

# Itellan sidosryhmät

Itellalla on päivittäinen kontakti satoihin tuhansiin asiakkaisiin, työntekijöihin ja yhteistyökumppaneihin. Yritysvastuusta huolehtiminen edellyttää, että Itella kykenee yhteensovittamaan sidosryhmien erilaiset tarpeet.

# Asiakkaat

Sidosryhmän odotukset	Vuorovaikutuksen välineet	Keskeiset toimenpiteet ja tulokset 2009
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laadukkaat postipalvelut kohtuuhinnoin kaikkialla Suomessa</li> <li>-Luotettava ja kehittyvä kumppani, joka tukee asiakkaan tärkeitä liiketoimintaprosesseja koko markkina-alueella</li> <li>-Ympäristötehokkuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Koko maan kattava palveluverkosto</li> <li>-Palveluita tieto- ja tuotevirtojen hallintaan 15 maassa</li> <li>-Asiakastyytyväisyystutkimusten ja -palautteen hyödyntäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Postiverkoston tuottavuuden kehittäminen</li> <li>-Uusia palveluita taloushallinnon, logistiikan ja asiakassuhdemarkkinoinnin tehostamiseen</li> <li>-Palvelutarjonnan yhtenäistäminen yli maanrajojen</li> <li>-NetPostin ja muiden tietoyhteiskuntapalveluiden kehittäminen</li> <li>-Itella Green -tuotteet ja ympäristösertifiointi</li> <li>-Kuluttajien asiakastyytyväisyyden parantuminen</li> </ul>

# Henkilöstö

Sidosryhmän odotukset	Vuorovaikutuksen välineet	Keskeiset toimenpiteet ja tulokset 2009
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Työpaikkojen pysyvyys</li> <li>-Avoin tiedonkulku</li> <li>-Kilpailukykyiset palkat ja oikeudenmukainen palkitseminen</li> <li>-Työhyvinvoinnin parantaminen</li> <li>-Tasa-arvoinen työpaikka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Itellan arvot ja eettiset periaatteet</li> <li>-Viestintä ja esimiestyö</li> <li>-Tavoite- ja kehityskeskustelut</li> <li>-Voittopalkkiojärjestelmä ja henkilöstörahasto</li> <li>-Työhyvinvointisäätiö</li> <li>-Tasavertaisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma</li> <li>-Jatkuvan neuvottelun malli yhteistoiminnassa henkilöstön edustajien kanssa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Henkilöstömäärän sopeuttaminen irtisanomiset minimoiden ja uudelleen työllistymistä tukien</li> <li>-Muutoksenhallinnan uusi toimintamalli (KaMu) osana VAUTSI-hanketta</li> <li>-Uusi partneruusmalli osana työterveyshuollon sopimusta</li> <li>-Henkilöstötyytyväisyys-kysely laajentui 11 maahan</li> <li>-Henkilöstön edustajat entistä laajemmin mukaan johtoryhmätyöskentelyyn</li> </ul>

# Yhteiskunta ja julkinen sektori

Sidosryhmän odotukset	Vuorovaikutuksen välineet	Keskeiset toimenpiteet ja tulokset 2009
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elämisen ja yrittämisen edellytykset kaikkialla Suomessa</li> <li>-Elinkeinoelämän ja julkisen sektorin toiminnan tehostaminen</li> <li>-Tietoyhteiskunnan kehityksen vauhdittaminen</li> <li>-Palveluviennin kasvattaminen</li> <li>-Lakien ja ohjeiden noudattaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Investoinnit palvelukehitykseen ja innovaatiotoimintaan</li> <li>-Aktiivinen verkottuminen ja osallistuminen edunvalvontaan</li> <li>-Yhteydenpito ja raportointi viranomaisille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Verkkolaskutuksen ja -asioiden edistäminen: NetPostin kehittäminen ja Itella IPS Oy:n toiminnan käynnistäminen</li> <li>-iPost ja muut Suomessa kehitetyt innovaatiot kansainvälisille markkinoille</li> <li>-Osallistuminen postipalvelulain valmisteluun liikenne- ja viestintäministeriön työryhmissä</li> <li>-Viestintäviraston päätös yleispalveluiden kustannusten kohdistamisesta ja laintulkinnasta; Itellan valitus vireille hallinto-oikeuteen</li> </ul>

# Kumppanit alihankinnassa, tutkimuksessa ja toimialalla

Sidosryhmän odotukset	Vuorovaikutuksen välineet	Keskeiset toimenpiteet ja tulokset 2009
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pitkäaikaiset asiakkuudet alan parhaiden toimittajien kanssa</li> <li>-Pilotointi- ja tutkimuskohde uusille teknologioille ja liiketoimintamalleille</li> <li>-Palveluviennin edelläkävijä</li> <li>-Aktiivinen rooli kansainvälisissä toimialayhteisöissä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kumppaniverkoston kehittäminen ja toimitusketjun tehostaminen</li> <li>-Ympäristötehokkuuden huomioiminen kumppanivalinnoissa</li> <li>-Jäsenyys PostEuropessa, UPU:ssa (Universal Postal Union) ja IPC:ssä (International Post Corporation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Merkittäviä alihankinta- ja yhteistyösopimuksia uusien kumppanien kanssa</li> <li>-Vihreän sähkön käyttöönotto, polttoaineenkulutuksen vähentäminen</li> <li>-Postaalialan ympäristömittareiden kehittäminen IPC:n kautta</li> </ul>

# Media



Sidosryhmän odotukset	Vuorovaikutuksen välineet	Keskeiset toimenpiteet ja tulokset 2009
-Luotettava ja nopea tiedonkulku  -Hyvä tavoitettavuus  -Ripeä palvelu	-Tiedotteet, infotilaisuudet ja toimittajatapaamiset  -Median palvelu puhelimitse ja www-sivujen kautta  -Vasteaika median palvelupyyntöihin enintään 30 minuuttia	-Yli 400 mediatiedotetta  -Media Desk -palvelu avattiin  -Medialta noin 350 yhteydenottoa