

A low-angle shot of a smiling woman with dark hair, wearing a grey coat and a matching scarf. She is looking upwards and to the right. The background consists of a light blue door and a wooden wall. A laptop is partially visible on the right side of the frame.

elisa

VUOSIKATSAUS

2021

VASTUULLISUUS
TILINPÄÄTÖS
HALLINNOINTI
PALKITSEMINEN

sisällysluettelo:

- 4 Elisa lyhyesti
- 5 Elisan vuosi 2021
- 6 Toimitusjohtajan katsaus
- 10 Liiketoimintakatsaus
- 15 Henkilöstökatsaus
- 19 Tietoa sijoittajille

Liiketoimintakatsaus



s.10

Henkilöstökatsaus



s.15

Tietoa sijoittajille



s.19

Tehtävämme on tuoda
digitalisaatiolla ratkaisuja,
jotka ovat tärkeitä ihmisille ja
yhteiskunnan kestävälle kehitykselle.

JOHDANTO

Vuonna 2021
teimme vahvan
tuloksen ja tuotimme
digitalisaatiolla arvoa
asiakkaillemme.



Elisa lyhyesti

Elisa on suomalainen tietoliikenne- ja digitaalisten palveluiden markkinajohtaja. Missiomme on digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus. Innostus hyödyntää uutta teknologiaa ja työtapoja on kulkenut mukana 140-vuotisella taipaleellamme.

Innovoimme digitaalisia ratkaisuja, jotka ovat tärkeitä ihmisille ja kestäväälle kehitykselle. Tarjoamme vastuullisia palveluita yli 2,8 miljoonalle kuluttaja-, yritys- ja julkishallinnon asiakkaallemme päämarkkina-alueellamme Suomessa ja Virossa, sekä kansainvälisesti yli 100 maassa.

Elisan osake on noteerattu Nasdaq Helsingissä, liikevaihto 2021 oli 2 miljardia euroa ja henkilöstöä yli 5 300 yli 20 maassa. Elisa on hiilineutraali yhtiö.

Missiomme: Digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus

Toimintamallimme:



Tuotanto

Talous Hallinto Viestintä HR Markkinointi

Arvomme:



Asiakaskeskeisyys



Vastuullisuus



Uusiutuminen



Tuloksellisuus



Yhteistyö

Megatrendit:

- Väestön ikääntyminen
- Automaatio ja tekoäly
- Turvallisten yhteyksien maailma
- Ilmastonmuutos ja luonnonvarojen niukkuus

Strategiamme:

Innovoimme digitaalisia palveluja asiakkaille oman verkon toimialueella ja kansainvälisesti verkko-omistuksesta riippumattomilla palveluilla. Parannamme toimintaamme kannustamalla ihmisiä erinomaisuuden rakentamiseen.

Strategiset fokusalueet:

Lisäämme mobiiliin ja kiinteään verkon palveluiden liikevaihtoa >
Kasvatamme digitaalisten palveluiden liiketoimintaa >
Parannamme tehokkuutta ja laatua >

Visionimme:

- Olemme globaali esimerkki arvon luomisessa viestintä- ja digitaalisilla palveluilla.
- Jatkuva erinomaisuuden tavoittelu ja innovointi tekevät meistä joka päivä parempia.

Vahva tulokunto jatkui 2021

Saavutimme vahvan taloudellisen tuloksen koronapandemian aiheuttamista rajoituksista huolimatta. Keskityimme tarjoamaan asiakkaillemme kestäviä ja innovatiivisia digitaalisia ratkaisuja ja varmistamaan turvallisen työ- ja liiketoimintaympäristön.

Vahvistimme 5G-johtajuuttamme ja toimme uusia palveluita asiakkaillemme. Elisan kansainvälisten digitaalisten palvelujen liiketoiminta eteni hyvin.



5G



5G-verkkomme on Suomen kattavin ja palvelee suomalaisia yli 150 paikkakunnalla.

LIKEVAIHTO, MRD €

2,0

VERTAILUKELPOINEN TULOS / OSAKE €

2,19

Elisa kansainvälistyy, asiantuntijoitamme työskentelee jo yli 20 maassa.

Määrätietoista työtä ilmastotavoitteiden eteen

Elisasta tuli 2020 ensimmäinen hiilineutraali operaattori Pohjoismaissa. Asetimme ensimmäisten suomalaisyri-tysten joukossa ilmastotavoitteet Science Based Targets Initiative:n vaatimusten mukaisesti, ja olemme yksi johtavista yrityksistä, joilla on kunnianhimoinen tavoite rajoittaa ilmaston lämpeneminen 1,5 asteeseen vuoteen 2025 mennessä.





TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

5G-liiketoiminnan ja digitaalisten palvelujen kasvu, sekä vahva tulostunto jatkuivat.

Vuosi 2021 oli Elisalle monella tavalla ennätyksellinen. Covid-19-poikkeusolosuhteiden jatkuessa vahvistimme asemaamme 5G-johtajana, laajennuimme kansainvälisesti ja teimme kaikkien aikojen vahvimman taloudellisen tuloksen. 140-juhlavuotemme kynnyksellä toteutamme joka päivä missiotamme digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus. Näin tuotamme liiketoiminnallamme arvoa ja kestäviä ratkaisuita yhteiskunnalle ja asiakkaillemme.

Covid-19-koronaviruspandemia vaikutti edelleen vuonna 2021 toimintaympäristöön. Keskityimme tarjoamaan kestäviä ja innovatiivisia digitaalisia ratkaisuja asiakkaillemme sekä varmistamaan turvallisen työskentely- ja asiointiympäristön.

Elisasta tuli maailman ensimmäinen teleoperaattori, jolle myönnettiin merkittävä kuuden tähden kansainvälinen EFQM-laatusertifikaatti¹ tunnustuksena määrätietoisesta työstä laadun ja asiakaskokemuksen kehittämiseksi.

Pitkäjänteisen strategiamme toteuttamisen tuloksena vahva taloudellinen suoriutuminen jatkui. Elisan liikevaihto kasvoi 5 prosenttia ja vertailukelpoinen osakekohtainen tulos 8 prosenttia edellisestä vuodesta. Liikevaihtoa kasvattivat pääosin mobiilipalveluiden ja digitaalisten liiketoimintojen kasvu. Elisan hallitus esittää kevään 2022 varsinaiselle yhtiökokoukselle 2,05 euron osinkoa osakkeelta. Hyvät tuloksemme mahdollistavat osingon kasvattamisen jo kahdeksatta kertaa peräkkäin.

Uusia palveluita asiakkaillemme

Toimme vuoden aikana kuluttajille runsaasti uutta viihtymisen sisältöä, nopeampia yhteyksiä ja vastuullisia liittymävaihtoehtoja sekä entistä laajemmat digitaalisen turvallisuuden palvelut. Elisan asiakastytyväisyyttä mittaava NPS-tulos² säilyi korkealla tasolla ja oli 26.

Nopeammat ja laadukkaammat yhteydet vauhdittivat erityisesti yritysasiakkaiden siirtymistä etä- ja hybridiyhteyksiin. Myös uusien 5G-, IoT- ja tietoturvaratkaisujemme avulla autoimme asiakkaitamme liiketoiminnan digitalisaatiohankkeissa.

¹) EFQM: European Foundation for Quality Management

²) NPS: Net Promoter Score, suosittelevuus

Toimme markkinoille ensimmäisen vastuullisen 5G-liittymän Suomessa. Elisa Rehti 5G hyvittää laitteen valmistuksesta ja käytöstä aiheutuvan hiilijalanjäljen ja tarjoaa identiteettisuojaan. Lanseerasimme myös 5G-internetpaketit prepaid-asiakkaille.

Suoratoistovideoiden katselu on lisääntynyt yli 40 prosenttia koronaviruspandemian aikana ja viihtymisen videopalvelujemme asiakaskannassa on jo yli 600 000 maksavaa kotitaloutta. Elisa on Suomen merkittävimpiä kotimaisten tv-sarjojen ja elokuvien draaman tuottajia. Olemme julkaisseet yli 25 alkuperäissarjaa, joita on myyty yli 50 maahan ja palkittu kansainvälisesti.

Mobiiliverkkomme datakäyttö kasvoi edelleen ja oli 21 prosenttia suurempi edelliseen vuoteen verrattuna pääosin 5G-kasvun myötä. Mobiilin palveluliiketoiminta kasvoi 4 prosenttia liittymien määrän kasvaessa 3 prosenttia 4 919 000:een. Kiinteän verkon liikevaihto liikevaihto laski 2 prosenttia erityisesti perinteisten lankapuhelinliittymien vähenemisen vuoksi.

5G-johtajuus vahvistui

Elisan johtoasema 5G-verkon kattavuudessa vahvistui vuoden aikana. 5G-verkon peitto laajeni 2 miljoonasta 4 miljoonaan suomalaiseen yli 150 paikkakunnalle. Yli 90 prosenttia myydyistä päätelaitteista on 5G-laitteita, ja uusien 5G-asiakkaiden keskimääräinen kuukausilaskutus on yli kolme euroa enemmän kuin vanhemman sukupolven liittymissä.

Asiakastytyväisyystutkimuksemme osoittavat, että 5G-asiakkaamme ovat kaikista tyytyväisimpiä palvelunsa laatuun. 5G-asiakkaiden ja asiakastytyväisyys (NPS) oli 48 ja se kasvoi vuoden aikana niin puhe- kuin mobiililatausjakaistaliittymissä.

Elisa otti ensimmäisenä operaattorina Pohjoismaissa käyttöön erillisen 5G-verkon kaupallisessa verkossa. Yksityisiä 5G-verkkoja toimitettiin esimerkiksi Porin ja HaminaKotkan satamiin. Yksityisiä verkkoja käyttävät yritykset hyötyvät muun muassa edistyneemmistä sovelluksista teollisuuden ja logistiikan tarpeisiin.

Elisalla on merkittävä rooli huoltovarmuuden turvaamisessa päämarkkina-alueellaan. Suomen viranomaisverkko Virve siirtyy laajakaistateknologiaan ja tulee hyödyntämään Elisa 4G- ja 5G-verkkoja. Elisa on Virve-toliikennepalvelun verkkopalvelun toimittaja 10 vuoden sopimuksella. Viranomaiset saavat käyttöönsä etuoikeutetut liittymät sekä uusia tilannejohtamista tehostavia toimintoja.

Elisan 5G-edelläkävijyys näkyi myös kansainvälisissä tutkimuksissa. Tutelan Global State of Mobile Experience report for 2021 -tutkimuksen mukaan Elisa tarjoaa Suomen parhaan 5G-tilaajakokemuksen ja maailman toiseksi parhaan videokokemuksen. Ericsson ConsumerLab Pacesetter report 2021 mittaa 5G:n edistymistä, markkinoiden suorituskykyä ja kuluttajien käsitystä 73 palveluntarjoajalta 22 markkinoilla eri puolilla maailmaa. Raportissa Elisa luokitellaan edistyskellisempään Pacesetter-ryhmään ja arvostetaan globaalisti inspiroivaksi palveluntarjoajaksi, joka ohjaa 5G-kaupallistamista verkon laadun, teknologiajohtajuuden ja palveluinnovaatioiden avulla.

Yrityssostot vauhdittivat kansainvälistä kasvua

Elisan kansainvälinen digitaalisten palveluiden liiketoiminta kasvoi vuoden aikana vahvistaen Elisan asemaa markkinassa. Liikevaihto ja asiakastilaukset kasvoivat vuoden aikana merkittävästi.

Toteutimme kansainvälisten digitaalisten palveluiden strategiaamme myös yritysostoin. Asiantuntijamme työskentelevät jo yli 20 maassa. Vauhditimme Elisa IndustrIQ

-liiketoiminta-alueen kasvua hankkimalla enemmistöosuuden belgialaisesta tuotannon laadun (EHSQ)¹ ja operatiivisten riskien hallintaohjelmistojen toimittajasta TenForcesta sekä vähemmistöosuuden sedApta Groupista, joka on digitaalisten toimitusketjujen ja älykkään valmistuksen innovatiivisiin IT-ratkaisuihin erikoistunut teollisuuden ohjelmistotoimittaja.

TenForce ja Elisa Videra laajensivat toimintaa myös Yhdysvaltain markkinoille.

Vastuullista edelläkävijyyttä

Elisan liiketoiminta ja digitalisaatioratkaisut edistävät kestäväää kehitystä ja asiakkaiden sekä yhteiskunnan ympäristöystävällistä toimintaa. Olemme sitoutuneet YK:n Global Compact -aloitteeseen ja turvallisen digitaalisen ympäristön, tasavertaisuuden ja eettisen liiketoiminnan edistäminen ja ilmastomuutoksen torjunta ovat yritys-vastuumme ytimessä. Suomalaiset kuluttajat valitsivat Elisan jo toisena peräkkäisenä vuotena toimialansa vastuullisimmaksi brändiksi (Sustainable Brand Index 2021).

Ympäristötyössä Elisa on edelläkävijä, yhtiöstä tuli hiilineutraali jo vuonna 2020 ja liiketoiminta edistää YK:n kestävään kehityksen tavoitteita. Elisasta on tulossa yksi ensimmäisistä suomalaisista yrityksistä, jotka vähentävät päästöjään 1,5 asteen ilmastotavoitteen mukaisesti vuoteen 2025 mennessä (Science Based Targets). Vuonna 2021 olimme yksi sadasta ensimmäisestä organisaatiosta, jotka allekirjoittivat maailmanlaajuisen Climate Pledge -ilmastositoumuksen, sekä ainoana suomalaisyhtiönä kymmenen parhaan yrityksen joukossa Financial Times -lehden eurooppalaisten ilmastojohtajien 2021 listalla.

Vastuullisuustavoitteet näkyvät myös Elisan rahoituksessa. Allekirjoitimme uuden, vastuullisuustavoitteisiin sidotun 130 miljoonan euron lainajärjestelyn, joka vauhdittaa kestäväää kasvuamme. Lainan hinnoittelu riippuu Elisan suoriutumisesta yhtiön vastuullisuustavoitteissa.

Vuoden 2022 alussa julkaisimme myös vastuullisen rahoituksen viitekehyksen (Sustainability Finance Framework), jonka puitteissa Elisa voi laskea liikkeelle joukkovelkakirjalainoja ja muita rahoitusinstrumentteja vastuullisten investointien ja hankkeiden rahoittamiseksi.

Olemme asettaneet päivitetyt vastuullisuustavoitteet ulottumaan vuoteen 2024. Ne korostavat kädenjälkemme merkitystä eli sitä positiivista vaikutusta asiakkaidemme, yhteiskunnan ja ympäristön hyväksi, jota voimme liiketoiminnallamme edistää. Vastuullisuustavoitteemme keskittyvät nopeiden yhteyksien saatavuuteen, kyberturvallisuuteen, hiilikädenjäljen kasvattamiseen, mobiiliverkon energiatehokkuuteen, innovaatioihin ja tasa-arvon edistämiseen. Tulemme jatkossa julkaisemaan keskeiset vastuullisuusmittarit myös osavuosikatsauksissamme.

Kiitos sitoutuneelle henkilöstöllemme

Kuluneen vuoden saavutuksista suurin kiitos kuuluu sitoutuneille ja ammattitaitoisille elisalaisille, joka on haasteellisissa olosuhteissa varmistanut toimintamme ja palveluidemme sujuvuuden.

Kiitän myös asiakkaitamme, kumppaneitamme ja sidosryhmiämme luottamuksesta Elisaa kohtaan. Keskitymme edelleen vahvasti uusien relevanttien palvelujen tarjoamiseen sekä asiakaskokemuksen ja laadun jatkuvaan parantamiseen. Tuottavuuden parantaminen, digitaalisten palvelujemme laajentaminen kansainvälisesti ja arvon luonti datan avulla sekä vahva investointikykyimme luovat jatkossakin vankan perustan kilpailukykyiselle lisäarvon luomiselle.

Veli-Matti Mattila
toimitusjohtaja

¹) EHSQ: environment, health, safety and quality (ympäristö, terveys, turvallisuus ja laatu)

Q1

CamLine ja SedApta yrityskaupat vahvistavat Elisa IndustrIQ -liiketoimintaa

Elisa Puhebotti: Elisan kehittämä suomen kielen puheentunnistuskyykyys tarjoaa maailmanluokan tarkkuuden

Yhteistyö Nokian kanssa privaattiverkoissa

Elisalle kuuden tähden kansainvälinen EFQM-laatusertifikaatti ensimmäisenä teleoperaattorina maailmassa

Kuluttajat valitsivat jälleen Elisan toimialan vastuullisimmaksi Sustainable Brand Indexissä

Q2

Elisa allekirjoitti The Climate Pledge -sitoumuksen ensimmäisten joukossa maailmassa

Haminan ja Porin satamiin Elisan 5G-privaattiverkko

Elisa ainoana suomalaisyhtiönä Financial Times Europe's Climate Leaders 2021 listan kärkeen

Q3

Itsenäinen 5G-verkko ensimmäisenä Pohjoismaissa

TenForce yrityskauppa vahvistaa Elisa IndustrIQ-liiketoimintaa

Riippumaton tutkimus: Elisan 5G-verkko Suomen kattavin

Q4

Ensimmäinen vastuullinen 5G-liittymä markkinoille

Elisa Viihteen alkuperäissarja Mister8 palkittiin Cannesin elokuvajuhlissa vuoden parhaana tv-sarjana

Elisan virtuaalinen työympäristö palkittiin Vuoden työympäristötekona

5G-verkon väestöpeitto yli 70 % yli 150 paikkakunnalla



LIIKETOIMINTAKATSAUS

Tarjoamme
asiakkaillemme
nopeampia yhteyksiä,
uutta sisältöä ja
digitaalisia palveluita
kansainvälisesti.





Henkilöasiakkaat

Toimme vuoden aikana kuluttajille runsaasti uutta viihtymisen sisältöä ja uusia palveluita. Kasvatimme liittymäliiketoiminnan liikevaihtoa tarjoamalla asiakkaillemme lisää arvoa entistä nopeampien yhteyksien avulla, vastuullisia vaihtoehtoja sekä entistä laajemmat digitaalisen turvallisuuden palvelut.

Elisan Henkilöasiakkaat-liiketoimintasegmentissä keskityimme tuomaan asiakkaille entistä parempaa arvoa sekä palveluissa että asiointikanavissa.

Vuoden aikana toimme huippunopeat 5G-yhteydet 150 paikkakunnalle ja asiakkaamme valitsivat 5G:n niin uuden sukupolven puhelimiin kuin kodin pääyhteydeksi. Elisan myymistä puhelimista yli 90 prosenttia on 5G-malleja. Toimme 5G-internetpaketit myös prepaid-asiakkaille.

5G-yhteys mahdollistaa puhelimen käytön entistä tehokkaammin muun muassa viihtymisen palveluihin, ja asiakkaamme pääsevät hyödyntämään Elisan kattavan 5G-verkon nopeutta ja ruuhkattomuutta.

Laajensimme digitaalisten turvallisuuspalveluidemme tarjontaa ja voimme tarjota asiakkaillemme entistä kattavammat mahdollisuudet suojautua digitaaliseen ympäristöön liittyviltä kyberuhilta.

Yhä useampi asiakkaamme tekee kestävän valinnan ja ostaa huolletun käytetyn puhelimen. Laajensimme puhelinten huoltopalvelua ja käytettyjen puhelinten myyntiä tuomalla asiakkaille käteviä palvelupisteitä ruokakauppojen yhteyteen. Toimme markkinoille myös ensimmäisen vastuullisen Elisa Rehti 5G-liittymän, joka hyvittää puhelimen valmistuksesta ja käytöstä syntyvän hiilijalanjäljen.

Palkittuja alkuperäissarjoja ja e-urheilusisältöä

Suoratoistovideoiden katselu on lisääntynyt tasaisesti kolmen viime vuoden aikana ja yli 40 prosenttia koronaviruspandemian aikana. Viihtymisen videopalvelujemme asiakaskannassa on jo yli 600 000 maksavaa kotitaloutta.

Elisa Viihteen alkuperäissarjat ovat Elisa Viihde Viaplayn katsotuiimpien sarjojen joukossa. Julkaisimme vuoden aikana kuusi uutta alkuperäissarjaa sekä jatkokausia suosikkisarjoille.

Alkuperäissarja Mister8 palkittiin Cannesin 2021 elokuvajuhlissa vuoden parhaana tv-sarjana. Kultainen Venla draama- ja komediasarjojen ehdokkuuksista reilu kolmannes meni Elisa Viihteen kotimaisille sarjoille.

Elisa Kirjan uusi lukuaikapalvelu on saanut innostuneen vastaanoton markkinassa, ja tarjonnut luetta-va ja kuunneltavaa jo kymmenille tuhansille uusille asiakkaille. Elisa Kirja on suosituin suomalainen e- ja äänikirjapalvelu.

Jatkoimme panostuksiamme e-urheiluun varmistaksemme monipuolisen ja kiinnostavan sisällön kotimaisille asiakkaille. Vahvistimme markkinajohtajuuttamme Suomessa julkaisemalla uuden 2,7 miljoonan dollarin e-urheilukiertueen yhdessä kumppaneidemme kanssa.

Turvallista ja helppoa asiointia

Asiointikanavissamme olemme vastanneet asiakkaidemme tarpeeseen tulla palvelluksi siellä missä he ovat. Kotimyynti- ja asennuspalvelumme ovat olleet asiakkaidemme keskuudessa erittäin pidettyjä ja suositeltuja.

Elisan verkkokaupan myynti jatkoi kasvuaan, ja online-kanavassa asiakkaat ovat päivittäneet liittymäänsä erityisesti 5G-liittymiksi. Myös OmaElisa-palvelun aktiivisten käyttäjien määrä kasvoi edelleen ja OmaElisa-sovelluksen käyttöaktiivisuus on noussut merkittävästi.

Covid-19-pandemian jatkuessa varmistimme asiakkaidemme ja henkilöstömme turvallisuuden tilanteissa, joissa kohtaamme asiakkaitamme kasvotusten. Joustava ja sitoutunut asiakaspalveluhenkilöstöllemme on vaihtuvissa tilanteissa huolehtinut asiakaspalvelun sujuvuudesta eri palvelukanavissamme.

Henkilöasiakkaat-segmentin avainluvut

	2021	Muutos %
Liikevaihto, milj. €	1 241	4,9
Vertailukelpoinen käyttökate, milj. €	478	3,7
Vertailukelpoinen liikevoitto, milj. €	317	8,1
Investoinnit, milj. €	169	-0,8
Henkilöstö	2 845	



Yritysassiakkaat

Vuoden 2021 aikana yritykset siirtyivät vauhdilla digitaalisten palveluiden käyttäjiksi. Digitalisaatiota vauhditti yritysten siirtyminen etä- ja hybridityöhön, jossa uusien 5G-, IoT- ja tietoturvaratkaisujemme avulla autoimme asiakkaitamme liiketoiminnan digitalisaatiahankkeissa. Kansainvälisten digitaalisten palveluiden laajentuminen jatkui ja asiantuntijamme työskentelevät yli 20 maassa.

Elisan Yritysassiakkaat-liiketoimintasegmentti toimittaa yrityksille ja julkisen sektorin organisaatioille tekoälyä ja automaatiota hyödyntäviä digitaalisia palveluita ja tuo näin digitalisaation hyödyt koko yhteiskunnan käyttöön.

Elisan 2021 teettämän tutkimuksen mukaan yli 90 % yritysjohtajista arvioi, että etätyövälineiden ja -yhteyksien vaikutus työntekijätyytyväisyyteen on kasvanut merkittävästi koronapandemian aikana.

Connectivity-liiketoiminnan keskiössä nopeus ja turvallisuus

Liittymät ja palvelut liiketoimintamme tuo kaikille yrityksille ja yhteisöille nopeat ja laadukkaat yhteydet sekä turvallisen pääsyn internetiin ja yrityksen tietojärjestelmiin. Vuoden aikana sekä pk- että suuryritykset päivittivät laitteita ja liittymiä 5G-yhteyksiin tukemaan erityisesti liikkuvaa ja hybridityötä. Pilvipalveluiden käytön myötä yritysasiakkaiden datansiirto kasvaa, ja 5G:n nopeus ja suuri tiedonsiirtokapasiteetti tekevät työstä sujuvampaa.

Verkko- ja tietoturvapalveluilla turvaamme sekä Suomessa että kansainvälisesti toimivien yritysten liiketoiminnan jatkuvuuden nopealla reagoinnilla ja joustavilla verkkoratkaisuilla. Kehittynyt automaatio takaa asiakkaalle läpinäkyvyyden verkkoon ja palveluihin sekä sujuvan arjen. Liiketoiminta-alueen nopeimmin kehittyvät alueet ovat kyberturva, IoT sekä privaattiverkot.

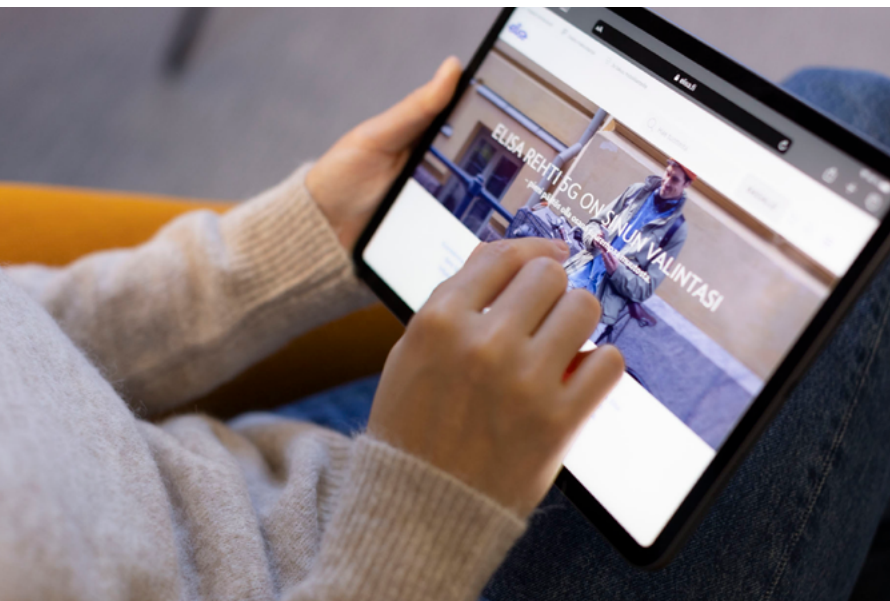
Yhä useampi yritysasiakas valitsee Elisan kyberturvakumppanikseen. Turvaamme muun muassa Carunan toimintaa. Vahvistimme asemaamme myös yritysten



IoT-ratkaisujen tarjoajana. IoT-ratkaisuille on kysyntää sähkömittauksessa. Esimerkiksi vuonna 2021 käynnistynyt sähköverkkoyhtiö Elenian sähkömittauksen uudistus sisältää lähes 400 000 Elisan IoT-liittymää osana Aidonin Elenialle toimittamaa mittauslaite- ja palvelukokonaisuutta. Privaattiverkot jatkoivat yleistymistään, ja Elisa on toimittanut yksityisiä mobiiliverkkoja esimerkiksi Porin ja HaminaKotkan satamiin sekä sairaanhoitopiireille.

Yritysassiakkaat-segmentin avainluvut

	2021	Muutos %
Liikevaihto, milj.€	757	6,4
Vertailukelpoinen käyttökate, milj.€	228	1,5
Vertailukelpoinen liikevoitto, milj.€	122	0,3
Investoinnit, milj.€	96	0,2
Henkilöstö	2 526	



Tekoälyä hyödyntävällä Elisa Puhebotilla voidaan tehostaa ja parantaa asiakaspalvelun laatua.

IT-liiketoiminnassa vastuullisuus ja automaatio ovat yritysasiakkaille tärkeitä

IT-palveluilla varmistamme yritykselle ja sen työntekijöille sovellusten saatavuuden, niiden nopean kehittämisen sekä paikkariippumattoman työskentelyn. Yritysten panostukset digitalisaatioon sekä automaation jatkuvaan kehittämiseen loppukäyttäjäpalveluissa vahvistivat edelleen Elisan tarjoamien työasema- ja tukipalveluiden kysyntää. Yritysten päätöksiin valita Elisan kokonaisratkaisu vaikutti erityisesti IT-palveluiden automaation kasvava merkitys sekä Elisan vastuullisuus.

Tavoittelemme voimakasta kasvua julki- ja privatipilvien hallinnassa sekä hybridipilvien hallintapalveluissa. Teimme sopimuksen Alma Median kanssa Google Cloud Platform -pilvipalveluiden laajentamisesta. Automatisoimme hybridipilven hallintaa ja teimme ensimmäiset toteutukset asiakaskäyttöön.

CX-liiketoiminnassa autamme yrityksiä ja yhteisöjä parantamaan asiakaskokemustaan kehittämällä saumattomia ja automatisoituja asiakasprosesseja. Tällä alueella tekoälyn ja automaation mahdollistamien ratkaisujen, kuten puheentunnistuksen kysyntä kasvoi. Elisa on kehittänyt maailman tarkimman puheentunnistuksen suomen kielelle.

Teimme vuoden aikana useita puheentunnistuksen asiakastoteutuksia, ja Elisan puheentunnistusratkaisua asiakaspalvelussa ovat käyttäneet esimerkiksi YLE, Posti ja Valtori.

Digitalisaatiota hyödynnetään myös kotihoidossa, ja autoimme useita kuntayhtymiä mahdollistamaan entistä paremman yhteydenpidon kotihoidon asiakkaan, omaisten ja palveluntarjoajan välillä.

Kansainvälisten digitaalisten palveluiden laajentuminen jatkuu

Elisan kansainvälinen digitaalisten palveluiden liiketoiminta kasvoi vuoden aikana vahvistaen Elisan asemaa markkinassa. Yrityskaupat toteuttavat Elisa kansainvälisten digitaalisten palveluiden strategiaa.

Elisan teollisten ohjelmistojen liiketoiminta, Elisa IndustrIQ, mahdollistaa älykkään valmistuksen erilaisille dataohjatuille tuotantolaitoksille ja toimitusketjuille. Liiketoiminta on laajentunut alkuperäisestä Elisan Smart Factory -tarjoomasta CalcuQuote ja camLine -yrityskauppojen jälkeen.

Vuonna 2021 Elisa hankki vähemmistöosuuden digitaaliseen toimitusketjuun ja älykkääseen valmistukseen erikoistuneesta sedApta Groupista. Lisäksi Elisa hankki enemmistöosuuden belgialaisesta EHSQ- ja operatiivisten riskienhallintaohjelmistojen toimittajasta TenForcesta. Elisa IndustrIQ:lla oli vuoden lopussa yli 1 000 globaalia teollisuusasiakasta ja asiantuntijoita yli 20 maassa.

Elisan telecom-ohjelmistoliiketoiminta, Elisa Polystar, tarjoaa viestintäpalveluiden tarjoajille kaikki elementit täysin itsenäisen tietoverkon tuottamiseksi, mukaan lukien tiedonhallinnan ja tekoälypohjaisen asiakaskokemuksen analytiikan. Vuonna 2021 Telefonica testasi automaattoratkaisuja Global Transport SDN Network -laboratoriossaan.

Elisa Videra toteutti lähes 800 Microsoft Teams Rooms (MTR) käyttöönottoa globaaleille suurasiakkailla Elisa Videran Hummingbird-palvelulla, joka mahdollistaa etäseurannan ja hallinnan.



Lue lisää vastuullisuusraportistamme



HENKILÖSTÖKATSAUS

Useita elisalaisia oman alansa huippuosajia on mukana toimialan kansainvälisessä kärkikehityksessä.

Henkilöstökatsaus

Covid-19-pandemia vaikutti vuoden aikana edelleen henkilöstöömme ja työskentely-ympäristöön kaikissa toimintamaissamme. Elisan vahva, yli kymmenen vuoden aikana kehittynyt joustavan työn kulttuuri antoi hyvän pohjan työskennellä sujuvasti hybridityömalleissa.

Toimintamme perustuu luottamukseen. Vuoden aikana tiimit valitsivat Elisan yhteisten virtuaalisen työn periaatteiden pohjalta juuri omalle tiimille parhaiten soveltuvat työskentelymallinsa.

Suomessa työntekeksen mallia on kehitetty Kun elämä kutsuu työ vastaa ja Virossa Työ on innostumisen arvoista ("work is worth the excitement") -periaatteiden mukaisesti.

Panostimme johtamisessa erityisesti jaksamiseen ja työhyvinvointia parantaviin toimenpiteisiin etätyöympäristössä ja vahvistimme työturvallisuutta toimistotiloissa. Teimme Suomen toiminnoissa henkilöstökyselyn hybridityöstä ymmärtääksemme paremmin etätyön vaikutuksia työntekijän näkökulmasta ja löytääksemme lisää tapoja tukea joustavaa työntekeksen.

Jatkoimme myös edellisvuoden tapaan toimitusjohtajan virtuaalisia katsauksia koko henkilöstöllemme ja vahvaa viestintää varmistaaksemme, että henkilöstö on jatkuvasti tietoinen pandemian vaikutuksista työskenteleeseen ja toimintaamme.

Elisalaiset arvostavat hyvää esihenkilötyötä ja syrjimättömyyttä toimintakulttuuria.

Luottamus esihenkilöön ja syrjimättömyys sekä arvojen mukainen toiminta ovat henkilöstöemme mielestä Elisan ehdottomia vahvuuksia. Henkilöstötutkimuksen tulos ylitti tältä osin globaalisti top 5 yritysten saamat arvioinnit. Elisalaiset ovat myös erittäin tyytyväisiä esihenkilön ja tiimin



antamaan tukeen sekä luottamukseen tiimissä. Nämä vahvuutemme muodostavat tärkeän perustan työskentelellemme.

Päämittarimme Elisa Engagement Score mittaa henkilöstön tyytyväisyyttä ja suosittelemusluukkuutta. Vuoden lopun tulos oli 76 (79 vuonna 2021). Vastaava hienoinen laskutrendi on nähtävissä kansainvälisesti, kun tulosta verrataan pandemiaa edeltävään tasoon.

Elisalainen johtaminen perustuu jaettuihin arvoihin ja päämääriin, selkeisiin tavoitteisiin ja valmentamiseen. Valmentava johtaminen sekä säännölliset keskustelut esihenkilön ja työntekijän välillä ovat keskeinen osa elisalaista johtamista.

Jatkamme kehitystoimenpiteitä erityisesti yhteistyön, työn ja vapaa-ajan välisen tasapainon sekä työkuorman osalta. Käynnistimme uuden kansainvälisen intranetin valmistelun yhdessä tytäryhtiöidemme kanssa ja neuvottelemme European Work Council -sopimuksesta kehittääksemme edelleen vuoropuhelua henkilöstön kanssa Euroopan laajuisesti.

Oppiminen ja koulutus

Elisalaiset kokevat, että Elisalla voi oppia, kehittyä ja kokeilla uutta turvallisessa ja tasa-arvoisessa ympäristössä. Tuemme oppimista kokeiluilla ja jatkuvan parantamisen menetelmillä.

 Lue lisää elisalaisten innovoinnista sekä monimuotoisuus- ja tasa-arvotoimenpiteistä vastuullisuusraportista



90/100

**ELISALAISTEN ENGAGEMENT
SCORE LUOTTAMUKSESTA
ESIHENKILÖÖN**

143

**ELISALAISTA OSALLISTUI
VALMENTAVAN JOHTAJUUDEN
KOULUTUKSEEN**

6 699

**OPPIMIS- JA TAVOITE-
KESKUSTELUA**

**Elisalla opitaan,
kehitytään ja kokeillaan
uutta tasa-arvoisessa
ympäristössä.**

Rekrytointi

Elisa koetaan houkuttelevaksi työnantajaksi, joka tarjoaa yhä enemmän myös kansainvälisiä uramahdollisuuksia yli 20 maassa. Rekrytoinnissamme olemme parantaneet hakijakokemusta kehittämällä rekrytointikäytäntöjämme edelleen tasavertaisemmiksi.

Otimme käyttöön sukupuolineutraalit työnimikkeet ja asetimme tavoitteen nostaa naisten osuutta Suomen toimintojen esihenkilöissä. Jokaiseen esihenkilötehtävään on haastateltava eri sukupuolia. Otimme myös käyttöön työkalun, jolla voimme kehittää työpaikkailmoitustemme ja -hakulomakkeiden kieltä yhä sukupuolineutraalimmaksi.

 Lue lisää Elisasta työnantajana sekä monimuotoisuudestamme.

1 227

REKRYTOINTIA

343

ELISALAISTA KATA-COACHIA

1 580

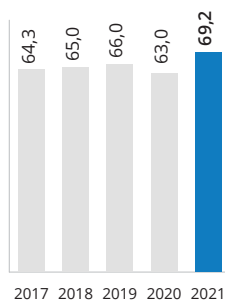
**ELISALAISTA TYÖSKENTELI
SUOMEN ULKOPUOLELLA**

Elisalaiset kansainvälisesti

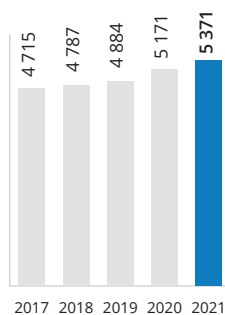
 Maat, joissa yli 10 henkilöä



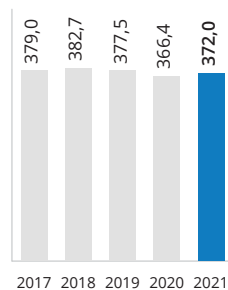
Henkilöstökulut/henkilö* 1 000 euroa



Henkilöstön määrä* henkilöä



Liikevaihto/henkilö* 1 000 euroa



*Laskettu HTV 31.12.2021 perusteella

TIETOA SIJOITTAJILLE

Vastuullisuus
mahdollistaa
tuloksen ja kasvun.



Miksi sijoittaa Elisaan

Ainutlaatuiset valinnat

- Pitkäjänteinen, systemaattinen tapa kehittää tuottavuutta ja laatua asiakas-keskeisesti
- Rajoittamaton mobiilidata
- Kurinalainen M&A-käytäntö ja selkeä liiketoimintamalli
- Asiakaskysyntä ja arvонуonti ohjaavat investointeja
- Uusien teknologioiden, kuten 5G:n, edelläkävijä

Kilpailukykyinen osingonmaksu

- Hallituksen ehdotus 2021 yhtiökokoukselle 2,05 euroa / osake, osinkotuotto 3,8 %
- Osinkosuhde (pay-out ratio) toimialan huippua
- Voitonjakopolitiikka 80-100 % nettotuloksesta
- Kasvava osinko viimeisen kahdeksan vuoden ajan

Viiteryhmän* paras suoriutuminen

- Liikevaihdon kasvu ylittää toimialan keskiarvon
- Käyttökateen kasvu ylittää toimialan keskiarvon
- Kassavirtakonversio toimialan huippua
- Toimialan paras sidotun pääoman tuotto-%

Kasvua digitaalisista palveluista

- Hyödyntävät ydinliiketoiminnan kyvykkyksiä ja tarjoavat kiinnostavan kasvumahdollisuuden
- Kansainvälistä kasvua Elisa IndustriQ, Elisa Polystar ja Elisa Videra -liiketoiminnoilla
- Portfoliossa mm. automaatoratkaisuja teleoperaattoreille ja teollisuudelle sekä viihtymisen ja pilvipohjaisten IT-ratkaisuiden palveluita

Vastuullinen sijoituskohde

- Missio: digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus - vastuullisuus strategian ja toiminnan ytimessä
- Sitoutunut YK Global Compact -aloitteeseen ja kestävä kehityksen tavoitteisiin
- Kunnianhimoiset ilmastotavoitteet (Science Based Targets)
- Hiilineutraali vuodesta 2020 ensimmäisenä teleoperaattorina Pohjoismaissa
- Vastuullisuus myös osa rahoitusta (Sustainability Finance Framework)
- Kuuden tähden kansainvälinen EFQM-laatusertifikaatti ensimmäisenä teleoperaattorina maailmassa



*viiteryhmä: eurooppalaiset teleoperaattorit

Tietoa sijoittajille

Ohjeistus vuodelle 2022

Liikevaihto	2021 tasolla tai hieman korkeampi
Vertailukelpoinen käyttökate	2021 tasolla tai hieman korkeampi
Investoinnit liikevaihdosta	≤ 12 %

Keskipitkän aikavälin taloudelliset tavoitteet vuoden 2023 loppuun mennessä

Liikevaihdon kasvu	Keskimääräinen vuosikasvu > 2 %
Käyttökateen kasvu	Keskimääräinen vuosikasvu > 3 %
Investoinnit liikevaihdosta	≤ 12 %
Nettovelka/käyttökate	1,5 – 2x
Omavaraisuusaste	> 35 %

Näkymät ja ohjeistus vuodelle 2022

Suomen talouden kasvun odotetaan jatkuvan. On kuitenkin epävarmuustekijöitä, kuten inflaatio ja geopolittisen ympäristön muutokset. Maailmanlaajuisten toimitusketjujen haasteet voivat aiheuttaa epävarmuutta määrien ja hintojen suhteen. Kilpailu Suomen televiestintämarkkinoilla jatkuu kireänä.

Liikevaihdon arvioidaan olevan samalla tasolla tai hieman korkeampi kuin vuonna 2021. Matkaviestinpalveluiden ja digitaalisten palveluiden odotetaan kasvattavan liikevaihtoa. Vertailukelpoisen käyttökateen arvioidaan olevan samalla tasolla tai hieman korkeampi kuin edellisenä vuonna. Käyttöomaisuusinvestointien odotetaan olevan enintään 12 prosenttia liikevaihdosta.

Elisa jatkaa tuottavuutta lisääviä toimenpiteitä, esimerkiksi lisäämällä automaatiota ja data-analytiikkaa eri prosesseissa, kuten asiakaskohtaamisissa, verkonhallinnassa ja jakelussa. Elisan jatkuvat laadun parantamistoimet lisäävät asiakastytyvyyttä ja tehokkuutta ja pienentävät kustannuksia.

Elisan kehitys uusia, elämyksellisiä ja merkityksellisiä palveluja asiakkailleen tarjoavana yhtiönä jatkuu. Pitkän ajan liikevaihdon kasvu ja kannattavuuden paraneminen perustuvat mobiilidatamarkkinoiden kasvuun ja uusiin digitaalisiin online- ja ICT-palveluihin.

Voitonjakopolitiikka

Varsinainen voitonjako on 80–100 prosenttia edellisen tilikauden tuloksesta. Tämän lisäksi osakkeenomistajille voidaan jakaa lisävoitonjakoa. Elisan voitonjakoon kuuluvat osinko, pääomanpalautus ja omien osakkeiden osto.

Yhtiökokous

Elisan varsinainen yhtiökokous pidetään 6.4.2022. Lisätietoja yhtiökokouskutsussa sekä elisa.fi/yhtiokokous

Osingonmaksu

Hallitus ehdottaa yhtiökokoukselle, että tilikauden 2021 voitto lisätään kertyneisiin voittovaroihin ja että yhtiökokouksen vahvistaman taseen 31.12.2021 perusteella jaetaan osinkoa 2,05 euroa osakkeelta. Osingonjaon täsmäytyspäivä on 8.4.2022 ja maksupäivä 20.4.2022.

Elisan osakkeen pörssilistaus

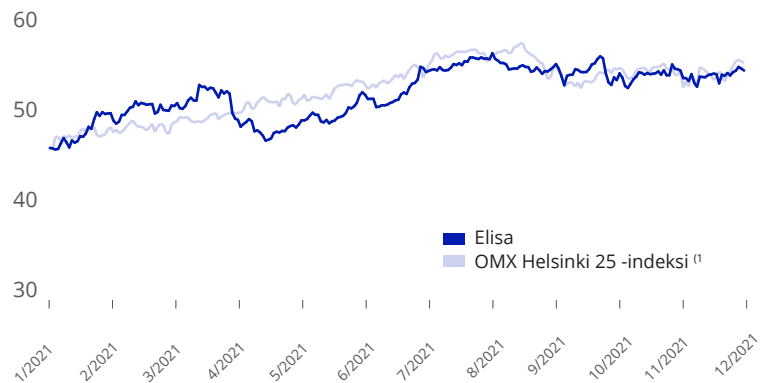
Elisan osakkeet on listattu Nasdaq Helsingissä ja rekisteröity Euroclear Finland Oy:hyn.

Julkaisupäivät 2022

- 22.4.2022: Osavuositarkastus Q1 2022
- 15.7.2022: Puolivuositarkastus 2022
- 19.10.2022: Osavuositarkastus Q3 2022

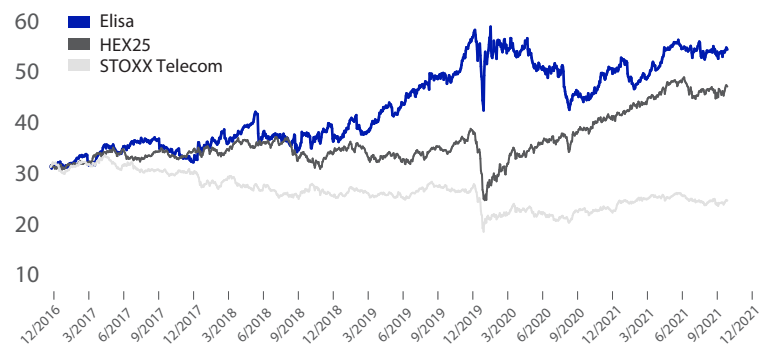
Kurssikehitys päivittäin

Päätöskurssi, euroa



¹⁾ Suhteutettuna Elisan osakekurssiin

Elisan osakekurssin kehitys 31.12.2016–31.12.2021



Taloudellinen informaatio

Elisa julkaisee taloudelliset raportit ja tiedotteet suomeksi ja englanniksi. Vuosikertomus, puolivuositiedotus, osavuositiedotukset, yhtiökokousinformaatio, pörssitiedotteet ja muu sijoittajille tarkoitettu informaatio sekä tiedonantopolitiikka osoitteessa elisa.fi/sijoittajille

Elisan sijoittajasuhteiden yhteyshenkilöt

Vesa Sahivirta
IR-johtaja
vesa.sahivirta@elisa.fi
puh. 050 520 5555

Kati Norppa
IR-viestintäpäällikkö
kati.norppa@elisa.fi
puh. 050 308 9773

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