



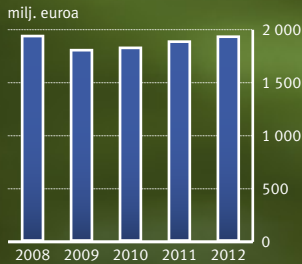
VUOSIKERTOMUS JA  
YRITYSVASTUURAPORTTI  
2012



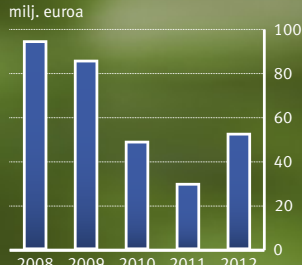
# Sisältö

Itella lyhyesti .....	1
Toimitusjohtajan katsaus .....	2
Strategia 2013–2017 .....	6
<b>Liiketoimintaryhmät</b>	
Itella Viestinvälitys .....	10
Itella Logistiikka .....	13
Itella Informaatio .....	16
<b>Yritysvastuu .....</b>	<b>20</b>
Taloudellinen vastuu .....	24
Yhteiskunnallinen vastuu .....	27
Henkilöstövastuu .....	29
Ympäristövastuu .....	32
Sidosryhmät .....	36
Raportointiperiaatteet .....	36
<b>Hallinto</b>	
Hallitus .....	40
Hallintoneuvosto .....	41
Johtoryhmä .....	42
Hallinnointi .....	44
Sijoittajatietoa .....	45

## Liikevaihto



## Liiketulos\*



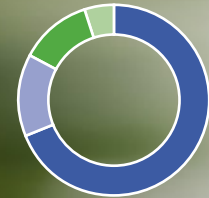
\*) Oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

## Liikevaihdon jakauma liiketoimintaryhmittäin 2012



Itella Viestinvälitys 57 %  
Itella Logistiikka 30 %  
Itella Informaatio 13 %

## Liikevaihdon jakauma maittain 2012



Suomi 69 %  
Skandinavia 14 %  
Venäjä ja Baltian maat 12 %  
Muut maat 5 %

# Itellan vuosi 2012

- Postin mobiilipalvelut uudistuivat – entistä useampia postiasioita voi nyt hoitaa matkapuhelimella tai tabletilla
- Itellan hanke "Vuorovai- kuttteisella ja osallistavalla johtamisella lisää hyvinvointia" voitti HENRY ry:n ja Ilmarisen Henkilöstöteko 2011 -kilpailun

- Suomalaiset lähettivät 1,5 miljoonaa pääsiäiskorttia
- Itella Informaatio ja Silta Oy solmivat liiketoimintakaupan, jolla Itella-konsernin palkkapalvelu siirtyi Silta Oy:ltä Itella Information Oy:lle

- Itella Informaatio ja Valtiokonttori allekirjoittivat yli 8 miljoonan euron arvoisen palvelusopimuksen, joka kattaa Suomen valtion las- kujen välityspalvelut seitsemäksi vuodeksi
- Itella Informaatio myi tulostusliiketoiminnan Saksassa toimivalle johdolle

- Heikki Malinen nimitettiin Itellan konsernijohtajaksi 11.12.2012 alkaen
- Kilpailuvirasto hyväksyi Itellan ja VR:n liiketoimintakaupan

### TAMMIKUU

- Itellan joukkovelkakirja listattiin NASDAQ OMX Helsinki Oy:n ylläpitämään Helsingin Pörssiin
- Itella Pankki aloitti toimintansa talletuspankkina
- Itella Posti kertoi lisäävänsä erilaisten palvelupisteiden määrän 1 100:sta 1 500:een
- Presidentinvaalien ensimmäisen ja toisen kierroksen ennakoäänestykset järjestettiin posteissa
- Itella Logistiikka toteutti Venäjällä ensimmäisen ympäristösertifioinnin

### HELMIKUU

- Itella osallistui maailmanlaajuiseen Earth Hour -ilmastotempaukseen
- Liikenne- ja viestintäministeriön asetus postitoimipisteiden sijainnista valmistui
- Itellan yhtiökokous valitsi Arto Hiltusen jatkamaan Itellan hallituksen puheenjohtajana, Mauri Pekkari- nen valittiin hallintoneuvoston puheenjohtajaksi
- Itella Posti lanseerasi uuden paketinohjauspalvelun, jonka avulla kuluttaja voi ohjata kotimaisesta verkkokaupasta tilatut paketit itse valitsemaansa Postin palvelupisteeseen

### MAALISKUU

### HUHTIKUU

### TOUKOKUU

- Itella ja VR-Yhtymä solmivat aiesopimuksen liiketoimintakaupasta, jolla Itella Logistiikka ostaa VR Transpointin kappale- tavaralogistiikan liiketoiminnan Suomessa
- Itella ilmoitti käynnistävänsä Lounais-Suomen saaristossa monikanavaisen postinjakelun kokeilun
- Itellan uusi Pennan logistiikkakeskus nousi harjakorkeuteen

### KESÄKUU

### HEINÄKUU

- Itella ja VR allekirjoittivat kauppakirjan VR Transpointin kappale- tavaralogistiikasta
- Netpostissa ylitettiin 400 000 käyttäjän raja

### ELOKUU

- Itellasta tuli Ilmastokumppanit-verkoston jäsen

### SYYSKUU

## Yritysvastuun avainluvut

	2012	2011	2010
Postin palvelupisteiden määrä	1 098	1 027	1 066
Asiakastytyväisyysskyselyn tulos	3,11	2,81	
Henkilöstökyselyn tulos	3,8	3,7	3,4
Hiilidioksidipäästöt/liikevaihto (tonnia)	0,07	0,08	0,08
ISO 14001 -ympäristöjärjestelmän piirissä olevien itellaisten osuus	72 %	70 %	65 %

- Itellan ja VR:n liiketoimintakauppa saatettiin päätökseen
- Kunnallisvaalien ennakoäänestys posteissa
- Itella liittyi Suomen monimuotoisuusverkostoon

LOKAKUU

MARRASKUU

JOULUKUU

- Itella Informaatio julkisti tutkimuksen tulokset, joiden mukaan taloushallinnon automatisoidut ja sähköiset menetelmät ovat jo yleisempiä kuin manuaalinen työ
- Joulupostin lähettäminen alkoi ja jouluvuoksi palkattiin ennätyselliset 3 400 kausiapulaista

- Verkkokauppa rikkoi myyntiennätykset
- Konsernijohtaja Jukka Alho jäi eläkkeelle ja hänen seuraajansa Heikki Malinen aloitti uutena konsernijohtajana
- Itella Pankin palvelut käyttöön sähköisesti
- Joulupakettien määrä nousi jälleen uuteen ennätykseen

## Konsernin avainluvut

	2012	2011	2010
Liikevaihto, milj. euroa	1 946,7	1 900,1	1 841,6
Liiketulos (oikaistu), milj. euroa *)	53,2	30,5	49,6
Liiketulos (oikaistu), % *)	2,7	1,6	2,7
Liiketulos, milj. euroa	39,0	-5,9	32,4
Liiketulos, %	2,0	-0,3	1,8
Tulos ennen veroja, milj.euroa	30,8	-16,4	25,3
Tilikauden tulos, milj. euroa	14,1	-30,7	9,3
Oman pääoman tuotto (12 kk), %	2,1	-4,5	1,4
Sijoitetun pääoman tuotto (12 kk), %	4,8	-0,2	4,2
Omavaraisuusaste, %	46,4	46,1	50,5
Nettovelkaantumisaste (Gearing), %	23,4	22,1	18,4
Bruttoinvestoinnit, milj. euroa	134,7	102,9	89,5
Henkilöstö keskimäärin	27 460	28 493	28 916
Osingot, milj. euroa	6,8 **)	-	4,4

\*) Oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

\*\*) Hallituksen esitys

## 11 toimintamaata

- Suomi
- Venäjä
- Ruotsi
- Norja
- Tanska
- Viro
- Latvia
- Liettua
- Puola
- Saksa
- Slovakia



## Itella lyhyesti

Olemme asiakkaidemme tärkeiden tieto- ja tuotevirtojen hallintaan erikoistunut palveluyritys.

Tarjoamme yritysasiakkaille ratkaisuja, joilla ne pystyvät tehostamaan liiketoimintaansa ja parantamaan kilpailukykyään. Suomessa tärkeä perustehtävämme on tarjota ensiluokkaisia postipalveluita kaikille. Meillä on toimintaa 11 maassa.

Liikevaihdostamme 96 prosenttia tulee yrityksiltä ja yhteisöiltä. Tärkeimmät asiakastoimialamme ovat kauppa, palvelut ja media. Kansainvälisen liikevaihdon osuus on noin kolmannes.

Liikevaihtomme oli 1 946,7 miljoonaa euroa vuonna 2012, ja tarjoamme työtä noin 27 500 ammattilaiselle. Yrityksemme tausta on vakaa, yhtiön kaikki osakkeet omistaa Suomen valtio.

**”Itellalaisilla on vahva tahto ja kunnianhimo palvella asiakkaita hyvin. Teemme parhaamme, jotta asiakaslupaus toteutuu.”**

*Heikki Malinen, toimitusjohtaja*



## Toimitusjohtajan katsaus

# Itellan liiketoiminta kehittyi myönteisesti haastavassa toimintaympäristössä

Kulunut vuosi 2012 oli Itellalle talouden osalta haastava. Toimintaympäristömme on keskellä kiihtyvää murrosta ja meidän on rakennettava tulevaisuuttamme muutostarve huomioiden.

Suomen talous lähti kevään ja kesän aikana laskuun positiivisen ensimmäisen vuosineljänneksen jälkeen. Myös Itellan liikevaihto kehittyi alkuvuonna positiivisesti. Kasvu kuitenkin hidastui merkittävästi loppuvuotta kohden taloudellisen toimeliaisuuden hidastuessa.

Koko Itellan liiketoiminta kehittyi vuoden aikana pääosin myönteisesti. Talouden yleisestä epävarmuudesta johtuen Itellan tulosta voidaan pitää kohtuullisena. Vuonna 2011 käynnistämämme 100 miljoonan euron säästöohjelman vaikutukset alkoivat näkyä tuloksessa positiivisesti. Näillä toimenpiteillä on voitu vähentää lyhyellä aikavälillä perinteisen postiliikenteen volyymien laskun vaikutusta. Vaikka yhtiön kannattavuus ei vielä vastaa asetettuja tavoitteita, on parannus edellisvuoden tasoon kuitenkin merkittävä. Huomionarvoista on, että Itellan kassavirta ja vakavaraisuus ovat säilyneet hyvällä tasolla.

Yksi keskeisistä muutoksista vuoden aikana oli Itella Logistiikan ja VR-Yhtymän välinen liiketoimintakauppa, jolla Itella Logistiikka osti VR Transpointin kappaletavara-logistiikan liiketoiminnan Suomessa. Kauppa kasvatti Itellan liikevaihtoa noin 130 miljoonalla eurolla ja Itellaan siirtyi VR:ltä reilut 800 työntekijää. Kahden vahvan toimijan liiketoimintakauppa merkitsee sitä, että yhdistymisen myötä Itellan asiakkaiden käytössä on Suomen laajin terminaaliverkosto ja kuljetus-

kapasiteetti. Pystymme nyt tarjoamaan entistä kattavammat ja kustannustehokkaammat logistiikkapalvelut Suomessa.

### **Verkkokauppa ja Venäjä tarjoavat meille liiketoimintamahdollisuuksia**

Verkkokaupan volyymit jatkavat selvää kasvua. Kuluttajien lisääntyvä halu ostaa tuotteita internetin kautta luo Itellalle merkittäviä kasvumahdollisuuksia tulevaisuudessa. Itella vastaa kysynnän kasvuun muun muassa laajentamalla pakettiautomaattiverkoston Suomessa.

Kysynnän kasvu Venäjällä luo Itellalle kannattavaa liiketoimintaa. Itella on merkittävä palvelun tarjoaja varastologistiikassa, erityisesti Moskovan alueella. Vuonna 2012 Itellan volyymit ja varastojen käyttöasteet kehittyivät positiivisesti, mikä näkyy liikevaihdon kasvuna.

### **Henkilöstön tyytyväisyys parani**

Yritysvastuu on ollut toimintamme kulmakivi koko pitkän historian ajan ja otimme siinä jälleen vuoden aikana merkittäviä askelia eteenpäin. Syyskuussa meistä tuli Ilmastokumppanit-verkoston jäsen, ja lokakuussa liityimme Suomen monimuotoisuusverkostoon.

Toteutimme jälleen vuosittaisen henkilöstökyselyn, jonka tulosten mukaan henkilöstön tyytyväisyys on kehittynyt myönteisesti. Kokonaistyytyväisyys nousi edellisvuodesta. Kyselyyn vastasi tänä vuonna 66 prosenttia henkilöstöstä, kun luku edellisellä vuonna oli 58.

Itella Logistiikka otti lokakuussa ensimmäisten suomalaisyri-tysten joukossa käyttöön uuden sukupolven sähköpakettiautoja. Sähköpakettiautot liikkuvat äännettömästi eikä niistä synny hiilidioksidia- tai muita päästöjä. Itellan ympäristöohjelman keskeisenä tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä 30 prosenttia vuo-

teen 2020 mennessä (vertailuvuosi 2007, suhteessa liikevaihtoon).

Vuodelle 2012 asetettiin tavoitteeksi vähentää Itellan Suomen-kiinteistöjen energiankulutusta edellisvuodesta sähkön osalta 2 prosenttia ja lämmön osalta 3 prosenttia. Tavoitteet ylitettiin selvästi; säästimme sähkönkulutuksessa yli 3 prosenttia ja lämmössä lähes 7 prosenttia.

### **Parannamme edelleen laatua ja joustavuutta**

Aloitin työt Itellassa marraskuun 2012 alussa. Olen ensimmäisten kuukausien aikana kiertänyt laajasti Itellan toimipisteitä, tutustunut työntekijöihin, asiakkaisiin ja sidosryhmiin. Tällä lyhyellä kokemuksella voin todeta, että itellalaisilla on vahva tahto ja kunnianhimo palvella asiakkaita hyvin. Kirjeet ja paketit toimitetaan perille monesti tiukassa aikataulussa ja haastavissa olosuhteissa. Teemme parhaamme, jotta asiakaslupaus toteutuu työturvallisuus huomioiden.

Alkavana vuonna 2013 keskityimme erityisesti meneillään olevien hankkeiden ja projektien tehokkaaseen toteuttamiseen. Tästä hyvä esimerkki ovat niin kutsutut LEAN-hankkeet, joissa eri henkilöstöryhmät etsivät yhdessä keinoja toiminnan tehostamiseksi ja laadun parantamiseksi.

Haluan kiittää koko Itellan henkilöstöä, joka on tehnyt lujasti töitä Itellan myönteisen kehityksen eteen. Lämpimät kiitokset myös kaikille Itellan asiakkaille ja yhteistyökumppaneille kuluneesta vuodesta. Lopuksi haluan vielä lausua kiitokseni edeltäjälleni Jukka Alholle, joka johti Itellaa menestyksekkäästi yli 12 vuoden ajan.

Heikki Malinen  
Toimitusjohtaja







**Toimintamme  
perustuu  
kestävään  
kehitykseen**

# Strategiamme vuosille 2013–2017

Vuoden aikana päivittämämme strategia tiivistää toiminnan lähtökohdat ja tulevaisuuden suunnan, jotka ovat yhteisiä kaikille kolmelle liiketoimintaryhmälle sekä Itella Pankille ja konsernitoiminnoille.

Strategiamme mukaisesti huolehdimme tehokkaasti asiakkaidemme tieto- ja tuotevirroista ja toimintamme perustuu kestävään kehitykseen. Visionamme on tulla eurooppalaiseksi kärkiyritykseksi postipalveluissa, logistiikassa ja taloushallintoprosessien palveluissa.

Kannattavuuden parantaminen kaikkialla yrityksessä jatkuu meille elintärkeänä. Vuonna 2013 keskitymme entistä tehokkaammin strategian toimeenpanoon. Toimeenpanon keinot ovat:

## Lisää hyötyä asiakkaalle

Luomme asiakaslähtöisyydestä Itellan kilpailuvaltin. Tämä edellyttää niin palvelutarjoon kuin suoran asiakaspalvelun jatkuvaa kehittämistä.

## Ammattitaito ja johtaminen

Itellan ammattitaitoiset työntekijät ovat strategian toteuttajia. Jotta he voivat kehittyä ja onnistua, tulee esimiestyötä ja muuta johtamista kehittää.

## Vipuvoimaa tietotekniikasta

Tietotekniikan ja ohjelmisto-osaamisen avulla pystymme tarjoamaan asiakkaillemme kehittyneempiä ratkaisuja. IT on avainasemassa myös parantaessamme Itellan omaa tehokkuutta ja palvelukykyä.

## Jatkuva tehostaminen

Koko konsernissa meneillään olevan, vuonna 2011 käynnistyneen, kolmivuotisen säästöohjelman tavoitteena on auttaa Itellaa selviämään toimialansa suuresta murroksesta eli viestinnän sähköistymisestä. Laajan keinovalikoiman sisältävä säästöohjelma koskee konsernin kaikkia yksiköitä kaikissa maissa.

Taloudellisina tavoitteinamme on, että

- liikevaihdon vuosittainen kasvu on keskimäärin yli 5 prosenttia ja
- liikevoittoprosenttimme on yli 5,5.

Strategiamme vuosille 2013–2017 on tiivistetty strategiataloon:



### **Arvomme**

Yhteisesti valitut arvomme ovat kaiken toimintamme perusta. Arvot yhdistävät meitä, määrittävät meidät itellalaisina ja ohjaavat jokapäiväisiä valintojamme ja työtämme. Ne myös kuvastavat sitä, millainen yritys Itella on ja mihin suuntaan se on kehittymässä. Yhdessä onnistumme ja saavutamme tavoitteemme.

### ***Menestyminen asiakkaan kanssa***

- Tuotamme toiminnallamme asiakkaalle lisäarvoa
- Tarjoamme palveluita ja ratkaisuja perustuen asiakkaan liiketoiminnan ja tarpeiden hyvään tuntemukseen
- Palvelemme asiakkaitamme yhtenäisenä Itellana läpi koko palveluketjun
- Olemme lähellä asiakasta

### ***Kehittyminen ja innovointi***

- Olemme avoimia muutokselle ja kehitykselle
- Hyödynnämme vahvuksiamme ja etsimme kannattavuutta parantavia ideoita
- Opimme ja kasvamme jatkuvasti sekä yksilöinä että yrityksenä
- Toteutamme muutokset määrätietoisesti, viestien avoimesti, kokemuksista oppien ja tarvittaessa toimintaa mukauttaen

### ***Vastuun ottaminen***

- Sitoudumme päätöksiin ja teemme niistä totta
- Pidämme kiinni yhdessä sovituista asioista, jotta voimme täyttää asiakkaalle annetun lupauksen
- Toimintamme perustuu luotettavuuteen
- Pidämme huolta itellalaisista, ympäristöstä ja yhteiskunnasta

### ***Yhdessä onnistuminen***

- Teemme yhteistyötä saavuttaaksemme yhteiset tavoitteet
- Jaamme toisillemme tietoa ja hyviä käytäntöjä
- Puhallamme yhteen hiileen ja arvostamme toisiamme
- Olemme ylpeitä Itellasta ja työstämme

### **Visiomme**

Itella on eurooppalainen kärkiyritys postipalveluissa, logistiikassa ja taloushallintoprosessien palveluissa.

### **Missiomme**

Huolehdimme tehokkaasti asiakkaidemme tieto- ja tuotevirroista. Toimintamme perustuu kestävään kehitykseen.





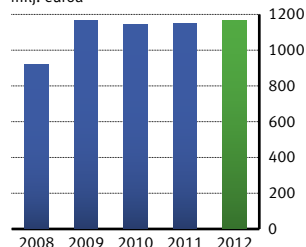
**Tavoitteenamme  
on tyytyväinen  
asiakas**

# Itella Viestinvälitys

## AVAINLUVUT 2012

### Liikevaihto

milj. euroa



- **Liikevaihto** 1 167,6 milj. euroa
- **Oikaistu liiketulos\*** 74,0 milj. euroa
- **Liiketulos** 74,0 milj. euroa
- **Henkilöstö** 17 844 (31.12.2012)

\*) oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

## PALVELUT

- Kirjeiden, lehtien ja suoramainonnan jakeluratkaisut
- Kotimaan ja kansainväliset pakettipalvelut
- Postin ja yhteistyökumppanien ylläpitämät postit
- Noutopisteet, pakettiautomaatit ja yrityspisteet
- Verkkokaupan kokonaisratkaisut
- Sähköiset postipalvelut, Netposti
- Markkinointiviestinnän verkkotyökalut
- Analytiikka-, kohderyhmä- ja osoiterekisterinkorjauspalvelut sekä postinumerotuotteet

## TOIMINTAMAAT

- Suomi
- Viro
- Venäjä

## VISIO

Kuluttajien suosima, kiistaton markkinajohtaja verkkokaupan, kirjeiden, lehtien sekä suoramarkkinoinnin palveluissa ja jakelussa Suomessa.

## MISSIO

Ainutlaatuisen arvon tuottaminen asiakkaille ja yhteiskunnalle palveluilla tavaran ja tiedon jakeluun.

## TUNNUSLUKUJA

- Päivittäin noin 11 miljoonaa postilähetystä
- 3 miljardia lähetystä vuodessa
- Jakelureittejä lähes 7 000
- Postinjakelussa ajetaan vuodessa 68 miljoonaa kilometriä

**Tarjoamme päivittäiset postipalvelut kaikkialla Suomessa Itella Posti Oy:n kautta. Postin palvelupisteverkostoon kuuluu yhteensä noin 1 100 palvelupistettä. Monikanavaiset palvelut ja sähköiset asiointitavat ovat vastauksemme asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin. Yrityksille Suomessa ja Venäjällä tarjoamme kohdennetun markkinoinnin ratkaisuja, joilla ne tavoittavat omat asiakkaansa tuloksellisesti.**

Postilta toivotaan joustavuutta ja uudenlaisia palveluja. Ihmisten ajankäyttö ja liikkuvuus muuttuvat, sähköiset palvelukanavat ja verkkokauppa kasvattavat suosiotaan, jo noin 80 prosenttia postiasioinneista on pakettien noutamista.

Verkkokaupan ja sen myötä pakettien määrän kasvu jatkui voimakkaana koko vuoden. Tämä näkyi muun muassa joulun alla, kun pakettimäärät nousivat jälleen uusiin ennätyslukemiin. Viikko 50 oli kaikkien aikojen ennätysviikko, silloin verkossamme kulki lähes miljoona pakettia. Myös osoitteettoman

suoramarkkinoinnin kasvu kiihtyi ja markkinaosuus kasvoi kireästä kilpailutilanteesta huolimatta. Osoitteellisten kirjelähetysten määrä väheni edelleen, mikä näkyy osaltaan sähköisten kirjeiden volyymin kasvuna. Myös sanoma- ja aikakauslehtien määrät laskivat edellisestä vuodesta.

## Sähköiset palvelut helpottavat arkea

Mobiilipalvelumme uudistuivat, ja nyt entistä useampia postiasioita voi hoitaa matkapuhelimella tai tabletilla. Palvelusta voi esimerkiksi etsiä puuttuvan postinumeron, tarkistaa lähimmän postin, kirjelaatikon tai pakettiautomaatin sijainnin, tai seurata oman postilähettyksen kulkua.

Lanseerasimme verkkosivuilla asiakkaillemme uuden Postitusapuri-palvelun sekä Muistajan osoitekirja -palvelun. Postitusapuri etsii asiakkaan toiveiden perusteella parhaan postitusratkaisun kirjeille tai paketeille. Maksuton Muistajan osoitekirja -verkkopalvelu pitää sisällään sähköisen osoitekirjan, jonka avulla ystävien muistamisesta tulee entistä vaivattomampaa.

Aloitimme sähköisen postinjakelun kokeilun Lounais-Suomen saaristossa

syksyllä. Näin myös saaristossa merimatkan takana asuvat lehden-tilaajat pääsevät lukemaan sanomalehden samaan aikaan, kun painettu lehti on varhaisjakelussa mantereen puolella.

Avasimme uudentyypin QR-ostamisen mahdollistavan itsepalvelupisteen Kouvolan Tervaskankaalle. Kuluttajille tarjoutuu näin aivan uudenlainen tapa tilata ja maksaa tuotteita mobiilisti älypuhelimella QR-koodin avulla.

Joustavuutta ja valinnanvaraa lisäsi myös uusi Paketinhjouspalvelu. Se on valtakunnallinen palvelu, jonka avulla asiakas voi ohjata kotimaisesta verkkokaupasta tilaamansa paketit mihin tahansa Postin palvelupisteeseen. Maksuttoman palvelun voi ottaa käyttöön Postin verkkosivuilla.

Sähköinen postilaatikko on muuttumassa jo rutiiniksi. Netposti-palvelun käyttäjämäärän kasvu oli voimakasta. Käyttäjämäärä nousi elokuussa yli 400 000:een, kun se vuotta aiemmin oli 300 000.

Kaikki jakelutuotteemme ovat olleet vuodesta 2011 alkaen ilman lisämaksua jaettavia hiilineutraaleja Itella Green -tuotteita. Olemme näin maailman ensimmäinen hiilineutraali postipalveluiden tarjoaja.

### Sata uutta palvelupistettä

Postin palvelupisteverkoston uudistaminen ja palvelupisteiden määrän lisääminen vastaavat osaltaan asiakkaidemme toiveisiin joustavuudesta. Vuoden aikana avattiin yhteensä 100 uutta Postin pakettiautomaattia ja noutopistettä. Ne ovat osa Postin palvelupisteverkoston uudistamista. Erilaisten palvelupisteiden määrää on suunniteltu lisättäväksi 1 100:sta noin 400:lla vuoteen

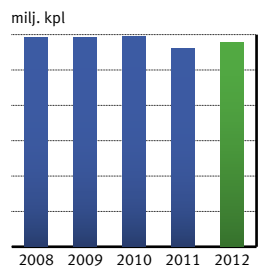


*Uusi Postitusapuri-palvelumme etsii asiakkaan toiveiden perusteella parhaan postitusratkaisun kirjeille tai paketeille.*

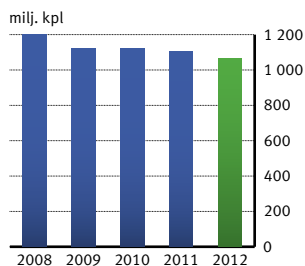
2016 mennessä, jolloin Postin palvelupisteitä on yhteensä noin 1 500. Täyden palvelun postien, pakettiautomaattien, noutopisteiden ja yrityspisteiden lisäksi tarjolla on noin 3 500 postimerkki- en jälleenmyyntipistettä, noin 7 000 kirjelaatikkoa, kotikuljetus- palveluita sekä sähköinen postilaatikko Netposti.

Uudenkaupungin yrittäjähdistyksen kanssa solmittiin yhteis- työsopimus, joka kokoaa saman katon alle postipalvelut, kaupun- gin yhteispalvelupiste Passarin, yrittäjien palvelupisteen, jäte-

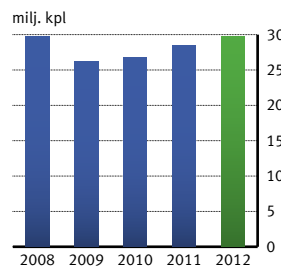
**Lähetysten kokonaismäärä**



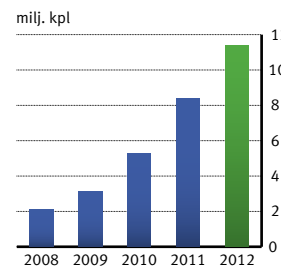
**Osoitteelliset kirjeet**



**Paketit ja kuljetusyksiköt**



**Netpostin sähköiset kirjeet**





## Innovointi tuo lisäarvoa Itellaan

”Innovaatiot ovat meille Itellassa tärkeitä ja yksi liiketoiminnan jatkuvuuden edellytyksistä. Ideasta tulee innovaatio, kun se toteutetaan käytännössä. Innovaatio voi olla esimerkiksi uusi palvelu, palveluominaisuus, toimintatapa, ohjelmistotyökalu, organisaatiomalli tai palkitsemisjärjestelmä. Sekä pienillä että suurilla innovaatioilla on merkitystä. Palkitsemme parhaat innovaatiot vuosittain Itellan omassa InnoMoves-kilpailussa.

Vuoden 2012 kilpailun ensimmäinen sija meni Itella Informatioon. Tiimi rakensi talous- ja palkkahallintopalvelun asiakkaalle HR-sovelluksen ja palkanlaskentapalvelua tukevan työehtosopimusten tulkintaratkaisun. Palvelu korvaa asiakkaan nykyisen henkilöstöjärjestelmän ja tuottaa selkeää lisäarvoa palkanlaskentaprosessiin.”

Joni Pitkäranta  
Kehityspäällikkö  
Itella Innovations

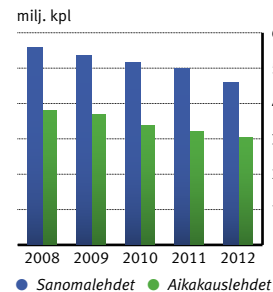
neuvontapalvelun sekä maistraatin ja kaupungin välillä sovitut palvelut. Monipalvelupiste on lajissaan ensimmäinen. Se avataan vuoden 2013 aikana.

Keskon kanssa solmitun yhteistyösopimuksen myötä kaikkiin nykyisiin ja tuleviin K-citymarketeihin asennetaan pakettiautomaatit vuoden 2013 loppuun mennessä. Lisäksi R-kioskin kanssa tehdyn sopimuksen myötä Itellan palvelupisteverkosto laajenee lähes 300:lla R-kioskien yhteydessä palvelevalla Postin noutopisteellä. S-ryhmän kanssa tehty yhteistyösopimus tuo jopa 350 Postin pakettiautomaattia S-ryhmän toimipaikkoihin.

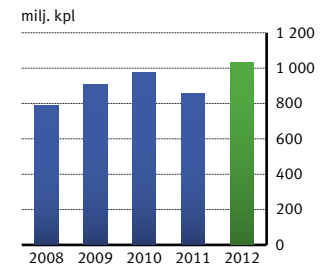
Pakettien lähettäminen Suomen ja Viron välillä helpottui keväällä, kun avasimme pakettiautomaattiliikenteen maiden välille.

Posti on toiminut jo yli 40 vuoden ajan tuttuna ja luotettavana äänestyspaikkana. Vuoden aikana ennakoäänestys toteutettiin presidentinvaaleissa ja kunnallisvaaleissa. Presidentinvaaleissa äänesti ennakkoon lähes 1,4 miljoonaa äänioikeutettua.

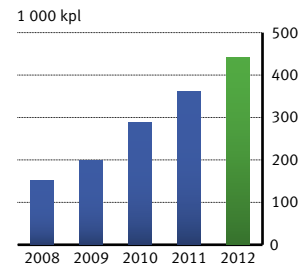
### Tilatut sanoma- ja aikakauslehdet



### Osoitteeton suoramarkkinointi



### Netpostiin rekisteröityneet kuluttajat



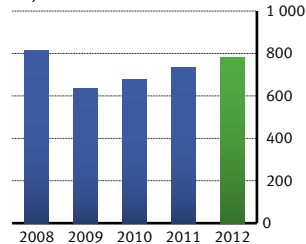


# Itella Logistiikka

## AVAINLUVUT 2012

### Liikevaihto

milj. euroa



- **Liikevaihto** 781,5 milj. euroa
- **Oikaistu liiketulos\*** -12,0 milj. euroa
- **Liiketulos** -9,5 milj. euroa
- **Henkilöstö** 7 391 (31.12.2012)

\*) oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

## PALVELUT

- Kansainvälinen auto-, lento- ja merirahti sekä tullaus ja huolinta
- Kotimaan rahti
- Varastopalvelut
- Logistiikan tietojärjestelmät

## TOIMINTAMAAT

- Latvia
- Liettua
- Norja
- Ruotsi
- Suomi
- Tanska
- Venäjä
- Viro

## VISIO

Alueellinen palvelulogiistiikan huipputoimija.

## MISSIO

Tuotamme logistiikalla lisäarvoa asiakkaille, henkilöstölle ja omistajalle.

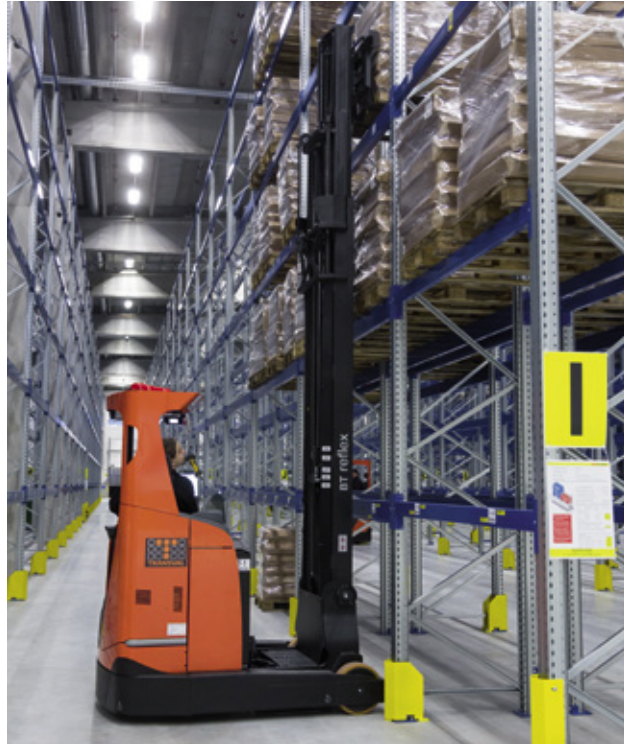
## TUNNUSLUKUJA

- 45 palveluvarastoa
- Varastojen pinta-ala yhteensä lähes miljoona neliötä
- Kansainvälisten rahtilähetysten määrä 780 000 kpl

**Tuemme ja kehitämme asiakasyritystemme liiketoimintaa tarjoamalla palvelulogiistiikan ratkaisuja auto-, meri- ja lentokuljetuksiin sekä varastointiin ja sopimuslogistiikkaan. Tarjoamme logistiikkaratkaisuja kahdeksassa maassa, Pohjois-Euroopassa ja Venäjällä. Yhteistyökumppaneidemme kautta tarjoamme palveluita maailmanlaajuisesti.**

Solmimme VR-Yhtymän kanssa toukokuussa aiesopimuksen liiketoimintakaupasta, jolla Itella Logistiikka ostaa VR Transpointin kappaletavaralogistiikan liiketoiminnan Suomessa. Kauppakirja allekirjoitettiin heinäkuussa ja kauppa toteutui lokakuun alussa, jolloin sekä VR Transpointin kappaletavaralogistiikka että PT Logistiikka Oy siirtyivät osaksi Itellaa.

Liiketoimintakauppa kasvatti liikevaihtoaamme noin 130 miljoonalla eurola, ja meille siirtyi VR:ltä reilut 800 työntekijää. Toimintojen yhdistämisen tavoitteena oli poistaa toiminnan päällekkäisyyksiä. Kaupan jälkeen pystyimme tarjoamaan entistä kattavampia ja kustannustehokkaampia logistiikkapalveluita, ja meillä on Suomen kappaletavaralogistiikkamarkkinoilla entistä vahvempi markkina-asema. Kauppa mahdollistaa liiketoiminta-alustan rakentamisen toimialakonsolidaation pohjaksi.



Suurin investointimme oli Orimattilan Pennalassa sijaitseva uusi 77 000 neliön logistiikkakeskus, joka nousi harjakorkeuteen toukokuussa.

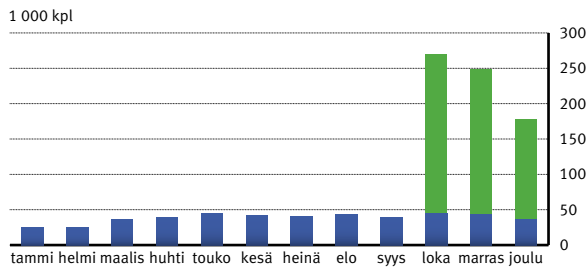
Suurin investointimme oli Orimattilan Pennalassa sijaitseva uusi 77 000 neliön logistiikkakeskus, joka nousi harjakorkeuteen toukokuussa. Yli 500 metriä pitkä ja 120 metriä leveä logistiikkakeskus vastaa kooltaan 10 jalkapallokenttää. Pennala 2:n avajaisia vietettiin tammikuun 2013 alussa. Kiinteistö valmistuu kokonaisuudessaan kesällä 2013, jolloin Pennalassa on asiakkaidemme käytössä tilaa kaikkiaan yli 100 000 neliometriä.

### Huomioimme toimintamme ympäristövaikutukset

Tarjoamme asiakkaillemme parasta laatua ja samalla otamme huomioon toimintamme ympäristövaikutukset. Laajensimme alkuvuodesta ISO 9001 -laatujärjestelmän ja ISO 14001 -ympäristöjärjestelmän uusiin toimipisteisiin kolmessa maassa. Venäjällä meille myönnettiin ensimmäinen ympäristösertifiointi. Kaikkiaan Itella Logistiikan laatu- ja ympäristösertifikaatit kattavat yli 30 toimipistettä seitsemässä toimintamaassa: Latvia, Liettua, Norja, Suomi, Tanska, Venäjä ja Viro.

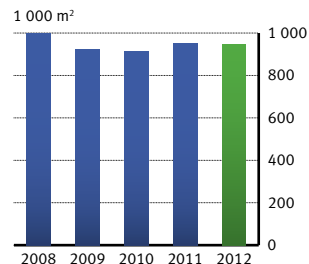
Suomen suurimpana kuljetus- ja jakeluyrityksenä meillä on merkittävä rooli ympäristöystävällisen kuljetustoiminnan kehittäjänä. Jakelu- ja kuljetuskalustoomme kuuluu yli 4 000 ajoneuvoa. Otimme lokakuussa ensimmäisten suomalaisyritysten joukossa käyttöön uuden sukupolven sähköpakettiautoja. Ensimmäiset tehdasvalmisteiset Mercedes-Benz Vito E-CELL -sähköpakettiautot ovat käytössä hiljaisia eikä niistä synny lainkaan hiilidioksidipäästöjä.

### Kotimaan rahtivolymit 2012

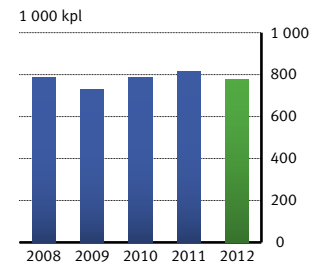


- Itella Logistiikan kotimaan rahtiliiketoiminta
- VR Transpoint -kaupan myötä Itella Logistiikkaan siirtynyt kappaleavaraaliiketoiminta

### Palveluvarastojen pinta-ala



### Kansainväliset rahtilähetykset



### Keskitetty varastonhallintajärjestelmä ja tehokkaammat kappaletavarakuljetukset

Käynnistimme vuoden alussa uudistuksen, jonka myötä yhdistämme varastonhallintajärjestelmät. Uudistuksen taustalla on halu palvella asiakkaitamme mahdollisimman laadukkaasti. Alan johtava järjestelmä otetaan käyttöön Suomen varastoissamme kahden seuraavan vuoden aikana.

Aloitimme kesällä tiheämmät aikataulutetut kappaletavarakuljetukset Suomen, Ruotsin, Norjan, Tanskan, Viron, Latvian ja Liettuan sekä Saksan, Benelux-maiden ja Italian välillä. Uudistuksen myötä tarjoamme viikossa useampia lähtöpäiviä sekä tuonnissa että viennissä. Tavarankuljetusaika on ovelta ovelle -toimituksissa 3–4 vuorokautta etäisyydestä riippuen. Jakelu toimitusosoitteeseen tapahtuu nopeasti, sillä terminaaliverkostomme mahdollistaa tavaroiden purkamisen ja lastauksen myös viikonloppuisin.

Tehostimme vuoden aikana toimintaamme eri toimipisteissä. Uudelleenjärjestelyt Ruotsissa ja Tanskassa johtivat 44 henkilön vähennykseen. VR Transpoint -kauppa synnytti organisaatiossa päällekkäisyyttä, jonka seurauksena jouduimme käynnistämään yhteistoimintaneuvottelut hallinnollisten töiden ja tukitoimien tehostamiseksi. Suomessa yhteistoimintamenettelyt johtivat 24 vakinaisen henkilön töiden loppumiseen.



## 6 500 kiloa vähemmän hiilidioksidipäästöjä

Toteutimme Itellassa Loikkaa satulaan -pyöräilykampanjan touko–kesäkuussa. Neljä viikkoa kestäneeseen kampanjaan osallistui noin 200 pyöräilijää, jotka pyöräilivät yhteensä 46 000 kilometriä. Keskimäärin osallistujat pyöräilivät yli 60 km viikossa. Pyöräily vähensi kampanjan aikana hiilidioksidipäästöjä 6 500 kg verrattuna oman auton käyttöön.

”Pyöräilen työmatkat Espoosta Helsingin Pohjois-Pasilaan kesäaikaan päivittäin. Matkaa kertyy 11 kilometriä ja sen taittamiseen kuluu aikaa ainoastaan puolisen tuntia. Pyöräilyn etuja ovat ekologisuuden lisäksi myös raitis ulkoilma ja se, että liikunta virkistää koko päivän. Kunnollisilla varusteilla pyöräilyä voi harrastaa säällä kuin säällä. Tärkein varuste on ehdottomasti kypärä.”

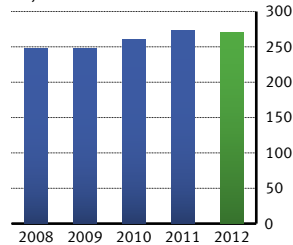
Maiju Fernelius  
Kehityspäällikkö, Itella Viestinvälitys

# Itella Informaatio

## AVAINLUVUT 2012

### Liikevaihto

milj. euroa



- **Liikevaihto** 270,1 milj. euroa
- **Oikaistu liiketulos\*** 15,6 milj. euroa
- **Liiketulos** -1,1 milj. euroa
- **Henkilöstö** 2 168 (31.12.2012)

\*) oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

## PALVELUT

- Taloushallinnon kokonaisluokitukset
- Kassavirtojen automatisointi
- Tilaus-toimitusketjun sähköistäminen
- Tulostusliiketoiminta
- Verkkolaskuoperaattori

## TOIMINTAMAAT

- Suomi
- Ruotsi
- Norja
- Tanska
- Saksa
- Puola
- Viro
- Latvia
- Liettua
- Slovakia
- Kumppaniverkoston kautta lähes kaikkialla Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa

## VISIO

Johtava talousprosessien arvon tuottaja Euroopassa.

## MISSIO

Talouden transaktioprosessien optimointi.

## TUNNUSLUKUJA

- 140 miljoonaa sähköistä transaktiota vuodessa
- 10 000 asiakasta
- Yli 30 miljoonaa käsiteltävää laskua vuodessa
- Ohjelmistojen käyttäjiä yli 50 maassa

**Tehostamme organisaatioiden taloushallinnon prosesseja ja parannamme koko taloushallinnon kannattavuutta. Ratkaisumme perustuvat tuotteistettuihin, parhaisiin käytäntöihin. Itella Informaatiolla on toimintaa 10:ssä Euroopan maassa. Pohjoismaissa olemme alan suurin toimija.**

Tunnistettuja asiakkaiden toimintaan vaikuttavia trendejä ovat muun muassa käyttöpääoman hallinnan tärkeys, riskien hallinta, kaupan epätasapaino sekä väestön ikääntyminen. Nämä kaikki mahdollistavat meille kasvun.

Edistämme sähköisen laskutuksen yleistymistä Euroopassa. Arvioiden mukaan yli puolet kuluttajille lähetetyistä laskuista on sähköisiä vuonna 2020 ja muilla sektoreilla sähköisessä laskutuksessa 50 prosentin raja ylittyi jo vuonna 2017. Eri puolilta Eurooppaa keräämämme kokemukset osoittavat selkeästi, että muutos on todellinen.

Vuoden aikana toteuttamamme tutkimuksen mukaan tärkeimmät syyt sähköisten laskujen vastaanoton aloittamiseen ovat paperilaskulle asetettu lisä-

maksu ja sähköisen laskun tarjoaminen ainoana vaihtoehtona. Sähköisiä laskuja käyttävät eniten 25–34-vuotiaat, toimihenkilöt ja hyvätuloiset. Sähköiseen laskuun siirtymiseen vaikuttavat myös helppokäyttöisyys ja ympäristövastuullisuus sekä pankkien tarjoukset muun muassa verkkopankissa ja toimipaikoissa.

## Hyödynnämme omaa talousprosessiosaamistamme

Ostimme Silta Oy:ltä Itella-konsernin palkkapalvelun, joka siirtyi osaksi Itella Informaatiota 1. tammikuuta 2013 alkaen. Palkkahallinto oli mielekästä siirtää yrityksemme omiin käsiin, sillä Alligator-konseptimme on laajin talousprosessien palvelukokonaisuus alallaan. Kaupan myötä 40 työntekijää siirtyi Sillasta Itellan palkkalistoille.

Saksan Itella Informaation toimiva johto osti kesällä Itellalta tulostusliiketoiminnan. Uusi docsellent GmbH -niminen yritys toimii jatkossa Itellan tulostuskumppanina Saksassa. MBO-järjestelynä (management buyout) toteutetun kaupan myötä noin 100 henkilöä siirtyi meiltä docsellent GmbH:n palvelukseen. Kaupan taustalla oli Saksan tulostusliiketoiminnan osalta aiemmin

todettu selvä muutostarve, sekä se, että tulostusliiketoiminta on vahvasti paikallista. Eri maissa on tarkasti määritellyt tuotantovaatimukset, jolloin erotautuminen ja lisäarvon tuottaminen on helpompaa kansainvälisen yhteistyökumppaniverkoston kautta. Saksaan jäljelle jääneet toimipaikkamme sijaitsevat Hannoverissa ja Halle an der Saalessa, ja ne työllistävät noin 120 taloushallinnon asiantuntijaa ja tuotantotyöntekijää.

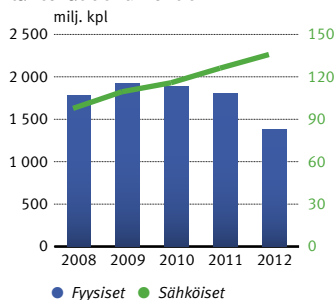
### Olemme asiakkaidemme tukena laskutuspalveluissa

Sovimme huhtikuussa A-lehtien laskutuspalvelun uusimisesta. Suomen kolmanneksi suurimmalla aikakauslehtitalolla A-lehdillä on käynnissä kuluttajamyynnin tilausjärjestelmän uusiminen. Parannamme yrityksen laskutuksen asiakasviestintää monikanavaisella ratkaisulla, joka tukee samalla lehtien myyntiä ja markkinointia. Uuden kuluttajamyynnin tilausjärjestelmän tavoite on tehostaa prosesseja ja samalla vahvistaa asiakaslähtöisyyttä ja joustavuutta.

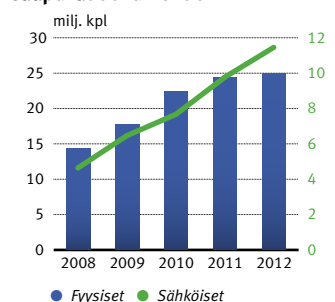
Allekirjoitimme kesäkuussa Valtiokonttorin kanssa palvelusopimuksen, joka kattaa Suomen valtion laskujen välityspalvelut. Sopimus on meille merkittävä, koska se on arvoltaan yli 8 miljoonaa euroa ja siinä on aiempaa pidempi, seitsemän vuotta pitkä sopimuskausi. Sopimus merkitsee Valtiokonttorille sitä, että valtion laskujenvälityksen sähköistämistä voidaan edelleen sujuvasti jatkaa ja saavuttaa tätä kautta toiminnallisia ja taloudellisia säästöjä. Siitä hyötyy viime kädessä suomalainen veronmaksaja.

Tehostimme toimintaamme Suomessa yhteistointaneuvotteluilla E-Services-liiketoimintayksikössä. Uudelleenorganisointitarpeiden vuoksi käydyissä neuvotteluissa vähennystarpeeksi tarkentui 14 henkilöä.

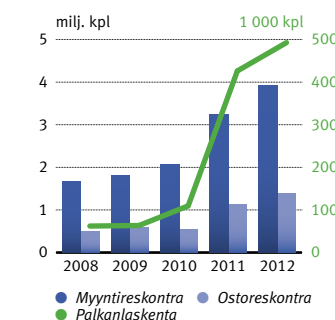
### Myyntilaskut ja muut lähtevät dokumentit



### Ostolaskut ja muut saapuvat dokumentit



### Alligator-transaktiot



## Itella Pankki

Aloitimme toimintamme talletus- ja clearing-pankkina vuoden alusta. Finanssivalvonta myönsi 31. elokuuta 2011 meille luottolaitoslain mukaisen talletuspankin toimiluvan. Vuoden 2012 aikana uusia palveluja suunnattiin yrityksille.

Keskeisimpiä toimintaympäristömme muutosajureita olivat vuoden aikana Euroopan yhtenäisen maksualueen SEPA:n kehittyminen, teknologian yleisen kehittymisen mahdollistama palvelujen digitalisoituminen sekä verkkokaupan kasvu.

Kuluttajien verkkolaskumarkkinan kehitys oli yhä varsin hidasta ja se näkyi myös e-laskupalvelumme käytössä. Yritysten välisessä laskutuksessa sähköisten laskujen osuus kasvoi edelleen. Verkkokaupan kasvu jatkui voimakkaana ja kiinnostus uusiin toimittamiseen ja maksamisen palveluihin lisääntyi.

Lanseerasimme loppuvuodesta yrityksille ja yhteisöille suunnattuja palveluja: Pk-yrittäjän pankkipalvelupaketti osana Itella Verkostoa, uusi postiennakko, suoraveloitismigraatio ja postimaksukoneen uusi maksutapa. Uusien palveluiden kehitystyö jatkuu liiketoimintasuunnitelman mukaisesti myös vuonna 2013.



Tuotamme  
yhteiskunnan  
tarvitsemia  
palveluja

*Logistics*



# Yritysvastuamme

Perustehtävämme on tuottaa yhteiskunnan tarvitsemia palveluja huolehtimalla asiakkaiden tärkeistä tieto- ja tuotevirroista. Yritysvastuu on ollut toimintamme kulmakivi koko pitkän historiamme ajan. Haluamme olla osa kehitystä, joka vie kohti kestävää tulevaisuutta.

Vastuutoimintamme on osa strategiaamme ja sen keskeiset osa-alueet ja sitoumukset, kuten YK:n Global Compact -periaatteet, on määritelty yritysvastuun periaatteissamme. Edellytämme myös konsernin yhteistyökumppaneiden noudattavan vastaavia eettisesti kestäviä toimintatapoja. Työntekijöiden eettiset toimintaohjeet (Employee Code of Conduct) määrittelevät menettelytavat, joita edellytämme omalta henkilöstöltämme.

Jaamme yritysvastuamme neljään osa-alueeseen: taloudellinen vastuu, yhteiskunnallinen vastuu, henkilöstövastuu ja ympäristö-





vastuu. Olemme määrittäneet yritys vastuulle sekä lyhyen että pitkän tähtäimen tavoitteita. Määritimme vuoden aikana jokaiselle yritys vastuun osa-alueelle päämittarit, joiden avulla seuraamme kehitystä. Mittarit on kuvattu alla olevassa taulukossa.

### Yritys vastuun johtaminen

Yritys vastuutyömme on osa konsernin normaalia johtamista, joka perustuu yhteisiin arvoihimme. Hyvä johtaminen tukee yrityksen tavoitteiden saavuttamista ja positiivista työilmapiiriä. Yritys vas-

tuu on johtoryhmässä Itellan viestintä-, markkinointi- ja myyntijohtajan vastuulla. Raportointimme hallitukselle yritys vastuun osa-alueiden keskeisimmät tunnusluvut kaksi kertaa vuodessa.

Yritys vastuun eri osa-alueiden johtaminen on kuvattu tarkemmin internetsivuillamme osoitteessa [www.itella.fi/vuosikertomus2012](http://www.itella.fi/vuosikertomus2012).

Yritys vastuun osa-alue	Mittari	Kuvaus	Toteuma 2012	Tavoite 2016
<b>Taloudellinen vastuu</b>	Liiketulos (oikaistu), % *)	Liiketulos prosentteina liikevaihdosta. Liiketulos on tuloslaskelman tulos kun liikevaihdosta on vähennetty kaikki kulut ja poistot, mutta ei vielä rahoituseriä eikä veroja.	2,7 %	5,5 %
<b>Yhteiskunnallinen vastuu</b>	Palvelupisteiden määrä	Tunnusluku koskee vain Itella Posti Oy:n toimintaa. Palvelupisteiden määrä sisältää Postin omat ja yhteistyökumppaneiden ylläpitämät postit, pakettiautomaatit, noutopisteet ja yrityspisteet.	1 098	1 500
	Asiakastytyväisyys	Tunnusluku koskee vain Itella Posti Oy:n toimintaa. Asiakastytyväisyys on Suomessa mitattava Itella Postin asiakastytyväisyyskyselyn perusteella saatu tulos asteikolla 1–5.	3,11	3,21
<b>Henkilöstö vastuu</b>	Henkilöstötytyväisyys	Vuosittaisen henkilöstökyselyn tulos asteikolla 1–5.	3,78	–
<b>Ympäristö vastuu</b>	Hiilidioksidipäästöt	Itellan ympäristöohjelman keskeisenä tavoitteena on hiilidioksidipäästöjen alentaminen 10 % vuoteen 2012 mennessä ja 30 % vuoteen 2020 mennessä (vertailukohtana vuosi 2007; päästöt laskettuna suhteessa liikevaihtoon).	-26 %	-30 %

\*) Oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

## Lisäsimme palvelupisteitä ja kehitimme hankintaamme

Vuoden aikana yritys vastuussa tunnistettuja trendejä olivat muun muassa palvelupisteiden määrä sekä kirjelähetysten sähköisen korvautuvuuden kiihtyminen. Vuoden aikana toteutetut merkittävimmät tutkimus- ja kehityshankkeet pohjautuivat näihin trendeihin. Hankkeita on kuvattu tarkemmin Taloudellisen vastuun osiossa.

Liiketoimintamahdollisuuksia meille tarjoutuu muun muassa ympäristökuormitusta vähentävien sähköisten palveluiden kasvun kautta. Myös asiakkaat valitsevat mieluummin vastuullisen

ja eettisten toimintaperiaatteiden mukaan toimivan yrityksen kumppanikseen. Käyttämällä hiilineutraaleja Itella Green -tuotteita asiakkaamme voivat vähentää toimitusketjunsä prosesseissa CO<sub>2</sub>-päästöjä ja myös viestiä omille asiakkailleen toimintansa ympäristövastuullisuudesta.

Tunnistimme vuoden aikana yritys vastuun riskejä. Näitä ovat muun muassa luottamuksellisen tiedon vuotaminen, vakaviin ympäristövahinkoihin johtavat onnettomuudet, korruptio ja muut kulttuuriset riskit sekä ulkoistukset edullisempien tuotantokustannusten maihin.

### Läpinäkyvyyttä hankintaketjuun

Panostimme vuoden aikana merkittävästi hankinnan kehittämiseen. Meillä on yhteensä noin 16 000 toimittajaa, joten palvelun- ja tavarantoimittajillamme on tärkeä osa yrityksen kestävä kehityksen tavoitteissa. Suurin osa hankinnastamme tulee alihankintakuljetuksista. Hankinnan rooli on myös ensisijaisen tärkeä kannattavuutemme parantamisessa. Haluamme toimia hankinnassamme mahdollisimman eettisesti ja läpinäkyvästi sekä eliminoida kaikki hankintaan liittyvät riskit.

Edellytämme kaikkien palvelun- ja tavarantoimittajiemme noudattavan eettisesti kestäviä toimintatapoja. Olemme määritelleet toimintatavat Yleiset menettelyohjeet toimittajille -ohjeessamme (Supplier Code of Conduct). Ohjeessa määritellään keskeiset toimintatavat koskien laillisuuden lisäksi esimerkiksi korruptiota, ihmisoikeuksia, lapsityövoimaa, syrjintää, työskentelyolosuhteita ja ympäristön huomioimista.



*Erilaisten palvelupisteiden määrää on suunniteltu lisättäväksi 1 100:sta noin 400:llä vuoteen 2016 mennessä, jolloin Postin palvelupisteitä on yhteensä noin 1 500.*

# Yritysvastuun painopisteet

Yritysvastuun raportointimme perustuu GRI-ohjeistoon (Global Reporting Initiative). Olemme soveltaneet raportointiohjeita B+-tason laajuisesti. Teetimme ensimmäistä kertaa vuodelta 2012 julkaistavien ympäristövastuun numeeristen tietojen varmuuden. GRI-tasoarviotarkistus on tehty vuodesta 2010 alkaen. Varmennuksen ja tarkistuksen suoritti PricewaterhouseCoopers Oy (PwC). Ympäristövastuun numeeriset tiedot, GRI-taulukko ja PwC:n varmennusraportti löytyvät osoitteesta [www.itella.fi/vuosikertomus2012](http://www.itella.fi/vuosikertomus2012). Tiedot raportoidaan vuosittain ja raportointikausi on 1.1.–31.12.

Painotamme yritysvastuun raportoinnissa GRI-ohjeistuksen mukaisesti niitä asioita, jotka ovat toimintamme ja sidosryhmiemme kannalta olennaisia. Toteutimme vuonna 2010 laajan sidosryhmäkyselyn, jonka pohjalta määrittelimme raportoitavat seikat. Päivitimme olennaisuusarvion syksyllä 2012 sisäisenä kyselynä. Kyselyn tarkoituksena oli arvioida eri asioiden tärkeys sekä Itellan menestyksen että sidosryhmien kannalta. Kyselyn tulokset on esitelty alla olevassa taulukossa. Ulkoinen sidosryhmäkysely päivitetään ja toteutetaan sisäisen kyselyn tulosten pohjalta vuoden 2013 aikana.

	Olennaisuus Itellan menestyksen kannalta	Olennaisuus sidosryhmien näkökulmasta
<b>Taloudellinen vastuu</b>	Taloudellisesti kannattava ja vakaa toiminta	Hyvä hallinnointitapa
<b>Yhteiskunnallinen vastuu</b>	Palvelujen luotettavuus ja ajantasaisuus Korruption ja lahjonnan vastaisuus kaikissa toimintamaissa Tietoturva Yksityisyyden suoja	Palvelujen luotettavuus ja ajantasaisuus Palvelupisteverkon kattavuus ja saavutettavuus Tietoturva Yksityisyyden suoja
<b>Henkilöstö-vastuu</b>	Vastuullinen johtaminen ja esimiestyö	Työvoiman järjestäytymisen vapaa toteutuminen kaikissa toimintamaissa Sukupuolten tasa-arvon edistäminen
<b>Ympäristö-vastuu</b>	Tehokas kuljettaminen	Tehokas kuljettaminen

# Taloudellinen vastuu

Haluamme kasvaa kannattavasti, koska vain taloudellisesti terve yritys voi toteuttaa vastuutaan yhteiskunnan, henkilöstön ja ympäristön sekä kaikkien eri sidosryhmien osalta. Suunnitellamme talouttamme pitkäjänteisesti ja ennakoiden muutoksia markkinoissa, asiakastarpeissa ja riskeissä sekä Suomessa että kansainvälisesti.

Kannamme taloudellista vastuuta uudistamalla liiketoimintaamme ja vahvistamalla kannattavuuttamme strategian mukaisesti sekä tukemalla asiakasyritystemme ja julkisen sektorin kilpailukykyä. Toimintamme taloudelliset vaikutukset ovat verrattavissa pankki- ja teletoimialaan, koska palveluidemme käyttäjinä on kuluttajien lisäksi päivittäin satoja tuhansia yrityksiä ja julkisen sektorin toimijoita.



*Olemme mukana mahdollistamassa urheilun ja kulttuurin harrastustoimintaa ja tuemme omien alojensa huippuosaajia kohti kansainvälistä menestystä.*

Yritysassiakkaiden osuus liikevaihdostamme on noin 96 prosenttia. Tärkeimmät asiakastoimialat ovat media, kauppa ja palvelut. Kansainvälisen liikevaihdon osuus on kolmannes.

Olemme markkinaehtoisesti toimiva valtionyhtiö ja toimintamme perustuu kokonaan asiakkailta saataviin tuloihin. Noin puolet toiminnastamme liittyy postipalveluihin, loppu on yrityksille taroitettuja logistiikan ja taloushallinnon palveluja.

Talouden yleinen epävarmuus jatkui koko vuoden, mikä heijastui myös meidän liiketoimintaamme. Suomen talous lähti kevään ja kesän aikana laskuun positiivisen ensimmäisen vuosineljänneksen jälkeen. Epävarma taloustilanne näyttää jatkuvan myös vuonna 2013, mikä tarkoittaa, että tarvitsemme jatkuvia toimenpiteitä myönteisen kehityksen ylläpitämiseksi.

Taloudellisena tavoitteenamme on, että liikevaihto kasvaa vuosittain keskimäärin yli 5 prosenttia ja että liikevoittoprosenttimme on yli 5,5.

## Tutkimme ja kehitämme palvelujamme aktiivisesti

Tutkimus- ja kehityksenomme olivat 15,2 miljoonaa euroa eli 0,8 prosenttia konsernin liiketoiminnan menoista vuonna 2012.

Itella Viestinvälityksessä tutkimusten painopisteenä oli sosiaalisen median käytön yleistymisen ja sen vaikutus postipalvelujen kysyntään sekä yhteisöllisyyden merkitys paperisen ja sähköisen median kehityksessä niin lukijoiden, toimittajien kuin mainostajienkin näkökulmasta. Lisäksi tutkimme kuluttajalaskutuksen sähköistymisen etenemistä ja siihen vaikuttavia tekijöitä, kirjeliikenteen rakennetta ja sen sähköistymistä, verkkokaupan merkitystä joululahjojen ostoskanavana sekä sanoma- ja aikakauslehtien tilaamisaktiviteetin kehittymistä lähivuosina. Jatkoimme sekä pk-yrityksille että kuluttajille suunnattujen verkkopalveluiden kehitystä ja toimimme verkkopohjaisiin markkinointipalveluihin uusia ominaisuuksia. Uudistimme postilokeropalvelut ja otimme samalla käyttöön kokonaan uuden järjestelmän näiden palveluiden tuottamiseksi ja hallitsemiseksi.

Haluamme kehittää palvelujamme myös kysymällä kuluttajilta vinkkejä ja näkemyksiä siitä, millaisia palveluja he Postilta toivovat tai miten he haluavat Postin palveluita kehittää. Tätä var-

ten olemme kehittäneet Ideapostin, joka on kuluttaja-asiakkaille suunnattu verkkopalvelu. Palvelu toimii kahteen suuntaan. Kuluttajat voivat lisätä sinne ideoita, arvioida muiden kuluttajien ideoita ja kehittää niitä eteenpäin. Toisaalta myös Posti voi testata Ideaposti-palvelussa omia kehitysajatuksiaan. Palvelun käyttäjillä on mahdollisuus arvioida, miltä Postin suunnittelemat parannukset vaikuttavat jo ennen kuin niitä aletaan toteuttaa.

Itella Logistiikassa investoimme vuoden aikana uuteen varastohallintajärjestelmään ja rahdin käyttöjärjestelmään. Tavoitteenamme on tehostaa operatiivista toimintaa entisestään. VR Transpointin kappalevaralogistiikan ja PT Logistiikan siirryttyä osaksi Itella Logistiikkaa jatkoimme kotimaan kuljetuksen optimointi- ja kuljetustenhallintajärjestelmien kehitystä.

Itella Informaatiossa tutkimme sähköisten laskujen yleistymistä koko maailmassa niin kuluttaja- kuin yrityspuolellakin. Panostimme myös talousprosessien automatisointiasteen arviointiin eri Euroopan maissa. Jatkoimme kassavirtojen automatisointiin suunniteltujen OpusCapita-tuotteiden kehitystä tuomalla uusia mobiili- ja pilvipalveluratkaisuja markkinoille sekä panostamalla edelleen tuotteiden käyttäjystävällisyyteen.

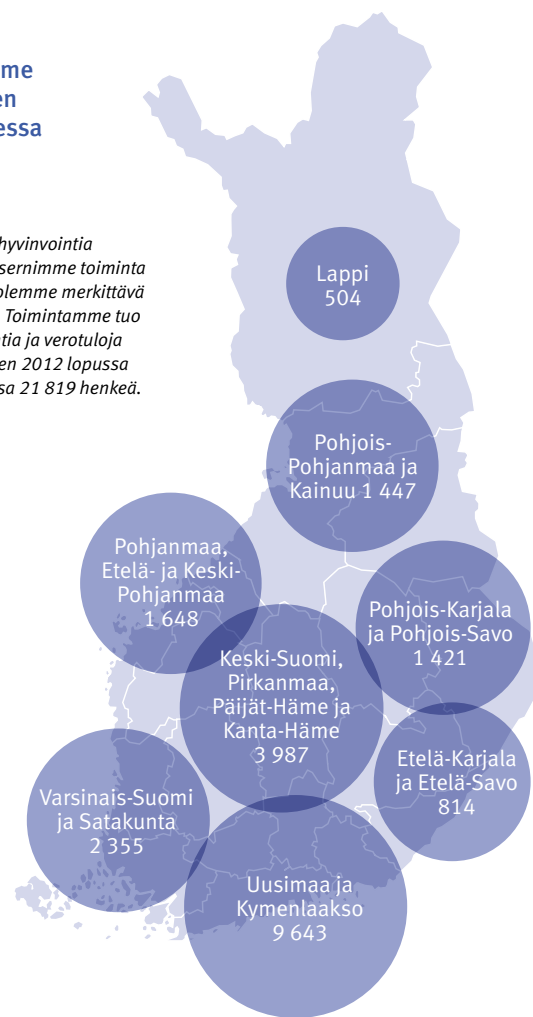
Teimme myös jatkuvaa kehitystyötä toimintansa aloittaneessa Itellan tytäryhtiössä Itella Pankissa. Pankissa keskityttiin maksujen ja laskutusinformaation välittämisen kehittämiseen erityisesti verkkokaupassa, pakettipalveluissa ja muussa posti-asioinnissa.

### Kehitimme riskienhallintaprosessin laatua

Noudatamme Itellassa kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Keskeytimme vuoden 2012 aikana riskienhallinnassa erityisesti riskienhallintaprosessin laadun ja kattavuuden parantamiseen entisestään. Konsernin keskeisimmät strategiset riskit liittyvät markkinoihin, liiketoimintaympäristöön, liiketoiminnan kehityskyvyyteen sekä sääntelyyn. Operatiiviset riskit puolestaan liittyvät ennen kaikkea liiketoiminnan tuottavuuteen sekä liiketoiminnan keskeytys- ja muihin häiriöriskeihin. Riskit on kuvattu tarkemmin hallituksen toimintakertomuksessa.

### Työntekijöidemme maantieteellinen jakauma Suomessa 31.12.2012

*Tuemme kehitystä ja hyvinvointia maanlaajuisesti. Konsernimme toiminta kattaa koko maan ja olemme merkittävä työllistäjä Suomessa. Toimintamme tuo työn lisäksi hyvinvointia ja verotuloja koko Suomelle. Vuoden 2012 lopussa työllistimme Suomessa 21 819 henkeä.*



### Noudatamme IFRS-tilinpäätöskäytäntöä

Noudatamme talousraportoinnissamme IFRS-tilinpäätöskäytäntöä. Kahden julkisen kaupankäynnin kohteena olevan pörssivelkakirjan liikkeeseenlaskijana olemme velvollisia toteuttamaan säännöllistä ja jatkuvaa tiedonantovelvollisuutta rajoitetuin osin. Tiedonantovelvollisuutemme perustuu Suomen arvopaperimarkkinalakiin ja NASDAQ OMX Helsinki Oy:n sääntöihin ja määräyksiin. Talous-

viestintämme on kuvattu tarkemmin talousviestinnän politiikassa, joka on luettavissa internetsivuillamme osoitteessa [www.itella.fi/](http://www.itella.fi/) talous.

Julkistamme myös tulosjulkistuksen yhteydessä Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n antaman Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodin suosituksessa 54 tarkoitetun selvityksen hallinto- ja ohjausjärjestelmästäme.

### Sponsoroinnilla taloudellista ja henkistä tukea valituille kohteille

Haluamme huolehtia omien tehtävienne ja tavoitteidemme lisäksi osaltamme myös asiakkaidemme ja työntekijöidemme hyvinvoinnista. Meidän tapamme tehdä sitä on osoittaa taloudellista ja henkistä tukea valituille kohteille, jotka koskettavat monien ihmisten elämää.

Valitsemamme sponsorointiyhteistyökohteet ovat heijastumia arvomaailmastamme. Ne edustavat joukkuepeliä, myötäelämistä ihmisten arjessa ja tinkimätöntä suhtautumista omaan työhön. Olemme mukana mahdollistamassa urheilun ja kulttuurin harrastustoimintaa ja tuemme omien alojensa huippuosaajia matkalla kohti kansainvälistä menestystä. Yhteistyötuki perustuu vuorovaikutteiseen yhteistyöhön, jossa meillä ei ole pelkästään rahoittajan, vaan myös aktiivisen toimijan rooli. Lahjoituksista päättää vuosittain Itellan hallitus.

Viime vuosina olemme keskittäneet sponsorointipanoksemme Suomen Palloliiton (SPL) kautta jalkapalloon. Solmimme helmikuussa uuden sopimuksen, jonka myötä jatkoimme SPL:n pääyhteistyökumppanina.

## Taloudelliset vaikutukset tuloslaskelman mukaan

milj. euroa	2012	2011	2010
<b>ASIAKKAILTA</b>			
Liikevaihto:	1 946,7	1 900,1	1 841,6



milj. euroa	2012	2011	2010
<b>HENKILÖSTÖLLE</b>			
Palkat ja palkkiot	713,8	731,8	706,3
Henkilösivukulut	63,7	70,6	65,0
Eläkekulut	107,7	108,3	106,5
<b>ALIHANKKIJOILLE</b>			
Materiaalit ja palvelut	546,9	549,2	504,9
Liiketoiminnan muut kulut	411,5	364,7	349,8
<b>JULKISELLE SEKTORILLE</b>			
Tuloverot tilikaudelta	19,1	12,2	18,3
<b>RAHOITUSSEKTORILLE</b>			
Korkokulut	17,8	16,3	14,3
<b>OMISTAJALLE</b>			
Osingot tilikauden tuloksesta*	6,8	0,0	4,4

\* ehdotus yhtiökokoukselle

# Yhteiskunnallinen vastuu

Lähes 400 vuoden ajan tehtävänäme on ollut huolehtia asiakkaidemme tieto- ja tuotevirroista. Suomessa tärkeä perustehtävämme on tarjota ensiluokkaisia postipalveluita kaikille koko maassa. Palvelemme kuluttaja-asiakkaitamme Posti-nimellä. Kilpailuetunamme ovat vahva brändi ja ensiluokkainen asiakaspalvelu.

Postitoimipisteiden sijaintia koskeva asetus valmistui maaliskuussa, mikä oli meidän kannaltamme hyvä asia. Asetus katsoo postiverkostoa laajana kokonaisuutena, niin että pystymme hyödyntämään erilaisia palvelumuotoja. Asetus mahdollistaa sen, että kykenemme pitämään kaikkein käytetyimmät palvelut mahdollisimman lähellä asiakkaita niin, että kustannusrasitus ei ole kohtuuton.

Asetuksen mukaan postin lähin toimipiste tai palvelupiste saa olla korkeintaan kolmen kilometrin päässä valtaosalla eli vähintään 82 prosentilla palvelujen käyttäjistä. Asiointimatkojen pysymistä kohtuullisina edistetään sillä, että korkeintaan kolmella prosentilla matka saa olla yli kymmenen kilometriä vakinaisesta

asunnosta. Asetus liittyy kesäkuun 2011 alussa voimaan tulleen postilakiin, jolla turvataan postipalvelujen säilyminen lähipalveluina.

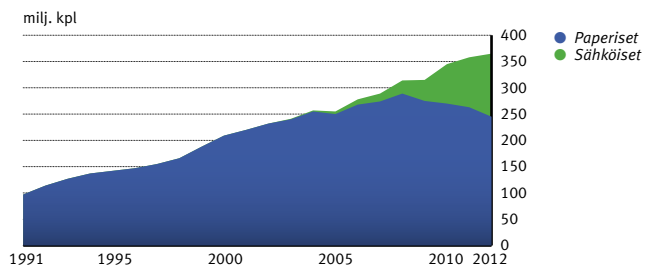
## Tarjoamme postipalvelut kaikkialla Suomessa

Huolehdimme toimitilupamme ja postilain mukaisesti siitä, että yleispalveluun kuuluvat kirje- ja pakettipalvelut ovat kaikkien saatavilla. Yleispalveluvelvoitteen mukaisena toimialueena on koko Suomi pois lukien Ahvenanmaa. Yleispalveluvelvoitteen toteuttamista valvoo Viestintävirasto.

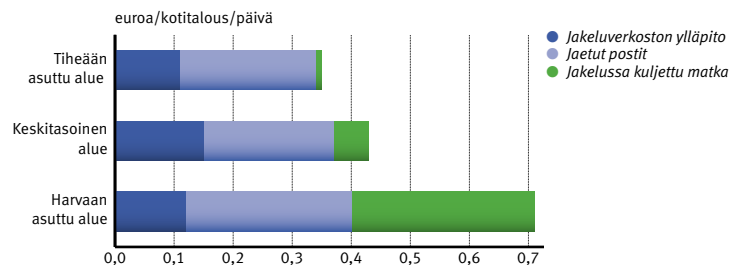
Meillä on ainoana toimijana Suomessa koko maan kattava viisipäiväinen jakelupalvelu. Palvelun piirissä ovat Suomen kaikki 5,4 miljoonaa kuluttajaa ja 250 000 yritystä ja yhteisöä. Myymäläverkostomme nojaa vahvasti kumppaneihimme – postiyrittäjiin. Noin 90 prosenttia posteista on paikallisten yritysten yhteydessä, kuten kioskeissa tai elintarvikekaupoissa.

Netposti on Postin tarjoama maksuton sähköinen asiointipalvelu kaikille yli 15-vuotiaille suomalaisille. Sen kautta kuluttajat voivat turvallisesti vastaanottaa yritysten ja yhteisöjen heille osoittamia e-kirjeitä. Ne voivat olla laskuja, palkkalaskelmia, viranomaistiedotteita ja muita tärkeitä viestejä, jotka kuluttaja saisi muutoin paperimuodossa kotiosoitteeseen. Myös pienyritykset ja -yhteisöt voivat rekisteröityä Netpostin käyttäjiksi.

Kuluttajalaskujen määrä Suomessa 1991–2012



Postinjakelun yksikkökustannukset taajamatyypin mukaan





## Yritysvastuu – luksusta vai välttämättömyys?

”Olemme olleet viimeisen parin vuoden ajan keskellä taloudellista turbulenssia. Voidaankin kysyä, mihin yritysvastuuasiat mahtuvat yrityksissä tällaisessa tilanteessa.

Kyse ei ole mistään ylellisyydestä, vaan yritysvastuun huomioiminen on yrityksissä välttämätöntä. Muutokset ympäristössä vaikuttavat niin selvästi liiketoimintaan. Emme voi enää valita taloudellisen kasvun ja kestävä kehityksen välillä, meidän täytyy tehdä molempia. Ekologisuus ja talous ovat jatkossa saman kolikon kaksi eri puolta.”

Trewin Restorick

*Itellan The Green Consumer -ympäristöseminaarissa keväällä puhunut yhteistyökumppani Trewin Restorick edustaa Al Goren perustamaa The Climate Reality Projectia.*

### Tarjoamme tietoa ja elämyksiä Postimuseossa

Postimuseomme esittää, tutkii ja tallentaa suomalaista kulttuuri-perintöä ja ajankuvaa postihistorian kautta. Museon kokoelmis- sa on noin 5 000 esinettä, yli 7 miljoonaa postimerkkiä, lähes 400 000 valokuvaa sekä julisteita, postikortteja ja videofilmejä.

Vuonna 1926 perustettu Postimuseo kuuluu Suomen vanhim- piin erikoismuseoihin. Museossamme on myös julkinen erikoiskir- jakokoelma, joka keskittyy filateliaan ja postihistoriaan. Museolla on näyttely myös internetissä osoitteessa [www.posti.fi/postimu- seo](http://www.posti.fi/postimu- seo). Helsingin pääpostitalossa vuosina 1995–2012 toiminut Pos- timuseo avaa ovensa Tampereella museokeskus Vapriikissa vuon- na 2014.

### Postimerkki kertoo suomalaisuudesta kansainvälisyyden keskellä

Postimerkki on oman aikansa peili. Postimerkit kertovat kunkin vuoden merkittävistä tapahtumista, ajan ilmiöistä ja tänä päivä- nä kasvavassa määrin kansainvälisestä yhteistyöstä. Miljoonissa kirjeissä ja korteissa ne luovat ja levittävät Suomi-kuvaa ympäri maailman. Postimerkkien hyvän saatavuuden takaavat 3 500 jäl- leenmyyjää ja verkkokaupamme.

Suomalainen vuoden 2011 ystävänpäivämerkki voitti heinä- kuussa ensimmäisen palkinnon kansainvälisessä postimerkkitai- teen kilpailussa, joka järjestetään vuosittain Asiagossa Italiassa. Kuvittaja Janne Harjun suunnittelema Ystävyden oksalla -pienois- arkki palkittiin kilpailun parhaana matkailu-sarjassa.



# Henkilöstövastuu

Työllistimme vuoden lopussa yhteensä 27 816 henkilöä. Konsernimme keskimääräinen henkilöstömäärä oli 27 460. Suomessa palveluksessamme oli vuoden lopussa 21 819 henkilöä ja Suomen ulkopuolella 5 997 henkilöä.

Koko konsernissamme naisia on 41 prosenttia ja miehiä 59 prosenttia. Hallintoneuvostossamme on 12 jäsentä, joista viisi on naisia (42 %) ja 7 miehiä (58 %). Hallituksessa on 8 jäsentä, joista 4 on naisia (50 %) ja 4 miehiä (50 %). Johtoryhmässä on 7 jäsentä, joista 2 on naisia (29 %) ja 5 miehiä (71 %). Laajennetussa johtoryhmässä on 13 jäsentä, joista 3 on naisia (23 %) ja 10 miehiä (77 %).

Vuoden lopussa henkilöstömme määrä oli Suomessa 696 suurempi kuin vuotta aiemmin. Henkilöstömäärää kasvatti VR Transportin kappaletavara-logistiikan ja PT Logistiikka Oy:n henkilöstön siirtyminen Itellan palvelukseen.

Solmimme vuoden aikana Suomessa 772 uutta vakituista työsuhdetta. Henkilöstövähennyksiä oli yhteensä 435 henkilötyövuotta. Näistä tuotannollis-taloudellisista syistä vähennettiin 408 henkilötyövuotta ja vapaaehtoisten irtisanomis- ja eläkejärjestelyiden kautta vähentyi 27 henkilötyövuotta.

Toteutimme syksyn aikana mittavan kampanjan Työntekijän eettisen toimintaohjeen jalkauttamiseksi. Päivitimme toimintaohjetta vuonna 2011. Asetimme vuoden 2012 tavoitteeksi, että Itellan henkilöstö kaikissa liiketoimintaryhmissä on tutustunut ohjeeseen vuoden aikana. Lokakuussa julkaisimme verkkokoulutusmateriaalin toimintaohjeesta sen tutustuttamiseksi jokaiselle itellalaiselle. Yhteensä 19 000 henkilöä, 69 prosenttia konsernin henkilöstä suoritti koulutuksen. Emme päässeet tavoitteeseemme, joten jatkamme työtä myös vuonna 2013. Ohjeesta julkaistaan vuonna 2013 myös kuulovammalaisille oma tekstitetty versio.

Panostimme vuoden aikana luottamusmiesten ja esimiesten yhteistyön parantamiseen entisestään. Työhyvinvointisäätiön rahoittaman projektin puitteissa aiheesta järjestettiin muun muassa koulutusta.

## Henkilöstöämme palkittiin

Voitimme helmikuussa "Vuorovaikutteisella ja osallistavalla johtamisella lisää hyvinvointia" -hankkeellamme Henkilöstöteko 2011 -kilpailun. HENRY ry:n ja Ilmarisen vuosittain järjestämän kilpailun tarkoituksena on kannustaa yrityksiä kehittämään työyhteisöjään ja parantamaan henkilöstön hyvinvointia.

Turvallisuusalan vaikuttaja- ja yhteistoimintajärjestö Finnsecurityn hallitus luovutti marraskuussa vuoden 2012 Turvallisuuspalkinnon turvallisuus- ja riskienhallintajohtajalle Markku Rajamäelle. Palkinto myönnetään vuosittain henkilölle tai yhteisölle, joka on merkittävällä tavalla myötävaikuttanut turvallisuusalan kehittämiseen.

Itella Logistiikassa ammattikuljettajana työskentelevä Jouni Asumaniemi palkittiin Ammattina Sankari -kampanjan vuoden 2012 sankarina. Tunnustuksen tarkoituksena on nostaa kaikkien teillä liikkuvien esikuviksi kuljetusalan ammattilaisia, jotka ovat tavalla tai toisella ylittäneet itsensä muiden ihmisten auttamiseksi ja liikenneturvallisuuden edistämiseksi.

## Olemme merkittävä työllistäjä Suomessa

Vastaanotamme vuosittain noin 30 000 työhakemusta. Tarjosimme kesätyöpaikan Suomessa yhteensä noin 2 500 henkilölle. Heistä suurin osa työskenteli postin jakelussa, lajittelussa ja

## Työhyvinvoinnin mittarit Suomessa

	2008	2009	2010	2011	2012
Sairauspoissaolot (%)	5,9 %	5,7 %	6,0 %	6,0 %	5,9 %
Poissaoloon johtaneet työtapaturmat (kpl)	1 406	1 197	1 306	1 318	1 329
Tapaturmataajuus	42,5	39,6	44,3	45,1	48,7
Työkyvyttömyyseläkkeet	112	104	78	89	84
Osa-aikaiset työkyvyttömyyseläkkeet	85	74	57	76	103
Työkyvyttömyyseläkkeet yhteensä	197	178	135	165	187

kuljetuksessa. Kausiapulaisia työskenteli joka puolella Suomea, mutta eniten pääkaupunkiseudulla, jossa lajitellaan suurin osa Suomessa kulkevasta postista ja postinsaajien määrä on suurin. Kesätyön pituus vaihteli 3 viikosta 3 kuukauteen.

Olimme myös mukana valtakunnallisessa Vastuullinen kesäduuni -kampanjassa ja sitouduimme sadan muun yrityksen mukana kampanjan periaatteisiin, joita ovat muun muassa mielekäs työ ja kohtuullinen palkka, riittävä perehdytys ja ohjaaminen sekä oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu.

Jouluna työllistimme 3 400 kausiapulaista eri puolilla maata, mikä on 400 enemmän kuin edellisinä vuosina. Verkkokaupan kasvusta johtuen lisätyövoimaa otettiin aiempaa enemmän postinlajitteluun ja posteihin. Suurin osa työskenteli joulutervehdysten ja pakettien lajittelussa sekä postinjakelussa.

### Henkilöjohtaminen ja suoritusten johtaminen pohjautuvat arvoihimme

Johtamistyötä jatkettiin edellisvuoden tapaan. Johtamisen kulmakivet luovat perustan yhtenäiselle tavalle johtaa kaikissa yksiköissämme. Ne kertovat, mitä me Itellassa odotamme hyvältä johtajalta ja esimieheltä. Kulmakivet ovat arvoihin perustuvia esimiestyön suuntaviivoja, jotka luovat myös perustan esimiestyön kehittämiselle.

Arvoihimme perustuvan johtamisen tulee näkyä päivittäisessä kanssakäymisessä. Muutostilanteissa korostamme hyvää muutostohtamista, jotta muutokset saadaan toteutettua tehokkaasti ja tuloksekkaasti. Hyvä johtajuus tilanteessa kuin tilanteessa on työhyvinvoinnin perusta.

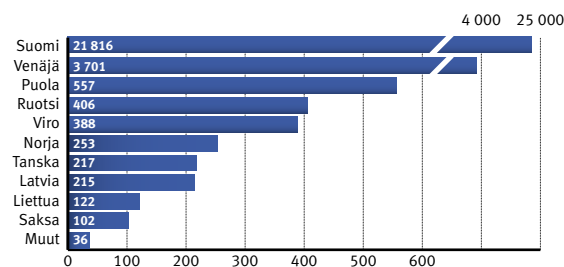
Suorituksen johtamisella tarkoitamme kaikkia niitä tapoja, joilla esimiehet tukevat ja valmentavat henkilöstöään, jotta me kaikki suoriutuisimme mahdollisimman hyvin tehtävistämme. Se on sekä työ- ja kehittymistavoitteiden suunnittelua että niistä sopimista koko työyksikön kanssa ja kahden kesken esimiehen ja työntekijän välillä tavoite- ja kehityskeskustelussa. Lisäksi se tarkoittaa esimiehen tarvittaessa antamaa tukea ja valmennusta henkilöstölle, jotta tavoitteisiin pääseminen on mahdollista.

Mittaamme johtajuuden toteutumista vuosittain muun muassa henkilöstökyselyn kautta sekä 180- että 360-palautteella johtamisen ja esimiestyön kehittämishjelmissä.

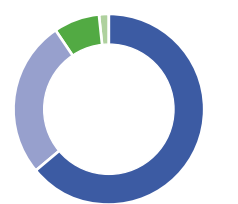
### Olemme monikulttuurinen työpaikka

Olemme yksi Suomen monikulttuurisimmista yrityksistä. Työntekijämme edustavat yksin Suomessa yli 80:aa eri kansallisuutta. Allekirjoitimme lokakuussa 17 muun yrityksen ja organisaation kanssa ensimmäisinä Suomen monimuotoisuussitoumuksen ja liityimme toimintansa aloittaneen monimuotoisuusverkoston jäseneksi.

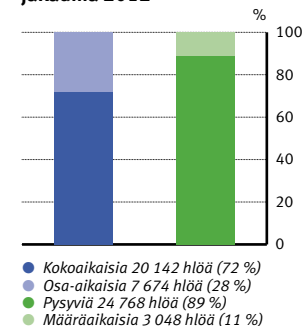
Henkilöstö maittain 31.12.2012



Henkilöstö liiketoimintaryhmittäin 31.12.2012



Henkilöstön työsuhteiden jakauma 2012



Monimuotoisuusverkosto tarjoaa jäsenilleen tietoa niin henkilöstön, asiakkaiden kuin muidenkin sidosryhmien monimuotoisuuden johtamisen parhaista käytännöistä ja tukea liiketoiminnan kehittämiseen. Monimuotoisuuden ulottuvuuksia ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli, etninen alkuperä, seksuaalinen suuntautuminen, toimintakyky ja uskonto.

Meillä on Itellassa paljon pitkiä työsuhteita. Neljännes työntekijöistämme on työskennellyt meillä pidempään kuin 20 vuotta. Haluamme pitää ihmiset töissä mahdollisimman pitkään ja tämä vaatii meiltä tukevia toimenpiteitä.

### Henkilöstön kokonaistyytyväisyys parani edellisvuodesta

Vuosittainen henkilöstökyselymme toteutettiin lokakuussa toista kertaa sähköisesti kaikissa liiketoimintaryhmissä ja konsernitoinnissa samanaikaisesti. Tulokset paranivat jo toisena vuonna peräkkäin. Kyselyyn vastasi 66 prosenttia henkilöstöstä, kun vastausaktiivisuus oli edellisenä vuonna 58 prosenttia. Kysely koostui 23 väittämästä, jotka oli jaoteltu kolmeen osa-alueeseen: oma työ, yhteistyö ja johtaminen. Konsernitasolla korkeimman arvosanan, 4,35, sai väittämä ”Tiedän mitä minulta odotetaan” ja alhaisimman arvosanan, 3,20, ”Itella tarjoaa minulle mahdollisuuksia kehittää ammatillista osaamistani”.

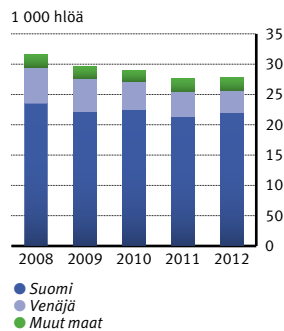
Kyselyn tulokset on käsitelty kunkin yksikön johtoryhmässä ja sen jälkeen tiimeissä keskustellen. Keskustelun pohjalta tiimit sopivat yhdessä tulevaisuuden suunnasta, valitsivat kehitettävät alueet ja sopivat toimenpiteistä niiden parantamiseksi.

### Tasa-arvo toteutuu hyvin

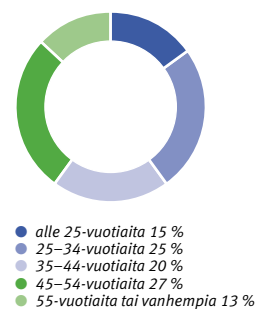
Toteutimme syyskuussa tasa-arvokyselyn, jonka kokonaistulosta voidaan pitää hyvänä. Valtaosa työntekijöistämme kokee, että tasa-arvo toteutuu työpaikoilla. Päinvastaista mieltä oli viisi prosenttia vastaajista. Kysely lähetettiin satunnaisotannalla 6 000 itellalaiselle ja siihen vastasi yhteensä 1 367 henkilöä. Seuraamme kyselyllä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikoillamme Suomessa. Kyselyn osa-alueet ovat tasa-arvo, yhdenvertaisuus (liittyen esimerkiksi sukupuoleen, ikään, uskontoon ja etniseen taustaan), sukupuolinen häirintä ja ahdistelu sekä työpaikkakiusaaminen.

Tasa-arvotoimikuntamme tehtävänä on valvoa ja seurata tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Tehtävää toteutetaan tasa-arvokyselyn lisäksi muun muassa vuotuisilla palkkaseurannoilla.

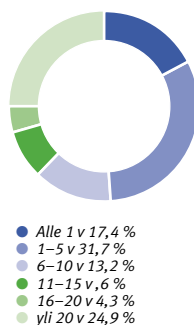
Henkilöstömäärän kehitys



Henkilöstön ikärakenne



Henkilöstön työuran pituus Itellassa 2012





## Haluamme hillitä ilmastonmuutosta

”Sammutimme Itellan pääkonttorin mainosvalot jälleen tunniksi lauantaina 31. maaliskuuta, jolloin järjestettiin maailmanlaajuinen ilmastotempaus Earth Hour. Tempaus pimensi lisäksi mainosvaloja suurimmista toimitiloistamme pääkaupunkiseudulla; Helsingin pääpostitalosta, Logistiikkakeskuksesta sekä Helsingin postikeskuksesta. Olimme kampanjassa mukana kolmatta kertaa. Haluamme näin olla mukana välittämässä viestiä ilmastonmuutoksen hillitsemisen tärkeydestä.

Australiasta vuonna 2007 liikkeelle lähtenyt WWF:n Earth Hour -kampanja on muutamassa vuodessa valloittanut – ja pimentänyt – koko maailman. Kansainvälinen ilmastotapahtuma kokoaa vuosittain lähes kaksi miljardia ihmistä ympäri maailmaa sammuttamaan valonsa tunniksi ilmaston hyväksi.”

Hanna Kaustia  
Itellan yritysvaltuutus- ja ympäristöjohtaja

## Ympäristövastuu

Kehitämme jatkuvasti ympäristölaskennan laatua ja kattavuutta. Olemme tehneet ympäristölaskentaa jo usean vuoden ajan, mutta kuluneena vuonna ympäristöluvut varmennettiin ensimmäistä kertaa. Varmennuksen toteutti meille PricewaterhouseCoopers Oy. Varmennetut ympäristöluvut ja varmennusraportti löytyvät osoitteesta [www.itella.fi/vuosikertomus2012](http://www.itella.fi/vuosikertomus2012).

Ympäristölaskennassa käytetyt keskeisimmät ohjeistavat standardit ovat:

- WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) Greenhouse Gas Protocol ja
- GHG Inventory Standard for the Postal Sector, joka sisältää edellisestä johdetut yksityiskohtaisemmat ohjeet toimialalle.

Ympäristölaskennan piirissä ovat kaikki konsernimme liiketoiminnot ja kaikki toimintamaat. VR Transpointin kappaletavaralogistiikan ja PT Logistiikan ympäristövaikutukset on huomioitu ajalta 1.10.–31.12.2012.

### Tuemme ilmastonmuutoksen hillitsemistä

Liityimme syksyllä elinkeinoelämän ja Helsingin kaupungin yhteisen Ilmastokumppanit-verkoston jäseneksi. Sitoumuksissa ilmastokumppanit määrittelevät, miten ne aikovat hillitä ilmastonmuutosta omassa toiminnassaan. Kumppanit lupaavat sitoumuksessa vähentää kasvihuonekaasupäästöjään tehostamalla omaa toimintaansa sekä tarjoamalla parempia tuotteita ja palveluita ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi.

Verkoston tavoitteena on sitoumusten lisäksi myös vahvistaa yritysten kilpailukykyä, löytää uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja edistää yhteistyötä verkoston jäsenten kesken. Tutkimuslaitokset voivat luoda yhdessä yritysten kanssa uudenlaisia innovatiivisia ratkaisuja vähäpäästöisemmän yhteiskunnan kehittämiseksi.

Vuodesta 2008 lähtien olemme olleet mukana Tavarankuljetusten ja logistiikan energiategokkuussopimuksessa. Sopimus kattaa ajoneuvojen päästöjen vähentämisen lisäksi kiinteistöjen energian kulutuksen tehostamisen.

### Vähennämme ajoneuvojemme päästöjä

Jakelu- ja kuljetuskalustoomme kuuluu yli 4 000 ajoneuvoa, joilla ajetaan vuodessa noin 104 miljoonaa kilometriä. Vähennämme ajoneuvojemme päästöjä tehokkaalla reittisuunnittelulla, kuljetusten yhdistämisellä sekä taloudellisen ajotavan koulutuksilla. Nämä toimenpiteet vähentävät tehokkaasti polttoaineen kulutusta. Huomioimme ajokalustoa uusittaessa ja kalustoa valittaessa kustannukset, mutta myös ympäristöön ja energiategokkuuteen liittyvät ominaisuudet ovat tärkeitä. Siirryimme vähäpäästöisen biokaasun käyttöön maakaasun sijaan vuoden 2011 lopussa. Olemme sitoutuneet kasvattamaan vaihtoehtojoneuvojen osuutta 40 prosenttiin vuoteen 2020 mennessä.

Otimme syksyllä Itella Logistiikassa ensimmäisten suomalaisyritysten joukossa käyttöön uuden sukupolven sähköpakettiautoja. Maailman ensimmäiset tehdasvalmisteiset Mercedes-Benz Vito E-CELL -merkkiset sähköpakettiautot sopivat ominaisuuksiltaan hyvin kuljetusajoihin kaupungissa. Sähköauto liikkuu äänettömästi eikä siitä synny lainkaan hiilidioksiditai muita päästöjä. Uuden sähköpakettiauton toimintamatka on yhdellä latauksella noin 130 kilometriä.

Olemme myös ottaneet käyttöön sähkömopoja postinjakeluun eri puolilla Suomea. Sähkömopot ovat lähes äänettömiä, mikä lisää työ- ja ympäristöviihtyisyyttä. Tavoitteenamme oli kasvattaa sähkömopojen osuus 50 prosenttiin kaikista mopoistamme vuoteen 2012 mennessä. Tavoitteessa onnistuttiin melko hyvin, sähkömopojen osuus nousi vuoden 2012 loppuun mennessä 48 prosenttiin. Postinjakelu tehdään aina sen ollessa mahdollista jalkaisin ja polkupyörillä tai sähköpolkupyörillä. Vain noin puolet postin jakelureiteistä ajetaan autolla.

### Valaistus muodostaa merkittävimmän osan kiinteistöjemme sähkönkulutuksesta

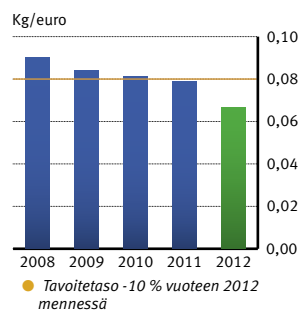
Kiinteistöissämme valaistus muodostaa tutkimusten perusteella merkittävimmän osan sähkönkulutuksesta. Seuraavaksi eniten sähköä kuluttavat ilmanvaihto ja jäädytys. Tämän pohjalta keskitymme energiategokkuudessa valaistuksen ja LVI-tekniikan tehostamiseen ja kiinnitämme huomiota käyttäjien toimintatapoihin. Suomessa vuonna 2012 tehtyjen toimenpiteiden ansiosta kiinteistöjemme sähkönkulutus väheni yli 3 prosenttia ja normitettu lämmönkulutus lähes 7 prosenttia. Energian kulutusmuutokset eivät sisällä VR Transpointin lukuja. Olemme asettaneet Suomessa energiategokkuuden tavoitteeksi sähkölle kahden prosentin ja lämmölle kolmen prosentin vuosittaiset säästöt.

Aloitimme Venäjällä kiinteistöjen energiategokkuuden pilottivaiheen marraskuussa. Pilottivaiheessa määritellään eri maiden energiategokkuuspotentiaalit, minkä jälkeen tavoitteet asetetaan maakohtaisesti.

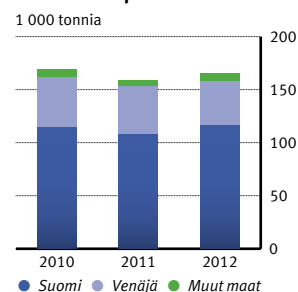
Rakennamme parhaillaan Orimattilan Pennalaan uutta logistiikkakeskusta. Keskus valmistuu kokonaisuudessaan kesällä 2013. Keskusten rakentamisessa on noudatettu vihreän rakentamisen periaatteita ja siellä on hyödynnetty uusinta teknologiaa.

Kiinteistöihimme liittyvä merkittävä ympäristövahinko tapahtui heinäkuussa, kun Pietarissa Itella Logistiikan Shusharyn varastossa tapahtui vakava varasto-onnettomuus suuren osan hyllyjärjestelmästä kaatuessa. Vahinko vaurioitti merkittävää

#### Hiilidioksidipäästöt suhteessa liikevaihtoon



#### Itellan hiilidioksidipäästöt



### Sertifioidut johtamisjärjestelmät:

		Sertifikaatti	Osuus
<b>Itella Viestinvälitys</b>			
Suomi	Postikeskukset	ISO 14001	100 %
Suomi	Logistiikkakeskus	ISO 9001, ISO 14001	100 %
Suomi	Jakelutoimipisteet	ISO 14001	100 %
Suomi	Liiketoiminnan ja tuotteiden kehitys, myynti, suunnittelu sekä tukitoiminnot	ISO 14001	100 %
<b>Itella Logistiikka</b>			
Suomi	Palveluvarastot	ISO 9001, ISO 14001	75 %
Suomi	Palveluvarastot	TAPA FSR A	20 %
Suomi	Kotimaan kuljetuksen terminaalit	ISO 9001, ISO 14001	40 %
Suomi	Kotimaan kappalevaraliikenne, rahtiterminaalit ja niihin liittyvä varastointi	ISO 9001, ISO 14001, OH SAS 18001	100 %
Norja	Palveluvarastot ja muu toiminta	ISO 9001, ISO 14001	100 %
Tanska	Palveluvarastot	ISO 9001, ISO 14001	4 %
Viro	Palveluvarastot ja muu toiminta	ISO 9001, ISO 14001, TAPA FSR A	100 %
Latvia	Palveluvarastot ja muu toiminta	ISO 9001, ISO 14001	100 %
Liettua	Palveluvarastot ja muu toiminta	ISO 9001, ISO 14001	100 %
Venäjä	Palveluvarastot	ISO 9001	92 %
Venäjä	Palveluvarastot	ISO 14001	13 %
<b>Itella Informaatio</b>			
Suomi	Talouden ja kirjanpidon ulkoistuspalvelut, monikanavainen osto- ja myyntilaskujen käsittely sekä toimitusketjujen B2B-integraatiopalvelut.	ISO 9001	100 %
Ruotsi	Tulostus- ja postituspalvelut sekä toimitusketjujen B2B-integraatiopalvelut	ISO 9001, ISO 14001	90 %
Puola	Tulostus-, postitus- ja digitointipalvelut sekä taloushallinnon ja kirjanpidon ulkoistuspalvelut	ISO 9001	98 %
Saksa	Taloushallinnon ja kirjanpidon ulkoistuspalvelut	ISO 9001	100 %
Liettua	Tulostus-, skannaus- ja arkistointipalvelut sekä laskutuksen, taloushallinnon ja kirjanpidon palvelut	ISO 9001	100 %

Toimipaikkojen määrä	
Suomi	705
Venäjä	21
Muut maat	35
<b>Yhteensä</b>	<b>761</b>

määrää asiakkaidemme tuotteita ja on vaatinut meiltä myös ympäristön suojaamis- ja puhdistustoimia.

### Sataprosenttisesti hiilineutraali valinta

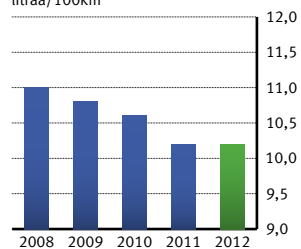
Olemme maailman ensimmäinen hiilineutraalien postipalveluiden tarjoaja. Kaikki kotimaan jakelutuotteemme ovat olleet helmikuusta 2011 lähtien ilman lisämaksua jaettavia hiilineutraaleja Itella Green -tuotteita.

Laskemme Itella Green -palveluiden hiilidioksidipäästöt osana vuotuista ympäristölaskentaamme. Hiilidioksidipäästöjä vähennetään aktiivisesti sisäisillä toimenpiteillä. Jäljelle jäävien päästöjen vastineeksi rahoitetaan ilmastohankkeita, joiden avulla vastaava määrä päästöjä vähenee toisaalla.

Tuotteet kulkevat normaalissa postinkäsittelyprosessissamme, eikä palvelu tuo siihen esimerkiksi uusia työvaiheita. Käyttämällä Itella Green -tuotteita asiakkaamme voivat vähentää toimitusketjunsä prosesseissa hiilidioksidipäästöjä ja myös viestiä omille asiakkailleen toimintansa ympäristövastuullisuudesta.

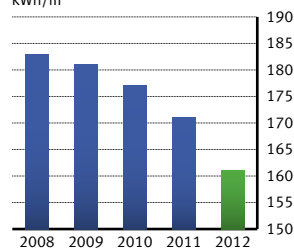
### Polttoaineenkulutus postinjakelussa

litraa/100km



### Lajittelukeskusten sähkönkulutus

kWh/m<sup>2</sup>



## Rakennamme uutta ympäristöystävällistä logistiikkakeskusta

”Rakennamme parhaillaan Orimattilan Pennalaan uutta logistiikkakeskusta, joka valmistuu kokonaisuudessaan kesällä 2013. Tuolloin Pennalassa on asiakkaidemme käytössä kaikkiaan yli 100 000 neliometriä.

Keskuksen rakentamisessa on noudatettu vihreän rakentamisen periaatteita ja siellä on hyödynnetty uusinta teknologiaa. Keskuksessa on muun muassa puheohjattu keräilyjärjestelmä ja automaattitrukkeja, ja sinne on rakennettu hybridilämmitysjärjestelmä, joka hyödyntää maalämpöä ja kaasua. Lisäksi keskuksen on asennettu energiaa säästävät ulkoseinäpaneelit. Ja koska keskus sijaitsee Itellan kauppa- ja asiakasverkoston keskiössä, se parantaa tehokkuutta ja pienentää muun muassa jakelukuljetusten hiilijalanjälkeä.

Uusi logistiikkakeskus työllistää noin 200–300 henkilöä, joten sillä on alueelle myös merkittävä taloudellinen vaikutus.”

Marko Tulokas  
Toimitusjohtaja  
Itella Real Estate Oy

## Raportointi- periaatteet

Noudatamme raportoinnissamme GRI:n ohjeistusta sekä valtiomistajan asettamia raportointivaatimuksia. Raportointi kattaa kaikki emoyhtiömme ja tytäryhtiöidemme toiminnot, ellei siitä ole erikseen mainittu. Se kattaa kaikki konsernitoiminnot mukaan lukien kaikki toimintamaat. Raportoinnissa ei huomioida alihankkijoiden eikä osakkuusyhtiöiden toimintoja. Suomessa ympäristölaskennassa ovat kuitenkin mukana kuljetusten alihankinnan ympäristövaikutukset.

Tunnuslukujen kattavuus on raportoitu kyseessä olevien tunnuslukujen yhteydessä.

Taloudellisen vastuun tiedot ja tunnusluvut on saatu konsernitalinpäätöksestä, joka on laadittu EU:n hyväksymien kansainvälisten IFRS-standardien mukaisesti. Sitä laadittaessa on noudatettu 31.12.2012 voimassa olleita IAS- ja IFRS-standardeja sekä niiden SIC- ja IFRIC-tulkintoja. Konsernitalinpäätöksen liitetiedot ovat myös suomalaisen kirjanpito- ja yhteisölaainsäädännön mukaiset.

Henkilöstövastuun tunnuslukuosa kattaa kaikkien toimintamaiden tiedot, osasta tiedot ovat vain Suomesta. Tunnuslukujen kattavuuden osalta mainitaan aina erikseen, jos tunnusluku koskee vain Suomea.

Ympäristövastuun tunnusluvut kattavat konsernimme ympäristövaikutuksiltaan merkittävimmät toiminnot kaikissa toimintamaissa.

Raportoimme yhteiskuntavastuun pääasiassa Suomen osalta, koska siinä korostuu meidän kaikille tarjoamat postipalvelut.

## Sidosryhmä- taulukko

Olemme päivittäin yhteydessä satoihin tuhansiin asiakkaisiin, työntekijöihin ja yhteistyökumppaneihin. Selvitimme vuonna 2012 heidän odotuksiaan meitä kohtaan asiakastytyväisyystutkimuksilla, henkilöstökyselyllä sekä erilaisten päivittäisten palautekanavien kautta. Esimerkiksi asiakkaiden kanssa vuorovaikutuskanavia ovat asiakastytyväisyystutkimusten lisäksi erilaiset asiakastapaamiset ja -tapahtumat. Henkilöstön osalta keskeisiä kanavia ovat muun muassa henkilöstökysely, intranet, henkilöstölehti ja sisäiset infotilaisuudet.

Oheisessa taulukossa on esitelty keskeisiä sidosryhmiämme ja heidän odotuksiaan meitä kohtaan. Lisäksi taulukossa esitellään vuoden 2012 keskeisimpiä vuorovaikutuksen välineitä ja muotoja.

Itellan keskeisiksi sidosryhmiksi on määritelty olennaisuusmäärittelyssä asiakkaat, henkilöstö, omistaja, kumppanit alihankinnassa, tutkimuksessa ja toimialalla sekä media. Sidosryhmien vuorovaikutuksessa esille nostamia aiheita ovat olleet esimerkiksi kilpailutilanne markkinoilla, uusi postilaki, palvelupisteiden määrä, valtion omistamien yhtiöiden omistaja-arvon pitkäjänteinen kasvattaminen sekä yhteiskunnallisesti ja liiketaloudellisesti kestävän tuloksen tekeminen.



Sidosryhmät	Odotukset	Vuosi 2012: vuorovaikutuksen välineet ja tärkeimmät tulokset
<b>ASIAKKAAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laadukkaat ja luotettavat posti- ja logistiikkapalvelut sekä taloushallinnon palvelut kohtuuhinnoin.</li> <li>• Tietoturva ja yksityisyyden suoja kaikissa palveluissa.</li> <li>• Sitoutuminen eettisiin periaatteisiin.</li> <li>• Uudistuminen asiakastarpeiden mukaisesti.</li> <li>• Ratkaisuja digitalisoitumiseen.</li> <li>• Ympäristötehokkuus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyödynsimme asiakastyytyväisyytutkimuksia ja palautteita.</li> <li>• Palvelupisteiden määrää lisättiin ja postilähetysten uudelleenohjausta kehitettiin.</li> <li>• Postitoimipisteiden sijaintia koskeva asetus valmistui maaliskuussa.</li> <li>• Toimimme ympäristöystävällisesti muun muassa vähentämällä ajoneuvojemme päästöjä.</li> </ul>
<b>HENKILÖSTÖ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstön tasa-arvoinen kohtelu.</li> <li>• Kilpailukykyinen ja oikeudenmukainen palkitseminen.</li> <li>• Vastuullinen johtaminen ja esimiestyö.</li> <li>• Työhyvinvoinnin kehittäminen.</li> <li>• Tiedonkulku ja osallistuminen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voittopalkkiojärjestelmä kattaa koko konsernin.</li> <li>• Panostukset työhyvinvointiin jatkuivat.</li> <li>• VAUTSI-hanketta jatkettiin.</li> <li>• Vuoden aikana toteutettiin yhteistoimintaneuvotteluita, joissa henkilöstön määrää sopeutettiin vallitsevaan tilanteeseen.</li> <li>• Henkilöstön käytössä on aloitepankki, joka on sähköinen kanava aloitteiden jakamiseen ja käsittelyyn Itellan sisällä.</li> <li>• Henkilöstön käytössä on palautekanava, jonka kautta henkilöstö voi antaa palautetta sekä eettisiin ohjeisiin liittyvistä asioista että tasa-arvotoimikunnassa käsiteltävistä asioista. Palautetta voi antaa nimellä tai nimettömänä.</li> <li>• Työntekijän eettiset toimintaohjeet (Employee Code of Conduct) jalkautettiin laajasti.</li> <li>• Yhteistoiminta henkilöstön edustajien kanssa.</li> </ul>
<b>OMISTAJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laadukkaat ja luotettavat postipalvelut kohtuuhinnoin kaikkialla Suomessa.</li> <li>• Kannattavuus ja vakavaraisuus.</li> <li>• Hyvä hallintotapa ja toiminnan läpinäkyvyys.</li> <li>• Henkilöstön aseman ja oikeuksien kunnioittaminen ja ympäristövastuullisuus.</li> <li>• Omistaja-arvon kasvattaminen kestävällä ja vastuullisella tavalla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työntekijän eettiset toimintaohjeet (Employee Code of Conduct) jalkautettiin koko konsernissa. Ohjeet kattavat kaikki konserniyhtiöt.</li> <li>• Palvelupisteiden määrää lisättiin ja postilähetysten uudelleenohjausta kehitettiin.</li> </ul>
<b>KUMPPANIT ALIHANKINNASSA, TUTKIMUKSESSA JA TOIMIALALLA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Läpinäkyvät hankintakriteerit ja toimittajien tasapuolinen kohtelu.</li> <li>• Pilotointi- ja tutkimuskohde uusille teknologioille ja liiketoimintamalleille.</li> <li>• Aktiivinen rooli kansainvälisissä toimialayhteisöissä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edellisenä vuonna käynnistettyä Hankinnan kehittämisohjelmaa jatkettiin.</li> <li>• Pysyvä jäsenyys kansainvälisissä PostEuropessa, UPU:ssa (Universal Postal Union) ja IPC:ssä (International Post Corporation).</li> <li>• Jäsenyys Suomessa Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n jäsenliitto PALTA ry:ssä, FICOM ry:ssä ja Finnish Business &amp; Society ry:ssä (FIBS).</li> </ul>
<b>MEDIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luotettava ja nopea tiedonkulku.</li> <li>• Hyvä tavoitettavuus ja ripeä palvelu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Julkaisimme vuoden aikana noin 200 tiedotetta.</li> <li>• Järjestimme toimittajatapaamisia ja tarjosimme toimittajille juttuvinkkejä toimialamme uutisista ja ajankohtaisista tapahtumista.</li> <li>• MediaDesk palvelee toimittajia; medialta tuli noin 500 yhteydenottoa. Median haastattelupyyntöihin vastattiin pääsääntöisesti 30 minuutissa.</li> </ul>

A blurred background image showing two women sitting at a table in what appears to be a meeting or office setting. The woman on the left is wearing a blue top, and the woman on the right is wearing a purple top with a blue scarf. They are both looking towards the right side of the frame. The text is overlaid on this image.

# Palkitseminen tukee strategisia tavoitteita ja arvoja



## Hallitus



### **Arto Hiltunen**

*Puheenjohtaja*

s. 1958, ekonomi

Hallituksessa vuodesta 2010  
Palkitsemis- ja nimitysvaliokun-  
nan puheenjohtaja

**Hallituksen jäsen:** Helsingin  
kauppakorkeakoulun tukisäätiö,  
Jenny ja Antti Wihurin rahasto,

Liikesivistysrahasto, Metsäliitto, Metsä Tissue Oyj,  
Talent Vectia Oy, SRV Yhtiöt Oyj, Veho Group Oy Ab  
**Työkokemus:** S-ryhmässä 1980–2009, viimeksi  
pääjohtajana ja hallituksen puheenjohtajana, aiem-  
min mm. HOK-Elannon, Ässä Partnersin ja Alepan  
toimitusjohtajana.



### **Hele-Hannele Aminoff**

Hallitusammattilainen

Startup-konsultti

s. 1960, MBA

Hallituksessa vuodesta 2006  
Tarkastusvaliokunnan jäsen

**Hallituksen puheenjohtaja:**

Movet Oy

**Hallituksen jäsen:** Feneda Oy, Vitaali

Oy, BSN Oy

**Työkokemus:** Bob Helsinki (2011–2012): Konsernin  
johtaja, hallituksen jäsen konserniyhtiöissä;  
Specsavers Finland Oy (2010–2011): johtaja, Inter-  
national Business Development, hallituksen jäsen 13  
maassa; Oy Leiras Ab (2006–2009): toimitusjohtaja,  
hallituksen jäsen.



### **Päivi Pesola**

*Varapuheenjohtaja*

Talousjohtaja,

Fortum Power and Heat Oy,

Heat Division

s. 1956, KTM

Hallituksessa vuodesta 2009  
Tarkastusvaliokunnan puheen-  
johtaja

**Työkokemus:** Fortum Power and Heat Oy (2001–):  
Vice President, taloushallinto, Fortum Service ja For-  
tum Heat -liiketoiminnat; Fortum Oyj (1999–2001):  
Vice President, sisäinen tarkastus ja riskienhallinta;  
Fortum Oil and Gas Oy (1978–1999): Vice President,  
sisäinen tarkastus sekä taloushallinto.



### **Jussi Kuutsa**

Maajohtaja, SRV Yhtiöt Oyj

s. 1964

Hallituksessa vuodesta 2011

Tarkastusvaliokunnan jäsen

**Työkokemus:** SRV Yhtiöt Oyj

(2010–): Venäjän maajohtaja;

Stockmann-konserni (2000–2010):  
ulkomaantoimintojen johtotehtäviä.

## Hallintoneuvosto



### Timo Löyttyniemi

Toimitusjohtaja, Valtion Eläke-  
rahasto

s. 1961, KTT

Hallituksessa vuodesta 2011  
Tarkastusvaliokunnan jäsen

**Hallituksen jäsen:** Itella Pankki  
Oy, Liikesivistysrahasto

**Jäsen:** Aalto-yliopiston sijoitusko-

mitea, Työeläkevakuuttajat ry:n (TELA) sijoitusasiain  
neuvottelukunta

**Työkokemus:** rahoitusalan johtotehtäviä seura-  
vissa yhtiöissä: Valtion Eläkerahastossa (2003–),  
Mandatum & Co Oy:ssä (1999–2003),  
Norvestia Oy:ssä (1996–1999).



### Riitta Savonlahti

Henkilöstöjohtaja, UPM-Kym-  
mene Oyj

s. 1964, KTM

Hallituksessa vuodesta 2008  
Palkitsemis- ja nimitysvalio-  
kunnan jäsen

**Hallituksen jäsen:** MIF (Mana-  
gement Institute of Finland)

**Työkokemus:** UPM-Kymmene Oyj (2004–): henki-  
löstöjohtaja; Elcoteq Network Oyj (2001–2004):  
henkilöstöjohtaja; Raisio Yhtymä Oyj (2000–  
2001): henkilöstöjohtaja.



### Ilpo Nuutinen

Hallitusneuvos, Valtioneuvoston  
kanslia

s. 1964, Varatuomari, oikeustie-  
teen lisensiaatti, kauppatieteiden  
maisteri

Hallituksessa vuodesta 2012

Palkitsemis- ja nimitysvaliokun-  
nan jäsen

**Hallituksen jäsen:** Kruunuasunnot Oy

**Työkokemus:** Valtioneuvoston kanslia, omistajaoh-  
jausosasto (2010–): hallitusneuvos;  
Valtioneuvoston kanslia, omistajaohjausosasto  
(2007–2010): neuvotteleva virkamies;  
Valtiovarainministeriö, johdon tuki (2001–2007):  
neuvotteleva virkamies.



### Maarit Toivanen-Koivisto

Vuorineuvos, toimitusjohtaja,  
Onvest Oy

s. 1954, ekonomi, PD

Hallituksessa vuodesta 2007  
Palkitsemis- ja nimitysvalio-  
kunnan jäsen

**Hallituksen puheenjohtaja:**  
Are Oy, Liikesivistysrahasto,

Onninen Oy, Onvest Oy

**Hallituksen jäsen:** Suomen Kulttuurirahasto,  
Suomen Messut

**Hallintoneuvoston jäsen:** Keskinäinen Eläkeva-  
kuutusyhtiö Ilmarinen

**Varapuheenjohtaja:** Keskuskauppakamari, Hel-  
singin seudun kauppakamarin hallitus, Suomen  
kaupan liiton hallitus

**Työkokemus:** Onvest Oy (1997–): kehityspäällik-  
kö, rahoituspäällikkö, rahoitusjohtaja, toimitus-  
johtaja; Onninen Oy (1978–1997): tuotepäällik-  
kö, ostopäällikkö, laatupäällikkö.

### Mauri Pekkarinen

kansanedustaja, kesk, 2012–  
puheenjohtaja

### Johanna Karimäki

kansanedustaja, vihr, 2010–  
varapuheenjohtaja

### Ritva Elomaa

kansanedustaja, ps, 2012–

### Lars-Erik Gästgivers

kansanedustaja, rkp, 2012–

### Susanna Huovinen

kansanedustaja, sd, 2008–

### Sari Moisanen

opiskelija, vas, 2011–

### Outi Mäkelä

kansanedustaja, kok, 2008–

### Reijo Ojennus

yrittäjä, ps, 2008–

### Raimo Piirainen

kansanedustaja, sd, 2012–

### Tuomo Puumala

kansanedustaja, kesk, 2012–

### Teuvo V. Riikonen

toiminnanjohtaja, kd, 2012–

### Kimmo Sasi

kansanedustaja, kok, 2012–

# Johtoryhmä



**Heikki Malinen**  
Toimitusjohtaja  
s. 1962, KTM, MBA  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2012  
**Hallituksen jäsen:**  
Outokumpu, Palve-  
lualojen työnantajat  
PALTA ja Teknologia-

teollisuus ry

**Hallituksen puheenjohtaja:** Amerikkalai-  
nen kauppakamari (The American Cham-  
ber of Commerce, AmCham Finland)

**Aiempi työkokemus:** Pöyry Oyj (2008–  
2012): toimitusjohtaja; UPM-Kymmene  
Oyj, Helsinki (2006–2008): strategia-  
johtaja, johtajiston jäsen; UPM North  
America, Chicago, USA (2004–2005):  
toimitusjohtaja.



**Sari Helander**  
Talous- ja rahoitus-  
johtaja (CFO)  
s. 1967, KTM  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2011  
**Aiempi työkokemus:**  
Nokia Oyj (2009–  
2011): Business

Reporting -toiminnot sekä keskitettyjen  
yksiköiden Control-toiminnot;  
Nokia Oyj (2001–2009): controller- ja  
talousjohdon tehtävät; Nokia Networks  
(1994–2001).



**Jaana Jokinen**  
Johtaja, Henkilöstö  
s. 1957, ekonomi  
Konsernin palvelukses-  
sa vuodesta 2009  
**Aiempi työkokemus:**  
Nokia Oyj (2004–  
2009): henkilöstöjoh-  
taja (Demand Supply

Network Management); Nokia Networks  
(2001–2003): henkilöstöhallinnon  
globaaleja johtotehtäviä; Nokia Networks  
(1995–2001): asiakaskoulutuksen johto-  
tehtäviä Suomessa ja Kiinassa.



**Heikki Länsisyrjä**  
Johtaja, Itella Infor-  
maatiao  
s. 1960, KTM  
Konsernin palvelukses-  
sa vuodesta 2007  
**Aiempi työkokemus:**  
Fujitsu Services Oy  
(1987–2006): infra-

liiketoiminnan johtaja.



**Jukka Rosenberg**  
Johtaja, Itella Viestin-  
välitys  
s. 1962, KTM  
Konsernin palvelukses-  
sa vuodesta 2011  
**Hallituksen jäsen:**  
Tietoliikenteen ja tieto-  
tekniikan keskusliitto

Ficom ry

**Aiempi työkokemus:** IBM Global Services  
(2006–2011): johtaja, vastuualuee-  
na strategiset ulkoistukset; Tieto Oyj  
(1997–2006): johtaja, vastuualueena  
rahoitustoimiala; Fujitsu Services Oy  
(1985–1997), kansainvälisen myynnin ja  
markkinoinnin johtotehtäviä.



**Juhani Strömberg**  
Johtaja, Strategia ja  
kehitys  
s. 1953, TKT  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2006  
**Hallituksen vara-  
puheenjohtaja:**  
Samlink Oy

**Aiempi työkokemus:** Tieto Oyj (1976–  
2006): johtaja, Electronic Business  
Services.



**Lauri Vesalainen**  
Johtaja, Itella  
Logistiikka  
s. 1956, ins.  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2011  
**Aiempi työkokemus:**  
Nokia Oyj (1995–  
2011): kansainvälisiä

ja globaaleja johtotehtäviä hankinnan,  
valmistuksen ja logistiikan alalla mm.  
Aasiassa; Valmet Tractors Oy (1983–  
1993): tuotannon ja logistiikan johtoteh-  
tävää Suomessa ja Portugalissa.

## Laajennettu johtoryhmä



### **Pirjo Kaasinen**

Johtaja, konserni-  
markkinointi ja  
-viestintä, strateginen  
myynti  
s. 1963, KTM  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2012  
**Aiempi työkokemus:**

Digi TV Plus Oy (2011–2012):  
myyntijohtaja; Eniro (2005–2011):  
markkinointi- ja viestintäjohtaja ja  
liiketoimintajohtaja; Elisa (2001–2005):  
markkinointijohtaja, asiakkuusjohtaja.



### **Hannu Lanteri**

Toimitusjohtaja, Itella  
Pankki Oy  
s. 1955, MBA  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2009  
**Aiempi työkokemus:**

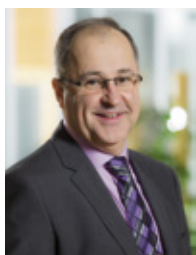
Säästöpankkiliitto  
(1996–2009): vara-  
toimitusjohtaja; kehitys- ja pankinjoh-  
tajan tehtävissä vuodesta 1985 alkaen  
säästöpankeissa, SKOP:ssa ja Samlin-  
kissa.



### **Tomi Pienimäki**

Johtaja, CIO, Konserni  
ICT  
s. 1973, TkT, KTM  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2005  
**Aiempi työkokemus:**

Hackman Metos Oy  
(2000–2005): tieto-  
hallintojohtaja;  
John Crane Ltd, UK (1999–2000):  
projektijohtaja.



### **Harri Kämpä**

Hankintajohtaja  
s. 1965, DI  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2012  
**Aiempi työkokemus:**

CPS Color Group Oy  
(2009–2011): joh-  
taja, vastuualueena  
tuotanto, hankinnat ja logistiikka; Kemi-  
ra GrowHow Oyj / Yara Oy (2003–2008):  
johtaja, vastuu-alueena logistiikka,  
hankinnat ja tuotannon ohjaus;  
Swisslog Oy (1999–2003): operatiivinen  
johtaja.



### **Antero Palmolahti**

Konsernin strateginen  
pääluottamusmies,  
Itella Oyj, Posti- ja  
logistiikka-alan unio-  
ni PAU ry (henkilöstön  
edustaja)  
s. 1952  
Konsernin palveluk-

sessä vuodesta 1971  
Itellan henkilöstörahaston hallituksen  
puheenjohtaja  
**Aiempi työkokemus:** Itella Oyj:ssä  
vuodesta 1971 alkaen postityöntekijä-  
nä, tehtäviä työsuojeluvaltuutettuna ja  
luottamusmiehenä.



### **Vesa Vertanen**

Maajohtaja, Itella  
Logistiikka, Venäjä  
s. 1956, KTM  
Konsernin palveluk-  
sessa vuodesta 2001  
**Hallituksen jäsen:**

AEB Association of  
European Business-  
es in Russia  
**Hallituksen varajäsen:** East Office of  
Finnish Industries Ltd  
**Aiempi työkokemus:** Addtek Group  
(2000–2001): talous- ja rahoitusjohta-  
ja; Starckjohann Group (1995–2000),  
talous- ja rahoitusjohtaja, toimitus-  
johtaja; Sponsor Group (1991–1995):  
business controller.

# Hallinnointi

## Selvitys Itellan hallinto- ja ohjausjärjestelmästä 2011

Itella on laatinut Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodin edellyttämän selvityksen hallinto- ja ohjausjärjestelmästä. Selvitys on annettu erillisenä, tilintarkastamattomana kertomuksena ja julkaistettu yhtä aikaa tilinpäätöstiedotteen kanssa. Se on luettavissa Itellan internetsivuilla osoitteessa [www.itella.fi/hallinnointi](http://www.itella.fi/hallinnointi).

## Palkka- ja palkkioselvitys

Palkitsemisperiaattemme tukevat strategisten tavoitteiden ja arvojen toteutumista kaikilla organisaatiotasoilla. Palkitseminen sisältyy konsernin strategiaprosessiin, toiminnan vuosisuunniteluun sekä suorituksen johtamisprosessiin.

Hallitus määrittelee palkitsemis- ja nimitysvaliokunnan esityksestä vuosittain periaatteet ylimmän johdon ja avainhenkilöiden palkitsemiselle sekä voittopalkkioille.

Johdon palkkapolitiikan tavoitteena on suunnata johdon huomio Itellan strategian ja arvojen kannalta keskeisimpiin asioihin, palkita tuloksista ja menestyksellisistä aikaansaannoksista, sitouttaa ja edistää johdon pysyvyyttä Itellan palveluksessa ja varmistaa palkitsemisen kilpailukykyisyys johtajaresursseista kilpailtaessa. Noudatamme valtio-omistajan ohjetta yritysjohton palkitsemisesta ja eläke-etuuksista.

Palkka- ja palkkioselvityksemme on luettavissa kokonaisuudessaan internetissä osoitteessa [www.itella.fi/hallinnointi](http://www.itella.fi/hallinnointi).

## Riskit ja riskienhallinta

Kokonaisvaltaisen riskienhallinnan periaatteisiin (Enterprise Risk Management ERM) perustuva, konsernin kaikki toiminnot kattava riskienhallinta on olennainen osa johtamis- ja strategiaprosessiamme. Sen tavoite on turvata ja parantaa liiketoiminnan tuloksentekokykyä ja strategisten tavoitteiden saavuttamista pienentämällä riskien toteutumisen todennäköisyyttä ja vaikutuksia sekä tukemalla liiketoimintamahdollisuuksien hyödyntämistä.

Riskien tunnistaminen, analysointi ja hallintatoimenpiteiden suunnittelu tehdään kattavasti kerran vuodessa osana konsernin strategiaprosessia. Riskikuva ja hallintatoimien tilanne päivitetään säännönmukaisesti kerran vuodessa ja lisäksi aina, kun merkittävät riskejä tunnistetaan tai vakavimpien riskien riskikuvassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Konsernin riskisalkkua verrataan konsernissa kehitettyyn laskentamalliin perustuvaan riskinkantokykyyn.

Itellan riskienhallinnan politiikka on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteessa [www.itella.fi/hallinnointi](http://www.itella.fi/hallinnointi).



# Sijoittajatietoa

## Talousviestintä ja sen periaatteet

Raportoimme taloudestamme IFRS-tilinpäätösstandardin mukaisesti. Kahden julkisen kaupankäynnin kohteena olevan pörssi-velkakirjan liikkeeseenlaskijana olemme velvollisia toteuttamaan säännöllistä ja jatkuvaa tiedonantovelvollisuutta rajoitetuin osin.

Ensimmäinen, 150 miljoonan euron joukkovelkakirjalaina, laskettiin liikkeeseen marraskuussa 2009 ja listattiin pörssiin joulukuussa 2009. Toinen, 100 miljoonan euron joukkovelkakirjalaina, laskettiin liikkeeseen marraskuussa 2011 ja listattiin pörssiin tammikuussa 2012.

Tiedonantovelvollisuus perustuu Suomen arvopaperimarkkinalakiin ja NASDAQ OMX Helsinki Oy:n sääntöihin ja määräyksiin. Täytämme säännöllisen tiedonantovelvollisuutemme julkistamalla pörssitiedotteella tilinpäätöksen sekä osavuosikatsaukset (3 kk, 6 kk, 9 kk).

Talousviestinnän politiikka on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteessa [www.itella.fi/talous](http://www.itella.fi/talous).

## Taloudellinen tiedottaminen vuonna 2013

tilinpäätös vuodelta 2012: 15.2.

tammī–maaliskuu: 29.4.

huhti–kesäkuu: 24.7.

heinä–syyskuu: 30.10.

## Hiljainen jakso

Noudatamme kolmen viikon hiljaista jaksoa ennen tilinpäätöksen ja osavuosikatsausten julkistamista. Tänä aikana emme kommentoi yrityksen taloudellista tilaa tai tulevaisuuden näkymiä.

## Yhtiökokous

Itella Oyj:n vuoden 2012 varsinainen yhtiökokous pidettiin 14. maaliskuuta 2012. Itella poikkeaa Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodista siinä, että yhtiökokouskutsua ja sen liitteitä ei julkaista internetsivuilla, koska valtionyhtiöllä on vain yksi osakas.

Yhtiökokouksen tehtävät ja päätökset ovat luettavissa internetistä osoitteesta [www.itella.fi/hallinnointi](http://www.itella.fi/hallinnointi) → Yhtiökokoukset.

## Talousviestinnän yhteystiedot

Talous: Sari Helander

puh. 050 376 1819, [sari.helander@itella.com](mailto:sari.helander@itella.com)

Viestintä: Hanna Kauko

puh. 050 376 0437, [hanna.kauko@itella.com](mailto:hanna.kauko@itella.com)



*Itella Oyj – Vuosikertomus ja yritysraportti 2012*  
Graafinen suunnittelu • Spokesman Oy  
Kuvat • Imagokuva / Vesa Kippola, Itellan kuvapankki  
Paino • Erweko Oy  
Paperi • kansi Invercote Creato 220 g  
sisus LumiSilk 150 g



---

**Itella Oyj**  
PL 1  
00011 ITELLA  
Puhelin 020 4511  
viestinta@itella.com  
www.itella.fi

- Postin asiakaspalvelu kuluttajille 0200 71000 (pvm/mpm)  
asiakaspalvelu@posti.fi, www.posti.fi
- Itellan asiakaspalvelu yrityksille 0200 77000 (pvm/mpm)  
asiakaspalvelu@itella.com, www.itella.fi

Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 1531864-4