

Orgaanista kasvua ja investointeja

Vuosi 2018 oli Vakka-Suomen Puhelimen 122. toimintavuosi ja keskeisten tunnuslukujen valossa jälleen varsin onnistunut. Konsernin liikevaihto nousi 18,8 miljoonaan euroon ja taseen loppusumma oli reilut 25 miljoonaa euroa. Liikevaihtomme kasvoi edellisvuodesta viitisen prosenttia ja työllistimme vuoden aikana keskimäärin 345 alan ammattilaista monella eri paikkakunnalla.

Emoyhtiön liikevaihto oli 18,2 miljoonaa euroa. Liikevoittoa syntyi 1,7 miljoonaa euroa eli 9,3 prosenttia liikevaihdosta. Omavaraisuusaste säilyi mittavista investoinneista huolimatta korkeana, emoyhtiön osalta se oli 85,4 prosenttia. Investointeja teimme viime vuonna yli 3,1 miljoonalla eurolla ja ne rahoitettiin viime vuosien tapaan kokonaan tulorahoituksella.

Toimimme kiinnostavalla ja jatkuvien muutosten keskellä elävällä toimialalla. Digitalisaatio, asiakaskokemuksen kehittäminen ja tuottavuuden lisääminen tehokkaiden IT-ratkaisujen avulla ovat yritysalamme kasvavia trendejä, jotka näkyvät vahvasti liiketoiminnoissamme.

VSP Contact Center – inhimillinen tekijä

Asiakaspalveluliiketoimintamme on kasvanut viime vuosien aikana toimialan keskimääräistä kasvua selvästi nopeammin ja meillä on ilo tuottaa palvelua monelle oman alansa johtavalle yritykselle monelta eri toimialalta. Kasvumme on ollut orgaanista ja olemme nousseet alan johtavien toimijoiden joukkoon. Vakavaraisena yhtiönä meillä on hyvät mahdollisuudet investoida kehittyvän alan vaatimaan teknologiaan ja olemme mukana monissa kehityshankkeissa, joissa etsitään ratkaisuja rutiiniasioinnin automatisointiin sekä digitalisaation hyödyntämiseen asiakaspalvelussa.

Hankimme viime syksynä 30 prosentin omistusosuuden tamperelaisesta sovelluskehitykseen, yritysten liiketoiminnan sähköistämiseen ja kehittyneisiin mobiiliapplikaatioihin erikoistuneesta Haltu Oy:stä. Haltu tuo osaamista ohjelmistorobotiikan, chatbot-tekniikoiden ja tekoälyn hyödyntämiseen yhtiömme kaikilla liiketoiminta-alueilla. Tavoitteemme on rakentaa digitalisaatiota hyödyntäviä palvelukonsepteja sekä nykyisille että uusille asiakkaille.

Seuraamme tarkasti teknologiakehitystä, mutta liiketoiminnan ytimessä säilyvät robottien sijaan ihmiset. Olemme ihmisläheinen ja inhimillinen toimija ja pyrimme kehittymään asiakkaidemme palveluprosessien syväosaajaksi. Haluamme toimia asiakkaillemme myös aitona kehittäjäkumppanina tuomalla proaktiivisesti kehitysideoita paitsi asiakaspalveluun, myös asiakkaan omiin tuotteisiin ja palveluihin liittyen. Keskitymme tehtäviin, joissa ammattitaitoinen, laadukas ja asiakkaan arvoja korostava palvelu ilahduttaa ja sitouttaa loppuasiakasta ja luo mitattavaa lisäarvoa yritykselle.

Kattavat IT-palvelut kaiken kokoisille yrityksille

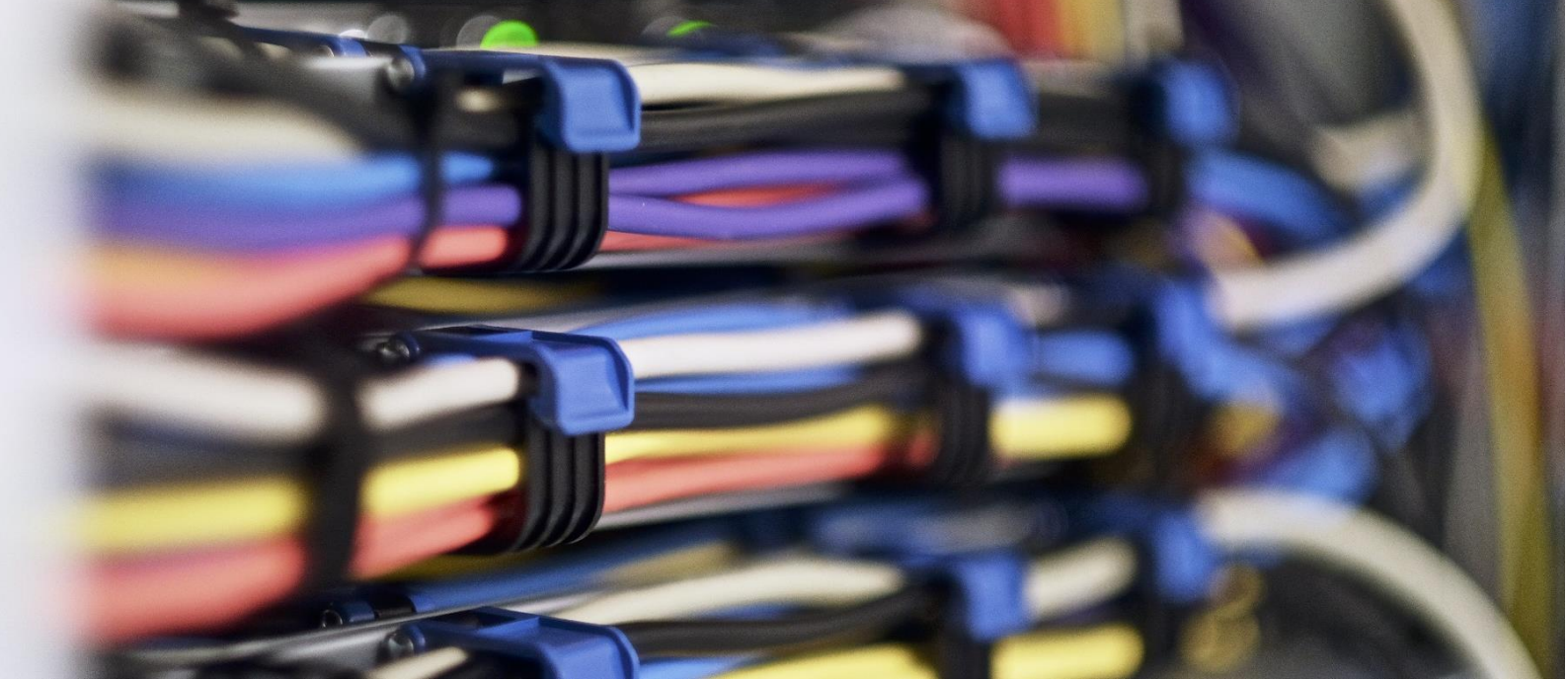
ICT-liiketoiminnassa jatkoimme asemamme vakiinnuttamista ja vahvistamista Länsi-Suomessa. Varsinais-Suomi ja Satakunta ovat alueina erinomaisessa nosteessa ja monien olemassa olevien asiakkaidemme liiketoiminta on hyvässä kasvuvauhdissa. Tarjoamme perustietotekniikan ratkaisuja kaiken kokoisille yrityksille vuosikymmenien kokemuksella. Toimintamme perustuu asiakkaidemme liiketoimintaympäristön ymmärtämiseen ja pitkäjänteiseen yhteistyöhön. Luotettavuus, palvelujen ja resursoinnin skaalautuvuus sekä mitattavuus ovat asiakkaidemme arvostamia vahvuuksiamme.



Panostamme tänä vuonna palvelutuotteistukseen ja tutkimme aktiivisesti myös yritysostomahdollisuuksia ICT-liiketoiminnan kasvun tukemiseksi.

Tehokkaat yhteydet tukemassa elinkeinoelämän menestystä

Tehokkaat ja luotettavat tietoliikenneyhteydet ovat elinehto myös digitalisaation hyödyntämisessä. Valtakunnallisesta kasvusta huolimatta olemme uskollisia juurillemme ja edistämme vakkasuomalaisen elinkeinoelämän menestystä investoimalla valokuituverkon laajentamiseen alueella. Hyödynnämme yhteisrakentamista alueen muiden infrastruktuuri-toimijoiden kanssa aina, kun se on aikataulullisesti mahdollista ja taloudellisesti mielekästä. Olemme jo useamman vuoden ajan asentaneet esim. energiayhtiöiden kanssa valokuitukaapelia samaan kaivantoon sähkökaapeleiden kanssa; toimimalli on sama, kuin mitä on viime aikoina nostettu mediassa esiin valtakunnallisten toimijoiden toimesta. Joskus pienet ehtivätkin edelle. Olemme erään paikallisen toimijan kanssa löytäneet myös uuden yhteistyömallin, jossa valituilla alueilla varsinaisen valokuituverkkoinvestoinnin tekeekin kumppanina toimiva yhtiö ja me operaattorina tuotamme asiakkaille liittymäpalvelut.



Laatu menestekijänä

Yhtiöllemme on myönnetty laatusertifikaatti jo vuodesta 2004 alkaen. Viime vuonna päivitimme laatujärjestelmämme uusimman ISO 9001 -standardin mukaiseksi. Otimme käyttöön myös dokumenttienhallintajärjestelmäämme integroidun edistyksellisen laadunhallinnan ohjelmistoratkaisun, joka tukee entistä tehokkaammin järjestelmän mukaista toimintaa arjen työssä. Laatu on meille kunnia-asia.

Yhtiömme kaikki liiketoiminta-alueet nojaavat vahvasti osaavaan, ammattitaitoiseen ja erinomaisen palveluasenteen omaavaan henkilöstöön. Teknologinen kompetenssi ja asiaosaaminen eivät enää riitä menestykseen kilpailuilla markkinoilla. Menestyminen vaatii oikeanlaista palveluasennetta ja positiivista tekemisen meininkiä. Olen erittäin iloinen, että olemme onnistuneet houkuttelemaan yhtiöömme erinomaisia osaajia ja onnistuneet ylläpitämään menestykseen tarvittavaa hyvää henkeä.

Liiketoimintojemme näkymät kuluvalle vuodelle ovat myönteiset. Yleinen taloustilanne näyttää suotuisalta ja aiemmin tekemämme valinnat kantavat hedelmää. Olemme budjetoineet merkittävää, mutta kuitenkin saavutettavissa olevaa, orgaanista kasvua myös tälle vuodelle. Toteutamme kasvustrategiamme mukaisia investointeja ja kehitystyötä määrätietoisesti kaikilla liiketoiminta-alueillamme ja jatkamme pitkäjänteistä työtä henkilöstön työhyvinvoinnin ja osaamisen edelleen kehittämisessä.

Haluan kiittää motivoitunutta ja työhönsä sitoutunutta henkilöstöämme sekä pitkäaikaisia ja uusia asiakkuuksiamme jälleen yhdestä menestyksekkästä vuodesta. Kiitän myös yhtiön omistajia, hallitusta, hallintoneuvostoa sekä yhteistyökumppaneita vahvasta tuesta ja sitoutumisesta yhtiön eteenpäin viemiseen ja rohkeisiin päätöksiin kasvun mahdollistamiseksi.

Matti Nurmi
toimitusjohtaja

