



elisa

20
18

vuosikatsaus / tilinpäätös / vastuullisuus / hallinnointi



SISÄLLYSLUETTELO

Elisa lyhyesti 2018	3
Elisan vuosi 2018	4
Toimitusjohtajan katsaus	5
Toimintaympäristö ja strategia	8
Henkilöasiakkaat	9
Yritysasiakkaat	10
Henkilöstökatsaus	11
Tietoa sijoittajille	14

Vuosi 2018 oli Elisalle jälleen ennätysten vuosi. Toiminnassamme korostui pitkäjänteisen strategiamme toteuttaminen ja määrätietoinen työmme laadun parantamiseksi.

Elisa lyhyesti

Elisa on tietoliikenne- ja digitaalisten palveluiden edelläkävijä, jonka päämarkkina-alueet ovat Suomi ja Viro. Elisa on julkisesti noteerattu Nasdaq Helsinki Suuret Yhtiöt -listalla ja osakkeenomistajia on noin 186 000.

Elisalla on yli 6,2 miljoonaa kuluttajien, yritysten ja julkishallinnon organisaatioiden liittymää, ja yli 2,8 miljoonaa asiakasta. Olemme mobiilin ja kiinteän verkon palveluiden markkinajohtaja Suomessa ja markkinakakkonen Virossa.

Tarjoamme uusia palveluita ja digitaalisia ratkaisuja kotimaan lisäksi myös kasvaville kansainvälisille markkinoille. Niiden osuus liikevaihdosta on jo yli 15 prosenttia.

Tuotemerkeijämme ovat Elisa, Elisa Saunalahti, Elisa Videra ja Elisa Santa Monica, Elisa Smart Factory ja Elisa Automate sekä kasvava määrä kansainvälisiä palvelubrändejä. Keskeisiä tytäryhtiöitämme ovat Elisa Videran ja Elisa Santa Monican lisäksi Elisa Eesti, Enia, Fonus ja Elisa Teleteenused (Starman).

Yhteistyö mm. Vodafonen ja Telenorin kanssa mahdollistaa kansainvälisesti kilpailukykyiset palvelut.

Työllistämme yli 4 800 ammattilaista Suomessa ja Virossa sekä 10 maassa kansainvälisesti. Oppimisen ja yhteistyön

kulttuuri yhdistettynä innovatiivisiin asiakasratkaisuihin tekee Elisasta ainutlaatuisen.

Perusarvomme kaikessa liiketoiminnassa ovat asiakaskeisyys, vastuullisuus, uusiutuminen, tuloksellisuus ja yhteistyö.



Jatkuva laadun ja toiminnan parantaminen heijastuu vahvasti henkilöstö- ja asiakastytyytyväisyyteemme, sekä muille yritysvastuun osa-alueille.

Elisan vuosi 2018

Keskeisiä tapahtumia

- Siirryimme ensimmäisenä Suomessa 5G-aikakaudelle
- Panostukset digitaalisiin palveluihin tuottivat tulosta myös kansainvälisesti
- Laadun ja toiminnan parantaminen kasvatti edelleen asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyttä
- Elisalle myönnettiin viiden tähden EFQM-laatutunnustus

6,2 miljoonaa liittymää

1 832 Liikevaihto, milj. euroa

1,95 Tulos/osake, euroa

Toimitusjohtajan katsaus

Vuosi 2018 oli Elisalle jälleen ennätysten vuosi. Toiminnassamme korostui pitkäjänteisen strategiamme toteuttaminen ja määrätietoinen työmme laadun parantamiseksi.

Taloudellinen tuloksemme oli erinomainen, asiakastyytyväisyytemme nousi edelleen molemmissa liiketoimintasegmenteissä ja Elisalle myönnettiin viiden tähden EFQM-laaturunnustus.

Laadun ja toiminnan jatkuva parantaminen vahvistivat edelleen Elisan kilpailukykyä kilpaillussa markkinassa. Teimme vahvan tuloksen, liikevaihtomme kasvoi 2,5 prosenttia ja vertailukelpoinen käyttökate 4,2 prosenttia. Liikevaihtoa kasvatti mm. mobiili- ja digitaalisten palveluiden kasvu ja vähensi divestoinnit. Tulosta kasvattivat pääosin Elisan operatiivisen toiminnan tuottavuuden parantaminen sekä digitaalisten palveluiden ja mobiilin palveluliikevaihdon kasvu. Päivitimme vuoden 2021 loppuun tähtäävät keskipitkän aikavälin tavoitteemme.

Kasvoimme myös yrityskaupoilla. Vahvistimme IT-osaamistamme yritysasiakasliiketoiminnassa ostamalla Fenix Solutionsin sekä kuluttajasegmentissä streaming- ja videotuotantopalveluihin erikoistuneen Kepit Systemsin. Suomessa Elisa Appelsiini sulautui Elisaan ja Virossa Starmanin toiminnot integroitiin Elisaan.

Olemme sitoutuneet kilpailukykyiseen voitonjakoon omistajillemme. Vahvan taloudellisen aseman johdosta Elisan hallitus esittää kevään yhtiökokoukselle 1,75 euron osinkoa osakkeelta.

Elisan ainutlaatuinen strategia luo tuloksia ja kasvua



Siirryimme ensimmäisenä 5G aikakaudelle

Elisa on läpi historiansa ollut suomalaisten palveluksessa matkaviestinnän edelläkävijänä. Jatkuvat investoinnit tietoliikenneinfrastrukturiin ja uusiin teknologioihin mahdollistavat uudet palvelut asiakkaillemme ensimmäisten joukossa maailmassa. Asiakkaamme myös arvostavat rajattomaan dataan perustuvaa hinnoittelumalliamme.

Vuonna 2018 siirryimme 5G-tekniikan aikaan. Rakensimme vuoden aikana 5G-valmiuden verkkoomme ja saimme hankittua Suomen taajuushuutokaupassa haluamamme taajuudet, joilla kaupallinen 5G-verkko voidaan toteuttaa vuoden 2019 alusta lähtien. Toimimme verkkoomme sekä Suomessa että Virossa myös ensimmäisenä NB-IoT (Narrowband Internet of Things) valmiuden valtakunnallisesti. Teimme myös maailman ensimmäisen 5G-videopuhelun kahden maan välillä kaupallisilla 5G-verkoilla ja päätelaitteilla.

Ensimmäisiä 5G-päätelaitteita odotetaan markkinoille vuoden 2019 aikana. Erittäin nopean verkon lisäksi 5G mahdollistaa täysin uudenlaisia palveluita, erilaisia esineiden internetin toiminnallisuksia, virtuaali- ja lisättyä todellisuutta sekä lyhyen viiveen sovelluksia esimerkiksi liikenteen, terveydenhuollon ja viihdeteollisuuden käyttöön.

Paransimme edelleen nopean kiinteän laajakaistan saatavuutta ja rakensimme kuituyhteyksiä asiakaskeskeisesti. Nopeiden liittymien kysyntä kasvoi, mikä näkyi myös Elisan kiinteän verkon laajakaistaliittymäkannan kasvuna.

Elisa oli ensimmäinen operaattori Suomessa, joka toi WiFi-puhelut asiakkaidensa käyttöön jo vuonna 2016. Syksyn aikana Elisan tarjoamat WiFi-puhelut tulivat mahdolliseksi

suurimmalle osalle kuluttaja-asiakkaistamme. Automaattinen muutos toi asiakkaillemme puheluiden nopeamman yhdistymisen ja paremman äänen laadun sekä ratkaisun myös mahdollisiin sisäkuuluvuusongelmiin.

Panostukset digitaalisiin palveluihin tuottavat tulosta myös kansainvälisesti

Digitaaliset palvelut ovat muodostuneet merkittäväksi tekijäksi Elisan kasvaessa erityisesti kansainvälisesti. Vuonna 2018 teimme uusia avauksia ja jatkoimme panostuksia digitaalisiin palveluihin sekä Suomessa, Virossa että kansainvälisesti.

Elisan viihdepalveluilla on jo yli 400 000 asiakasta. Tarjoamme asiakkaillemme laadukkaita sisältöjä ja olemme merkittävä suomalaisen kulttuurisällön tuottaja, rahoittaja ja jakelija. Elisa Viihde -palvelussa julkaistiin viisi kansainvälistä menestysarjua sekä uutta kotimaista sisältöä.

Sähköisten kirjojen markkina kasvoi Suomessa yli 65 prosenttia edellisvuoteen nähden ja Elisa Kirja on Suomen suurin sähköisten kirjojen jälleenmyyjä. Toimimme Elisa Kirja -palveluun myös digitaaliset lehdet.

Yrityisasiakkailla olemme tuoneet Suomen markkinaan täysin uuden kategorian, jossa IT-palveluiden yhdistäminen viestintäpalveluihin tuo merkittävää kilpailuetua yrityksille. Pilvi-integraation myötä asiakkaiden liiketoiminnan ymmärryksen merkitys kasvaa ja Elisalla on Suomessa ainutlaatuinen määrä sertifioituja ammattilaisia.

Kansainväliset palvelumme perustuvat vahvasti omiin kyvykkyyksiimme ja ydinliiketoimintaamme sekä harkittuihin yritysostoihin. Elisa Videran pilvipohjaisilla

videoneuvottelupalveluita on asiakkaita jo lähes 100 maassa. Muille operaattoreille verkon automatisointia tarjoava Elisa Automate ja teollisille asiakkaille suunnattu Elisa Smart Factory saivat vuoden aikana merkittäviä kansainvälisiä asiakkuuksia.

Pitkjänteistä työtä laadun parantamiseksi

Elisan ainutlaatuinen toimintamalli ja tapa kehittää laatua arvioitiin kesällä EFQM:n (European Foundation for Quality Management) toimesta. EFQM-malli määrittelee mitä erinomaiset yritykset tekevät ja millaisia käytäntöjä tarvitaan erinomaisuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Sen kautta yritysten toimintaa arvioidaan suhteessa yrityksen omiin tavoitteisiin.

Elisa osoitti suorituskykynsä strategisen johtamisen kansainvälisessä viitekehityksessä, jossa arvioidaan kyvykkyyksiä ja tuloksia useista eri näkökulmista. Elisa oli kaikilla osa-alueilla

Elisan menestys perustuu osaavan ja kehittymiskykyisen henkilöstömme työpanokseen.

selvästi yli keskiarvon ja lähes kaikissa parhaiden, vuosina 2010-2018 arvioitujen, suomalaisten organisaatioiden joukossa. Arvioinnin jälkeen Elisalle myönnettiin arvostettu viiden tähden EFQM Recognised for Excellence -laatutunnustus, joka viestii toiminnan ja tulosten erinomaisesta tasosta sekä kyvystä systemaattisesti ja tuloksellisesti kehittää toimintaamme edelleen.

Vastuullinen yrityskansalaisuus osa strategiaa

Edistämme kestävää ja turvallista digitalisaatiota ja kannamme vastuamme tärkeässä roolissa osana tietoyhteiskunnan toimivuutta Suomessa ja Virossa. Varmistamalla kattavat ja saavutettavat palvelut edistämme kaikille yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyödyntää digitaalisia palveluita. Yritysvastuu on yksi Elisän strategisista tavoitteista ja raportoimme tuloksista vuosittain varmennetulla yritysvastuuraportilla. Olemme sitoutuneet YK:n Global Compact vastuualoitteeseen ja edistämme YK:n kestäväen kehityksen tavoitteiden toteutumista liiketoiminnassamme.

Ilmaston muutoksen hillintä pienentämällä omia hiilidioksidipäästöjämme, ja tarjoamalla asiakkaille palveluja joilla asiakkaat voivat vähentää omia päästöjään, on ollut osa strategiaamme jo vuodesta 2009 lähtien. Vuoden 2018 alussa asetimme uudet päästötavoitteet ja olemme ensimmäinen suomalainen teleoperaattori kansainvälisessä Science Based Targets Initiative -aloitteessa, jonka avulla yritykset voivat osoittaa sitoutumisensa Pariisin ilmastopimuksen tavoitteisiin.

Ympäristötoimenpiteiden lisäksi olemme onnistuneet parantamaan toimintaamme erityisesti tietoturvallisuuden sekä yhdenvertaisuuden ja monimuotoisuuden huomioimisessa.

Elisalaiset kokevat työpaikkansa yhdenvertaisena ja tasa-arvoisena, ja Elisa valittiin jo toistamiseen yhdeksi Suomen parhaista työpaikoista (Great Place to Work). Equileapin kansainvälisessä sukupuolten tasa-arvoa selvittävässä Gender Equality Global Report -tutkimuksessa Elisa sijoittui jälleen kärkikaartiin.

Elisän vastuullisuuteen kuuluu osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun. Kysyimme asiakkailtamme, mihin yhteiskunnalliseen epäkohtaan Elisän pitäisi tarttua. Asiakkaat ehdottivat nettikiusaamista lähes yksimielisesti. Siksi päätimme tutkimuksen avulla selvittää, kuinka vakava ilmiö verkkokiusaaminen ja -häiriköinti yhteiskuntamme kannalta on ja toteutimme syksyllä 2018 laajan #sananvastuu -hankkeen yhteistyössä Aseman Lapsen ry:n kanssa. Tavoitteenamme on lisätä ymmärrystä ja vedota sen puolesta, että jokainen kantaa vastuun sanoistaan, myös verkossa.

Olen ylpeä sitoutuneesta henkilöstöstämme, jonka kanssa keskitymme jatkossakin asiakaskokemuksen ja laadun parantamiseen. Jokainen elisalainen on ansainnut kiitokset vuoden 2018 onnistumisistamme. Kiitän myös asiakkaitamme ja omistajiamme luottamuksesta. Tuottavuuden lisääminen, digitaalisten liiketoimintojen kansainvälistäminen, rajaton datan käyttö sekä vahva investointikyky luovat hyvät lähtökohdat kilpailukykyiselle arvonluonnille jatkossakin.

Veli-Matti Mattila

toimitusjohtaja

#sananvastuu-kampanjalla haluamme lisätä ymmärrystä nettikiusaamisen ja -häirinnän vaikutuksista yhteiskunnassa.

Toimintaympäristö ja strategia



Elisan ainutlaatuinen strategia luo tuloksia ja kasvua

Lisäämme mobiilin ja kiinteän verkon palveluiden liikevaihtoa

Kasvatamme digitaalisten palveluiden liiketoimintaa

Parannamme tehokkuutta ja laatua

Henkilöasiakkaat

Elisan kuluttaja-asiakkaille suunnattujen palveluiden ja toiminnan laadun jatkuva kehitys toi hyviä tuloksia vuonna 2018. Asiakkaamme arvostavat asioinnin vaivattomuutta, nopeampia liittymiä ja ainutlaatuista viihdepalvelusisältöä.

Elisan kuluttaja-asiakkaat -liiketoiminnan palveluliikevaihto kasvoi tiukasti kilpaillussa markkinassa. Sekä mobiiliin että kiinteän verkon liittymämäärät kasvoivat. Asiakkaamme arvostavat yhä nopeampia liittymiä ja selkeää hinnoittelumalliamme. Näemme, että entistä nopeampien liittymien asiakaskysyntä jatkaa kasvuaan.

Haluamme tuoda uudet teknologiat ensimmäisinä asiakkaidemme saataville. Rakensimme 5G-valmiuden usealle paikkakunnalle ja lanseerasimme ensimmäisenä Suomen ja Viron markkinoille 5G ready -liittymät. Olemme valmiina tarjoamaan 5G-nopeuksia täysimittaisesti kun taajuudet tulevat käyttöön vuoden 2019 alussa ja päätelaitteet markkinoille.

Jatkoimme myös kiinteän verkon saatavuuden kasvattamista ja toimimme WiFi-puhelut mahdolliseksi suurimmalle osalle kuluttaja-asiakkaistamme. Veimme onnistuneesti päätökseen toimintojen yhtenäistämisen Virossa, jossa Starman yhdistyi Elisaan sekä Pohjanmaalla, jossa Anvian ja Elisan toiminnot

on yhdistetty. Pystymme tarjoamaan kuluttaja-asiakkaillemme monipuolisen portfolion laadukkaita palveluita.

Viihtymisen palvelut kasvoivat merkittävästi ja Elisan viihdepalveluilla on jo yli 400 000 asiakasta Suomessa ja Virossa. Elisa Viihde on Suomen suosituin viihdepalvelu ja laajensimme edelleen sen sisältöä ja ominaisuuksia. Palvelua voi nyt käyttää kaikissa EU-maissa.

Elisa Viihde on julkaissut vuodesta 2014 alkaen 12 alkuperäissarjaa. Vuonna 2018 ensi-iltansa saivat mm. Bullets, joka on voitti Buyers' Coup de Coeur Award -palkinnon Cannesissa sekä tähän saakka suurin kansainvälinen tuotantomme, rikossarja Ivalo (Arctic Circle).

Elisa Kirja on Suomen suurin sähköisen kirjallisuuden verkkokauppa, josta löytyy maailman laajin valikoima suomenkielisiä e- ja äänikirjoja. Esimerkiksi vuoden suosituimmaksi nousseen Tuntematon Kimi Räikkönen -kirjan e- ja äänikirja tuli yksinoikeudella saataville Elisa Kirjaan.

Toimimme Suomessa e-urheilun uranuurtajina. Olemme tiiviisti mukana kehittämässä mobiilipelaamisen kulttuuria ja tuoneet pelaamisen laajan yleisön ulottuville Elisa Viihde Sport -kanavilla. Slush-tapahtumassa järjestimme myös ensimmäisen 5G-verkossa toteutetun e-urhailuturnauksen yhteistyössä Hatchin kanssa.

Kuuntelemme systemaattisesti asiakkaitamme ja teemme kehitystoimenpiteitä vuorovaikutuksessa asiakkaidemme kanssa. Erityisen tyytyväisiä asiakkaitamme ovat olleet asiakaspalvelun laatuun ja asioinnin vaivattomuuteen. Hyvä esimerkki on Elisan verkkokauppa, joka on noussut suomalaisten eniten

käyttämien ja arvostamien verkkokauppojen kärkikymmeniköön globaalisti.

Asiakkaidemme tyytyväisyys ja suositteluaste (Net Promoter Score) nousi tasolle 29, mikä on korkein tulos mittaushistoriamme aikana. Henkilöstömme on innostunut ja sitoutunut laadun jatkuvaan kehittämiseen ja jatkamme määrätietoisesti työtämme entistä paremman asiakaskokemuksen luomiseksi sekä Suomessa että Virossa.

Asko Käsälä

johtaja, Henkilöasiakkaat

Jatkoimme vuoden aikana prosessiemme automatisointia ja asiakaspalvelun kehittämistä hyödyntämällä robotiikkaa ja tekoälyä erinomaisin tuloksin. Asiakkaille tämä näkyy jatkuvasti parempana laatuna ja palveluna.

Yritysassiakkaat

Elisan yritysasiakkaana on jo joka toinen suomalainen yritys. Yritysassiakasliiketoiminnan liikevaihto kasvoi vuonna 2018 ja asiakkaamme ovat entistä tyytyväisempiä kokonaisvaltaiseen palveluumme, sekä tekniseen osaamiseemme IT- ja viestintäratkaisuihin.

Elisan yritysasiakasliiketoiminnan liikevaihto jatkoi kasvuaan hyvin kilpaillussa markkinassa. Erityisesti sitä tukivat mobiili-liittymämäärän kasvu sekä uudet, IT-pohjaiset digitaaliset palvelut. Siirryimme tehokkaampaan toimintamalliin ja palvelemme asiakkaitamme entistä kokonaisvaltaisemmin. Toiminnan jatkuva kehitys näkyy myös yrityspäättäjien parissa loppuvuonna tehdyn asiakastytyväisyysmittauksen tulosten ennätystasossa. Näemme markkinan kehittyvän edelleen kohti kasvavaa kapasiteettia ja uusia digitaalisia palveluja.

Markkinassa Elisan tunnettuus laadukkaana IT- ja digitoimittajana on korkea. Kasvatimme osaamistamme digitalisaatioratkaisuihin ostamalla Dynamics 365 CRM -asiantuntijapalveluihin erikoistuneen Fenix Solutionsin koko osakekannan. Meillä on nyt hyvät edellytykset laajentaa digitaalisia kehitys- ja infrastruktuuripalveluita.

Vuoden aikana saimme merkittäviä asiakkuuksia, kuten Espoon kaupungin IT-palveluiden ulkoistussopimuksen sekä yhdyntävän viestinnän palveluissa Hanselin, Kuntahankintojen ja Kelan asiakkuudet. Toiminnan digitalisoiminen on kasvussa myös pk-sektorilla ja toimimme avuksi Elisa Oma IT -palvelun, josta yrittäjät saavat kaikki IT-palvelut laitteista tukeen ja ylläpitoon yhdeltä toimijalta.

Pääsimme vuoden aikana hyödyntämään täysimittaisesti Santa Monica Networks yrityskaupan myötä saatua osaamista Suomessa ja Virossa, keskittyen turvallisiin tietoverkko- ja konesaliratkaisuihin. Tunnustuksena pitkäjänteisestä työstä tuottaa laadukkaita ja tietoturvallisia ratkaisuita Elisa Santa Monicalle myönnettiin kansainvälisesti tunnustettu ISO/IEC 27001:2013 sertifikaatti.

Asiakkaidemme kyberturvallisuuden tarve on voimakkaassa kasvussa ja Elisalla on pitkä kokemus tietoverkkojen valvonnasta. Vahvistimme edelleen Elisan Kyberturvakeskuksen toimintaa ja liitimme asiakasverkkojen kyberhavainnointiin Rapid Detection Service -palvelun. Tämä mahdollistaa laajan kyvykkyyden huolehtia asiakasyritysten kyberturvallisuudesta.

Asiakkaiden kasvaviin tarpeisiin lanseerasimme maailman johtavan 5G-verkon uusin erityisin ominaisuuksin yrityksille Suomessa ja Virossa. Merkittävän asiakasyhteistyömme avulla autoimme yrityksiä erityisnopean mobiililaajakaistan lisäksi massive IoT- ja private networks -palveluiden alueilla. Toimme vuoden aikana myös NB-IoT verkkovalmiudet kaikkiin kuntiin ensimmäisenä Suomessa.

Kansainvälisten asiakkaiden tarpeisiin kehitimme voimakkaasti edelleen digitaalisia videoneuvottelupalveluita Elisa Videran osalta ja toimintamme laajeni kattaen nyt



10

noin 100 maata. Teimme lisäksi uusia avauksia Elisa Smart Factory ja Elisa Automate -palveluissa useiden kansainvälisten asiakkaiden kanssa.

Toiminnan jatkuvassa kehittämisessä hyödynsimme automaatiota ja tekoälyä esimerkiksi AI-pohjaisessa IT-liiketoiminnan palvelupyynnöiden ohjaamisessa. Henkilöstömme työskentelee hyvin sitoutuneesti laadun kehittämiseksi ja asiakkaidemme tyytyväisyys- ja suositteluaaste (Net Promoter Score) nousi Suomessa tasolle 19, mikä on mittaushistoriamme korkein tulos. Jatkamme voimakkaasti asiakastytyväisyyden kehitystä edelleen sekä Suomessa että Virossa.

Timo Katajisto
johtaja, Yritysasiakkaat

Henkilöstökatsaus



Elisan kilpailukyky perustuu henkilöstöön, joka on innostunut jatkuvasti kehittämään toimintaa. Strategiamme mukaisesti parannamme jatkuvasti toimintaamme kannustamalla ihmisiä erinomaisuuden rakentamiseen.

Digitaaliseen elämään ja maailman muuttamiseen tarvitaan kymmenien eri alojen ammattilaisia ja yhä kansainvälisempää osaamista. Elisalaisia on noin 4 800 Suomessa ja Virossa sekä kansainvälisesti 10 maassa. Yli 1 100 elisalaista työskentelee ulkomailla, pääasiassa Virossa, Espanjassa ja Iso-Britanniassa. Suomessa henkilöstöä on 80 paikkakunnalla. Lisäksi työyhteisöömme kuuluu noin tuhat vuokratyöntekijää ja konsulttia.

Ainutlaatuinen Elisa Ideal Work -työskentelymallimme mahdollistaa myös esimerkiksi paikkariippumattoman työn sekä etäpäivät. Vuonna 2018 elisalaiset tekivät keskimäärin 72 (75) etätyöpäivää. *Kun elämä kutsuu, työ joustaa* -kampanjallamme halusimme tuoda näkyväksi sitä pitkäjänteistä työtä, jota Elisalla on tehty joustavan työkuulttuurin pioneerinä Suomessa.

Oppiminen ja kokeilut muuttavat tietämisen osaamiseksi

Digitalisoituminen muuttaa liiketoimintaamme, työn sisältöä, tapaa tehdä töitä, johtamista, työvälineitä ja -ympäristöä. Jatkuva oppiminen on meille menestyksen edellytys ja yksi tärkeimmistä henkilöstöstrategiamme teemoista.

Jatkovaa oppimista Elisalla tukevat koulutusten ja työssäoppimisen lisäksi esimiehen valmentava ote ja päivittäisjohtaminen, kokeilevan kehittämisen ja jatkuvan parantamisen käytännöt sekä Opimme virheistä ja onnistumisista -analyysit. Koko henkilöstömme osallistuu toiminnan ja prosessien kehittämiseen. 160 elisalaista (145) ohjasi prosessikehittämistä omilla vastuualueillaan. Jatkuvan parantamisen käytäntöjen tukena ja valmentajina toimii noin 40

koulutettua elisalaista tutoria, joilta tukea sai vuoden aikana lähes 350 tiimiä.

Yksi päivittäisjohtamisen kehittämisen painopisteemme oli tiimin oma jatkuva parantaminen, jossa tiimi luo omat käytäntönsä työn kehittämiseen.

Valmentavan johtamisen viisipäiväisen valmennuksen on käynyt lähes 900 elisalaista, vuonna 2018 214. Kaikki uudet esimiehet osallistuvat myös Elisa Way Leadership-valmennukseen. Johtamisjärjestelmäämme kuuluu jokaisen henkilökohtainen kehitysuunnitelma, pidemmän aikavälin kehittymistä tukevat tavoite- ja kehityskeskustelut sekä niitä täydentävät valmennuskeskustelut esimiehen kanssa.

Henkilöstöpalautteen perusteella esimiehemme ovat kehittyneet entistä paremmiksi kuuntelijoiksi, työilmapiiriä pidetään kunnioittavana ja Elisassa voi olla oma itsensä (Elisan Voimavaraindeksi -tutkimus).

Yli tuhat uutta tehtävää

Elisassa aukesi vuoden aikana yli 1 000 tehtävää. Rekrytoimme vapautuviin ja uusiin tehtäviin merkittävän osan henkilöistä myös sisäisesti. Näemme tehtäväkierron uusiutumisen ja oppimisen kannalta merkittävänä. Elisalaisilla on tyypillisesti pitkä työura talon sisällä ja monipuolinen kokemus erilaisista työtehtävistä.

Uusiutuminen on yksi viidestä arvostamme. Meille muutos ei ole uhka vaan mahdollisuus. Tällaista pioneeriasennettä ja jatkuvan kehittämisen ja kehittymisen paloa etsimme myös uusia työntekijöitä rekrytoidessamme.

Jatkoimme myös tiivistä oppilaitosyhteistyötä. Haluamme tarjota nuorille näkymää ICT-alaan tulevaisuuden työpaikkana ja kantaa vastuamme opiskelijoiden siirtymisessä työelämään. Vuonna 2018 Elisa Talent Program tarjosi 24 opintojensa loppusuoralla olevalle trainee-kauden erilaisissa juniiori-asi-antuntijatehtävissä. Lisäksi kaikki valmistumisensa jälkeen ensimmäiseen tai toiseen työpaikkaan tulevat, nuoret elisalaiset kutsutaan Elisa Young Professionals -verkostoon.

Ajoittain joudumme tilanteeseen, jossa toiminnan muutosten vuoksi nykyinen työtehtävä loppuu. Elisa Oyj:ssä on käytössä yksi Suomen parhaista uudelleensijoitusohjelmista, jossa yhdessä etsitään sopivinta ratkaisua.

Tutkitusti Suomen parhaita työpaikkoja

Elisa nousi helmikuussa 2018 jälleen viiden parhaan työnantajan joukkoon Suomen Parhaat työpaikat -tutkimuksessa (Great Place to Work) suurten yritysten kategoriassa. Tutkimuksessa korostuivat yhteistyö, hyvä ilmapiiri, yhteishenki ja kollegoiden arvostus. Tyytyväisyys näkyi paitsi Elisan, myös tytäryhtiöiden, kuten Enian ja Fonumin tuloksissa. Lokakuussa



2018 saimme jälleen Great Place to Work -sertifikaatin Trust Index tutkimuksen perusteella.

Henkilöstökyselyiden avulla seuraamme muun muassa oman työn merkityksellisyyttä ja tavoitteiden selkeyttä. Henkilöstötyytyväisyyden pitkäjänteinen kehitys näkyy myös voimavaraaindeksissämme, jota on mitattu jo vuodesta 2005. Vuoden voimavarakyselyiden keskiarvo oli 4,1 (4,1) asteikolla 1-5. Valmentavan johtamisen ja päivittäisjohtamisen avulla jo yli 90 prosenttia henkilöstöstä työskentelee tiimissä, jonka voimavaraaindeksi on yli 3,5.

Henkilöstökyselyjen tulokset julkaistaan koko henkilöstölle ja käsitellään yksikkö-, tulosyksikkö-, osasto- ja tiimitasolla. Keskustelemme kaikista tuloksista avoimesti – etenkin osa-alueista, joissa on parannettavaa ja hajonnasta tiimien välisissä tuloksissa.

Yhteistyöhön ja yhteisöllisyyteen kuuluu myös avoin palkitseminen. Erityisen Elisalaisuus-palkinnon saa neljännesvuosittain viisi elisalaista tai tiimiä. Valinnan tekevät kollegat ja

palkitsemisen perusteena toimivat arvomme: asiakaskeskeisyys, vastuullisuus, uusiutuminen, tuloksellisuus ja yhteistyö.

Yksilöllisten ja joustavien kiittämisen tapojen lisäksi Elisassa on yleisiä palkitsemisjärjestelmiä kaikille elisalaisille. Ne tukevat Elisan yhteisiä strategisia tavoitteita ja kannustavat kehittymään. Kun Elisa ylittää tavoitteet, tekijät saavat osansa tuloksesta. Elisan työntekijöistä jokainen kuuluu sekä lyhyen että pitkän aikavälin palkitsemisjärjestelmään.

Vuoden aikana elisalaisilla oli jälleen mahdollisuus tehdä päivä vapaaehtoistyötä työajalla. 180 elisalaista jalkautui vapaaehtoistyöhön eri puolilla Suomea muun muassa Aseman Lasten Walkers-kahviloihin, Mannerheimin lastensuojeluliiton tapahtumiin, lajittelemaan vaatteita Hope Ry:n toimipisteisiin ja Pride-festivaalin järjestelytehtäviin. Vapaaehtoistyömahdollisuus jatkuu myös 2019.

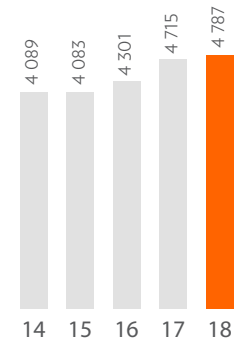
Työnantajalupauksemme:

- Olemme **edelläkävijäyritys**, joka tekee oleelliset asiat ensimmäisenä.
- **Taloudellinen menestys ja vakavaraisuus** mahdollistavat kokeilukulttuurin, joka puolestaan mahdollistaa menestyksen tulevaisuudessa.
- **Joustavuus** mahdollistaa oman näköisen työn sekä työn ja vapaa-ajan tasapainon.
- **Johtaminen ja esimiestyö** on meillä laadukasta ja siihen panostetaan paljon.
- Toimintamme on **yhteiskunnallisesti merkittävää ja vastuullista**.

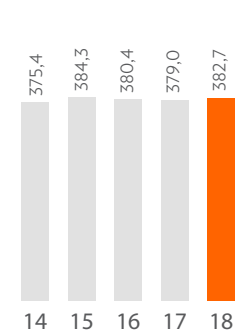


Lue lisää vastuullisen henkilöstöjohtamisen periaatteista yritysraportista.

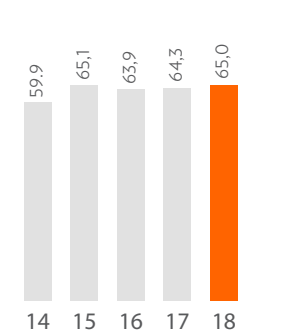
Henkilöstön määrä*
henkilöä



Liikevaihto/henkilö*
1 000 euroa



Henkilöstökulut/henkilö*
1 000 euroa



*Laskettu HTV 31.12.2018 perusteella

Miksi sijoittaa Elisaan?

Elisan ainutlaatuinen strategia luo tuloksia ja kasvua

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

Vastuullinen sijoituskohde

- Vuosittainen, varmennettu yritysraportti (GRI)
- Ilmastoraportointi pohjoismaiden parhaimmistoa (CDP)
- Vuodesta 2016 vastuullisen sijoittamisen FTSE4Good Indeksissä
- Päästösäästöt hyväksyty Science Based Targets -aloitteeseen ensimmäisenä suomalaisoperaattorina
- Viiden tähden EFQM Recognised for Excellence -sertifikaatti
- Great Place to Work ja yksi tasa-arvoisimmista työpaikoista (Equileapin raportti)

Kilpailukykyinen osingonmaksu

- Hallituksen ehdotus 2019 yhtiökokoukselle osingosta 1,75 euroa, osinkosuhte 90 %
- Osinkosuhte (pay-out ratio) toimialan huippua
- Voitonjakopolitiikka 80-100 % nettotuloksesta

Viiteryhmän paras suoriutuminen

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

Kasvua digitaalisista palveluista

- Hyödyntävät ydinliiketoiminnan kyvykkyksiä ja tarjoavat kiinnostavan kasvumahdollisuuden
- Portfoliossa mm. visuaalisen kommunikation, viihtymisen ja pilvipohjaisten IT-ratkaisuiden palveluita

Näkymät ja ohjeistus vuodelle 2019

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

Elisa jatkaa tuottavuutta lisääviä toimenpiteitä, esimerkiksi lisäämällä automaatiota ja data-analytiikkaa eri prosesseissa, kuten asiakaskohtaamisissa, verkkohallinnassa ja jakelussa. Elisan jatkuvat laadun parantamistoimet lisäävät asiakastytyväisyyttä 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.

Voitonjakopoliitiikka

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 torstaina 3.4.2019 klo 14.00 Helsingin Messukeskuksen Kongressi-siivessä.

Oikeus osallistua yhtiökokoukseen on osakkeenomistajalla, joka on 22.3.2019 rekisteröity Euroclear Finland Oy:n pitämään yhtiön osakasluetteloon. Osakkeenomistaja, jonka osakkeet on merkitty hänen henkilökohtaiselle suomalaiselle arvo-osuustililleen, on rekisteröity yhtiön osakasluetteloon.

Ohjeistus vuodelle 2019

Liikevaihto

2018 tasolla tai hieman parempi

Käyttökate

2018 tasolla tai hieman parempi, Q1 edellisen vuoden tasolla

Investoinnit liikevaihdosta

< 12 %

Taloudelliset tavoitteet 2021 lopussa

Liikevaihdon kasvu

Toimialaa parempi kasvu

Käyttökate-%

Yli 37 %

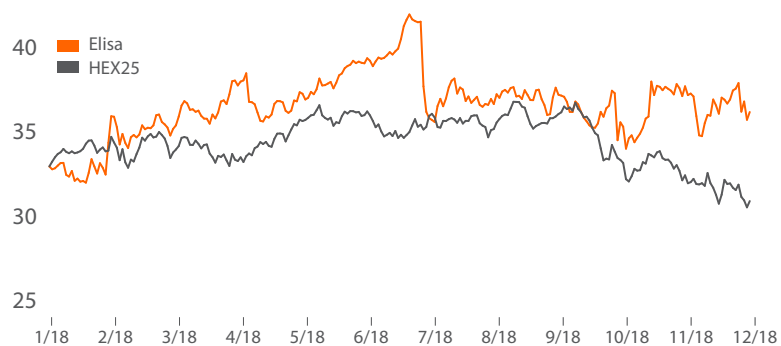
Investoinnit liikevaihdosta

< 12 %

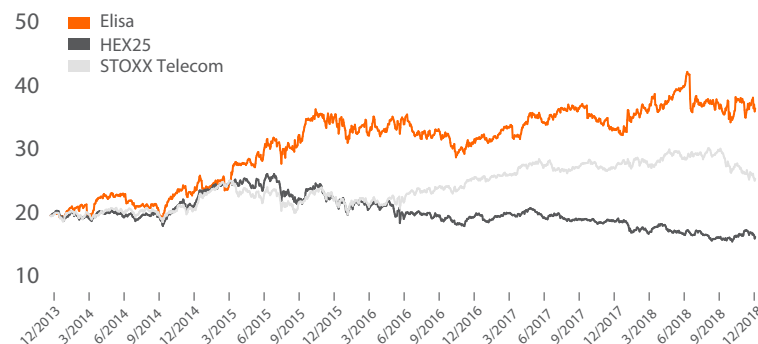
Pääomarakenne:
Nettovelka/käyttökate
Omavaraisuusaste

1,5 – 2x
> 35 %

Elisan osakekurssin kehitys vuonna 2018



Elisan osakekurssin kehitys 31.12.2013-31.12.2018



Osakkeenomistajan, joka haluaa osallistua yhtiökokoukseen, tulee ilmoittautua viimeistään 27.3.2019 kello 18.00, mihin mennessä ilmoittautumisen on oltava perillä yhtiössä.

Yhtiökokoukseen voi ilmoittautua:

- internetissä osoitteessa www.elisa.fi/yhtiokokous,
- sähköpostilla elisa.yhtiokokous@yhteyspalvelut.elisa.fi,
- puhelimitse 0800 0 6242 maanantaista perjantaihin kello 8.00–18.00, tai
- kirjeitse Elisa Oyj, Yhtiökokousilmoittautumiset, PL 1, 00061 ELISA.

Hallintarekisteröityjen osakkeiden omistajalla on oikeus osallistua yhtiökokoukseen niiden osakkeiden nojalla, joiden perusteella hänellä olisi oikeus olla merkittynä Euroclear Finland Oy:n pitämään osakasluetteloon 22.3.2019. Osallistuminen edellyttää lisäksi, että osakkeenomistaja on näiden osakkeiden nojalla tilapäisesti merkitty Euroclear Finland Oy:n pitämään osakasluetteloon viimeistään 29.3.2019 klo 10.00. Hallintarekisteriin merkittyjen osakkeiden osalta tämä katsotaan ilmoittautumiseksi yhtiökokoukseen.

Yhtiökokouksessa läsnä olevalla osakkeenomistajalla on yhtiökokouksessa osakeyhtiölain 5 luvun 25 §:n mukainen kyselyoikeus kokouksessa käsiteltävistä asioista.

Osingonmaksu

Hallitus ehdottaa yhtiökokoukselle, että tilikauden 2018 voitto lisätään kertyneisiin voittovaroihin ja että yhtiökokouksen vahvistaman taseen 31.12.2018 perusteella jaetaan osinkoa 1,75 euroa osakkeelta.

Osinko maksetaan osakkeenomistajalle, joka on osingonjaon täsmäytyspäivänä 5.4.2019 merkitty osakkeenomistajaksi

Euroclear Finland Oy:n pitämään yhtiön osakasluetteloon. Ehdotuksen mukaan osinko maksetaan 16.4.2019.

Yhtiökokoukseen ja osingonmaksuun tärkeät päivämäärät

Osallistumiseen oikeuttava merkintäpäivä osakasluetteloon 22.3.2019

Ilmoittautuminen päättyy 27.3.2019 klo 18.00

Yhtiökokous 3.4.2019

Osingonjaon täsmäytyspäivä 5.4.2019

Osingonjaon maksupäivä 16.4.2019

Lisätietoja www.elisa.fi/yhtiokokous

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, osavuositiedot, yhtiökokouksinformaatio, pörssitiedotteet ja muu sijoittajille tarkoitettu tiedotusaineisto sekä tiedonantopolitiikka ovat saatavilla Elisan internetsivuilla osoitteessa www.elisa.fi/sijoittajille

Julkaisupäivät 2019

17.4.2019: Osavuositiedot Q1 2019

12.7.2019: Puolivuositiedot tammi–kesäkuulta 2019

17.10.2019: Osavuositiedot Q3 2019

Osoitteenmuutokset

Elisan osakkeenomistajia pyydetään ilmoittamaan osoitteenmuutoksista sille arvo-osuustilinhoitajalle, esimerkiksi pankki, jossa heidän arvo-osuustilinsä on. Osakkeenomistajan tulee mainita kirjallisessa ilmoituksessa nimensä, uusi ja vanha osoitteensa ja arvo-osuustilinsä numero.

Elisan sijoittajasuhteiden yhteyshenkilöt

Vesa Sahivirta

IR-johtaja

Puh. 050 520 5555

vesa.sahivirta@elisa.fi

Kati Norppa

IR-viestintäpäällikkö

Puh. 050 308 9773

kati.norppa@elisa.fi

www.elisa.fi/sijoittajille

investor.relations@elisa.fi