

# Vakka-Suomen Puhelimen vuosi 2019 lukuina

LIKEVAIHTO  
20,6 M€

LIKEVOITTO  
3,5 M€

HENKILÖSTÖÄ  
KESKIMÄÄRIN  
365

TASE  
28,4 M€

INVESTOINNIT  
3,1 M€

## VISIONimme

Olemme yksi Suomen johtavista asiakaspalvelun tuottajista ja merkittävä IT-ratkaisujen ja tietoliikenneyhteyksien toimittaja Länsi-Suomessa

## MISSIONimme

Teemme asiakkaidemme arjesta sujuvaa ja autamme heitä menestymään omassa liiketoiminnassaan

# Kasvua kaikilla liiketoiminta-alueilla

Vuosi 2019 oli yhtiömme 123. toimintavuosi ja tärkeimpien tunnuslukujen valossa varsin menestyksenkäs. Yhtiön liikevaihto kohosi yli 20 miljoonaan euroon ja taseen loppusumma oli tilikauden lopussa yli 28 miljoonaa euroa. Liikevoittoa syntyi 3,5 miljoonaa euroa eli 17 prosenttia liikevaihdosta.



Liikevaihtomme kasvoi edellisvuodesta 13 prosenttia. Työllistimme tilikauden aikana keskimäärin 365 asiakaspalvelun ja ICT-alan ammattilaista monella eri paikkakunnalla ja henkilöstön määrä on kasvanut edelleen kuluvalla tilikaudella.

Investointeja teimme viime vuonna 3,1 miljoonalla eurolla ja ne rahoitettiin aiempien vuosien tapaan kokonaan tulorahoituksella. Omavaraisuusasteemme säilyi mittavista investoinneista huolimatta korkeana ollen 81,9 prosenttia.

## Ihmisläheistä, myynnillistä asiakaspalvelua ympäri vuorokauden

Asiakaspalveluliiketoimintamme jatkoi erittäin vahvaa kasvuaan ja kasvu oli jälleen selvästi toimialan yleistä keskiarvoa nopeampaa. Olemme toteuttaneet tässä liiketoiminnassa valittua orgaanisen kasvun strategiaa määrätietoisesti ja tehdyt valinnat ovat osoittautuneet oikeiksi. Varmistaaksemme myönteisen kehityksen ja kasvun edellytykset myös tulevaisuudessa, olemme vahvistaneet liiketoiminnan organisaatiota ja avanneet kolmannen palvelukeskuksen Salossa, IoT Campuksella. Liiketoiminta työllistää jo yli 300 osaajaa Salossa, Turussa ja Uudessakaupungissa.

Välittäminen on yrityskulttuurimme ydin ja se näkyy erityisen vahvasti tuottamamme asiakaspalvelun laadussa. Olemme ihmisläheinen, inhimillinen toimija ja tahtotilamme on kehittyä asiakkaidemme palveluprosessien syväosaajaksi. Tuotamme asiakaspalvelua jo monelle eri toimialalle ja palvelemme myös yhteiskunnallisesti merkittäviä aloja – vuoden jokaisena päivänä ja ympäri vuorokauden.

Toimimme asiakkaillemme aitona kehittäjäkumppanina tuomalla proaktiivisesti kehitysideoita paitsi asiakaspalveluun, myös asiakkaidemme omiin tuotteisiin ja palveluihin liittyen. Seuraamme tarkasti teknologiakehitystä ja hyödynnämme sen mahdollisuuksia aktiivisesti yhdessä asiakkaidemme kanssa. Panostamme teknologian hyödyntämiseen rutiiniasioinnin automatisoinnissa, mutta tulemme jatkossakin keskittymään pääosin sellaisten palvelujen tuottamiseen, joissa ihminen on robottien sijaan keskiössä. Me uskomme, että jokaisella kohtaamisella – kanavasta riippumatta - on tärkeä merkitys yrityksen brändille ja liiketoiminnalle. Olemme palveluntuottajana osoittaneet, että ammattitaitoinen, laadukas ja asiakkaan arvoja korostava asiakaspalvelu ilahduttaa, kasvattaa myyntiä, sitouttaa loppuasiakasta ja luo konkreettisesti mitattavaa lisäarvoa yritykselle kuin yritykselle, koosta ja toimialasta riippumatta.





## ICT-liiketoiminnan kasvua tuettiin myös yritysostolla

Jatkoimme vuonna 2019 määrätietoista työtä myös ICT-liiketoiminnassa asemamme vakiinnuttamiseksi ja vahvistamiseksi Länsi-Suomessa. Toteutimme toukokuussa 2019 mittavan yritysjärjestelyn, jossa ostimme Porissa ja Raumalla toimineen SataCom Oy:n koko osakekannan. Vuonna 1989 perustettu SataCom on toiminut yritysten IT-palveluiden ja -laitteiden kokonaistoimittajana. Järjestelyn myötä yhtiön koko henkilöstö siirtyi palvelukseemme ja avasimme oman toimipisteen myös Porissa. Strateginen tavoitteemme on olla merkittävä IT-alan toimija Länsi-Suomen alueella vuoteen 2022 mennessä. Solmittu yrityskauppa oli iso etappi tämän tavoitteen saavuttamisessa, sillä nyt voimme tarjota entistä kattavampia ICT-palveluita paikallisilla voimilla myös Satakunnan alueella. Olemme tutkitusti asiakaslähtöinen, ketterä ja kustannustehokas kumppani ja nykyinen palvelutarjontamme on kattava kaiken kokoisille yrityksille. Tarjoamme yrityksille kotimaista IT-käyttäjätukea, IT-lähtö- ja asiantuntijapalveluja, IT-konsultointipalveluja, laite- ja ohjelmistotoimituksia, konesalipalveluja sekä erilaisia työn tuottavuusratkaisuja. Yritysjärjestelyllä rikastimme lisäksi integraatio- ja Microsoft-tekniikkaosaamista sekä tietoliikenneosaamista.

## Valokuituliittymien kysyntä kasvaa Vakka-Suomessa

Tehokkaat ja luotettavat tietoliikenneyhteydet ovat digitalisaation edistämässä avainasemassa. Toteutimme tilikaudella jälleen mittavia investointeja valokuituverkon laajentamiseksi perinteisellä toimialueellamme ja laajensimme valokuituliittymien saatavuutta myös uusilla toiminta-alueillamme, kuten Mynämäellä. Myynti- ja markkinointipanostusten sekä monipuolisten liittymävaihtoehtojen ansiosta saimmekin erityisesti Mynämäen alueelta runsaasti uusia liittymätilauksia sekä paikallisilta yrityksiltä että kuluttajilta. Mynämäen lisäksi laajensimme valokuituverkkoa myös Hinnerjoen alueella yhdessä paikallisen energiayhtiön kanssa. Madalsimme kynnystä valokuituliittymän tilaamiseen myös rahoitusratkaisuin tarjoamalla jopa 60 kuukautta korotonta maksuaikaa. Ratkaisu on otettu kuluttaja-asiakkaidemme parissa erittäin lämpimästi vastaan.



## Tunnistetuilla vahvuuksilla eteenpäin myös vuonna 2020 - poikkeusoloista huolimatta

Taloudellinen tilanne muuttui kuluvan vuoden keväällä nopeasti. Maailmanlaajuisen koronaviruspandemian aiheuttamat poikkeusolot muuttivat myös toimintatapoja niin yrityksissä kuin kuluttajienkin parissa. Tapamme tehdä työtä ja olla kanssakäymisissä muiden ihmisten kanssa muuttui varsin radikaalisti ja osittain ehkä jopa pysyvästi. Pandemian rantauduttua Suomeen myös me muutimme merkittävästi toimintatapaamme turvataksemme henkilöstömme terveyden ja varmistaaksemme toimintamme jatkuvuuden. Käytännössä tämä tarkoitti, että siirsimme lyhyessä ajassa valtaosan myös palvelukeskustehtävissä toimivasta henkilöstöstä etätyöhön. Vaativa hanke edellytti määrätietoista suunnitelmaa, tehokasta organisointia ja proaktiivista keskustelua asiakkaidemme kanssa ennennäkemättömistä poikkeustilajärjestelyistä. Toimimme edelleen valtaosin etätyössä ja seuraamme tilannetta tarkasti. Kesän jälkeen teemme linjauksia jatkon osalta.

Pandemian aiheuttamat vaikeudet monien asiakasyritystemme liiketoimintaan heijastuvat väistämättä kuluvan tilikauden tunnuslukuihin myös VSP:ssä. Poikkeuksellinen tilanne on näkynyt mm. voimakkaana kysyntävaihteluna tietyissä asiakkuuksissa. Asiakasportfoliomme laajuus ja palveltavien toimialojen laaja kirjo ovat kuitenkin antaneet palveluliiketoimintaamme jonkin verran suojaa tässä vaikeassa tilanteessa. Tätä katsausta kirjoitettaessa kesäkuussa 2020, näyttää tilanne onneksi myös jo huomattavasti paremmalta kuin aiemmin keväällä. Rajoitusten purku on hyvässä vauhdissa ja matkailukin hiljalleen taas alkamassa. Poikkeusolot ovat toisaalta tuoneet meille jotain positiivistakin tullessaan. Ne ovat nostaneet mm. kaikissa tilanteissa toimintavarmojen ja riittävän tehokkaiden nettiyhteyksien merkitystä entisestään sekä etätyöhön henkilöstönsä siirtäneiden yritysten että kuluttajien parissa.

Markkinoiden turbulenssista huolimatta yhtiömme talous on vahvassa kunnossa ja toiminta-ajatuksemme on pysynyt kirkkaana: me teemme asiakkaidemme arjesta sujuvaa ja autamme heitä menestymään omassa liiketoiminnassaan. Emme ole, emmekä pyri olemaan huomiotalouden kirkkain tähti, vaan etenemme määrätietoisesti omia vahvuuksiamme kehittäen ja sitä kautta lisäarvoa asiakkaillemme tuottaen. Pidämme hyvää huolta pitkäaikaisista asiakkuuksistamme ja aktiivisella uusasiakashankinnalla varmistamme kannattavan kasvun jatkumisen.

Kiitän henkilöstöämme joustavuudesta ja peräänantamattomuudesta myös vaikeassa markkinatilanteessa. Kiitän lämpimästi sekä pitkäaikaisia että uusia asiakkuuksiamme luottamuksesta ja menestyksekkäästä vuodesta. Yhtiön omistajia, hallitusta, hallintoneuvostoa sekä yhteistyökumppaneita kiitän vahvasta tuesta ja sitoutumisesta yhtiön eteenpäin viemiseksi ja vahvan tulevaisuuden varmistamiseksi.

Matti Nurmi

