



7.11.2024

Minna Arffman/Marjut Puukangas

# Datahub NPS 2024

Asiakastoimikunnan kokous 4\_2024

**FINGRID**  
Datahub

# Kysely

Kysely lähetetty 296 vastaanottajalle 7.10.2024

Vastauksia ensimmäisen viestin jälkeen (7.10.) 29 kpl

Muistutus lähetetty 9.10. ja samalla muistutettu pääkäyttäjäfoorumien sekä asiakastoimikunnan teams-kanavilla. Vastauksia 47.

Toinen muistutus laitettu perjantaina 11.10. sähköpostitse.

Vastauksia kaiken kaikkiaan 57 (kolme oli vastannut tuplasti kokonaismäärä 60).

\* Required

1. Nimi \*

2. Organisaatio \*

3. Kuinka todennäköisesti suosittelet Fingrid Datahubin tapaa toimia asiakkaiden kanssa?  
(0=en suosittelet, 10=suosittelet) \*

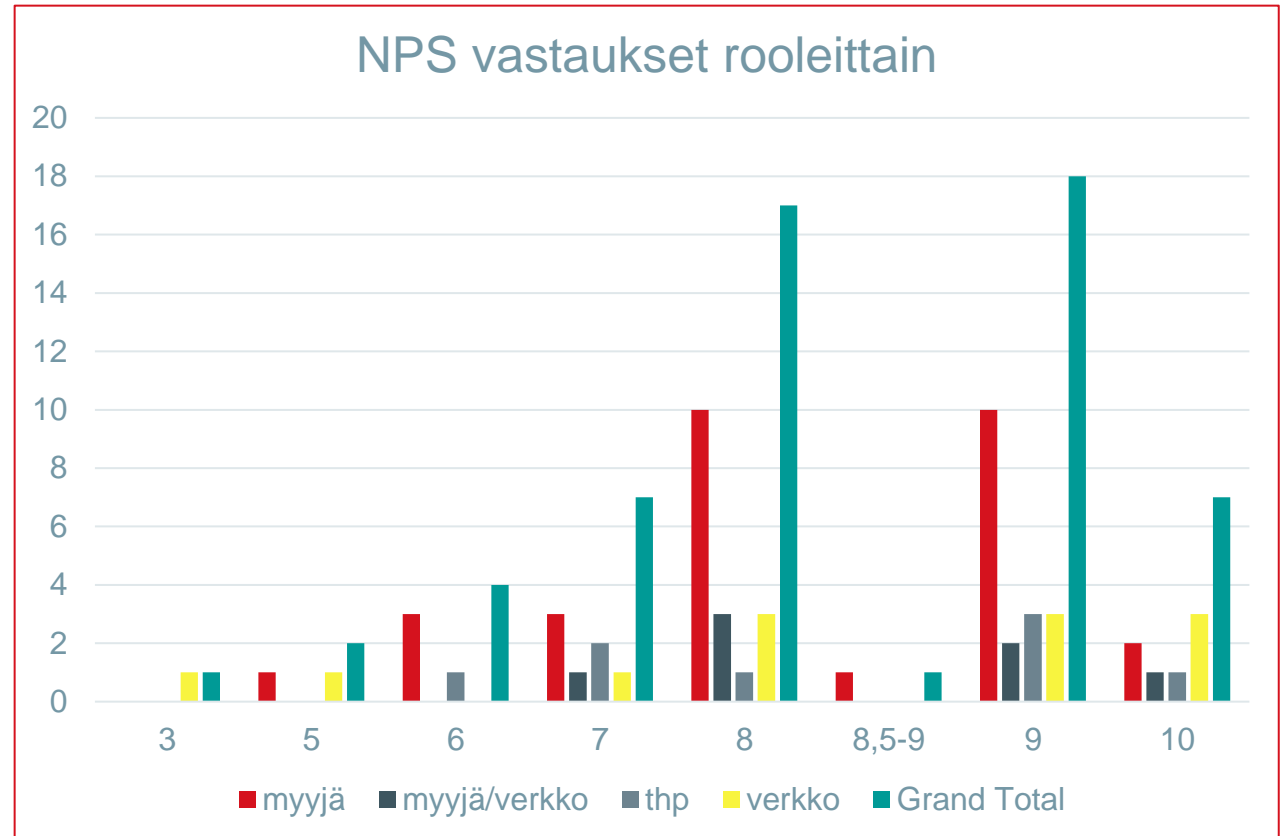
4. Avoin palaute Fingrid Datahub Oy:lle

Submit

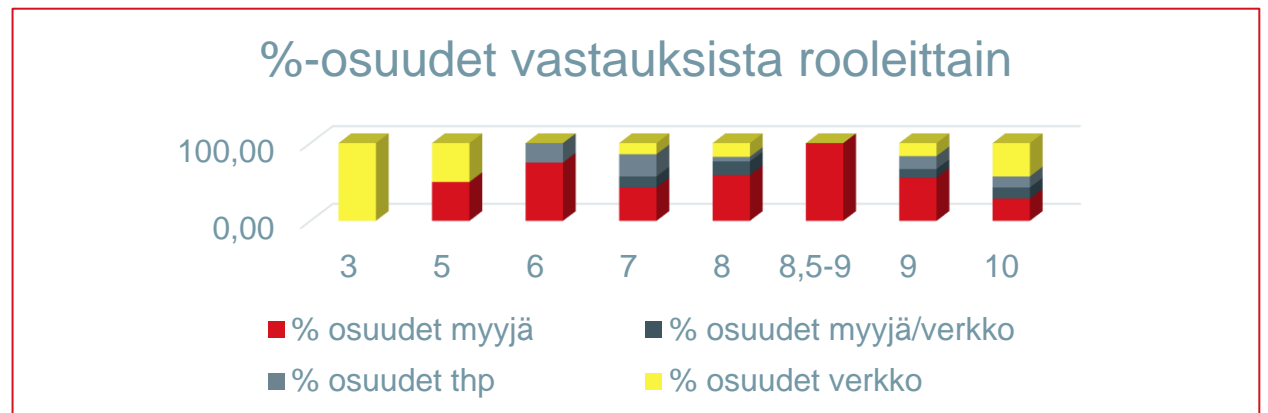
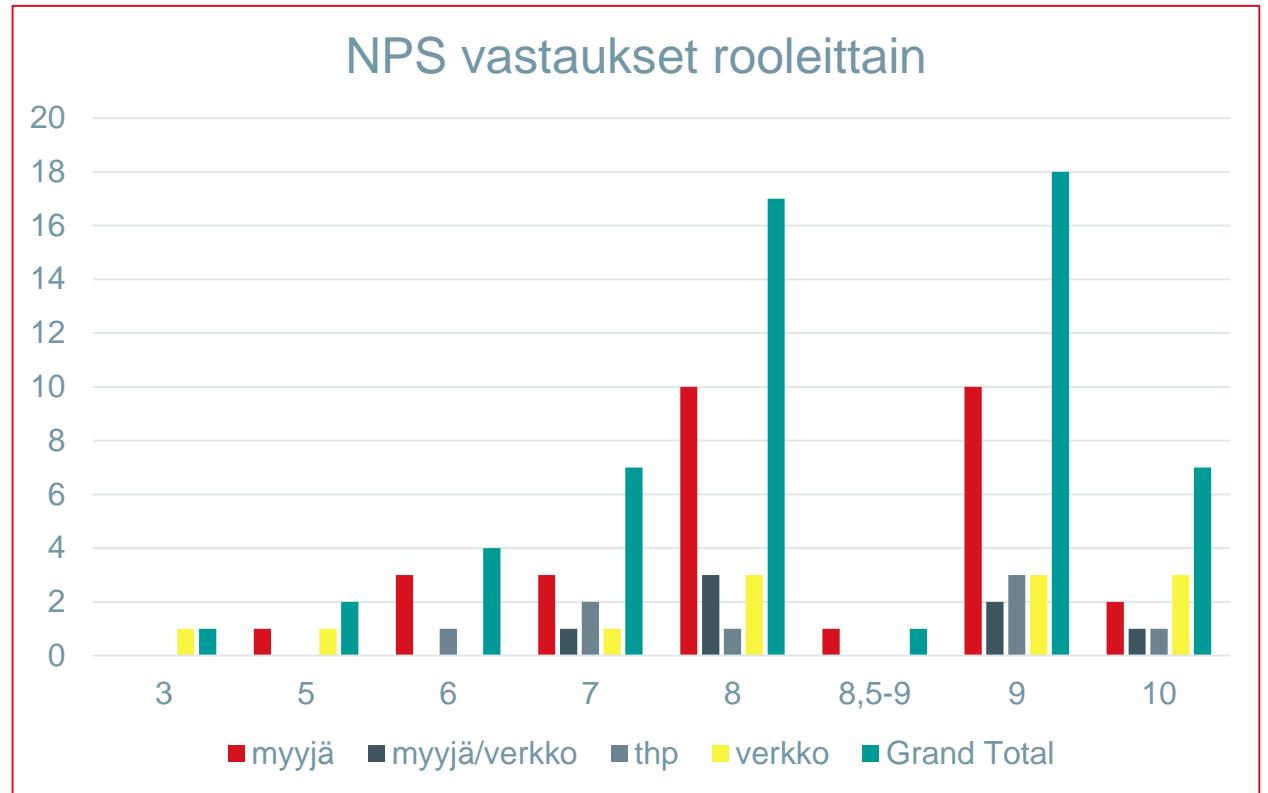
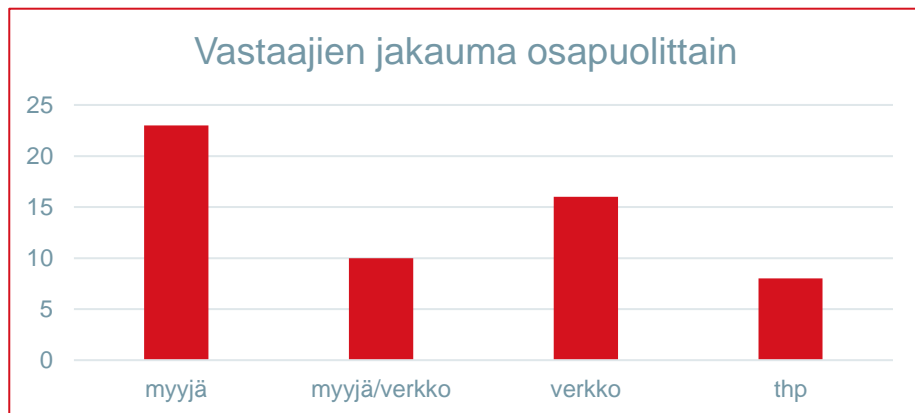
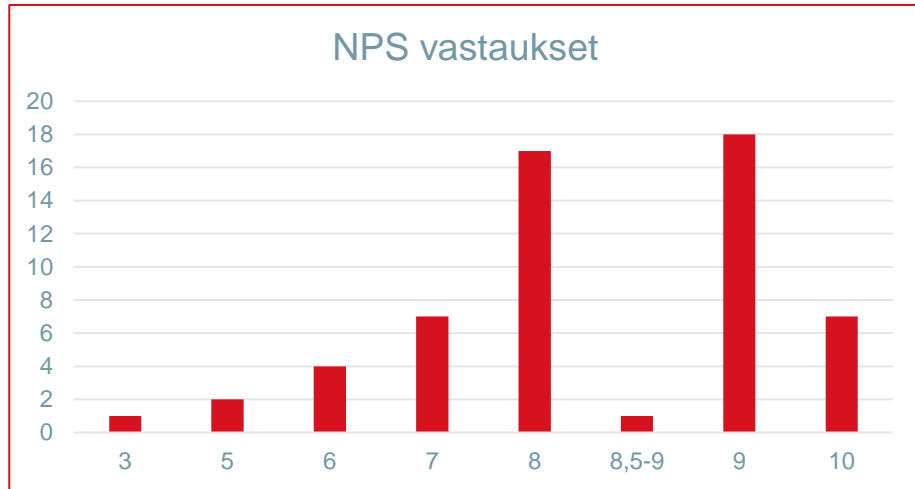
# Vastauksista

## NPS tulos +33

- Vastausprosentti 19,26% (vastauksia 57)
- Keskiarvot per vastaajarooli
  - Myyjät 40,35%
  - Verkot 28,07%
  - Myyjä+Verkko 17,54%
  - Palveluntarjoajat 14,04%



# Vastausten analyysit

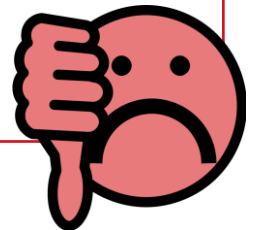


# Palautekommenteista nostettua

- Palveluhalukkuus hyvää tasoa
- Asiantuntevaa palvelua
- Asiantuntijoita helppo lähestyä
- Tiketteihin vastataan nopeasti
- Viestintä toimii
- Monipuolisia asiakaskohtaamisia
- Asiakasta kuunnellaan



- Kehitysasioiden hidas eteneminen
- Parempia ohjeistuksia kaivataan
- Toisinaan tiketteihin vastaaminen kestää
- Loppuasiakasportaalia tulee kehittää, mm. hintatiedot sinne näkyviin
- Tasesopimusvirheiden korjaus puuttuu
- Yhteydenpito haastavaa
- Häiriöviestintää tulee parantaa



# Kiitos



**FINGRID**  
Datahub