtiöiden tarvitse kehittää omia järjestelmiään siihen

Loppuasiakkailta aiemmin saatu paljon erilaisia kehitysehdotuksia portaalin toimivuuteen!

# NPS - tulos ei vastannut odotuksiamme

- Kyselyssä kysyttiin suuntaa-antava NPS



- Toimenpiteisiin on ryhdyttävä!



# Eteenpäin

- Tulokset on käsitelty yhdessä CGI:n kanssa. Haasteet, toimenpiteet ja tavoitteet ovat yhteisiä!
  - Tunnistettut ”pikavoitot” otetaan heti käytäntöön/toteutukseen
    - Esim. blogit
  - Yhdessä valitut TOP3 kehityskohteet:
    - Datahub järjestelmän saatavuus
    - Datahubin kehityksen nopeus ja läpinäkyvyys
    - Monitoroinnin ja raportoinnin kehittäminen





# Kysymyksiä?





**Kiitos ja  
aurinkoista  
kesää!**

