

# Digitaalinen työpaikka HR:n silmin

14.3.2023

elisa

DIGITALISAATIO  
KESTÄVÄ  
TULEVAISUUS





# Miten saada etä- ja lähityö toimimaan

14.3.2023  
Merja Ranta-aho  
Elisa Oyj.



DIGITALISAATIO  
KESTÄVÄ  
TULEVAISUUS



# Elisalainen hybridityö ennen pandemiaa

## Elisa Ideal Work

### Fiksua ja tehokasta työntekoa, sinulle sopivalla tavalla

- Työtä kannattaa tehdä järkevästi ja tehokkaasti, silloin jää enemmän vapaa-aikaakin
- Paras työtapa valitaan työtehtävän mukaan
- kaikille ei sovi samanlainen työnteon malli, sinä valitset sopivan tavan ja paikan tehdä töitä

### Elisa Ideal Work ei ole:

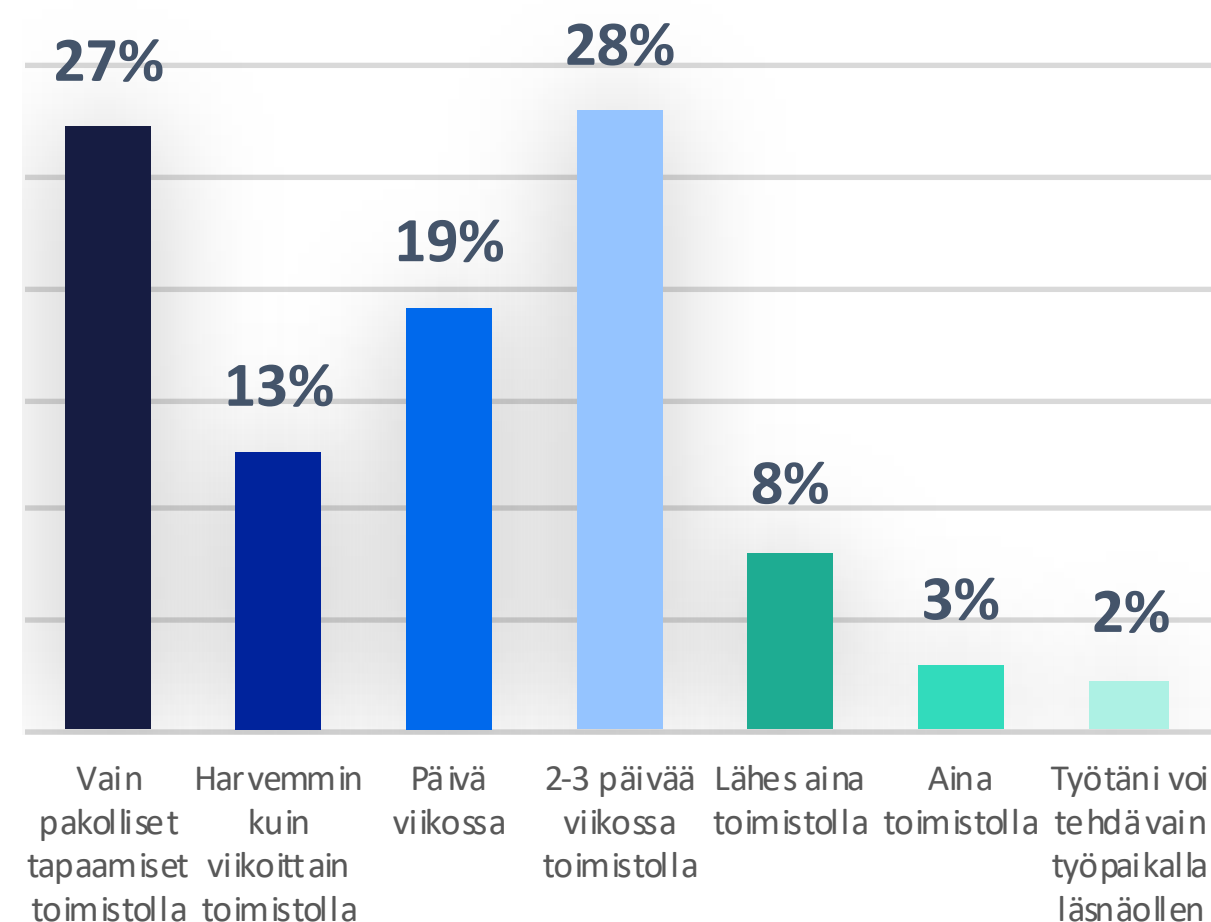
- Etätöihin pakottamista
- Henkilöstön vähentämistä
- Työn hankaloittamista
- Toimivien työtapojen hylkäämistä
- Pelkkä toimitilahanke

Ennen pandemiaa elisalaiset tekivät keskimäärin 78 päivää vuodessa etätyötä hyvin vapain periaattein.



# Mitä opimme pandemian aikana?

Lähes 47% elisalaisista haluaa työskennellä toimistolla 1-3 päivää viikossa



## Arvoa yksilölle lähityöstä

### Ihmisten tapaaminen

Epämuodolliset keskustelut, ad hoc asioiden hoitaminen, kokoukset, yhteinen työskentely, innovaatiot

### Yhteenkuuluvuuden tunne

Paremmat työkalut, tilat, palvelut

Parempi keskittyminen työhön ja parempi tuottavuus

Osalle ei koettua arvoa

## Arvoa yksilölle etätyöstä

### Helppous ja joustavuus

Ajansäästö työmatkoissa, nopeammat siirtymät työmoodiin ja työmoodista pois

### Parempi työn ja vapaa-ajan tasapaino

Ajansäästö ja enemmän aikaa perheelle

Parempi keskittyminen työhön ja parempi tuottavuus

Osalle ei koettua arvoa

# Etänäkin onnistuu, kun puitteet ovat kunnossa

## Elisan kehittyvät työnteon mallin kulmakivet

### Tuloksia luottamuksen kautta

- Vapaus ja vastuu
- Arvojen kautta johtaminen
- Valmentava ote

### Tiimityö ja yhdessä oppiminen

- Tiimin päivittäisjohtaminen
- Systemaattinen kokeilemalla kehittäminen
- Jokapäiväinen oppiminen

### Arvon tuottaminen asiakkaalle

- Organisoituminen asiakasarvon tuottamisen mukaisesti
- Nopeat palautesykliit
- Asiakasvuorovaikutuksen monet vaihtoehdot

## Mahdollistajat

### Onnistumista ja hyvinvointia edistävät työtavat

- Tiimeissä luodut hybridityön työtavat samapaikkaisille ja digitaalisille tiimeille – kokeillen ja oppien
- Hyvinvointia tukeva työn rytmitys
- Viestinnän ja kokousten normit

### Teknologia ja työkalut

- Välineet digitaalisen yhteistyön tekemiseen
- Etätyön välineet
- Joustavat työtilat tukemassa digitaalista työtä

# Elisa Smart Work -periaatteet hybridityöhön

1. Työtapamme perustuvat **luottamukseen**.
2. Tiimit rakentavat yhteiset työtapansa joko **samapaikkaisen työn tai digitaalisen työn** periaatteilla
3. Tuemme **yhtenäistä** osallistumista
4. Työskentelemme **yhteisessä paikassa, kun se tuo arvoa** yksilöille, tiimille tai asiakkaalle
5. Annamme mahdollisimman suuren **vapauden valita työn tekemisen paikka**





Pandemia-aika haastoi  
työkäytännöt.

Pandemian jälkeinen aika  
haastaa johtamiskäytännöt.





# Tuottavan tiimityön perusasiat eivät ole muuttuneet

- Psykologinen turvallisuus
- Luottamus
- Tavoitteiden ja roolien selkeys
- Merkityksen kokemus
- Työn vaikuttavuus

[re:Work - The five keys to a successful Google team \(rework.withgoogle.com\)](https://rework.withgoogle.com)





# Mitä muuta kuin suunniteltua työtä tapahtuu (enemmän), kun olemme läsnä samassa tilassa?

Havainnoimme tunteita ja kehon kieltä – keskustelu syvenee

Luottamus rakentuu

Tuotamme enemmän ja laadukkaita ideoita

Satunnaiset kohtaamiset johtavat ideoihin ja oppimiseen

Työskentely ei ole perättäisiä videopalavereja

Näytämme mallia ja opimme kulttuurista: miten me täällä kohtelemme toisiamme ja puhumme asioista.

Yhteistyön ja auttamisen hetkiä

Opitaan toisten työstä havainnoimalla

Yhteistyö laajemman verkoston kanssa kuin oman tiimin

Ihmiset liittyvät työyhteisöön, eivät vain tee yksin suoritteita

Havainnoimme myös toisten hyvinvointia, avun tarvetta tai osaamisen haasteita ja voimme auttaa.





Hajautetun työn maailmassa  
tarvitsemme uusia rutiineja  
luottamukseen, vapauden ja  
vastuun sekä tuottavan  
turvallisuuden luomiseen





Ei riitä, että ratkaiset, missä työ tehdään  
– täytyy puhua myös siitä, miten työskennellään

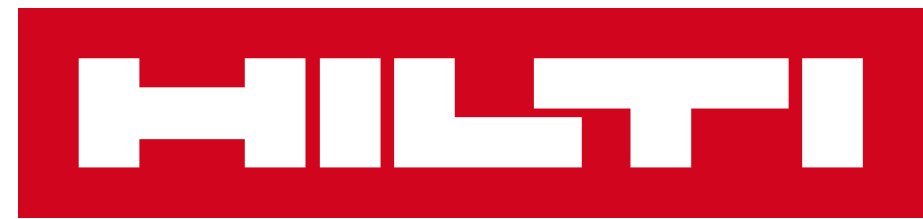




*elisa*

**DIGITALISAATIO  
KESTÄVÄ  
TULEVAISUUS**





# HILTI (SUOMI) OY

FLUENT WORK AND  
EMPLOYEE SATISFACTION

Elisa HQ, 14.03.2023

Ulf Forsell  
Director of Finance and Operations





# AGENDA



## WHO WE ARE



## FLUENT WORK AND EMPLOYEE SATISFACTION



## Q&A



# THIS IS ME...ULF FORSELL



## Profile



Swedish



13 years with Hilti



Worked in seven countries, most recent  
Liechtenstein, Indonesia, Finland



# THIS IS HILTI AG

- Founded in 1941 in Schaan, Liechtenstein
- World market leader in fastening and demolition technology for construction professionals
- Sales of CHF 6.3 billion in 2022
- 32,000 employees in more than 120 countries
- Direct sales approach
- 100% family owned: all shares held by the Martin Hilti Family Trust





# WHAT MAKES US PROUD

## Innovation

More than **7%** of sales spent on R&D  
**450 – 500 MCHF**

**Top 100** applicants  
(European Patent Office, 2020)

On average  
**60** new products annually

## Customers

More than **1 million** buying  
customers per year

**250,000**  
daily customer contacts

Around **75%** of employees  
in direct contact with customers

## Corporate culture

Development of corporate culture as a  
core competency for over **30** years

Annual investments of more than **CHF  
10 million (>25.000 work days)**;  
around **70** internal trainers worldwide

Best multinational workplaces  
(Great Place to Work)  
Finland: **11<sup>th</sup>** place (2022)  
Globally: **8<sup>th</sup>** place (2022)



# WE HAVE A SOCIAL RESPONSIBILITY THE HILTI FOUNDATION

- Joint organization of the Martin Hilti Family Trust and the Hilti Group
- Established in 1996
- More than 40 projects worldwide
- Focus on 3 key strategic areas to teach skills and establish values:
  1. Music for social change
  2. Affordable Housing & Technology
  3. Economic Empowerment
  4. Maritime Archaeology: Franck Goddio
  5. Emergency Aid
  6. Employee Engagement

\*2019 budget allocation

≈70%\*

≈30%\*





# AGENDA

-  WHO WE ARE
-  **FLUENT WORK AND EMPLOYEE SATISFACTION**
-  Q&A



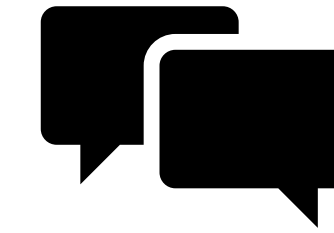
# IMPORTANCE OF CONNECTIVITY

- Hilti Finland has around 200 salespeople around the country.
- They need to be connected to our customers as well as to our own internal systems at all times – CRM, ERP, intranet
- We provide a mobile phone (currently Samsung Galaxy S20 FE 5G) and a laptop
- In end of 2021 we switched to 5G with Elisa and upgraded to the new Samsung phones





# SOME WORDS FROM OUR EMPLOYEES



Elisa 5G network is extending - not there yet, but available in more and more areas. 5G is the technology of today and I'm proud of Hilti for jumping on it from the beginning.

Elisa works fine, connection is usually fast enough. Works much better than Telia that we had years ago.

iPhones would be better.

Long latency in data transfer and the phone seems to prefer 5G even if the reception is poor AND there would be much stronger 4G signal available. Data connection is plenty fast for my use also in 4G in most cases

Mobile phone rating: 3.45

Network rating: 3.94

Sample size: 123 users





# EXPERIENCE SO FAR

- No feedback is sometimes good feedback ...
- We are limited in the phones that we are allowed to use, globally approved Android and IOS phones
- Phones now 18 months old, upgrade needed in next 12
- Very happy with Elisa's 5G network – it supports us well in our daily work, keeping employees connected throughout the working day





Question  
and  
Answer





# THANK YOU

## Contact

Ulf Forsell

Director of Finance and Operations

Tel: +358 40 1929477

[ulf.forsell@hilti.com](mailto:ulf.forsell@hilti.com)

[www.hilti.group](http://www.hilti.group) / [www.hilti.fi](http://www.hilti.fi)



# Työssä onnistuminen luo työtyytyväisyyttä

Mitä tämä vaatii digitaaliselta  
työympäristöltä?

Outi Asmi, myyntijohtaja, Elisa

elisa

DIGITALISAATIO  
KESTÄVÄ  
TULEVAISUUS





A middle-aged man with grey hair is sitting on a couch, looking at a laptop. He has a frustrated or confused expression, with his hand resting on his chin. The background is a simple indoor setting with a wooden door and a light-colored wall. The overall tone of the image is one of difficulty or frustration with technology.

Miten reagoit kun "IT" tuntuu vaikealta?

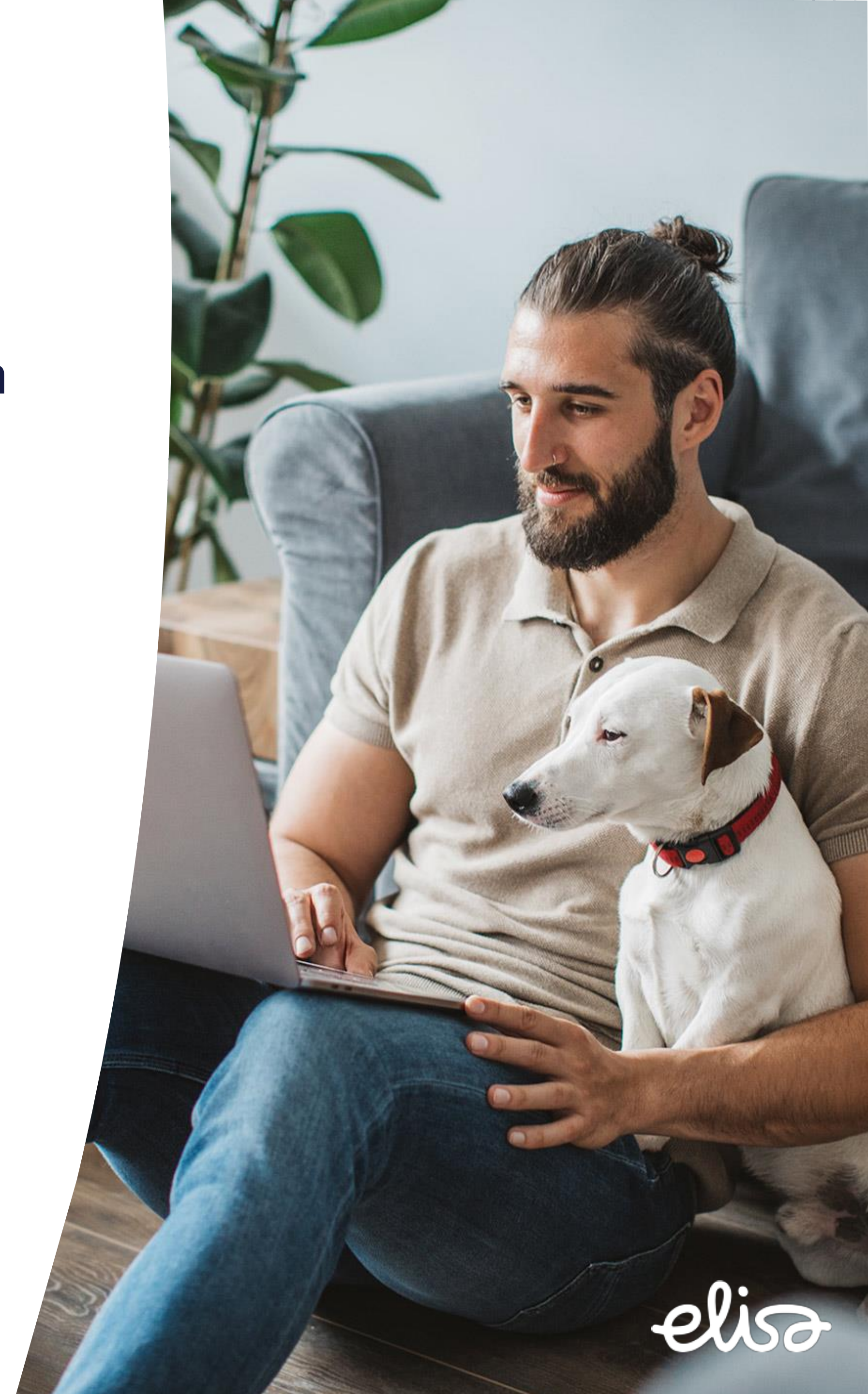


Miksi huokaus syvään kun tulee IT-haaste?

## ”Ne estävät minua tekemästä työtäni”

- Irvingin ja Humbolt-yliopiston tutkimus selvitti keskeytysten vaikutusta työntekoon
- Tutkimuksen perusteella **jo 20 minuutin keskeytys aiheutti työntekijöissä lisää stressiä, turhautumista, työkuorman kasautumista ja työpainetta**
- Työympäristön muuttuessa yhä digitalisoidummaksi, miten varmistamme että työntekijät voivat keskittyä työhönsä
- ja siten tulla työtyytyväisemmiksi?

Lähde: [The Cost of Interrupted Work: More Speed and Stress](https://www.ics.uci.edu/~gmark/chi08-mark.pdf), researchers from the University of Irvine, California and Humbolt University of Berlin, Germany  
<https://www.ics.uci.edu/~gmark/chi08-mark.pdf>





# Tulevaisuuden digitaalinen työympäristö - tarkoittaa eri asioita eri työntekijäryhmille



## Asiakasta konsultoiva myynti ja tuki

Haluavat saumattoman  
asiakaskohtaamisen,  
tapahtui se missä vaan:

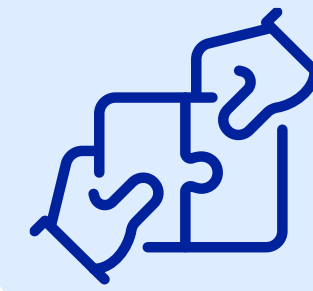
Fyysisesti  
kohtaamispaikoissa,  
metaversessa,  
online-kanavissa,  
somessa, kumppani-  
applikaatioiden kautta



## Kentän ja tuotannon työntekijät

Yrityksen toiminnan  
selkäranka

Haluavat sujuvan,  
katkeamattoman  
työrupeaman, jotta oman  
työn ja tiimin tavoitteet  
täytetään



## Asiantuntijat

Yrityksen kovan luokan  
osaajat jotka mahdollistavat  
yrityksen palvelut asiakkaille

Haluavat keskittyä  
kehittämiseen, ei asiakas- tai  
tuotannon reklamaatioihin



## HR

Haluavat tarjota hyvän  
työilmapiirin ja kokemuksen  
työntekijöille

Haluavat parantaa  
työntekijätyytyväisyyttä ja  
näkyä houkuttelevana  
työnantajana



# Tulevaisuuden digitaalinen työympäristö

– esimerkkinä asiakaspalvelu

- Helposti toimivat välineet: kuulokkeet/VR-lasit, sovellukset, kirjautuminen
- Hyvä tekoälyn tuki asiakaskohtaamiselle ja raportoinnille
- Sovellukset toimivat katkeamatta
- Uusista ominaisuuksista kerrottu ja koulutettu etukäteen
- Huippuyhteydet ja hyvälaatuinen ääni & video

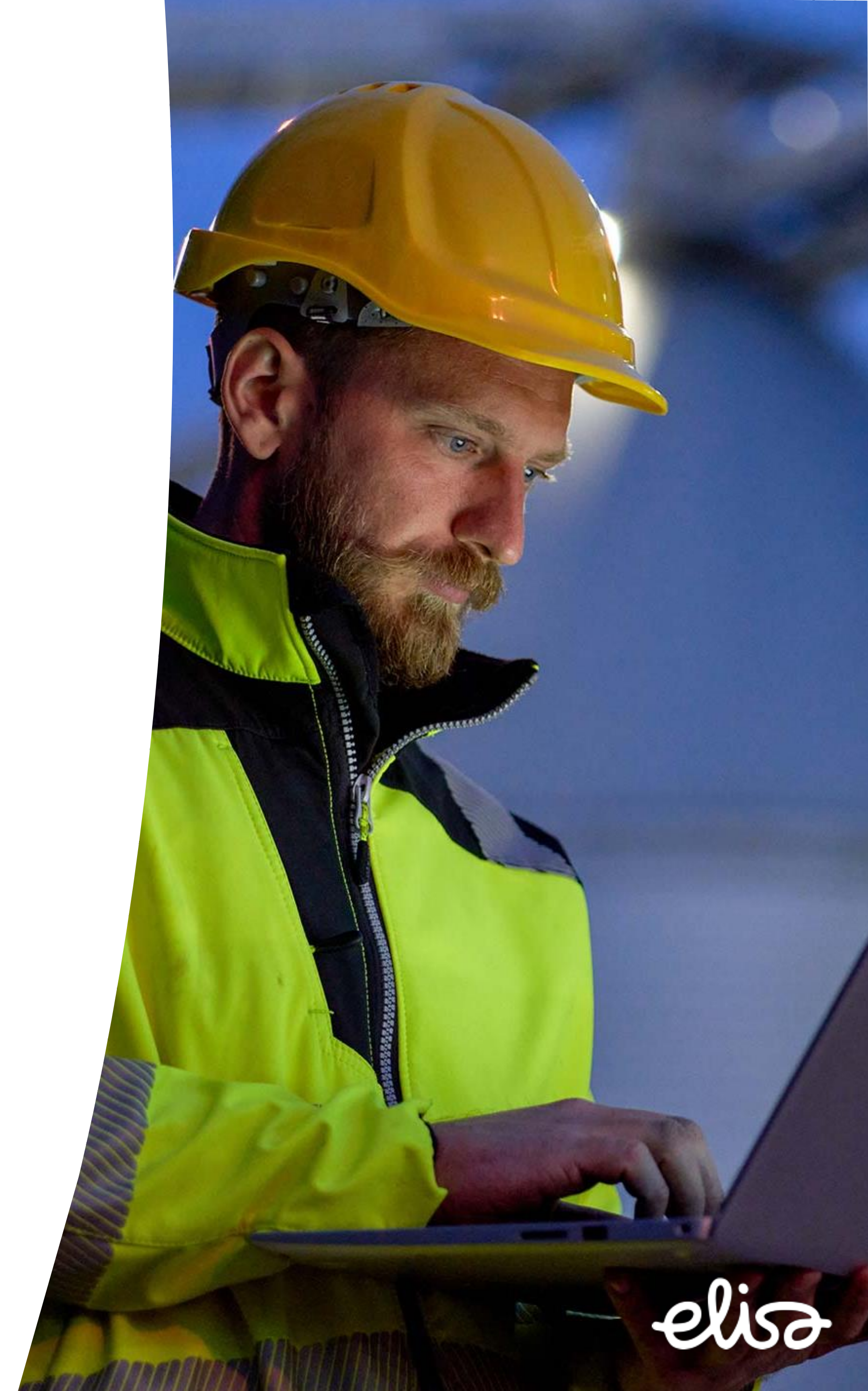




# Tulevaisuuden digitaalinen työympäristö

– esimerkkinä kentän ja tuotannon työntekijät

- Helppo pääsy järjestelmiin
- Vaivattomat ja katkottomat yhteydet
- Laitteeni toimivat ja niiden vaihdot sujuvat kätevästi
- Puhebotit ja muut digitaaliset ratkaisut helpottamaan raportointia ja tiedottamaan asiakkaita



elisa



# Tulevaisuuden digitaalinen työympäristö

– esimerkkinä asiantuntijat

- Saumattomat hybridityöratkaisut, vaivaton ja tietoturvallinen pääsynhallinta
- IT-viat hoidettu ennakolta!
- Asynkronisoitu viestintä tiimien välillä: selkeät viestintäkanavat
- Riittävät yhteydet niin mobiiliin kuin liikkuvaan käyttöön
- Tasa-arvoinen osallistuminen kokouksiin hybriditilaisuuksissa



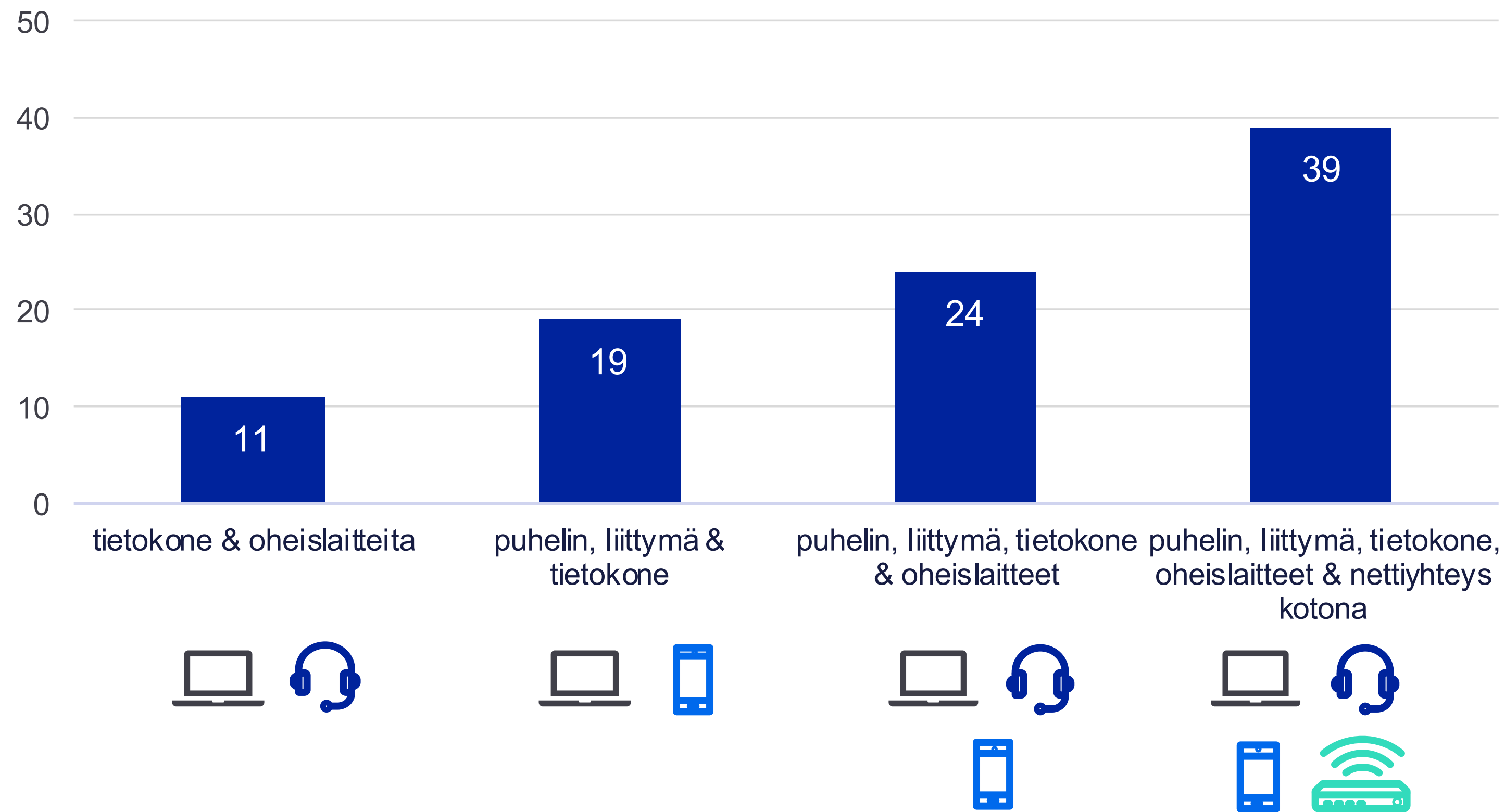
elisa



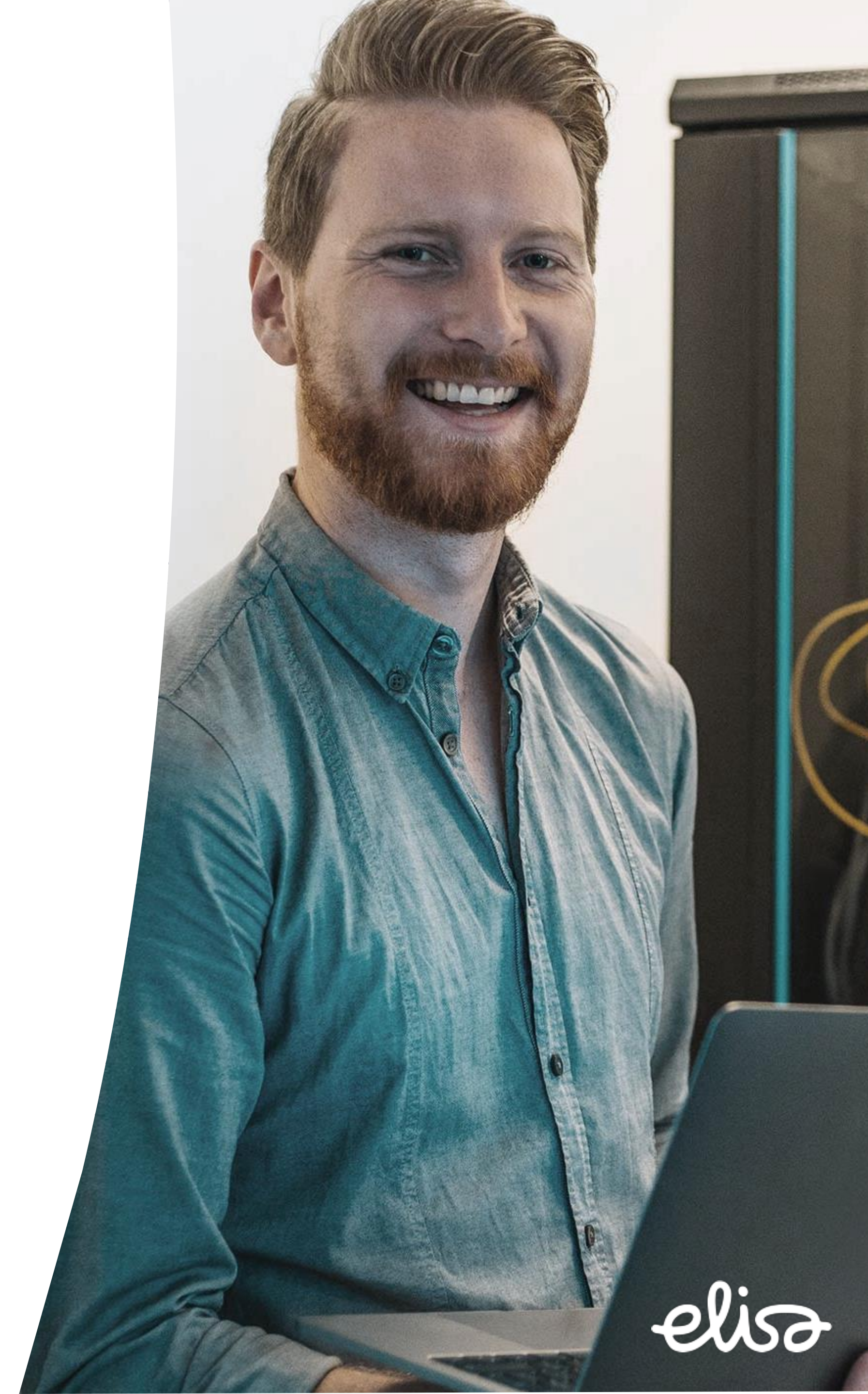
# Toimivilla työvälineillä saadaan lisättyä työntekijöiden kokonaistyytyväisyyttä

Kuinka tyytyväinen olet siihen, miten työnantajasi on hoitanut työvälineasiat  
(kuten työssä käytettävä puhelin, tietokone ja liittymät)? (%)

**Erittäin tyytyväinen** – Tyytyväinen – En tyytyväinen mutta tyytymätönkään – Tyytymätön – Erittäin tyytymätön



\*) YA-loppukäyttäjien preferenssit 2022 -tutkimus (Prior Konsultointi) 5/2022:  
1080 vastaajaa, jotka työskentelevät yli 100 hengen organisaatioissa eri toimialoilla.





# Mitä Elisa tarjoaa digitaaliseen työympäristöön?

## Työntekijöiden työvälineet

- Työasemat
- Puhelimet
- Kuulokkeet
- Hiiret, Näppäimistöt
- Näytöt
- VR-lasit

## Toimivat verkot

- Toimipisteen yhteydet
- Liittymät

## Turvallinen työskentely

- Tietoturvapalvelut
- Hoxhunt
- Käyttöoikeuksien hallinta /IDM



## Pilvikumppanipalvelut

Kahvivartit koko henkilöstölle  
esim Teamsin uutuuksista

## Kapasiteettipalvelut

Aina saatavilla olevat sovellukset  
hybrid-cloud kapasiteetin kautta

## Ennakoiva IT-tuki

- Ennakoiva vianhallinta
- Laitevaihtojen sujuvuus
- Uuden työntekijän laitteet

## Työntekijän sovellukset

- Asiakaspalveluratkaisut
- Puhebotti
- Kapasiteetinhallinta & pilvipalvelut sovellusten toiminnan varmistamiseksi



# Miten Elisa voi auttaa digitaalisen työympäristön käytäntöön viemisessä?

- Mietitään käyttäjäryhmän tarpeet ennalta
- Jos ratkaisu selvä: palvelun käyttöönottoprojekti
- Jos epävarmuutta miten lähestyä, tai monia ratkaisuvaihtoehtoja: palvelumuotoilun kautta





*elisa*

**DIGITALISAATIO  
KESTÄVÄ  
TULEVAISUUS**