



VUOSIKERTOMUS JA
YRITYSVASTUURAPORTTI
2011

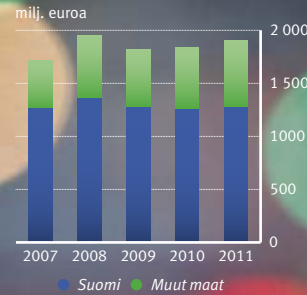
itella

Tulos 2011

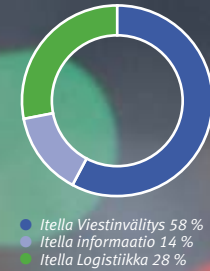
Itellan vuosi oli taloudellisesti haastava ja kannattavuus heikkeni. Itella kuitenkin pärjasi markkinoilla hyvin ja liikevaihto kasvoi edellisvuodesta hieman. Kansainvälisen liikevaihdon osuus oli kolmannes.

Konsernin liiketulos ennen kertaluonteisia eriä oli 30,5 miljoonaa euroa, mutta kertaluonteisten erien kanssa koko vuoden liiketulos oli 5,9 miljoonaa euroa tappiollinen. Tulosta rasittivat kertaluonteiset erät, joista henkilöstöön ja pääasiassa Itellan elokuussa 2011 käynnistämään säästöohjelmaan kohdistui 27,0 miljoonaa euroa.

Liikevaihto



Liikevaihdon jakauma 2011



Itella-konsernin avainluvut

	2011	2010	2009
Liikevaihto, milj. euroa	1 900,1	1 841,6	1 819,7
Liiketulos (oikaistu), milj. euroa *)	30,5	49,6	86,3
Liiketulos (oikaistu), % *)	1,6	2,7	4,7
Liiketulos, milj. euroa	-5,9	32,4	46,7
Liiketulos, %	-0,3	1,8	2,6
Tulos ennen veroja, milj. euroa	-16,4	25,3	19,6
Oman pääoman tuotto (12 kk), %	-4,5	1,4	-0,7
Sijoitetun pääoman tuotto (12 kk), %	-0,2	4,2	5,8
Omavaraisuusaste, %	46,1	50,5	48,5
Nettovelkaantumisaste (Gearing), %	22,1	18,4	19,7
Bruttoinvestoinnit, milj. euroa	102,9	89,5	144,9
Henkilöstö keskimäärin	28 493	28 916	30 217
Osingot, milj. euroa	-	4,4	-

*) Oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

Vuoden keskeisiä tapahtumia

- Itella Pankki Oy:n saama talletuspankin toimilupa laajentaa Itellan palvelutarjoomaa muun muassa verkkokaupassa, pakettipalveluissa ja muussa postiasioinnissa sekä taloushallinnon palveluissa.
- Itella Informaatioon ostettu OpusCapita laajensi palveluja kassavirtojen automatisointiin.
- Etäkaupan pakettien määrät kääntyivät kasvuun; SmartPOST-pakettiautomaatit otettiin käyttöön.
- Uusi postilaki tuli voimaan 1.6.2011.
- Merkittäviä asiakassopimuksia: Sanoma News, Mekonomen, Edda Media ja Electrolux.
- Kolmivuotinen 100 miljoonan euron säästöohjelma käynnistyi.
- Itella palkittiin postialan Vuoden 2011 ympäristöteko -palkinnolla.

Liiketoimintaryhmien avainluvut

	2011	2010	Muutos
Liikevaihto, milj. euroa			
Itella Viestinvälitys	1 151,7	1 141,8	0,9 %
Itella Informaatio	273,7	259,7	5,4 %
Itella Logistiikka	731,6	677,3	8,0 %
Muut toiminnot	55,8	55,0	1,4 %
Sisäinen myynti	-312,7	-292,2	7,0 %
Konserni yhteensä	1 900,1	1 841,6	3,2 %
Liiketulos (oikaistu) *)			
Itella Viestinvälitys	49,8	63,5	-21,5 %
Itella Informaatio	3,2	14,0	-77,0 %
Itella Logistiikka	-6,4	-10,6	-
Muut toiminnot	-16,1	-17,2	6,5 %
Konserni yhteensä	30,5	49,6	-38,5 %
Liiketulos			
Itella Viestinvälitys	31,4	47,5	-33,9 %
Itella Informaatio	-4,1	12,8	neg
Itella Logistiikka	-15,7	-10,7	-46,4 %
Muut toiminnot	-17,5	-17,2	-1,4 %
Konserni yhteensä	-5,9	32,4	neg
Liiketulos (oikaistu), % *)			
Itella Viestinvälitys	4,3 %	5,6 %	
Itella Informaatio	1,2 %	5,4 %	
Itella Logistiikka	-0,9 %	-1,6 %	
Konserni yhteensä	1,6 %	2,7 %	
Liiketulos, %			
Itella Viestinvälitys	2,7 %	4,2 %	
Itella Informaatio	-1,5 %	4,9 %	
Itella Logistiikka	-2,1 %	-1,6 %	
Konserni yhteensä	-0,3 %	1,8 %	

*) Oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

Kolme liiketoimintaryhmää

Itella Viestinvälitys tarjoaa päivittäiset postipalvelut kaikkialla Suomessa Itella Posti Oy:n kautta. Monikanavaiset palvelut ja sähköiset asiointitavat ovat vastauksemme muuttuviin asiakastarpeisiin. Yrityksille Suomessa ja Venäjällä tarjoamme kohdennetun markkinoinnin ratkaisuja, joilla ne tavoittavat omat asiakkaansa tuloksellisesti.

Itella Informaatio tarjoaa taloushallinnon prosesseja. Parannamme koko taloushallinnon kannattavuutta. Ratkaisumme perustuvat tuotteistettuihin, modulaarisiin parhaisiin käytäntöihin. Itella Informaatiolla on toimintaa 11 Euroopan maassa. Pohjoismaissa olemme alan suurin toimija.

Itella Logistiikka tukee ja kehittää asiakasyritystensä liiketoimintaa tarjoamalla palvelulogistiikan ratkaisuja auto-, meri- ja lentorahtiin sekä varastointiin ja muuhun sopimuslogistiikkaan. Tarjoamme logistiikkaratkaisuja Pohjois-Euroopassa ja Venäjällä kahdeksassa maassa. Yhteistyökumppaniemme kautta voimme tarjota logistisia ratkaisuja kaikkialla maailmalla.

Yritysvastuu

Vastuullisuus on ollut keskeinen osa Itellaa koko yrityksen historian ajan. Itellan yritys vastuu on kirjattu strategiaan ja se perustuu yhteisiin arvoihin sekä työntekijöiden eettisiin ohjeisiin.

Itella on sitoutunut YK:n Global Compact -periaatteisiin. Yritysvastuusta raportoidaan GRI-ohjeistuksen mukaisesti.

Yritysvastuunsa Itella jakaa neljään osa-alueeseen: taloudellinen vastuu, yhteiskuntavastuu, henkilöstövastuu ja ympäristövastuu.

Sisällysluettelo

Toimitusjohtajan katsaus	2
Strategia	4
Ratkaisuja tieto- ja tuotevirtojen hallintaan.....	6
Liiketoiminnot	12
Viestinvälitys	16
Informaatio	18
Logistiikka	21
Yritysvastuu	24
Taloudellinen vastuu	28
Yhteiskuntavastuu	30
Henkilöstövastuu	33
Ympäristövastuu	35
Hallitus.....	38
Hallintoneuvosto	38
Johtoryhmä.....	39
Tilinpäätöstiivistelmä	40
Itellan historia	55
Talousviestintä	57

Itella lyhyesti

Itella on palveluyritys, joka on erikoistunut asiakkaittensa tärkeiden tieto- ja tuotevirtojen hallintaan.

Tarjoamme yritysasiakkaille ratkaisuja, joilla ne pystyvät tehostamaan omaa liiketoimintaansa ja parantamaan omaa kilpailukykyään. Suomessa tärkeä perustehtävämme on tarjota ensiluokkaisia postipalveluita kaikille koko maassa. Itella-konserni tarjoaa palveluita yhteensä 12 maassa Euroopan ja Venäjän alueella.

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

Itellan liikevaihto oli 1 900 miljoonaa euroa vuonna 2011, ja se tarjoaa työtä noin 27 500 ammattilaiselle. Itellan tausta on vakaa, yhtiön kaikki osakkeet omistaa Suomen valtio.

Toimitusjohtajan katsaus Toimintaympäristön epävakaus jatkuu

Vuosi 2011 jää historiaan poikkeuksellisen kansainvälisen epävakauden aikana. Vaikka finanssimaailman turbulenssia on nähty aiemminkin, koettiin euroalueella nyt aivan uusia tapahtumia ja ilmiöitä.

Itellan talouteen ja liiketoimintaan kohdistui hyvin ristiriitaisia trendejä ja paineita. Liiketoiminnassa oli hyvää ja tervettä kasvua, mutta toisaalta esiintyi negatiivista kehitystä. Varauduimme tulevaan, entistä vaikeampaan kilpailuympäristöön. Liiketoiminnan tulos oli poikkeuksellisen heikko, mihin vaikuttivat olennaisesti kertaluonteiset erät kaikissa liiketoiminnoissamme. Näiden taustalla oli tehostamistarve, joka liittyy tulevien vuosien markkinakehitykseen. Lisäksi mukana on toimenpiteitä, joilla irrottaudutaan sellaisista toiminnoista, joita ei ole saatu vastaamaan odotuksia. Keskittymistä liiketoiminnan hyvään ytimeen tarvitaan jatkossakin kaikissa toiminnoissamme. Yhtiön vakavaraisuus säilyi edelleen vahvana.

Lehtien määrä laskussa, pakettien kasvussa

Merkittävin tulevaisuuteen vaikuttava kehitystrendi vuonna 2011 oli sähköisen viestinnän voimakas vaikutus lehtien jakeluvolyymeihin. Tämä kehitys ei sinänsä yllätä, mutta sekä sanoma- että aikakauslehtien yhtäaikainen volyymien lasku oli huomiota herättävän suuri. Vaikka toisaalta pakettiliikenteen volyymit kasvoivat erinomaisesti ja postitoiminnan kokonaisliikevaihto säilyi vakavana, toiminnan kannattavuus laski merkittävästi.

Väistämättömänä pidettävän kehityksen vuoksi käynnistettiin laajoja tehostustoimia, joihin liittyi myös suuria henkilöstövähennyksiä ja niiden seurauksena kertaluonteisia tulosta alentavia kulukirjauksia. Nähtävissä on, että verkkokauppaan sekä yritysten pientavarakuljetuksiin liittyvän liiketoiminnan osuus tulee kasvamaan jatkossa merkittävästi suhteessa kirjeiden välittämiseen.

Kesäkuun alussa voimaan tulleen uuden postilain vaikutuksia on edelleen vaikea arvioida, koska esimerkiksi yleispalvelun rahoitusratkaisut ovat vielä pohdittavina. Yritystoiminnan kannalta uhkakuvana on se, että asiakkaiden käyttäytyminen muuttuu nopeammin kuin mihin lainsäädäntö ja poliittinen harkinta voivat sopeutua. Odotettavissa on yhteiskunnallisen keskustelun

kannalta vaikea vaihe, koska valtaosa asiakkaista käyttää yhä enemmän sähköisiä palveluja, mutta osalle kansalaisista myös perinteiset tavat toimia ovat edelleen välttämättömiä.

Logistiikan liikevaihto kasvoi Suomessa ja Venäjällä

Logistiikka-liiketoiminnassa jatkui volyymien palautuminen kohti edellistä finanssikriisiä edeltävää tasoa, ja liikevaihto vastaavasti kasvoi hyvin. Tämä oli nähtävissä erityisesti Suomessa ja Venäjällä. Tältä osin positiivinen kehitys jatkui vuoden loppuun asti. Roo-li Suomen ja Pohjoismaiden sekä Venäjän logistiikkapalveluiden yhdistäjänä on Itellan strategiassa tärkeällä sijalla.

Logistiikka-liiketoiminnan suurimmat haasteet liittyvät Ruotsin ja Tanskan markkinoihin, joilla edellytetään edelleen mittavia toimenpiteitä. Ilman kertaluonteisia eräiä toiminnan kannattavuus kohentui, mutta paljon jäi vielä tehtävää. Vuoden kuluessa saatiin useita merkittäviä suuria kauppvoja, erityisesti Suomessa ja Venäjällä. Tämä on tärkeä signaali, joka kertoo, että palveluvalikoimamme ja strategiamme ovat oikeilla urilla.

Valmiina uuden sukupolven taloushallintopalveluihin

Itella Informaatioissa jatkui voimakas muutos kohti monipuolisia taloushallinnon kokonaisratkaisuja. Tärkeisiin liiketoiminnan kehittymiseen ja uudistumiseen liittyviin tapahtumiin kuului esimerkiksi taloushallinnon kassanhallinnan ratkaisuihin keskittyvän OpusCapita-yrityksen ostaminen. Kansainvälisessä verkostossa kasvoi Puolan osuus palveluiden tuottamisen tärkeänä keskukseksi. Kun huomioidaan, että Itella Pankki sai kuluneena vuonna talletuspankin toimiluvan, meillä on nyt ainutlaatuinen kyky ja palveluvalikoima uuden sukupolven taloushallinnon palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen.

Itella Informaation kokonaistulos heikkeni merkittävästi johdettujen liiketoiminnan uudelleenstrukturoinnista ja tähän liittyvistä kertakuluista sekä perinteisen liiketoiminnan volyymin nopeasta laskusta, joka vastasi markkinoilla tapahtuvaa muutosta. Lisäksi uuden liiketoiminnan nopealla kasvulla oli negatiivinen vaikutus Itella Informaation tulokseen vuonna 2011.



Vastuullista liiketoimintaa, hyvää johtamiskulttuuria

Vastuullisuus on strategiamme ytimessä. Itellan perustehtävä on tuottaa yhteiskunnan tarvitsemia palveluita huolehtimalla asiakkaitensa tärkeistä tieto- ja tuotevirroista. Meidän vastuullamme on hoitaa tämä tehtävä siten, että se aiheuttaa mahdollisimman vähän ympäristövaikutuksia ja tukee myös henkilöstömme hyvinvointia ja hyvää henkilöstöjohtamista.

Ilmastomuutos edellyttää meiltä nyt ja jatkossa panostuksia kuljetusten ja kiinteistöjen energiatehokkuuden jatkuvaan parantamiseen ja uusiutuvien energiamuotojen laajempaan käyttöön. Tavoitteenamme on vähentää hiilidioksidipäästöjämme 30 prosenttia vuoteen 2020 mennessä.

Tehostustoimiin liittyen henkilötyövuosien määrä väheni Suomessa 740:llä. Vapaaehtoisten eropakettien, eläkejärjestelyjen sekä yritysjärjestelyn ansiosta irtisanottavien määrää saatiin pienennettyä 460 henkilöön.

Viime vuonna panostettiin vahvasti arvoihin sekä hyvän johtamiskulttuurin edistämiseen. Se näyttää tuottaneen tulosta, sillä vaikeasta vuodesta huolimatta henkilöstökysely osoitti parannusta. Hyvän esimiestyön ja johtamisen edistäminen jatkuu vahvana tänäkin vuonna. Itella on edelläkävijä hyvän johtamisen (leadershipin) mittaamisessa. Yhtiössä on otettu käyttöön johtoa koskeva henkilökohtainen leadership-indeksi, joka toimii myös palkitsemisen mittarina. Tällä onkin päästy jo siihen, että henkilöstöjohtamisesta on tullut osa liikkeenjohdon todellista huomiota ja päivittäistä agendaa.

Itella haluaa jatkossakin kasvaa kannattavasti, koska vain taloudellisesti terve yritys voi toteuttaa vastuutaan yhteiskunnan, henkilöstön ja ympäristön sekä kaikkien eri sidosryhmien – erityisesti asiakkaiden – tarpeet huomioiden.

Jukka Alho
konsernijohtaja

Strategiamme



Itella on tiivistänyt strategiansa keskeiset elementit strategiataloon.

Strategiamme perustana ovat Itellan neljä arvoa, jotka päivitettiin vuonna 2011 kaikissa toimintamaissa henkilöstön kanssa käytyjen arvokeskustelujen pohjalta.

Itellan tehtävä on ollut samankaltainen kautta historian. Itella haluaa huolehtia asiakkaiden tieto- ja tuotevirroista tuottaen koko yhteiskunnalle tärkeitä peruspalveluita. Digitalisoitumisen myötä tapa toteuttaa missiota on muuttunut, mutta tärkeä perustehtävä on pysynyt samana.

Haluamme erottua muista alan toimijoista tuntemalla kaikkien asiakasryhmien keskeiset, valitut prosessit ja tarpeet kilpailijoita paremmin. Näihin yritysten, yhteisöjen ja kuluttajien tunnistettuihin tarpeisiin kehitämme asiakaslähtöisiä ratkaisuja. Kaikki ratkai-

sut perustuvat tietotekniikan ja ohjelmisto-osaamisen innovatiiviseen hyödyntämiseen.

Lähitulevaisuuden keskeinen tavoite on kannattavuuden palauttaminen terveelle tasolle. Kannattavuutta arvioidaan kriittisesti sekä maantieteellisillä alueilla että liiketoiminta-alueilla.

Visionensa mukaisesti Itella haluaa olla eurooppalainen kärkiyritys kaikilla keskeisillä toimialoillaan. Joillain markkinoilla Itella on toimialan markkinajohtaja, joillain toisilla markkinoilla alan innovatiivisin uudistaja.

Koko Itellan liiketoiminnan keskeinen tavoite on tyytyväinen asiakas, joka voi jättää huoletta tieto- ja tuotevirtansa Itellan hoidettavaksi.

Asiakkaiden tarpeet etusijalla

Itellan strategian ja palvelutarjooman lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet.

Itella auttaa yrityksiä myymään, toimittamaan perille, laskuttamaan ja hoitamaan taloushallintoaan. Kuluttajia Itella auttaa ostamaan, maksamaan, asioimaan, lähettämään ja vastaanottamaan postia.

Asiakaslähtöisen strategian lähtökohtana on, että Itella tuntee yritysten valitut prosessit kilpailijoitaan paremmin ja osaa tarjota asiakkailleen juuri heidän tarvitsemansa ratkaisut.

Liiketoimintastrategioita kirkastettiin

Itella on jalostanut samaa konsernistrategiaa johdonmukaisesti koko 2000-luvun.

Liiketoimintaryhmien strategiat varmistavat Itella-konsernin pitkän tähtäimen menestyksen muuttuvilla markkinoilla. Syksyllä 2011 strategiaa päivitettiin erityisesti Logistiikan ja Viestinvälityksen osalta. Logistiikka vahvistaa vahvoja markkina-alueitaan ja panostaa kasvaviin asiakkuuksiin. Viestinvälitys parantaa kannattavuutta ja kehittää monikanavapalvelua. Informaatio jatkaa strategiansa mukaisesti kohti taloushallinnon kattavaa palvelutarjoomaa.

Kaikki liiketoimintastrategiat tukevat konsernistrategiaa, jonka tavoitteena on lisätä konsernin synergiaetuja. Konsernisyngiat muodostuvat linkittyneistä liiketoiminnoista ja yhteisistä asiakkuuksista. Myös yhteiset johtamisjärjestelmät ja tukitoiminnot tuottavat konsernille merkittäviä etuja.

Konsernisyngiaa tuottaa myös Itella Pankki Oy, jonka palveluita tullaan hyödyntämään jatkossa kaikkien liiketoimintaryhmien tarjoomissa.

Vuonna 2012 tehostetaan toimintoja

Vuonna 2012 strategian toimeenpanossa keskitytään erityisesti toimintojen jatkuvaan tehostamiseen ja säästötoimiin, mikä auttaa Itellaa sopeutumaan suureen toimialamurrokseen. Muita lähiajan tärkeitä painopisteitä ovat lisääntyvän asiakashyödyn tuottaminen, johtamisen kehittäminen ja tietotekniikan parempi hyödyntäminen.

Kannattava kasvu on Itellan strategian keskeinen tavoite myös

pidemmällä tähtäyksellä. Tavoitteen saavuttaakseen Itella vahvistaa kilpailuasemaansa ja asemoituu markkinoilla kohti korkeamman jalostusarvon palveluita. Näin se voi tarjota asiakkailleen laajempia kokonaisratkaisuja ja tuottaa niille enemmän hyötyä. Samalla vahvistetaan kannattavuutta vähentämällä matalan jalostusarvon toimintaa luopumalla osasta liiketoiminnoista.

Kasvua Itella hakee verkkokaupan suosion kasvattamista pakettipalveluista sekä digitaalisen tiedon välittämisestä. Samalla tavoitteena on varmistaa perinteisen postaalisen liiketoiminnan kannattavuus.

Itella kehittää edelleen yhtenäistä toimintatapa eri liiketoimintoihin ja toimintamaihin. Koko konsernille yhteisiä prosesseja on muun muassa henkilöstö- ja tietohallinnossa sekä taloustoiminnossa.

Myös yritysvastuuta edistetään koko konsernin yhtenäisellä ohjauksella ja tavoitetasolla. Itellan yritysvastuun neljä näkökulmaa liittyvät talouteen, yhteiskuntaan, henkilöstöön ja ympäristöön. Vahvat brandit, Itella ja Posti, korostavat Itella-konsernin luotettavuutta ja vastuullisuutta.

Markkinajohtaja Suomessa ja Venäjällä

Maantieteellisesti Itellalla on vahvin markkina-asema Suomessa, jossa se toteuttaa lailla säädettyä erityistehtävää yleisten postipalveluiden tarjoajana. Suomi on Itella-konsernille dynaaminen ja teknisesti edistysellinen kotimarkkina, joka antaa hyvän pohjan innovoinnille myös muissa maissa.

Venäjä on nopeasti kehittyvä markkina-alue, jossa Itellalla on hyvät mahdollisuudet pitkän aikavälin kasvuun. Määrätietoisilla operaatioilla Itella Logistiikka on noussut varastointipalveluissa Venäjän markkinajohtajaksi.

Pohjoismaiden ja Saksan kaltaisilla kypsillä markkinoilla on varsin ankaraa kilpailua sekä Logistiikan että Informaation palveluissa. Markkinoilla menestyminen edellyttää Itellalta tarkkaa erikoistumista ja palvelujen kohdentamista asiakastarpeisiin.

Itella on laajentanut viime vuosina toimintaansa Keski-Eurooppaan ostamalla ja perustamalla sinne uusia yrityksiä. Itella Informaatio on keskittänyt mm. taloushallinnon osaamiskeskuksia Latviaan ja Puolaan.



Itellan strategia verkossa:
www.itella.fi/strategia



Itella Pankki Oy:n tarjoomaa hyödynnetään jatkossa kaikissa liiketoiminnoissa.

Itella saa liiketoiminnan virtaamaan

A busy city street scene with pedestrians and a tram in the background. The text is overlaid on the image.



Tarjoamme ratkaisuja tieto- ja tuotevirtojen hallintaan

Itellan palvelutarjoaman lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja heidän liiketoimintansa keskeiset prosessit. Autamme yrityksiä myymään ja markkinoimaan tuotteitaan, toimittamaan ne perille, laskuttamaan niistä ja hoitamaan taloushallintoa.



Itella-konsernin tarjoama täydellinen palveluketju lähettäjältä vastaanottajalle varmistaa myös loppuasiakkaan eli kuluttajan tyytyväisyyden, kun hän käyttää yritysten palveluita ja hoitaa postiasioitaan.

Asiakaslähtöinen ajattelu perustuu siihen, että Itella tuntee asiakkaiden liiketoimintaprosessit ja osaa tarjota niiden pohjalta kokonaisratkaisuja asiakkaiden tieto- ja tuotevirtojen hallintaan.

Itellan kolme liiketoimintaryhmää tarjoavat ainutlaatuisen laajan palveluvalikoiman. Itella-konsernin palvelut

kattavat tärkeimmät prosessit, joita asiakkaat tarvitsevat onnistuneeseen liiketoimintaan.

Itella auttaa yrityksiä tavoittamaan kaikki suomalaiset kuluttajat jokaisena arkipäivänä. Postilla ja sen palveluilla on tärkeä rooli kaikkien suomalaisten elämässä. Asiointiin Posti tarjoaa monipuolisia palvelupisteitä ja useita sähköisiä kanavia.

Markkinointi, myynti Asiakas- suhteet

Itella tarjoaa palveluja, joilla yritysasiakkaat voivat hakea markkinomilleen tuotteille oikeat kohderyhmät ja räätälöidä niille sopivat viestit. Jakeluvaihtoehtoja löytyy fyysisistä sähköisiin ja näiden yhdistelmiin. Itella auttaa myös pitämään asiakasrekisterit ajan tasalla. Itellan tarjoamat asiakkuusmarkkinoinnin ratkaisut tuottavat lisämyyntiä kustannustehokkaasti.

TEHOKASTA MARKKINOINNIN OHJAUSTA

Suomalainen monialayritys Berner Oy käyttää Itella Mediapankkia, jonne se on sijoittanut kaiken eri brandien markkinointiin liittyvän materiaalinsa. Kun kaikki aineisto löytyy yhdestä paikasta, projekteja on nopea viedä eteenpäin usean yhteistyökumppanin kesken. Kommentointi ja markkinointi-aineiston työstäminen on nopeaa ja tehokasta.

KOKO MAAN KATTAVAA POSTITUSTA JA VIESTIENKÄSITTELYÄ

Terveystalo sopi Itellan kanssa kattavista postitus- ja viestienkäsittelyratkaisuksista, joihin kuuluvat hinnoittelu-, nouto- ja jakelupalvelut, osoitteiden päivytyspalvelu, iPost-tulostus, laskujen skannaus ja verkkolaskujen välitys. Kirjelähetykset noudetaan päivittäin Terveystalon 150 toimipisteestä ympäri Suomea ja hinnoitellaan palveluprosessin mukaisesti. Ajan tasalla pidettävien laskutustietojen ja koontilaskutuksen avulla Terveystalon laskunkäsittelyprosessi tehostuu.

TARKKAA KOHDENTAMISTA JA OSUVAA KAMPANJOINTIA

Kymen Keittiötukku Oy kohdentaa suorapostituksena Itellan aTarget-palvelulla, jolla tietyn asuinalueen asukkaat voidaan jakaa tehokkaasti potentiaaliin asiakkaisiin. Asiakas rekisteröityy palvelun käyttäjäksi ja valitsee haluamallaan kriteereillä postinumeroittain oikeat kohderyhmät. Palvelun avulla suoramarkkinoinnin suunnittelu helpottuu ja kustannustehokkuus paranee. Keittiöpiste teki onnistuneen kampanjan ja saavutti kampanjalle asetetut tavoitteet.

TÄYDET PALVELUT NOPEALIIKKEI- SEEN FANITUOTEKAUPPAAN

Itella tarjoaa MTV MEDIALLE Suomen jääkiekkomaajoukkueen virallisten Leijonat-fanituotteiden varastoinnin, varastonhallinnan ja logistiikan. Itella vastaanottaa tavaratoimitukset varastoonsa, kerää tuotteet tilausten mukaisesti, pakkaa tuotteet ja lähettää ne tilaajille 1–3 päivän toimitusajalla. Itella hoitaa myös asiakaspalautukset ja palautettujen tuotteiden käsittelyn varastossaan. Kun Itella pyörittää verkkokaupan (www.leijonakauppa.fi) päivittäisiä prosesseja, MTV MEDIA voi keskittyä brandin markkinointiin.

Toimitusketjun hallinta

Itella on erikoistunut asiakkaidensa tieto- ja tuotevirtoihin. Kaikkiin Itella-konsernin asiakkailleen tarjoamiin tuotteisiin ja palveluihin liittyy toimitusketju, jonka taustalla on pitkälle kehittyntä tietotekniikkaa. Itellan innovatiiviset ratkaisut ja palvelut tuottavat asiakkaille lisäarvoa ja kilpailuetua.

ITELLA KANSAINVÄLISENÄ VARASTOINTI- JA KULJETUSKUMPPANINA

Itella hoitaa Rautakeskon tavaroiden varastoinnin Suomessa, Baltiassa, Venäjällä, Ruotsissa ja Norjassa. Koko Rautakeskon toiminta-alueen kattava sopimus takaa selkeät, suoraviivaiset ja tehokkaat logistiset prosessit ja vastuut. Yhteistyö kattaa rauta- ja maatalouskauppatuotteiden varastoinnin, terminaalityöminnot ja myymäläjakelut. Vuonna 2013 Rautakesko keskittää Suomen varastotoimintansa Itellan uuteen logistiikkakeskukseen Orimattilan Pennalaan.

NOPEAT JA KUSTANNUSTEHOKKAAT KYLMÄKULJETUKSET

Itella vastaa Ilmajoen Makkaramestareiden lihatuotteiden kuljetuksista eri puolille maata. Ilmapäivällä noudettu kuljetus on perillä vajaassa vuorokaudessa kaikkiin osoitteisiin. Asiakas voi seurata nettipalvelussa elintarvikkeiden lämpötiloja kuljetuksen aikana. Tuotteet pakataan ilmatäytteisiin kuljetuslaatikoihin, joiden yläosaa viilentää geeli-elementti. Itellan avulla Ilmajoen Makkaramestarit palvelee asiakkaitaan aiempaa kustannustehokkaammin ja nopeammin.

ELECTROLUX SIIRTÄÄ SUOMEN LOGISTIIKAN ITELLALLE

Itella tarjoaa huhtikuusta 2012 alkaen Suomen Electroluxille logistiikan kokonaispalvelua, johon kuuluvat varastointipalvelut, kotimaan rahtitoimitukset jälleenmyyjille ja rakennusliikkeille. Lisäksi sopimus kattaa kotijakelut ja kuluttajatoimitusten asennuspalvelut. Electrolux arvostaa Itellan kattavaa palveluvalikoimaa, laajaa valtakunnallista kuljetusverkostoa sekä kustannustehokasta kokonaisratkaisua.

MUOTILOGISTIIKAN PALVELUT SUOMEN KAUTTA VENÄJÄLLE

Itella toimii lastenvaatevalmistaja Reiman logistiikkakumppanina Suomessa ja Venäjällä. Reiman Aasiassa valmistettavat tuotteet toimitetaan Suomen kautta venäläisille jälleenmyyjille. Itella varastoi Aasiasta saapuvat tavarat ja tarvittaessa jatkokäsittelee niitä muotilogistiikan yksikössään. Lisäarvopalveluihin kuuluvat esimerkiksi lähetysten yhdistäminen, uudelleenpakkaus, tuotteiden laputtaminen, korjaukset ja silytys. Tarvittaessa Itella huolehtii tullausasiakirjat ja kuljetukset Venäjälle sekä varastoinnin Venäjällä. Asiakkaalla on käytettävissään myös Itellan kansainväliset kuljetukset ja jakelupalvelut Venäjällä.

Laskutus ja talous- hallinto

Itella tuottaa arvoa asiakkailleen kehittämällä taloushallinnon prosesseja palveluna. Laajimmillaan palvelut kattavat yrityksen koko laskentatoimen ja palkkahallinnon. Isot volyymit, automatisoidut prosessit ja alan parhaat käytännöt varmistavat kustannustehokkaat taloushallinnon ratkaisut.

HSB TEHOSTI OSTO- JA MYYNTI- LASKUTUSTAAN

Itella Informaatio otti hoitaakseen HSB:n, ruotsalaisen 500 000 jäsenen asunto-osuuskunnan, ostolaskujen käsittelyn ja ulosmenevän materiaalin tulostuksen. Itella pystyi tarjoamaan sähköisiin toimintoihin erikoistuneena palveluntuottajana tehokkaan ratkaisun, jonka tulokset ovat ylittäneet reilusti HSB:n odotukset.

TOYOTA RAHOITUS VALITSI ALLIGATORIN

Suomen Toyota Rahoitus osti Itella Informaatiolta täyden Alligator-palvelupaketin, joka sisältää myynti- ja ostolaskujen käsittelyn, reskontrien hoidon, palkanlaskennan, kirjanpidon ja raportoinnin. Yhtenäinen laskutusympäristö paransi prosessin hallittavuutta ja kustannuskontrollia. Automatisoidut toiminnot lyhensivät läpimenoaikoja ja nopeuttivat kassavirtaa.

NOKIAN RENKAAT ULKOISTI PALKKA- JA MATKAHALLINNON

Nokian Renkaat ulkoisti koko palkka- ja matkahallintonsa Itellalle. Ulkoistus uudisti nykyiset järjestelmäratkaisut ja selkeytti palkanlaskennan ja matkahallinnon prosesseja. Ulkoistaminen on lisännyt oikean tiedon määrää ja esimiehillä on nyt henkilöstön tiedot yhdessä selkeässä järjestelmässä.

ITELLA DNA:N KUMPPANIKSI LASKUJEN VÄLITTÄMISEEN

Itella Informaatio sopi maaliskuussa matkapuhelinoperaattori DNA:n kanssa myyntilaskujen käsittelystä. Sopimuksen mukaan Itella vastaanottaa laskudatan, tulostaa ja kuorittaa paperilaskut sekä muokkaa sähköiset laskut eri kanaviin. Laskutukseen yhdistetty personointipalvelu tehostaa DNA:n asiakasviestintää ja lisää myyntiä. Ratkaisuun sisältyy myös laskun arkistointi. DNA ja Itella ohjaavat asiakkaita aktiivisesti sähköiseen laskutukseen, mikä säästää kustannuksia arviolta 30 prosenttia.



HSB – där möjligheterna bor



**nokian
RENKAAT**



A nighttime photograph of a city street. The scene is illuminated by streetlights and building lights. In the foreground, there are long, horizontal light trails from cars, suggesting a long exposure. The background shows a multi-story building with many lit windows. The overall atmosphere is vibrant and urban.

Kolme vahvaa liiketoiminta- ryhmää

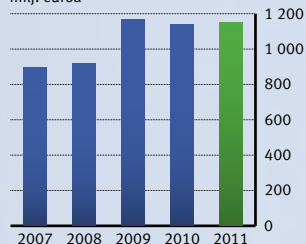


Itellan kolme liiketoimintaryhmää tiiviisti

Itella Viestinvälitys

Tunnusluvut 2011

Liikevaihto milj. euroa



- **Liikevaihto**
1 151,7 miljoonaa euroa
- **Oikaistu liiketulos *)**
49,8 miljoonaa euroa
- **Liiketulos**
31,4 miljoonaa euroa
- **Henkilöstö**
17 883 (31.12.)

Palvelut

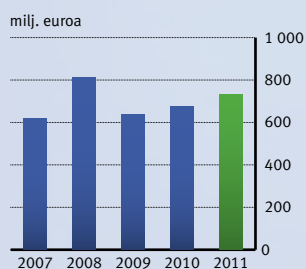
- Kirjeiden, lehtien ja suoramainonnan jakeluratkaisut
- Kotimaan ja kansainväliset pakettipalvelut
- Postin myymälät, myyntipisteet, noutopisteet ja SmartPOST-pakettiautomaatit
- Verkkokaupan kokonaisratkaisut
- Sähköiset postipalvelut, NetPosti
- Markkinointiviestinnän verkkotyökalut
- Analytiikka-, kohderyhmä- ja osoiterekisterinkorjauspalvelut

Toimintamaat

- Suomi, Viro ja Venäjä

Itella Logistiikka

Liikevaihto milj. euroa



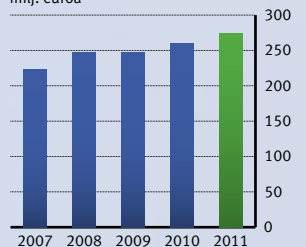
- **Liikevaihto**
731,6 miljoonaa euroa
- **Oikaistu liiketulos *)**
-6,4 miljoonaa euroa
- **Liiketulos**
-15,7 miljoonaa euroa
- **Henkilöstö**
7 088 (31.12.)

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

- Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia, Liettua ja Venäjä
- Globaalit auto-, meri- ja lentorahdin palvelut partnereiden kautta.

Itella Informaatio

Liikevaihto milj. euroa



- **Liikevaihto**
273,7 miljoonaa euroa
- **Oikaistu liiketulos *)**
3,2 miljoonaa euroa
- **Liiketulos**
-4,1 miljoonaa euroa
- **Henkilöstö**
2 259 (31.12.)

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

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

*) Oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

Visio ja missio

Visio

Markkinoiden johtava, asiakkaan vastaanottajien vaatima tavarana ja tiedon monikanavainen välittäjä

Missio

Yhteiskunnan tieto- ja tavaravirtojen välittäminen monikanavaisesti

Vuosi 2011

- 01/11** Itella keskitti kotimaan postipalvelut uuteen tytäryhtiöön Itella Posti Oy:öön. Rakenteellisella uudistuksella suoraviivaistetaan konsernin johtamista sekä lisätään toiminnan läpinäkyvyyttä omistajan ja sidosryhmien kannalta.
- 01/11** KTM Jukka Rosenberg nimitettiin Viestinvälitys-liiketoimintaryhmän uudeksi johtajaksi.
- 02/11** 2. luokan kirjeen kulkua nopeutettiin ja lähettämisen rajoituksia poistettiin. Uudistus tarjoaa kuluttajille ja pk-yrityksille edullisen ja helpon tavan kirjeiden postittamiseen.

- 02/11** Itella siirtyi täysin hiilineutraaleihin jakeluihin kirjeissä, lehdissä, paketeissa ja suoramainoksissa. Jakelusta syntyvät päästöt kompensoidaan osallistumalla uusiutuvaan energiaa suosiviin ilmastoprojekteihin.
- 10/11** Itella Posti otti käyttöön 35 uutta SmartPOST-pakettiautomaattia. Vuonna 2011 käyttöön otettu 50 automaatin verkosto kattaa lähes kaikki Suomen suurimmat kaupungit.
- 12/11** Verkkokaupan suosion kasvu näkyi joulupaketeissa, joiden määrä kasvoi 15 % vuodesta 2010.

Visio

Alueellinen palvelulogiikan huippu-toimija

Missio

Tuotamme palvelulogiikalla lisäarvoa asiakkaille, henkilöstölle ja omistajalle

- 03/11** Lauri Vesalainen nimitettiin Itella Logistiikan uudeksi johtajaksi.
- 09/11** Itella Logistiikka ja Mainfreight USA sopivat yhteistyöstä, joka vahvistaa Itellan asemaa auto-, meri- ja lentorahdin sekä tullauksen ja huollinnan palveluntarjoajana USA:ssa.
- 09/11** Itella Logistiikka keskitti Aasian toimintonsa kahdeksassa maassa uudelle partnerille On Time Expressille (OTEL). Yhteistyö laajentaa Itellan Aasian kuljetusverkostoja ja kasvattaa kuljetustiheyttä ja kapasiteettia.
- 10/11** Itellan uuden Pennalan logistiikkakeskuksen peruskivi muurattiin. Vuonna 2013 valmistuvaan

77 000 neliömetrin energiatehokkaaseen logistiikkakeskukseen keskitetään mm. Rautakeskon kotimaan varastotoiminnot.

- 10/11** VR Group ja Itella selvittävät kuljetusliiketoimintojen yhteistyötä ja synergiahöyryjä Suomen kappalestavaralogistiikassa ja Venäjän liiketoiminnoissa.
- 12/11** Itella Logistiikalle toteutettiin ensimmäinen ympäristösertifiointi Venäjällä. Laatu- ja ympäristösertifikaatit kattavat jo yli 30 toimipistettä seitsemässä maassa.

Visio

Johtava arvontuottaja taloushallinnon transaktioprosesseissa Euroopassa

Missio

Taloushallinnon prosessien optimointi

- 03/11** Itella sopi matkapuhelinoperaattori DNA:n kanssa myyntilaskujen käsittelystä, välittämisestä ja arkistoinnista sekä sähköisen laskutuksen edistämisestä.
- 04/11** Itella vahvisti asemaansa talous- ja palkkahallinnon kumppanina Euroopassa ostamalla saksalaisen NewSource GmbH:n.
- 06/11** Itella osti OpusCapitan ja pystyy näin vahvistamaan taloushallinnon ja rahoituksen automatisoinnin osaamistaan.

- 06/11** Itella otti haltuun norjalaisen mediatyhtiö Edda Media Companyn palvelukeskuksen ja ryhtyi hoitamaan yhtiön palkkoja, kirjanpitoa ja laskujenhallintaa.
- 07/11** Ruotsin johtava autovaraosaliike Mekonomen ulkoisti koko taloushallintonsa Itellalle.
- 09/11** OpusCapita tarjoaa asiakkailleen suorat yhteydet Keski-Euroopan pankkeihin EBICS-pankkiyh-teysstandardin kautta.



Viestinvälitys verkossa:
www.itella.fi/viestinvälitys



Itella kehittää uusia viestintäratkaisuja, joilla yritykset tavoittavat omat asiakkaansa tuloksellisesti osoitteellisilla ja osoitteettomilla jakeluilla.

Viestinvälitys Kohti monikanavapalveluja

Itella Viestinvälitys vastaa tietoyhteiskunnan ja asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin uudistuvilla monikanavaisilla palveluilla, olipa kyse sitten fyysisistä palveluista ja palvelupisteistä, sähköisistä palveluista tai niiden yhdistelmästä eli ns. hybridipalvelusta. Nämä kaikki palvelumuodot ovat sekä kuluttaja- että yritysasiakkaiden käytettävissä. Palvelujen tuottamisesta vastaa Itella Posti Oy.

Itella Viestinvälityksen tärkeä perustehtävä on tarjota posti-palvelut kaikille suomalaisille. Itellalla onkin ainoana toimijana Suomessa jokaiseen osoitteeseen ulottuva viisipäiväinen jakelupalvelu. Palveluihin kuuluvat myös maan kattava Postin palvelupisteverkosto ja sähköisiä palveluita, kuten sähköinen postilaatikko NetPosti. Kuluttajille palveluita tarjotaan Posti-brandin alla.

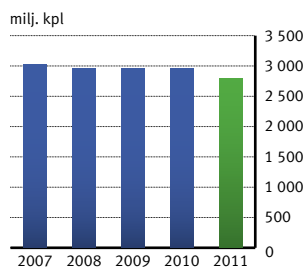
Yrityksille Itella kehittää uusia viestintäratkaisuja, joilla ne tavoittavat omat asiakkaansa tuloksellisesti osoitteellisilla ja osoitteettomilla jakeluilla.

Sähköinen korvautuvuus kiihtyi

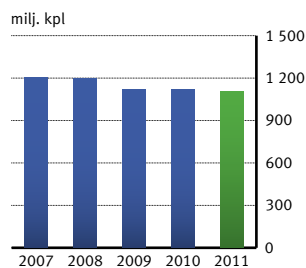
Viestinvälityksen toimintaympäristön merkittävin muutos on perinteisen paperisen viestinnän väheneminen ja sähköisen viestinnän voimakas lisääntyminen. Sähköisestä korvautuvuudesta johtuva lähetyksien määrä näkyi vuonna 2011 lähes kaikissa Viestinvälityksen jakelutuotteissa – kirjeissä, suoramainoksissa ja lehdissä.

Pakettiliikenne on poikkeus laskevasta volyymitrendistä. Verkko-kaupan lisääntymisen myötä jaettujen pakettien määrä on selvässä kasvussa. Vuoden 2011 aikana jaettiin 7 prosenttia enemmän paketteja kuin edellisvuonna.

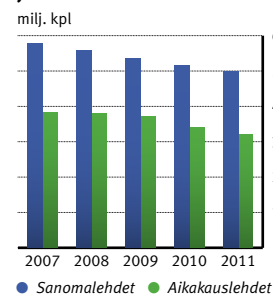
Lähetysten kokonaismäärä



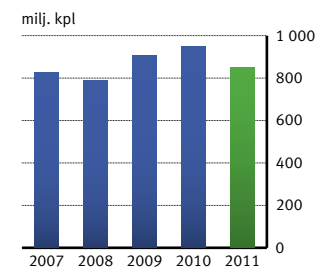
Osoitteelliset kirjeet



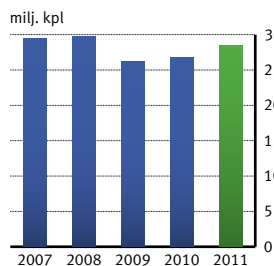
Tilatut sanoma- ja aikakauslehdet



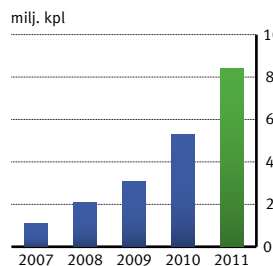
Osoitteeton suoramarkkinointi



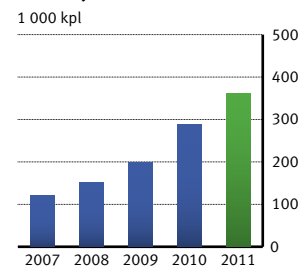
Paketit ja kuljetusyksiköt



NetPostin sähköiset kirjeet



NetPostiin rekisteröityneet kuluttajat



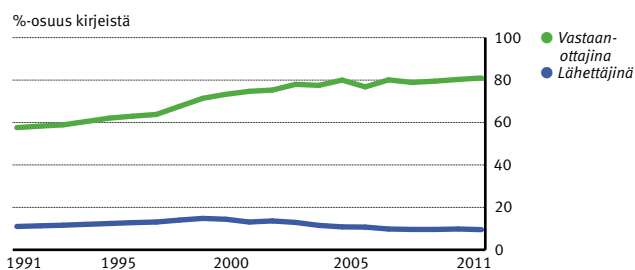
Postilähetysten valtavirta yrityksiltä kuluttajille

Viestinvälityksen tavoitteena on lisätä vastaanottajan mahdollisuutta vaikuttaa itse siihen, mitä sisältöä, millaisessa muodossa, missä paikassa ja milloin hän haluaa vastaanottaa. Itella Viestinvälityksen tavoitteena on niin hyvät ja laadukkaat palvelut, että kirjeen, sähköisen viestin tai paketin vastaanottaja vaatii lähettäjä käyttämään Itellan palveluja.

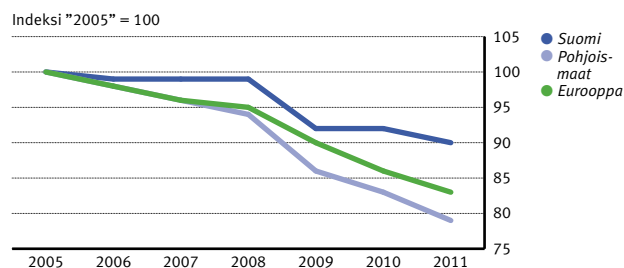
Postilähetysten valtavirta kulkee yrityksiltä kuluttajille. Peräti 96 prosenttia lähtevistä lähetyksistä on yritysten lähettämiä. Sen sijaan 90 prosenttia postilähetysten vastaanottajista on kuluttajia.

Viestinvälityksen suurimmat lähettäjäasiakkaat ovat mediataloja, teleoperaattoreita, pankki- ja vakuutusala sekä valtionhallintoa. Suurten avainasiakkaidensa lisäksi Itellan asiakkaina ovat suomalaiset pienyritykset, joille tarjotaan heidän tarpeisiinsa sopivia tuotteita ja palveluita.

Kuluttajat osoitteellisten kirjeiden lähettäjinä ja vastaanottajina



Osoitteellisen kirjevolyymin kehitys Euroopassa



Itella Viestinvälityksen tavoitteena on tehdä palvelujensa ostaminen mahdollisimman helpoksi ja kehittää tuotteitaan asiakkaiden kannalta selkeiksi kokonaisuuksiksi, joiden hinnoittelua yksinkertaistetaan. Samalla kiinnitetään huomiota kustannustehokkuuteen.

Sähköisiä palveluja kuluttajille ja yrityksille

Itellan sähköisellä asiointipalvelulla, NetPostilla, oli vuoden 2011 loppuun mennessä 370 000 käyttäjää. Vuonna 2001 perustettu NetPosti on kasvattanut suosiotaan sitä mukaa, kun kuluttajien sähköinen asiointi on arkipäiväistynyt. Tavoitteena on tehdä NetPostista koko kansan sähköinen postipalvelu.

Itella auttaa myös pienempiä yrityksiä siirtymään sähköiseen maailmaan. Verkkokaupasta kiinnostuneille yrityksille tarjotaan kesäkuussa lanseerattua SmartShop-palvelua, jolla asiakas voi ulkoistaa koko verkkokaupan tilaus-toimitusketjuna Itellalle.

Yrityksille ja yhteisöille räätälöidyn NetPostin Itella avasi maaliskuussa. Netposti auttaa yrityksiä sähköistymishaasteissa ja antaa helpon mahdollisuuden esimerkiksi verkkolaskujen lähettämiseen.

Posti avasi asiakkailleen huhtikuussa kaikille avoimen Facebook-asiakaspalvelun, jonne voi jättää kysymyksiä ja kommentteja.

Tammikuussa NetPostin palvelut avattiin myös iPhone- ja Android-puhelimita sekä tablet-laitteissa. Älypuhelimet ja muut mobiililaitteet mahdollistavat ajasta ja paikasta riippumattoman asioiden hoitamisen.

Vastaanottaja päättää kanavan

Itella Viestinvälitys hyödyntää liiketoiminnassa kaiken aikaa kasvussa olevan paketti- ja verkkokaupamarkkinapotentiaalin. Pakettipalvelu-uudistuksella selkiytettiin tuotevalikoimaa ja helpotettiin pakettien lähettämistä ja vastaanottamista.

Verkkokaupan tarpeisiin on suunniteltu SmartPOST-pakettiautomaatti, jonka avulla asiakkaat voivat noutaa ja lähettää paketteja itsepalveluperiaatteella. Vuoden 2011 aikana käyttöön otettiin 50 pakettiautomaattia. Verkosto kattaa kaikki suurimmat kaupungit.



96 % postilähetyksistä on yritysten lähettämiä.

90 % postilähetysten vastaanottajista on kuluttajia.



Tutustu SmartPOST
-pakettiautomaattiin:
www.posti.fi/smartpost

INFO

NetPostin palvelut toimivat
myös älypuhelimella ja
tableteilla.

Monikanavaisuuden kautta asiakkaat voivat jatkossa itse päättää, mihin haluavat postilähetöksensä. Paketin toimittamista ei tarvitse enää silloin sitoa kotiosoitteen postinumeroon. Kauppakeskus tai työpaikan lähellä oleva palvelupiste voi olla parempi vaihtoehto kuin kotia lähinnä oleva posti.

Monikanavapalvelun taustalla on kehittynyt tietotekniikka ja uusi lajittelukoneverkosto, joiden avulla vastaanottaja voi tulevaisuudessa itse ohjata kaiken postinsa haluamaansa osoitteeseen, olipa kyseessä sitten koti tai loma-asunto. Jatkossa asiakas voi valita myös, haluaako hän vastaanottaa lähetyksensä sähköisenä vai paperilla.

*Asiakkaat voivat noutaa ja lähettää paketteja
SmartPOST-automaateista itsepalveluperiaatteella.*



Itella Informaatio Paras talousprosessien arvontuottaja Euroopassa

Itella Informaatio on Pohjoismaiden suurin toimija taloustransaktioiden ja -prosessien tuotteissa ja palveluissa. Sen palvelutarjonta kattaa koko taloushallinnon: ostotilauksesta maksamiseen, myyntitilauksesta saapuvan rahavirran hallintaan sekä laajimmillaan laskentatoimen ja palkkahallinnon palvelut sekä rahavirtojen automatisoinnin.

Taloushallinnon prosessien tarjoajana Itella Informaation vahvuutena on kova eurooppalainen, paikallinen osaaminen ja markkinoiden modernein teknologia. Useat Itella Informaation asiakkaat toimivat kansainvälisillä markkinoilla ja tarvitsevat globaaleja ratkaisuja yhdistettynä paikalliseen osaamiseen.

Informaation osaaminen liittyy talouden prosessien automatisointiin. Se kykenee sekä tunnistamaan että konseptoimaan asiakastarpeisiin perustuvia ratkaisuja. Tavoitteena on kehittää proaktiivisesti palveluja, jotka auttavat Euroopassa toimivia yrityksiä kaikissa taloushallintoon liittyvissä asioissa.

Suurten volyymien mittakaavaedut, automatisoidut prosessit ja alan parhaat käytännöt takaavat, että Itella Informaatio hoitaa asiakkaidensa taloushallintoa tehokkaasti ja joustavasti.

Taloushallinnon ulkoistukset kasvussa

Talous- ja palkkahallinnon prosessien ulkoistaminen on Euroopassa selvästi kasvussa oleva trendi, jota voi verrata yritysten it-toimintojen ulkoistuksiin 1990-luvulla. Ulkoistettu taloushallinto automatisoi prosesseja, tehostaa kassavirtaa ja lisää kustannustehokkuutta.

Taloushallinnon ulkoistusmarkkinat kasvavat tällä hetkellä Euroopassa noin 20 prosenttia vuodessa ja alalla toimivilla yrityksillä on haasteena pysyä kehityksessä mukana. Eniten kasvunvraa on Keski-Euroopan ja Saksan markkinoilla.

Perinteisen tulostettaviin ja skannattaviin dokumentteihin perustuvan informaatiologiikan markkinat pienenevät, hintakilpailu on kovaa ja markkinoilla on ylitarjontaa lähes kaikissa Euroopan maissa.

Kasvua aktiivisella myynnillä

Itella Informaation päätavoitteena on kasvaa sekä organisaation että epäorganisaation kautta. Valituilla liiketoiminta-alueilla panostetaan aktiiviseen myyntiin, asiakassuhteiden hoitoon ja uusasiakashankintaan.

Liiketoimintaryhmä haluaa etsiä ja tunnistaa taloushallintoon liittyviä asiakastarpeita ja tuottaa niihin ratkaisuja, jotka tuovat asiakkaalle selvää mitattavaa lisäarvoa. Tavoitteena on luoda asiakkaille uusia palvelu- ja tuotekonsepteja sekä lisätä merkittävästi automaatioastetta palveluissa.

Kannattavuuden parantamisessa Itella Informaatio hyödyntää eurooppalaista organisaatiotaan ja hakee kuhunkin tarpeeseen parasta osaamista eri maista. Tietyissä tehtävissä esimerkiksi offshore-palvelujen älykäs käyttö parantaa kannattavuutta ja kustannustehokkuutta selkeästi.

Selkeät vastuut, verkottunut toimintamalli

Itella Informaatio selkeytti vuonna 2011 organisaatorakennettaan ja tarkensi vastualueitaan. Toiminta jaettiin neljään selkeään liiketoimintayksikköön: Finance & Accounting, E-Services, Outbound Services ja Cash Flow Automation. Näiden lisäksi jokaisessa maassa on jatkossa maajohtaja ja asiakasyksikkö, joka vastaa liiketoiminta-alueista, markkinoinnista, myynnistä ja asiakaspalvelusta sekä eri asiakassegmenttien tyytyväisyydestä.

Huhtikuussa Itella Informaatio järjesti uudelleen osto- ja myyntilaskujen käsittelypalveluita. Digitointituotannossa alettiin toimia verkottuneesti siten, että eri maissa olevat osaamiskeskukset muodostavat yhdessä toimivan ja tehokkaan kokonaisuuden. Digitointia tehdään Suomen rinnalla yhä enemmän Virossa ja Puolassa.

Itella Alligator kokonaisvaltaisiin ulkoistuksiin

Itella Alligator on kokonaisvaltainen ulkoistusratkaisu, joka kattaa kaikki talousprosessin transaktiot: myynti- ja ostolaskujen käsittelyn, reskontrien hoidon, palkanlaskennan, kirjanpidon ja raportoinnin. Suomessa noin 300 organisaatiota on siirtänyt taloushallintonsa Itellalle.

Kun taloushallintoa kehitetään Itellan toimesta kokonaisuutena, ulkoistuksen hyödyt maksimoituvat. Prosessin hallittavuus ja kustannuskontrolli paranevat laskutusympäristön yhtenäistyessä. Läpimenoajat lyhenevät ja kassavirta nopeutuu, kun toiminnot automatisoituvat ja sähköistyvät.

Itella Informaatio on pystynyt alentamaan Alligatorin avulla asiakkaiden laskutusprosessien kokonaiskustannuksia jopa 30–50 prosenttia.

Taloushallinnon kokonaisosaajaksi

Itella Informaation strateginen valinta on laajentaa toimintaansa skannaukseen ja tulostukseen perustuvasta informaatiologiisti-

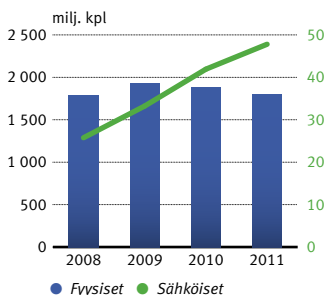


Tarkemmin Itella Informaatiosta:
www.itella.fi/liiketoiminta-alueet/informaatiologiistiikka

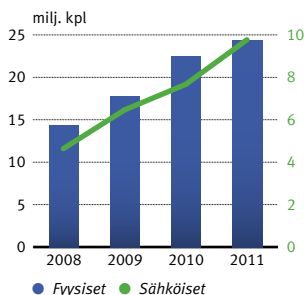


Itella Informaatio hyödyntää palvelujen tuotamisessa eurooppalaista organisaatiotaan.

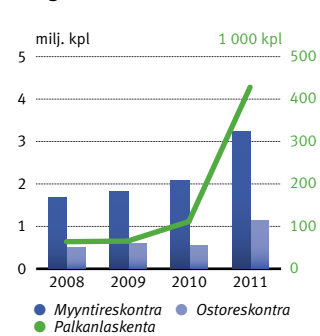
Myyntilaskut ja muut lähtevät dokumentit



Ostolaskut ja muut saapuvat dokumentit



Alligator-transaktiot





Tutustu OpusCapitan palveluihin:
www.opuscapita.fi/ratkaisut



Itellasta tuli NewSourceGmbH -kaupan myötä yksi Saksan johtavista taloushallinnon palveluntarjoajista.

kasta syvemmälle asiakkaiden koko talous- ja palkkahallintoon. Osaamista on kehitetty osto- ja myyntilaskujen käsittelystä myös muuhun taloushallintoon.

Itella haluaa hallita asiakkaan taloushallinnon prosesseja kokonaisuutena, oli kyse sitten dokumentti- ja rahavirroista tai taloushallinnon kokonaisulkoistuksista.

Informaatio pyrkii ratkomaan palvelukirjollaan suurten ja keskisuurten eurooppalaisten yritysten talousjohtajien ongelmia. Se rakentaa asiakkaan taloustransaktioiden ja ydinprosessien pohjalle toimivan kokonaisuuden.

OpusCapita hallitsee rahavirtojen automatisoinnin

Itellan liiketoiminta laajeni heinäkuussa 2011 merkittävästi, kun suomalainen OpusCapita Group Oy liitettiin osaksi Itella Informaation liiketoimintaa. Yrityskaupan kautta Itella laajentaa palvelutarjontaansa kattamaan myös rahavirtojen automatisoinnin osana asiakkaiden taloushallinnon prosessia.

OpusCapitan ydinosaaamista ovat keskitetyt likviditeetinhallinnan järjestelmät sekä rahoituksen ja sähköisen laskunkäsittelyn ratkaisut. Yhtiö investoi tuotekehitykseen ja kehittää maailman käyttäjätavallisia talousohjelmistoja.

OpusCapitan asiakkaina on yli puolet Suomen 200 suurimmasta yrityksestä sekä lähes 2 000 yritystä ja organisaatiota Pohjoismaissa.

SEPA avaa liiketoimintamahdollisuuksia

Siirtyminen Euroopan yhtenäiseen maksujärjestelmään SEPA:an (Single European Payments Area) antaa Itella Informaatiolle hyvän mahdollisuuden hankkia lisää eurooppalaisia asiakkaita.

Suurin osa suomalaisista yrityksistä on siirtynyt SEPA-aikaan, muualla Euroopassa vasta valmistellaan siirtymäaikoja. OpusCapita on SEPA-asioissa eurooppalainen edelläkävijä. Potentiaalinen markkina on iso, sillä SEPA-alueeseen kuuluu 32 maata.

Uusia merkittäviä ulkoistussopimuksia Euroopassa

Itella Informaatio teki vuoden 2011 aikana merkittäviä taloushallinnon ulkoistussopimuksia Pohjoismaissa ja Saksassa. Itellan

tunnettuus alan innovatiivisena toimijana vahvistui huomattavasti uusien asiakkaiden kautta.

Ruotsissa Itella Informaatio otti heinäkuussa haltuunsa autova-raosaliikkeen Mekonomenin talousosaston, mikä vahvistaa merkittävästi Itellan asemaa talousprosessien kumppanina. Mekonomen on Ruotsin johtava auton varaosia välittävä tukkukauppa Pohjoismaissa. Ulkoistuksella Mekonomen tehostaa taloushallintoaan ja voi keskittyä täysillä tulevaisuuden kasvun rakentamiseen.

Norjassa Itella vahvisti asemaansa täyden palvelun talousprosessien tarjoajana, kun se hankki kesäkuussa media-yhtiö Edda Media Company Servicen palvelukeskuksen (SSM) Tønsbergissa. Palvelukeskus vastaa usean eri median palkoista, kirjanpidosta ja laskujenhallinnasta sekä tarjoaa palveluitaan myös muille yksittäisille asiakkaille. Kaupan myötä Edda Media saa taloushallinnon palvelunsa edullisemmin ja tehokkaammin.

Saksassa Itella Informaatio täydensi palveluitaan ostamalla huhtikuussa taloushallinnon toimija NewSourceGmbH:n. Kaupan myötä Itella sai uusia suuria asiakkaita ja siitä tuli samalla yksi johtavista taloushallinnon palveluntarjoajista. Talous- ja palkkahallinnon prosessien ulkoistamisen markkinat ovat Saksassa vasta alkuvaiheessa ja vahvassa kasvussa.

Jatkossa Itella Informaatio haluaa panostaa vahvemmin niihin maihin, jossa sillä on jo ennestään hyvä markkina-asema. Keskeisiä alueita Itella Informaation liiketoiminnan kannalta ovat Pohjoismaat, Saksa, Puola ja Baltian maat.

Itella Logistiikka Palvelulogistiikkaa laajalla skaalalla

Itellan palvelulogistiikan kokonaisuus kattaa kansainvälisen rahdin, tullauksen ja huollinnan, varastoinnin, kotimaan kuljetukset sekä logistiikan tietojärjestelmät. Asiakkaat voivat ulkoistaa Itellalle logistiikkaprosessinsa yksittäisen osan tai laajimmillaan koko toimitusketjunsä.

Liiketoimintaryhmä tarjoaa logistiikkaratkaisuja Pohjois-Euroopassa ja Venäjällä. Sillä on toimintaa kahdeksassa maassa. Globaalit logistiikkapalvelut Itella tarjoaa partneriverkostonsa kanssa.

Itella Logistiikka pystyy tarjoamaan asiakkailleen koko logistiikkaketjun hallinnan kaukomailla loppuasiakkaan kotiovelle asti. Itella kehittää innovatiivisia ratkaisuja, jotka tuovat asiakkaille lisäarvoa ja kilpailuetua. Itella Logistiikka haluaa olla nopea, joustava, luotettava ja ratkaisukeskeinen kumppani.

Itella tarjoaa asiakkailleen maailmanlaajuiset rahti- ja huolintapalvelut laajan edustajaverkostonsa kautta.



Toimitusnopeuden merkitys kasvaa

Logistiikka-alan yleisenä trendinä toimitusajat ovat nopeutuneet kaikissa tuoteryhmissä. Kuluttajaliiketoiminnassa loppuasiakas sanelee logistiikan rytmin esimerkiksi erilaisten kampanjoiden yhteydessä. Myös verkkokauppa on lisännyt logistiikan toimitusketjun nopeusvaatimuksia.

Varastointitoimintojen ulkoistaminen on edelleen jatkuva kehitystrendi. Asiakkaat haluavat keskittyä ydinliiketoimintaansa ja sijoittaa oman pääomansa yrityksen liiketoiminnan kehittämiseen eivätkä varastotiloihin. Ulkoistettuihin varastotoimintoihin liittyy usein lisäarvopalveluita, kuten tuotteiden kokoamista ja lokalisoitua. Asiakastoimialakohtaiset logistiikkaratkaisut ovat lisääntymässä.

It-ratkaisut linkittyvät yhä syvemmin asiakkaille tarjottavaan kokonaislogistiikkaan ja toimitusketjun hallintaan. Tämä vaatii logistiikkakumppanilta kykyä integroitua omilla järjestelmillään asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmiin.

Ympäristövaikutusten arviointi on tärkeä osa tämän päivän logistiikkaa. Etenkin asiakkaat, joilla on omat sertifioidut laatu- ja ympäristöjärjestelmät, haluavat yhteistyöhön sellaisten toimijoiden kanssa, joilla on nämä asiat kunnossa.

Kannattavaan kasvuun asiakkaiden kanssa

Itella Logistiikka hakee kasvua ja liiketoiminnan laajenemismahdollisuuksia yhteistyössä avainasiakkaidensa kanssa. Asiakkuuksia kehitetään uusilla kustannustehokkailla ja lisäarvoa tuottavilla palvelukokonaisuuksilla.

Maantieteellisesti suurimmat kasvumahdollisuudet ovat Suomessa ja Venäjällä. Liiketoimintojen kannattavuuden eteen tehdään töitä erityisesti Ruotsissa ja Tanskassa.

Itella Logistiikka haluaa ymmärtää asiakkaiden palvelutarpeita ja tuottaa heille selkeästi mitattavaa kustannustehokkuutta ja lisäarvoa. Palvelulogistiikka perustuu siihen, että Itella Logistiikan ammattilaiset perehtyvät asiakkaan toimitusketjuun syvällisesti pystyäkseen osoittamaan siitä löytyvät kehitysmahdollisuudet.

Itella Logistiikka palvelee yrityksiä pienistä paikallisista toimijoista aina isoihin kansainvälisiin konserneihin, joille Pohjois-



*Tarkemmin Itella
Logistiikasta:
www.itella.fi/logistiikka*



*Verkkokauppa on lisännyt
logistiikan toimitusketjun
nopeusvaatimuksia.*

INFO

Venäjällä Itella Logistiikan palveluverkosto kattaa koko maan.

Mainfreight USA on Itella Logistiikan luotettu kumppani Yhdysvalloissa, Australiassa, Kiinassa ja Uudessa-Seelannissa.

Eurooppa tai Venäjä on yksi markkina-alue muiden joukossa.

Toimialakohtaista osaamista Itella Logistiikalla on muun muassa elektroniikasta, päivittäistavaroista ja muodista. Itella vahvistaa jatkossa asemaansa ja tunnettuuttaan logistiikan osaajana erityisesti näillä toimialoilla. Toimialakohtaisille ratkaisuille on asiakkaiden keskuudessa selvää kysyntää.

Logistiikassa ulkoistuspotentiaalia

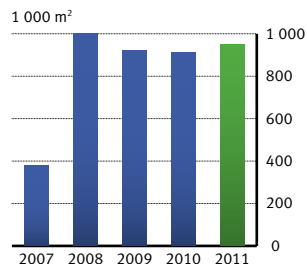
Logistiikkamarkkinoilla on mahdollisuus kasvattaa ulkoistusten määrää nykyisestä. Itella Logistiikka haluaa erottua kilpailijoista ymmärtämällä asiakkaiden palvelutarpeita ja reagoimalla niihin joustavasti ja nopeasti.

Logistiikan hallinta edellyttää toimivaa ohjausjärjestelmää, joka hoitaa tilausten, varastotilanteen ja kuljetusten koordinoimisen sekä tuottaa ajantasaista tietoa tavaravirroista.

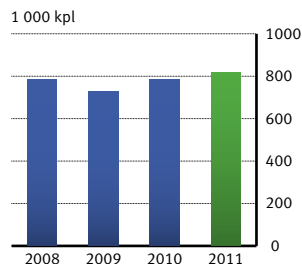
Itella Logistiikka yhdenmukaistaa tietojärjestelmiään lähivuosiina. Sekä kuljetuksiin että varastointiin tulee yksi järjestelmä, mikä lisää toiminnan synergiaa ja tehokkuutta. Itella optimoi asiakkaan logistiikan ja varastonkierron ja integroi oman tietotekniikkansa osaksi asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmää.

Itella Logistiikka mukautuu asiakkaan aikataulutettuun tilausprosessiin ja huolehtii samalla kyvystään vastata äkillisiin kuormituspiikkeihin sopimusten mukaan. Kuluttajatuotteiden kampanjoiden yhteydessä saatetaan tarvita nopeasti tuhansia yksiköitä tavaraa jakelukanaviin.

Palveluvarastojen pinta-ala



Kansainväliset rahtilähetykset



Laadun parantamiseen ja kustannusten karsimiseen Itella Logistiikka soveltaa Lean-toimintamallia, jota on pilotoitu Orimattilassa Pennalan palveluvarastossa. Lean-mallia sovelletaan ensin Itellan omassa toiminnassa ja myöhemmin asiakkaille tarjottavissa palveluissa. Malli tuottaa asiakkaille selkeästi mitattavaa lisäarvoa.

Markkinajohtaja Venäjällä

Itella Logistiikan kotimarkkina-alue on Pohjois-Euroopassa ja Venäjällä. Itella tuntee paikalliset olosuhteet ja pystyy hakemaan asiakkaan palvelutarpeeseen sopivan ratkaisun. Vahvin markkina-alue Itella Logistiikalla on Suomessa ja Venäjällä.

Venäjän kasvumarkkinoista kiinnostuneet asiakkaat pitävät Itella Logistiikan Venäjän-osaamista suurena etuna. Itella onkin usealle suomalaiselle yritykselle tärkeä ja luotettu kumppani Venäjän markkinoille siirryttäessä. Asiakas voi keskittyä bisnekseen, kun Itella huolehtii logistiikasta.

Itellalla on Venäjällä palveluvarastoja Pietarissa, Moskovassa, Donin Rostovissa, Samarassa, Jekaterinburgissa, Novosibirskissä ja Vladivostokissa. Palveluvarastokaupungeista on yhteydet 160 muuhun venäläiseen kaupunkiin. Itellalla on Venäjän auto-, raide- ja lentokuljetuksiin kattava yhteistyöverkosto.

Venäjällä Itellan suomalaista valtioyhtiötaustaa pidetään hyvänä ja jatkuvuutta edustavana tekijänä. Logistiikka-alan yritykset ovat herkkiä suhdanteille ja toimialalla on nähty konkursseja ja muita isoja uudelleenjärjestelyjä. Valtio-omisteinen Itella toimii pitkällä tähtäimellä ja sillä on resursseja kestää myös matalasuhdanteiden yli, mitä arvostetaan Venäjällä.

Parhaat kumppanit kansainväliseen palveluun

Kotimarkkinan ulkopuolella Itella Logistiikka on liittoutunut parhaiden kumppanien kanssa, jotka tuntevat hyvin omat markkina-alueensa. Vuonna 2011 päivitetyn kumppaniverkostonsa kautta Itella Logistiikka voi tarjota kustannustehokkaita logistisia ratkaisuja kaikkialla maailmassa.

Lokakuussa Itella keskitti Aasian alueen lento- ja merikuljetuspalvelut On Time Expressille, jolla on vahvaa osaamista Aasian markkinoista. Yhteistyö laajentaa alueen kuljetusverkostoa, lisää

kuljetustiheyttä ja kasvattaa merkittävästi kapasiteettia.

USA:n logistiikkapalveluja vahvistettiin syyskuussa yhteistyöllä Mainfreight USA:n kanssa. Uuden kumppanin avulla Itella Logistiikka pystyy tarjoamaan auto-, meri- ja lentorahdin sekä tullen ja huollinnan palveluja USA:ssa. Yhtiöllä on koko USA:n kattava jakeluverkosto, minkä lisäksi sillä on vahva jalansija Australiassa, Kiinassa ja Uudessa-Seelannissa.

Varastopinta-alaa lähes miljoona neliometriä

Itella Logistiikalla on 45 palveluvarastoa kahdeksassa maassa. Varastojen yhteenlaskettu pinta-ala on noin 950 000 neliometriä. Varastoissa on 1 400 000 lavapaikkaa.

Myös uutta varastotilaa rakennetaan. Itella Logistiikka sopi Rautakeskon kanssa huhtikuussa kotimaan varastoinnin keskittämisestä Orimattilan Pennalaan, jonne nousee uusi 77 000 neliometrin energiatehokas logistiikkakeskus. Laajennuksen jälkeen varastotila Pennalassa nousee yli 100 000 neliometriin. Logistiikkakeskuksen rakentaminen alkoi toukokuussa 2011 ja se valmistuu kokonaisuudessaan kesällä 2013.

Sertifioinnit etenevät

Laatu- ja ympäristöjärjestelmä on oleellinen osa Itella Logistiikan toimintaa. Liiketoimintaryhmälle onkin myönnetty laatu- ja ympäristösertifikaatit (ISO 9001 ja ISO 14001), jotka kattavat jo yli 30 toimipistettä.

Asiakkaat myös Venäjällä ovat yhä kiinnostuneempia logistiikkakumppaninsa ympäristövastuusta. Moskovan alueella toteutettiin vuonna 2011 ensimmäinen ympäristösertifiointi.



Itellalla on 45 palveluvarastoa kahdeksassa maassa. Suomessa ja Venäjällä Itella Logistiikka on palveluvarastoliiketoiminnan markkinajohtaja.



Lue lisää varastointi-
palveluista:
www.itella.fi/logistiikka



Itella Logistiikalla on
ympäristösertifikaatti jo
yli 30 toimipisteessä.



Vastuullista toimintaa



Yritysvastuu

Olemme avoin ja luotettava vastuunkantaja

Itellan perustehtävä on tuottaa yhteiskunnan tarvitsemia palveluita huolehtimalla asiakkaidensa tärkeistä tieto- ja tuotevirroista. Vastuullisuus on ollut toimintamme kulmakivi koko pitkän historiamme ajan. Jaamme yritysvastuumme neljään osa-alueeseen.



Yhteiskuntavastuu

Itellan toimiva ja tehokas infrastruktuuri tuottaa kaikille asiakasryhmille luotettavat palvelut ja mahdollistaa yhteiskunnallisen vastuun toteuttamisen.



Taloudellinen vastuu

Itella haluaa kasvaa kannattavasti, koska vain taloudellisesti terve yritys voi toteuttaa vastuutaan yhteiskunnan, henkilöstön ja ympäristön sekä kaikkien eri sidosryhmien osalta.



Henkilöstövastuu

Itella haluaa olla toimialansa paras työnantaja, joka noudattaa yhteisiä arvoja kaikessa toiminnassaan.



Ympäristövastuu

Itella auttaa asiakkaita ja koko yhteiskuntaa vähentämään ympäristökuormitusta. Itellan postipalvelut ovat hiilineutraaleja ensimmäisenä maailmassa.



Raportointi perustuu GRI-ohjeistoon

Itella raportoi yritys vastuustaan vuosittain www-sivujensa kautta sekä yritys vastuuraportissa, joka julkaistaan vuosikertomuksen yhteydessä. Raportointikausi on tilikauden mukaisesti 1.1.–31.12.2011.

Raportointi perustuu yritysten ja organisaatioiden yritys vastuun raportointiin kehitettyyn GRI-ohjeistoon (Global Report Initiative). Itella on oman arvionsa mukaan soveltanut GRI-raportointiohjeita B-tason laajuisesti. Tasoarvion on tarkistanut kolmas osapuoli, PricewaterhouseCoopers Oy.

Raportoinnissa keskitytään GRI-ohjeiston mukaisesti niihin tekijöihin, jotka ovat Itellan toiminnan ja sidosryhmien kannalta olennaisia. Raportoivat seikat määriteltiin vuonna 2010 tehdyltä laajalla sidosryhmäkyselyllä, eikä niihin katsottu vuonna 2011 tulleen muutoksia.

Yritys vastuuraportoinnissa pyritään koko konsernin kattavaan tarkasteluun. Vastuun eri osa-alueiden raportointi etenee konsernissa eri tahtiin. Pisimmällä ollaan ympäristöraportoinnissa, joka on kattanut kaikki konsernin toimintamaat vuodesta 2009 alkaen.

Yhteiskuntavastuun osalta korostuu Suomen osuus kaikille tarjottavien postipalveluiden vuoksi.

Periaatteita ja eettisiä ohjeita

Itella on määritellyt vastuutoimintansa keskeiset periaatteet kesäkuussa 2011 hyväksytyissä Yritys vastuun periaatteissa. Itella päivitti vuonna 2011 myös Työntekijän eettiset toimintaohjeet (Employee Code of Conduct).

Itella allekirjoitti kesäkuussa 2011 YK:n Global Compact -aloitteen, jolla se vahvistaa sitoutumistaan kestävästi liiketoiminnan käytäntöihin ja sitoutuu aloitteen peruseriaatteisiin koskien työvoimaa, ympäristöä, korruption torjuntaa ja ihmisoikeuksia. YK:n Global Compact on maailman laajin yritysten yhteiskuntavastuuta koskeva aloite, johon on liittynyt yli 8 500 yritystä 135 maassa.

Itella edellyttää myös konsernin yhteistyökumppaneiden noudattavan vastaavia eettisesti kestäviä toimintatapoja.

Osa normaalia johtamista

Itella johtaa yritys vastuuasioita osana normaalia johtamista, joka perustuu konsernin yhteisiin arvoihin.

Laajennetussa johtoryhmässä yritys vastuuasiat ovat Itellan viestintä- ja yritys vastuujohtajan vastuulla. Toimintaa ohjaa ja koordinoi Yritys vastuun ohjausryhmä, jossa ovat edustettuna asian kannalta keskeiset konsernitoiminnot sekä liiketoimintaryhmät.

Itellan yritys vastuun vuosi 2011

- 02/11** Kaikki Postin jakamat kirjeet, lehdet, paketit ja suoramainokset ovat hiilineutraaleja, ensimmäisenä maailmassa. Ominaisuus sisältyy automaattisesti tuotteisiin eikä siitä peritä asiakkailta lisämaksua.
- 03/11** Itella Informaatio tutki: Verkkolaskun hiilijalanjälki on kymmen kertaa pienempi kuin paperilaskun.
- 03/11** NetPosti-palvelusta nollapäästöinen. Kolmen gramman hiilijalanjälki kompensoidaan osallistumalla ilmastoprojekteihin.
- 03/11** Maailmanlaajuinen ilmastotempaus Earth Hour pimensi Itellan pääkonttorin ja muita kiinteistöjä.
- 08/11** Itella sopi työ- ja suojavaatteiden toimittamisesta kotimaisen Image Wear Oy:n kanssa. Sopimuksessa painotettiin erityisesti vaatteiden valmistuksen eettisyyttä.
- 08/11** Kolmivuotinen 100 miljoonan euron säästöohjelma käynnistyi.
- 09/11** Itella palkittiin ympäristötyöstään Post-Expo-messuilla Saksan Stuttgartissa.
- 10/11** Orimattilan Pennalassa sijaitsevan logistiikkakeskuksen peruskivi muurattiin. Rakennuksen ympäristötehokkaassa hybridilämmitysjärjestelmässä hyödynnetään maalämpöä ja kaasua.
- 10/11** Itella siirtyi käyttämään kaasua autoissaan kotimaista, uusiutuvaa biokaasua, joka on hiukkaspäästötön ja ympäristöystävällisin liikenteen polttoaine.
- 10/11** Sähköisen postinjakelun kokeilusta saatiin hyvät tulokset Porvoon Anttilan kylässä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä perinteisen ja sähköisen postinjakelun yhdistelmään.



Itellan vastuuasiat verkossa:
www.itella.fi/vastuu

Tutustu Itellan GRI-sisältöindeksiin:
www.itella.fi/vastuu



Tutustu Itellan taloustiedottamisen politiikkaan: www.itella.fi/talous



Itella optimoi hankinnoissaan toimitusketjun kustannustehokkuuden ja toimivuuden.

Taloudellinen vastuu Palveluja kestävällä pohjalla

Itella kantaa taloudellista vastuutaan uudistamalla liiketoimintaansa ja vahvistamalla kannattavuuttaan strategiansa mukaisesti. Taloudellisesti kannattava yritys voi toteuttaa vastuutaan yhteiskunnan, henkilöstön ja ympäristön sekä kaikkien sidosryhmien osalta.

Itella suunnittelee talouttaan pitkäjänteisesti ja proaktiivisesti ennakoiden muutoksia markkinoissa, asiakastarpeissa ja riskeissään sekä Suomessa että kansainvälisesti. Postitoimialan suuren murroksen hallitseminen asettaa tulevaisuuden kehitykselle haasteita.

Vuonna 2011 Euroopan talousnäkyymiin liittyi suurta epävarmuutta. Uuden taantuman uhka alkoi varjostaa suomalaista kansantaloutta.

Markkinaehtoinen valtionyhtiö

Itella on markkinaehtoisesti toimiva valtionyhtiö, jonka toiminta perustuu kokonaan asiakkailta saataviin tuloihin. Noin puolet toiminnasta liittyy postipalveluihin, toinen puoli toiminnasta on yrityksille tarkoitettua palvelulogistiikkaa ja talousprosessien hallintaa. Yleispalvelun osuus Itella Viestinvälityksen liikevaihdosta on 10,9 prosenttia.

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

Toimialan murros tuo haasteita

Perinteisten postipalvelujen merkitys suomalaisten viestintäkäyttäytymisessä on muuttunut voimakkaasti sähköisten viestimien läpimurron myötä. Postitoimialan suuri murros asettaa Itellan kannattavuudelle haasteita.

Kesäkuun alussa uudistunut postilaki kiristää kilpailua alalla ja vaikeuttanee tulevaisuudessa haja-asutusalueiden postinjake-
lun markkinaehtoista rahoittamista. Postipalvelut hoidetaan tällä hetkellä Suomessa täysin ilman verovaroja, pelkästään asiakkailta saatavilla tuloilla.

Itella on varautunut viime vuosien aikana jatkuvalla tehostamisella sekä jakelumäärien laskuun että kilpailun kiristymiseen. Muutosten kiihtyessä sopeutumistoimenpiteissä siirryttiin säästöohjelman kautta seuraavaan vaiheeseen. Elokuussa käynnistetyt säästöohjelman tavoitteena on leikata kustannuksia yli 100 miljoonaa euroa seuraavien kolmen vuoden aikana.

Säästöohjelman tarkoituksena on tarkastella kaikkia konsernin liike- ja tukitoimintoja niin, että yhtiö säilyy taloudellisesti vakaina myös tulevaisuudessa. Keinovalikoimassa on muun muassa toimintojen uudelleen organisointi ja joistakin liiketoiminnoista luopuminen. Tuottavuutta parannetaan useilla toimenpiteillä ja investointeja tarkastellaan kriittisesti.

Tutkimusta ja tuotekehitystä

Itella-konserni kehittää innovatiivisia ja tehokkaita ratkaisuja sekä fyysisiin että sähköisiin palveluihin. Itella käytti vuonna 2011 tutkimukseen ja tuotekehitykseen noin 14 miljoonaa euroa.

Tutkimustoiminnan painopisteenä oli postitoiminnan kannattavuus ja siihen vaikuttavien tekijöiden analysointi. Moni tutkimus liittyy perinteisten postipalvelujen sähköistymiseen liittyvään kuluttajakäyttäytymiseen.

Tutkimuksen lisäksi Itellassa tehtiin paljon liiketoimintoja tukevaa kehitystyötä, joka liittyi tuotteisiin, palveluihin, prosesseihin ja infrastruktuuriin. Kehityshankkeiden kohteita olivat mm. uudet maksamisen ratkaisut, pakettiautomaatit, NetPosti, kuljetustilauksjärjestelmä ja taloushallinnon palvelukonseptit.

Merkittävä palveluostaja

Itella on suuri palveluostaja Suomessa sekä valtakunnallisesti että paikallisesti. Hankinnoissaan Itella haluaa optimoida toimitusketjun kustannustehokkuuden ja toimivuuden. Myös kestävään kehitykseen liittyvät näkökohdat ovat tärkeä hankintakriteeri. Itellan periaatteena hankinnoissa on avoin kilpailutus ja toimittajien tasapuolinen kohtelu.

Hankinnoista suurin osa kohdistuu jakelu- ja kuljetustoiminnan palveluostoihin. Runkokuljetuksia ostetaan isommilta yrittäjiltä ja aluekuljetuksia myös pienemmiltä alueellisilta yrittäjiltä. Itellalla

Taloudellisesti merkittävät alihankinnat ja ulkoistukset (milj. euroa) vuonna 2011

	miljoonaa euroa
Kuljetukset	308
IT-hankinnat	80
Varastot	72

on omassa käytössään noin 4 700 ajoneuvoa, joihin hankitaan polttoainetta, huolto- ja korjauspalveluita. Kaikki kuljetusali-hankinnat Suomessa ovat Itellan päästölaskennan piirissä.

Suurena kiinteistönomistajana Itella tarvitsee eri puolilla Suomea erilaisia kiinteistöpalveluita, mm. ylläpitoa, korjausta, jätehuoltoa, turvallisuus- ja siivouspalveluita, joita hankitaan paljon myös pieniltä paikallisilta palveluntuottajilta.

It-sovellusten ja it-infrastruktuurin kehittäminen ja tietokonekeskusten ylläpito tehdään pääsääntöisesti yhteistyökumppaneiden kanssa.

Henkilöstömäärältään isona työnantajana Itella hankkii paljon työvälineitä, työ- ja suojavaatteita sekä muun muassa työpaikka-ruokailuun ja työterveydenhuoltoon liittyviä palveluita.

Kattavaa riskienhallintaa

Itella-konsernissa noudatetaan kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Riskit kartoitetaan kattavasti kerran vuodessa strategiaprosessin yhteydessä. Vuoden 2011 aikana keskityttiin erityisesti riskienhallintaprosessin laadun ja kattavuuden parantamiseen.

Konsernin keskeisimmät strategiset riskit liittyvät markkinoihin, liiketoimintaympäristöön, liiketoiminnan riittävään kehittämiseen sekä sääntelyyn. Operatiiviset riskit liittyvät lähinnä liiketoiminnan tuottavuuteen, integraatiokyvykkyyksiin tai muihin häiriöihin.

Talousviestinnän periaatteet

Itella-konserni noudattaa talousraportoinnissaan IFRS-tilinpäätös-käytäntöä. Talousviestinnän politiikassa (Disclosure Policy) on kuvattu, miten Itella täyttää tiedonantovelvollisuutensa. Hallinnon läpinäkyvyyden varmistaa Itellan noudattama Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodi.



Lisää liiketoiminnan riskeistä hallituksen toimintakertomuksessa sivulla 45.

Kaikki Suomen kuljetusali-hankinnat ovat Itellan ympäristölaskennan piirissä.

Taloudelliset vaikutukset tuloslaskelman mukaan

milj. euroa	2011	2010
ASIAKKAILTA		
Liikevaihto:	1 900,1	1 841,6



milj. euroa	2011	2010
HENKILÖSTÖLLE		
Palkat ja palkkiot	731,8	706,3
Henkilösivukulut	70,6	65,0
Eläkekulut	108,3	106,5
ALIHANKKIJOILLE		
Materiaalit ja palvelut	549,2	504,9
Liiketoiminnan muut kulut	364,7	349,8
JULKISELLE SEKTORILLE		
Tuloverot tilikaudelta	12,2	18,3
RAHOITUSSEKTORILLE		
Korkokulut	16,3	14,3
OMISTAJALLE		
Osingot tilikauden tuloksesta	0,0	4,4

INFO

Itella tukee urheilua ja kulttuuria.

Suomen Palloliiton yhteistyökumppanina Itella on toiminut vuodesta 1994 lähtien.

Sponsorointi heijastaa arvomaailmaa

Itella on valinnut omaan arvomaailmaansa sopivat sponsorointikohteet. Itella tukee urheilua ja kulttuuria.

Pitkäaikaisin sponsorointikohde on Suomen Palloliitto, jonka pääyhteistyökumppani Itella on ollut vuodesta 1994 lähtien. Kumppanuuden kautta Itella tukee miesten ja naisten A-maajoukkueita, alle 21-vuotiaiden maajoukkuetta sekä juniorijalkapalloilua.

Kulttuurissa Itellan yhteistyökohde on Sibelius-Akatemia, joka on yksi Euroopan suurimmista musiikkiyliopistoista.

Itella osallistuu myös hyväntekeväisyyteen. SmartPOST järjesti Virossa yhdessä Uuskasutuskeskuksen kanssa kampanjan, jolla kerättiin rahaa SOS-Lapsikylän asukkaille.

NetPostin kampanjassa jokaisesta Netposti-rekisteröitymisestä lahjoitettiin yksi euro asiakkaan valitsemaan hyväntekeväisyyskohteeseen. Varat ohjattiin päihdetyöhön, Itämeren suojeluun ja päiväkotilasten liikuntakasvatukseen.



Itella tukee suomalaista jalkapalloilua maajoukkue- ja junioritasolla.

Yhteiskuntavastuu Postipalvelut kaikille suomalaisille

Itella tuottaa asiakkailleen Suomessa koko maan kattavat palvelut tieto- ja tuotevirtojen hallintaan. Itellan toimiva ja tehokas infrastruktuuri sekä luotettavat palvelut ovat osa yhteiskunnallista vastuuta.

Itella Posti vastaa kaikkialla Suomessa sekä postinjakelusta että palvelupisteverkoston ylläpitämisestä. Itella Posti Oy on ainoa postilaissa määritellyn yleispalvelun tarjoaja Suomessa. Toimialueena on koko maa Ahvenanmaata lukuun ottamatta.

Tehokkaan ja taloudellisen postitoiminnan turvaaminen edellyttää, että postipalvelut sovitetaan vastaamaan tämän päivän tarpeita.

Postin asiakkaiden asiointimuutosten ja palvelutarpeiden muutosten taustalla ovat yleinen viestinnän sähköistyminen ja kuluttajien tekemien verkkokauppaostosten voimakas kasvu. Lisäksi ihmisten ajankäyttö ja liikkuvuus muuttuvat. Postinsaajat haluavat monikanavaisia palveluja ja mahdollisuutta vaikuttaa itse tapoihin, joilla he vastaanottavat postinsa.

Noin 80 prosenttia postissa asiointista on tänä päivänä pakettien noutamista. Sen sijaan postilaissa määriteltyjä ja postin toimipisteasiointia edellyttäviä yleispalveluja suomalaiset tarvitsevat hyvin harvoin – lähetysmääriin perustuvan arvion mukaan noin kerran kahdessa vuodessa. Tällaisia yleispalveluja ovat yleispalvelupaketin, kirjatun kirjeen ja postivakuutetun lähetyksen lähettäminen ja vastaanottaminen.

Postin palvelupisteverkoston uudenlaisia palvelukanavia

Hallituksen antaman asetuksen mukaan postin lähin toimipiste tai palvelupisteverkosto 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.

Palvelujen saatavuutta tarkastellaan myös asiakkaiden asiointikäyttäytymisen ja tarpeiden pohjalta. Halutut palvelut pystytään

tarjoamaan aiempaa paremmin ja kustannustehokkaammin tuomalla perinteisten täyden palvelun postitoimipisteiden rinnalle lisää uudentyypisiä ratkaisuja. Tällaisia ovat muun muassa SmartPOST-pakettiautomaatit ja Postin noutopisteet.

Postin maankattavaan, noin tuhannen palvelupisteen verkostoon kuuluu nyt yli 120 Postin myymälää, lähes 850 Postin palveluyritysten yhteydessä toimivaa myyntipistettä, 50 SmartPOST-pakettiautomaattia ja 11 Postin noutopistettä. Postimerkkejä myy lähes 3 500 jälleenmyyjää. Postin keltaisia ja sinisiä kirjelaatikoita on yli 7 000. Verkoston palveluihin kuuluvat myös kotiinkuljetus ja ns. noutomerkkipalvelu.

Erialaisten palvelupisteiden määrää on suunniteltu lisääväksi 1 000:sta noin 500:lla vuoteen 2016 mennessä, jolloin Postin palvelupisteitä on yhteensä noin 1 500.

Pakettiautomaatit ja noutopisteet postien rinnalle

Täyden palvelun postien rinnalle on tuotu vuoden 2011 aikana itsepalveluun perustuvia SmartPOST-pakettiautomaatteja sekä Postin noutopisteitä.

SmartPOST-pakettiautomaatit on sijoitettu vilkkaisiin asiointipaikkoihin kuten kauppakeskuksiin, jotta asiakkaat voivat hoitaa monta asiaa samalla asiointikerralla. Automaatista voi noutaa paketteja, mutta myös palauttaa verkkokaupasta ostetut paketit ja lähettää paketteja joko mihin tahansa postiin tai toiseen pakettiautomaattiin. Vuonna 2011 käyttöön otettu 50 pakettiautomaattia

tin verkosto kattaa lähes kaikki Suomen suurimmat kaupungit. Tavoitteena on ottaa 50 uutta pakettiautomaattia käyttöön vuonna 2012 eri puolilla Suomea.

Postin noutopisteet toimivat yhteistyökumppanien yritysten yhteydessä. Niistä voi noutaa verkkokaupasta tilattuja paketteja, ostaa postimerkkejä ja lähettää paketteja etäkaupan asiakaspalautuksina. Tällä hetkellä käytössä on 11 noutopistettä. Niistä voi noutaa verkkokaupasta tilattuja paketteja. Tavoitteena on ottaa 30 uutta noutopistettä käyttöön vuonna 2012 eri puolilla Suomea.

Kirjeiden lähettämiseen uudistuksia

Helmikuussa 2011 toteutettiin uudistus, joka helpotti 2. luokan kirjeen lähettämistä ja nopeutti työpäivän verran sen kulkua. Samaan aikaan katukuvaan ilmestyivät myös 1. luokan kirjeille tarkoitettut noin 300 Postin sinistä kirjelaatikkoo vilkkaimmille postituspaikoille.

Uudistuksen myötä 2. luokan kirjeen vähimmäislähetysmäärä, 20 kpl poistui, eikä kirjeitä ja kortteja enää tarvitse viedä sisälle postiin vaan ne voi jättää myös keltaiseen kirjelaatikkoon. Lähetys on perillä vastaanottajalla pääsääntöisesti kahden yön jälkeen eli arkisin kolmantena työpäivänä.

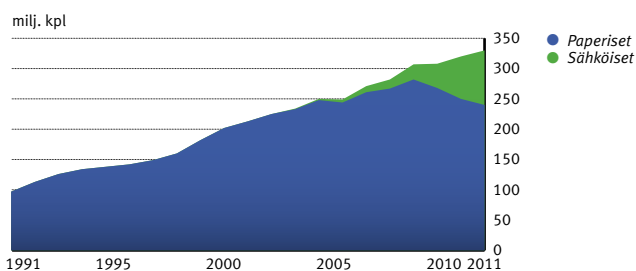
Muutoksen taustalla oli asiakaskysely siitä, millainen lähetystapa ja kulkunopeus olisi paras. Tuloksena oli, että 80 prosentille riittää, kun lähetykset ovat perillä kahden yön jälkeen. Siihen uudistettu ja aina 1. luokan kirjettä edullisempi 2. luokan kirje sopii hyvin.



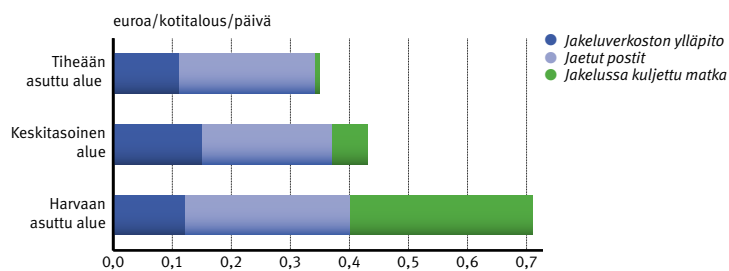
Itella jakaa joka arkipäivä vastaanottajille noin 11 miljoonaa postilähetystä.

Erialaisten palvelupisteiden määrää on suunniteltu lisääväksi 1 000:sta noin 500:lla vuoteen 2016 mennessä.

Kuluttajalaskujen määrä Suomessa 1991–2011



Postinjakelun yksikkökustannukset taajamatyyppin mukaan





Tutustu Netpostiin:
www.posti.fi/netposti



Suomessa on yli 7 000
kirjelaatikon verkosto
kirjeiden ja korttien
lähettämiseen.

Sähköinen asiointipalvelu lisääntyy

Itella Posti tarjoaa asiakkailleen helppoa asiointia myös sähköisten kanavien kautta. Lähivuosien aikana tavoitteena on saada suurin osa suomalaisista sähköisten palvelujen piiriin.

Asiakkaat voivat jo nyt ja jatkossa vielä laajemmin itse valita haluamansa Postin palvelut käyttämällä netti- ja mobiilipalveluja. Näitä ovat esimerkiksi sähköinen postilaatikko NetPosti, fyysisen kirjepostin ja pakettien kulkuun liittyvät ohjauspalvelut, Postin kautta automaattisesti päivittyvät, oman lähipiirin yhteystiedot sekä ns. hybridituotteet, jotka tilataan sähköisesti ja toimitetaan vastaanottajalle perille fyysisenä tuotteena.

Jakeluverkko uuteen käyttöön

Postin perusjakelu tapahtuu arkisin. Päivittäisen jakelureittien yhteenlaskettu pituus on 270 000 kilometriä, mikä vastaa ajoa Suomen päästä päähän 190 kertaa. Lähetyskäsiä jaetaan perille joka arkipäivä lähes 11 miljoonaa kappaletta.

Itella Postin jakelu- ja kuljetusverkko kattaa koko maan. Säännöllisille reiteille on järkevää ottaa muutakin jaettavaa kuin postia. Kesäkuussa 2011 Itella aloitti Itella Termo -kuljetukset, jotka soveltuvat elintarvikkeiden pakaste- ja kylmäkuljetuksiin.

Itella Postin tarkoituksena on tuottaa esimerkiksi maaseudulla entistä enemmän palveluja kotiin vietynä. Tämä on erityisesti ikääntyvälle asiakaskunnalle hyvä ratkaisu. Jo nyt useissa kunnissa kuljetetaan valmiita aterioita Itella Postin toimesta.

Jakeluverkon kustannukset ovat laskevien volyyymien vuoksi tärkeä puheenaihe. Viisipäiväistä postinjakelua pidetään tärkeänä, mutta sen ylläpitoon ei välttämättä haluta ohjata verovarjoja. Haasteen ratkaisemisessa omistajalta ja päätöksentekijöiltä tarvitaan näkemystä ja myös rohkeutta.

Vaihtoehtoja postinjakeluun

Itella Posti hakee aktiivisesti erilaisia tapoja tarjota palveluitaan nykyajan kuluttajan elämään sopivalla tavalla.

Itella toteutti vuosina 2010–2011 Porvoon Anttilan kylässä vapaaehtoisuuteen perustuvan jakelukokeilun, johon lähti mukaan yhteensä runsaat 140 kotitaloutta ja yritystä.

Kokeilun aikana kehitettiin ja testattiin vaihtoehtoja tulevien vuosikymmenien postinjakeluun yhdessä asiakkaiden kanssa. Kokeilussa yhdistyivät perinteinen postinjakelu ja uudet sähköiset tavat vastaanottaa päivittäiset postilähetykset. Mukana yhteistyössä on ollut VTT.

Monille kokeiluun osallistuneista riitti hyvin perinteinen postinjakelu vain kaksi kertaa viikossa. Sähköisen sanomalehden vastaanottaminen NetPostiin ja lukeminen sähköisellä lukulaitteella sai kokeilijoilta erittäin positiivista palautetta. Osa kokeilijoista olisi halunnut vastaanottaa jo kaiken postinsa sähköisessä muodossa NetPostiin.

Kokeilussa kehitettiin muun muassa sähköisiin lukulaitteisiin tarkoitettujen lehtiversioiden jakelua. Anttilan jakelukokeilun myötä Itella tarjoaa ensimmäisenä postiyhtiönsä maailmassa lukulaitteesta riippumattoman kanavan sähköisen lehden vastaanottamiseen, lukemiseen ja arkistointiin.

Postimuseo tallentaa historiaa

Itellan pitkään historiaan voi tutustua Postimuseossa, joka kerää ja säilyttää jälkipolville postialan historiaan liittyvää esineistöä ja aineistoa sekä esittelee sitä yleisölle. Postimuseo tarjoaa palveluita myös tutkijoille sekä järjestää opastettuja museokierroksia vierailijoille.

Itella suunnittelee siirtävänsä Helsingin pääpostitalolla toimivan Postimuseon Tampereelle Museokeskus Vapriikkiin vuoden 2014 aikana.

Henkilöstövastuu Toimintaympäristö asettaa haasteita

Itella tarjoaa työtä noin 27 500 ammattilaiselle Euroopassa ja Venäjällä. Suomessa Itella on maan suurin yritystyönantaja, joka tarjoaa henkilöstölleen monipuolisia tehtäviä. Työyhteisönä Itella on tasa-arvoinen, monikulttuurinen ja suvaitsevainen. Postitoimialan murroksesta ja liiketoimintojen tehostamisesta johtuen hyvän henkilöstöpolitiikan noudattamisen merkitys Itellassa on korostunut.

Irtisanomisia ja uusia työsuhteita

Itella käynnisti elokuussa kolmivuotisen 100 miljoonan euron säästöohjelman heikentyneen tuloskehityksen seurauksena. Osana säästöohjelmaa Itellan Suomen yhtiöissä toteutettiin syksyn 2011 aikana yhteistoimintaneuvotteluita, joissa henkilöstön määrää sopeutettiin vallitsevaan tilanteeseen. Myös Suomen ulkopuolella toimintoja tehostettiin, mutta ilman mittavia irtisanomisia.

Suomessa irtisanomistarvetta pienennettiin vapaaehtoisilla eropaketeilla, joita otti 157 työntekijää. Tuotannollis-taloudellisten syiden vuoksi irtisanottiin 460 henkilöä, pääasiassa hallinto- ja toimintotehtävistä. Kaikkiaan tehtävän työn määrä väheni eropakettien, irtisanomisten sekä eläke- ja muiden järjestelyiden vuoksi 740

henkilötyövuotta. Irtisanotuille tarjottiin lakisääteistä parempaa muutosturvaa.

Vuonna 2011 Itella solmi 645 uutta vakituista työsuhdetta. Uusia työsuhteita solmittiin muun muassa varhaisjakelussa, missä vaihtuvuus on suurta. Lisäksi Itellan liiketoiminnan uudistuksessa tarvitaan kokonaan uusia eri alojen osaajia, esimerkiksi pankkialan ammattilaisia.

Itella tarjosi vuonna 2011 kesätöitä noin 2 500 henkilölle ja joulun aikaan noin 3 000 kausityöntekijälle. Työtehtävät liittyivät pääasiassa postin jakeluun, lajitteluun ja kuljetukseen.

Asiakastarpeet ohjaavat henkilöstötointa

Itellan henkilöstötoimen keskeisiä määrittäjiä ovat asiakastarpeet ja asiakastytyväisyys. Asiakaskäyttäytymisessä tapahtuvat muutokset heijastuvat suoraan myös Itellan tarjoamiin palveluihin.

Toimiala on murroksessa, mikä vaatii perinteisten postaalisten tehtävien uudelleentarkastelua. Myös taloudellinen tilanne asettaa haasteita ja vaatii jatkuvaa kulurakenteen seuranta ja toimintojen tehostamista. Jaettavan postin määrän väheneminen asettaa haasteita postinkuljetukseen, lajitteluun ja jakeluun liittyvien tehtävien organisointiin.

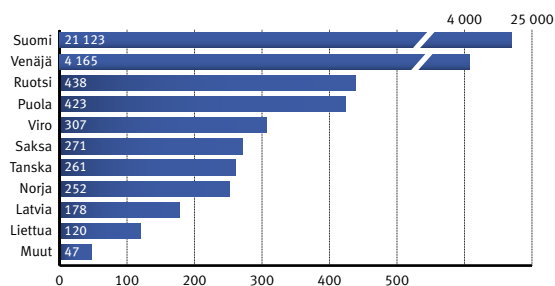
Perinteisten liiketoimintamallien muuttuminen ja kansainvälistyminen edellyttävät Itellalta tehokasta toimintaa ja nopeaa reagoimista toimintaympäristön muutoksiin.



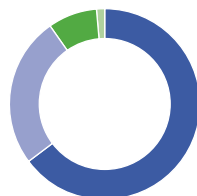
Itella tarjosi vuonna 2011 töitä 5 500 kausityöntekijälle.

Vuonna 2011 Itella solmi 645 uutta vakituista työsuhdetta.

Henkilöstö maittain 31.12.2011

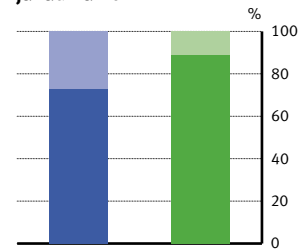


Henkilöstö liiketoimintaryhmittäin 31.12.2011



- Itella Viestinvälitys 17 883 hlöä
- Itella Logistiikka 7 088 hlöä
- Itella Informaatio 2 259 hlöä
- Muut 355 hlöä

Henkilöstön työsuhteiden jakauma 2011



- Kokoaikaisia 20 077 hlöä (73 %)
- Osa-aikaisia 7 508 hlöä (27 %)
- Pysyviä 24 428 hlöä (89 %)
- Määräaikaisia 3 157 hlöä (11 %)

INFO

Itellan arvot ovat

- Menestyminen asiakkaan kanssa
- Kehittyminen ja innovointi
- Vastuun ottaminen ja
- Yhdessä onnistuminen

Itella voitti vuoden 2011 Henkilöstöteko-kilpailun

Itella on perinteisesti tarjonnut jakeluammateissa toimiville toimialan parhaat mahdolliset työsuhteen ehdot, kilpailukyisen palkan ja varman työn. Itella haluaa olla edelleen jakajille toimialan paras työpaikka, mutta liiketoiminnan muutokset vaativat myös henkilöstöltä muutosvalmiutta ja joustoa tilanteen mukaan.

Itellalla on ollut jo pitkään hyvät välit ammattijärjestöjen kanssa. Edessä olevat liiketoiminnan haasteet edellyttävät aktiivista vuoropuhelua ja yhteisten etujen hakemista ammattijärjestöjen ja henkilöstöä edustavien luottamusmiesten kanssa. Syksyllä 2011 Palvelualan työnantajat ja Posti- ja Logistiikka-alan unioni tekivät kaksivuotisen sopimuksen.

One Itella varmistaa yhteiset prosessit

Itellan HR tukee konsernistrategian toteuttamista One Itella -mallilla, jolla varmistetaan yhteiset toimintatavat ja prosessit eri liiketoiminnoissa ja eri maissa. HR tarjoaa tukea liiketoiminnoille jokaiseen liiketoimintaryhmään sijoitetulla HR-tiimillä.

Itellan menestyksen kannalta on keskeistä määritellä, millaista osaamista liiketoimintastrategioiden toteuttamiseen tarvitaan lyhyellä ja pidemmällä aikavälillä.

Itellan kaltaisessa palveluyrityksessä henkilöstön merkitys on yrityksen kilpailukyyn kannalta ratkaisevan suuri. Digitalisoitua maailmaa vaatii Itellalla erilaista osaamista kuin aiempi, vahvasti fyysiseen jakeluun, kuljettamiseen ja lajitteluun perustuva liiketoimintamalli.

Itella pyrkii kouluttamaan omia potentiaalisia henkilöitä uusiin tehtäviin, mutta tarvittavaa uudenlaista osaamista rekrytoidaan

Työhyvinvoinnin mittarit Suomessa

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Sairauspoissaolot (%)	6,1 %	6,0 %	5,9 %	5,7 %	6,0 %	6,0 %
Poissaoloon johtaneet työtapaturmat (kpl)	1 424	1 408	1 406	1 197	1 306	1 311
Tapaturmataajuus	43,3	42,6	42,5	39,6	44,3	44,9
Työkyvyttömyyseläkkeet	170	122	112	104	78	89
Osa-aikaiset työkyvyttömyyseläkkeet	70	58	85	74	57	76
Työkyvyttömyyseläkkeet yhteensä	240	180	197	178	135	165

myös talon ulkopuolelta. Esimerkiksi Informaation ja Logistiikan liiketoiminnoissa tarvitaan kansainvälistä liiketoimintakokemusta.

Suuntaviivoja johtamiseen ja esimiestyöhön

Henkilöstöjohtaminen (leadership) valittiin vuonna 2011 yhdeksi Itellan strategiseksi fokusalueeksi. Suoritusten johtamisen rinnalla korostetaan ihmisten johtamista. Ohjenuoraksi määriteltiin Johtamisen kulmakivet, jotka luovat perustan yhtenäiselle tavalle johtaa kaikissa Itellan yksiköissä.

Arvoihin pohjautuvat kulmakivet antavat esimiestyölle suuntaviivoja ja käytännön ohjeita, joihin kaikki Itellan esimiehet voivat arjessa tukeutua. Ne luovat myös perustan esimiestyön kehittämiseksi. Johtamiskulttuurin edistäminen lähtee suoraan yrityksen ylimmästä johdosta, joka on sitoutunut edistämään Johtamisen kulmakivien mukaista toimintaa.

Vuonna 2011 kaikkien Itellan esimiesten palkitsemisen yhdeksi osa-alueeksi otettiin henkilöstöjohtamiseen liittyvä mittari.

Itella kiinnittää jatkossa nykyistä enemmän huomiota myös esimiesten viestintätaitoihin ja heidän soveltuvuuteensa tehtäviinsä. Esimiehen rooli viestinvälittäjänä ja motivoijana on jatkossa entistä tärkeämmässä osassa.

Työhyvinvoinnin johtava yritys

Itella edistää aktiivisesti henkilöstönsä työssä jaksamista ja elämänlaatua. Työhyvinvointiin panostetaan työuran kaikissa vaiheissa. Itella on ollut työhyvinvoinnin osalta jo vuosia Suomen kärkiyrityksiä.

Itella voitti vuoden 2011 Henkilöstöteko-kilpailun ”Vuorovai- kuttteisella ja osallistavalla johtamisella lisää hyvinvointia” -hankkeellaan. HENRY ry:n ja Ilmarisen vuosittain järjestämän kilpailun tarkoituksena on kannustaa yrityksiä kehittämään työyhteisöjään ja parantamaan henkilöstön hyvinvointia.

Työhyvinvoinnin mittareita ovat sairauspoissaolot, työtapaturmat ja työkyvyttömyyseläkkeet, joiden alentamiseen panostetaan systemaattisesti.

Vuonna 2011 kiinnitettiin erityistä huomiota työympäristön turvallisuuteen, hyvinvointimittareiden jatkokehitykseen sekä esimiestyöhön.

Itella-konsernin työhyvinvointisäätiö jatkoi VAUTSI-hanketta, jolla kehitetään esimiehille uusia työhyvinvoinnin työkaluja ja toimintamalleja. Hankkeessa työhyvinvointi yhdistetään osaksi liike-toimintojen suunnittelua ja parannetaan työntekijöiden kokemaa työelämän laatua.

Vuonna 2011 VAUTSI:n merkittävimpiä osa-hankkeita oli Jake-lutyön kuormittavuustutkimus, jonka Työterveyslaitos teki Itellan jakeluhenkilöstölle. Vuoden 2013 loppuun jatkettavalla VAUTSI-hankkeella halutaan varmistaa, että itellalaiset jaksavat töissä, nauttivat vapaa-ajasta ja ovat virkeitä siirtyessään eläkkeelle.

Itella panosti vuonna 2011 henkilöstön työhyvinvointiin 9,6 miljoonaa euroa.

Itellan henkilöstökyselyä uudistettiin vuonna 2011 niin, että kysymyksissä keskityttiin erityisesti esimiestyön ja johtamisen arviointiin. Kyselyn tulosten mukaan henkilöstötyytyväisyyden keskiarvoksi tuli 3,66 asteikolla 1–5. Kyselyn keskiarvo nousi edellisvuodesta, mutta tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia kyselyn uudistamisesta johtuen.

Henkilöstökysely toteutettiin ensimmäistä kertaa täysin sähköisesti. Vastausprosentti nousi 57,9 prosenttiin, missä oli 3,9 prosenttiyksikön kasvu edellisvuoteen verrattuna.

Arvot päivitettiin keskustelujen pohjalta

Itellan arvot päivitettiin vuonna 2011 laajojen arvokeskustelujen pohjalta. Keskusteluihin osallistui yli 1 000 itellalaista kaikista toimintamaista. Keskusteluissa rakennettiin yhteistä ymmärrystä eri tyypisissä tehtävissä toimivien ihmisten kanssa.

Arvojen lisäksi vuonna 2011 uudistettiin Työntekijöiden eettiset toimintaohjeet, joilla ohjeistetaan koko Itella-konsernin henkilöstöä eettiseen ja vastuulliseen toimintaan.

Kaikki itellalaiset kohtelevat toisiaan arvostavasti ja syrjimättä ketään sukupuolen, iän, syntyperän, kulttuuritaustan, uskonnon tai muun vastaavan synn takia.

Itellassa työskentelee yli 70 eri kansallisuutta. Suvaitsevaisuutta ja monikulttuurisuutta edistetään kehittämällä muun muassa esimiestyötä, rekrytointia ja työhön perehdyttämistä.

Ympäristövastuu Hiilineutraalia jakelua ja energiatehokkuutta

Itella huomioi ympäristönäkökohdat kaikessa liiketoiminnassaan. Erityistä huomiota kiinnitetään kuljetusten ja kiinteistöjen aiheuttamiin ympäristövaikutuksiin. Itellan ympäristöohjelman tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä 30 prosenttia vuoteen 2020 mennessä (suhteutettuna liikevaihtoon, vertailuvuosi 2007).

Asiakkaiden ympäristötehokkuutta Itella parantaa mm. hiilineutraaleilla jakelupalveluilla. Itellan innovoimat uudet sähköiset palvelut vähentävät tutkitusti ympäristökuormitusta.

Yhä useampi yritysasiakas on alkanut kiinnittää huomiota käyttämiensä palvelujen ympäristövaikutuksiin. Tässä vertailussa Itellan tieto- ja tuotevirtoihin liittyvät palvelut ovat omalla toimialallaan ylivoimaisia.

Kuljetuksissa vähennetään hiilidioksidipäästöjä

Itellan suurimmat ympäristövaikutukset syntyvät kuljetuksista ja autojen päästöistä. Itellan hiilidioksidipäästöistä Suomessa 70 prosenttia aiheutuu ajoneuvoista. Suomen suurimpana kuljetus- ja jakeluyrityksenä Itellalla on merkittävä rooli ympäristöystävällisen kuljetustoiminnan kehittäjänä.

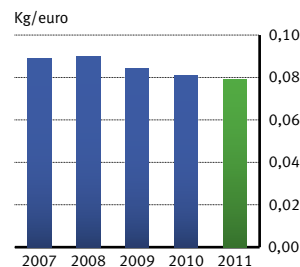


Lisää ympäristöasioita
täältä:
www.itella.fi/ymparisto

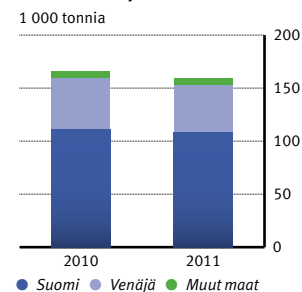


Itellan tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjään 30 % vuoteen 2020 mennessä.

Hiilidioksidipäästöt suhteessa liikevaihtoon



Itellan hiilidioksidipäästöt



INFO

Itella on maailman ensimmäinen yritys, jonka jakelupalvelut ovat täysin hiilineutraaleja.

Verkkolaskun hiilijalanjälki on 10 kertaa pienempi kuin vastaavan paperisen laskun.

Itella käyttää Suomen jakeluissa ja kuljetuksissa noin 4 700 ajoneuvoa, joilla ajetaan noin 190 miljoonaa kilometriä vuodessa. Tehokas reittisuunnittelu, kuljetusten yhdistäminen sekä taloudellisen ajotavan koulutus voivat vähentää polttoaineen kulutusta ja päästöjä jopa 20 prosenttia.

Vähäpäästöisyys ja energiatehokkuus huomioidaan kustannusten rinnalla aina ajokalustoa uusittaessa. Itella korvaa bensiinikäyttöisiä jakeluautoja dieselkäyttöisillä ja siirtyy puhtaampiin euroluokkiin raskaassa kalustossa.

Itella siirtyi lokakuussa 2011 käyttämään kaasuautoissaan kotimaista, uusiutuvaa biokaasua, jolla on tavanomaisiin polttoaineisiin verrattuna erittäin vähäiset hiilidioksidijä ja muut kasvihuonekaasupäästöt sekä alhaiset hiukkaspäästöt.

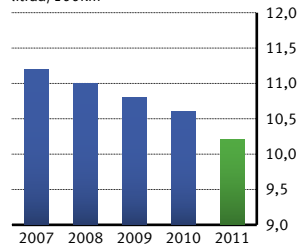
Ekologinen näkökulma huomioidaan myös työsuhteautoissa, joiden hiilidioksidipäästöjen yläraja on 180 g CO₂/km. Uusissa työsuhteautoissa, joiden päästöt ovat enintään 120 g CO₂/km, tullaan vastaan auton verotusarvossa.

Itella kilpailuttaa taloudelliseen ajotapaan soveltuvia telematiikkalaitteita ja tekee vuonna 2012 päätöksiä, miten säästävän ajotavan koulutusta jatketaan.

Kuljetuspalvelujen hankkijana Itella suosii kuljetusyrityksiä, jotka ovat Itellan tapaan liittyneet Kuljetusalan energiatehokkuus-sopimukseen ja toteuttavat sen mukaisia toimenpiteitä.

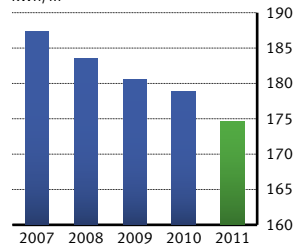
Polttoaineenkulutus postinjakelussa

litraa/100km



Lajittelukeskusten sähkönkulutus

kWh/m²



Hiilineutraalit tuotteet asiakkaille ilman lisämaksua

Itellasta tuli helmikuussa 2011 maailman ensimmäinen postiyri-tytys, jonka jakelupalvelut ovat täysin hiilineutraaleja. Kaikki Itellan Suomessa jakamat kirjeet, lehdet, suoramainokset ja paketit ovat automaattisesti hiilineutraaleita ilman asiakkailta perittävää lisämaksua.

Itella vähentää tuotteidensa päästöjä ennen kaikkea kehittämäl-lä omia prosessejaan. Postinjakelun päästöt syntyvät lajittelusta, kuljetuksesta ja jakelusta. Laskelmien mukaan yhden kirjeen jakelu tuottaa hiilidioksidipäästöjä keskimäärin 21 grammaa, mikä vastaa 140 metrin ajoa autolla, jonka hiilidioksidipäästöt ovat 150 g/km.

Jäljelle jäävät päästöt kompensoidaan rahoittamalla kansainvälisiä uusiutuvan energian ilmastohankkeita siten, että vastaava hiilidioksidimäärä säästyy muualla.

Päästöjen hyvitys tapahtuu luotettavissa ja sertifioituissa, Gold Standard -luokituksen saaneissa ilmastoprojekteissa, jotka ovat riippumattoman ympäristöarvioijan tarkistamia kohteita. Itellalle päästöjen maksullisuus on lisäkannustin vähentää jatkuvasti omasta toiminnasta aiheutuvia päästöjä ja energian kulutusta.

Vuonna 2011 Itella kompensoi CO₂-päästöjä 80 000 tonnia, mikä oli lähes kaksinkertainen määrä edellisvuoteen verrattuna.

Sähköiset palvelut säästävät ympäristöä

Itellan tarjoamat taloushallinnon palvelut, esimerkiksi sähköinen laskutus, palkkahallinto ja dokumenttien käsittely vähentävät selvästi paperinkulutusta, painatusta ja kuljetusta. Tehokkaasti tuote-ut sähköiset palvelut ovat ympäristön kannalta kestävä ratkaisu.

Verkkolaskun ympäristötehokkuutta Itella on lisännyt entises-tään tehostamalla sähköisiä prosesseja ja optimoimalla palveli-mien kapasiteettia. Itellan tutkimusten mukaan yhden verkkolas-kun 5 gramman hiilijalanjälki on kymmenen kertaa pienempi kuin vastaavan paperisen laskun.

Myös asiakkaiden sähköinen asiointipalvelu NetPosti on paran-tanut ympäristötehokkuuttaan. Itella pienensi vuosina 2008–2010 Netpostin hiilijalanjäljen 28 grammasta 3 grammaan. Tavoitteeseen päästiin kiinnittämällä huomiota palvelun tuottamisessa käytettyjen laitteistojen ja menetelmien energiatehokkuuteen.



Sekä verkkolaskujen että NetPostin loput vähäiset päästöt Itella kompensoi osallistamalla ilmastoprojekteihin.

Kiinteistöjen energiankulutus laski

Vuonna 2011 Itella kiinnitti erityistä huomiota kiinteistöjen energiatehokkuuteen Suomessa. Tilojen energiankulutusta vähennettiin mm. parantamalla lämmön talteenottoa ja valaistuksen ajastusta sekä tarkistamalla tuotantotilojen lämpötiloja. Lisäksi käyttäjien opastamisella ja seurantakäytäntöjä kehittämällä saavutettiin hyviä tuloksia.

Tehtyjen toimenpiteiden ansiosta Itellan kiinteistöjen sähkönkulutus väheni 7 prosenttia ja normitettu lämmönkulutus 11 prosenttia. Lukemat ylittivät reilusti asetetun säästötavoitteen, joka oli 5 prosenttia.

Itella tehosti vuonna 2011 kiinteistöjen energiatehokkuutta parantamalla lämmön talteenottoa ja valaistuksen ajastusta sekä tarkistamalla tuotantotilojen lämpötiloja.



Kaikesta Itellan Suomessa käyttämästä sähköstä yli 80 prosenttia oli vihreää sähköä.

Ympäristöasiat huomioidaan kokonaisvaltaisesti myös uudisrakentamisessa. Itella käynnisti lokakuussa 2011 mittavan logistiikkakeskuksen rakennushankkeen Orimattilan Pennalassa. Vuonna 2013 valmistuvaan 77 000 neliömetrin rakennukseen tulee kustannustehokasta ja ympäristöystävällistä hybridilämmitystekniikkaa, jossa hyödynnetään maalämpöä ja kaasua. Myös valitut rakennusmateriaalit vähentävät energiankulutusta.

Postin myymälöiden kohdevalaistuksessa ollaan siirtymässä täysin led-valoihin. Julkisivujen logojen ja mainosten valonlähteet vaihdetaan ledeiksi sitä mukaa, kun ne kaipaavat huoltoa. Led kuluttaa perinteisiä valaistusratkaisuja vähemmän sähköä ja tarvitsee vähemmän huoltoa.

Lisää laatu- ja ympäristösertifikaatteja

Vuonna 2011 ympäristöjärjestelmiä laajennettiin useisiin uusiin Itellan toimipisteisiin. Itella Logistiikka sai ensimmäisen ISO 14001 -ympäristösertifikaatin Venäjällä. Asiakkaat ovat Venäjällä yhä kiinnostuneempia yhteistyökumppaneidensa ympäristövaatista. Itella Logistiikalla on nyt yli 30 laatu- ja ympäristösertifioitua toimipistettä seitsemässä toimintamaassa.

Kansainvälinen palkinto ympäristötyöstä

Itella palkittiin syyskuussa 2011 ympäristötyöstään postialan kansainvälisillä Post-Expo-messuilla Stuttgartissa Saksassa. Vuoden 2011 ympäristöteko -palkinnon perusteena olivat Itellan pitkäjänteinen panostus ympäristöasioihin sekä yhtiön hiilineutraalit jakelupalvelut, joita Itella tarjoaa asiakkailleen lisämaksutta.



Itella vähensi vuonna 2011 sähkönkulutusta 7 % ja lämmönkulutusta 11 % edellisvuodesta.

Itella palkittiin syyskuussa 2011 pitkäjänteisestä ympäristötyöstä Post-Expo-messuilla Stuttgartissa.

Itellan hallitus 2011



Kattavat CV-tiedot:
www.itella.fi/johto

Palkka- ja palkkioselvitys
sekä muut hallinnointi-
koodin mukaiset tiedot:
www.itella.fi/hallinnointi

Arto Hiltunen

Hallituksen puheenjohtaja
Palkitsemis- ja nimitysvaliokunnan jäsen
s. 1958, ekonomi

Itellan hallituksessa vuodesta 2010.
Toiminut S-ryhmässä 1980–2009, viimeksi pääjohtajana ja hallituksen puheenjohtajana. Hallitusvastuuta mm. metsä- ja paperiteollisuudessa sekä Liikesivistysrahastossa ja useissa säätiöissä.

Päivi Pesola

Hallituksen varapuheenpuheenjohtaja
Tarkastusvaliokunnan puheenjohtaja
Vice President, Business Control, Heat Division, Fortum Power and Heat Oy
s. 1956, KTM

Itellan hallituksessa vuodesta 2009.
Fortum-konsernissa (1978–) sisäisen tarkastuksen ja taloushallinnon johtotehtävissä.

Kalevi Alestalo

Palkitsemis- ja nimitysvaliokunnan jäsen
Finanssineuvos, Omistajaohjausosasto, Valtioneuvoston kanslia
s. 1947, VTK

Itellan hallituksessa vuodesta 2005.
Toiminut aiemmin omistajaohjausyksikön päällikkönä liikenne- ja viestintäministeriössä (1988–2007). Hallituksen varapuheenjohtaja Raskone Oy:ssä.

Hele-Hannele Aminoff

Tarkastusvaliokunnan jäsen
s. 1960, MBA
Itellan hallituksessa vuodesta 2006.

Toiminut Bob Helsingin (2011) ja Oy Leiras Ab:n toimitusjohtajana (2006–2009) ja Specsavers Finland Oy:n johtajana (2010–2011). Hallituksen jäsen BSN Oy:ssä ja Mainostajien Liitossa.

Jussi Kuutsa

Maaajohtaja, SRV Yhtiöt Oyj
s. 1964

Itellan hallituksessa vuodesta 2011.
Toiminut Stockmann-konsernissa (2000–2010) ulkomaantoimintojen johtotehtävissä ja SRV Yhtiöt Oyj:ssä (2010–) Venäjän maaajohtajana.

Timo Löyttyniemi

Toimitusjohtaja, Valtion Eläkerahasto
s. 1961, KTT

Itellan hallituksessa vuodesta 2011.
Toiminut useissa rahoitusalan johtotehtävissä (1994–1996) ja Valtion Eläkerahaston toimitusjohtajana (2003–). Hallituksen jäsen Itella Pankki Oy:ssä (Itella IPS).

Riitta Savonlahti

Palkitsemis- ja nimitysvaliokunnan jäsen
Henkilöstöjohtaja, UPM-Kymmene Oyj
s. 1964, KTM

Itellan hallituksessa vuodesta 2008.
Henkilöstöjohtajana UPM Kymmenessä (2004–) ja Elcoteq Network Oyj:ssä (2001–2004). Hallituksen jäsen JTO:ssa.

Maarit Toivanen-Koivisto

Palkitsemis- ja nimitysvaliokunnan jäsen
Vuorineuvos, toimitusjohtaja, Onvest Oy
s. 1954, ekonomi, PD

Itellan hallituksessa vuodesta 2007.
Toiminut vuodesta 1984 Onvest-konserniin kuuluvissa yhtiöissä, joissa nykyisin hallituksen puheenjohtajana. Hallituksen jäsen Tulikivi Oyj:ssä. Varapuheenjohtaja Suomen kaupan liiton hallituksessa sekä luottamustehtäviä kauppakamareissa.

Itellan hallintoneuvosto 2011

Puheenjohtaja

Eero Lehti, kansanedustaja, kok, 2008–
Varapuheenjohtaja

Antti Rantakangas, kansanedustaja, kesk, 2008–

Susanna Huovinen, kansanedustaja, sd, 2008–

Harri Jaskari, kansanedustaja, kok, 2008–

Bjarne Kallis, kansanedustaja, kd, 2004–

Johanna Karimäki, kansanedustaja, vihr, 2010–

Lauri Kähkönen, kansanedustaja, sd, 2008–

Sari Moisanen, Kemin kaupunginvaltuutettu, vas, 2011–

Outi Mäkelä, kansanedustaja, kok, 2008–

Reijo Ojennus, yrittäjä, ps, 2008–

Markku Pakkanen, kansanedustaja, kesk, 2011–

Harry Wallin, veturinkuljettaja, sd, 2005–

Itellan johtoryhmä 2011

Jukka Alho

Konsernijohtaja
s. 1952, DI

Itellan palveluksessa vuodesta 2000.
Toiminut aiemmin Elisa Oyj:n johtotehtävissä (1981–2000). Hallitusvastuita mm. Palvelualojen työnantajat PALTA ry:ssä, Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarisssa sekä Oriola-KD:ssa.

Jaana Jokinen

Johtaja, Henkilöstö
s. 1957, ekonomi

Itellan palveluksessa vuodesta 2009.
Toiminut aiemmin Nokia Oyj:n (2004–2009) sekä Nokia Networks:n (2001–2003) henkilöstöhallinnon johtotehtävissä.

Heikki Länsisyrjä

Johtaja, Itella Informaatio
s. 1960, KTM

Itellan palveluksessa vuodesta 2007.
Toiminut aiemmin Fujitsu Services Oy:n infoliiketoiminnan johtajana (1987–2006).

Jukka Rosenberg

Johtaja, Itella Viestinvälitys
s. 1962, KTM

Itellan palveluksessa vuodesta 2011.
Toiminut aiemmin johtotehtävissä IBM:n Global Service:ssä (2006–2011) ja TietoEnator Oyj:ssä (1997–2006).

Sari Helander

Talous- ja rahoitusjohtaja (CFO)
s. 1967, KTM

Itellan palveluksessa vuodesta 2011.
Toiminut aiemmin talousjohdon tehtävissä Nokia Oyj:ssä (2001–2011).

Juhani Strömberg

Johtaja, Strategia ja kehitys
s. 1953, TkT

Itellan palveluksessa vuodesta 2006.
Toiminut aiemmin konsernin kehitysjohtajana TietoEnator Oyj:ssä (1976–2006). Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunnan sekä VTT Logistiikka -neuvottelukunnan jäsen.

Lauri Vesalainen

Johtaja, Itella Logistiikka
s. 1956, ins.

Itellan palveluksessa vuodesta 2011.
Toiminut aiemmin Nokia Oyj:ssä kansainvälisissä ja globaaleissa johtotehtävissä hankinnan ja logistiikan alalla (1995–2011).

Laajennettu johtoryhmä

Päivi Alakuijala

Johtaja, Viestintä, Yritysvastuu
s. 1967, MMM

Itellan palveluksessa vuodesta 2004.
Toiminut aiemmin johtavana viestintäkon-sulttina CW Works Oy:ssä (1998–2004). Suomen Suunnistusliiton liittohallituksen jäsen.

Hannu Lanteri

Toimitusjohtaja, Itella Pankki Oy (Itella IPS)
s. 1955, MBA

Itellan palveluksessa vuodesta 2009.
Toiminut aiemmin kehitys- ja pankinjohtajan tehtävissä säästöpankeissa, SKOP:ssa ja Samlinkissa (1985–1996) sekä varatoimitusjohtajana Säästöpankkiliitossa (1996–2009).

Ari Ollila

Johtaja, Suurasiakkaat
s. 1961, OTK, MBA

Itellan palveluksessa vuodesta 2008.
Toiminut aiemmin Oy International Business Machines Ab:ssä myynnin, myyntijohtajan ja -tuotannon tehtävissä sekä Suomen IBM:n johtoryhmän jäsenenä (1991–2008).

Antero Palmolahti

Itellan strateginen pääluottamusmies, Itella Oyj, Posti- ja logistiikka-alan unioni PAU ry (henkilöstön edustaja)
s. 1952

Itellan palveluksessa vuodesta 1971.
Toiminut Itella Oyj:ssä postityöntekijänä sekä työsuoje-luvalluutettuna ja luottamusmiehenä. Itellan henkilöstörahaston hallituksen puheenjohtaja.

Tomi Pienimäki

Johtaja, CIO
s. 1973, TkT, KTM

Itellan palveluksessa vuodesta 2005.
Toiminut aiemmin johtotehtävissä Hackman Metos Oy:ssä (2000–2005) ja John Crane Ltd, UK:ssa (1999–2000).

Iiro Wester

Johtaja, Brand & Marketing
s. 1963, kauppat. yo

Itellan palveluksessa vuodesta 2006.
Toiminut aiemmin brandi- ja markkinointijohtotehtävissä Cloetta Fazer Ab:ssa (2001–2006) ja Fazer Makeiset Oy:ssä (1997–2000).



Haastava vuosi

Tilinpäätöstiivistelmä 2011

Hallituksen toimintakertomus	42
Konsernin laaja tuloslaskelma	50
Konsernitase	51
Konsernin rahavirtalaskelma.....	52
Laskelma konsernin oman pääoman muutoksista	53
Konsernin avainluvut	54



Itellan koko
tilinpäätös 2011:
www.itella.fi/vuosikertomus2011

Hallituksen toimintakertomus

Toimintaympäristö

Alkuvuoden positiivisen kasvun jälkeen yleinen taloudellinen epävarmuus lisääntyi vuoden loppua kohti euroalueen kriisin syventyessä. Taloudellisen epävarmuuden rinnalla postitoiminnassa on käynnissä suuri muutos. Perinteisten postipalvelujen merkitys on muuttunut ja sähköisen viestinnän aikaansaama kysynnän muutos näkyy paperisen viestinnän jakelumäärien selkeänä laskuna. Vuoden 2012 alusta voimaan tulleen sanoma- ja aikauslehtien 9 % arvonnäköveron arvioidaan osaltaan heikentävän volyyminkehitystä. Sen sijaan verkkokauppa kasvoi koko vuoden huipentuen ennätyselliseen joulukauppaan. Tämä näkyi Itella Viestinvälityksessä kasvaneina pakettivolyymeinä.

Uusi postilaki tuli voimaan 1.6.2011. Uudessa laissa yleispalvelutuotteet määritellään aiempaa selkeämmin, ja ne muuttuivat arvonnäköverottomiksi. Yleispalveluvuoroituksen pääperiaatteet säilyivät pääosin entisellään, ja sen rahoitusta koskevia kysymyksiä varten perustettiin liikenne- ja viestintäministeriön työryhmä, jonka toimikausi päättyi vuoden 2012 keuhällä. Uusi laki edellyttää myös postitoiminnan infrastruktuurin avaamista kilpaileville postiyrittäjille esimerkiksi postinumerojärjestelmän ja osoiterekisterin osalta. Tällä hetkellä Itella Posti Oy on ainoa yleispalvelun tarjoajaksi nimetty toimija Suomessa.

Logistiikan markkinoissa epävarmuus nosti jälleen päätään. Kansantalouden ja logistiikkamarkkinoiden kasvuodotukset ovat lyhyellä aikavälillä epävarmoja. Toimitusketjun läpinäkyvyyden merkitys kasvaa edelleen ja IT-ratkaisut linkittyvät yhä syvemmin asiakkaille tarjottavaan kokonaislogistiikkaan ja toimitusketjun hallintaan. Tämä vaatii logistiikkaoperaattorilta kykyä integroitua omilla järjestelmillään asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmiin. Logistiikkapalveluiden ulkoistuksessa lisäarvopalveluiden merkitys on yhä tärkeämpää eli tuotteita kootaan, täydennetään tai lokalisoidaan ennen toimitusta. Samanaikaisesti asiakastoimialakohtaiset ratkaisut lisääntyvät.

Informaation markkinat tulostusliiketoiminnan alueella ovat supistumassa kaikissa toimintamaissa. Ylikapasiteetti ja volyymin lasku on johtanut kovaan hintakilpailuun. Sen sijaan sähköisen liiketoiminnan alueella markkina on kasvussa paperivirtojen muuttuessa sähköisiksi transaktioiksi. Talouspalveluiden ulkoistusmarkkina on kehityksensä alkuvaiheessa. Markkinassa kilpailevat paitsi isot, globaalit it-yhtiöt myös paikallisesti tai alueellisesti toimivat, talouspalveluja tarjoavat organisaatiot. Ulkoistuspalvelusta kiinnostuneet organisaatiot hakevat kykyä keskittyä ydinliiketoimintaansa sekä välittömiä kustannussäästöjä.

Muutosohjelma

Itella käynnisti elokuussa laajan säästöohjelman, jonka tavoitteena on yli 100 miljoonan euron säästöt seuraavan kolmen vuoden aikana. Syksyn aikana tehtiin toimenpiteitä koskien Lappeenrannan postikeskusta, Itella Asiakkuusmarkkinointia, Postin omia myymälöitä, Itellan hallinnollisia toimintoja sekä Itella Informaatiota. Muutosohjelman vaikutus kunkin liiketoimintaryhmän kauden tulokseen on esitetty tuloskatsauksen yhteydessä.

Liikevaihto ja tulos

Vuonna 2011 Itella-konsernin liikevaihto oli 1 900,1 (1 841,6) miljoonaa euroa. Liikevaihto kasvoi 3,2 %. Paikallisissa valuutoissa liikevaihdon kasvu oli 2,9 %. Yritysostoilla ei ollut merkittävää vaikutusta liikevaihdon kehitykseen. Konsernin liikevaihto nousi kaikissa liiketoimintaryhmissä. Suomessa liikevaihto nousi 1,6 % ja muissa maissa 6,7 %. Kansainvälisen liikevaihdon osuus oli 33 % (32 %).

Konsernin liiketulos ennen kertaluonteisia eriä oli 30,5 (49,6) miljoonaa euroa, 1,6 % (2,7 %) liikevaihdosta. Liikevoitto ilman kertaluonteisia eriä heikkeni Itella Viestinvälityksessä sekä Itella Informaatiossa. Itella Logistiikan liiketappio pieneni edellisvuodesta.

Vuonna 2011 tulosta rasittivat kertaluonteiset erät 36,4 (17,3) miljoonaa euroa, joista henkilöstöön ja pääasiassa Itellan elokuussa 2011 käynnistämään säästöohjelmaan kohdistuu 27,0 miljoonaa euroa ja liikearvon arvonalennukseen kohdistuu 16,6 miljoonaa euroa ja muihin eriin -7,2 miljoonaa euroa. Konsernin liiketulos oli tappiollinen 5,9 miljoonaa euroa (voittollinen 32,4 miljoonaa euroa), eli -0,3 % liikevaihdosta (1,8 %). Liikevoitto heikkeni kaikissa liiketoimintaryhmissä.

Konsernin nettorahoituskulut olivat 10,6 (7,1) miljoonaa euroa. Edellisen vuoden rahoitusnettoa paransi koronvaihtosopimuksen 1,9 miljoonan euron suuruinen arvostusvoitto. Vuoden 2011 alusta Itella on soveltanut kyseisen koronvaihtosopimuksen osalta käyvän arvon suojauslaskentaa, jolloin käyvän arvon muutoksista ei jää merkittävää vaikutusta nettorahoituskuluihin.

Konsernin tulos rahoituserien jälkeen oli tappiollinen 16,4 miljoonaa euroa (voittollinen 25,3 miljoonaa euroa). Tuloverot olivat yhteensä 14,2 (16,0) miljoonaa euroa.

Konsernin tappio tilikaudelta oli 30,7 miljoonaa euroa (konsernin voitto 9,3 miljoonaa euroa).

Oman pääoman tuotto prosentti oli -4,5 % (1,4 %).

Konsernin avainluvut

	2011	2010	2009
Liikevaihto, milj. euroa	1 900,1	1 841,6	1 819,7
Liiketulos (oikaistu), milj. euroa *)	30,5	49,6	86,3
Liiketulos (oikaistu), % *)	1,6	2,7	4,7
Liiketulos, milj. euroa	-5,9	32,4	46,7
Liiketulos, %	-0,3	1,8	2,6
Tulos ennen veroja, milj. euroa	-16,4	25,3	19,6
Oman pääoman tuotto (12 kk), %	-4,5	1,4	-0,7
Sijoitetun pääoman tuotto (12 kk), %	-0,2	4,2	5,8
Omavaraisuusaste, %	46,1	50,5	48,5
Nettovelkaantumisaste (Gearing), %	22,1	18,4	19,7
Bruttoinvestoinnit, milj. euroa	102,9	89,5	144,9
Henkilöstö keskimäärin	28 493	28 916	30 217
Osingot, milj. euroa	-	4,4	-

*) Oikaistu = ilman kertaluonteisia eriä

Itella Viestinvälitys

Itella Viestinvälitys -liiketoimintaryhmän liikevaihto oli 1 151,7 (1 141,8) miljoonaa euroa, jossa oli kasvua 0,9 %. Vuoden viimeisen neljänneksen aikana liikevaihto kasvoi pääasiassa pakettivolyyymien myönteisen kehityksen ansiosta. Yleispalveluvelvoitteen alaisen toiminnan osuus Viestinvälityksen liikevaihdosta oli 10,9 % (11,6 %), 125,1 (126,3) miljoonaa euroa.

Vuoden aikana kirjelähetys siirtyi selvästi 1. luokasta 2. luokkaan, ja sähköisen korvautuvuuden johdosta osoitteellisten kirjelähetysten kokonaisvolyyymi laski 2 %. NetPostiin välitettyjen sähköisten kirjeiden määrä kasvoi edellisvuodesta 63 %. Suoramarkkinointi väheni johtuen kiristyneestä kilpailusta. Aikakaus- ja sanomalehtien jakeluvolyymien lasku kuvastaa osaltaan yhteiskuntamme viestinnän rakenteen muutoksia. Pakettipalveluiden jakeluissa kasvu jatkui yleisen markkinakehityksen ja erityisesti verkkokaupan suosion seurauksena. Samalla Itellan markkinaosuus kasvoi kuluttajien pakettipalveluissa toisella vuosipuoliskolla.

Postilähetysten jakeluvolyymit kehittyivät vuonna 2011 verrattuna edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon seuraavasti:

- Osoitteellisten kirjelähetysten kokonaisvolyyymi -2 %
- Osoitteeton suoramarkkinointi -11 %
- Sanomalehdet -4 %
- Aikakauslehdet -5 %
- Pakettipalvelut +7 %
- Sähköiset kirjeet + 63 %

Itella Viestinvälitys -liiketoimintaryhmän liiketulos aleni -33,9 % ollen 31,4 (47,5) miljoonaa euroa. Liiketulosprosentti oli 2,7 % (4,2 %). Katsauskaudella tulosta rasittivat yhteensä 18,4 (15,9) miljoonan euron kertaluonteiset kulut, liittyen pääosiltaan henkilöstön sopeuttamiseen 16,1 (15,9) miljoonaa euroa.

Viestinvälityksen merkittävin kannattavuuden osatekijä on osoitteellinen kirjeviestintä. Vaikka osoitteellisen kirjeviestinnän kokonaisvolyyymi laski vain hieman (-2 %), kannattavuutta heikensi keskihinnan lasku sekä kulurakenteen jäykkyys. Postitoiminta perustuu valtaosin kiinteisiin kuluihin, jotka eivät jouta nopeasti kysynnän vaihteluiden mukana. Alkuvuoden tulosta heikensi myös postimaksujen hinnankorotusten lykkäytyminen johtuen osin postilain voimaantulon viivästyisestä.

Yhtiön johto arvioi vuoden 2012 alusta lähtien sanoma- ja aikakauslehdille asetetun 9 prosentin arvonlisäveron vaikuttavan negatiivisesti sekä liiketoimintaryhmän liikevaihtoon että tulokseen tulevaisuudessa.

Itella Posti Oy ja Sanoma News ovat tehneet sanomalehtien jakeluun liittyvän sopimuksen, joka varmistaa varhaisjakelutyön jatkumisen pääkaupunkiseudulla ja Uudenmaan alueella pitkälle eteenpäin.

Itella Viestinvälityksen investoinnit olivat 33,3 (51,8) miljoonaa euroa, josta merkittävin, 19,3 miljoonaa euroa, tehtiin jakeluautoihin.

Itella Informaatio

Itella Informaatio -liiketoimintaryhmän liikevaihto kasvoi 5,4 % ja oli 273,7 (259,7) miljoonaa euroa. Vuoden viimeisen neljänneksen liikevaihdon kasvu oli 6,1 %. Liikevaihto kasvoi lähinnä Suomessa ja muissa Pohjoismaissa sekä keskisessä Itä-Euroopassa. Baltian ja Saksan liikevaihto laski ennen kaikkea tulostusvolyyymien laskun takia. Liikevaihto kasvoi kaikissa tuotelinjoissa, selkeimmin taloushallinnon ulkoistuspalveluissa sekä yritysoston (OpusCapita) kautta.

Liiketoimintaryhmän liiketulos ilman kertaluonteisia eriä laski ollen 3,2 (14,0) miljoonaa euroa. Kannattavuus heikentyi tulostusliiketoiminnassa lähinnä kiristyneen kilpailun takia. Lisäksi taloushallinnon ulkoistuspalveluiden kasvu Suomessa sekä siirtyminen uusille markkinoille Saksaan, Ruotsiin ja Norjaan rasittivat kannattavuutta kasvuvaiheessa. Saksan kannattavuudessa on merkittävä tulosparannustarve laskevien tulostusvolyyymien johdosta ja toimenpiteitä on käynnissä tilanteen korjaamiseksi. Katsauskaudella tulosta rasittivat 7,3 (1,2) miljoonan euron kertaluonteiset kulut, jotka liittyivät pääosin Itella-konsernin elokuussa käynnistämään laajaan säästöohjelmaan,

Informaation osalta Suomessa ja Ruotsissa. Lisäksi Saksassa päätettiin sulkea Münchenin toimipiste ja tästä kirjattiin 3,5 miljoonan euron uudelleenjärjestelyvaraus. Liiketoimintaryhmän liiketulos oli tappiollinen 4,1 miljoonaa euroa (12,8 miljoonaa euroa voitollinen) eli -1,5 % (4,9 %) liikevaihdosta.

Itella Informaation liiketoimintarakennetta ja johtamismalleja muokattiin syksyn 2011 kuluessa. Muutoksen keskeisiä tavoitteita olivat yhtiön kasvun, kannattavuuden ja markkina-aseman vahvistaminen, asiakastyytyväisyyden parantaminen sekä organisaation yksinkertaistaminen ja läpinäkyvyyden lisääminen. Uusi organisaatorakenne otettiin käyttöön 1.1.2012.

Itella Informaation investoinnit olivat 30,0 (12,5) miljoonaa euroa, josta yritysostoihin käytettiin 25,4 (6,5) miljoonaa euroa ja tuotantokapasiteetin lisäyksiin 4,6 (6,0) miljoonaa euroa.

2011 aikana Itella Informaatio -liiketoimintaryhmään ostettiin saksalaisen NewSource GmbH:n sekä OpusCapita Group Oy:n koko osakekanta. OpusCapita-yrityskaupan myötä Itella laajentaa palvelutarjontaa kattamaan myös rahavirtojen automatisoinnin, joka tukee Itellan kilpailukykyä innovatiivisena ja lisäarvoa tuottavana taloushallinnon ulkoistuskumppanina. OpusCapitan liikevaihto vuonna 2010 oli lähes 17,5 miljoonaa euroa, ja sen palveluksessa on 134 henkilöä. Kesä–heinäkuun vaihteessa Itella Informaatio solmi myös kaksi merkittävää taloushallinnon ulkoistussopimusta Ruotsissa ja Norjassa. Itella Informaatio myi vuoden lopussa printti- ja digitointipalveluja tuottaneen tanskalaisen tytäryhtiönsä Itella Information A/S:n. Kaupalla ei ollut merkittävää vaikutusta Informaation tulokseen tai henkilöstöön. Lisäksi Informaation toiminta Venäjällä lakkasi vuoden viimeisen neljänneksen aikana. Divestoinneilla ei ole vaikutusta Itella Informaation kokonaispalvelutarjontaan.

Itella Logistiikka

Itella Logistiikka -liiketoimintaryhmän liikevaihto kasvoi 8,0 % ollen 731,6 (677,3) miljoonaa euroa. Liikevaihto kehittyi positiivisesti Road Transportin ja sopimuslogistiikan (Contract Logistics) osalta sekä lähes kaikissa toimintamaissa, erityisesti kotimaassa, Venäjällä, Baltiassa ja Norjassa. Vuoden viimeisellä neljänneksellä kasvuvauhti hidastui ja oli 2,5 %.

Itella Logistiikka -liiketoimintaryhmän liiketappio ilman kertaluonteisia eräiä pieneni edellisvuodesta ja oli 6,4 (10,6) miljoonaa euroa. Koko vuoden liiketulos oli 15,7 miljoonaa euroa tappiollinen (10,7 miljoonaa euroa tappiollinen), eli -2,1 % (-1,6 %) liikevaihdosta. Liiketulos ilman kertaluonteisia eräiä on kehittynyt positiivisesti erityisesti kotimaassa ja Venäjällä. Kannattavuus säilyi positiivisena Air & Sea -tuotelinjassa ja parantui sopimuslogistiikan (Contract Logistics) alueella. Moskovan alueella varastojen täyttöaste on

hyvällä tasolla, mutta muualla Venäjällä talouskriisin jälkeinen toipuminen on alkuvaiheessa. Road Transportin alueella kotimaassa ja Venäjällä liikevaihto on kasvanut ja liiketulos parantunut. Ruotsin ja Tanskan osalta kannattavuudessa on kuitenkin edelleen parannustarve ja toimenpiteitä on käynnistetty tilanteen korjaamiseksi.

Liiketulosta heikensivät kertaluonteiset erät yhteensä 9,3 (0,1) miljoonaa euroa. Merkittävin edellä mainituista oli Logistiikan Freight and Forwarding -liiketoimintayksikössä tehty 15,4 miljoonan euron liikearvon arvonalennus. Tämän lisäksi haastavan kilpailutilanteen vuoksi Itella Logistiikka keskitti Tanskan varastotoiminnan Koldingiin ja Hvidovreeseen vuoden loppuun mennessä. Viimeisellä vuosineljänneksellä kertaluonteisiin eriin sisältyy Itellan vuonna 2008 hankkiman venäläisen logistiikkakonserni NLC:n kauppahinnan arvostusjaksotus. Lopullinen kauppahinta vahvistuu maaliskuussa 2012. Tämän lisäksi Itella Logistiikka on vuoden lopussa yhtenäistänyt brandiaan ja toimii jatkossa myös Venäjän markkinoilla Itella-nimen alla.

Itella Logistiikan investoinnit olivat 31,0 (11,4) miljoonaa euroa. Toisen neljänneksen aikana käynnistettiin Suomessa uuden palveluvaraston rakentaminen Orimattilaan, ja varasto valmistuu kesäkuussa 2013. Kokonaisinvestointi on yli 60 miljoonaa euroa, josta on toteutunut 20,8 miljoonaa euroa. Venäjän Jekaterinburgissa otettiin käyttöön uusi palveluvarasto viimeisellä vuosineljänneksellä. Investointi oli noin 9,2 miljoonaa euroa.

Lokakuussa Itella ja VR Group ilmoittivat käynnistävänsä selvityksen, jonka tarkoituksena on kartoittaa mahdollisuudet entistä tiiviimpään yhteistyöhön kotimaan kappaletavaralogistiikassa. Samalla selvitetään myös yhtiöiden Venäjän toimintojen nykyistä syvemmän yhteistyön mahdollisuutta.

Liiketoimintaryhmien avainluvut

	2011	2010	Muutos
Liikevaihto, milj. euroa			
Itella Viestinvälitys	1 151,7	1 141,8	0,9 %
Itella Informaatio	273,7	259,7	5,4 %
Itella Logistiikka	731,6	677,3	8,0 %
Muut toiminnot	55,8	55,0	1,4 %
Sisäinen myynti	-312,7	-292,2	7,0 %
Konserni yhteensä	1 900,1	1 841,6	3,2 %
Liiketulos (oikaistu) *)			
Itella Viestinvälitys	49,8	63,5	-21,5 %
Itella Informaatio	3,2	14,0	-77,0 %
Itella Logistiikka	-6,4	-10,6	..
Muut toiminnot	-16,1	-17,2	6,5 %
Konserni yhteensä	30,5	49,6	-38,5 %
Liiketulos			
Itella Viestinvälitys	31,4	47,5	-33,9 %
Itella Informaatio	-4,1	12,8	neg
Itella Logistiikka	-15,7	-10,7	-46,4 %
Muut toiminnot	-17,5	-17,2	-1,4 %
Konserni yhteensä	-5,9	32,4	neg
Liiketulos (oikaistu), % *)			
Itella Viestinvälitys	4,3 %	5,6 %	
Itella Informaatio	1,2 %	5,4 %	
Itella Logistiikka	-0,9 %	-1,6 %	
Konserni yhteensä	1,6 %	2,7 %	
Liiketulos, %			
Itella Viestinvälitys	2,7 %	4,2 %	
Itella Informaatio	-1,5 %	4,9 %	
Itella Logistiikka	-2,1 %	-1,6 %	
Konserni yhteensä	-0,3 %	1,8 %	

*) Oikaistu = ilman kertaluonteisia erii

Konsernin muut toiminnot

Finanssivalvonta myönsi elokuussa 2011 Itellan tytäryhtiölle Itella Pankki Oy:lle luottolaitoslain mukaisen talletuspankin toimiluvan. Itella Pankki erikoistuu maksujen ja laskutusinformaation välittämiseen eritoten verkko-kaupassa, pakettipalveluissa ja muussa postiasioinnissa. Lähtökohtana on laajapohjainen yhteistyö niin kaupan toimijoiden kuin pankkisektorin kanssa. Asiakkaat voivat käyttää Itella Pankin palveluita kiinteänä osana Itellan ja kumppaneiden muuta tarjoamaa.

Itella Real Estate Oy -tytäryhtiö aloitti toimintansa 1.1.2011. Siihen keskitettiin konsernin kaikki Suomessa omistamat kiinteistöt. Yhtiö aloitti syksyllä valmistelut palvelujen laajentamiseksi kattamaan myös Itellan ulkomaan kiinteistöt.

Liiketoiminnan riskit

Kokonaisvaltaisen riskienhallinnan (Enterprise Risk Management, ERM) periaatteisiin perustuva, konsernin kaikki toiminnot kattava riskienhallinta on olennainen osa Itellan johtamis- ja strategiaprosesseja. 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 merkittäviä riskejä tunnistetaan tai vakavimpien riskien riskikuvassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Konsernin riskisalkkua verrataan konsernissa kehitettyyn laskentamalliin perustuvaan riskinkantokykyyn. Vuoden 2011 aikana keskityttiin erityisesti riskienhallintaprosessin laadun ja kattavuuden parantamiseen entisestään.

Konsernin keskeisimmät strategiset riskit liittyvät markkinoihin, liiketoimintaympäristöön, liiketoiminnan kehityskyvykkyyteen sekä regulaatioon. Operatiiviset riskit puolestaan liittyvät ennen kaikkea liiketoiminnan tuottavuuteen sekä liiketoiminnan keskeytys- ja muihin häiriöriskeihin.

Strategiset riskit

Merkittävänä markkinariskinä nähdään odotettua nopeampi sähköinen korvautuminen kirjekäkeluissa ja tulostustoiminnassa sekä tällä alueella tapahtuvat ennakoimattomat muutokset. Siihen varautumiseksi Itellassa on vuosien ajan määrätietoisesti parannettu fyysisen jakeluverkon tuottavuutta. Vuoden 2011 aikana sähköinen korvautuminen on edennyt jonkin verran ennakoitua nopeammin.

Sähköinen korvautuvuus on tarjonnut Itellalle myös kasvumahdollisuuksia, joita on hyödynnetty sekä Itella Informaation että Itella Viestinvälityksen

monikanavaisessa liiketoiminnassa. Myös NetPosti ja Itella Pankki Oy ovat tuoneet uusia ratkaisuja sähköiseen asiointiin, laskutukseen ja maksamiseen.

Vuoden 2011 aikana strategiseksi markkinariskiksi on noussut myös rahoitusmarkkinoiden merkittävä turbulenssi ja siihen liittyvät vakavat häiriöt, joilla voisi olla vaikutusta Itellan liiketoimintasuunnitelmien toteuttamiseen.

Venäjän yhteiskunnallinen, lainsäädännöllinen ja muu liiketoimintaympäristön kehitys voi muodostaa Itellalle merkittävän strategisen markkinariskin. Itella Logistiikan panostukset Venäjällä ovat huomattavat. Keinoja riskin hallintaan ovat kehityksen jatkuva seuraaminen sekä vahva etabloituminen Venäjän markkinoille omien yhtiöiden, oman henkilökunnan ja tehokkaan verkostoitumisen avulla.

Itella Informaation kyvykkyyteen kasvattaa markkina-asemaansa talousprosessien ulkoistusmarkkinalla liittyvä olennainen strateginen riski.

Yrityskauppojen hallinnointiin ja ostettujen yhtiöiden sekä liiketoimintojen integraatioon osaksi konsernia liittyy niiden epäonnistuessa sekä välittömiä taloudellisia menetyksiä että liiketoiminnan kehitystä rajoittava strateginen riski.

Liiketoimintaympäristöön liittyvä, Itellan kannalta merkittävä riski on uuden postilain myötä voimistuva osoitteellisen jakelun kilpailu, joka voi johtaa odotettua voimakkaampaan hinnanlaskuun. Itellan valmiutta vastata kilpailutilanteen muutoksiin ylläpidetään kehittämällä jatkuvasti jakeluverkoston laatua ja tuottavuutta. Pakettijakeluissa seurataan kilpailijoiden etenemistä ja varaudutaan kilpailutilanteen muutoksiin esimerkiksi kehittämällä jatkuvasti omaa jakeluverkkoa; uusimpana toimenpiteenä vuonna 2011 Suomessa käyttöön otetut SmartPOST-jakeluautomaatit.

Merkittävimmät liiketoiminnan kehitysriskit liittyvät siihen, kuinka tietojärjestelmien ja toimintamallien yhtenäistäminen etenee erityisesti Itella Logistiikassa ja Itella Informaatiossa. Myös konsernilaajuisen it-infrastruktuurin jatkokehittämisen ja kansainvälisen käyttöönoton aikatauluun sekä it-resursseihin ja -kompetensseihin liittyvä riski.

Itellan asema osin määräävän markkina-aseman toimijana sekä yleispalvelun tuottajana voi tuoda tiettyjä viranomaisvalvontaan liittyviä riskejä. Tällä hetkellä riskit liittyvät erityisesti Itella Postin kirje- ja pakettituotteiden hinnoitteluratkaisujen oikeellisuuteen, mikä liittyy aiemman, toukokuun 2011 loppuun voimassa olleen postipalvelulain tulkintaan. Viestintäviraston ja Itellan erimielisyys asiassa on kesken oikeusasteissa. Jos käsittely päättyy Itellan kannalta epäedullisesti, sillä on Itellalle merkittävä taloudellinen vaikutus.

Operatiiviset riskit

Kustannusrakenteiden jäykkyys hidastaa tuottavuuden parantamista erityisesti Suomessa; myös yleispalveluvelvoitteet rajaavat tehostamismahdollisuuksia. Volyymien laskiessa mahdollinen uusi talouden taantuma vaikeuttaisi entisestään tuottavuuden ylläpitämistä. Liiketoiminnan tuottavuuteen liittyvät riskit ovat lähetysvolyymien laskiessa vuonna 2011 nousseet vielä aiempaakin enemmän Itellan ylimmän johdon erityishuomion kohteiksi.

Liiketoiminnan häiriöriskeistä merkittävimmät liittyvät tietosuojan, verkkojen ja tuotantoinfrastruktuurin haavoittuvuuteen ja ne ovat luonteeltaan sekä liiketoiminnallisia että imagollisia.

Muut riskit

Rahoitusriskejä ja niiden hallintaa selvitetään tilinpäätöksen liitetiedoissa.

Vakuutuksilla pyritään kattamaan kaikki ne riskit, jotka on taloudellisesti tai muista syistä järkevää vakuuttaa. Henkilöstöä, toiminnan jatkuvuutta, omaisuutta ja vastuuta koskevat vakuutukset hoidetaan keskitetysti konsernitason tasolla. Vastuuriskeihin sisältyvät sekä toiminnasta ja tuotteista aiheutuvat että johdon vastuut. Omavastuiden mitoituksessa otetaan huomioon konsernin riskinkantokyky.

Konsernirakenteen muutokset

Suomen toimintojen juridinen rakenne uudistui 1.1.2011, kun kotimainen postitoiminta keskitettiin uuteen Itella Posti Oy -tytäryhtiöön, joka kuuluu Itella Viestinvälitys -liiketoimintaryhmään. Samaan aikaan käynnistyi Itella Real Estate Oy -tytäryhtiö, johon on keskitetty konsernin kaikki Suomessa omistamat kiinteistöt.

Itella Informaatio -liiketoimintaryhmään ostettiin 1.4.2011 saksalaisen NewSource GmbH:n koko osakekanta ja 1.7.2011 OpusCapita Group Oy:n koko osakekanta. Yrityskaupan myötä Itella laajentaa palvelutarjontaa kattamaan myös rahavirtojen automatisoinnin, mikä tukee Itellan kilpailukykyä innovatiivisena ja lisäarvoa tuottavana taloushallinnon ulkoistuskumppanina. Itella Informaatio myi tanskalaisen Information A/S:n koko osakekannan 30.12.2011.

Itella Oyj hankki 18.8.2011 vähemmistöosuuden 5,88 % Oy Samlink Ab:sta. Oy Samlink Ab on Itellan tytäryhtiö Itella Pankki Oy:n pankkijärjestelmän toimittaja.

Kiinteistöjen hallintaan keskittynyt Itella Real Estate Oy myi KOY Laitilan Postikulman koko osakekannan 30.8.2011 ja KOY Kulmakeskuksen koko osakekannan 30.9.2011. Itella Informaatio Oy myi 5.10.2011 koko Kiinteistöosakeyhtiö Tampereen Kuoppamäentie 3 a:n osakekannan.

1.4.2011 fuusioitiin Kymppiposti Oy emoyhtiönsä Itella Oyj:hin ja 1.3.2011 Outsourcing Solutions Sp. z o.o. Puolassa emoyhtiönsä Itella Information Sp. z o.o.:hon.

Itella Logistiikka -liiketoimintaryhmään kuuluvassa NLC-alakonsernissa 22.11.2011 fuusioitiin OOO NLC:hen yhtiöt OOO NSC ja OOO NLC-SPb ja 10.11.2011 myytiin yhtiöt OOO Complex Logistics Service ja OOO Logistics Service Center.

Itella Viestinvälitys -liiketoimintaryhmästä siirtyi 1.11.2011 alkaen liikkeenluovutuksena 3.10.2011 allekirjoitetun sopimuksen mukaisesti tulostus- ja postituspalvelut Mailhouse Oy:lle ja TP-Avuksenne Oy:lle.

Investoinnit

Itella-konsernin käyttöomaisuuden lisäykset olivat 72,5 (80,5) miljoonaa euroa. Yritystostoihin käytettiin 30,4 (9,0) miljoonaa euroa. Konsernin investoinneista 82 % kohdistui Suomeen. Investoinneista on kerrottu tarkemmin kunkin liiketoiminnan talouskatsauksen yhteydessä.

Tutkimus- ja kehitystoiminta

Itella-konsernin tutkimus- ja kehitysmenot olivat 14,0 miljoonaa euroa eli 0,7 % konsernin liiketoiminnan menoista vuonna 2011. Vuonna 2010 vastaavat luvut olivat 9,5 miljoonaa euroa (0,5 %), vuonna 2009 8,1 miljoonaa euroa (0,5 %).

Tutkimustoiminnan 2011 painopisteenä oli postitoiminnan kannattavuus ja siihen vaikuttavien tekijöiden analysointi. Tämän lisäksi kartoitettiin kuljetuspalveluiden odotuksia, kohde- ja joukkoviestinnän käyttöä, kuluttajalaskutuksen sähköistymistä ja verkkokaupan kehitystä.

Konsernitasoisen t&k-toiminnan painopistealueita olivat monikanavainen postinjakelu sekä erilaisten innovaatiotoimintaa tukevien työkalujen laajamittainen käyttöönotto. Liiketoimintakohtaiset kehityshankkeet liittyivät muun muassa talletuspankkitoiminnan, sähköisten kuluttajapalvelujen, kuljetustilausjärjestelmän sekä taloushallinnon palvelukonseptien kehittämiseen.

Ympäristövaikutukset

Itellan ympäristövaikutuksista valtaosa liittyy kasvihuonekaasupäästöihin. Itella on sitoutunut vähentämään hiilidioksidipäästöjä 30 % vuoteen 2020 mennessä (liikevaihtoon suhteutettuna, vertailuvuosi 2007). Tämä päästävoite ja sitä tukeva raportointijärjestelmä kattaa Itellan kaikki liiketoiminnat ja toimintamaat. Vuonna 2011 parannettiin erityisesti kiinteistöjen energiatehokkuutta. Ympäristöjohtamisjärjestelmä on ISO 14001 -sertifioitu 70 %:ssa liiketoiminnasta (henkilöstömäärään suhteutettuna).

Itella julkaisee vuoden 2011 vuosikertomuksen yhteydessä yritysraportin, jossa kerrotaan tarkemmin myös ympäristöasioista. Konserni ei julkaise ulkopuolisen riippumattoman tahon varmentamaa ympäristöraporttia.

Rahoitus ja rahavirta

Konsernin liiketoiminnan rahavirta kasvoi ja oli ennen investointeja oli 85,7 (81,9) miljoonaa euroa. Investointeihin ja yritystostoihin käytettiin 76,3 (81,7) miljoonaa euroa, josta yritystostoihin 23,7 (1,4) miljoonaa euroa.

Itella Oyj laski liikkeelle joulukuussa 100 miljoonan euron kotimaisen joukkovelkakirjalainan. Laina-aika on kuusi vuotta ja lainan kiinteä korko on 4,625 prosenttia. Joukkovelkakirjalaina listattiin NASDAQ OMX Helsinki Oy:n ylläpitämässä Helsingin pörssissä 16.1.2012.

Konsernin likvidit varat olivat vuoden lopussa 190,7 (134,1) miljoonaa euroa, ja käyttämättömät luottolimiitit olivat 120,0 (120,0) miljoonaa euroa. Yritystodistuksia ei ollut kauden lopussa liikkeelle laskettuna (19,0 miljoonaa euroa). Konsernin korollinen velka oli 335,4 (263,6) miljoonaa euroa. Omavaraisuusaste oli 46,1 % (50,5 %) ja nettovelkaantumisaste 22,1 % (18,4 %).

Osakepääoma ja omistus

Itella Oyj:n osakkeet omistaa Suomen valtio. Yhtiön osakepääoma koostuu 40 000 000 kappaleesta osakkeita, jotka kaikki ovat samanarvoisia. Yhtiön hallussa ei ole omia osakkeita, eikä yhtiöllä ole pääomalainoja. Lähipiiriin kuuluville ei ole annettu lainoja, eikä heidän puolestaan ole annettu vastuusitoumuksia. Yhtiö ei ole tehnyt osakeanteja eikä laskenut liikkeelle optioita tai muita osakkeisiin oikeuttavia oikeuksia. Yhtiön hallituksella ei ole valtuuksia osakeanteihin tai optio-oikeuksien tai muiden osakkeisiin oikeuttavien erityisten oikeuksien liikkeeseen laskemiseen.

Hallinto ja tilintarkastajat

Itella Oyj:n varsinainen yhtiökokous 9.3.2011 päätti hallituksen jäsenmääräksi 8 ja valitsi hallitukseen seuraavat jäsenet: ekonomi Arto Hiltunen (puheenjohtaja), vice president Päivi Pesola (varapuheenjohtaja), finanssineuvos Kalevi Alestalo, toimitusjohtaja Hele-Hannele Aminoff, maajohtaja Jussi Kuutisa, toimitusjohtaja Timo Löyttyniemi, henkilöstöjohtaja Riitta Savonlahti ja toimitusjohtaja Maarit Toivanen-Koivisto.

Varsinainen yhtiökokous päätti hallintoneuvoston jäsenmääräksi 12. Hallintoneuvostoon valittiin uutena jäsenenä kansanedustaja Markku Pakkanen (kesk). Hallintoneuvoston puheenjohtajana jatkaa kansanedustaja Eero Lehti (kok) ja varapuheenjohtajana kansanedustaja Antti Rantakangas (kesk).

Jäseninä jatkavat kansanedustaja Paavo Arhinmäki (vas), kansanedustaja Susanna Huovinen (sd), kansanedustaja Harri Jaskari (kok), kansanedustaja Bjarne Kallis (kd), kansanedustaja Johanna Karimäki (kok), kansanedustaja Lauri Kähkönen (sd), kansanedustaja Outi Mäkelä (kok), yrittäjä Reijo Ojennus (ps), ja veturinkuljettaja Harry Wallin (sd).

Ylimääräinen yhtiökokous totesi ministeri Paavo Arhinmäen (vas) eronneen hallintoneuvostosta ja nimitti uutena jäsenenä Sari Moisanen (vas).

Yhtiön tilintarkastajaksi valittiin KPMG Oy, KHT-yhteisö. Päävastuullisena tilintarkastajana toimii KHT Pauli Salminen.

Itella Oyj:n toimitusjohtajana toimi vuonna 2011 diplomi-insinööri Jukka Alho.

Henkilöstö

Itella-konsernissa oli vuoden 2011 lopussa työsuhteessa 27 585 (29 022) henkilöä. Konsernin keskimääräinen henkilöstömäärä oli 28 493 (28 916). Tämä vastaa laskennallisesti 21 736 (21 534) henkilötyövuotta, jos osa-aikaiset työntekijät muutetaan kokoaikaisiksi.

Henkilöstö jakaantui seuraavasti:

Itella Viestinvälitys	17 883
Itella Logistiikka	7 088
Itella Informaatio	2 259
Konserni- ja muut toiminnot	355

Suomen ulkopuolella työskenteleviä oli vuoden lopussa 6 462 (6 696). Suomessa työskenteleviä oli vastaavasti 21 123 (22 326). Emo-yhtiössä oli vuoden 2011 lopussa 336 (20 511) työntekijää. Emo-yhtiön keskimääräinen henkilöstömäärä oli 350 (20 269). Emo-yhtiön henkilöstömäärän merkittävä muutos johtui siitä, että 1.1.2011 valtaosa Itella Viestinvälityksen kotimaan liiketoiminnasta henkilöstöineen siirtyi uuteen tytäryhtiöön Itella Posti Oy:öön.

Konsernin henkilöstö

	2011	2010	2009
Palkat ja palkkiot, milj.euroa	731,8	706,3	716,3
Henkilöstö 31.12.	27 585	29 022	29 568
Henkilöstö keskimäärin	28 493	28 916	30 217

Konsernin henkilöstökulut nousivat 25,5 miljoonaa euroa eli noin 3,6 % edelliseen vuoteen verrattuna. Henkilöstökuluihin sisältyi henkilöstön uudelleenjärjestelykuluja 27,0 (17,3) miljoonaa euroa.

Katsauskauden lopussa henkilöstön määrä oli Suomessa 1 203 pienempi kuin vuotta aiemmin. Henkilöstömäärää Suomessa pienensi säästöohjelmaan liittyneet henkilöstövähennykset, joita oli yhteensä 740 henkilötyövuotta. Näistä tuotannollis-taloudellisista syistä irtisanottiin 460 henkilötyövuotta, vapaaehtoisten eropakettien tai eläkejärjestelyin vähentyi 166 henkilötyövuotta ja yritysjärjestelyn kautta 69 henkilötyövuotta. Vuoden 2011 aikana Suomessa solmittiin myös 645 uutta vakituista työsuhdetta.

Tilikauden tulokseen ei vuonna 2011 eikä edellisenä vuonna kirjattu kuluvarausta henkilöstön voittopalkkiojärjestelmää varten.

Tilikauden jälkeiset tapahtumat

Itella jätti tammikuussa Viestintävirastolle selvityksen, joka koski postien lakkauttamisista. Samalla kerrottiin tavoitteesta lisätä palvelupisteiden määrää 500:lla viiden vuoden aikana muun muassa SmartPOST-automaattien avulla.

Vuoden 2012 näkymät

Konsernin liikevaihdon ennakoidaan pysyvän 2011 tasolla, mutta taloudellisen epävarmuuden voimakkaampi heijastuminen kulutusksyntään sekä kiristynyt kilpailu voi heikentää kehitystä. Suomessa Viestinvälityksen liikevaihdon ennakoidaan laskevan hieman. Kehitykseen vaikuttaa kuluttajien sähköisen asioinnin lisääntyminen, mikä vähentää osoitteellisten lähetysten ja ennen kaikkea 1. luokan kirjeiden jakeluvolyymeja. Tämän lisäksi 2012 alusta lehtien tilauksille tulleen yhdeksän prosentin arvonlisäveron arvioidaan vaikuttavan negatiivisesti liikevaihtoon ja tulokseen. Uuden postilain mahdollistama kilpailu voi myös vaikuttaa sekä liikevaihtoon että tulokseen.

Edellytykset liiketuloksen paranemiseen ovat olemassa. Tuottavuutta ja tehokkuutta kasvattavat toimenpiteet, mukaan lukien elokuussa aloitettu konsernin kolmen vuoden säästöohjelman odotetaan mahdollistavan paremman kannattavuuden. Pitkän tähtäimen kannattavuuden turvaamiseksi konserni jatkaa toimenpiteitä, joilla voi olla kertaluonteisia vaikutuksia konsernin liiketulokseen.

Investointien arvioidaan säilyvän 2011 tasolla. Ajoitusta ja määrää harkitaan edelleen tarkasti.

Liiketoiminnan nettorahavirran ennakoidaan pysyvän päättyneen vuoden tasolla.

Hallituksen voitonjakoesitys

Emo-yhtiön voitonjakokelpoiset varat tilinpäätöksessä ovat 636 898 299,92 euroa, josta tilikauden 2011 tappio 43 520 092,45 euroa.

Yhtiön taloudellisessa tilanteessa ei ole tilikauden päättymisen jälkeen tapahtunut olennaisia muutoksia eikä myöskään OYL 13:2 §:ssä tarkoitettu maksukykyisyydesti vaikuta ehdotettuun voitonjaon määrään.

Hallitus ehdottaa yhtiökokoukselle, että osinkoa ei jaeta ja että tilikauden tulos siirretään kertyneiden voittovarojen vähennykseksi.

Helsingissä 16.2.2012

Itella Oyj
Hallitus

Konsernin laaja tuloslaskelma

miljoonaa euroa	Liite	2011	2010
Liikevaihto	1,3	1 900,1	1 841,6
Liiketoiminnan muut tuotot	4	25,5	14,5
Osuus osakkuusyritysten tuloksesta		0,1	0,1
Materiaalit ja palvelut	5	549,2	504,9
Työsuhde-etuuksista aiheutuvat kulut	7	910,7	877,9
Poistot	9	88,7	85,4
Arvonalentuminen	9	18,3	5,7*)
Liiketoiminnan muut kulut	10	364,7	349,8
Liikevoitto		-5,9	32,4
Rahoitustuotot	11	25,1	24,4
Rahoituskulut	11	-35,7	-31,4
Voitto ennen veroja		-16,4	25,3
Tuloverot	12	-14,2	-16,0*)
Tilikauden tulos		-30,7	9,3
Tilikauden tuloksen jakautuminen			
Emoyhtiön omistajille		-30,7	9,3
Määräysvallattomille omistajille		0,0	0,0
Konsernin laaja tuloslaskelma			
Tilikauden tulos		-30,7	9,3
Muut laajan tuloksen erät			
Myytävissä olevat rahoitusvarat		0,1	0,0
Muuntoerot		-3,4	20,0
Tilikauden laaja tulos		-34,0	29,3
Tilikauden laajan tuloksen jakautuminen			
Emoyhtiön omistajille		-34,0	29,3
Määräysvallattomille omistajille		0,0	0,0

*) Vuonna 2010 myytävissä oleva pitkäaikainen omaisuususerä on virheellisesti esitetty tuloslaskelmassa lopettettuna toimintona. Esittämistapavirhe on korjattu tilinpäätöksessä 2011 siirtämällä arvonalentumisen 5,7 miljoonaa euroa ja erästä kirjattu laskennallinen verosaaminen 1,5 miljoonaa euroa oikeille tuloslaskelmariveille.

miljoonaa euroa	Liite	31.12.2011	31.12.2010
Pitkäaikaiset varat			
Liikearvo	13	171,7	170,9
Muut aineettomat hyödykkeet	13	77,5	73,5
Sijoituskiinteistöt	14	3,8	4,1
Aineelliset hyödykkeet	15	664,1	684,6
Osuudet osakkuusyrietyksissä	16	0,8	0,7
Muut pitkäaikaiset sijoitukset	19	6,4	1,4
Pitkäaikaiset saamiset	20	12,1	9,7
Laskennalliset verosaamiset	21	12,0	14,8
Pitkäaikaiset varat yhteensä		948,5	959,8
Lyhytaikaiset varat			
Vaihto-omaisuus	22	5,8	5,9
Myyntisaamiset ja muut saamiset	23	299,1	290,0
Tuloverosaamiset		7,3	5,2
Myytävässä olevat rahoitusvarat	24	1,5	2,2
Käypään arvoon tulosvaikuttaisesti kirjattavat rahoitusvarat	25	58,7	58,5
Rahavarat	26	132,0	75,6
Lyhytaikaiset varat yhteensä		504,4	437,4
Myytäväinä olevat pitkäaikaiset omaisuuserät	27	12,4	14,9
Varat yhteensä		1 465,3	1 412,1
Oma pääoma			
Osakepääoma	28	70,0	70,0
Käyttöraho		142,7	142,7
Käyvän arvon rahasto		0,1	0,0
Muuntoerot		-4,2	-0,8
Kertyneet voittovarot		456,3	492,2
Emoyhtiön omistajille kuuluva oma pääoma		664,9	704,1
Määräysvallattomille omistajille kuuluva oma pääoma		0,0	0,0
Oma pääoma yhteensä		664,9	704,2
Pitkäaikaiset velat			
Laskennalliset verovelat	21	53,1	50,4
Pitkäaikaiset korolliset velat	31	304,9	214,2
Muut pitkäaikaiset velat	32	4,0	17,7
Pitkäaikaiset varaukset	30	20,3	15,7
Eläkevelvoitteet	29	7,5	6,6
Pitkäaikaiset velat yhteensä		389,8	304,7
Lyhytaikaiset velat			
Lyhytaikaiset korolliset velat	31	30,5	49,4
Ostovelat ja muut velat	32	372,1	351,2
Tuloverovelat		3,0	0,3
Lyhytaikaiset varaukset	30	4,5	1,6
Lyhytaikaiset velat yhteensä		410,1	402,6
Myytäväinä oleviin pitkäaikaisiin omaisuuseriin liittyvät velat	27	0,5	0,6
Velat yhteensä		800,4	707,9
Oma pääoma ja velat yhteensä		1 465,3	1 412,1

Konsernin rahavirtalaskelma

miljoonaa euroa	Liite	2011	2010
Tilikauden tulos		-30,7	9,3
Oikaisut:			
Poistot	9	88,7	85,4
Arvonalentumiset	9	18,3	5,7
Käyttöomaisuuden myyntivoitot	4	-2,6	-1,3
Käyttöomaisuuden myyntitappiot	10	2,6	0,9
Rahoitustuotot	11	-25,1	-24,4
Rahoituskulut	11	35,7	31,4
Tuloverot	12	14,2	16,0
Muut oikaisut		-8,2	-0,1
Rahavirta ennen käyttöpääoman muutosta		92,9	122,9
Myynti- ja muiden saamisten muutos		-6,4	-19,0
Vaihto-omaisuuden muutos		0,0	0,6
Osto- ja muiden velkojen muutos		12,7	16,1
Varausten muutos		8,4	-5,3
Käyttöpääoman muutos		14,6	-7,6
Liiketoiminnan rahavirta ennen rahoituseriä ja veroja		107,5	115,4
Maksetut korot		-17,0	-13,8
Saadut korot		6,9	6,0
Muut rahoituserät		0,1	-0,6
Maksetut verot		-11,7	-25,1
Rahoituserien ja verojen rahavirta		-21,8	-33,4
Liiketoiminnan nettorahavirta		85,7	81,9
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin		-52,6	-80,3
Aineellisten ja aineettomien hyödykkeiden luovutustulot		6,5	4,2
Tytäryritysten hankinnat vähennettynä hankintahetken rahavaroilla	2	-23,7	-1,4
Muutos käypään arvoon tulosvaikutteisesti kirjattavissa rahoitusvaroissa		1,9	20,2
Muu investointien kassavirta		1,1	1,2
Investointien nettorahavirta		-66,8	-56,1
Lyhytaikaisten lainojen takaisinmaksut	31	-21,4	-22,6
Pitkäaikaisten lainojen nostot	31	99,5	-
Pitkäaikaisten lainojen takaisinmaksut	31	-25,0	-
Rahoitusleasingvelkojen maksut		-7,1	-8,3
Määräysvallattoman osuuden hankinta		-	-2,7
Maksetut osingot		-4,4	-0,1
Rahoituksen nettorahavirta		41,6	-33,7
Rahavarojen muutos		60,4	-7,9
Rahavarat tilikauden alussa	26	75,6	82,3
Valuuttakurssien muutosten vaikutus		-4,1	1,2
Rahavarojen käyvän arvon muutos		0,0	0,0
Rahavarat tilikauden lopussa	26	132,0	75,6

Laskelma konsernin oman pääoman muutoksista

miljoonaa euroa	Emoyhtiön omistajille kuuluva osuus						Määräysvallattomien omistajien osuus	Oma pääoma yhteensä
	Osakepääoma	Käyttörahasa	Käyvän arvon rahasto	Muuntoerot	Kertyneet voittovar	Yhteensä		
Oma pääoma 1.1.2010	70,0	142,7	0,0	-20,7	483,6	675,6	1,6	677,2
Osingonjako					-	-	-0,1	-0,1
Määräysvallattoman osuuden hankinta					-0,7	-0,7	-1,5	-2,2
Tilikauden tulos					9,3	9,3	0,0	9,3
Muut laajan tuloksen erät								
Käyvän arvon rahaston muutos			0,0			0,0		0,0
Muuntoeron muutos				20,0		20,0		20,0
Oma pääoma 31.12.2010	70,0	142,7	0,0	-0,8	492,2	704,1	0,0	704,2
Oma pääoma 1.1.2011	70,0	142,7	0,0	-0,8	492,2	704,1	0,0	704,2
Osingonjako					-4,4	-4,4		-4,4
Määräysvallattomien omistajien osuus						0,0	0,0	0,0
Tilikauden tulos					-30,7	-30,7		-30,7
Muu muutos					-0,7	-0,7		-0,7
Muut laajan tuloksen erät								
Käyvän arvon rahaston muutos			0,1			0,1		0,1
Muuntoeron muutos				-3,4		-3,4		-3,4
Oma pääoma 31.12.2011	70,0	142,7	0,1	-4,2	456,3	664,9	0,0	664,9

Konsernin avainluvut

	IFRS 2011	IFRS 2010	IFRS 2009	IFRS 2008	IFRS 2007
Toiminnan laajuus					
Liikevaihto, milj. euroa	1 900,1	1 841,6	1 819,7	1 952,9	1 710,6
Henkilöstö 31.12.	27 585	29 022	29 568	31 672	25 211
Henkilöstö keskimäärin	28 493	28 916	30 217	28 163	25 623
Investoinnit, milj. euroa	102,9	89,5	144,9	351,5	94,2
% liikevaihdosta	5,4	4,9	8,0	18,0	5,5
Kannattavuus					
Liiketulos (oikaistu), milj. euroa *)	30,5	55,3	86,3	95,1	101,8
% liikevaihdosta	1,6	3,0	4,7	4,9	6,0
Liiketulos, milj. euroa	-5,9	32,4	46,7	69,0	101,8
% liikevaihdosta	-0,3	1,8	2,6	3,5	6,0
Voitto ennen veroja, milj. euroa	-16,4	25,3	19,6	46,6	109,5
% liikevaihdosta	-0,9	1,4	1,1	2,4	6,4
Tilikauden tulos, milj. euroa	-30,7	9,3	-4,6	18,6	78,5
% liikevaihdosta	-1,6	0,5	-0,3	1,0	4,6
Tase ja tunnusluvut					
Oma pääoma, milj. euroa	664,9	704,2	677,2	696,3	732,4
Taseen loppusumma, milj. euroa	1 465,3	1 412,1	1 408,1	1 370,5	1 119,1
Oman pääoman tuotto, %	-4,5	1,4	-0,7	2,6	11,1
Sijoitetun pääoman tuotto, %	-0,2	4,2	5,8	12,4	15,6
Omavaraisuusaste, %	46,1	50,5	48,5	51,1	65,9
Nettovelkaantumisaste (gearing), %	22,1	18,4	19,7	14,8	-36,4

*) Oikaistu = Ilman kertaluonteisia eriä

Tunnuslukujen laskentakaavat (IFRS)

Oman pääoman tuotto, %	100 x	$\frac{\text{tilikauden tulos}}{\text{oma pääoma yhteensä (keskimäärin tilikauden aikana)}}$
Sijoitetun pääoman tuotto, %	100 x	$\frac{\text{tulos ennen veroja} + \text{korkokulut} + \text{muut rahoituskulut}}{\text{taseen loppusumma} - \text{korottomat velat (keskimäärin tilikauden aikana)}}$
Omavaraisuusaste, %	100 x	$\frac{\text{oma pääoma yhteensä}}{\text{taseen loppusumma} - \text{saadut ennakot}}$
Nettovelkaantumisaste (gearing), %	100 x	$\frac{\text{korolliset velat} - \text{rahavarat} - \text{käypään arvoon tulosvaikutteisesti kirjattavat rahoitusvarat}}{\text{oma pääoma yhteensä}}$

- 1638** Kenraalikuvernööri Pietari Brahe perustaa Suomen postilaitoksen.
- 1811** Autonomisen Suomen postilaitokselle perustetaan oma keskusvirasto.
- 1927** Lennätinlaitos yhdistetään Postiin, jonka nimi muuttuu Posti- ja lennätinlaitokseksi.
- 1990** Posti- ja telelaitos muuttuu Posti-Telenä tunnetuksi valtiomisteiseksi liikelaitokseksi.
- 1998** Posti- ja televiestintä eriytetään omiksi yhtiöiksi (Suomen Posti Yhtymä Oy ja Telecom Finland Yhtymä Oy), jotka molemmat ovat kokonaan valtion omistamia.
- 2001** Suomen Postista tulee julkinen osakeyhtiö (Oyj). Informaatiologiikan liiketoiminta laajenee yritysostoilla Suomessa (Atkos) sekä Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa (Capella Group).
- 2002** Informaatiologiikan liiketoiminta laajenee yrityskaupoilla Saksaan (Eurocom Depora ja Data-Informatic). Logistiikka-liiketoimintaryhmä aloittaa toiminnan Virossa.
- 2003** Sanomalehtien varhaisjakeluliiketoiminta ostetaan Sanoma Osakeyhtiöltä osaksi Viestinvälitystä.
- 2004** Informaatiologiikan liiketoimintaryhmä laajenee, kun Ruotsin Postin tytäryhtiöt ostetaan Virossa, Latviassa ja Liettuassa. Se laajenee yritysostoin myös Suomessa (Elma Oyj Electronic Trading).
- 2005** Suomen suurin henkilöstörahassto perustetaan. Logistiikkatoiminta laajenee yritysostolla Tanskaan, Latviaan ja Liettuun (Combifragt Group).
- 2006** Logistiikkatoiminta laajenee yritysostoin Ruotsiin (Roadlink Spedition) ja Norjaan (Universal Spedisjon). Työhyvinvointisäätiö perustetaan.

- 2007** Emoyhtiön nimi muuttuu Itella Oyj:ksi. Itella Viestinvälitys käynnistää postinkäsittelyn kehitys- ja investointihankkeen, jonka arvo on 160 miljoonaa euroa. Ruotsalainen PS Logistics ostetaan osaksi Itella Logistiikkaa.
- 2008** Itella Logistiikka laajentuu yritysostoin Venäjällä (NLC eli National Logistic Company) ja Suomessa (Kauko Group). Itella Viestinvälitykseen ostetaan suoramarkkinointiin erikoistunut Connexions Venäjällä. Itella Informaatio laajenee Puolaan yritysostolla (BusinessPoint).
- 2009** Itella Informaatio laajentuu taloushallinnon palveluihin yritysostolla (Tuottotieto) sekä käynnistää liiketoiminnan Venäjällä ja uusissa maissa Keski-Euroopassa. Itella Viestinvälityksen investoinnit huipentuvat. Ilmastoystävälliset Itella Green -palvelut tuodaan markkinoille.
- 2010** Itella Viestinvälityksen uusi lajitteluteknologia otetaan täysimittaisesti käyttöön. Postinkäsittelyn prosessille myönnetään ISO 14001 -ympäristösertifikaatti. Itella Viestinvälitykseen ostetaan SmartPOST-pakettiautomaattien liiketoiminta Virossa. Itella Logistiikka vahvistaa asemiaan Venäjällä myös kuljetuspalveluissa. Itella Informaatio saa ensimmäiset laajat ulkoistusasiakkuudet taloushallinnon Alligator-liiketoiminnassa.
- 2011** Itella Pankki Oy saa luottolaitoslain mukaisen talletuspankin toimiluvan. Itella Informaatioon ostetaan OpusCapita, joka laajentaa Itellan palveluja kassavirtojen automatisointiin. Etäkaupan pakettien määrät kääntyvät kasvuun, ja SmartPOST-pakettiautomaatit otetaan käyttöön Suomessa. Itellasta tulee helmikuussa maailman ensimmäinen postiyritys, jonka jakelupalvelut ovat täysin hiilineutraaleja. Uusi postilaki tulee voimaan kesäkuussa.



Lisää Itellan historiasta:
www.posti.fi/postimuseo

Itella Oyj – Vuosikertomus ja yritysvastuuraportti 2011

Sisältö ja ulkoasu • Spokesman Oy

Kuvat • Petri Artturi Asikainen, Itellan kuvapankki

Paino • Erweko Oy

Paperi • kansi MAXI Silk 250 g

sisus MAXI Silk 130 g



Ympäristömerkitty painotuote, 441 032

Talousviestintä

Itella verkossa

www.itella.fi/konserni

Taloustieto, vuosikertomukset, osavuositarkastukset: www.itella.fi/talous

Corporate Governance: www.itella.fi/hallinnointi

Valokuvat ja logot: www.itella.fi/media

Osavuositulokset vuonna 2012

Tammi–maaliskuu 3.5.

Huhti–kesäkuu 25.7.

Heinä–syyskuu 31.10.

Talousviestinnän yhteyshenkilöt

Talous- ja rahoitusjohtaja Sari Helander
puh. 050 379 1819, sari.helander@itella.com

Viestintäjohtaja Päivi Alakuijala
puh. 040 840 0251, paivi.alakuijala@itella.com

Talousviestintäpäällikkö Hanna Kauko
puh. 050 376 0437, hanna.kauko@itella.com

Itellan Viestintä

Itella Oyj

Viestintä

PL 1, 00011 ITELLA

puh. 020 451 5415

viestinta@itella.com

MediaDesk

puh. 020 452 3366 (ma–pe klo 8.30–16.30)



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