

Henkilöstöraportti 2002

Katsaus vuoteen 2002	62
Elisa Mobile	66
ElisaCom	68
Elisa Networks	70
Elisa Kommunikation	72



Me teemme sen!

..... Tunnusmerkkeinä
luottamus,
asiakaskeskeisyys
ja **osaaminen.**

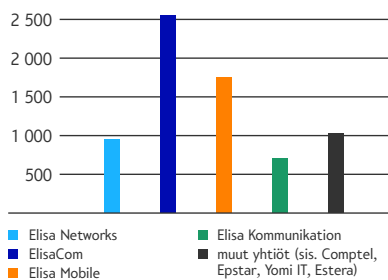


Elisa-konserni haluaa tarjota henkilöstölleen haastavan ja edelläkävijyyttä tavoittelevan työyhteisön, jossa kannustetaan jatkuvaan uusiutumiseen ja muutosvalmiuteen. Konserni tavoittelee liiketoiminnassaan johtavan ja arvostetuimman tietoliikennealan palveluyrityksen asemaa.

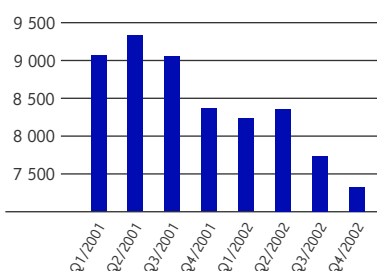
Työyhteisön tunnusmerkkejä ovat:

- **luottamus**, joka perustuu osallistavaan, arvojen ja esimerkin kautta tapahtuvaan johtamiseen,
- **asiakaskeskeisyys**, joka perustuu kykyymme erottautua kilpailijoista erinomaisella asiakasosaamisella ja
- **osaaminen**, joka perustuu jatkuvaan yksilön ja työyhteisön oppimiseen.

Henkilöstökapasiteetti liiketoiminta-alueittain (henkilöä vuoden 2002 lopussa)



Henkilöstömäärän kehitys konsernissa



Vastuullinen työnantaja ... Yhteiskuntavastuu on tulossa yhä tärkeämmäksi osaksi liiketoimintaa. Niin henkilöstö, asiakkaat kuin myös sijoittajat ja omistajat panevat yhä enemmän painoa sille, kuinka yritys kantaa vastuunsa sidosryhmiensä suhteen.

Elisa on aina pyrkinyt olemaan vastuullinen työnantaja. Vastuullisuuteen kuuluu myös se, että avoimesti tunnustamme olevamme vielä kaukana täydellisyydestä. Olemme kuitenkin nöyriä tämän asian edessä ja pyrimme ottamaan kaikista tilanteista opiksi. Elisassa lähdetään siitä, että hyvä yrityskansalaisuus toteutuu parhaiten jokapäiväisessä työssä.

Syksyllä 38 suomalaista yritystä perusti Finnish Business and Society -yhdistyksen. Elisa liittyi mukaan perustajajäsenenä, koska konsernissa on jo vuosien ajan käytännössä toteutettu yhdistyksen periaatteita. Yhdistys keskittyy toiminnassaan sosiaaliseen vastuuseen, erityisesti vastuulliseen henkilöstöpolitiikkaan ja vastuullisuuteen lähiyhteisöä kohtaan.

Rakennejärjestelyt jatkuivat ... Vuonna 2001 alkaneet rakennejärjestelyt ja sopeuttamistoimenpiteet jatkuivat. Liiketoiminnallisten rakenteiden uudelleenryhmitelyä on jatkettu ja sen seurauksena ihmisten työtehtävät ja yksiköt ovat muuttuneet. Vuonna 2002 suurin henkilöstömäärän vähennys kotimaassa tapahtui, kun Instalian

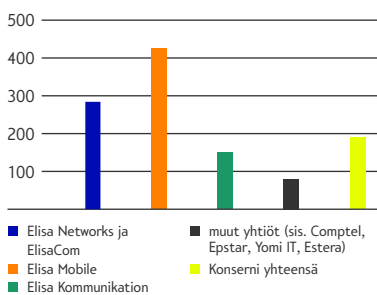


Henkilöstöön liittyviä tunnuslukuja*

	ELISA COMMUNICATIONS OYJ		
	2000	2001	2002
Henkilöstömäärä	6 698	8 180	7 368
Bruttovahvuus yht.			7 422
– miehiä			4 657
– naisia			2 765
Keski-ikä	40,3	38,8	37,3
Vaihtuvuus %	11,9	11,8	13,4
Henkilöstökulut, milj. euroa	240,69	327,68	377,96
Henkilöstökulut/hlö, 1000 euroa	39,07	42,10	51,30
Liikevaihto/hlö, 1000 euroa	202,00	185,00	192,62
Ulkoiset koulutuspanostukset, milj. euroa	10,4	9,6	6,9

* Luvut eivät ole vertailukelpoisia rakennejärjestelyistä, konsolidoinneista ja sopeuttamistoimenpiteistä aiheutuneiden kertaluonteisten kustannusten vuoksi.

Liikevaihto/henkilö v. 2002 (1000 euroa)



myynnin seurauksena siirtyi noin 430 henkilöä Flextronics Network Services Finlandin palvelukseen. Henkilöstömäärän vähentämiseen tähtääviä järjestelyjä ja kotimaassa niihin liittyviä yhteistoimintalain mukaisia neuvotteluja on toteutettu konsernitoiminnoissa, ElisaCom- ja Elisa Networks -liiketoiminta-alueilla sekä erillisyyhtiöissä. Saksassa Elisa Kommunikation -liiketoiminnan konsolidointia jatkettiin, ja se merkitsi myös henkilöstömäärän vähennystä.

Teemana hyvinvointi ... Vuosi 2002 oli Elisan 120-vuotisen toiminnan juhluvuosi.

Konsernin sisällä sitä vietettiin työn ja yhteisyyttä korostavien tapahtumien merkeissä. Konsernille hyväksyttiin yhteinen työhyvinvointipolitiikka teemalla ”Me teemme sen!”. Se korostaa ajatusta, että hyvinvointi ja yrityksen tuloksellisuus ovat jokaisen omassa käsissä, ja että vastuu niiden toteutumisesta on paitsi työnantajalla, myös työntekijällä itsellään.

Ihmisten hyvinvointi perustuu hyvinvointipolitiikassamme siihen, että otamme hyvinvoinnin huomioon jokapäiväisissä ratkaisuissamme, jotka koskevat liiketoimintaa ja johtamista, osaamista, terveyttä ja voimavaroja, työyhteisöä sekä työolosuhteita ja työn sisältöä. Pelkkä yksilön tukeminen ei riitä.

Vuonna 2002 konsernissa otettiin käyttöön myös yhteisesti sovitut tasa-arvo-periaatteet. Elisan perusarvo luottamus sisältää ajatuksen tasa-arvoisesta työyhteisöstä. Siihen kuuluu myös rohkaiseminen erilaisuuteen ja monimuotoisuuteen sekä yksilön kunnioittaminen. Konserniyhtiöt tekevät omat tasa-arvo-ohjelmansa näiden yhteisten periaatteiden pohjalta.

Säännölliset henkilöstötutkimukset ... Käytännön toimenpiteet työhyvinvoinnin edistämiseksi käynnistyvät aina henkilöstötutkimuksella, jossa ihmisillä on mahdollisuus kertoa käsityksensä siitä, mikä on hyvin ja mikä huonosti työyhteisössä. Tulokset käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi ja niiden perusteella tehdään suunnitelmat asioiden kehittämiseksi entistä paremmiksi. Toimenpiteiden toteutumista seurataan liiketoiminta-alueitasolla ja niistä raportoidaan myös konsernin johtoryhmälle.

Elisa Mobile -liiketoiminta-alueella tutkimus tehtiin jo alkuvuonna, ElisaComissa ja Elisa Networksissa sekä konsernitoiminnoissa loppuvuonna.

Monipuolista koulutustarjontaa ... Henkilöstön osaaminen ja osaamisen edistäminen ovat menestymisen perustekijöitä. Konsernin tavoitteena on tulla todelliseksi oppivaksi organisaatioksi. Siihen kuuluu, että kilpailukykyä vahvistetaan huippuosaamisella ja toimintatapoja uudistetaan jatkuvasti. Jokaisen työntekijän halua kehittää omaa osaamistaan tuetaan. Oppiminen johtaa työkäyttäytymisen muutokseen ja sitä kautta liiketoiminnan kehitykseen, joka taas synnyttää uutta opittavaa.

Henkilöstön kehittämisen ytimen muodostavat tavoite- ja kehityskeskustelut. Niissä yrityksen strategia konkretisoituu ryhmä- tai henkilökohtaisiksi tavoitteiksi, joiden perusteella tehdään tarpeelliset kehityssuunnitelmat.

Uudenmuotoinen, sekä uusille että jo kokeneemmille esimiehille suunnattu yleinen johtamisvalmennus, Elisa Excellence, käynnistyi syksyllä 2002. Siinä paneudutaan syvällisesti liiketoimintaan, sen kehittämiseen ja johtajuuteen sekä annetaan esimiehille käytännön johtamisvälineitä.

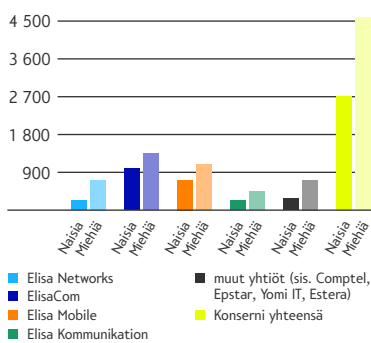
Tulevaisuuden lupauksille tarkoitettu Development Center uudistui sisällöllisesti. Sen tavoitteena on tunnistaa potentiaaliset avainhenkilöt ja tarjota heille kehitysmahdollisuuksia.

Seniorijohdolle suunnatun Executive Centerin suunnitelmat saatiin valmiiksi loppuvuodesta ja se käynnistyy alkuvuodesta 2003. Se on ohjelmakokonaisuus, jossa on sekä yksilöille että kokonaisille johtoryhmille suunnattuja tapahtumia. Kokemuksen ja osaamisen siirtoa potentiaalisten ja seniorien välillä vauhditetaan myös mentori- ja sparraustoiminnalla.

Erinomaiseksi osoittautunut Monikanavabusiness-ohjelma jatkui myös vuonna 2002. Se pyrkii avaamaan uusia yhteistyömahdollisuuksia konsernin eri liiketoimintojen välillä.

Toimialalle välttämättömien perustaitojen ylläpitämiseksi tarjotaan työntekijöille mahdollisuus edistää kielitaitoa, tietotekniikka-, tietoliikennetekniikka- ja projektiosaamista yhteisiä ulkopuolisia palveluntuntijoita hyödyntäen.

Henkilöstön sukupuolijakauma liiketoiminta-alueittain



Yhdistetty
osaaminen on
merkittävä
valtakunnallinen
kilpailuetu.

Olli Peltokoski, myyntipäällikkö
Kestel, Jyväskylä



Työmarkkinajärjestöjen yhteinen EduTele-hanke jatkui edelleen. Hankkeen tavoitteena on auttaa tietoliikenneammattilaisia kehittämään osaamistaan ajan vaatimusten mukaiseksi ja siten tukea heidän työllistymistään jatkossakin.

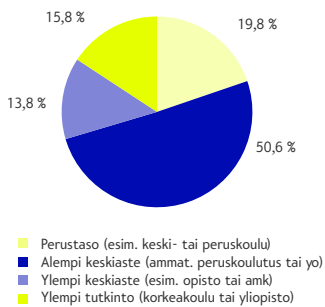
Yhteiset työvälineet ... Konsernikokonaisuuden yhtenäisyyttä rakennetaan jatkuvasti kehittämällä kaikille työntekijöille yhteisiä työvälineitä. Kesällä otettiin käyttöön uusi koko konsernin intranet, joka sai nimekseen Elisaitti.

Elisaittiin on koottuna konsernin henkilöstölle tarpeellista informaatiota ja työvälineitä. Henkilöstöasioista sieltä löytyy mm. keskeinen koulutukseen, työsuhteasioihin, rekrytointiin, työterveyshuoltoon sekä vapaa-ajan toimintaan liittyvä tieto. Elisaitissa on myös pääsy sähköiseen oppimisympäristöön, Efodiin, jota hyödynnetään systemaattisesti jo kaikissa yhteisissä valmennusohjelmissa.

Konsernissa on jo vuodesta 1994 alkaen tehty henkilöstötutkimuksia. Vuoden 2002 aikana kehitettiin kaikille konserniyhtiöille yhteinen sähköinen kyselylomake. Näin tulosten raportointi, seuranta ja vertailu eri liiketoimintojen välillä sujuvat yksinkertaisesti.

Vuonna 2002 käynnistyi eHR-hanke, jonka tavoitteena on yhtenäistää henkilöstötyötä ja henkilöjohtamista. Projektin tavoitteena on sähköisiä järjestelmiä hyödyntäen mahdollistaa henkilöstötyön hajautus, tehostaa ja nopeuttaa prosesseja sekä poistaa päällekkäin työtä. Lisäksi tavoitteena on mahdollistaa reaaliaikainen ja luotettava henkilöstöjohtamiseen liittyvien tietojen analysointi ja raportointi.

Koulutustasot 2002
Konserni yhteensä



Palkitseminen ... Tulospalkkiojärjestelmät ovat oleellinen osa tavoitteellista toimintaa. Lähes koko konsernin henkilöstö on joko henkilö- tai ryhmäkohtaisen tulos- tai tavoitepalkkion piirissä. Jotta kannustejärjestelmät olisivat tarkoituksenmukaisia, niiden olisi oltava mahdollisimman yksinkertaisia sekä lähellä käytännön työtä ja niitä olisi uudistettava mahdollisimman usein. Vuonna 2002 Elisa Mobile- ja Elisa Networks -liiketoiminta-alueilla otettiin käyttöön uudet järjestelmät.

Yhteistoiminta ... Yhteistoiminta henkilöstön kanssa on tärkeä osa vastuullista liiketoimintaa. Konsernin toimitusjohtajan kokous on konsernitason yt-neuvottelukunta, joka kokoontuu kahdesti vuodessa. Sen asialistalla ovat mm. konsernin taloudellisen tilanteen selvitys ja kehitysnäkymät. Lisäksi keskustellaan konserniyhtiöiden, tuotevalikoiman tai palvelutoiminnan muutosten vaikutuksista henkilöstön asemaan, konsernin sisäisestä tiedottamisesta ja muista koko konsernia koskevista ajankohtaisista asioista. Konsernin neuvottelevat luottamusmiehet ja henkilöstöjohto kokoontuvat 1–2 kertaa vuodessa yhteisille neuvottelupäiville.

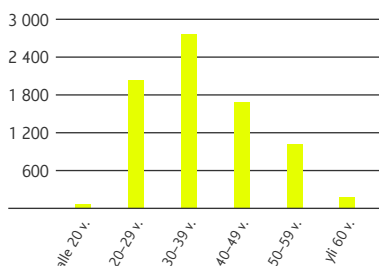
Kullakin liiketoiminta-alueella järjestetään omat toimitusjohtajan kokouksensa ja niissä käsitellään koko liiketoiminta-alueen henkilöstöä koskevia suunnitelmia ja päätöksiä, aloitteita ja esityksiä sekä vaihdetaan näkemyksiä liiketoimintaan liittyvistä asioista. Tavoitteena on henkilöstön asiantuntemuksen tuominen päätöksentekijöiden käyttöön ja henkilöstön parempi liiketoiminnan tuntemus.

Henkilöstöllä on edustajansa ElisaComin ja Elisa Networksin hallituksissa sekä eri tytäryhtiöiden ja liiketoimintayksiköiden johtoryhmissä.

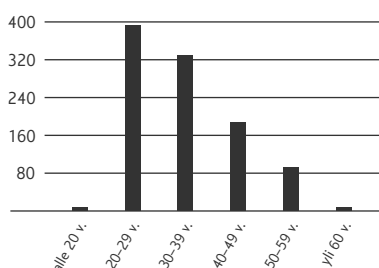
Henkilöstön edustuksen tavoitteena on lisätä henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia ja lisätä luottamusta yritysjohdon ja henkilöstön kesken, parantaa tiedonkulkua sekä henkilöstön turvallisuuden tunnetta ja näiden seurauksena edistää yrityksen toimintakykyä.

Risto Rinta-Mänty, henkilöstöresurssijohtaja

Henkilöstön ikäjakaukama 2002
Konserni yhteensä



Henkilöstön ikäjakaukama 2002
muut yhtiöt (sis. Comptel, Epstar, Yomi IT, Estera)



Liikkuvan ihmisen palveluksessa.

..... Suurin haaste on saavuttaa yhteisymmärrys lukuisten kansallisuuksien kesken.

Katarina Engblom, kehityspäällikkö
Radiolinja, Espoo

Vuonna 2002 Mäkitorppa-Yhtiöt fuusioitiin Radiolinjaan, jolloin kaksi erilaista yrityskulttuuria kohtasivat. Prosessin aikana saatiin vahvistus sille, että henkilöstön kyky omaksua uusia toimintamalleja on ripeää ja joustavaa.

Asiakaspalvelusta, Contact Centeristä, tuli vuoden aikana merkittävä myyntikanava. Palveluneuvojan työ muuttui aiempaa myyntipainotteisemmaksi, mikä merkitsi uusien toimintatapojen omaksumista.

Telian siirrettyä liittymänsä pois Radiolinjan verkosta radiolinjalaiset vastasivat haasteeseen ketterästi ja yksikkörajat ylittävästi. Syksyllä lanseerattiin uusia merkittäviä palveluita ja konsepteja. Tämä vaati henkilöstöltä vankkaa palvelukehityksen osaamista ja sitkeyttä sekä laajaa yhteistyötä organisaation eri osien ja yhteistyökumppanien kanssa.

Ideasta tuotteeksi ... Radiolinjan Telematiikka -liiketoimintayksikössä toteutettu matka-aika-projekti sai alkunsa tarpeesta kehittää tuote, jolla pystytään seuraamaan valtateiden ruuhkatilanteita gsm-verkkoa hyödyntämällä. Yksittäisiä matkapuhelimia ei palvelussa tunnisteta; näin matkapuhelimen käyttäjän yksityisyyden suoja on turvattu.

Matka-aika-palvelulle haettiin patenttia vuoden 2001 alussa ja teknologiaa on testattu yhdessä Tiehallinnon kanssa. Tällä hetkellä Radiolinja keskustelee palvelun kaupallistamisesta mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palvelun kehittäminen on vaatinut usean alan erityisosaamista. Tuotekehityspäällikkö Veli-Matti Kiviranta kuvaa projektia innostuneesti: ”Mielessämme olivat alusta pitäen asiakkaan tarpeet. Projektiin osallistuneiden kesken vallitsi hyvä, tuloksiin tähtäävä yhteishenki, koska teimme työtä yrityksen yksikkörajat ylittäen. Tästä innovaatiosta kehkeytyi kansainvälistä kiinnostusta herättänyt ohjelmistotuote.”

Kansainvälistä kiitosta ... Radiolinjassa kehityspäällikkönä työskentelevä Katarina Engblom palkittiin ansiotuneesta työstä paikannuspalvelujen dokumentointijärjestelmän kehittämiseksi. Palkinnon myönsi GSM Association, johon kuuluvat kaikki maailman



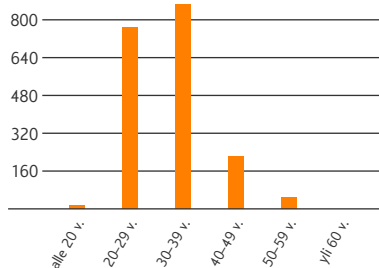


.....

Projektiin osallistuneiden kesken vallitsi hyvä, tuloksiin tähtäävä yhteishenki.

Veli-Matti Kiviranta, tuotekehityspäällikkö
Radiolinja, Espoo

Henkilöstön ikäjakauma 2002
Elisa Mobile



johtavat gsm-operaattorit. GSM Association on operaattoriyhteisö, joka dokumentoi ja ottaa operaattorinäkökulmasta käsin kantaa sille tärkeisiin aihepiireihin. Paikannuspalvelut ovat kehittymässä oleva liiketoiminta-alue, joten standardointi on tärkeää eri maiden palveluiden yhteensovittamiseksi.

Paikannuspalvelujen dokumentointi hyödyttää koko gsm-yhteisöä ja tulevaisuudessa myös kansainvälisesti matkustavia asiakkaita, koska yksi dokumentoinnin painopistealueita on roaming eli paikannuspalvelujen toimivuus myös kansainvälisesti.

Katarina Engblom kertoo työstään: ”Kansainvälisesti katsottuna operaattorit ovat hyvin eri vaiheessa paikannukseen liittyvissä asioissa. Suurin haaste oli saavuttaa yhteisymmärrys lukuisten kansallisuuksien kesken, koska jokaisen operaattorin oli voitava allekirjoittaa dokumentti. Tämä edellytti kärsivällisyyttä ja neuvottelutaitoja.”

Liikkuvan ihmisen palveluksessa ... Henkilöstöjohdon ryhmä HENRY ry palkitsi Radiolinjan ”Liikkuvan ihmisen palveluksessa” -projektin Vuoden Henkilöstöteko 2002 -palkinnolla.

Elokuussa Radiolinja jalkautti henkilöstönsä johtoa myöten asiakkaiden pariin sinne, missä asiakkaat liikkuvat. Teemaviikon tarkoituksena oli muistuttaa radiolinjalaisia, että työtä tehdään asiakkaan ehdoilla.

Radiolinjan työntekijöihin saattoi törmätä mitä erilaisimmissa tilanteissa pääkaupunkiseudulla, Oulussa, Kokkolassa, Turussa ja Tampereella. Huoltoasemilla pestiin tuulilaseja ja tankattiin autoja. Ruokakaupassa saattoi saada kassien pakkaus- ja kantoapua. Koululaisille jaettiin heijastimia ja kerrottiin turvallisesta koulutiestä. Viikon aikana järjestettiin tuote- ja palveluesittelyjä, annettiin kännykänkäyttövinkkejä ja jaettiin arvontalippuja.

Henkilöstön mielestä siirtyminen markkinointityöhön ja suorat asiakaskontaktit olivat sävyttävä ja uutta näkökulmaa antava oppimiskokemus. Kampanja vahvisti nopeasti kasvaneen, hajautetun organisaation yhtenäisyyttä.



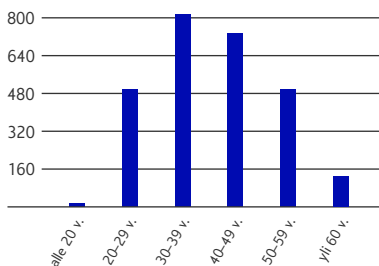
Valtakunnallista voimaa.

.....

Tyytyväiset asiakkaat ovat parhaita osaamisemme puolestapuhujia.

Anna-Mari Ylihurula, Account Manager
ElisaCom, Helsinki

Henkilöstön ikäjakauma 2002
ElisaCom



Vuosi 2002 oli ElisaComin ensimmäinen toimintavuosi, ja sitä kuvaivat sanat asiakkuus, yhteistyö, osaaminen ja joustavuus. Uudistettu organisaatorakenne toi koko henkilöstölle uusia vastuita, toimintatapoja ja haasteita. Osaamista kehitettiin sekä strategioiden mukaisesti että liiketoiminnan tarpeiden näkökulmasta. Henkilökohtaiset kehittymistarpeet selvitettiin tavoite- ja kehityskeskusteluissa.

Syksyllä tehtiin koko henkilöstön kattava henkilöstötutkimus, johon henkilöstö vastasi varsin aktiivisesti. Vahvuuksia löytyi paljon – esimerkiksi arvojen sisäistäminen – mutta myös kehitettävää löytyi. Tutkimuksen tärkein anti oli kuitenkin työyhteisöissä käydyt lukuisat keskustelut ja niissä syntyneet kehittämisideat.

Henkilöstö on tehnyt paljon työtä laadukkaan asiakaspalvelun eteen. Tästä osoituksena ovat esimerkiksi uusitut laatusertifikaatit. Asiakkuusosaaminen, valtakunnallisen yhteistyön vahvistuminen ja korkealaatuinen tietoturvaosaaminen ovat esimerkkejä onnistumisista vuonna 2002.

Konsernin laajuista yhteistyötä ... ElisaComin suuriasiakasmyyntissä keskitytään asiakkuuksien hallintaan ja kehittämiseen. Suurasiakasmyyntin asiakasvastaavat edustavat Elisa-konsernia omille asiakkailleen ja toimivat myös asiakkaan äänenä konsernin sisällä. Tästä syystä oma työ koetaankin haastavana ja mielekkäänä. Erityisesti suurasiakkaiden kanssa toimittaessa avainsana on yhteistyö. Sitä tehdään yli yhtiö- ja liiketoiminta-alueiden. Tiivis vuorovaikutus tuoteyhtiöiden ja lupaus-ten lunastajana toimivan asennus- ja huoltotoiminnan kanssa varmistaa osaltaan asiakkaille katkeamattoman palveluketjun.

”Yhdistämällä Elisa-ryhmän eri yhtiöiden osaamisen, resurssit ja olemassa olevat asiakassuhteet, saavutamme valtakunnallisissa asiakkaissa merkittävän kilpailuedun”, vakuuttaa myyntipäällikkö Olli Peltokoski Kestelin myynnistä.

On ollut hienoa olla **luomassa perustaa** suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittymiselle.

Kirsi Pispala, projektipäällikkö
ElisaCom, Helsinki



Asiakkuustyö kantaa hedelmää ... Vuosia kestäneen systemaattisen asiakkuustyön kehittämisen tulokset näkyivät positiivisesti vuoden 2002 tutkimustuloksissa. Elisan tapaan hoitaa asiakassuhteita sekä sen tuotteisiin, palveluihin ja aftersales-toimintaan luotetaan. Parannettavaa aina kuitenkin löytyy, ja kehitystyötä jatketaan tutkimustulosten kannustamina eteenpäin. Tietoliikennealalla on totuttu nopeisiin muutoksiin ja muutosten tuomiin jatkuihin kehitymis- ja oppimistarpeisiin. Tämä trendi jatkuu edelleen ja haasteeseen ollaan valmiita vastaamaan.

”Aktiivinen ja osaava yhteistyö asiakkaan kanssa takaa asiakkaan luottamuksen voittamisen myös, kun kyseessä ovat uudet ja innovatiiviset tietoliikennetkaisu. Ratkaisuihimme tyytyväiset asiakkaat ovat parhaita osaamisemme puolestapuhujia”, toteaa Account Manager Anna-Mari Ylihurula ElisaComin Suurasiakasmyyntistä.

Edelläkävijänä tietoturvan kehittämisessä ... Elisassa on viime vuosina panostettu vahvasti henkilön sähköiseen tunnistamiseen ja siihen liittyviin tekniikoihin. Tämä vaatii erityistä teknistä osaamista, jota on hankittu organisaation eri osiin. Tästä esimerkkinä on Elisa-varmenteen käyttöönotto vuoden 2002 aikana. Näin parannettiin sekä sisäistä että ulkoista tietoturvaa entisestään ja samalla helpotettiin henkilöstön työskentelyä.

HST-hakemistopalvelu on hyvä esimerkki ElisaComin korkeasta osaamisesta käytettävyyden ja tietoturvallisuuden osalta. HST-hakemistopalvelu on osa väestörekisterikeskuksen sähköistä henkilökorttia. Palvelu kilpailutettiin vuonna 2002 ja ElisaCom valittiin uudestaan sekä hakemistopalvelun että verkkojen toteuttajaksi.

”Elisa työnantajana tarjoaa haasteellisen näköalapaikan uusimpiin teknologioihin, joiden hallintaa asiakkaat todella arvostavat. Henkilöstön asiantuntevuus, yhteistyökyky ja toiminnan sekä palveluiden laadukkuus ovat avainsanoja Elisan toimittamissa varmennepalvelu- ja tietoturvatoteutuksissa. Itse olen kokenut vaativien asiakasratkaisujen suunnittelun ja toteutuksen tällaisessa ympäristössä erittäin kiinnostavaksi ja palkitsevaksi. On samalla ollut hienoa olla luomassa perustaa suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittymiselle”, toteaa projektipäällikkönä varmenne- ja hakemistopalveluratkaisuissa toiminut Kirsi Pispala.

Painopiste palveluun.



Elisa tarjoaa
minulle **jatkuvasti**
uutta opittavaa.

Jenni Brunila, teekkari
Elisa Networks, Helsinki

Vuosi 2002 oli Elisa Networksin ensimmäinen kokonainen toimintavuosi. Henkilöstöön vaikuttivat monet toiminnalliset ja rakenteelliset muutokset, joista merkittävimmät olivat asennustoiminnan ulkoistaminen ja valtakunnallisen ulottuvuuden voimistuminen. Omana yhtiönä toimiminen on kehittänyt taloushallinnon ja myyntiorganisaation toimintoja sekä osaamista. Tuotantovetoisuudesta on siirrytty tuotteistukseen, ja liiketaloudellinen osaaminen on kasvanut koko organisaatiossa.

Asennusliiketoiminnan myynti merkitsi Elisa Networksin henkilöstörakenteen painopisteen muuttamista rakentamis- ja asennustoiminnasta järjestelmien ja palveluiden suunnitteluun, hallintaan ja kehittämiseen.

Valtakunnallinen osaaminen ja paikallistuntemus tuovat kilpailuvoimaa, kun verkko-operaattoriyhtiöiden yhteistyö tiivistyy mm. Soon Netin ja Kesnetin kanssa. Esimerkkinä tästä on osaamiskeskusten kehittäminen. Tampereella panostetaan verkonhallinnan, kaapeli-TV-verkon ja tietojärjestelmien osaamiseen ja Jyväskylässä mm. IT-alueelle. Verkkoyhtiöiden kesken on monia muitakin yhteistyö- ja kehitysryhmiä mm. tuotteistus, teknologiavalinnat, myynti ja investoinnit. Valtakunnallisen uuden yhtiörakenteen mukaisten prosessien merkitys korostuu, mikä asettaa henkilöstön osaamiselle ja valmiuksille haasteita.

Tekniikka kehittyy – aina uutta opittavaa ... Vanhan tekniikan väistyminen ja uusien järjestelmien nopea kehitys vaativat osaamisen varmistamista ja lisäämistä kaikilla tasoilla. Henkilöstöä on koulutettu uusille kasvualueille – laajakaistaisuuteen ja internet-tekniikkaan. Se on merkinnyt uudelleen kouluttautumista ja sitä kautta henkilöstön sisäistä kiertoa ja kehittymistä. ”ADSL-laajakaistaliittymien voimakas kasvu on asettanut organisaation osaamisen ja volyymin koetukselle, josta kuitenkin on selvitty kunnialla. Se on osoitus, että aikaisemmat panostukset henkilöstön kehitykseen ovat olleet oikean suuntaisia ja riittäviä. IP-verkkoteknologiassa on odotettavissa seuraava kasvava alue. Muutamia Voice over IP – eli internetin kautta tapahtuvaa puheenvälitystä hyväksikäyttäviä vaihdeasiakkaita on jo saatukin”, sanoo Elisa Networksin toimitusjohtaja Jukka Veteläsuu.

Hyviä haasteita sekä senioreille että junioreille ... Hyviin tuloksiin pääsemiseksi on motivoitunut ja päämäärätietoinen henkilöstö avainasemassa. Tästä esimerkkinä ovat ”seniorin” ja ”juniorin” näkemykset työstään tämän päivän Elisa Networksissa.

Käyttömekaanikko Heikki Jousi on pitkän linjan miehiä. Työelämään hän tuli mukaan jo 60-luvun alkupuolella. ”Parin kuukauden kiertely alussa osastolta toiselle opetti tuntemaan talon tosi hyvin. Päädyin keskusten käyttöpuolelle viankorjaus- ja ylläpitotehtäviin. Kaikkien käytössä olevien keskustekniikoiden tuntemusta tarvittiin, joten koulunpenkillä

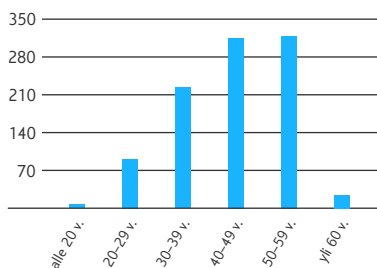
.....

Aina olemme
auttaneet
toinen
toisiamme.
Ikävä tulee,
kun eläkkeelle
lähdön aika
koittaa.

Heikki Jousi, käyttömekaanikko
Elisa Networks, Helsinki



Henkilöstön ikäjakauma 2002
Elisa Networks



on tullut istuttua vuosien varrella. Keskustekniikan kehittämistä ei voi sivuuttaa, sillä lankapuhelimiakin vielä tarvitaan. Muutoinkin on tekniikka kehittynyt sellaisella vauhdilla, että tarkkana on pitänyt olla pysyäkseen kyydissä. Uutta ovat nyt mm. laajakaistaliittymät, kuten ADSL, jonka vianrajoittamiseen saamme parhaillaan koulutusta.”

”Olen ollut Käyttökessuksessa DX-tekniikan parissa viimeiset kymmenen vuotta. Keskusten digitalisointi saatiin päätökseen v. 1996. Sitä edelsi aikamoinen koulutusputki ja sen myötä vähenivät myös keskuksissa käynnit, kun osa vioista korjattiin päätteellä etätöinä. Meitä on seitsemän henkilön porukka, ja olemme vuoroviikoin ns. ulkotöissä eli keskuksissa, kun ohjelmistoja tai pistoyksiköitä vaihdetaan ja päivitetään.”

Heikin mielestä henkilöstö on viihtynyt talossa hyvin. ”Työilmapiiri entisessä HPY:ssä, nykyisessä Elisassa, on ollut aina hyvä. Viihtyvyyteen on vaikuttanut mm. se, että aina olemme auttaneet – työnjohtajat mukaan lukien – toinen toisiamme. Päivääkään en antaisi pois, ja ikävä varmasti tulee, kun eläkkeelle lähdön aika koittaa.”

Jenni Brunila, systeemi- ja operaatiotutkimusta opiskeleva teekari, on ollut konsernissa jo neljä vuotta nähden koko murroksen HPY:stä Elisaksi. Tällä hetkellä hän työskentelee Elisa Networksin Valtakunnalliset verkot ja -palvelut -yksikössä.

Jennillä on halu oppia uusia asioita: ”Täällä on koko ajan tullut eteen uusia asioita, saa tehdä oikeaa työtä ja pääsee todella lähelle tekniikkaa toisin kuin teoriapainotteisissa opinnoissani. Myös työssä opittuja asioita on päässyt soveltamaan.”

Ryhmä, jossa Jenni nykyisin työskentelee, huolehtii valtakunnallisten verkkojen suunnittelusta. Siellä hän kertoo päässeensä tutustumaan verkon suunnittelun kaikkiin vaiheisiin aina asiakkaan toiveista toteutukseen asti.

Työyhteisönä Elisa Networks on Jennin mielestä joustava kuten työkaveritkin. ”Minulla on tunne, että saan aikaan jotakin konkreettista ja olen hyödyllinen Elisalle, ja Elisa puolestaan tarjoaa minulle jatkuvasti uutta opittavaa. Toivonkin, että voisin jatkaa töitä opintojeni päätyttyä tässä kiinnostavassa ympäristössä.”

Tiimityöllä tuloksiin.

Saksassa Elisa harjoittaa liiketoimintaa tytäryhtiönsä Elisa Kommunikation -konsernin kautta. Vuoden 2002 aikana henkilökunnan määrä väheni edellisvuotiseen verrattuna toimintojen tehostamisen ja markkinatilanteeseen sopeuttamisen seurauksena.

Muutosprosessit tarjoavat osaltaan henkilökunnalle haasteita; vuoden aikana syntyi kokonaan uusia tehtäviä tai muodostui uusia toimintatapoja. Elisa Kommunikation -liiketoiminta-alue muodostuu 19 yhtiöstä, joissa työskenteleville ammattilaisille työn ja tehtävien kierto eri yhtiöiden välillä tarjoaa kehittämismahdollisuuksia.

Konserniyhtiöissä toteutettiin ensimmäistä kertaa sama henkilöstökysely, joka aiemmin on ollut käytössä Elisa-konsernissa Suomessa. Kyselyn tuloksia on tarkoitettu hyödyntämään henkilökunnan kehittämisessä.

Säännöllisissä kehityskeskusteluissa määritetään ja seurataan yksittäisen työntekijän tavoitteita sekä kartoitetaan kehittämistarpeita. Käytössä oleva palkitsemis- ja bonusjärjestelmä on yhdistetty yhtiön kasvu- ja kannattavuustavoitteisiin.

Lähiajan tavoitteina on edelleen harmonisoida yhtiöryhmän yrityskulttuuria ja luoda edellytykset yhä monipuolistaa henkilökunnan osaamista, joka luo pohjan tulevalle menestykselle.

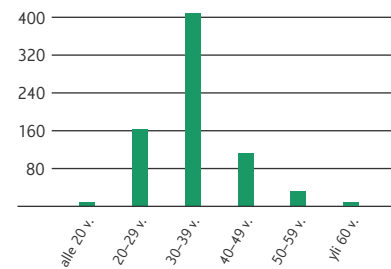
Yhteistyöllä tyytyväisempi asiakas ... Andreas Recknagel on vuodesta 2001 lähtien työskennellyt myyntijohtajana Elisa Kommunikationin tytäryhtiön, Tropolyksen, alaisessa kaupunkioperaattoriyhtiössä, cne & meocomissa, Essenissä.

Kuuluminen suurempaan kokonaisuuteen, Tropolys-ryhmittymään ja sen taustavoimana vaikuttavaan suomalaiseen Elisaan, on erinomainen myyntivaltti kovassa kilpailutilanteessa. Asiakas voi luottaa yksittäisen kaupunkioperaattorin kykyyn toimittaa kaikki tämän tarvitsemat tietoliikennetarvikkeet. Saksan markkinoilla yrityksen koolla on väliä: suuruus viestii varmuutta. Paikallinen asiantuntemus ja läsnäolo varmistetaan nimeämällä jokaiselle asiakkaalle oma yhteyshenkilönsä, joka on lähellä asiakasta.

Kuten Elisa-konsernissa Suomessa, myös Saksassa onnistunut yhteistyö yrityksen sisällä sekä kyky tiimityöskentelyyn ovat menestymisen edellytyksiä. ”Mitä paremmin sisäinen yhteistyömme sujuu, sitä tyytyväisempi asiakas”, Recknagel painottaa.

Tiimityöskentelyn ajatus ulottuu yhtä osastoa ja kaupunkioperaattoria laajemmalle. ”Mitä hyödyttäisi saada tilaus, jos tekniikan toimivuutta ei varmistettaisi. Ainoastaan ryhmittymänä olemme vahvoilla. Kun jokainen kokee sekä omat että työtovereidensa tehtävät tärkeiksi ja yhteistyö sujuu, menestymme telemarkkinoilla.” Yhtälailla kuin asiakkaan myös työntekijöiden kuunteleminen on tärkeää. Esimiehen on kyettävä kannustamaan alaisia ja omalta osaltaan luomaan positiivinen ilmapiiri. ”Vain työn iloa tunteva tulee tilauksen kanssa kentältä takaisin”, Andreas Recknagel sanoo.

Henkilöstön ikäjakauma 2002
Elisa Kommunikation



Mitä paremmin
sisäinen yhteis-
työmme sujuu,
sitä tyytyväisempi
asiakas.

Andreas Recknagel, myyntijohtaja
cne & meocom, Essen