



 Enento Group

Vuosikatsaus

**2020**

---

Building trust in the everyday.

# Sisällys

## Enento Groupin vuosikatsaus

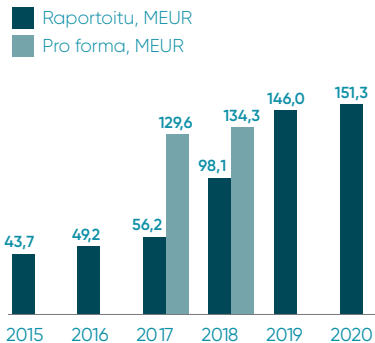
Vuosi lyhyesti .....	3
Toimitusjohtajan katsaus .....	4
Enento Group lukuina .....	6
Asiakastieto on nyt Enento Group.....	7
Strategia 2020–2023 .....	8
Pohjoismainen presenssi .....	9
Liiketoiminnan kuvaus .....	10
Liiketoiminta-alueet .....	11
Risk Decisions .....	12
Digital Processes .....	14
SME and Consumers.....	15
Customer Data Management .....	16
Vastuullisuus .....	17
Henkilöstö.....	19



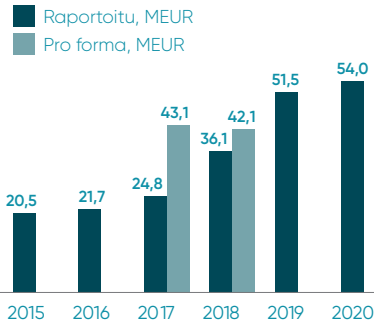
# Palvelukehitys kasvu-uralla epätavallisesta vuodesta huolimatta

**TOUKOKUUSSA 2020 JULKISTETUN UUDEN STRATEGIAMME** mukaisesti olemme keskittyneet kehittämään palveluita, jotka perustuvat uusiin dataelementteihin ja auttavat asiakkaitamme digitalisoimaan prosessejaan sekä vahvistamaan heidän kykyään vastata liiketoimintaympäristön muuttuviin haasteisiin. Pandemiasta huolimatta etenimme uusien palveluiden lanseerausten suhteen tavoitteidemme mukaisesti ja pysyimme kasvu-uralla. Vuosi 2020 osoitti, että meillä enentolaisilla on hyvä kyky sopeutua muuttuviin tilanteisiin ja toimia yhteisen edun mukaisesti. Vahva tahtotilamme kasvaa pohjoismaisena toimijana vie meitä oikeaan suuntaan.

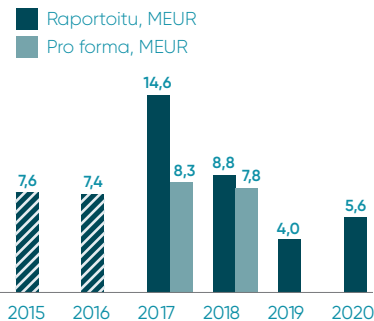
LIKEVAIHTO 2015–2020



OIKAISTU KÄYTTÖKATE 2015–2020



UUSIEN PALVELUIDEN OSUUS LIKEVAIHDOSTA 2015–2020



LIKEVAIHTO  
**151,3**  
MILJ. EUROA

**3,7%**  
LIKEVAIHDON  
KASVU

HENKILÖSTÖ  
**425**  
31.12.2020

OIKAISTU  
KÄYTTÖKATE  
**54,0**  
MILJ. EUROA

Uusien tuotteiden ja palveluiden osuuskien laskentatapaa on muutettu tilikaudesta 2017 alkaen siten, että osuuksiin lasketaan mukaan viimeisen 24 kuukauden aikana lanseerattujen tuotteiden kokonaisymyynti. Tilikausina 2015–2016 osuus laskettiin viimeisen 12 kuukauden aikana markkinoille tuotujen tuotteiden ja palveluiden liikevaihdosta lisättynä sitä edellisen 12 kuukauden aikana markkinoille tuotujen tuotteiden ja palveluiden liikevaihdosta.

## Vuosi 2020

MAALISKUU	TOUKOKUU	KESÄKUU	KESÄKUU	ELOKUU	MARRASKUU	MARRASKUU
Vuoden 2020 taloudellisen ohjeistuksen peruuttaminen (COVID-19) <b>27.3.</b>	Uusi strategia ja taloudelliset tavoitteet 2020–2023 <b>8.5.</b>	Varsinainen yhtiökokous <b>12.6.</b>	Varojenjakoa EUR 0,61 osakkeelta <b>25.6.</b>	Uusi taloudellinen ohjeistus vuodelle 2020 <b>6.8.</b>	Pääomamarkkinapäivä <b>25.11.</b>	Varojenjakoa EUR 0,34 osakkeelta <b>26.11.</b>





# Tapahtumarikas vuosi – hyvä lopputulos

Vuosikymmenemme alkoi ennen kokemattomalla tavalla koronaviruksen levitessä maailmanlaajuisesti pandemiaksi heti vuoden alkupuolella. Edessä oli tilanne, johon tuskin kukaan oli varautunut. Pystyimme kuitenkin nopeasti luomaan uudenlaiset tavat jatkaa liiketoimintaamme ja huomioimaan myös tilanteen aiheuttamat muutokset asiakkaidemme tarpeissa.

**YLLÄTTÄVÄSTÄ ALUSTA HUOLIMATTA** vuodestamme muodostui monin tavoin hyvä. Saimme turvattua henkilöstömme, onnistuimme palveluillamme turvaamaan asiakkaidemme keskeiset liiketoimintaprosessit ja taloudellinen kehityksemme jatkui myönteisenä.

Enento kerrytti liikevaihtoa 151,3 miljoonaa euroa, jossa on kasvua 3,7 prosenttia. Oikaistu käyttökattomme nousi 4,8 prosenttia 54,0 miljoonaan euroon. Oikaistu liikevoittomme oli 45,0 miljoonaa euroa, jossa on kasvua 5,5 prosenttia. Myös uusien tuotteiden ja palveluiden kehitys oli edellisvuotta nopeampaa. Niiden osuus nousi 5,6 prosenttiin liikevaihdosta.

## Koronan vaikutukset vaihtelivat

Koronapandemia vaikutti eri tavoin eri palvelujemme kysyntään. Kuluttajat muuttivat käyttäytymistään monin osin melko radikaalistikin erilaisten rajoitusten vuoksi, ja tämä laski kuluttajiin liittyvien riskienhallintapalveluiden ja kuluttajamarkkinoinnin tarvetta. Toisaalta siirtyminen entistä vahvemmin verkkoasiointiin ja -kauppaan lisäsi online-kuluttajapalveluiden ja sähköisten prosessien tarvetta. Esimerkiksi asunto- ja kiinteistökauppojen toteuttaminen onnistui pitkälti ilman fyysisiä kohtaamisia. Vuosien aikana tehdyt mittavat panostuksemme palveluiden ja proses-



sien digitalisoimiseen osoittautuivatkin oikeiksi ja saatoimme hyödyntää valmiutamme luoda uusia, pandemian aiheuttamaan tarpeeseen sopivia digitaalisia ratkaisuja.

Vaikka emme ole voineet tavata asiakkaitamme emmekä työkavereitamme fyysisesti, yhteistyömme on jatkunut vähintäänkin yhtä aktiivisena kuin aiemmin. Asiakaskokemusta mittaavasta NPS-indeksistä olemme saaneet korkeat arviot. Myös parantuneet henkilöstötutkimuksen tulokset osoittavat, että olemme onnistuneet pitämään yhteishenkeä yllä poikkeavista toimintatavoista huolimatta. Tavoitteemme on ollut, ettemme unohda ketään, vaikka fyysiset kohtaamiset ovatkin olleet tauolla. Myös kevään nopeiden käännteiden keskellä pystyimme pitämään kiinni osaamisestamme ja varmistamaan, että koko henkilöstömme pystyi jatkamaan työtään muuttuneista olosuhteista huolimatta.

### Vastuullisuus keskiössä

Maailmanlaajuinen pandemia antoi uusia ajatuksia myös liiketoimintamme vastuullisuuden kehittämiseen. Korona osoitti, että olemme entistä riippuvaisempia toisistamme ja kaukaisessa maailmankolkassa saattaa tapahtua jotain, joka vaikuttaa meidän kaikkien elämään. Vain vastuullisilla toimintatavoilla voimme edistää etuamme pitkällä aikavälillä. Enentona pyrimme myös luomaan palveluja, joilla asiakkaamme pystyvät ehkäisemään riskejään ja mahdollista rikollista toimintaa sekä tekemään vastuullisia päätöksiä. Vuoden 2020 aikana Suomessa tuli ilmi monia tietosuojaan loukkauksia, josta näkyvin oli Vastaamon tapaus. Palvelimme siinä sekä yritystä että sen asiakkaita, joiden henkilökohtaisia tietoja oli joutunut rikollisen toimijan käsiin. Tämän tyyppisten tietoturvahyökkäysten määrä onkin huolestuttavasti kasvamassa.

### Asiakastiedosta Enentoksi

Sisäiset kehityshankkeemme etenivät vauhdilla. Niistä ulospäin näkyvimpiä olivat konsernin nimen muutos Asiakastiedosta Enentoksi ja strategiaprosessimme viimeistely. Nimi Enento Group otettiin käyttöön kesäkuisen yhtiökokouksen päätöksellä. Nimenvaihto pohjautuu liiketoiminnan laajenemiseen Suomesta Pohjoismaihin. Enento-nimi tulee latinankielisestä sanasta *nento*, joka tarkoittaa yhteen kietomista. Tätä Enentossa tehdään päivittäin keräämällä ja jalostamalla tietoa käytettäväksi ihmisten, yritysten ja yhteiskunnan välisessä kanssakäymisessä. Tätä kuvastaa myös

kasvumme, joka on vauhdittunut eri yritysten yhdistyessä konserniimme.

Toukokuussa otimme käyttöön uuden strategian, jota olemme tehneet poikkeuksellisen laajalla joukolla. Uuden strategian luomisessa on ollut mukana suurin osa enentolaisista. Tavoitteidemme mukaan haluamme vahvistaa johtavaa asemaamme luottotietotoiminnassa, olla ensisijainen vaihtoehto tietoon perustuvissa liiketoiminnan palveluprosesseissa sekä olla johtava yritystiedon toimittaja. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi panostamme innovatiiviseen, tulevaisuuteen katsovaan organisaatioon ja pohjoismaisiin tulevaisuuden alustoihin. Strategian toimeenpano on vauhdissa, ja olemme jo edistäneet vauhdilla esimerkiksi yhteisten teknisten alustojen käyttöönottoa.

Makrotalouden kannalta alkava vuosi on erittäin mielenkiintoinen. Korona on aiheuttanut monille yrityksille mittavia haasteita, mutta yhteiskuntien tuki ja tilapäislainsäädäntö on kannatellut niitä pahimman yli. Keskuspankkien elvytystoimet ovat olleet mittavia ympäri maailman. Yksityiset taloudet taas ovat pystyneet säästämään, kun liikkumisrajoitukset ovat vähentäneet kulutusintoa. Ruotsilla ja Suomessa on ollut selkeästi erilaiset koronastrategiat, mikä on näkynyt myös niiden talouden kehityksessä. Toivon mukaan koronarajoituksia päästään viimein purkamaan tämän vuoden aikana ja talous lähtee uudelleen kasvuun.

### Luottamusta tulevaan

Alkaneen vuoden näkymät ovat vielä hyvin epävarmat. Liiketoimintaa on vaikea ennakoita, koska muuttuvia tekijöitä on poikkeuksellisen paljon. Luotan kuitenkin siihen, että vahva tahtotilamme kasvaa pohjoismaisena toimijana vie meitä oikeaan suuntaan. Pysymme aktiivisina, pidämme toisistamme ja asiakkaistamme huolta ja jatkamme strategiamme toteuttamista. Kulunut vuosi on osoittanut, että meillä enentolaisilla on hyvä kyky sopeutua muuttuviin tilanteisiin ja toimia yhteisen edun mukaisesti. Tästä vuoden aikana tehdystä hienosta yhteistyöstä kiitämkin kaikkia henkilöstömme jäseniä. Kiitokset kuuluvat myös asiakkaillemme, omistajillemme ja kumpaneillemme, jotka olitte kanssamme kokemassa koronavuoden 2020.

Jukka Ruuska  
*Toimitusjohtaja*





# ENENTO GROUP 2020

Building trust in the everyday.

Brändimme Suomessa ovat Asiakastieto ja Emaileri, Ruotsissa UC, Allabolag ja Proff sekä Norjassa ja Tanskassa Proff.



**OSAKE LISTATTU  
NASDAQ HELSINKIIN**

**MARKKINA-ARVO** 31.12.2020

EUR

**807** milj.



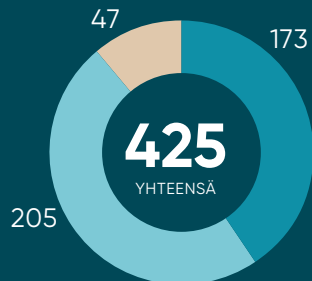
Kumppaneita Euroopassa ja Pohjoismaiden alueella.



Noin **55 000** yritysasiakasta, jotka toimivat pankki- ja rahoitusallalla, vähittäiskaupassa ja julkisella sektorilla tai ovat pienyrityksiä.

## TYÖNTEKIJÄT

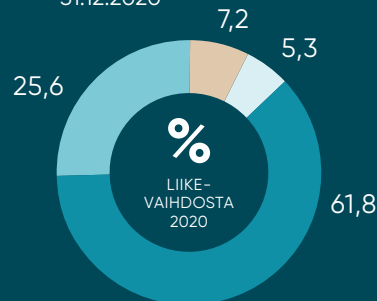
31.12.2020



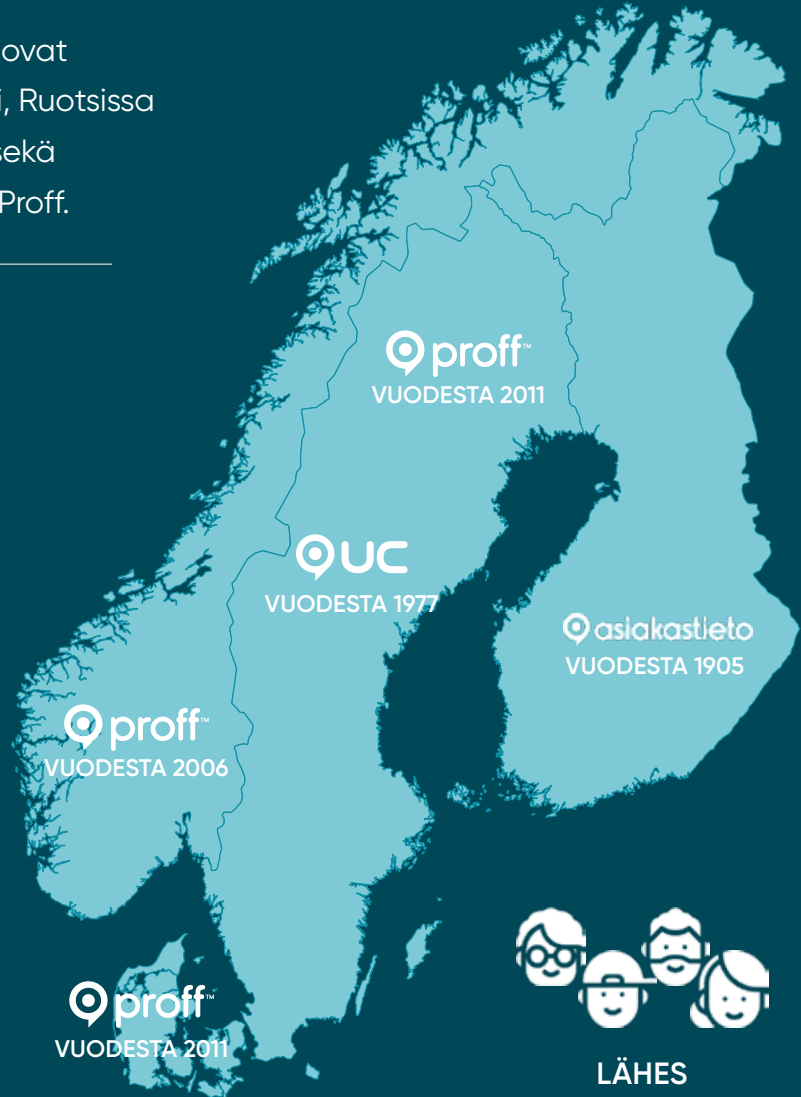
● SUOMI ● NORJA JA TANSKA  
● RUOTSI

## LIKETOIMINTA-ALUEET

31.12.2020



● RISK DECISIONS ● DIGITAL PROCESSES  
● SME & CONSUMERS ● CUSTOMER DATA MANAGEMENT



proff™  
VUODESTA 2011

UC  
VUODESTA 1977

asiakastieto  
VUODESTA 1905



LÄHES

**500 000**

kuluttaja-asiakasta



# Asiakastieto Group on nyt Enento Group

- Asiakastieto Group Oyj:n varsinainen yhtiökokous 12.6.2020 päätti muuttaa yhtiön toiminimen Enento Group Oyj:ksi. Nimenmuutos rekisteröitiin kaupparekisteriin 15.6.2020.
- Yhtiön nimi Enento tulee latinalaisesta sanasta *nento*, joka tarkoittaa yhteen kietomista. Tätä teemme päivittäin keräämällä, yhdistämällä ja jalostamalla tietoa.
- Enento Group on pohjoismainen asiantuntijayritys, joka tuottaa tietoa yhteiskunnan käyttöön. Olemme jo vuodesta 1905 varmistaneet, että arkeen liittyvät tärkeät päätökset, kuten kodin hankinta tai yrityksen kasvattaminen, voivat perustua luotettavaan tietoon. Keräämme ja jalostamme tietoa käytettäväksi ihmisten, yritysten ja yhteiskunnan välisessä kanssakäymisessä.
- Digitaaliset palvelumme, tieto ja informaatio tukevat yrityksiä ja kuluttajia päivittäisessä päätöksenteossa sekä rahoituksen, myynnin ja

markkinoinnin prosesseissa. Autamme ihmisiä, yrityksiä ja yhteiskuntaa rakentamaan luottamusta arjessa.

- Enentolla on vahva pohjoismainen presenssi kaikissa neljässä maassa. Brändimme Suomessa ovat Asiakastieto ja Emaileri, Ruotsissa UC, Proff ja Allabolag sekä Norjassa ja Tanskassa Proff.

## Kasvutekijät

- Uudet palvelut
- Pohjoismainen tarjonta
- Markkinaosuus
- Hinnoittelu
- Yritysosot
- Ristiinmyynti
- Volyymi



Enento-brändi

**YDIN**  
tieto, data ja ymmärrys.

**KEHÄ**  
luottamus.

**DIALOGI**  
ihmisten, yritysten ja yhteiskunnan välinen vuoro-vaikutus.

Building trust in the everyday.

## Pohjoismainen kasvutarina

ASIAKASTIETO JA UC AB  
YHDISTYIVÄT 29.6.2018

SOLIDINFO.SE:N YRITYS-  
HANKINTA 28.2.2019

PROFF-YHTIÖIDEN YRITYS-  
HANKINTA 1.7.2019

VUODEN 2020 LOPUSSA 80 % TAVOITTEENA OLEVISTA ASIAKASTIEDON, UC:N JA PROFFIN YHDISTYMISEN TUOMISTA 17,8 MILJOONAN EURON SYNERGIAEDUISTA OLI TOTEUTUNUT.



# Strategia 2020–2023

We build trust in the everyday.

**ENENTO GROUPIN HALLITUS** hyväksyi 8.5.2020 konsernin uuden strategian vuosille 2020–2023. Konserni tähtää liiketoiminnan ja kannattavuuden kasvuun vahvistamalla nykyistä asemaansa tarttumalla uusiin mahdollisuuksiin luotto- ja yritystietojen alueella sekä digitalisoimalla dataan liittyviä prosesseja. Innovaatioihin keskittyminen ja tulevaisuuden haasteisiin vastaavan innovatiivisen organisaation sekä pohjoismaisen palvelualustan rakentaminen mahdollistavat sen, että Enento pystyy saavuttamaan nämä tavoitteet.

Enentolla on strategiakaudelle kolme päätavoitetta: vahvistaa johtavaa asemaa luottotietotoiminnassa, tulla ensisijaiseksi valinnaksi tietoon perustuvissa liiketoiminnan palveluproses-

seissa ja tulla johtavaksi yritystiedon toimittajaksi.

Vastuullisuus on Enenton ytimessä. Konserni myötävaikuttaa kestäväan yhteiskuntaan muun muassa estämällä ylivelkaantumista ja auttamalla asiakkaita tekemään vastuullisia päätöksiä. Pyrkimyksenä on tuottaa laaja pohjoismainen vastuullisuuspalveluiden tarjonta tukemaan asiakkaiden päätöksentekoa. Yritystasolla tavoitteena on, että konsernin nettopäästöt ovat nolla vuoteen 2023 mennessä.

Pohjoismaisena asiantuntija-yrityksenä tuotamme palveluillamme yhteiskunnalle tietoa ja ymmärrystä.

## Pitkän tähtäimen taloudelliset tavoitteet



Keskimääräinen liikevaihdon kasvu vuositasolla 5–10 %.

Oikaistun käyttökateen kasvuvauhti ylittää liikevaihdon kasvuvauhdin.

Nettovelan suhde oikaistuun käyttökatteeseen 3x tai alle.

## Strategiset tavoitteet ja mahdollistajat





# Pohjoismainen presenssi

Kaikkiin Pohjoismaihin ulottuva, korkealaatuinen palvelutarjonta tuo huomattavaa lisäarvoa asiakkaille. Pyrimme siihen, että meillä on jokaisessa maassa johtava paikallinen tarjonta sekä kyky luoda asiakasarvoa pohjoismaisen tason keskeisellä palvelutarjoamalla.

## STRATEGINEN TAHTOTILA

### POHJOISMAINEN MONIPAIKALLINEN ULOTTUVUUS

Haluamme rakentaa todellisen pohjoismaisen presenssin, jotta voimme tarjota asiakkaillemme korkealaatuisia palveluja kaikissa Pohjoismaissa.

### AINUTLAATUINEN PALVELUTARJONTA

Presenssin laajentaminen Pohjoismaissa perustuu ainutlaatuisen palvelutarjonnan hyödyntämiseen ja kehittämiseen huomioiden muun muassa vastuullisuusnäkökulmat ja Open banking -mahdollisuudet.

### POHJOISMAISEN PALVELUALUSTAN TUOMAT MAHDOLLISUUDET

Alustan uudistaminen mahdollistaa keskeisen palvelukapasiteettimme skaalautumisen pohjoismaiselle tasolle.

### POHJOISMAISET YRITYSKAUPAT

Pyrimme vahvistamaan ja laajentamaan presenssiämme Pohjoismaissa kohdennettujen yrityskauppojen avulla, jotka yhdessä Enenton osaamisen kanssa nopeuttavat asiakasarvon luomista.

# Toimintamme perustuu digitaaliseen ja skaalautuvaan liiketoimintaan, jonka ytimenä on kyky ja osaaminen.

Palvelutarjontamme perustuu kattavaan tietokantaan, johon kerätään dataa useista julkisista lähteistä, yrityksiltä itseltään, internetistä sekä omien tiedonhankintakanaviemme kautta. Tieto, joka on tallennettu kerran, voidaan jalostaa useaan kertaan ilman lisäkustannuksia. Tietokanta on liiketoimintamme ydin.



# Enenton liiketoiminta-alueet

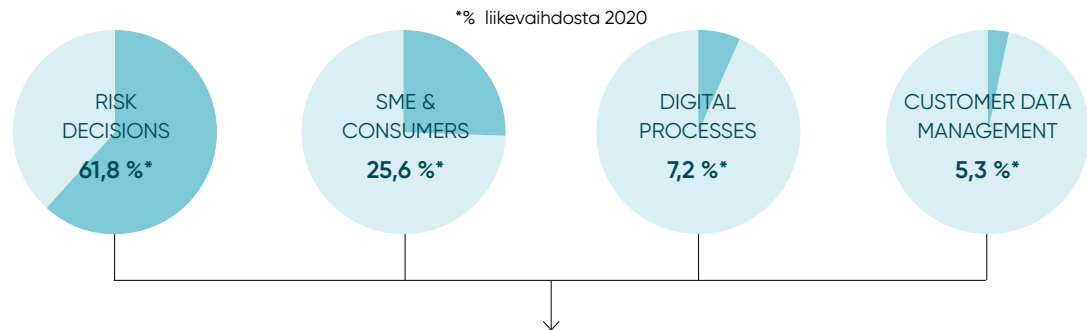
Julkistimme 14.1.2021 suunnitelman liiketoiminta-alerakenteen muuttamisesta ja uuden Data and Analytics -toimintoyksikön muodostamisesta. Organisaatiomuutoksen tavoitteena on mahdollistaa nopeampi ja sujuvampi strategian implementointi sekä korostaa datan ja analytiikan tärkeyttä.

**ENENTO GROUPILLA ON TÄLLÄ HETKELLÄ** neljä liiketoiminta-alueita: Risk Decisions, SME & Consumers, Digital Processes ja Customer Data Management.

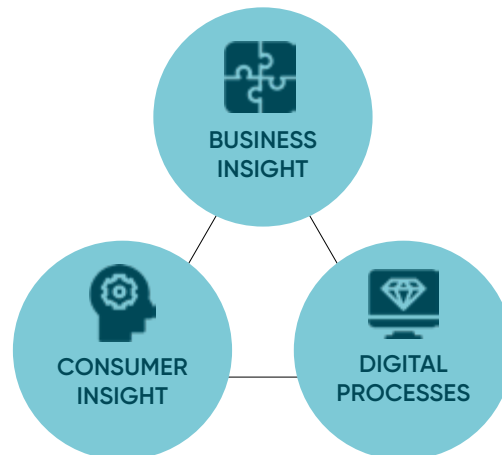
Uusi organisaatorakenne sisältää kolme liiketoiminta-alueita, jotka ovat Business Insight, Consumer Insight ja Digital Processes. Nämä uudet liiketoiminta-alueet korvaavat nykyiset Digital Processes -liiketoiminta-alueen pysyessä ennallaan.

- **Business insight -liiketoiminta-alue:** asiakaslähtöiset yritystietopalvelut ja -ratkaisut
- **Consumer Insight -liiketoiminta-alue:** asiakaslähtöiset kuluttajatietopalvelut ja -ratkaisut
- **Digital Processes -liiketoiminta-alue** jatkaa ennallaan keskittyen muun muassa kiinteistö- ja huoneistotietoihin, tietoihin rakennuksista ja niiden arvonmäärittämisestä, asuntokauppojen digitalisointiin ja compliance-palveluihin.

## ENENTO GROUPIN PALVELUTARJONTA 2020 ON JAKAANTUNUT NELJÄÄN LIIKETOIMINTA-ALUEESEEN



## ENENTON LIIKETOIMINTA-ALUEET JA TOIMINTOYKSIKÖT 1.4.2021



!	<b>UUSI YKSIKKÖ</b> DATA & ANALYTICS
	SALES AND CUSTOMER OPERATIONS
	MARKETING AND COMMUNICATIONS
	FINANCE
	HUMAN RESOURCES
	IT & TECHNOLOGY



## RISK DECISIONS -LIIKETOIMINTA-ALUE

# Kehitystyö jatkui muuttuvassa toimintaympäristössä

Yritys- ja kuluttajaliiketoimintaa harjoittavat yritykset käyttävät päätöspalveluita ja ratkaisuja yleiseen riskienhallintaan, luottoriskien hallintaan, taloushallintoon, asiakashankintaan, päätöksentekoon, petosten ja luottotappioiden estämiseen ja tiedon hankintaan asiakkaista sekä asiakkaiden tunnistamiseen.

**VUONNA 2020 NOPEASTI MUUTTUVA** liiketoimintaympäristö toi haasteita asiakkaille ja heijastui myös Risk Decisions -liiketoiminnan kehitykseen. Kuluttajien epävarmuus ja väliaikaiset lainsäädäntömuutokset vaikuttivat erityisesti kulutusluottomarkkinaan ja lasivat kysyntää henkilöluottotietopalveluissa. Muuttuneissa olosuhteissa toiminta jatkui kuitenkin vahvana ja liiketoimintamalli osoitti paineensietokykynsä. Uusien palveluiden ja tuotteiden kehitystyö jatkui ja asiakastyössä koettiin merkittäviä onnistumisia. Liiketoiminta-alueen liikevaihto laski 2,6 prosenttia 93,5 miljoonaan euroon (95,5 milj. euroa, 2019) vertailukelpoisin valuuttakurssein.

Vuoden aikana Suomen ja Ruotsin välillä ei nähty merkittäviä eroja liiketoiminnan kehityksessä. Uusien tuotteiden ja palveluiden osuus liikevaihdosta jatkoi kasvuaan. Kuluttajien positiivisia luottotietoja tarjoavien järjestelmien kehittäminen jatkui sekä Suomessa että Ruotsissa. Suomessa markkinoille tuotiin esimerkiksi uusi kuluttajien luottoriskiä ennus-

tava luokitusmalli. Ruotsissa muun muassa opinto-lainatiedot saatiin kerättyä positiiviseen luottotietorekisteriin ja asiakkaiden käyttöön. Näiden rinnalla Enento kehitti vastaavaa palvelua yritysluottojen arvioimisen tueksi.

Asiakkaiden tarpeiden kehittyessä ja regulaation tiukentuessa Enento panosti myös yritys vastuullisuuteen liittyvien palveluiden kehittämiseen. Kehityshankkeessaan se keräi ja tuottaa maailman ensimmäisenä yrityksenä vastuullisuusraporttia ei-listatuista yrityksistä. Kattava tietorekisteri ja palvelukokonaisuus läpivalaisee yrityksen vastuullisuustilanteen ja auttaa arjen kaikissa päätöksissä, kuten luottopäätöksissä ja hankintapäätöksissä. MELEX-hankkeessa etsitään puolestaan keinoja hyödyntää koneoppivia teknologioita luottoriskien hallinnassa.

## Uusia palveluita asiakkaan tarpeisiin

Vuonna 2021 toimintaympäristöön ja asiakkaiden liiketoimintaan liittyvät haasteet jatkuvat edelleen.

Myös kulutusluottojen korkokattosäätely pysyy voimassa ainakin syksyyn saakka. Samalla tarpeen riskienhallinnan palveluille uskotaan kasvavan. Enento jatkaa nykyisen strategiansa toteutusta ja vahvaa kehitystään myös tulevana vuotena. Markkinassa on merkittäviä uusia asiakastarpeita, joiden ratkaisemiseen panostetaan entistä enemmän.

Vastuullisuuteen liittyvien asiakastarpeiden lisäksi mahdollisuuksia tuo muun muassa kasvava regulaatio, johon liittyvien vaatimusten toteutuksessa Enento pystyy tarjoamaan asiakkailleen tukea uusilla palveluilla. Myös kuluttajien ja yritysten positiiviseen luottotietoon liittyvillä palveluilla on merkittävää kasvupotentiaalia sekä Suomessa että Ruotsissa. Uudet palvelut auttavat myös asiakkaita kohtaamaan toimintaympäristön muutokset.



## CASE AKTIA

### DATA ASIAKASYMMÄRRYKSEN JA AUTOMATISOINNIN KESKIÖSSÄ

Aktia on suomalainen varainhoitaja, pankki ja henkivakuuttaja, joka on luonut vaurautta ja hyvinvointia jo 200 vuoden ajan. Aktia hyödyntää Asiakastiedon palveluita sekä henkilö- että yritysasiakasliiketoiminnassaan lainatarjousten käsittelyssä, asiakkaan vakuuksien hallinnassa sekä asiakasymmärryksen tukena.

”Asiakastiedon palveluiden ansiosta pystymme kasvattamaan oman asiakkaamme ymmärrystä sekä käsittelemään asiakkaaseen liittyviä tarpeita nopeammin ja laadukkaammin. Kun asiakkuutta johdetaan datalla, palvelun laatu nousee ja tarpeita voidaan ennakoida paremmin”, kertoo Aktian Head of Lending **Pia Wikgren**.

Aktiolla ja Asiakastiedolla on takanaan pitkä yhteistyö, joka on laajentunut vuosien varrella uusien palveluiden kehittämisen myötä.

”Asiakastieto ymmärtää liiketoimintaamme, kuuntelee mielipiteitämme jaideoi uusia palveluita yhdessä kanssamme. Olemme osallistuneet tiiviisti myös olemassa olevien palveluiden jatkokehittämiseen. Tulevaisuudessa esimerkiksi PSD2-tilidata on meille kiinnostava mahdollisuus”, Pia Wikgren kertoo.

Asiakas



## CASE ADVISA

### ADVISAN LUOTETTAVA DIGITALI- SAATIO- JA LAAJENTUMISKUMPPANI

Advisa on auttanut asiakkaitaan saamaan lainaa paremmilla ehdoilla vuodesta 2011. Laajentuessaan uusille markkina-alueille Advisa löysi helposti kumppanin, jolta se saa samat tarkat tiedot kuin Ruotsissa. UC:llä on pohjoismaisten palveluntarjoajien selvästi laajin tuotevalikoima. UC on tehostonut Advisan palveluita niin paljon, että yhä useammat asiakkaat saavat nyt paremmat lainaehdot.

”Advisan digitaalinen tuote vaatii digitaalisia palveluntarjoajia, ja UC oli meille täydellinen valinta. Kun siirryimme uuteen liiketoimintamalliin, vuosittainen kasvumme oli 100 prosenttia, sillä autoimme monia uusia asiakkaita saamaan parempia lainoja, ja UC on ollut tukenamme kaiken aikaa”, kertoo Advisan toimitusjohtaja **Jonathan Bollman**.

Asiakas





## DIGITAL PROCESSES -LIIKETOIMINTA-ALUE

# Kasvava kysyntä johti menestyksekäseen vuoteen

Liiketoiminta-alueen palveluihin kuuluvat kiinteistö- ja huoneistotiedot, tiedot ja arvonnäilykset rakennuksista sekä ratkaisut vakuudenhallintaprosessien automatisoimiseksi ja asuntokauppojen hallinnoinnin digitalisoimiseksi. Lisäksi compliance-palveluita yritysten tosiasiallisten edunsaajien ja poliittisesti vaikutusvaltaisten henkilöiden tunnistamiseen.

**DIGITAL PROCESSES -LIIKETOIMINNAN KASVUA** siivitti koronapandemian myötä kasvanut tarve laadukkaille ja tietoturvalle digitaalisille palveluille. Kasvua vahvistivat myös onnistuneet palvelukehitysinvestoinnit ja uudet lanseeratut palvelut. Liiketoiminta-alueen liikevaihto nousi 29,2 prosenttia 10,9 miljoonaan euroon (8,4 milj. euroa, 2019) vertailukelpoisin valuuttakurssein.

Keväällä 2020 arvioitiin, että asuntokaupan volyymit olisivat laskeneet koronan vuoksi merkittävästi, mutta siirtyminen kotiotoimistoille ja lisääntynyt kotona vietetty aika herättivät monet tarkastelemaan asumisratkaisujaan. Vaikka pandemiaan liittyvät rajoitukset erosivat Suomen ja Ruotsin välillä, vaikutukset ovat pääosin samankaltaisia. Molemmissa maissa uudet työskentelytavat näkyivät digitaalisten palveluiden kasvavana kysyntänä. Tambur-asuntokauppa-palvelu pankeille ja kiinteistönvälittäjille vahvisti Ruotsissa asemiaan, ja vuoden 2020 lopulla sitä hyödynnettiin jo lähes kaikissa asuntokaupoissa, joissa kiinteistönvälittäjä oli mukana.

Vastaavantyyppinen Asuntokauppalvelu lanseerattiin myös Suomessa, ja sen kasvavaan kysyntään uskotaan myös vuoden 2021 aikana. Lisäksi Suomessa lanseerattiin vuonna 2020 erityisesti pankeille suunnattu asuntojen hinta-arviopalvelu, jota kehitettiin kattamaan myös muun muassa metsät ja peltoalat.

## Compliance-palvelut helpottavat yrityksiä

Sääntelyyn liittyvien velvoitteiden osalta compliance-palveluiden kasvu jatkui vahvana. Asiakkaiden tuntemiseen liittyvien palveluiden (KYC) tarve ja kysyntä on kasvanut. Erityisesti tosiallisten edunsaajien selvittäminen tai poliittisesti vaikutusvaltaisten henkilöiden tarkistaminen (PEP) manuaalisesti on työlästä, ja näiden prosien digitalisointi on liiketoiminta-alueen keskiössä myös 2021.

Yhteistyössä asiakkaidemme kanssa panostamme edelleen vahvasti asuntokaupan palveluihin sekä palveluihin, jotka liittyvät lisääntyvän sääntelyn asiakkaille tuomiin velvoitteisiin. Kartoitamme asiakkaidemme

## CASE SP-KOTI URBAANIT

### KIINTEISTÖTIETOPALVELUT TUOVAT SUJUVUUTTA SÄHKÖISIIN KIINTEISTÖKAUPPOIHIN.

Asiakas

Sp-Koti Urbanit on franchising-periaatteella toimiva kiinteistönvälitysketju, joka keskittyy yksittäisten kuluttajien asunnonvaihdon ja vuokrauksen palveluihin sekä niihin liittyvään arviointitoimintaan. Koronavuosi 2020 on tuonut muutoksen myös kiinteistökaupan tapoihin: enää ei kokoonnuta pankin palaverihuoneisiin vaan mökit, metsätilat ja asunnot vaihtavat omistajaa sähköisesti.

Kun Sp-Koti Urbanit siirtyi sähköiseen kiinteistökauppaan, prosessi herätti aluksi paljon kysymyksiä. Asiakastiedon digitaaliset kiinteistötietopalvelut ovat kuitenkin helpottaneet työtä. Kiinteistötietopalvelussa myyntiin tulevan kohteen rekisteritiedot, todistukset sekä muut dokumentit löytyvät helposti yhdestä paikasta. Välittäjät tekevätkin sähköisiä kauppoja nykyään mielellään.

”Kaikki tiedot löytyvät kätevinä paketteina, jotka ovat mielestäni edullisesti hinnoiteltuja. Olemme saaneet Asiakastiedolta poikkeuksellisen hyvää palvelua ja apua”, kertoo Sp-Koti Urbanien toimitusjohtaja **Anna-Maija Kuosmanen**.

Vaikka turvallisuus on lisännyt sähköisen kiinteistökaupan suosiota, tärkein syy muutokselle on tyytyväinen asiakas.

”Asiakkailta on tullut todella hyvää palautetta, kun kaupat on voitu hoitaa etänä. Pankeissa kaupoille on joskus ollut vaikea löytää aikaa, mutta nyt niitä on tehty nopeasti kotoa ja jopa ulkomailta käsin”, Kuosmanen sanoo.

kanssa jatkuvasti myös uusia alueita, joilla liiketoimintaprosessit voidaan hoitaa entistä digitaalisemmin.



SME AND CONSUMERS -LIIKETOIMINTA-ALUE

# Palvelukehitys vauhditti kasvua

Digitaalisia palveluita pienille ja mikroyrityksille. Palveluiden helppokäyttöiset sovellukset ja käyttöliittymät soveltuvat muun muassa riskien ja myyntipotentialin arviointiin asiakkaita ja liikekumppaneista. Kuluttajapalvelut auttavat kuluttajia ymmärtämään omaa taloudenhoitoa suojaten heitä myös identiteettivarkauksilta ja petoksilta.

**SME AND CONSUMERS -LIIKETOIMINNAN** vahvaa kehitystä edistivät niin palveluiden kysynnän kasvu kuin panostukset palvelujen kehittämiseen ja niiden markkinointiin sekä vuotta aiemmin hankitun Proffin liiketoiminnan onnistunut integrointi osaksi Enentoa. Liiketoiminta-alueen liikevaihto nousi 14,3 prosenttia 38,8 milj. euroon (33,9 milj. euroa, 2019) vertailukelpoisin valuutakurssein.

Voimakkainta kasvu oli Ruotsissa, jossa kuluttaja- ja yritystietopalveluiden myynti kehittyivät positiivisesti. Myös Suomessa kuluttajatiedon kysyntä kasvoi voimakkaasti samoin kuin sertifikaattien ja raporttien tarve. Norjassa markkinointituotteiden myynti ylitti odotukset.

Vuosien aikana tehdyt panostukset verkkokanavien kehittämiseen tuottivat tulosta, sillä kysynnän painopiste siirtyi verkon kautta käytettäviin palveluihin kaikilla markkina-alueilla. Kehitystä vielä vauhditti koronaviruspandemian aikaansaama verkkomyynnin yleinen kasvu.

Palvelukehitys jatkui aktiivisena, ja merkittävin projekti oli uusi pohjoismainen alusta freemium-yritystietoja tarjoaville allabolag.se- ja proff.no/dk-verkkosivustoille. Uuden alustan tavoitteena on tarjota entistä parempi käyttökokemus ja helpottaa tulevaa palvelukehitystä myös skaalautuvuuden osalta. Enento on ilmaisen yritystiedon tarjoajana markkinajohtaja Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa, ja verkkosivustoilla käy noin 6,5 miljoonaa kävijää kuukaudessa.

## Palvelukehitys edelleen keskiössä

Vuoteen 2021 lähdetään myönteisin odotuksin ja hyvistä asemista. Enenton tuoteportfolio on kilpailukykyinen ja sen kehittämistä jatketaan edelleen. Tavoitteena on tarjota eri markkina-alueille hyviksi todettuja palveluita. Strategian keskiössä ovat myös pk-sektorin yritysten palveleminen, freemium-liikenteen hyödyntäminen maksullisten palveluiden myynnissä ja jatkamalla investointeja omaan markkinointiin päästäksemme suoraan kuluttajamarkkinoille.

## CASE VASTAAMO

Palvelut

### ONNISTUIMME AUTTAMAAN TIETOVUODON UHREJA

Vuonna 2020 suomalainen yhteiskunta kohtasi yhden pahimmista ja herkintä tietoa koskeneista tietovuodoistaan, kun Psykoterapiakeskus Vastaamoon tehtiin tietomurto. Yhteensä 36 000 Vastaamon asiakkaan tiedot varastettiin. Poikkeuksellista tapauksessa oli se, että sekä Vastaamoa että sen asiakkaita yritettiin murron jälkeen kiristää. Identiteettivarkauden ja tietojen väärinkäytön vaara oli todellinen.

Asiakastiedolla on kuitenkin tarjolla älykkäitä palveluita kuluttaja-asiakkaiden tietojen suojaamiseen. Asiakastieto perusti viipymättä yksikköraajat (SMEC, myynti, asiakaspalvelu, IT, viestintä) ylittävän tiimin auttamaan tietovuodon uhreja. Hyvässä yhteistyössä Vastaamon kanssa teimme nopeasti kaikkia osapuolia tyydyttävän sopimuksen, jolla tarjosimme vuoden uhreille räätälöidyn yhdistelmän Omatieto-palveluita suojaamaan heidän tietojensa hujauksilta.

"Näen Vastaamon tapauksen vahvana todisteen siitä, että me Asiakastiedossa elämme arvojemme mukaan ja pystymme auttamaan yhteiskuntaa. Onnistuimme viipymättä tarjoamaan uhreille palveluita, jotka toivottavasti helpottivat heidän huoliaan. Palvelumme eivät siis ainoastaan mahdollista liiketoimintaa vaan voivat myös auttaa tällaisen kauhean rikoksen uhreja", sanoo Enento Groupin toimitusjohtaja **Jukka Ruuska**.

Monet mediat julkaisivat oma-aloitteisesti vinkki-listoja ja artikkeleita, joissa tietovuodon uhreille suositeltiin linkeineen Asiakastiedon Oma Luottokielto-palvelun ostamista ja käyttöönottoa tietojensa väärinkäytön estämiseksi.

"Tämä avasi meille myös uusia myyntimahdollisuuksia, kun monet kuluttajakauppaa harjoittavat yritykset ymmärsivät entistä paremmin, millaisia riskejä sisältyy siihen, ettei tunne asiakastaan riittävästi", Jukka Ruuska sanoo.



## CUSTOMER DATA MANAGEMENT -LIIKETOIMINTA-ALUE

# Potentiaalia palvelujen laajentamisesta

Asiakasdatan hallintapalvelut auttavat myynnin ja markkinoinnin ammattilaisia parantamaan työnsä tehokkuutta ja kasvattamaan myyntiä tuottamalla työkaluja ja palveluita nykyisten ja potentiaalisten asiakkaiden tarkasteluun, rekistereiden päivitykseen ja ylläpitoon sekä erilaisiin kohderyhmäpoimintoihin. Liiketoiminta-alueen asiakkaina on eri toimialojen kuluttaja- ja yritysmarkkinointia tekeviä yrityksiä.

**VUODEN POIKKEUKSELLISUUS NÄKYI** melko erisuuntaisena kehityksenä tuote- ja markkina-alueittain. Pandemian käynnistyminen supisti asiakkaiden panostuksia yrityksille kohdistettuun markkinointiin ja erityisesti uusien asiakkaiden hankintaan keväällä. Vuoden toisella puoliskolla nähtiin jo kysynnän elpymisen eritoten tilauspohjaisten tuotteiden kiinnostuksen kasvuna. Toisaalta aktiiviset markkinointitoimet edistivät Suomessa tarjottavien kuluttajamarkkinoinnin palveluiden myyntiä, joka kehittyikin erinomaisesti. Liiketoiminta-alueen liikevaihto laski hienoisesti 1,1 prosenttia 8,1 milj. euroon (8,1 milj. euroa, 2019) vertailukelpoisin valuuttakurssein.

Markkinoinnin ja myynnin kehityksen lisäksi liiketoiminta-alueella panostettiin palvelukehitykseen. Uusina palveluina Ruotsin markkinoille tuotiin Business Development Compass, jonka avulla kunnat voivat tukea paikallisten yritysten kasvua, sekä Decision

Makers Database, josta löytyy yli 100 000 yrityksen päätöksentekijän yhteystiedot. Vastaavasti Suomessa lanseerattiin Customer Pro -palvelu kuluttajakohderyhmien hyödyntämiseen myynnissä ja markkinoinnissa. Lisäksi Emailerin sähköpostipalvelua päivitettiin muun muassa nykyaikaisemmalla alustalla ja automatisoiduilla toiminnoilla.

Liiketoiminta-alueen vahva markkina-asema ja monipuoliset palvelut antavat hyvät lähtökohdat alkavalle vuodelle. Merkittävän potentiaalin myynnin kasvattamiselle luovat Suomessa tarjottavien B2C-palvelujen tuominen Ruotsin markkinoille. Lisäksi tavoitteena on kehittää tilauspohjaisia yritystietopalveluja ja päättäjätietokantaa molemmilla markkinoilla sekä B2C-palveluiden lisäarvopalveluja Suomessa. Keskitymme myös kehittämään nykyaikaisia sovelluksia ja rajapintaratkaisuja, joiden avulla asiakas pääsee käyttämään palveluitamme mutkattomasti omien

## CASE TELIA

### NOPEA DATA AUTTAA TELIAA TAVOITTAMAAN ASIAKKAAN OIKEALLA HETKELLÄ.



Telia on teleoperaattorista nykyaikaiseksi teknologia- ja mediayhtiöksi kasvanut yritys, joka tarjoaa laajan kirjon tietoliikenne-, it- ja digipalveluita miljoonille kuluttaja- ja yritysasiakkailleen. Keskeinen asiakasryhmä ovat muuttajat, jotka tarvitsevat laajakaistapalveluita uuteen kotiinsa. Heidän tavoittamisessaan Telia hyödyntää Asiakastiedon asiakkuudenhallintapalveluita.

"Muuttajien kohderyhmässä on erittäin tärkeää, että Asiakastieto pystyy toimittamaan tiedot nopeasti ja pääsemme tarjoamaan palveluitamme oikealla hetkellä. Muuttoilmoitus saatetaan tehdä vasta juuri ennen muuttoa, ja usein soitamme samaan aikaan, kun laatikoita ja sohvia kannetaan sisään", kertoo Telia Finlandilla laajakaistaliiketoiminnassa työskentelevä **Satu Rissanen**. Oikein ajoitettu yhteydenotto palvelee sekä Teliaa että sen asiakkaita.

Sujuva tiedonkulku ja tiivis yhteydenpito ovat Telian ja Asiakastiedon pitkäaikaisen yhteistyön perusta. Jatkuva vuoropuhelu auttaa kehittämään palveluita ja parantamaan datan laatua.

"Luottamuksen ilmapiiri on vahva ja Asiakastieto tuntee toimintamme niin hyvin, että uutta suunniteltaessa meidän ei tarvitse lähteä liikkeelle alusta vaan voimme keskittyä kehittämään nykyisiä hyviä prosesseja yhä paremmiksi", Rissanen sanoo.

järjestelmiensä kautta. Pyrimme jatkuvasti tuomaan lisäarvoa asiakkaillemme tarjoamalla yhä tarkempaa tietoa ja ymmärrystä.



# Edistämme kestäväää taloutta yhteiskunnassa

Vastuullisuus on ytimessämme. Myötävaikutamme kestäväään yhteiskuntaan muun muassa estämällä ylivelkaantumista ja tukemalla asiakkaidemme vastuullista päätöksentekoa. Pyrkimyksenämme on tuottaa asiakkaillemme laaja vastuullisuuspalveluiden pohjoismainen tarjoama. Yritystasolla pyrimme siihen, että nettopäästömme ovat nolla vuoteen 2023 mennessä.

**VASTUULLISUUDEN MERKITYS** Enento Groupin ja sen asiakkaiden toiminnassa kasvaa jatkuvasti. Konsernin tehtävänä on luottamuksen ylläpitäminen ja luominen markkinoilla yritysten sekä yritysten ja yksityisten välisessä kaupankäynnissä ja sopimusten teossa. Luottamusta luodaan tarjoamalla palveluita, joiden avulla yritykset voivat varmistaa vastapuolen luotettavuuden sopimuskumppanina. Näiden palveluiden perustana ovat Enenton pohjoismaiset tietokannat, jotka sisältävät ajantasaiset tiedot yrityksistä ja kulluttajista. Tiedosta jalostetut digitaaliset palvelut tehostavat asiakkaiden toimintaa, lisäävät vastuullisuutta ja pienentävät osaltaan konsernin hiilijalanjälkeä.

## Enento Groupin strategia 2020–2023 ja vastuullisuus

Enento Groupin hallitus hyväksyi 8.5.2020 konsernin uuden strategian vuosille 2020–2023. Konserni

tähtää liiketoiminnan ja kannattavuuden kasvuun vahvistamalla nykyistä asemaansa, tarttumalla uusiin mahdollisuuksiin luotto- ja yritystietojen alueella sekä digitalisoimalla dataan liittyviä prosesseja. Yritystason tavoite on, että konsernin nettopäästöt ovat nolla vuoteen 2023 mennessä.

Strategiatyön implementointiprosessi jakautui viiteen työryhmään, joista yksi työryhmä keskittyy konsernin vastuullisuuteen. Työ jatkuu ja vastuullisuutta tarkastellaan neljän ulottuvuuden kautta:

### 1. Enento auttaa asiakkaita tekemään vastuullisia päätöksiä tarjoamallaan palveluilla

Enento Group kehittää palvelujaan ja niiden käytettävyyttä sekä saatavuutta asiakaslähtöisesti. Uusien palveluiden lanseeraaminen pohjoismaisille markkinoille on toiminnan ytimessä. Erityisen suuri tarve on tuoda nopeasti tarjolle digitaalisia ja automaatioita hyödyntäviä innovaatioita, jotka tehostavat asi-



akkaiden prosesseja ja pienentävät hiilijalanjälkeä. Tulevaisuuden palvelukehityksessä keskitytään muun muassa pohjoismaisten vastuullisuuspalveluiden kehittämiseen tavoitteena auttaa asiakkaita tekemään vastuullisia päätöksiä. Enento haluaa olla johtava ESG-palveluiden tarjoaja kattavalla vastuullisuuspalveluvalikoimalla, jota asiakkaat tarvitsevat riskienhallinnassa, luottoprosesseissa, hankinnoissa ja asiakkuuksienhallinnassa.

## 2. Enenton ympäristövaikutus

Enento Groupin oman toiminnan hiilijalanjälki on lähtökohtaisesti alhainen. Konsernin vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan ovat kokonaisuudessaan hyvin myönteiset. Strategian mukainen yritystason tavoite on, että konsernin nettopäästöt ovat nolla vuoteen 2023 mennessä. Koronavuoden vuoksi lentomatkustaminen on vähentynyt ja matkustaminen tulee jatkossakin vähentymään hyödyntämällä nykyaikaista teknologiaa, joka mahdollistaa etätöiden tekemisen ja neuvottelujen hoitamisen videoneuvottelujen ja verkkoyhteyksien avulla.

## 3. Enento vastuullisen työpaikkana

Viimeisin Trust Index -tutkimustulos osoitti, että yksi Enento Groupin suurimmista vahvuuksista on olla ystävällinen työpaikka. Suomen Asiakastieto Oy ja UC AB saivat syyskuussa 2020 Great Place to Work -sertifikaatin. Konsernin yhteisöllisyyttä tukee Nordic Activity Group. Ryhmä muodostuu aktiivisista, vapaaehtoisista työntekijöistä, jotka suunnittelevat ja toteuttavat yhteishenkeä ja työhyvinvointia lisääviä aktiviteetteja ympäri vuoden. Laatu, osaaminen ja oppiminen ovat Enentolle tärkeitä. Suomen Asia-

kastieto Oy:n laadunhallintajärjestelmä on sertifioitu vuodesta 2015 alkaen, ja sertifikaatti on uudistettu vuonna 2018 ja tammikuussa 2021.

## 4. Enenton vaikutus kestävään talouteen yhteiskunnassa

Enento Group auttaa yrityksiä tehostamaan päätöksentekoprosessejaan ja asiakkuuksien hallintaansa automatisoiduilla yritys- ja luottotietoratkaisuilla, jotka edistävät liiketoiminnan läpinäkyvyyttä osapuolten välillä, lisäävät luottamusta ja edistävät kaupankäyntiä. Nämä palveluratkaisut mahdollistavat sen, että kaikki osapuolet voivat luottaa toisiinsa, tehdä luotokauppaa ja varmistua siitä, että vastapuoli hoitaa velvoitteensa. Siten Enenton tarjoamien palveluiden on oltava tehokkaita ja tuotannon häiriötöntä. Niiden perustana olevan tiedon on oltava ajantasaista ja kattavaa. Enento pyrkii olemaan yhteiskunnan tukena myös taloustiedon jakajana. Suomessa vuonna 2011 aloitettu, nuorille suunnattu taloudenhallinnan koulutusohjelma on nimeltään TarkkaFyrkka. Ruotsissa vastaava kokonaisuus on nimeltään The Bill.

## Konsernin oman toiminnan ympäristövaikutukset vähäisiä

Konsernin päästötavoite on haastava, ja se voidaan saavuttaa vain selvittämällä ja laskemalla perusteellisesti koko konsernin aiheuttama hiilijalanjälki. Hiilijalanjälkilaskenta antaa ymmärryksen konsernin päästölähteistä ja -määristä, joiden pohjalta valitaan toimenpiteet asetetun nollatavoitteen saavuttamiseksi ja seuraamiseksi. Määrittely- ja laskentatyö on käynnistetty vuodenvaihteessa ruotsalaisen GoClimate-konsulttiyrityksen kanssa.

Enento-konsernin kokonaishiilijalanjälki vuodelle 2019 on 2 572 tonnia (CO<sub>2</sub>e) laskettuna markkinaperusteisella menetelmällä. Kokonaispäästöistä 66 % tulee liikematkustamisesta, 13,3 % henkilökunnan työmatkoista ja 7,7 % IT- ja hosting-palveluista.

Koronavuodesta johtuen liikematkustaminen väheni ja se näkyy suoraan tilastoissa. Kun vuonna 2019 lentomatkustamisen hiilijalanjälki oli 1 737 tonnia (CO<sub>2</sub>e), vastaava luku vuonna 2020 oli ai-noastaan 301 tonnia eli hiilijalanjälki pieneni 1 436 tonnilla.

Konsernin suurimmat toimistot sijaitsevat Helsingissä (pääkonttori) ja Tukholmassa. Molemmat toimitilat ovat hyvien julkisten yhteyksien varrella. Ne ovat moderneja monitilatoimistoja, joissa lämmitettäviä neliöitä tarvitaan entistä vähemmän työntekijää kohti. Molempien toimitilojen vuokranantajat seuraavat kuukausitasolla kiinteistön sähkönkulutusta, lämpimän ja kylmän käyttöveden kulutusta, kaukolämmön ja kaukokylmän kulutusta sekä jätehuoltoa.

Enenton digitaalisen palvelutuotannon luontees-ta johtuen tietojenkäsittely aiheuttaa osan konsernin kokonaispäästöistä. Konesaliympäristön laitteistot on Suomessa pääosin virtualisoitu ja sijoitettu suureen konesalikonaisuuteen, jolloin energian kokonais-kulutus voidaan minimoida. Suomen konesaliko-naisuus siirtyi vuoden 2021 alusta uusiutuvan ener-gian käyttöön. Myös kaikki kolme Ruotsin IT-konesalia käyttävät uusiutuvaa energiaa, jolloin niiden hiilidiok-sidipäästöt (CO<sub>2</sub>) ovat nolla.

Enento julkistaa erillisen vastuullisuuskatsauksen 2020 kuluvan vuoden toisen kvartaalin loppuun mennessä.



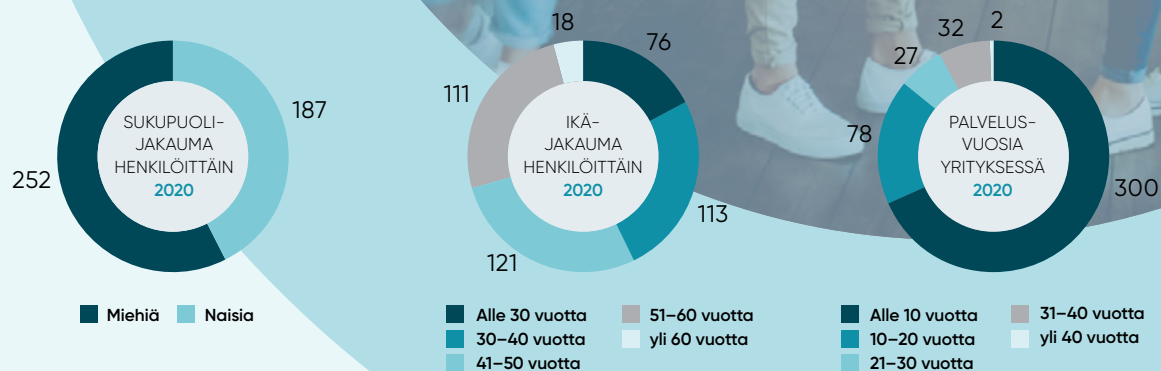


# Yrityskulttuurin kehitystyö johti Great Place to Work -sertifiointiin



Enento Groupiin kuuluva Suomen Asiakastieto Oy ja sen ruotsalainen sisaryhtiö UC Ab saivat syyskuussa 2020 Great Place to Work -sertifikaatin. Asiakastieto ja UC yhdistyivät vuonna 2018, ja siitä lähtien Enentossa on tehty määrätietoista työtä yhtenäisen yrityskulttuurin luomiseksi. Olemme rakentaneet uutta pohjoismaista yrityskulttuuria, jossa näkyvät yhteiset vahvuudet mutta ilman vanhojen toimintatapojen painolastia.

**HENKILÖSTÖN TYÖHÖN SITOUTUMISEEN** ja työhyvinvointiin vaikuttavat merkittävästi johtamisen laatu, kokemus työyhteisöstä ja työn selkeät tavoitteet sekä osaaminen. Enento Groupissa jatkettiin esimiesten pohjoismaista valmennusohjelmaa. Tärkeänä osana johtamista ja yhteistä onnistumista on esimiehen ja työntekijän välinen Grow Talk -keskusteluprosessi. Grow Talk -keskustelut alkavat vuoden alussa käytävällä henkilökohtaisella, vuositasoinen tavoitekeskustelulla. Tavoitekeskustelua seuraavat kuukausittaiset seurantakeskustelut ja laajemmat arviointikeskustelut



kaksi kertaa vuodessa. Keskustelujen tarkoituksena on luoda sitoutumista ja tuoda ymmärrystä jokaisen työntekijän panokseen ja vaikuttamismahdollisuuksiin yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa. Lisäksi tavoitteena on varmistaa jokaisen työntekijän hyvinvointi ja kehittyminen työssään.

Lisäksi konsernissa aloitettiin erityisesti asiantuntijoille suunnattu Leading@Enento Group -johtamisohjelma. Osallistujilta saadun rohkaisevan palautteen johdosta ohjelmaa tullaan jatkamaan vuositasolla noin kahden osallistujaryhmän tavoitteella. Ohjelmassa keskitytään oppimaan vaativissa asiantuntijatehtävissä toimivien vaikuttamistaitoja ja itsetuntemusta sekä kokeillaan ensimmäisiä askeleita valmentavan johtamisen saralla.

### Plaza Academy -oppimisympäristö on kaikkien saatavilla

Vuoden 2020 aikana jatkettiin eLearning-kursseja Plaza Academyssa, joka on kaikkien työntekijöiden käytössä oleva digitaalinen foorumi yritystason sisäiseen koulutukseen. Plaza Academyyn on tallennettu kaikki Enenton sisäiset kurssit ja luennot. Se on loistava oppimisympäristö, joka auttaa pitämään koko henkilökunnan ajan tasalla esimerkiksi turvallisuuteen, tietoturvaan, compliance-vaatimuksiin, yrityksen käytäntöihin ja palveluihin liittyvistä alueista. Uusin e-Learning-kurssi on rakennettu vastuullisuuden ympärille.

### Strategia ja arvot luotiin yhdessä

Enento Groupin hallitus hyväksyi 8.5.2020 konsernin uuden strategian vuosille 2020–2023. Jotta strategia olisi toimiva ja tuloksellinen, strategiatyön ha-

luttiin perustuvan mahdollisimman monipuoliseen tietoon. Strategiatyöryhmiin osallistui suuri joukko enentolaisia. Strategiaprosessin keskeiset periaatteet olivat yhteistyö läpi organisaation, uuden ajattelun, näkökulmien ja inspiraation hakeminen organisaation ulkopuolelta, vakiintuneiden toimintatapojen kyseenalaistaminen sekä koko prosessin läpinäkyvyys. Jokainen enentolainen pääsi vaikuttamaan koko organisaation yhteisiin arvoihin ja uuteen strategiaan. Enenton sisäiset arvot korostavat luottamuksen rakentamista (We Build Trust), yhdessä kasvamista (We Grow Together) sekä välittämistä ja uskallusta (We Care and Dare).

### Great Place to Work

Vuoden 2018 lopulla käynnistyi yhteistyö Great Place to Work® -instituutin kanssa, ja se johti Great Place to Work -sertifiointiin syyskuussa 2020. Viimeisin Trust Index -tutkimustulos osoitti, että yksi Enento Groupin suurimmista vahvuuksista on olla ystävällinen työpaikka. Great Place to Work -sertifiointi perustuu Trust Index® -tutkimukseen, joka mittaa organisaation lähtötilanteen ja auttaa tunnistamaan sen olemassa olevat vahvuudet ja kehityskohteet. Trust Indexin ollessa 70 % tai yli organisaatio saa kansainvälisen tunnustuksen hyvän työpaikan rakentamisesta eli Great Place to Work® -sertifioinnin. Trust Index® -kyselyn lisäksi kulttuuriauditointi kuvaa Enenton yrityskulttuuria kymmenellä eri osa-alueella, joita ovat työntekijän palkkaaminen ja toivottaminen tervetulleeksi, inspiroiminen, puhuminen, kuunteleminen, kiittäminen, kehittäminen, välittäminen, juhlistaminen ja jakaminen.

### Enentolaisten oma Nordic Activity Group

Konsernin yhteisöllisyyttä tukemaan perustettu Nordic Activity Group jatkoi toimintaansa vuonna 2020. Kaikille enentolaisille avoin ryhmä muodostuu aktiivisista työntekijöistä, ja se suunnittelee ja toteuttaa yhteishenkeä sekä työhyvinvointia lisääviä aktiviteetteja ympäri vuoden. Koronavuonna toiminta on ollut fyysisten tapaamisten ja tilaisuuksien sijaan digitaalista, mutta siinäkin toiminta on hakenut aina uusia, inspiroivia ja interaktiivisia muotoja.

### Henkilöstö 2020

Enento Groupin henkilöstömäärä vuoden viimeisellä vuosineljänneksellä oli keskimäärin 425 (399) henkilöä. Tilikauden lopussa henkilöstöä oli 425 (422), joista Suomen yhtiössä työskenteli 173 (172) henkilöä, Ruotsin yhtiöissä 205 (210) henkilöä, Norjan yhtiössä 45 (39) henkilöä ja Tanskan yhtiössä 2 (1) henkilö. Henkilökunnan terveys ja turvallisuus on Enenton tärkein prioriteetti. Maaliskuun puolestavälisestä lähtien konsernissa on tehty etätöitä kaikissa toimipisteissä niissä työtehtävissä, joissa se on mahdollista. Poikkeuksellisen etätövuoden aikana keskityttiin kehittämään virtuaalisia työ- ja yhteistyötaitoja. Kevään aikana verkkoseminaarisarjan puitteissa kehitettiin MS Teams -taitoja tehokkaammilla kokouskäytännöillä ja tiedon jakamisella. Syksyllä keskityttiin henkisen hyvinvoinnin ja työn tuottavuuden ylläpitämiseen etätöissä. Vuoden aikana Enento Groupiin kuuluva UC Ab sai tunnustusta määrätietoisesta työnantajamielikuvan rakentamisesta. Marraskuussa 2020 ruotsalainen Universum valitsi henkilöstöjohtaja Eleonor Öhlanderin Vuoden henkilöstöjohtajaksi työnantajamielikuvakategoriassa.



# Enento sijoituskohteena

## Suhdannekestävyys

Enento Groupin palveluita tarvitaan niin hyvinä kuin huonoinakin aikoina.

## Kasvumahdollisuus

Uudet palvelut ja prosessien digitalisoinnin luovat kasvua.

## Osinkotuotto

Vahva kassavirta mahdollistaa hyvän osinkotuoton.





**Enento Group Oyj**  
puh. 010 270 7200  
Hermannin rantatie 6  
PL 16, 00580 Helsinki  
Y-tunnus 2194007-7  
[enento.com/sijoittajat](https://enento.com/sijoittajat)