



radiolinja

RADIOLINJAN VUOSI

2000



Sisältö

OSA 1

- 3 Toimitusjohtajan katsaus
- 4 Radiolinja vuonna 2000
- 10 Henkilöasiakkaat
- 11 Yritysiasiakkaat
- 12 Contact Center –palvelut
- 13 Verkkopalvelut
- 14 Ecosite Oy, Mobiili Infra Palvelut
- 15 Mobiiliportaalin ratkaisut
- 16 Sisältöpalvelut
- 17 Telematiikka
- 18 Teknologiakeskus GeeLab
- 19 Radiolinja Eesti AS
- 20 Tulevaisuudennäkymät
- 21 Hallitus ja hallintoneuvosto
- 22 Yhteystiedot
- 23 Taskussa osa 2: Radiolinjan tilinpäätös

Radiolinja lyhyesti

- Radiolinja-konserni toimii osana Elisa Communications -konsernia Suomessa ja Baltian alueella.
- Missiomme on luoda ja edistää langatonta elämäntapaa - mobile society.
- Visiomme on olla kotimaassa johtava langattomien viestintä-, asiointi- ja elämyspalvelujen mahdollistaja ja merkittävä toimija valituilla ulkomaisilla markkinoilla.
- Radiolinjan toimintaa ohjaavat yhteisesti määritellyt arvot: asiakas, henkilön kehittyminen, tuloksellisuus ja innovatiivisuus. Arvot ovat osa jokapäiväistä työtä ja ne näkyvät kaikessa tekemisessämme.

Toimitusjohtajan katsaus

Radiolinja kävi vuosituhannen ensimmäisenä vuotenaan läpi suuria muutoksia. Yhtiö sai myös uuden ulkoisen ilmeen ja uuden organisaation.

Yhtiön sisäisten muutosten ohella maailma ympärillä muuttui merkittävästi. Markkinoilla painopiste siirtyi entistä voimakkaammin uusien langattomien matkapuhelinpalvelujen kehittämiseen.

Maailman voimakkaasta muuttumisesta kertoo se, että Suomessa tekstiviestejä lähetetään jo noin miljardi kappaletta. Esimerkiksi kirjeitä ja kortteja pantiin viime vuonna postiin vajaat 900 miljoonaa.

Vuoden alkupuoliskolla WAP sai aikaan suurta julkisuutta. WAPin ympärille syntyi myös odotuksia, jotka kaikki eivät vastanneetkaan todellisuutta. WAP on hyvä esimerkki siitä, että uusiin teknologioihin ja sovelluksiin kannattaa suhtautua maltillisesti, eikä niihin ladata kohtuuttomia odotuksia.

Langattomien matkapuhelinpalvelujen markkinoille on syntynyt lukuisa joukko muitakin toimijoita kuin perinteiset teleoperaattorit. Näin myös alan kilpailu kiristyy entisestään.

Uusien asiakkaiden hankinnan rinnalla korostuu yhä enemmän pysyvien asiakassuhteiden luominen. Tätä tukee erillisten asiakkuusbrandien luominen. Hyvänä esimerkkinä tästä on Dj Esko-brandi. Asiakas on neljästä perusarvostamme ensimmäinen.

Perinteisessä puhelinmaailmassa oli lähtökohtaisesti yksi markkina: puheen ja datan välittäminen. Nyt markkinoita on useita; julkisuudessa korostuvat eritoten viihde- ja ajanvietepalvelut. Matkapuhelimen paikantamiseen liittyvät kaupalliset sovellukset ovat myös ottaneet ensi askeleitaan.

Perinteiset toimijat joutuvat uusilla markkinoilla tarkistamaan toimintatapojaan pärjätäkseen kilpailussa. Radiolinja vastasi haasteeseen uusimalla muun muassa ilmettään ja organisaatiotaan.

Uuden ilmeen vastaanotto on ollut hyvä. Se viestii tuoreutta, edelläkävijyyttä ja nuorekkuutta. Radiolinja-brandi vahvistui entisestään.

Uusi organisaatio on aloittanut työnsä vauhdikkaasti. Vanhan organisaation muuttaminen uudeksi ns. lennossa on aina suuri haaste. Tässä onnistuimme hyvin.

Radiolinja aikoo jatkossakin olla edelläkävijä uusien langattomien matkapuhelinpalvelujen kehittäjänä. Esimerkkinä tästä mainittakoon, että Radiolinjan verkossa voitiin tehdä maailman ensimmäinen wap-lottorivi.

Radiolinja siirtyy uuteen teknologiaan kuten esimerkiksi gprs-teknikkaan palveluja korostaen. Teknologia on vain väline parempien palvelujen tuottamiseen.

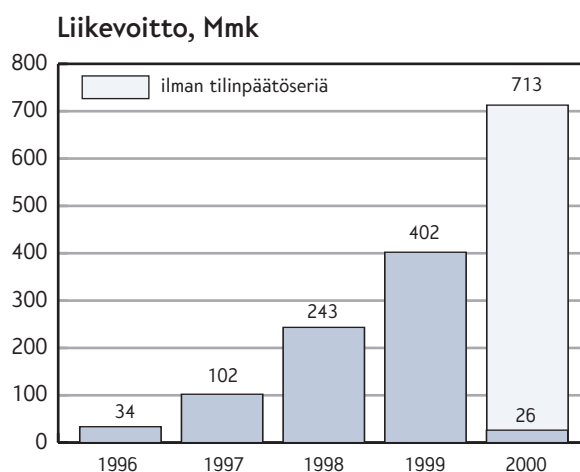
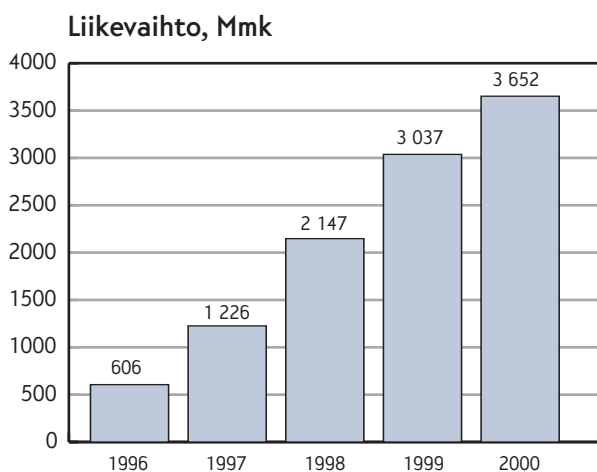
Nykyaikaisimmat ja teknisesti edistyneimmät tuotteet syntyvät vain hyvien osaajien avulla. Kilpailu osaajista on koventunut kaiken aikaa. Radiolinja on pärjännyt näillä markkinoilla erinomaisesti. Voimakkaasti kasvanut henkilöstömme on korkeatasoista ja motivoitunutta.

Keskeinen kiitos Radiolinjan menestymisestä kuuluu juuri osaavalle ja ennakkoluulottomalle henkilöstöllemme. Haluan myös kiittää yhteistyökumppaneitamme ja omistajiamme kulu-neesta vuodesta.



Pertti Kyttälä

Uudet haasteet, uudet mahdollisuudet





Matkaviestinalan kasvu jatkui vuonna 2000 edelleen. Vuonna 2000 valtakunnallisten matkaviestinpalveluiden liikevaihto Suomessa oli noin 10 miljardia markkaa eli markkinat kasvoivat 16 prosenttia edellisvuodesta. Radiolinja konsernin liikevaihdon kasvu puolestaan oli 20 prosenttia edellisvuodesta, eli Radiolinjan kasvu oli jonkin verran markkinoiden kasvaa nopeampaa. Oy Radiolinja Ab:n markkinaosuus valtakunnallisten operaattoreiden matkaviestinliiketoiminnan liikevaihdosta oli noin 34 prosenttia.

Radiolinja-konsernin liittymämäärä oli vuoden lopussa 1 375 763*, mikä sisältää sekä emoyhtiö Oy Radiolinja Ab:n että Virossa toimivan Radiolinja Eesti AS:n verkoissa toimivat liittymät.

Suomessa Oy Radiolinja Ab:n verkossa toimi vuoden 2000 lopussa 1 245 763* liittymää. Markkinaosuus kaikissa valtakunnallisissa matkapuhelinliittymissä oli 35 prosenttia. Markkinaosuudet pyritään pitämään vähintäänkin nykyisellä tasollaan huolimatta siitä, että kilpailu matkaviestinmarkkinoilla on kiristymässä uusien toimijoiden aloittaessa matkaviestinoperaattoreina.

Myös markkinoiden konvergoituminen - tietotekniikan, sisällöntuotannon ja matkapuhelinoperoinnin lähestyminen toinen toisiaan - tuo uudenlaisia yrittäjiä, palveluja sekä uudenlaista kilpailua

markkinoille. Myös Radiolinja on hakenut aktiivisesti kumppanuuksia sisällöntuottajien sekä tietotekniikan alan yritysten kanssa ja onnistunut tässä varsin hyvin.

Asiakaslähtöisyys tyytyväisystakuuna

Asiakkaat näyttävät viimeaikaisten tutkimusten valossa olevan entistä sitoutuneempia käyttämänsä matkaviestinoperaattorin palveluihin. Tämä suuntaus näkyy myös Radiolinjan asiakaskunnassa. Radiolinjan GSM-liittymien vaihtuvuus oli katsauskaudella vuositason muutettuna 12,2 prosenttia, kun vuonna 1999 vaihtuvuus oli vielä 15 prosentin luokkaa. Asiakaslähtöisesti rakennetut palvelukokonaisuudet ja hyvä asiakaspalvelu sekä olemassa oleville asiakkaille hintaetua tarjoavat kampanjat ovat lisänneet osaltaan sitoutumista Radiolinjan asiakkuuteen.

Tekstiviestien käyttö laajenee

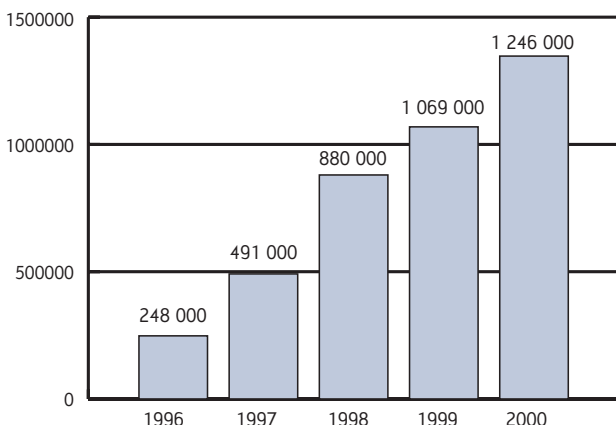
Suomalaiset käyttivät matkapuhelimiaan yhä enemmän sekä puhumiseen että tekstiviesteihin. Vuonna 2000 Oy Radiolinja Ab:n verkossa soitettujen puheluiden minuuttimäärä oli 1 772 miljoonaa. Keskimääräinen kuukausikäyttö liittymää kohti oli 127 minuuttia.

Radiolinjan GSM-verkossa lähetettiin katsauskauden aikana 343 miljoonaa tekstiviestiä, keskimäärin 24 tekstiviestiä liittymää kohti kuukaudessa. Tekstiviestejä käytti esimerkiksi vuoden 2000 joulukuun aikana 66 prosenttia Radiolinjan asiakkaista.

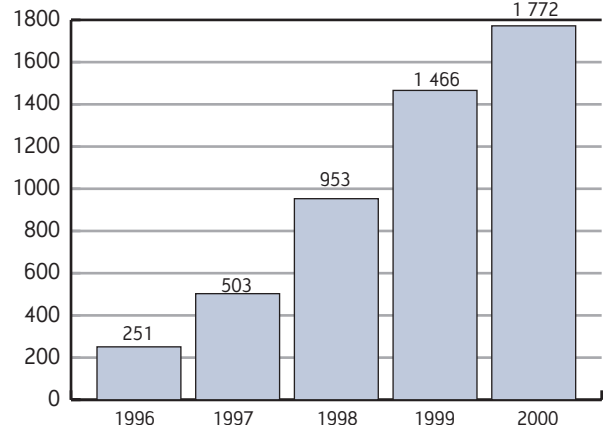
Ensimmäisinä tekstiviestien käytön omaksuivat kuluttaja-asiakkaat, mutta nyt ovat myös monet yritykset alkaneet käyttää tekstiviestipohjaisia ratkaisuja tuotannonohjauksensa apuvälineenä tai tiedonvälityskanavanaan.

❁ Radiolinja on muuttanut liittymäkannan kirjauskäytäntöä. Radiolinjan liittymämäärässä huomioidaan vain aktiiviset, laskutusta tuottavat liittymät. Muutoksessa poistettiin mm. passiiviset siirto-liittymät ja lopetettuihin L-osakkeisiin sidotut liittymävaraukset. Radiolinjan verkon liittymät sisältävät kaikkien Radiolinjan palveluoperaattoreiden aktiiviset liittymät.

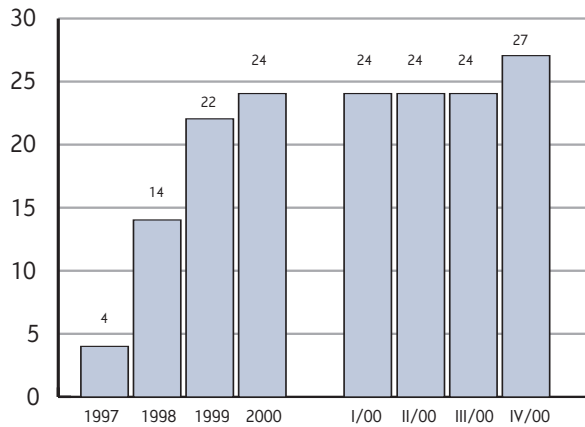
Oy Radiolinja Ab:n verkon liittymät



Radiolinjan verkossa soitettujen puheluiden yhteensä (milj. min.)



Tekstiviestien määrä keskimäärin kuukaudessa liittymää kohti



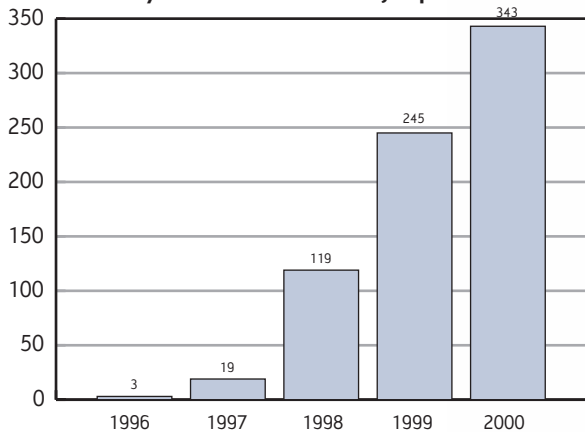
Kehittyvä myynti- ja palveluverkosto

Elisa Communications -konsernin rakennetta selkiytettiin keväällä 2000 siten, että Radiolinja myi omistuksessaan olleet matkaviestinmyymäläketjut Mäkitorppa Yhtiöt Oy:lle. Nyt Radiolinja keskittyy matkaviestinpalveluiden tarjoamiseen ja Mäkitorppa Yhtiöt puolestaan Radiolinjan liittymien ja palvelujen sekä matkaviestintarvikkeiden myyntiin. Mäkitorppa Yhtiöiden omistuksessa olevat myymäläketjut, Mäkitorppa, Setele ja Kamastore, ovat Radiolinjan keskeisiä myyntikanavia. Lisäksi Radiolinjan edustajina toimii kodinkoneliikkeitä. Edustajaliikkeitä Radiolinjalla on lähes 1000.

Syksyllä 2000 Radiolinja laajensi myös omaa alueellista yritysmyyntiorganisaatiotaan. Radiolinjalla on nyt yritysasiakaspalveluihin keskittyneet myyntiyksiköt Helsingin lisäksi Oulussa, Kuopiossa, Tampereella ja Turussa.

Kaikkia Radiolinjan asiakkaita pääasiassa puhelimitse palveleva Contact Center toimi vuonna 2000 kahdella paikkakunnalla, Helsingissä ja Joensuussa. Toimintaa laajennetaan vuoden 2001 keväällä myös Kokkolaan. Contact Centeriin Radiolinjan asiakkaat voivat ottaa yhteyttä kaikissa matkapuhelimen käyttöön liittyvissä asioissa, koskivatpa ne hinnoittelua, ulkomailla soittamista, kuuluvuutta, lisäarvopalvelujen käyttöä, laskutusta tai vaikkapa puhelimen käyttöongelmia. Kuluttaja-asiakkaille ja yritysasiakkaille on Contact Centerissä omat palvelukanavansa.

Radiolinjan verkossa lähetetyt tekstiviestit (milj. kpl)



Infrastruktuuri kohti kolmatta sukupolvea

Vuoden 2000 aikana päivitettiin Radiolinjan tukiasemaverkko nopeammat pakettikytkentäiset GPRS-palvelut tarjoavaksi. Uusittu verkko saatiin toimintavalmiiksi vuoden 2000 aikana. Palvelujen lanseeraus päätettiin siirtää vuodelle 2001 - ajankohtaan, jolloin GPRS-päätelaitteet ovat hyvin kuluttajien saatavilla.

Radiolinjalle on myönnetty UMTS-toimilupa yhtenä neljästä Suomessa toimivista matkapuhelinoperaattoreista. Selvästi GPRS-verkkoakin nopeamman UMTS-verkon rakentamisessa hyödynnetään olemassa olevaa matkapuhelinverkkoa. Uuteen verkkoon pohjautuvat palvelut tuodaan lupaehtojen mukaisesti kuluttajien käytettäväksi.

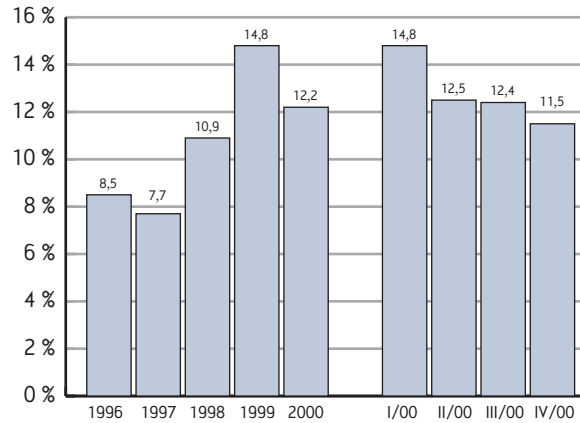
Vuoden 2000 aikana Radiolinja solmi 41 uutta roaming-sopimusta. Radiolinjan asiakkaat voivat käyttää matkapuhelintaan 101 maassa yhteensä 201 operaattorin matkapuhelinverkossa. Matkapuhelinverkkojen ulkopuolella, syrjäisillä seuduilla liikkuville Radiolinja tarjoaa liittymän perusominaisuutena mahdollisuuden soittaa Globalstar-satelliittipuheluita. Satelliittipuheluihin tarvitaan kaksitoiminnepuhelin, joka toimii GSM-verkon alueella normaalisti GSM-puhelimenä.

Telian kanssa joulukuussa 1999 solmittu palveluoperaattorisopimus jatkuu edelleen. Telian valtakunnalliset matkaviestinpalvelut tarjotaan Telian asiakkaille Radiolinjan matkapuhelinverkon kautta.

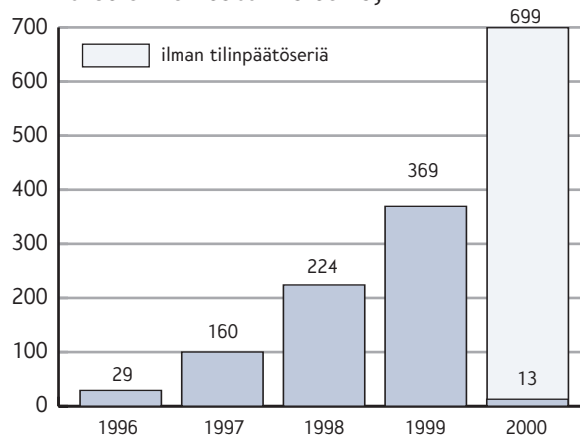
Suuntana asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet

Lisäarvopalvelujen osuus matkaviestinmarkkinoilla on kasvussa. Lisäarvopalvelujen osuus Oy Radiolinja Ab:n liikevaihdosta oli 11 prosenttia vuonna 2000. Lisäarvopalvelujen liikevaihdosta suurin osa muodostui tekstiviesteistä tai tekstiviestipohjaisista palveluista. Nopeampien GPRS- ja UMTS-palveluiden ennakoitaan lisäävän uudenlaisten lisäarvopalvelujen käyttöä, ja kasvattavan liikevaihtoa pitkällä aikavälillä.

Radiolinjan liittymien poistumaprosentti (churn)



Tulos ennen satunnaiseriä, Mmk





Radiolinja on missionsa mukaisesti suunnannut toimintaansa perinteisestä matkapuhelinoperoinnista mobiilia elämäntapaa edistävien lisäarvopalvelujen tuottamiseen. Radiolinjan uudessa palvelukehitysstrategiassa korostuvat asiakkuusajattelu sekä uudenlaiset palvelukokonaisuudet, jotka liittyvät esimerkiksi telematiikkaan, mobiiliportaalaratkaisuihin ja sisältöpalveluihin.

Tekstiviestien ohella suosituimpia lisäarvopalveluita vuoden 2000 aikana ovat olleet puhelin- ja yhteystietojen hakemiseen tarkoitettu Haku-palvelu, yhteisölliset ja sosiaalisia verkostoja luovat ihmissuhde- ja keskustelutekstiviestipalvelut, soittoäännet, ikonit ja kuvaviestit sekä mobiilipelit.

Luotiin pohja, jolta on hyvä ponnistaa

Radiolinja-konserni uudisti organisaatiotaan syksyllä. Uudistus konkretisoi toukokuussa lanseerattua Radiolinjan uutta suuntaa, jossa korostuvat asiakkuusjohtaminen, segmentointi sekä uudenlaisen palvelukokonaisuuksien rakentaminen erilaisille asiakasryhmille.

Päämääränä organisaatiota uudistettaessa oli, että Radiolinja saadaan markkinoilla entistä kilpailukykyisemmäksi. Haluttiin luoda organisaatiomalli, joka pystyy entistä joustavammin ja nopeammin reagoimaan markkinoiden haasteisiin. Uudistuksella pyrittiin myös siihen, että organisaatio on henkilöstön näkökulmasta entistä tavoiteltavampi, joustavampi ja turvaa entistä paremmin henkilöstön toimintaedellytykset.

Uusi organisaatio koostuu yhdestätoista liiketoimintayksiköstä sekä toimintaa tukevista ja koordinoivista funktioista. Osa liiketoimintayksiköistä on organisaatorakenteeltaan tytäryhtiöitä.

Nuorekas ja hyvin koulutettu henkilöstö

Radiolinja-konsernin palveluksessa oli vuoden 2000 lopussa 1236 henkilöä.

Vuoden aikana konsernin palveluksessa oli keskimäärin 1058

henkilöä. Henkilökunnan keski-ikä Radiolinjassa on 30,9 vuotta. Vuonna 2000 vakituisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli vajaa 13 prosenttia. Henkilöstötyytyväisyyttä seurataan vuosittain toteutetavalla kyselyllä.

Henkilöstö on hyvin koulutettua; 25 prosentilla on korkeakoulututkinto ja 49 prosentilla opistotasoinen tutkinto. Radiolinja tukee voimakkaasti myös työn ohella tapahtuvaa kouluttautumista.

Oma Mobile Business School

Syksyllä perustettiin Mobile Business School luomaan Radiolinjalle oma koulutus- ja henkilöstönkehittämisenjärjestelmä. Kehitysohjelman tavoitteena on luoda edellytykset osaamisen kehittymiselle niin, että henkilöstön yksilölliset tarpeet pystytään huomioimaan, samalla kun koko organisaatio pystyy kehittymään ja vastaamaan muuttuvien olosuhteiden haasteisiin.

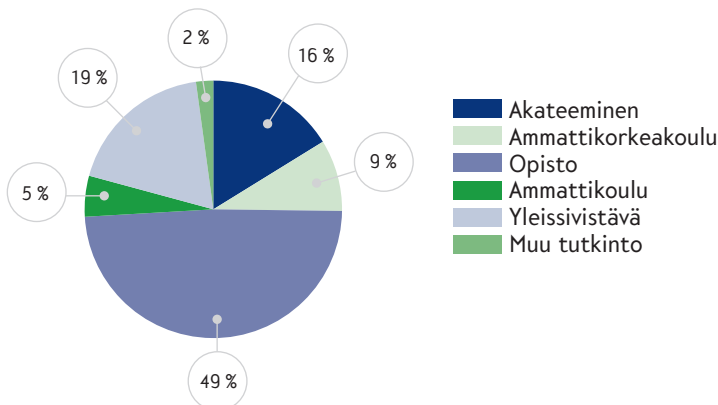
Lähtökohtana on, että Radiolinja pystyy tarjoamaan muokattavissa olevia koulutuskokonaisuuksia eri henkilöstöryhmille. Tavoitteena on luoda korkealaatuinen ja monipuolinen ohjelma vastamaan juuri radiolinjalaisten tarpeisiin sekä kehittää ja tukea erilaisia oppimismenetelmiä.

Palkkiota arvojen mukaisesta toiminnasta

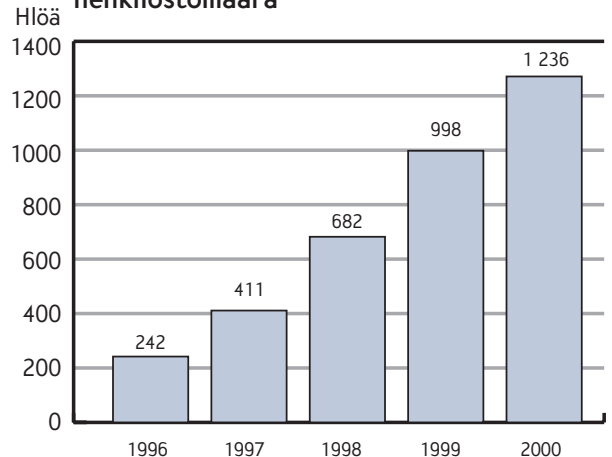
Radiolinjan henkilöstöä kannustetaan hyvään tulokseen ja tuloksellisuuden tulospalkkioiden avulla. Palkitseminen pohjautuu Radiolinjan arvoihin: asiakas, henkilön kehittyminen, tuloksellisuus ja innovatiivisuus. Vuonna 2000 liikevaihto työntekijää kohti oli Radiolinja-konsernissa lähes 3,5 miljoonaa markkaa ja operatiivinen liikevoitto lähes 0,7 miljoonaa markkaa.

Radiolinja on kuluneen vuoden aikana rekrytoinut paljon uutta henkilöstöä. Suuri osa vuoden 2000 rekrytoinneista kohdistui syksyyn, jolloin uuden organisaation edellyttämät rekrytoinnit käynnistyivät.

Henkilöstön koulutusjakauma



Radiolinja-konsernin henkilöstömäärä



Radiolinja-konsernin avainlukuja

	Vuosi 2000	Vuosi 1999*	Muutos, %
Liikevaihto, Mmk	3 652	3 037	20,2
Käyttökate, Mmk	1 013	681	48,7
- suhteessa liikevaihtoon, %	27,7	22,4	..
Leasing-oikaistu käyttökate	1 333	971	37,3
- suhteessa liikevaihtoon, %	36,5	32,0	..
Operatiivinen liikevoitto, Mmk	713	402	77,4
- suhteessa liikevaihtoon, %	19,5	13,2	..
Liikevoitto, Mmk	26	402	- 93,5
- suhteessa liikevaihtoon, %	0,7	13,2	..
Voitto ennen satunnaisia eriä, Mmk	13	369	- 96,5
- suhteessa liikevaihtoon, %	0,4	12,2	..
Sijoitetun pääoman tuotto operatiivisen tuloksen mukaan, %	37,0	37,3	..
Sijoitetun pääoman tuotto, %	2,3	37,3	- 93,7
Leasing-oikaistu sijoitetun pääoman tuotto operatiivisen tuloksen mukaan, %	23,3	18,0	29,2
Leasing-oikaistu sijoitetun pääoman tuotto, %	6,1	18,0	..
Oman pääoman tuotto operaatiivisen tuloksen mukaan, %	42,6	39,9	6,9
Oman pääoman tuotto, %	0,5	39,9	..
Omavaraisuusaste, %	56,6	39,6	..
Investoinnit käyttöomaisuuteen, Mmk	1 644	581	183
Henkilökunnan määrä vuoden lopussa	1 236	998	23,8
Taseen loppusumma, Mmk			

Osuus osakkuusyriyten tuloksesta on aikaisemmin esitetty liikevoiton yläpuolella ja on nyt siirretty Elisa Communications -konsernin käytännön mukaisesti rahoitustuottojen ja -kulujen ryhmään. Vertailutiedot on muutettu vastaamaan uutta esitystapaa.

Oy Radiolinja Ab:n toimintaa kuvaavia lukuja	2000	1999	Muutos %
Valtakunnallisten matkaviestinliittymien määrä Suomessa	3 610 325	3 207 285	13
Radiolinjan verkossa toimivat liittymät jakson lopussa*	1 245 763	1 069 044	17
Radiolinjan liittymien vaihtuvuus, % vuositasolla (churn)	12,2	14,8	..
Radiolinjan verkossa soitetut minuutit (milj. min.)	1 772	1 466	21
Keskimääräinen kuukausikäyttö (minuuttia Radiolinjan liittymää kohti)	127	125	2
Radiolinjan verkossa lähetettyjen tekstiviestien määrä, (milj. kpl)	343	254	35
Lähetettyjen tekstiviestien määrä (kappaletta Radiolinjan liittymää kohti kuukaudessa)	24	22	9
Tekstiviestejä käyttäneiden Radiolinjan asiakkaiden osuus, %**	66	60	..
Sisältöpalveluja käyttäneiden Radiolinjan asiakkaiden osuus, %**	22	16	..
Keskimääräinen liikevaihto Radiolinjan liittymää kohti kuukaudessa (ARPU)	251	250	0
Lisäarvopalvelujen osuus liikevaihdosta, %	11	9	..

Radiolinja on muuttanut liittymäkannan kirjauskäytäntöä. Luvut on korjattu takautuvasti vertailukelpoisiksi. Radiolinjan liittymämäärässä huomioidaan vain aktiiviset, laskutusta tuottavat liittymät. Muutoksessa poistettiin mm. passiiviset siirtoliittymät ja lopetettuihin L-osakkeisiin sidotut liittymävaraukset. Radiolinjan verkon liittymät sisältävät kaikkien Radiolinjan palveluoperaattoreiden aktiiviset liittymät.

Jakson viimeisen kuukauden aikana palveluja käyttäneiden osuus



Etusijalla asiakas!

Radiolinjan henkilöasiakkaista vastaava liiketoimintayksikkö palvelee erilaisia kuluttaja-asiakasryhmiä asiakkaiden ehdoilla. Toimintaa on kehitetty asiakkuusajattelun pohjalta. Vuoden 2000 aikana muodostettiin useita asiakkuustyyppisiä, joille suunnitellaan kohdistettuja palveluja, viestintää ja toimintamalleja. Näkyvä esimerkki on nuorille ja nuorenmielisille suunnattu DJ Esko -brandi, palvelukonseptit ja tälle kohderyhmälle suunnattu viestintä.

Koko henkilöasiakasliiketoiminnassa pyrimme markkinoita nopeampaan kasvuun ja samalla vähintäänkin säilyttämään markkinaosuutemme sekä lisäämään asiakkaiden matkaviestintäpalvelujen käyttöä tarjoamalla asiakastyypikohtaisia ja monipuolisia palveluja. Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti - sekä palveluja että koko Radiolinjan toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta. Panostamme voimakkaasti asiakaskuntamme sitouttamiseen.

Yhteistyökumppanit keskeisiä

Palvelutarjontaa kehittäessämme toimimme yhteistyössä laajan yhteistyökumppaniverkon kanssa. Radiolinja on solminut useita synergiaa luovia kumppanuuksia, ja uusia kumppaneita haetaan edelleen aktiivisesti tietotekniikan, sisällöntuotannon sekä palvelutuotannon alueilla. Vuonna 2000 kehitettiin yhteistyökumppanien kanssa monia uusia palveluja Radiolinjan asiakkaille. Esimerkiksi Veikkauksen kanssa tuotettiin yhteistyössä online-palvelu, jonka avulla Radiolinjan asiakkaat voivat mm. pelata langatonta lottoa WAP-puhelimillaan. Yahoo! -yhteistyö näkyy sekä WAP-palveluissa että mobiiliportaalin Internet-sivuilla. Muita yhteistyökumppaneita ovat mm. Riot-Entertainment, Ilmatieteen laitos ja jääkiekon SM-liiga.

Vuoden 2000 aikana kuluttajille suunnatusta palvelutarjonnasta lanseerattiin suuri osa touko-kesäkuussa, samassa yhteydessä, kun Radiolinja kertoi uudesta suunnastaan ja julkisti uudistetun yritysilmeensä. Tuolloin tuotiin markkinoille esimerkiksi GSM-puhelimen käyttäjille suunnattu DJ Esko 1.0 -palvelupaketti, johon on koottu monipuolinen valikoima tekstiviestipohjaisia lisäarvopalveluita sekä henkilökohtainen Internet-liittymä. Pakettiin kuuluu mm. WAP-tyypisen valikkorakenteen tarjoava, SIM-toolkit -teknologiaan perustuva liittymäkortti sekä monipuoliset GSM-lisäpalvelut, kuten GSM-sähköposti ja Saldomuistutus.

Mobiilit Internet -sovellukset tekevät tuloaan

Matkapuhelinoperoinnin, tietotekniikan ja sisällöntuotannon läheisyydessä toisiaan markkinoiden luonne muuttuu kohti mobiileja Internet-sovelluksia. Vuosi 2001 on monessa suhteessa valmistautumista uudenlaisiin, monia kanavia hyödyntäviin palvelukokonaisuuksiin. ”Online”-tyyppisiä toimintatapoja ja -palveluja kehitetään aktiivisessa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Nopeampi GPRS-verkko mahdollistaa hyvän teknisen pohjan uudenlaisten palvelujen kehittämiseksi.

Radiolinjan uusi organisaatiomuoto tarjoaa Henkilöasiakkaatliiketoimintayksikölle kilpailukykyisen markkinaposition. Kilpailukykyämme varmistaa alan paras osaajajoukko - oma henkilöstömme. Uskomme, että asiakkaat arvostavat entistä enemmän laadukkaita palveluja, tehokkaita toimintaprosesseja ja kokemustamme tuottaa asiakkaan tarvitsemia matkaviestinpalveluita; silloin Radiolinja on oikea valinta!

Mobiilit yritysratkaisut

Radiolinjan yritysasiakkaista vastaava liiketoimintayksikkö toteuttaa yritysten liiketoimintaa tehostavia ja uutta liiketoimintaa mahdollistavia langattomia palveluita. Tarjoamme asiakkaillemme GSM-liittymien ja niihin sisältyvien peruspalvelujen ohella monipuolisia lisäarvopalveluita.

Yritystuotevalikoimaan kuuluvalla Sisäpuhelupalvelulla yritykset soittavat helposti ja kustannustehokkaasti sisäisiä puheluitaan. Tarjoamme yrityksille myös erilaisia GSM-dataan ja tekstiviesteihin pohjautuvia lisäarvopalveluita. Näistä hyvänä esimerkkinä on Tiedonvälitysratkaisu, jonka avulla palveluja tuottavat yritykset voivat Radiolinjan tekstiviestikeskuksen kautta tarjota omille asiakkailleen tekstiviestipohjaisia palveluja. Tiedonvälitysratkaisu voi hyödyntää myös yritysten omassa, sisäisessä toiminnanohjauksessa sekä tiedonkulun mobiilina apuvälineenä. Tämän kaltainen liiketoiminta on kasvanut voimakkaasti vuoden 2000 aikana.

Synergistä yhteistyötä asiakaskunnan kanssa syvennetään. Yrityksen matkaviestintäsopimuksella yritykset voivat itse vaikuttaa matkapuheluista saamansa alennuksen määrään. Radiolinja tarjoaa asiakkailleen myös mahdollisuuden hoitaa puhelinlaskut sähköisellä verkkolaskulla, joka helpottaa selvästi maksamiseen liittyvää prosessia yritysasiakkaan näkökulmasta sekä säästää kustannuksia.

Yritykset hyötyvät nopeammasta yhteydestä

Vuonna 2001 kaupallistamme GPRS-palvelut, jolloin yritysasiakkaat pystyvät hyödyntämään nykyistä GSM-datapalvelua nopeampia pakettikytkentäisiä datayhteyksiä. Tämä tarjoaa erinomaisen mahdollisuuden yritysten tietojärjestelmien langattomaan käyttämiseen sekä tietovarastojen hyödyntämiseen. Tehokas palveluiden käyttöönotto edellyttää kokonaisratkaisua, jossa on huomioitu yrityksen käytössä olevat tietojärjestelmät, tietoturvaratkaisut ja päätelaitevalikoima sekä niiden asettamat vaatimukset langattomuudelle. Radiolinja vastaa haasteeseen kehittämällä tarvittavat valmiudet kasvulla sekä verkottamalla yhteistyökumppaneiden kanssa.

GPRS-palvelut sekä paikantamispalvelut tarjoavat valmiudet entistä laajempaan tiedon ja palveluiden langattomaan myyntiin sekä tietojärjestelmien väliseen kommunikaatioon. Näitä palveluita kehitetään yhdessä Radiolinjan muiden yksiköiden kanssa.

Lähtökohtana asiakkuus

Asiakaslähtöisiä ratkaisumalleja ja myyntitoimintoja kehitetään jatkuvasti, kun kilpailu peruspalveluista kiristyy. Radiolinjan keskeiseen myyntikanavaan Setele Oy:öön perustettiin yritysmyyntiin keskittynyt yksikkö. Radiolinjan omat alueelliset myyntiyksiköt aloittivat toimintansa Oulussa, Kuopiossa, Tampereella sekä Turussa. Elisa Communications Oy:n ja Elisa Partnerien kanssa tehtävää myyntiyhteistyötä syvennetään ja tehostetaan.



Tärkeää on olla aina asiakkaan käytettävissä



Radiolinjan Contact Center –liiketoimintayksikkö on erikoistunut asiakkuuden hoito- ja kehittämispalveluihin, pyrkimyksenään asiakastytyvyyden ja –uskollisuuden edistäminen ja asiakaskunnan sitouttaminen. Yksikömmme palvelee Radiolinjan henkilö- ja yritysasiakkaita sekä toimii Radiolinjan edustajien tukena ja teknisenä asiakastukena. Tulevaisuudessa Contact Center voi tarjota palveluja Radiolinjan yksiköiden lisäksi myös muiden yritysten käyttöön.

Contact Centerissä toteutui vuonna 2000 runsaasti yli 2 miljoonaa asiakaskohtaamista. Lisäksi Radiolinjan asiakkaat tekivät yli 37 miljoonaa Saldo- ja Kotilinja-palvelua koskevaa automaattikyselyä. Contact Center toimii tällä hetkellä Helsingissä ja Joensuussa. Vuoden 2001 aikana toiminta käynnistyy myös Kokkolassa.

Asiakastuntemus keskeistä

Radiolinja otti syksyllä käyttöön ensimmäisen vaiheen uudesta asiakkuuksien ja asiakastietojen hallintajärjestelmästä tukemaan asiakaspalveluaan, myyntiään ja markkinointiaan. Järjestelmän käyttöönotto toteutetaan vaiheittain eri asiakasryhmille. Hankkeen tavoitteena on ollut varmistaa yhtenäinen asiakastietämys läpi organisaation, tehostaa asiakaspalvelua ja edustajien palvelua, tukea kampanjoiden toteuttamista ja tiedottamista sekä kehittää asiakassuhteiden hoitoa.

Uudenlaiset välineet kontaktien hoitoon

Radiolinjan syksyllä hankkima kontaktien hallintajärjestelmä perustuu uusimpaan tekniikkaan, jonka avulla Radiolinja pystyy tarjoamaan asiakkailleen entistä parempaa palvelua sekä samalla tehostamaan omaa toimintaansa ja resurssiensa käyttöä. Asiakas voidaan tunnistaa heti hänen soittaessaan, jolloin puhelu ohjataan juuri hänen palvelutarpeensa parhaiten hallitsevalle palveluneuvojalle suoraan Internet Protocol - eli IP-puheluna. Samanaikaisesti tunnistetun asiakkaan asiakastiedot tuodaan palveluneuvojan työasemalle. Palvelutapahtuman aikana on mahdollista siirtää puhelu ja asiakastiedot toiselle asiakaspalvelijalle. Asiakas voi halutessaan käyttää myös automaattipalveluita.

Hyvää palautetta asiakkailta

Puhelinpalvelut 2000 -tutkimuksen mukaan Radiolinja edustaa puhelinpalveluiden kärkeä puhelinyritykset ja operaattorit -alueella. Taloustutkimuksen Suomi Tänään -tutkimuksen osana toteutettava Puhelinpalvelut 2000 -tutkimus mitasi kuluttajien tyytyväisyyttä puhelinpalveluun sekä sen kehittymistä yrityksen ja palvelun osalta. Puhelinyrityksille ja operaattoreille annetut yleisarvosanat vaihtelevat välillä 7,2-8,4. Radiolinjan asiakaspalvelu oli kärkisijalla. Taloustutkimus Oy:n mukaan mikään yritys ei ole parantanut mielikuvaansa vuoden aikana niin paljon kuin Radiolinja paransi - vuonna 1999 sijaluku 41, vuonna 2000 sijaluku 3.

Nopeammat verkot, pohja uudentlaisille palveluille

Verkkopalvelut-yksikössä tuotetaan, kehitetään ja markkinoidaan GSM-, GPRS- ja tulevaisuudessa myös UMTS-palveluja palveluoperaattoreille - myös muille kuin Radiolinjan omille yksiköille. Telian Suomessa tarjoamat valtakunnalliset matkapuhelinpalvelut ovat jo noin kahden vuoden ajan kulkeneet Radiolinjan verkoissa. Visionamme on olla kotimaan halutuin yhteistyökumppani matkaviestinverkojen tarjoamisessa operaattoreille.

GPRS-verkosta valtakunnallinen

Vuonna 2000 panostimme voimakkaasti nopeammat tiedonsiirtoyhteydet mahdollistavan GPRS-verkon^{**} rakentamiseen. GPRS-verkko on ensimmäinen askel edettäessä kohti kolmannen sukupolven matkaviestinpalveluja. Evoluutio GSM-palveluista GPRS:ään ja myöhemmin UMTS-palveluihin mahdollistaa esimerkiksi langattoman Internetin ja liikkuvan kuvan lähettämisen uudenlaisten päätelaitteiden avulla.

GPRS-verkko päivitettiin ja testattiin toimintavalmiiksi vuoden 2000 aikana. Pääyhteistyökumppanina hankkeessa on ollut Nokia. Palvelujen käyttöönotto päätettiin ajoittaa vuoden 2001 puolelle, jolloin GPRS-päätelaitteita on jo hyvin kuluttajien saatavilla.

Lisäksi panostettiin edelleen GSM-verkon laadun parantamiseen. Radiolinjan GSM-verkon kuuluvuusalueella asuu noin 98 prosenttia kaikista suomalaisista. Kuuluvuuden parantamiseksi tehdään jatkuvaa laaduntarkkailutyötä ja kerätään systemaattisesti palautetta. Radiolinjan GPRS-verkko on alusta saakka peittoalueeltaan valtakunnallinen ja siis yhtä laaja kuin nykyinen GSM-verkkokin.

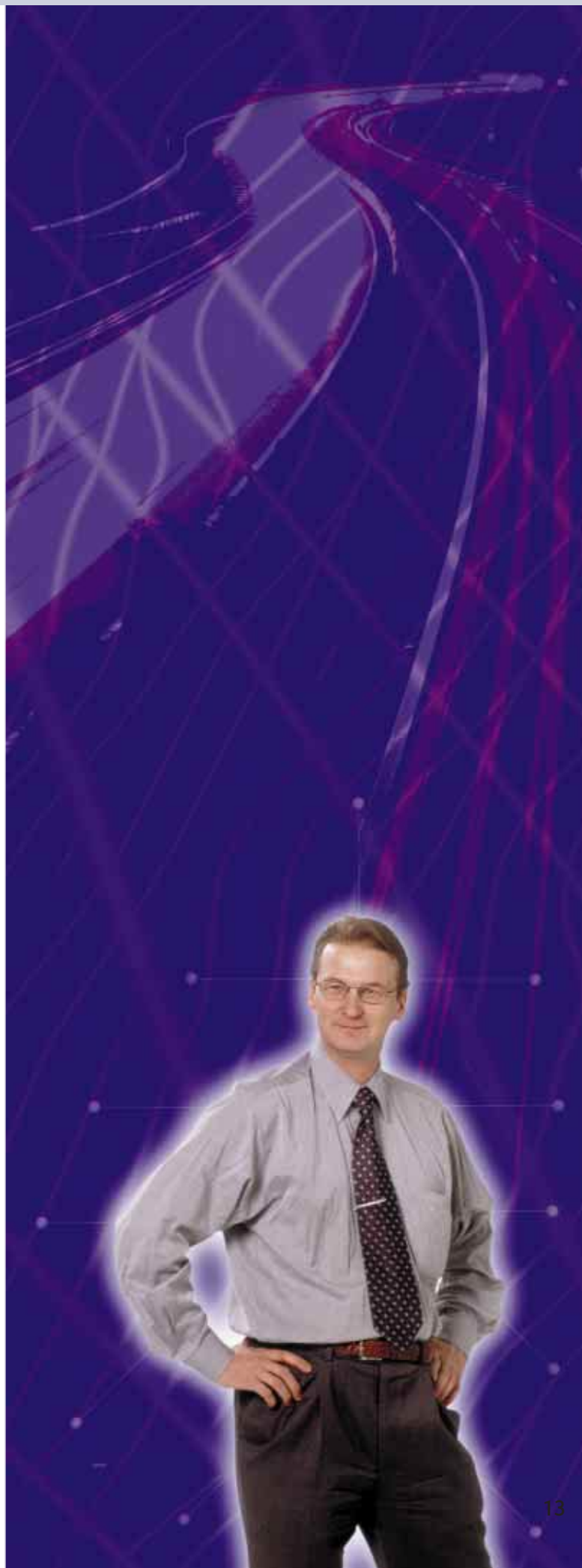
Kuluttajan kannalta GPRS-palvelut merkitsevät monipuolistuvan palvelutarjonnan ja nopeampien datasiirtoyhteyksien lisäksi myös laskutustavan muutosta. GPRS-palveluissa laskutus muuttuu pääosin datapohjaiseksi; lasku ei perustu datasiirtoon käytettyyn aikaan vaan siirtyvän datan määrään. Periaatteena on, että palvelua voidaan pitää koko ajan edullisesti käyttövalmiina (always on -periaate), vain käytöstä eli siirrettävästä datasta veloitetaan.

UMTSin myötä kolmanteen matkaviestinsukupolveen

Radiolinjalle on myönnetty yksi maamme neljästä UMTS-lisenssistä. UMTS-verkko^{**} on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2002 alussa, ja perussuunnittelu on jo hyvässä vauhdissa. Radiolinja on toteuttanut Siemensin ja muiden yhteistyökumppaneittensa kanssa useita onnistuneita UMTS-kokeiluja.

❁ GPRS (General Packet Radio System) on pakettikytkentäinen tekniikka, joka käyttää tehokkaasti hyväkseen tarjolla olevaa radioaikaista ja tuo käyttäjien saataville enemmän kaistaleveyttä, jolloin data kulkee jopa 5 kertaa nopeammin kuin tavallisessa GSM-verkossa (jopa 50 kbps). Ensimmäiset markkinoille tulevat päätelaitteet mahdollistavat keskimäärin 25 kbps:n siirtonopeuden.

❁❁ UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) on maailmanlaajuinen langaton multimediajärjestelmä, joka tuo langattomaan viestintään uusia ulottuvuuksia, kuten hyvin nopean datasiirron ja uudenlaiset palvelut. UMTS-verkko mahdollistaa 64-144 kbps:n siirtonopeuden.



Ecositellä tehokkaampaan mastorakentamiseen

Oy Radiolinja Ab perusti vuoden 2000 loppupuolella uuden tytäryhtiön, Ecosite Oy:n, johon koottiin Radiolinjan ja koko Elisa Communications -konsernin mastoihin liittyvä liiketoiminta. Yhtiö aloitti toimintansa vuoden 2001 alussa.

Uudella yhtiöllä Radiolinja pyrkii parantamaan mastojen kokonaiskäyttöastetta ja toiminnan kustannustehokkuutta. Erillinen mastoyhtiö myös lisää teletoimintaan liittyvää läpinäkyvyyttä, mitä voidaan pitää koko liiketoiminta-alueen näkökulmasta myönteisenä asiana. Samalla se tarjoaa mahdollisuuden optimoida tehokkaasti mastorakentamista: mastojen määrä voidaan pitää mahdollisimman pienenä ja kapasiteetti säilyttää toiminnan edellyttämällä tasolla. Uuteen yhtiöön sijoitetaan myös Elisa Communicationsin omistuksessa olevat mastot.

Yhtiön toimialana on rakennuttaa, hallinnoida, ylläpitää ja välittää puhelinoperaattoritoiminnassa käytettäviä mastoja, mastopaikkoja ja mastoihin liittyviä laiteloja. Uusi yhtiö myy kapasiteettiaan ja palveluaan myös muille puhelinyhtiöille ja mastojen käyttäjille, joita puhelinyhtiöiden lisäksi voivat olla mm. paikallisradiot sekä alueellisten wireless lan -verkkojen tarjoajat.

Varmistamme, että pyörät pyörivät hyvin

Mobiili Infra Palvelut -liiketoimintayksikön tehtävänä on luoda ja tarjota langattomia ratkaisuja mahdollistavia laadukkaita infrastruktuuripalveluita yrityksille ja Radiolinjan omille yksiköille. Palvelut kattavat laajan kokonaisuuden ulottuen tietoliikenteestä tietojärjestelmä- ja sovelluspalveluihin sekä televerkkoihin ja -järjestelmiin liittyviin palveluihin.

Toiminnan lähtökohdaksi on tele- ja tietotekniikan konvergenssin synnyttämä laaja-alainen toiminnallisuusvaatimus, joka myös mahdollistaa kasvavan synergiaedun palveluiden toteuttamisessa.

Kuluneen kauden aikana on panostettu menetelmien ja toimintaa tukevien järjestelmien kehittämiseen sekä luotu perusta voimakkaalle jatkokehitykselle.

Jatkossa panostamme uusien palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen yhteistyössä kumppaniemme kanssa sekä kehitämme edelleen voimakkaasti toimintaprosesseja ja menetelmiä.





Monikanavaisuutta mobiilisti

Mobiiliportaalin ratkaisusta vastaavan liiketoimintayksikön tavoitteena on tarjota asiakkailleen ominaisuuksiltaan kattava monikanavaportaaliplatform-konsepti, joka mahdollistaa erilaisten sisältö- ja mCommerce-portaalien liiketoiminnan. Panostamme palveluiltaan monipuolisen, toimintavarmen ja skaalautuvan portaaliplatformin ja sitä tukevien palvelukokonaisuuksien kehittämiseen.

Palvelukokonaisuuksissa keskitytään erityisesti tunnistus-, laskutus- ja maksamisratkaisujen kehittämiseen siten, että palvelukäytön veloitus on mahdollista riippumatta operaattorista ja yhteyskäytännöstä. Lisäksi liiketoimintayksikössä panostetaan käyttäjien tunnistukseen ja autentikointiin, SMS- ja WAP-sovellusrunkoihin sekä tuotanto- ja ASP- eli sovellusvuokrauspalveluihin.

Radiolinjalla oma portaali, Klubi

Vuonna 2000 toteutimme ensimmäisen version monikanavaportaaliplatformista. Radiolinjan asiakkailleen tarjoamassa mobiiliväylykalussa, Klubissa, asiakas voi hallinnoida ja käyttää matkapuhelinpalveluja Internetissä. Merkittävimmät alustan päälle toteutetut palvelut olivat Ryhmäviesti-palvelu, WAP-personointipalvelu ja Tilausviesti-palvelu (push-SMS-sovellus). Palveluita toteutettiin yhteistyössä merkittävien suomalaisten ja kansainvälisten kumppaneiden kanssa.

Kohti langatonta Internetiä

Mobiiliportaalin ratkaisujen kysynnän uskotaan kasvavan voimakkaasti teknologiakonvergenssin mahdollistaessa yhä monipuolisempien palveluiden tarjoamisen langattoman Internetin välityksellä. Jatkossa varsinaisten palveluiden sisältö ja laatu tulevat ratkaisemaan entistä selvemmin niiden menestyksen.

Sisällöt tuovat elämyksiä: hyötyä, viihdettä ja lifestyleä

Sisältöpalvelut-liiketoimintayksikkö hankkii, tuottaa ja markkinoi sisältökonsepteja sekä Radiolinjan sisäisille että ulkoisille asiakkaille. Sisältöpalvelut on jaettu kolmeen pääsegmenttiin: hyötyyn, viihteeseen ja lifestyleen. Tavoitteenamme on mahdollistaa elämysten tarjoaminen loppukäyttäjälle operaattori-riippumattomasti, jolloin palveluja voivat käyttää yhtä lailla kaikkien matkaviestinoperaattoreiden asiakkaat.

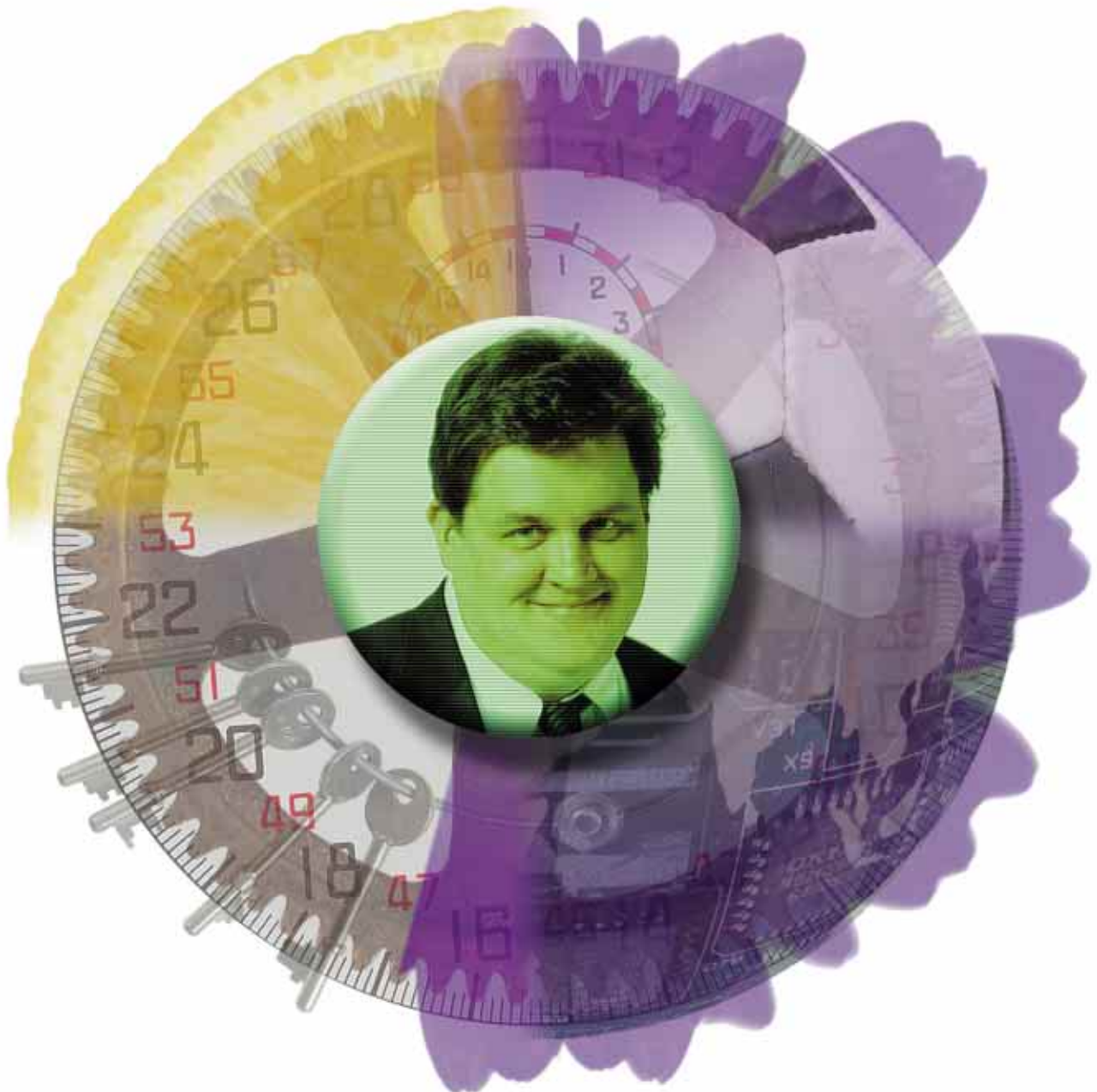
Jokapäiväiset hyötyinformaatiopalvelut helpottavat ihmisten arkea. Tulevaisuudessa esimerkiksi erilaiset aikataulu- ja uutispalvelut sekä paikantamispalvelut muodostavat merkittävän osan hyötypalveluista. Viihdepalveluiden tuottamisessa keskitytään muun muassa GSM- ja WAP-puhelimissa pelattaviin peleihin. Lifestyle-palveluissa kyse on yhteisön ehdoilla toteutettavista palveluista, jolloin kohde-

ryhmälähtöisyys on keskeistä.

Radiolinjassa Sisältöpalvelut-liiketoimintayksikkö osallistuu aktiivisesti paikkatietopalveluiden kehittämiseen ja erilaisten mobiilien multimediapalveluiden pilotointiin yhdessä sovelluskehittäjien ja laiteoimittajien kanssa.

Kasvu keskimääräistä nopeampaa

Sisältöpalveluliiketoiminnan tulevaisuudennäkymät ovat suotuisat; kasvun odotetaan olevan nopeampaa kuin matkaviestinliiketoiminnassa keskimäärin. Tulevaisuudessa myös oikeiden yhteistyökumppanien löytäminen ja verkostoituminen nousevat keskeisiksi.



Paikannuspalveluilla moninaiset käyttömahdollisuudet

Langaton tiedonsiirto ja paikannus mahdollistavat kokonaan uusien palvelujen tarjoamisen niin yrityksille ja julkisorganisaatioille kuin yksityisille ihmisillekin. Näiden palvelujen tuottaminen ja kaupallistaminen tapahtuu Telematiikka-liiketoimintayksikössä. Liiketoimintayksikkö toimii integraattorina, joka yhdistää kuhunkin asiakastarpeeseen parhaiten soveltuvat omat ja yhteistyökumppanien ratkaisut.

Keskeisimpiä panostusalueita telematiikka-alueella ovat liikkuvan kaluston seurantaan ja ohjaamiseen liittyvät lisäarvopalvelut, erilaiset turvapalvelut julkisorganisaatioille ja yksityisille ihmisille sekä langattomien mittausjärjestelmien toteuttaminen yhdessä asiakasorganisaatioiden kanssa.

Räätälöityjä, teknologiariippumattomia palveluja

Tarjoamme asiakkaillemme ensisijaisesti avaimet käteen –periaatteella toimivia sovelluspalveluita. Radiolinja rakentaa yhdes-

sä kumppaniensa kanssa kokonaisuuden, jonka toiminnasta Radiolinja vastaa asiakkaalleen. Myös puhtaat tiedonsiirtoratkaisut voivat tulla kyseeseen tilanteissa, joissa asiakas haluaa itse hallinnoida sovelluksen.

Telematiikka-liiketoiminta on lähtökohtaisesti teknologiariippumatonta: niin paikannuksessa kuin tiedonsiirrossakin voidaan käyttää parhaiten tarkoitukseen soveltuvia teknisiä ja kaupallisia ratkaisuja.

Telematiikkaan perustuva liiketoiminta kasvaa lähivuosina voimakkaasti erityisesti yrityssectorilla ja julkishallinnossa. Langattoman tiedonsiirron, liikkuvuuden ja paikannuksen yhdistämisellä voidaan ammattiorganisaatioiden toimintaprosesseja tehostaa merkittävästi, mikä luo telematiikkapalveluille vahvan kasvupohjan. Radiolinja on jatkossakin johtava telemaattisten palvelujen tarjoaja Suomessa ja Virossa sekä arvostettu yhteistyökumppani kansainvälisesti.



GeeLabissa ennakoidaan tulevaisuutta

Tulevaisuuden luotaaminen ja matkaviestinpalvelujen tienraivaaminen on Radiolinjassa Teknologiakeskus GeeLabin vastuulla. GeeLabin tavoitteena on varmistaa, että Radiolinjan tekemät teknologjavalinnat ovat kannattavia sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Hyödyntämällä uusia ja vielä uudempia teknologioita yksikköemme kehittää palveluideoita muille liiketoimintayksiköille. Innovatiivisten propellihattujen kädenjälkeä ovat mm. kuluneena vuonna toteutetut lukuisat paikannuskokeilut.

Paikantaminen – kokeiluista tuotteeksi

Radiolinja toteutti yhteistyössä MS Location Oy:n ja Benefon Oy:n kanssa paikannuskokeilun, jossa olivat mukana mm. pelastuslaitos, useita kuljetusliikkeitä sekä Radiolinjan omat huoltoautot. Kokeilussa paikannettavien ajoneuvojen liikkeitä seurattiin Internetin välityksellä. Paikannusta on kokeiltu yhteistyössä myös Yomi Media Oy:n sekä Ilmatieteen laitoksen ja Suomen Keltaiset Sivut Oy:n kanssa.

Piloteista on pian tulossa palveluita, sillä Radiolinja ja Nokia

allekirjoittivat lokakuussa yhteistyösopimuksen Nokia mCatch-paikannusjärjestelmän kehittämisestä ja jakelusta. Radiolinja on ensimmäinen operaattori, joka alkaa käyttää mCatch-järjestelmää omassa toiminnassaan. Järjestelmä mahdollistaa paikkatietoon perustuvat palvelut GSM-verkossa, ja siihen sisältyy kehityspolku GPRS-, EDGE[®]- ja UMTS-verkkoihin. Uuden teknologian avulla matkapuhelimen käyttäjä voi hyödyntää mm. erilaisia turisti- ja infopalveluja, sää- ja liikenne raportteja sekä tehdä ravintola- ja lippuvarauksia.

Matkapuhelimesta multimedialaite

Tulevaisuuden matkaviestinjärjestelmä UMTS mahdollistaa tiedon siirron matkaviestinverkossa tähänastista huomattavasti vauhdikkaammin. UMTS-verkon myötä matkapuhelimet kehittyvät liikkuvaa kuvaa sekä ääntä langattomasti siirtäviksi multimedialaitteiksi.

Erilaisten UMTSiin liittyvien palveluiden kehitys ja testaaminen kuuluu sekin GeeLabin tehtäviin. Kesäkuussa julkistettiin Radiolinjan ja Siemens Osakeyhtiön teknologiakokeilu, jossa testattiin Siemensin toimittamaa kolmannen sukupolven UMTS-verkkoteknologiaa ja

sovelluksia. Kokeilussa visioitiin tulevaisuuden asiakaspalvelutilannetta, jossa palveluneuvoja on langattomassa kuva- ja äänyhteydessä asiakkaaseen ja käyttää tämän kanssa yhtäaikaan samaa Internet-sovellusta.

Turvallista langatonta asiointia

Teknologiakeskus GeeLabin, ICL Invian ja Miotecin yhteistyöhankkeessa käytettiin Väestörekisterikeskuksen varmennepalvelun tuottamaa varmennetta matkaviestimillä tehdyissä pankkitapahtumissa. Vastaavia Väestörekisterikeskuksen myöntämiä varmenteita käytetään mm. sähköisessä henkilökortissa.

Julkisen avaimen menetelmään (PKI, Public Key Infrastructure) perustuva teknologia mahdollistaa erilaisia sähköisiä palveluita, jotka vaativat vahvaa tunnistamista, tietoliikenteen salausta, tapahtumien eheyttä sekä niiden kiistämättömyyttä. Teknologiaa voidaan hyödyntää pankkipalveluissa, kuten pankki- ja luottokorttimaksamisessa sekä elektronisessa kukkarossa. Kaupan alalla käyttömahdollisuuksia on esimerkiksi arvopaperikaupassa, lipunmyynnissä, ostoksissa sekä vedonlyönnissä. Lisäksi teknologiaa voidaan hyödyntää langattomissa yrityssovelluksissa, joita ovat vaikkapa langaton Internet sekä turvallinen sähköposti.

••• EDGE = Enhanced Data rates for GSM Evolution

Virossa matkaviestinmarkkinat kasvavat hyvin

Radiolinjan tytäryhtiö Radiolinja Eesti AS luo ja edistää langatonta elämäntapaa Virossa. Yhtiö avasi GSM-verkon kaupalliseen käyttöön vuonna 1995 ja tällä hetkellä jo 98 % virolaisista asuu Radiolinja Eestin kuuluvalle alueelle.

Viron matkapuhelinmarkkinat kasvavat koko ajan. Tällä hetkellä Virossa on noin puoli miljoonaa matkapuhelimen käyttäjää ja matkapuhelinpenetraatio on noin 39 prosenttia. Radiolinjan liittymäasiakkaina virolaisista matkapuhelimen käyttäjistä oli vuoden vaihteessa 130 000. Asiakasmäärä on ollut tasaisessa kasvussa.

Vuoden 2000 aikana Radiolinja Eesti AS:n liikevaihto oli 151 miljoonaa Suomen markkaa. Liikevaihto kasvoi 57 prosenttia ja asiakasmäärä 49 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna.

Lisäarvopalveluja, satelliittipuheluita ja uusi ilme

Radiolinja Eesti AS:ssa olemme panostaneet muun muassa erilaisten tekstiviestipohjaisten lisäarvopalvelujen tuomiseen Viron markkinoille. Kuluneen vuoden aikana asiakkaat ovat voineet tilata matkapuhelimiinsa soittoaaniä ja logoja. Samoin tekstiviestiin perustuvat informaatiopalvelut ovat monipuolistuneet.

Elokuun alusta lähtien Radiolinja Eestin asiakkaiden numerot muuttuivat 056-alkuisiksi johtuen Virossa toteutetusta suuntanumerouudistuksesta.

Lokakuussa 2000 aloitimme ensimmäisenä GSM-operaattorina Virossa satelliittipalvelujen tarjoamisen asiakkailleen. Palvelu on toteutettu yhdessä Globalstar Northern Europe Ltd:n kanssa.

Radiolinja Eesti AS uudisti yritysilmeensä lokakuussa 2000. Uusi ilme on yhdenmukainen Radiolinjan toukokuussa lanseeratun yritysilmeen kanssa.

Aktiivisemmin asiakaskontakteihin

Radiolinja Eesti AS on kasvattanut ja vahvistanut myyntiverkostoaan. Perustimme uusia edustajaliikkeitä kasvukeskusten lisäksi harvemmin asutettuun Etelä- ja Länsi-Viroon. Kaiken kaikkiaan vuoden lopussa omia ja edustajamyntipisteitä oli runsaat 70.

Call Center muuttui Contact Centeriksi eli perinteisen puheluiden vastaanottamisen lisäksi aloimme aktiivisesti ottaa yhteyttä valittuihin asiakasryhmiin tavoitteena uusien palvelujen käytön aktivointi.

Tulevaisuuden näkymät suotuisat

Vuosi 2001 näyttää Radiolinja Eesti AS:n kannalta suotuisalta. Viron telemonopolin purkautuminen parantaa kustannusrakennetta sekä Viron sisäisessä että ulkomaanliikenteessä. Markkinoiden edelleen kasvaessa ei näköpiirissä ole esteitä asiakasmäärän ja liikevaihdon kasvun jatkumiselle.



Tulevaisuudennäkymät

Matkaviestinalan kasvu jatkui vuonna 2000 edelleen. Suomen korkea matkapuhelintiheys (73 liittymää 100 henkilöä kohti) alkaa näkyä vähitellen hidastuvana liittymämyyntinä. Toisaalta puhelimen käyttö sekä puhumiseen että lisäarvopalveluihin on edelleen kasvussa, joten liittymäkohtaisen liikevaihdon ennakoidaan kasvavan jonkin verran edelleen.

Virossa, jossa Radiolinjalla toimii tytäryhtiö, liittymämyynti kasvaa edelleen voimakkaasti. Virossa matkapuhelinten käyttö on vielä toistaiseksi painottunut enemmän puhumiseen, mutta lisäarvopalveluiden tarjonta ja käyttö ovat hyvässä alussa. Radiolinja pyrkii laajentamaan toimintaansa myös muiden Baltian maiden, Latvian ja Liettuan, matkaviestinmarkkinoille. Yhdessä Elisa Kommunikation GmbH:n kanssa pyritään luomaan pohjaa palvelutoiminnalle myös Saksassa.

Kilpailu maamme matkaviestinmarkkinoilla on kiristymässä. Markkinoille on tullut ja on edelleen tulossa uusia matkaviestinpalveluita tarjoavia yrityksiä.

GPRS-verkko päivitettiin ja testattiin toimintavalmiiksi vuoden 2000 aikana. Pääyhteistyökumppanina hankkeessa on ollut Nokia. Palvelujen käyttöönotto päätettiin ajoittaa vuodelle 2001, jolloin GPRS-päätelaitteita on jo hyvin kuluttajien saatavilla. UMTS-verkko on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2002 aikana.

Liikevaihdon ennakoidaan kasvavan edelleen vuonna 2001, joskin markkinoiden kasvun hidastuminen ja kilpailun kiristymisen voivat hidastaa liikevaihdon kasvua. Toiminnan tehostamisella parannetaan kulu-rakennetta, mutta toisaalta verkon vuokrauksesta maksettavien käyttöoikeuskorvausten ajallinen painottuminen sopimuskauden loppupuolelle kasvattaa kuluja edellisvuodesta. Operatiivisen tuloksen arvioidaan säilyvän vuoden 2000 tasolla. Tulosta heikentävät lyhyellä tähtämellä vuonna 2001 mahdollisesti tehtävät verkon lunastukset ja niiden alaskirjaukset. Tulevista investoinneista huolimatta rahoitusaseman uskotaan säilyvän hyvänä.

Hallitus

Varatoimitusjohtaja Jarmo Kalm

Johtaja Ann-Maj Majuri-Ahonen

Toimitusjohtaja Reijo Karhinen

Toimitusjohtaja Erkki Ripatti

Johtaja Jouko Tuunainen

Johtaja Jorma Varis

Toimitusjohtaja Pertti Kyttälä

Elisa Communications Oyj

Elisa Communications Oyj

Osuuspankkikeskus

Tampereen Puhelin Oyj

Kesko Oyj

Pohjola

Oy Radiolinja Ab

Hallintoneuvosto

General Counsel Björn Sandell

Johtaja Raili Pohtola

Johtaja Pasi Lehmus

Lakimies Ansa Nikander

Kurt Nordman

Toimitusjohtaja Matti Mattheiszen

Yrityssuunnittelujohtaja Vesa Silaskivi

Toimitusjohtaja Hannu Ketola

Toimitusjohtaja Seppo Piirainen

Toimitusjohtaja Erkki Kytönen

Johtaja Kristian Stockmann

Hallintojohtaja Jukka Salminen

Pääjohtaja Asmo Kalpala

Toimitusjohtaja Juha Toivola

Toimitusjohtaja Olavi Johansson

Toimitusjohtaja Juhani Vesterinen

Comptel Oyj

Elisa Communications Oyj

Elisa Communications Oyj

Elisa Communications Oyj

(Elisa Communications Oyj)

Elisa Communications Oyj

Elisa Communications Oyj

Henki-Fennia

Joensuun Puhelin Oy

Keski-Suomen Puhelin Oyj

Merita Pankki Oyj

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta

Tapiola-yhtiöt

Teollisuusvakuutus Oy

Turun Seudun Puhelin Oy

Vakuutusyhtiö Sampo Oyj

Yhteystiedot

Oy Radiolinja Ab

Helsinki

PL 500
Tammasaarenlaituri 3
00181 HELSINKI

Puhelin (09) 435 661
Asiakaspalvelu 0800 95050
Faksi (09) 4356 6550
www.radiolinja.fi

Espoo

Piispantilankuja 4
02400 ESPOO
Puhelin (09) 435 661

Aluemyynti

Joensuu

Torikatu 29 A
80100 JOENSUU
Puhelin (09) 435 661
Faksi (09) 4356 3200

Jyväskylä

Kauppakatu 31 A
40100 Jyväskylä
Puhelin (09) 435 661
Faksi 014 310 1150

Kuopio

Puistokatu 14-16
PL 282
70101 Kuopio
Puhelin (09) 435 661
Faksi 010 262 0210

Oulu

Tutkijantie 2 A
90570 Oulu
Puhelin (09) 435 661
Faksi 010 262 0241

Pori

Isolinnankatu 21 E
28100 Pori
Puhelin (09) 435 661
Faksi 02 641 4225

Tampere

Kihlmaninraitti 1 F
PL 495
33101 Tampere
Puhelin (09) 435 661
Faksi (03) 261 9932

Turku

Brahenkatu 20
20100 Turku
Puhelin (09) 435 661
Faksi (02) 246 1842

Seinäjoki

Tuottajantie 43
60100 Seinäjoki
Puhelin (09) 435 661
Faksi (06) 414 6950

Radiolinja Eesti AS

J. Vilmsi 47
10 126 Tallinn
ESTONIA
Puhelin +372 699 99 63
Faksi +372 699 99 61

Globalstar Northern Europe Ltd.

PL 500
Tammasaarenlaituri 3
00181 HELSINKI
Puhelin (09) 4356 5454
Faksi (09) 4356 5757

Radiolinjan ORGANISAATIO

2001

