Vuosikatsaus

2020

Elisa on nyt hiilineutraali. Matka jatkuu edelleen kohti kestävämpää tulevaisuutta.

Sisällysluettelo

Elisa lyhyesti	2
Elisan vuosi 2020	3
Toimitusjohtajan katsaus	4
Toimintaympäristö ja strategia	7
Liiketoimintakatsaus	9
Henkilöstökatsaus	14
Tietoa sijoittajille	18

Missiomme on digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus

Olemme tietoliikenne- ja digitaalisten palveluiden sekä teknologioiden edelläkävijä. 140 vuoden ajan olemme aina haastaneet vallitsevia käytäntöjä ja innovoineet uutta. Toimintaamme ohjaa jatkuva parantaminen, oppiminen ja yhteistyö.

Tarjoamme vastuullisia ja kestäviä palveluita ja ratkaisuita yli 2,8 miljoonalle kuluttaja-, yritys- ja julkishallinnon asiakkaallemme päämarkkina-alueellamme Suomessa ja Virossa, sekä kansainvälisesti yli 100 maassa.

Palveluksessamme on yli 5 000 ammattilaista. Digitalisaation keinoin ratkomme asioita, jotka ovat tärkeitä ihmisille, yhteiskunnalle ja kestävälle kehitykselle. Vuonna 2020 saavutimme tavoitteemme ja olemme nyt hiilineutraali yhtiö.

Suomessa Elisa on tietoliikennepalveluiden markkinajohtaja, kansainvälisesti yhteistyökumppaneitamme ovat mm. Vodafone ja Tele2. Elisan osake on noteerattu Nasdaq Helsingissä, noin 176 000 osakkeenomistajistamme yli puolet on suomalaisia instituutioita ja kotitalouksia.

ELISA LYHYESTI

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

Henkilö-asiakkaat

Yritys asiakkaat

Tuotanto

Talous | Hallinto | Viestintä | HR | Markkinointi

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

ARVOMME:

Asiakaskeskeisyys **Vastuullisuus** **Uusiutuminen** **Tuloksellisuus** **Yhteistyö**

VUOSI 2020

DIGITALISAATIOLLA KESTÄVÄ TULEVAISUUS

Covid-19-pandemian aiheuttamassa poikkeustilanteessa teimme vuoden aikana missiotamme todeksi toimimalla yhteiskunnan apuna monin eri tavoin ja kaikkien elisalaisten voimin:

- hoidamme perustehtävämme hyvin kaikissa olosuhteissa
- autamme ihmisiä sopeutumaan vaikeaan tilanteeseen
- innovoimme uusia tapoja tukea heikoimmassa asemassa olevia

5G

5G-verkkomme laajeni kattamaan yli kaksi miljoonaa suomalaista 64 paikkakunnalle.

KEHITTÄMISEN JA OPPIMISEN KULTTUURI

239

Elisalaista valmistui KATA-coachiksi

Pohjoismaiden ensimmäinen hiilineutraali teleoperaattori

TULOS / OSAKE €

2,05

LIIKEVAIHTO / MRD EUROA

1,89

Vahva vuosi poikkeuksellisissa olosuhteissa

Missiomme on digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus. Vuoden 2020 poikkeusoloissa toteutimme missiotamme kaikkien elisalaisten voimin tukemalla yhteiskunnan toimintaa ja varmistamalla asiakkaidemme sujuvat palvelut. Kiitän elisalaisia sitoutuneesta ja joustavasta työskentelystä asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme hyväksi.

Vuosi 2020 jää historiaan poikkeuksellisena ajanjaksona, jossa covid-19 koronaviruspandemia vaikutti laajasti asiakkaidemme, henkilöstömme ja koko yhteiskunnan toimintaan. Mukautumiskykymme ja innovatiiviset työskentelytapamme varmistivat palveluiden sujuvan jatkuvuuden, asiakkaidemme sekä henkilökuntamme turvallisuuden, ja kehittyvän taloudellisen tuloksen.

Elisan liikevaihto kasvoi 2,8 prosenttia ja vertailukelpoinen käyttökate 2,6 prosenttia edellisestä vuodesta. Liikevaihtoa kasvattivat pääosin mobiilipalveluiden kysyntä ja digitaaliset liiketoiminnat. Elisan taloudellinen tulos näkyy yhteiskunnassa monin tavoin niin veroina, palkkoina, maksuina toimittajille kuin osinkoina omistajillemme. Elisan hallitus esittää kevään 2021 varsinaiselle yhtiökokoukselle 1,95 euron osinkoa osakkeelta.

Tarjosimme asiakkaillemme nopeita yhteyksiä ja uusia palveluja etätyöhön ja viihteeseen. Mobiilin liittymäkanta kasvoi 1,3 prosenttia 4 798 100 liittymään ja kiinteän verkon laajakaistaliittymäkanta 1,7 prosenttia 701 100 liittymään.

Verkon laatu ja luotettavuus korostuivat vuoden aikana. Mobiiliverkkomme datakäyttö kasvoi 34 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Kapasiteetti on riittänyt hyvin kasvaneeseen kysyntään ja asiakkaamme ovat olleet erittäin tyytyväisiä yhteyksien laatuun.

Suomen Erillisverkot -konserni valitsi Elisan viranomaiskäyttöön tarkoitetun Virve 2.0 -radioverkkopalvelun ainoaksi toimittajaksi turvaamaan yhteiskunnan kriittisen viestinnän jatkuvuuden ja viranomaistoiminnan toimivuuden kaikissa olosuhteissa myös tulevaisuudessa

5G ennätyksiä ja uusia palveluita

Vahvistimme entisestään asemaamme 5G-edelläkävijänä: meillä on markkinoiden laajin 5G-laitteiden valikoima, ja 5G-verkkomme kattoi vuoden lopussa Suomessa 64 kaupunkia ja yli kaksi miljoonaa suomalaista. 5G osuus myydyistä puhelimista on jo noin puolet. Olemme valmistautuneet myös Viron 5G-verkon rakentamiseen heti kun maan taajuudet on myönnetty.

Yhteistyössä Nokian ja Qualcommin kanssa saavutimme suurimman koskaan toteutetun, 8 Gbps nopeuden kaupallisessa 5G-verkossa. Ennätyksen mahdollistanut ratkaisu on tulevaisuudessa myös asiakkaiden käytössä.

Otimme käyttöön maailman ensimmäisen nestejäähdytteisen 5G-tukiaseman. Jatkoimme myös innovatiivisia 5G-pilottejamme, joilla kehitetään koulujen, sairaaloiden sekä ympäristö- ja pelastuslaitoksen toimintaa.

Nopeiden yhteyksien lisäksi asiakkaamme arvostivat etätyön sekä etäasiakaspalvelun mahdollistavia ratkaisuita ja viihtymisen palveluita. Ostokset Elisan verkkokaupassa kasvoivat merkittävästi. Asiakaspalveluratkaisujen kysyntä lisääntyi erityisesti julkisella sektorilla ja terveydenhuollon palveluissa.

Suoratoistopalvelujen videosisällön kysyntä kasvoi. Teimme yhteistyösopimuksen Pohjoismaiden johtavan suoratoistopalveluyhtiö Nordic Entertainment Groupin kanssa. Yhdistetyn Elisa Viihde Viaplay -palvelun kautta voimme nyt tarjota laajimman yhdistelmän laadukasta sisältöä, joka keskittyy vahvasti suomalaisiin ja pohjoismaisiin alkuperäissarjoihin.

Täydensimme globaalia kumppaniverkostoamme yhteistyösopimuksella ruotsalaisen Tele2:n kanssa ja tarjoamme Pohjoismaissa toimivalle yritykselle verkko- ja it-palvelut yhden kumppanin kautta.

Elisan kansainvälisissä digitaalisissa palveluissa laajensimme toimintaamme camLinen sekä CalcuQuoten yrityskaupoilla. Deutsche Telekom Groupiin kuuluvat T-Mobile Czech Republic and Slovak Telekom valitsivat käyttöönsä Elisa Automaten Virtual NOC (Network Operating Centre) tietoliikenneverkkojen operoinnin automatisointiratkaisun.

> “Keskitymme hoitamaan perustehtävämme hyvin kaikissa olosuhteissa, auttamaan ihmisiä sopeutumaan vaikeaan tilanteeseen sekä innovoimaan uusia tapoja tukea heikommassa asemassa olevia.

Digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus

Missiomme mukaisesti ratkomme digitalisaation keinoin asioita, jotka ovat tärkeitä ihmisille ja kestävälle kehitykselle. Päästöjen vähentäminen on ollut osa strategiaamme jo yli 10 vuoden ajan, ja olemme asettaneet kunnianhimoiset ilmastotavoitteet. Otimme vuoden aikana tärkeän askeleen ja olimme ensimmäinen pohjoismainen hiilineutraali teleoperaattori.

Tuemme kestävää kehitystä myös siirtymällä aktiivisesti verkkoteknologioissa uudempiin, energiankulutuksen kannalta tehokkaampiin ja ympäristöystävällisimpiin ratkaisuihin. Vuoden 2023 jälkeen vähäisellä käytöllä olevasta 3G-verkosta vapautetaan taajuudet 4G-verkon käyttöön.

Jatkoimme vuoden aikana sisäisen kyberturvallisuuskulttuurimme kehittämistä. Säännöllisten verkkokoulutusten

lisäksi elisalaisille ja toimintaympäristössämme työskenteleville kumppaneille järjestettiin automaattista simulaatiopohjaista tietojenkalastelukoulutusta. Toimintamme ytimessä on Elisan Cyber Security & Service Operations Center -osaamisen jatkuva kehitys.

Otamme joka vaiheessa huomioon tietosuojaperiaatteet aina kun käsittelemme toiminnassamme henkilötietoja. Asiakkaamme voivat helposti tarkastaa heitä koskevat käsittelemämme tiedot, vuoden aikana Elisalle tuli yli 16 000 henkilötietokyselyä.

Muuttuvissa olosuhteissa mukautimme aktiivisesti toimintaamme useilla alueilla. Pitkäaikainen kokemuksemme paikkariippumattoman työn pioneerina mahdollisti henkilöstön nopean ja joustavan siirtymisen etä- ja hybrideityöhön ja innovoimaan uusia toimintatapoja.

Olimme myös monin tavoin yhteiskunnan ja viranomaisten apuna. Osallistuimme Suomen Koronavilkku -sovelluksen kehittämiseen ja käyttöönottoon. Luovutimme anonymisoitua verkkodataamme Traficomin kehitystyöhön ja tarjosimme valtakunnallisissa asiakaspalvelukanavissamme opastusta ja apua sovelluksen käyttöönotossa. Suomen valtionhallinto hyödynsi tuottamiamme videopalveluita.

Teimme tiivistä yhteistyötä Helsingin yliopistollisen sairaalan (HUS) kanssa koronapandemian hallitsemiseksi. HUS hyödynsi Elisan liikkumisdataa ja älykästä tilannekuvaa koronaviruksen leviämisen ennustamiseen. Loppuvuodesta sairaalassa kokeiltiin Elisan videorobottia lääkärien ja sairaanhoitajien apuna koronapotilaan hoitamisessa. Positiivisen vastaanoton saanutta robottia on kehitetty Elisan ja HUSin Sustainable Future Accelerator -innovaatio-ohjelmassa.

Elisan Smart Factory Management -ratkaisulla mahdollistamme esimerkiksi optimoituja materiaalivirtoja, joilla voidaan vähentää kuljetus-, varastointi- ja käsittelykustannuksia sekä pääomasijoituksia. Mm. sähköauton akkukennojen valmistaja pystyi vähentämään romun määrää 15–19 prosenttia ja elektroniikkavalmistajan tuotannon laatu parani 13 prosenttia.

Olemme sitoutuneet YK:n Global Compact -aloitteen periaatteisiin ja allekirjoitimme syyskuussa yhtenä suuryrityksenä YK:n kannanoton kansainvälisen yhteistyön puolesta (Statement on Renewed Global Cooperation). Meille on tärkeää, että toimimme kaikissa tilanteissa vastuullisesti, eettisesti ja lainmukaisesti. Päivitetty Code of Conductimme auttaa meitä ja kumppaneitamme päivittäisessä työssämme.

Haluan vielä kerran osoittaa kiitokseni koko henkilöstöllemme kuluneen vuoden saavutuksista. Kiitän myös asiakkaitamme, kumppaneitamme ja sidosryhmiämme luottamuksesta Elisaa kohtaan.

Asiakaskokemuksen ja laadun jatkuva parantaminen ovat olennainen osa yrityskulttuuriamme, ja jatkamme voimakasta keskittymistä niihin. Tuottavuuden parantaminen, digitaalisten palvelujemme parantaminen kansainvälisesti ja arvon luonti datan avulla sekä vahva investointikykymme tulevat jatkossakin luomaan vankan perustan kilpailukykyiselle lisäarvon luomiselle.

Veli-Matti Mattila
Toimitusjohtaja

Toimintaympäristö ja strategia

Väestön ikääntyminen

Turvallisten yhteyksien maailma

Automaatio ja tekoäly

Ilmastonmuutos ja luonnonvarojen niukkuus

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

Q1

TAMMIKUU
Panostusta tasa-arvoon: Elisa otettiin mukaan Bloomberg Gender-Equality Indeksiin

HELMIKUU
Elisa Viihteen alkuperäissarjoille kansainvälistä tunnustusta: Huone 301 Canneseries-kilpasarjaan ensimmäisenä suomalaisena draamana

MAALISKUU
Yhteistyöhön Tele2:n kanssa: yritysten tietoliikennepalvelut uudelle tasolle Pohjoismaissa

Q2

HUHTIKUU
Viranomaisverkon toimittajaksi: Elisa ainoaksi radioverkkotoimittajaksi laadun ja kattavuuden ansiosta

TOUKOKUU
Apuna koronapandemiassa: HUS hyödyntää Elisan älykästä tilannekuvaa ja liikkumisdataa

KESÄKUU
Elisa Viihde Aitio ja Viaplay yhdistyvät Suomessa: laajin valikoima kotimaista ja pohjoismaista alkuperäissisältöä

Q3

HEINÄKUU
Ensimmäisenä maailmassa: Elisalle nestejäähdytteinen 5G-tukiasema

ELOKUU
5G saatavuus kasvaa: Elisan 5G-verkon alueella asuu jo yli miljoona suomalaista

SYYSKUU
5G-edelläkäviyys vahvistuu: verkkoyhteistyö Ericssonin ja Nokian kanssa

Q4

LOKAKUU
Kansainvälisiä digitaalisia palveluita: Elisa Automaten verkonhallintaratkaisu T-Mobile Czech Republicille ja Slovak Telekomille

MARRASKUU
Nopeusennätys: Maailman suurin nopeus kaupallisessa 5G-verkossa

JOULUKUU
Elisasta tuli hiilineutraali yhtiö ensimmäisenä pohjoismaisena teleoperaattorina

LIIKETOIMINTAKATSAUS

Missiomme mukaisesti ratkomme digitalisaation keinoin asioita, jotka ovat tärkeitä ihmisille ja kestävälle kehitykselle.

Nopeita yhteyksiä ja viihtymisen edelläkävijyyttä kuluttajille

Henkilöasiakkaat-liiketoimintasegmentti tarjoaa kuluttajille tietoliikenne- ja viestintäpalveluita, joihin kuuluu mm. kiinteän ja mobiiliverkon liittymiä ja niitä täydentäviä digitaalisia palveluita, kaapeli-tv-liittymiä, sekä viihtymisen palveluita kuten Elisa Viihde ja Elisa Kirja -palvelut.

Elisan kuluttaja-asiakasliiketoiminnassa asiakaspalvelun merkitys korostui poikkeuksellisen vuoden aikana ja sopeutimme nopeasti toimintaamme vastaamaan muuttuneisiin olosuhteisiin. Esimerkiksi myymälähenkilöstömme kouluttautui chat-palveluun ja puhelimessa tapahtuvaan asiakaspalveluun.

Lanseerasimme asiakkaillemme Elisa Digituen, jossa tarjotaan kevyttä digitukea maksuttomasti arjen pulmatilanteisiin. Verkkoasioinnin osuus kasvoi entisestään ja lanseerasimme uudistetun OmaElisa-mobiilisovelluksen. Saamamme laatupalaute ylsikin monessa kanavassa jopa kaikkien aikojen parhaimpiin tuloksiin.

Elisalla on nopeasti laajeneva 5G-verkko ja asiakkaamme ottivat 5G-palvelut omakseen, mvuoden lopussa myydyistä puhelimista jo noin puolet oli 5G-laitteita. Kodin laajakaistaliittymien kysyntä kasvoi etätyön myötä ja pystyimme tarjoamaan

asiakkaillemme luotettavat ja toimivat yhteydet. Asensimme 5G Kotinetti -laajakaistayhteyksiä eri puolilla Suomea.

Vahvistimme edelleen asemaamme merkittävänä suomalaisena kulttuurisisällön tuottajana. Lanseerasimme vuoden 2020 aikana 7 Elisa Viihteen alkuperäissarjaa, kuten huippusuositun uutuussarja Pohjolan lain sekä Kaikki synnit -sarjan toisen tuotantokauden. Elisa Viihteen sarjojen oikeuksia on myyty kansainvälisesti jo yli 30 maahan.

Kaikki sarjamme löytyvät nyt yhdestä suoratoistopalvelusta, kun Elisa Viihde Aitio ja Viaplay yhdistyivät Suomessa Elisa Viihde Viaplay -palveluksi. Yhdistyneessä suoratoistopalvelussa on Suomen laajin kotimainen ja pohjoismainen alkuperäissisältö, sekä kattava valikoima kansainvälisiä elokuvia, klassikkosarjoja ja lastenohjelmia.

Vuoden aikana e-urheilun suosio kasvoi poikkeuksellisen paljon. Järjestimme Suomen kilpapelaamisen historian merkittävimmän tapahtuman, Elisa Invitational - a BLAST Premier Qualifier onlineturnauksen, jonka voittaja pääsi kamppailemaan miljoonan dollarin palkintopotista. Elisa Viihde Sportin Twitch -kanava keräsi eri e-urheilulähetyksillä yli 4,7 miljoonaa katselukertaa.

Elisa Kirja -palvelu kasvoi vahvasti vuoden aikana. Palvelun liikevaihdon kasvu oli lähes 24 prosenttia.

Kannustamme asiakkaitamme ympäristöystävälliseen toimintaan ja aloitimme käytettyjen ja korjattujen puhelinten myynnin Fonumin kautta. Uusi kiertotaloutta edistävä mahdollisuus on saanut hyvän vastaanoton asiakkailtamme.

> “ Kiitos sitoutuneen henkilöstömme, olemme pystyneet palvelemaan asiakkaitamme normaalisti myös poikkeusoloissa.

Viron liiketoiminta kehittyi suotuisasti. Sekä liikevaihto että tulos kasvoivat viime vuodesta haasteellisesta covid-19 tilanteesta huolimatta. Elisa on pärjännyt mobiilikilpailussa hyvin sekä kuluttaja- että yritysasiakassegmentissä. Asiakkaat ovat hyötyneet entistä nopeammasta laajakaistasta kun xDSL-teknologia on korvattu mobiililaajakaistalla sekä kaapeli- ja kuituteknologialla. Elisa Stage -palvelu on tarjonnut virtuaalisen alustan Viron yleisötapahtumille pandemian aikana.

5G-palveluita ja privaattiverkkoja yrityksille

Yritysasiakkaat-liiketoimintasegmentti tarjoaa yrityksille ja julkishallinnon organisaatioille mm. digitaalisen toimintaympäristön IT- ja viestintäratkaisuita sekä kiinteän ja mobiiliverkon liittymiä. Kansainvälisesti tarjoamme videokonferenssipalveluita, mobiilioperaattoreille ratkaisuja verkonhallinnan ja -operoinnin automaatioon sekä teollisuudelle IoT-ratkaisuita.

Covid-19-tilanne vaikutti yritysasiakasliiketoimintaan eri tavoin, ja monelle yritys- ja yhteisöasiakkaallemme poikkeusvuosi merkitsi nopeaa digiloikkaa. Autoimme asiakkaitamme siirtymään etätyöhön toimittamalla esimerkiksi VPN-yhteyksiä ja asiakaspalveluratkaisuita. Olimme mukana tukemassa yhteiskunnan toimintakykyä mm. videoneuvottelujärjestelmien ja terveydenhuollon viranomaisten liikkumisdatasovellusten kautta.

Yhteistyössä Suomen Yrittäjien kanssa järjestimme mm. virtuaalikoulutusta ja -neuvontaa etätyöhön ja työvälineisiin. Myös vuosittainen Elisa ICT Day toteutettiin tänä vuonna täysin virtuaalisena. Tapahtuma kokosi ennätysmäärän osallistujia, yli 1 500 asiakasta ja kumppania.

Yritysasiakkaamme siirtyivät nopeasti hyödyntämään laajentuvaa 5G-verkkoa, -laitteita ja -palveluita. Käyttökohteita ovat esimerkiksi automaatio, prosessien kehittäminen ja

5G

Tietoturvalliset yrityskohtaiset mobiiliverkot eli privaattiverkot yleistyivät vuoden aikana.

etäohjaus. Avasimme Elisa 5G Showroomin, jossa voi tutustua 5G-toteutuksiin myös virtuaalisesti.

Elisan laadukas ja kattava mobiiliverkko huomioitiin myös asiakkaiden päätöksissä. Virve 2.0 -sopimuksen pohjalta mobiilipalveluidemme laatu ja kattavuus tulee paranemaan entisestään lähivuosina.

Ruotsalaisoperaattori Tele2:n kanssa tehdyn yhteistyösopimuksen ansiosta Pohjoismaissa toimiva yritys saa verkko- ja IT-palvelunsa yhden kumppanin kautta.

Automaatioon pohjautuvat kansainväliset dataverkot, niiden hallinta ja tietoturva sekä IT-palvelut kasvattivat osuuttaan tänä vuonna. Esimerkiksi Valmet valitsi Elisan pääkumppaniksi yhtiön maailmanlaajuisen tietoverkon sekä siihen liittyvien tietoturvaratkaisuiden tuottamiseen yhteistyössä Vodafone Businessin kanssa. Elisan verkkoratkaisu on yksi maailman automatisoiduimmista, ja se tukee liiketoiminnan kasvua ja digitaalisia palveluita. Lisäksi yritysverkon ja siinä toimivien liiketoimintasovellusten toimintaa voidaan monitoroida läpinäkyvästi verkon päästä päähän. Asiakkaan suuntaan tämä näkyy ketteränä palvelunhallintana ja erityisen nopeana vianhallintana.

Kyberturvallisuus nousi 2020 asiakkaidemme kärkipalveluiden joukkoon. Laajensimme kyberpalveluitamme merkittävästi ja tarjoamme useille asiakkaillemme mm. kattavaa 24/7 Service Operator Centre -palveluamme.

Kehitimme yhdessä Aalto-yliopiston kanssa suomen kielen puheentunnistusta parantamaan yritysten asiakaspalvelua. Sustainable Future Accelerator puolestaan kokosi yhteen viisi startupia, jotka kehittävät palveluita kestävän kehityksen eri osa-alueille yhdessä Elisan ja HUSin asiantuntijoiden sekä uusimman teknologian avulla. Tästä esimerkkinä videorobotti, joka tukee HUSin hoitohenkilökuntaa koronapotilaiden hoitamisessa.

Kansainväliset digitaaliset palvelut laajenivat

Elisan kansainvälisesti tarjottavat digitaaliset palvelut laajenivat vuoden aikana merkittävästi. Elisa Smart Factory -ratkaisuita otettiin käyttöön useissa valmistavan teollisuuden yrityksissä. Vahvistimme Elisan teollisuusohjelmistojen liiketoimintaa camLinen ja CalcuQuoten liiketoimintakaupoilla.

Elisa Automate -liiketoiminta siirtyi osaksi Polystaria, ja tietoliikenneverkkojen operoinnin automaatioratkaisu valittiin Deutsche Telekom Groupiin kuuluvien T-Mobile Czech Republic and Slovak Telekomin käyttöön. Elisa Videra auttoi globaalisti asiakkaita virtuaaliyhteyksien rakentamisessa poikkeustilanteessa.

“

Pk-yritysten IT-palveluiden kysyntä kasvoi ja tukipalvelumme auttoivat asiakkaitamme uudessa tilanteessa.

HENKILÖSTÖKATSAUS

Toimintavuoden aikana henkilöstön turvallisuuden ja jaksamisen varmistaminen korostuivat covid-19-tilanteessa. Joustavuus, oppiminen ja asiakaskeskeisten toimintamallien hakeminen yhdessä henkilöstömme kanssa mahdollistivat kehittyvän toiminnan myös poikkeusolosuhteissa.

Elisa on pitkään ollut joustavan työn edelläkävijä ja covid-19-pandemian alkaessa siirryimme ketterästi virtuaalisiin ja hybrideihin työskentelytapoihin. Huomioimme sekä epidemian etenemisen että yhteiskunnan antamat ohjeistukset ja rajoitteet kaikissa toiminnoissamme.

Päätehtävämme oli varmistaa, että asiakaskohtaamiset sujuvat hyvin ja turvallisesti. Henkilöstöämme siirtyi joustavasti työskentelemään ja palvelemaan asiakkaitamme virtuaalisissa kanavissamme. Varmistimme myymälöissä asioimisen turvallisuudesta noudattamalla tiukkoja hygieniatoimia. Tuimme henkilöstömme jaksamista eri tavoin mm. hyvinvointikoulutuksilla ja työvälineillä.

Pandemiatilanteen eri vaiheissa panostimme nopeaan, täsmälliseen ja avoimeen viestintään sekä turvallisen työskentelyn ohjeistukseen. Henkilöstökyselyn mukaan 94 prosenttia elisalaisista koki saaneensa hyvin tietoa covid-19:n aiheuttamista muutoksista ja yli 85 % koki työnsä sujuvan hyvin.

Kokeillen ja oppien paremmaksi

Henkilöstöstrategiamme fokusalueita ovat oppimisen mahdollistaminen, elisalaisen kulttuurin ja johtamisen kehittäminen sekä organisaation uudistuminen.

Haluamme olla houkutteleva ja kiinnostava työpaikka, jossa henkilöstöllä on mahdollisuus oppia, kehittyä ja kokeilla turvallisessa ja tasa-arvoisessa ympäristössä.

Kävimme vuoden aikana aktiivista dialogia missiostamme, digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus, rakentaaksemme yhteistä ymmärrystä sen merkityksestä.

Olemme viimeisen kolmen vuoden aikana tehneet ison loikan kokeilemalla oppimisen ja kehittämisen opettelussa. Jokaisen elisalaisen osaaminen, taidot ja luovuus ovat arvokkaita ja tuemme innovaatioita useilla eri menetelmillä. Osallistamme elisalaisia strategiatyöhön ja vuoden aikana 156 elisalaista osallistui prosessikehitykseen.

> “Haluamme olla houkutteleva ja kiinnostava työpaikka, jossa henkilöstöllä on mahdollisuus oppia, kehittyä ja kokeilla turvallisessa ja tasa-arvoisessa ympäristössä.

Yli 85 prosenttia elisalaisista koki työnsä sujuneen hyvin covid-19-poikkeustilanteesta huolimatta.

Elisalaisen valmentavan johtajuuden ja KATA-menetelmän avulla voimme kehittää toimintaamme tavoitelähtöisesti ongelmalähtöisen lähestymistavan sijaan. Vuoden aikana 138 elisalaista osallistui valmentavan johtamisen koulutukseen ja jo 220 elisalaista on valmistunut KATA coachiksi. KATA-menetelmää käytettiin vuoden aikana 350 tavoitteen saavuttamisessa.

Arvostettu työpaikka, tyytyväinen henkilöstö

Elisalle työskentelee yli 5 000 ammattilaista 16 maassa. Rekrytoimme vuoden aikana yli 390 henkilöä sekä yhtiön ulkopuolelta että sisäisen tehtävänkierron kautta. Olemme tehneet määrätietoisesti töitä työnantajamielikuvan rakentamisessa. Elisa nousi it-ammattilaisten top 30 -ihannetyöpaikkojen listauksessa 15. sijalle tutkimus- ja konsulttiyhtiö Universumin tutkimuksessa jossa selvitettiin, kuinka tyytyväisiä suomalaiset ammattilaiset ovat nykyiseen työpaikkaansa. Academic Workin opiskelijatutkimuksessa nousimme jo seitsemänneksi.

Elisan pitkäjänteinen, vuodesta 2005 tehty henkilöstötyytyväisyysmittaus kertoo, että korona-ajan tuomista haasteista huolimatta henkilöstötyytyväisyys pysyi hyvällä tasolla. Uudistimme vuoden aikana henkilöstötyytyväisyysmittauksemme ja seuraamme sitä Engagement Score -päämittarin avulla, jota vertaamme kansainvälisiin kärkiyritysten tuloksiin. Q4 2020 Engagement Score oli 79 (vertailuaineisto 84) ja Voimavaraindeksi 77.

Tavoitteemme on, että jokainen elisalainen työskentelee tiimissä, jossa työt sujuvat ja voidaan hyvin. Noin 93 % henkilöstöstä työskenteleekin nyt tiimissä, jossa Voimavaraindeksin tulos ylittää tavoitearvon.

Korkeimmat tulokset henkilöstötyytyväisyyskyselyssä saavat syrjimätön ja tasa-arvoinen kulttuuri, sekä esimiesten antama tuki ja tavoitteiden selkeys. Panostamme edelleen organisaatiorajat ylittävään yhteistyöhön ja työkuormaan.

Missiomme mukaisesti rakennamme kestävää tulevaisuutta digitalisaatiolla myös Elisan henkilöstön palveluissa. Osana tätä korvasimme SAP HR:n pilvipohjaisella Workdayllä. Tavoitteena on luoda parhaat globaalit HR-palvelut Elisalle ja varmistaa työntekijöiden tyytyväisyys ja helposti haltuunotettava järjestelmä päivittäiseen käyttöön.

Lue lisää Elisan sosiaalisesta vastuullisuudesta vastuullisuusraportistamme.

Elisalaiset* maittain

*Henkilöstö ja pitkäaikaiset konsultit

Henkilöstökulut/henkilö*
1 000 euroa

Henkilöstön määrä*
henkilöä

Liikevaihto/henkilö*
1 000 euroa

*Laskettu HTV 31.12.2020 perusteella

Miksi sijoittaa Elisaan: Ainutlaatuinen strategia luo tuloksia ja kasvua

AINUTLAATUISET VALINNAT

- Rajoittamaton mobiilidata
- Pitkäjänteinen, systemaattinen tapa kehittää tuottavuutta
- Kurinalainen M&A-käytäntöja selkeä liiketoimintamalli
- Asiakaskysyntä ja arvonluonti ohjaavat investointeja
- Asiakaskeskeiset verkko-operaatiot
- Vastuullisuus strategian ytimessä

+

VIITERYHMÄN* PARAS SUORIUTUMINEN

- Liikevaihdon ja käyttökatteen kasvu ylittää toimialan keskiarvon
- Paras kassavirtakonversio
- Paras sidotun pääoman tuotto
- Vakaa ja ennustettava kassavirta
- Kasvava osinko usean vuoden ajan

=

AINUTLAATUINEN VIESTINTÄPALVELUIDEN TARJOAJA

*viiteryhmä: eurooppalaiset teleoperaattorit

Tietoa sijoittajille

Ohjeistus vuodelle 2021

Liikevaihto	Hieman korkeampi kuin 2020
Käyttökate	2020 tasolla tai hieman korkeampi
Investoinnit liikevaihdosta	≤ 12 %

Taloudelliset tavoitteet 2023 loppuun mennessä

Liikevaihdon kasvu 2020–2023	Keskimääräinen vuosikasvu >2 %
Käyttökatteen kasvu 2020–2023	Keskimääräinen vuosikasvu >3 %
Käyttöomaisuusinvestoinnit/ liikevaihto	Korkeintaan 12 %
Pääomarakenne: Nettovelka/käyttökate Omavaraisuusaste	1,5 — 2x Yli 35 %

Näkymät ja ohjeistus vuodelle 2021

Suomen makrotaloudellisen ympäristön epävarmuus jatkuu.

Kilpailu Suomen televiestintämarkkinoilla jatkuu kireänä. Liikevaihdon arvioidaan olevan hieman korkeampi kuin vuonna 2020. 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 liikevaihdon 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 8.4.2021. Lisätietoja yhtiökokouskutsussa sekä Elisan yhtiökokoussivulla elisa.fi/yhtiokokous

Osingonmaksu

Hallitus ehdottaa yhtiökokoukselle, että tilikauden 2020 voitto lisätään kertyneisiin voittovaroihin ja että yhtiökokouksen vahvistaman taseen 31.12.2020 perusteella jaetaan osinkoa 1,95 euroa osakkeelta. Osingonjaon täsmäytyspäivä on 12.4.2021 ja maksupäivä 20.4.2021.

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, puolivuosikatsaus, osavuosikatsaukset, yhtiökokousinformaatio, pörssitiedotteet ja muu sijoittajille tarkoitettu informaatio sekä tiedonantopolitiikka ovat saatavilla sivuillamme: elisa.fi/sijoittajille

Julkaisupäivät 2021

21.4.2021	Osavuosikatsaus Q1 2021
16.7.2021	Puolivuosikatsaus tammi-kesäkuulta 2021
20.10.2021	Osavuosikatsaus Q3 2021

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

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

Kurssikehitys päivittäin

Päätöskurssi, euroa

[1] Suhteutettuna Elisan osakekurssiin

Elisan osakekurssin kehitys 31.12.2015–31.12.2020