2019

vuosikatsaus

vastuullisuus
tilinpäätös
hallinnointi

Laadun ja asiakaskokemuksen parantaminen sekä investoinnit uusiin teknologioihin vahvistivat kilpailukykyämme. Toimme asiakkaillemme ensimmäisenä 5G-verkon, liittymät, laitteet ja palvelut.

Sisällys

Elisa lyhyesti 3
Elisan vuosi 2019 5
Toimitusjohtajan katsaus 6
Toimintaympäristö ja strategia 10
Liiketoimintakatsaus 11
Henkilöstökatsaus 13
Tietoa sijoittajille 17

Missiomme:
Digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus

Elämme tiedon ja tunteiden aikakautta. Samoin digitaalinen ja fyysinen maailma kietoutuvat yhteen lähes kaikilla elämämme osa-alueilla. Tässä lukuisten mahdollisuuksien maailmassa myös me, Elisa, olemme rakentamassa yhteistä tulevaisuutta.

Kestävä kehitys on edellytys sille, että ihmiset kaikkialla maapallolla voivat elää turvallisesti ja hyvinvoivina ja toteuttaa unelmiaan. Digitalisaatio on tärkeä väline useiden kestävän kehityksen haasteiden ratkaisemisessa. Yhtä lailla se voi olla keino yksittäisen ihmisen unelmien saavuttamiselle.

Yli sata vuotta sitten ryhdyimme muuttamaan maailmaa pysyvästi. Ensin autoimme tehtailijaa puhumaan vaivatta konttorista piharakennukseen. Nyt autamme miljoonia ihmisiä jokapäiväisessä viestinnässä, työskentelyssä, asioinnissa ja viihtymisessä, turvallisesti ja välittäen.

Samalla rakennamme yhteiskunnan digitaalista perustaa kestävällä liiketoiminnalla. Ratkomme digitalisaation keinoin asioita, jotka ovat tärkeitä ihmisille ja kestävälle kehitykselle.

Elisa lyhyesti

Elisa on suomalainen tietoliikenne- ja digitaalisten palveluiden edelläkävijä. Asiakkaanamme on 2,8 miljoonaa kuluttajaa, yritystä ja julkishallinnon organisaatiota, ja kattavassa verkossamme on yli 6,3 miljoonaa liittymää.

Päämarkkina-alueemme ovat Suomi ja Viro, tarjoamme digitaalisia palveluita myös kansainvälisille markkinoille. Suomessa olemme mobiilin ja kiinteän verkon palveluiden markkinajohtaja ja Virossa markkinakakkonen.

Olemme koko lähes 140-vuotisen historiamme ajan olleet edelläkävijä uusien teknologioiden hyödyntämisessä. Toimme ensimmäisenä asiakkaillemme rajattoman netin mobiiliyhteyksiin ja nyt olemme operaattoreiden edelläkävijä 5G-palveluissa.

Yhteistyö johtavien globaalien kumppaneiden, kuten Vodafonen, kanssa mahdollistaa kansainvälisesti kilpailukykyiset palvelut. Rakennamme tulevaisuuden innovaatioita tiiviissä yhteistyössä myös startup- ja tutkimuskumppaneidemme kanssa.

Perusarvomme kaikessa liiketoiminnassamme ovat asiakaskeskeisyys, vastuullisuus, uusiutuminen, tuloksellisuus ja yhteistyö.

Elisan osake on noteerattu Nasdaq Helsinki Suuret Yhtiöt -listalla ja osakkeenomistajia on noin 178 000. Omistajista yli puolet on suomalaisia instituutioita ja kotitalouksia.Työllistämme yli 4 900 ammattilaista 14 maassa. Elisa on palkittu pitkäjänteisestä laatutyöstä ja toimintaamme ohjaa jatkuva parantaminen, oppiminen ja yhteistyö.

Uusimaa
Länsi-Suomi
Häme
Keski-Suomi
Pohjanmaa
Itä-Suomi
Pohjois-Suomi

Henkilö-asiakkaat

Yritys asiakkaat

Tuotanto

Talous | Hallinto | Viestintä | HR

Keskeiset tytäryhtiöt:
- Elisa Eesti
- Elisa Santa Monica
- Elisa Videra
- Enia
- Fonum
- Polystar

Elisan vuosi 2019

Asiakaskokemuksen ja laadun jatkuva parantaminen toi hyviä tuloksia. Saimme Suomen Laatupalkinnon ja Elisa oli yksi Euroopan parhaita työpaikkoja Great Place to Work -tutkimuksessa.

Asiakastyytyväisyys nousi
28,0 (25,4 vuonna 2018, net promoter score NPS)

6,3 miljoonaa liittymää

1,93 tulos/osake, euroa

1,84 liikevaihto, mrd euroa

5G:n aikakausi alkoi ja Elisan kilpailukyky parantui

Elisan kannattavuus vuonna 2019 oli yhtiön historian paras. Laadun ja asiakaskokemuksen parantaminen sekä investoinnit uusiin teknologioihin vahvistivat kilpailukykyämme. Toimme asiakkaillemme ensimmäisenä 5G-verkon, liittymät, laitteet ja palvelut.

Elisan taloudellinen tulos oli jälleen hyvä, liikevaihtomme kasvoi 0,7 prosenttia ja vertailukelpoinen käyttökate 4,4 prosenttia edellisestä vuodesta. Liikevaihtoa kasvattivat pääosin mobiilipalvelut ja yritysosto.

Asiakkaiden siirtyminen yhä nopeampiin mobiililaajakaistaliittymiin jatkui. Kuluttajat, yritysasiakkaat ja organisaatiot arvostavat nopeita yhteyksiä, jotka lisäävät arjen sujuvuutta. Mobiilin liittymäkanta kasvoi 1,6 prosenttia 4 736 500 liittymään ja kiinteän verkon laajakaistaliittymäkanta 1 prosenttia 689 500 liittymään.

Jatkoimme strategiamme mukaisesti panostuksia asiakaskokemuksen ja laadun jatkuvaan parantamiseen. Elisan systemaattinen laatutyö palkittiin Suomen laatupalkinto -tunnustuksella. Palkinto on kansallinen tunnustus erinomaisuudesta ja kyvystä tulla jatkuvasti paremmaksi asioissa, joita asiakkaat arvostavat.

Olemme sitoutuneet kilpailukykyiseen voitonjakoon omistajillemme. Vuoden 2019 vahvan tuloksen ansiosta Elisan hallitus esittää kevään yhtiökokoukselle kasvavaa 1,85 euron osinkoa osakkeelta.

5G:n edelläkävijä

Suomi on yksi maailman 5G:n käyttöönoton edelläkävijöistä. Suomalaiset ovat maailmanmestareita mobiilidatan käytössä.

Verkkoomme rakennettu 5G-valmius mahdollisti kaupallisen 5G-verkon avaamisen heti vuoden alussa ensimmäisten joukossa maailmassa. Avasimme vuoden aikana 5G-verkkomme Helsinkiin, Espooseen, Tampereelle, Vantaalle, Ouluun, Turkuun, Jyväskylään, Lahteen, Kuopioon, Kouvolaan, Seinäjoelle, Vaasaan ja Poriin. Vuoden lopussa pääkaupunkiseudun 5G-verkko oli jo Euroopan laajin.

Toimme ensimmäisenä operaattorina jo keväällä myyntiin 5G-päätelaitteet ja -liittymät. Myynnissä on usean eri valmistajan 5G-puhelimia ja -reitittimiä sekä 5G-liittymiä eri nopeuksilla. Kysyntä on ollut erinomainen ja palveluilla on jo tuhansia käyttäjiä.

Helsingin Satama otti 5G-verkon ensimmäisenä laivamatkustajien käyttöön Helsingin Länsisatamassa. Myös Turun kaupunki on toiminut Suomessa edelläkävijänä ja kokeili esimerkiksi kaupungin ikäihmisten viemistä virtuaaliselle kävelylle virtuaalitodellisuutta hyödyntäen. Yhteisessä hackathonissa etsimme Turun kaupungin kanssa 5G-teknologiaa hyödyntäviä ideoita, joilla voidaan ehkäistä esimerkiksi syrjäytymisen kaltaisia yhteiskunnallisia ongelmia.

Olemme jo vuosia panostaneet startup-yhteistyöhön ja muodostaneet yhteensä 130 kumppanuutta. Tämän vuoden Elisa 5G Co-creation Challenge -ohjelmaan tuli hakemuksia 12 maasta ja yhdeksän valitun startupin kanssa kehitimme uusia 5G-palveluita. Voittajaksi nousi Domoksen pelaamiseen optimoitu kodin WiFi-verkko.

Yhteistyössä teknologiayritys Varjon kanssa nostimme virtuaalitodellisuuden uudelle tasolle ja esitimme Slushissa ensimmäistä kertaa virtuaalitodellisuuslähetyksen ihmissilmän tarkkuudella 5G-yhteyttä käyttäen.

Kansainvälistä kasvua digitaalisista palveluista

Elisan kansainvälinen kasvu jatkui digitaalisten palveluiden vauhdittamana, jotka hyödyntävät ydinliiketoimintamme kyvykkyyksiä. Digitaaliset palvelut muodostavat liikevaihdostamme jo 15 prosenttia.

Vahvistimme Elisa Automate liiketoimintaa ostamalla teleoperaattoreille kansainvälisesti verkon valvonta- ja analytiikkaohjelmistoratkaisuja tarjoavan Polystar OSIXin. Kauppa toteuttaa Elisan strategiaa kasvattaa digitaalisia palveluita kansainvälisesti.

Kansainvälisiä videoneuvotteluratkaisuita tarjoava Elisa Videra laajensi toimintaansa Aasiaan ja teollisuudelle IoT-ratkaisuita tarjoava Elisa Smart Factory on käytössä jo kahdeksassa maassa.

2019

Q1

01 Kaupallinen 5G-verkko ensimmäisenä maailmassa

02 Suomen Laatupalkinto ja Great Place to Work

03 Elisa Viihde -palvelun alkuperäissarjoille kansainvälistä tunnustusta

Q2

06 eSim kuluttajien ja yritysten liittymiin

06 Polystar-yritys-kauppa vahvistaa Elisa Automate -liiketoimintaa

Q3

Kotimaan digitaalisten palveluiden portfoliossamme viihtymisen ja pilvipohjaisten IT-ratkaisuiden palveluiden kysyntä jatkui vahvana.

Olemme yksi merkittävimmistä suomalaisten tv-sarjojen tuottajista, rahoittajista ja jakelijoista. Elisa Viihde on julkaissut jo 16 uniikkia kotimaista alkuperäissarjaa, jotka ovat saaneet useita kansainvälisiä tunnustuksia ja joiden esitysoikeuksia on myyty kymmeniin maihin. Vuonna 2019 julkaisimme neljä uutta sarjaa ja kolme uutta jatkokautta. Laskennallinen kulttuurijalanjälkemme vuonna 2019 oli noin 40 miljoonaa euroa.

Digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus

Vastuullisuus on toimintamme ytimessä ja se näkyy myös päivitetyssä missiossamme: digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus. Tehtävämme on rakentaa yhteiskunnan digitaalista perustaa kestävällä liiketoiminnalla ja tuoda digitalisaatiolla ratkaisuja, jotka ovat tärkeitä ihmisille ja yhteiskunnan kestävälle kehitykselle.

Olemme ainoa suomalainen iso operaattori ja myös kriittinen osa yhteiskunnan toimivuutta sekä Suomessa että Virossa. Asiakkaidemme ja sidosryhmiemme luottamus on ansaittava joka päivä erinomaisilla palveluilla ja vastuullisella liiketoiminnalla.

Olemme sitoutuneet YK:n Global Compact aloitteeseen ja edistämme sen kestävän kehityksen tavoitteiden toteutumista liiketoiminnassamme. Meille on tärkeää varmistaa, että jokaisella on mahdollisuus hyödyntää digitaalisia palveluita ja toimia turvallisesti digitaalisessa ympäristössä. Jo yli 2 000 lasta on tutkinut digitaalisen maailman ihmeitä ja oppinut ohjelmoinnin perusteita suosituissa digikouluissamme, joita järjestettiin jälleen 12 paikkakunnalla. Tänä vuonna laajensimme digikoulutusta myös senioreille ja yrittäjille.

Olemme sitoutuneet Pariisin ilmastosopimuksen tavoitteisiin ja hiilineutraaliuuteen vuoden 2020 aikana.

Tavoitteena hiilineutraalius

Ilmastonmuutoksen vaikutusten hillintä on ollut osa strategiaamme jo kymmenen vuoden ajan. Olemme sitoutuneet Pariisin ilmastosopimuksen tavoitteisiin ja hiilineutraaliuuteen vuoden 2020 aikana.

Q3

07 Elisa myi Pohjoismaiden ensimmäisen 5G-puhelimen

07 Elisa Viihteen alkuperäissarja Ivalo myyty jo yli 30 maahan

08 Privaattiverkkojen pilotointi yhdessä Ericssonin kanssa

09 Suomen suurin eUrheilu-tapahtuma Arctic Invitational

Q4

11 Digikoulu senioreille

12 Elisan 5G-verkko jo 13 kaupungissa

Kasvava datamäärä lisää energiatarvetta. Siksi tehostamme jatkuvasti sähkönkäyttöä ja energiatehokkaampia toimintatapoja. Kaikki käyttämämme sähkö Suomessa ja Virossa on uusiutuvista energialähteistä. Toimimme myös kummina Suomessa järjestetylle maailman koululaisten ilmastokokoukselle, jossa 14-17 -vuotiaat nuoret toivat esiin huolensa ilmastonmuutoksesta ja esittivät käytännön ratkaisuja sen torjumiseksi.

Kehitämme aktiivisesti ICT-alan toimitusketjujen vastuullisuutta ja liityimme The Joint Audit Cooperation (JAC) -yhteisöön, joka toteuttaa alan valmistajien ja -toimittajien vastuullisuusauditointeja. Yhteistyöllä saavutamme laajemman vaikuttavuuden ja entistä paremmat mahdollisuudet puuttua mahdollisiin epäkohtiin tuotantoketjuissa.

Olemme tehneet pitkäjänteistä työtä erityisesti nuorten hyvinvoinnin eteen. Vuoden 2019 teemana teimme yhdessä Mieli ry:n kanssa #aidostiminä -kampanjan, joka oli jatkoa edellisen vuoden #sananvastuu -kampanjallemme. Tavoitteena on herättää keskustelua siitä, että jokainen on myös digitaalisessa maailmassa riittävän hyvä juuri sellaisena kuin on. Tätä teemaa jatkoi myös jo perinteeksi muodostunut nuorten ShedHelsinki -musikaali.

Yhdenvertaisuus ja monimuotoisuus on Elisan vahvuus. Elisa arvioitiin jälleen yhdeksi maailman tasa-arvoisimmista pörssiyhtiöistä Equileapin globaalissa -tutkimuksessa. Elisa otettiin mukaan myös tasa-arvoa mittaavaan Bloomberg GEI-indeksiin. Elisa valittiin jo kolmannen kerran yhdeksi Suomen parhaista työpaikoista (Great Place to Work). Olimme ensimmäistä kertaa myös yksi Euroopan parhaista työpaikoista. Henkilöstömme arvostaa erityisesti mahdollisuutta kehittyä ja oppia, sekä Elisa Ideal Work -toimintatapaamme kuuluvia poikkeuksellisen joustavia työskentelykäytäntöjä.

Kiitos sitoutuneelle henkilöstölle

Me elisalaiset olemme monimuotoinen, sitoutunut ja oppiva joukkue. Palvelemme monipuolisesti asiakkaitamme ja teemme päivittäin määrätietoista työtä asiakaskokemuksen sekä laadun kehittämiseksi. Haluan esittää koko henkilöstöllemme lämpimät kiitokset tämän vuoden erinomaisista tuloksista.

Kiitän myös laajaa kansainvälistä kumppaniverkostoamme, jonka kanssa rakennamme yhteistyössä jatkuvasti parempia palveluita. Kiitän asiakkaitamme ja omistajiamme luottamuksesta Elisaan.

Asiakaskokemuksen ja laadun jatkuva parantaminen ovat keskeinen osa yrityskulttuuriamme. Tuottavuuden lisääminen, digitaalisten liiketoimintojen kansainvälistäminen, arvon tuottaminen datalla sekä vahva investointikyky luovat hyvät lähtökohdat kilpailukykyiselle arvonluonnille jatkossakin.

Veli-Matti Mattila
toimitusjohtaja

Toimintaympäristö ja strategia

Väestön ikääntyminen

Turvallinen, yhtenäinen maailma

Tekoäly

Työn tulevaisuus

Kestävä kehitys

Telecom ja digitaalisten palveluiden markkina

Missiomme

Digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus

Strategiamme

Innovoimme digitaalisia palveluja asiakkaille oman verkon toimialueella ja kansainvälisesti verkko-omistuksesta riippumattomilla palveluilla. Parannamme toimintaamme kannustamalla ihmisiä erinomaisuuden rakentamiseen.

Strategiset fokusalueet

- Lisäämme mobiilin ja kiinteän verkon palveluiden liikevaihtoa
- Kasvatamme digitaalisten palveluiden liiketoimintaa
- Parannamme tehokkuutta ja laatua

Visiomme

Paras yhteyksien luoja

Kansainvälinen digitaalisissa palveluissa

Erinomaisuuden esimerkki

Liiketoiminta-katsaus

Elisan liiketoimintasegmentit Henkilöasiakkaat ja Yritysasiakkaat tekivät vahvaa taloudellista ja toiminnallista tulosta ja toivat uusia palveluita asiakkaille. Kansainvälisille markkinoille suunnattujen digitaalisten palveluiden kysyntä kasvoi.

Henkilöasiakkaat:
Vaivatonta asiointia, nopeampia liittymiä ja uutta viihdesisältöä kuluttajille
Asiakaskokemuksen jatkuva kehittäminen kaikissa myynti- ja palvelukanavissa on kuluttaja-asiakaspalvelumme ytimessä. Toimme vuoden aikana jälleen runsaasti uusia ja merkityksellisiä palveluita sekä sisältöjä asiakkaidemme käyttöön.

Lanseerasimme ensimmäisenä Suomessa huippunopeat 5G-liittymät ja -laitteet. Asiakkaamme pääsivät eturintamassa hyödyntämään nopeasti laajenevan 5G-verkon mahdollisuuksia. Toimme ensimmäisenä operaattorina myyntiin 5G Kotinetti -palvelun, joka mahdollistaa 5G:n käyttämisen kodin pääasiallisena nettiyhteytenä. Jatkoimme myös kiinteän verkon saatavuuden parantamista.

Laadun ja asiakas-kokemuksen jatkuva parantaminen vahvistivat jälleen Elisan kilpailukykyä.

Elisa Viihteen alkuperäissarjojen tarjonta ja suosio kasvoivat jälleen. Lanseerasimme vuoden aikana Kaikki Synnit, Maanantai, Nyrkki, Sipoon Herttua 2 ja Huone 301 -alkuperäissarjat. Elisa Viihteen alkuperäissarjat keräsivät sekä kansainvälistä menestystä että 13 Venla-ehdokkuutta. Esimerkiksi Ivalo-sarjan oikeudet on myyty yli 30 maahan. Laajensimme Elisa Viihde -palvelua älytelevisiosovelluksella ja toimme uuden Elisa Viihde Premium -palvelun asiakkaidemme saataville.

E-urheilun suosio kasvoi lähes räjähdysmäisesti ja järjestimme maailman ensimmäisen 5G-mobiilipeliturnauksen. Syyskuussa järjestetty Arctic Invitational (Counter Strike: Global Offensive) oli kaikkien aikojen suurin e-urheilutapahtuma Suomessa. Päivän striimaus tavoitti yli puolen miljoonan yleisön kansainvälisesti.

Elisan verkkokauppa on tutkimusten mukaan yksi Suomen suosituimmista ja pidetyimmistä verkkokaupoista (Kaupan liiton verkkokauppatutkimus 2019, Postin suuri verkkokauppatutkimus 2019) ja sen myynti on kasvanut nopeasti. Verkkoasioinnin osuus on kasvanut entisestään asiakkaiden siirtäessä asioiden hoitamista entistä enemmän digitaalisiin palvelukanaviin.

Jatkoimme prosessien automatisointia ja kehittämistä robotiikkaa ja koneoppimista hyödyntäen. Tehokkaampi automatisointi nopeuttaa asiakkaidemme palvelemista, vähentää inhimillisiä virheitä ja vapauttaa henkilöstön aikaa asiakkaille enemmän arvoa tuottavaan tekemiseen.

Olemme erityisen iloisia siitä, että asiakastyytyväisyyden positiivinen kehitys jatkui. Tunnustuksena pitkäjänteisestä työstä asiakkuuskokemusten johtamisen ammattilaisten yhteisö CXPA Finland palkitsi Elisan eniten asiakaskokemukseen panostavana yrityksenä Suomessa.

Yritysasiakkaat:
Suomalaiset yritykset näkevät 5G:n kilpailuetuna

Yritysasiakassegmentissä Elisa on digitalisoinnin edelläkävijä ja jatkoimme ICT-markkinan pioneerina tarjoamalla asiantuntijuutta, ratkaisuja ja palveluita. Vahvistimme asemaamme kireässä markkinatilanteessa ja asiakastyytyväisyys kehittyi positiivisesti.

Toimme suomalaisille yrityksille 5G:n ensimmäisten joukossa maailmassa. Elisan teettämän tutkimuksen mukaan suomalaiset yritykset näkevät 5G:n kilpailuetuna. Erityisesti pilvipalveluiden sujuva käyttö, laitteiden ja prosessien etämonitorointi ja -ohjaus sekä digitalisaation tuoma toiminnan tehostaminen puhuttelevat yrityksiä. Mobiilipalveluiden liikevaihto kasvoi tiukasta kilpailutilanteesta huolimatta. Toimme eSIM-tuen kaikkiin Elisan yritysliittymiin.

IT-palveluiden tarjoajana olemme yksi Suomen tunnetuimpia toimijoita ja saimme vuoden aikana useita merkittäviä uusia asiakkuuksia. Tarjoamme eri kokoisille yrityksille IT-palveluja ja -ratkaisuja laajasti puhelinpalveluista IT-ulkoistukseen, sovelluskehitykseen ja asiakaskokemuksen kehittämiseen ja sen tukemiseen digitaalisten ratkaisujen avulla.

Vahvistimme asiakkaillemme tarjottavaa Elisan Kyberturvallisuuskeskus -palvelua yhdessä F-Securen ja Microsoftin kanssa. Myös kyberturvallisuuden konsultointipalvelut ovat saaneet hyvän vastaanoton asiakkaiden parissa.

Syyskuussa järjestetty Elisan ICT Day kokosi 400 asiakasta ja kumppania kuulemaan alan uusimmista trendeistä. Lanseerasimme tilaisuudessa myös SD-WAN -yritysverkkopalvelun. Pilotoimme Ericssonin kanssa yrityksille tarjottavaa privaattiverkkoratkaisua, joka takaa käyttäjilleen varmistetun kapasiteetin, korkean käytettävyyden ja turvallisen tietoliikenteen. Privaattiverkko tulee tarjoamaan liiketoimintahyötyjä erityisesti teollisuuden, logistiikan, terveydenhuollon ja kaupan alalle.

Laajensimme yritysten palvelua Elisan myymälöissä ja nyt kaikki Elisan myymälät palvelevat yhdeltä tiskiltä sekä kuluttaja- että yritysasiakkaita. Jatkoimme myös automaation ja laadun parantamista edelleen robotiikan avulla tilauskäsittelyssä, asiakastiedon hallinnassa ja laskutuksessa. Mottomme on Kun kaikki pelaa yhteen ja haluamme olla yrityksille paras mahdollinen kumppani Suomessa, Virossa ja kansainvälisesti.

Kansainväliset palvelut yritysasiakkaille

Elisan kansainväliset digitaaliset palvelut hyödyntävät ydinliiketoimintamme kyvykkyyksiä. Elisa Automate -liiketoiminta vahvistui merkittävästi Polystar OSIX yrityskaupan myötä. Yhdistämällä Polystar analytiikkaosaaminen Elisan automaatiokyvykkyyksiin voimme tarjota ainutlaatuisia automaatio- ja analytiikkaratkaisuita teleyrityksille kansainvälisesti.

Elisa Videran videopalvelujärjestelmillä on jo yli 100 000 asiakasta ja toiminta laajeni vuoden aikana Aasiaan. Elisa Smart Factoryn asiakaskanta kasvoi ja palveluita tarjotaan jo viidelle eri teollisuuden alalle.

Henkilöstökatsaus

Elisan strategian ytimessä tehokkuuden ja laadun parantaminen. Tämän teemme kannustamalla henkilöstöämme erinomaisuuden rakentamiseen. Haluamme olla houkutteleva työnantaja, joka tarjoaa mahdollisuuden jatkuvaan kehittymiseen.

Elisalla työskentelee lähes 5 000 ammattilaista mitä erilaisimmissa tehtävissä, esimerkiksi sovelluskehittäjinä, myyjinä, designereina, analyytikkoina, verkkoinfran suunnittelijoina ja rakentajina sekä liiketoiminnan, asiakaspalvelun, viestinnän, juridiikan, talouden ja HR:n ammattilaisina. Elisalaisia on kansainvälisesti jo 14 maassa. Lisäksi työyhteisöömme kuuluu noin tuhat vuokratyöntekijää ja konsulttia.

Olemme tehneet jo vuosia määrätietoisesti töitä hyvän työpaikan ja -kulttuurin kehittämiseksi. Annamme vastuuta, kannustamme kokeilukulttuuriin ja rohkaisemme oppimaan.

Elisalaisille yhteistä on innostus tulla jatkuvasti paremmaksi niissä asioissa, joita asiakkaamme arvostavat.

Onnelliset ihmiset tekevät parempaa työtä, ja siksi olemme luoneet maan johtavan kulttuurin joustavan työn tekemiselle. Elisa Ideal Work -työskentelymallimme lähtee siitä, että eri tehtävissä työn vaatimukset ovat erilaiset, mutta jokaisessa on monia mahdollisuuksia sovittaa työtä elämän muuttuviin tilanteisiin.

Valmennamme, opimme ja kokeilemme
Henkilökohtainen kehittyminen ja yhdessä oppiminen on olennainen osa työtämme. Esimiestyössämme korostuu valmentava johtaminen, joka kuuluu myös jokaisen esimiehen koulutukseen.

Tuemme oppimista kokeiluilla ja jatkuvan parantamisen menetelmillä. Vahvistimme edelleen KATA-menetelmän käyttöä, henkilöstön osallistamista strategiatyöhön sekä tiimien kehittämistä päivittäisjohtamisen avulla.

Tiimit luovat omat käytäntönsä työnsä kehittämiseen ja jakavat tietoa organisaatiossa muun muassa Opimme virheistä ja onnistumisista -analyyseillä.

“Elisan kehittynyt joustava työ ja etätyöpolitiikka ovat mahdollistaneet, että pystymme viettämään jo nyt pidempiä aikoja uudessa kodissamme Espanjanssa.”

TIMO GRÖNROOS / palvelupäällikkö

Johtamisjärjestelmäämme kuuluu myös jokaisen henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

Painottaaksemme oppimisen tärkeyttä muutimme perinteisen tavoite- ja kehityskeskustelun Elisan Oppimis- ja tavoitekeskusteluksi. Kahdesti vuodessa käytävässä keskustelussa asetetaan sekä oppimisen että työn tavoitteita, arvioidaan mennyttä kautta ja suunnitellaan tulevaa sekä annetaan palautetta. Näitä systemaattisia keskusteluita täydentävät jatkuvat valmennuskeskustelut esimiehen kanssa.

Oppimiseen kuuluu myös työn ulkopuolinen osallistuminen yhteiskunnallisesti merkityksellisiin hankkeisiin. Jokaisella elisalaisella oli jälleen mahdollisuus käyttää työpäivä tai kiky-tunteja vapaaehtoistyöhön. Lue lisää vastuullisuusraportista [LINKKI].

Tutkitusti tyytyväinen henkilöstö

Olemme mitanneet henkilöstömme tyytyväisyyttä jo vuodesta 2005. Pitkäjänteinen seuranta ja sen pohjalta tehdyt systemaattiset kehitystoimenpiteet näkyvät voimavaraindeksissä, jossa olemme jo useamman vuoden olleet tavoitearvossamme yli 4 (asteikolla 1-5). Vuonna 2019 voimavaraindeksimme nousi edelleen 4,06 (4,02 vuonna 2018).

Elisalaiset kokevat erityisen arvokkaaksi sen, että työssä voi olla oma itsensä (4,62) ja kunnioitamme toisiamme (4,58) sekä se, että esimiehen ja työntekijän välillä vallitsee luottamus (4,59). Nämä asiat luovat tärkeän pohjan kaikelle yhteiselle tekemiselle.

Tärkeänä henkilöstötyytyväisyyden kehittämisen mittarina seurasimme vuoden aikana, miten suuri osa henkilöstöstä työskentelee tiimissä, jossa viihdytään ja koetaan työn iloa. Tulosten mukaan yli 90 % henkilöstöstä työskentelee jo tiimissä, jossa VVI-indeksin tulos on yli 3,5.

Voimavaraindeksi antaa meille eväitä kehittää edelleen muun muassa työn merkityksellisyyttä ja tavoitteiden selkeyttä. Avoin keskustelu tuloksista ja kehitysalueista läpi koko organisaation kuuluu olennaisena osana prosessiin.

Yhteisöllisyyteen kuuluu myös avoin palkitsemiskulttuuri. Kaikki elisalaiset kuuluvat sekä lyhyen että pitkän aikavälin palkitsemisjärjestelmään, joilla tuetaan yhteisiä strategisia tavoitteita ja kehittymistä. Kollegat valitsivat jälleen 20 elisalaista tai tiimiä Elisalaisuus-palkinnon saajiksi ja esimerkeiksi arvojemme mukaisesta toiminnasta.

Sijoituimme eurooppalaisten yhtiöiden kärkisijoille Great Place to Work -tutkimuksessa sekä kansainvälisesti maailman sadan tasa-arvoisimman pörssiyhtiön joukkoon Equileapin tutkimuksessa. Tulokset osoittavat, että yhteistyö, joka on myös yksi arvoistamme, ohjaa vahvasti päivittäistä työtä ja näkyy kaikessa tekemisessä. Kollegoja arvostetaan ja työyhteisö koetaan tasavertaiseksi.

“Elisalla olen voinut toteuttaa työni ohessa intohimoani eli laulamista. Työnantajani ymmärtää elämäntapaani ja joustoa löytyy esimerkiksi työvuorojen suhteen.”

HEIDI MAKKONEN / myynti/asiakaspalvelija

10 syytä olla elisalainen

Elisalla aukesi vuoden aikana lähes 850 tehtävää. Polystar-yrityskaupan myötä kansainvälinen läsnäolomme laajeni ja elisalaisia työskentelee 14 maassa.

Palkkasimme yli 440 uutta kollegaa. Kannustamme henkilöstöä kokeilemaan erilaisia tehtäviä eri yksiköissä, mikä mahdollistaa pitkän ja kiinnostavan uran myös yhtiön sisällä. Meillä on myös Elisa Oyj:ssä käytössä yksi Suomen parhaista uudelleensijoitusohjelmista muutostilanteissa, joissa työtehtäviä joudutaan uudelleenjärjestelemään.

Rekrytoinneissamme emme kysy ikää emmekä sukupuolta. Haluamme olla luomassa hyvää hakijakokemusta ja pyydämme hakijoilta myös palautetta hakijakokemuksen kehittämiseksi.

Olemme yhdessä henkilöstömme kanssa listanneet 10 syytä tulla töihin Elisalle:

1. Joustavat työnteon tavat
2. Työ jolla on tarkoitus
3. Vastuu ja vapaus
4. Mahdollisuus oppia...
5. ... ja olla osa isoa murrosta
6. Ovet auki eteenpäin
7. Hyvät esimiehet
8. Parhaat työkaverit
9. Lupa olla sinä
10. Vastuulliset toimintatavat

Oppilaitosyhteistyöllä pääsemme mukaan kannustamaan nuoria ICT-alalle. Elisa Young Professionals -verkostoon kuuluu jo 156 uransa alussa olevaa elisalaista. Kuulumme myös Finland Young Professionals -verkostoon.

TUTUSTU MEIHIN TARKEMMIN: #ELISALAINEN

Lue lisää vastuullisen henkilöstöjohtamisen periaatteista Vuosikertomuksen vastuullisuus -osiosta [LINKKI]

Yli **850** uutta työtehtävää

155 elisalaista osallistui prosessikehitykseen

52 etätyöpäivää/elisalainen

180 osallistui valmentavan johtamisen koulutukseen

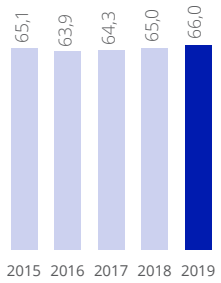
82 KATA-koulutettua elisalaista tuutoria auttamassa tiimejä

Yli **120** kesätyöntekijää

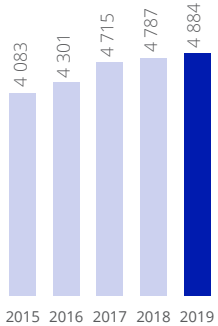
Elisan henkilöstö
(31.12.2019, HTV)

Pohjois-Suomi	148
Itä-Suomi	404
Keski-Suomi	98
Länsi-Suomi	132
Pohjanmaa	340
Pirkanmaa ja Häme	536
Etelä-Suomi	2 107
Viro	888
Muut maat	264

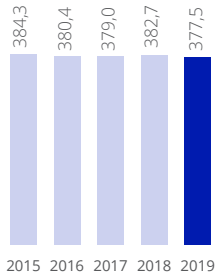
Henkilöstökulut/henkilö*
1 000 euroa



Henkilöstön määrä*
henkilöä



Liikevaihto/henkilö*
1 000 euroa



Miksi sijoittaa Elisaan

1. Ainutlaatuiset valinnat

- Pitkäjänteinen, systemaattinen tapa kehittää tuottavuutta ja laatua asiakaskeskeisesti
- Rajoittamaton mobiilidata
- Kurinalainen M&A-käytäntö ja selkeä liiketoimintamalli
- Asiakaskysyntä ja arvonluonti ohjaavat investointeja
- Uusien teknologioiden, kuten 5G:n, edelläkävijä

2. Kilpailukykyinen osingonmaksu

- Hallituksen ehdotus 2020 yhtiökokoukselle osingosta 1,85 euroa, osinkosuhde 96 %
- Osinkosuhde (pay-out ratio) toimialan huippua
- Voitonjakopolitiikka 80-100 % nettotuloksesta
- Kasvava osinko viimeiset viisi vuotta

3. Viiteryhmän* paras suoriutuminen

- Liikevaihdon kasvu ylittää toimialan keskiarvon
- Käyttökatteen kasvu ylittää toimialan keskiarvon
- Kassavirtakonversio toimialan huippua
- Toimialan paras sidotun pääoman tuotto-%

4. Kasvua digitaalisista palveluista

- Hyödyntävät ydinliiketoiminnan kyvykkyyksiä ja tarjoavat kiinnostavan kasvumahdollisuuden
- Kansainvälistä kasvua Elisa Automate, Elisa Smart Factory ja Elisa Videra -liiketoiminnoilla
- Kotimaan portfoliossa mm. viihtymisen ja pilvipohjaisten IT-ratkaisuiden palveluita

5. Vastuullinen sijoituskohde:

- Sitoutunut YK:n Global Compact -aloitteeseen ja kestävän kehityksen tavoitteisiin
- Pariisin ilmastosopimuksen mukaiset ilmastotavoitteet (Science Based Targets)
- Hiilineutraali vuoden 2020 aikana
- Ilmastoraportoinnin kärkiyhtiöitä (CDP)
- EFQM-laatusertifiointi ja Suomen Laatupalkinto
- Vuodesta 2016 vastuullisen sijoittamisen FTSE4Good -indeksissä
- Varmennettu vuosittainen yritysvastuuraportti (GRI)

*Viiteryhmä: Eurooppalaiset teleoperaattorit

Tietoa sijoittajille

Ohjeistus vuodelle 2020

Liikevaihto	2019 tasolla tai hieman korkeampi
Käyttökate	2019 tasolla tai hieman korkeampi
Investoinnit liikevaihdosta	≤ 12 %

Taloudelliset tavoitteet 2021 lopussa

Liikevaihdon kasvu	Toimialaa parempi kasvu
Käyttökate-%	Yli 37 %
Investoinnit liikevaihdosta	≤ 12 %
Pääomarakenne: Nettovelka/käyttökate Omavaraisuusaste	 1,5 — 2x > 35 %

Näkymät ja ohjeistus vuodelle 2020

Suomen makrotaloudellisen ympäristön positiivinen kehitys on hidastunut. Kilpailutilanne Suomen televiestintämarkkinoilla jatkuu haasteellisena.

Liikevaihdon arvioidaan olevan vuoden 2019 tasolla tai hieman korkeampi. Matkaviestinpalveluiden ja digitaalisten palveluiden odotetaan kasvattavan liikevaihtoa. Vertailukelpoisen käyttökatteen arvioidaan olevan samalla tasolla tai hieman korkeampi kuin edellisenä vuonna. Käyttöomaisuusinvestointien odotetaan olevan enintään 12 prosenttia liikevaihdosta.

Elisa jatkaa tuottavuutta lisääviä toimenpiteitä, esimerkiksi lisäämällä automaatiota ja data-analytiikkaa eri prosesseissa, kuten asiakaskohtaamisissa, verkonhallinnassa ja jakelussa. Elisan jatkuvat laadun parantamistoimet lisäävät asiakastyytyväisyyttä ja tehokkuutta ja pienentävät kustannuksia.

Elisan kehitys uusia, elämyksellisiä ja merkityksellisiä palveluja asiakkailleen tarjoavana yhtiönä jatkuu. Pitkän ajan kasvu ja kannattavuuden paraneminen perustuvat mobiilidatamarkkinoiden kasvuun ja uusiin digitaalisiin online- ja ICT-palveluihin.

Voitonjakopolitiikka

Varsinainen voitonjako on 80–100 prosenttia edellisen tilikauden tuloksesta. Tämän lisäksi osakkeenomistajille voidaan jakaa lisävoitonjakoa. Elisan voitonjakoon kuuluvat osinko, pääomanpalautus ja omien osakkeiden osto.

Yhtiökokous

Elisan varsinainen yhtiökokous pidetään 2.4.2020 klo 14.00 Helsingin Messukeskuksessa.

Oikeus osallistua yhtiökokoukseen on osakkeenomistajalla, joka on 23.3.2020 rekisteröity Euroclear Finland Oy:n pitämään yhtiön osakasluetteloon. Ilmoittautumisohjeet ovat yhtiökokouskutsussa sekä Elisan yhtiökokoussivulla www.elisa.fi/yhtiokokous

Osingonmaksu

Hallitus ehdottaa yhtiökokoukselle, että tilikauden 2019 voitto lisätään kertyneisiin voittovaroihin ja että yhtiökokouksen vahvistaman taseen 31.12.2019 perusteella jaetaan osinkoa 1,85 euroa osakkeelta.

Yhtiökokouksen ja osingonmaksun tärkeät päivämäärät

23.3.2020	Osallistumiseen oikeuttava merkintä-päivä osakasluetteloon
26.3.2020 klo 18.00	Ilmoittautuminen päättyy
2.4.2020	Yhtiökokous
6.4.2020	Osingonjaon täsmäytyspäivä
15.4.2020	Osingonjaon maksupäivä

Kaupankäynti Elisan osakkeella

Elisan osakkeet on listattu Nasdaq Helsingissä ja rekisteröity Euroclear Finland Oy:hyn.

Taloudellinen informaatio

Elisa julkaisee taloudelliset raportit ja tiedotteet suomeksi ja englanniksi. Vuosikertomus, osavuosikatsaukset, yhtiökokous-informaatio, pörssitiedotteet ja muu sijoittajille tarkoitettu informaatio sekä tiedonantopolitiikka ovat saatavilla sivuillamme: www.elisa.fi/sijoittajille

Julkaisupäivät 2020

22.4.2020	Osavuosikatsaus Q1 2020
15.7.2020	Puolivuosikatsaus tammi–kesäkuulta 2020
16.10.2020	Osavuosikatsaus Q3 2020

Elisan sijoittajasuhteiden yhteyshenkilöt

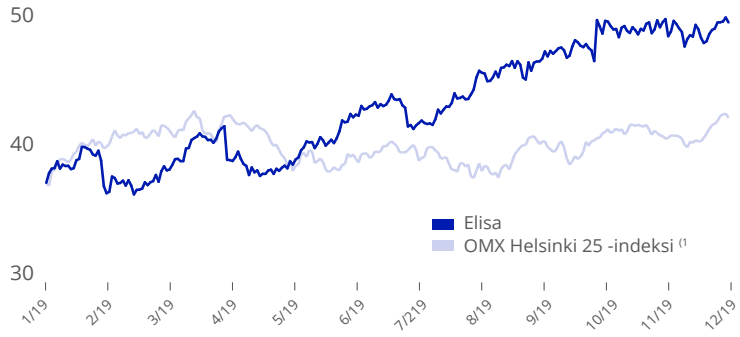
Vesa Sahivirta
IR-johtaja
vesa.sahivirta@elisa.fi
puh. 050 520 5555

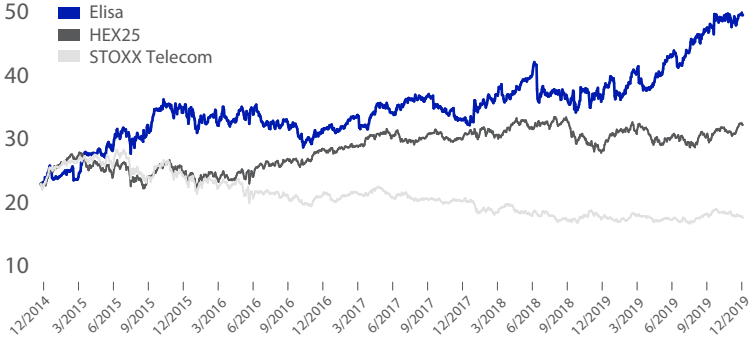
Kati Norppa
IR-viestintäpäällikkö
kati.norppa@elisa.fi
puh. 050 308 9773

www.elisa.fi/sijoittajille
investor.relations@elisa.fi

Kurssikehitys päivittäin

Päätöskurssi, euroa



[1] Suhteutettuna Elisan osakekurssiin

Elisan osakekurssin kehitys 31.12.2014–31.12.2019