

30.6.2018

Tecnotreen selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista 2017

Tässä selvityksessä kuvataan, miten Tecnotree hallinnoi ympäristöön, ihmisoikeuksiin, korruptioon, lahjontaan ja työntekijöiden hyvinvointiin liittyviä asioita liiketoiminnassaan. Tämä raportti on laadittu täyttämään ei-taloudellisten tietojen raportoinnin vaatimukset, kuten niistä on säädetty kirjanpitolain 3a luvun 1–6 §:ssä. Yhtiö jatkaa ei-taloudellisten mittareiden kehittämistä vuoden 2018 aikana. Tecnotreen hallinnointia on kuvattu Tecnotree Oyj:n selvityksessä hallinto- ja ohjausjärjestelmästä vuodelta 2017.

TECNOTREE LYHYESTI

Tecnotree on kansainvälinen operaattoreiden it-ratkaisujen toimittaja, joka tarjoaa tuotteita, palveluita ja ratkaisuja veloitukseen, laskutukseen, asiakaspalveluun ja asiakkuuden hallintaan sekä viestintäpalveluihin ja sisältöliiketoimintaan. Yhtiön tuoteportfolio kattaa teleoperaattoreiden liiketoimintatukijärjestelmien lähes koko kentän (order-to-cash). Siihen kuuluvat yhtenäiset ratkaisut kiinteän verkon, mobiilipalveluiden ja laajakaistan tarpeisiin sekä ennakkomaksu- että kuukausilaskuasiakkaiden liittymien, palveluiden ja rahavirtojen hallinnointiin.

Tecnotree jatkaa ohjelmistoalan tuotantotalona visionsa toteuttamista. Yhtiön tavoitteena on kehittää BSS-palvelualustansa yhdistämällä vahva tietoliikennealan kokemus ylivertaiseen asiakaskokemukseen noudattaen korkeatasoisia suomalaisia design- ja laatuunormeja. Pilvipohjaiseen arkkitehtuuriin perustuvat tuotteet yhdessä kumppaneiden palveluiden ja ratkaisujen kanssa mahdollistavat digitaalisen markkinapaikan rakentamisen, mikä tarjoaa Tecnotreen asiakkaille merkittävää lisäarvoa. Tecnotreen edistyksellisten tuotteiden avulla tietoliikennepalveluiden tarjoajat voivat kasvattaa liiketoimintaansa ja muuttaa sen digitaalseksi. Tämä auttaa palveluntarjoajia laajenemaan ja tuomaan lisäarvoa asiakkailleen.

Tecnotreen liiketoiminta perustuu tuotelisensiointiin, tuotteiden räätälöintiin liittyviin palveluihin sekä tuotteiden ylläpito- ja tukipalveluihin yhtiön globaalille asiakaskunnalle. Konserni toimii seuraavilla maantieteellisillä alueilla: Eurooppa & Amerikka (Eurooppa ja Pohjois-, Väli- ja Etelä-Amerikka) ja MEA & APAC (Lähi-itä ja Afrikka, Aasia ja Tyynenmeren alue). Yhtiöllä on vahva jalansija erityisesti kehittyvillä markkinoilla, kuten Latinalaisessa Amerikassa, Afrikassa ja Lähi-Idässä. Tecnotreen ratkaisusta hyötyy yli 700 miljoonaa tilaajaa ja yli 65 operaattoria ja palveluntarjoajaa maailmassa.

Tecnotreen osake noteerataan Nasdaq Helsinki Oy:n pörssilistalla.

RISKIENHALLINTA

Tecnotreen yleiset, vuosittain tehtävät ulkoisia riskejä koskevat johtoryhmän arvioinnit määrittelevät yhtiön suurimmat riskit. Nämä arvioinnit tehdään pisteyttäen eri riskien todennäköisyys ja vaikutus, minkä perusteella syntyy riskikartta. Kullekin merkittävälle riskille määritetään toimenpiteet ja vastuuhenkilöt.

Hallitus vahvistaa merkittävimmät riskienhallintaa koskevat toimintaperiaatteet. Yhtiön johtoryhmä käsittelee riskejä ja niiden hallintaa kokouksissaan säännöllisesti. Toimitusjohtaja raportoi niistä hallitukselle.

Yrityksen hallintoa ja ohjausta suoritetaan kirjallisten toimintaperiaatteiden avulla. Myyntisopimusten tekoon, luottopäätöksiin, varainhallintaan, valuuttasuojauksiin, ostoihin ja asioiden hyväksymiseen tehdyt linjaukset ovat yrityksen tärkeimmät toimintaperiaatteet.

Tecnotreellä on yhdenmukaiset tarjousten käsittelyyn liittyvät periaatteet (ns. bid review) ja käytännöt. Tytäryhtiöiden ja ulkomaisten toimipisteiden omat suositukset ja toimintaperiaatteet ovat linjassa konsernitason suositusten ja toimintaperiaatteiden kanssa. Yhtiö on määrittänyt itselleen eettiset ohjeet (Code of Conduct).

Taloudelliseen raportointiin liittyviä riskejä vähentävät konsernin käytössä olevat raportointi- ja valvontatavat. Yhtiöt noudattavat samaa tilikarttaa ja IFRS-sääntöjä sekä käyttävät samoja, kattavan tiedon sisältäviä ohjelmistoja. Varainhallinto ja rahoitus on keskitetty konsernihallintoon sekä sopimukset ja toimintaohjeet on tallennettu helposti käytettävään arkistoon.

Tietoturva

Tecnotree toimii alalla, johon kohdistuu erityisen paljon tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä riskejä. Tecnotreen johto ja henkilöstö ovat sitoutuneet yhtiön tietoturvapoliittikkaan, joka kattaa huolellisen riskienhallinnan, aineettoman omaisuuden suojelun sekä asiakkaiden, tavarantoimittajien, muiden kumppanien ja yhtiön henkilöstön tietojen käsittelyperiaatteet.

Yhtiö on kouluttanut koko henkilöstönsä toukokuussa 2018 voimaan tulleeseen EU:n tietosuoja-asetukseen (GDPR) ja ottanut sen periaatteet laajamittaisesti käyttöön. Yhtiö aikoo laajentaa GDPR-toimintaperiaatteet globaaliin käyttöön vuoden 2018 loppuun mennessä.

YMPÄRISTÖVASTUU

Tecnotree noudattaa kaikessa liiketoiminnassaan kaikkea soveltuvaa ympäristölainsäädäntöä ja odottaa samaa myös kaikilta yhteistyökumppaneiltaan. Yhtiö noudattaa ja kehittää liiketoiminnassaan prosesseja, jotka tukevat ympäristöä koskevien lakien, säännösten ja toimintaperiaatteiden noudattamista.

Tecnotreen liiketoiminnan luonteesta johtuen yhtiön ympäristövaikutukset ovat yhtiön oman arvion mukaan verrattain vähäisiä. Tecnotree pyrkii ehkäisemään ympäristöhaittoja muun muassa vähentämällä kaikkea työmatkustusta hyödyntämällä sähköisiä neuvottelutyökaluja ja muuta teknologiaa, alentamalla sähkön ja veden kulutusta sekä vähentämällä jätemääriä käsittelemällä jätteitä asianmukaisesti.

Tecnotreen matkustuskulut vähenivät 1,1 miljoonaa euroa eli 17 % vuonna 2017 vuoteen 2016 verrattuna.

TYÖNTEKIJÖIDEN HYVINVOINTI, IHMISOIKEUDET JA SOSIAALINEN VASTUU

Tecnotree on määritellyt kaikkia työntekijöitä koskevat eettiset ohjeet (Code of Conduct). Tytäryhtiöiden ja ulkomaisten toimipisteiden omat suositukset ja toimintaperiaatteet ovat linjassa konsernitason suositusten ja toimintaperiaatteiden kanssa. Henkilöstöön ja työoloihin liittyviä vaikutuksia johdetaan ja kehitetään Tecnotreen henkilöstöpolitiikan mukaisesti.

Joulukuun 2017 lopussa Tecnotreen palveluksessa työskenteli 666 henkilöä (818 vuoden 2016 lopussa), joista Suomessa 67 (88) ja Suomen ulkopuolella 599 (730). Tilikauden keskimääräinen henkilöstömäärä oli 727 (895).

Tecnotreen tavoitteena on tarjota kaikille työntekijöilleen turvallinen ja terveellinen työympäristö, jossa jokaisen on mahdollista kehittyä. Tecnotreen johto on sitoutunut huolehtimaan yhtiön työntekijöiden hyvinvoinnista organisaation kaikilla tasoilla ja kaikilla toiminta-alueilla. Kaikki fyysiset turvallisuuselementit mukaan lukien paikalliset hätä- ja turvallisuusohjeistukset noudattavat paikallista lainsäädäntöä ja muuta sääntelyä. Tecnotree ei suvaitse työntekijöidensä minkäänlaista häirintää millään organisaation tasolla.

Tecnotree korostaa työntekijöidensä yhdenvertaisuutta. Työntekijöitä ei syrjitä rodun, ihonvärin, iän, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen, uskonnon, poliittisen vakaumuksen, ammatillisen järjestyneisyyden, vamman tai kansallisuuden mukaan.

Tecnotree pyrkii tuottamaan lisäarvoa sitä ympäröivälle yhteiskunnalle kaikilla toiminta-alueillaan. Yhtiön liiketoiminnan tuottaman taloudellisen hyödyn lisäksi Tecnotreen tavoitteena on tuottaa yhteiskunnallista hyötyä rohkaisemalla eri osapuolia molemminpuoliseen yhteistyöhön, osallistua taloudelliseen ja yhteiskunnalliseen keskusteluun, tarjota työtä opiskelijoille ja muille työtä tarvitseville sekä luoda ja osallistua aktiviteetteihin ja kampanjoihin, jotka edistävät paikallisen liiketoiminnan ekosysteemin kehittymistä ja elinvoimaisuutta.

LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tecnotreen liiketoiminta perustuu tuotteiden, palveluiden ja ratkaisujen tarjoamiselle laajamittaiselle asiakaskentälle. Yhtiö tavoittelee mahdollisimman korkeaa asiakastyytyväisyyttä, missä tuotteiden ja palveluiden laatu on keskeisessä roolissa. Tavoitteena on tarjota ketteriä, asiakaslähtöisiä ja korkealaatuisia palveluita sekä kehittää uusia kilpailukykyisiä innovaatioita. Hyvää tuotteiden ja palveluiden laatua tuetaan kattavalla laadunhallinnan järjestelmällä. Laatua rakennetaan myös kunnioittamalla asiakkaita, kumppaneita ja työntekijöitä kaikessa kanssakäymisessä. Asiakastyytyväisyyttä mitataan vuosittain. Asteikolla 1–5 asiakastyytyväisyyden kokonaisarvosana helmikuussa 2018 oli 3,7 (vuonna 2017 3,4).

Yhtiö auditoi toimintaansa säännöllisesti. Tecnotreella on ISO 9001:2015 ja ISO 27001:2013 laatustandardit. Vuonna 2017 auditoitiin ISO 9001- ja ISO 27001-laatustandardit, jotka ovat voimassa 2021 ja 2010 asti.

KORRUPTION JA LAHJONNAN TORJUNTA

Tecnotreen korruption ja lahjonnan torjuntaa on kuvattu yhtiön eettisissä toimintaohjeissa. Kaikkien työntekijöiden edellytetään tutustuvan yhtiön eettisiin toimintaohjeisiin. Tecnotree noudattaa vastuullisia liiketoimintakäytäntöjä kaikilla toiminta-alueillaan.

Tecnotree edellyttää henkilöstönsä toimivan kaiken lainsäädännön ja muun sääntelyn puitteissa sekä yleisesti hyväksytyjen parhaiden käytäntöjen ja liiketoimintaan liittyvien eettisten standardien mukaan. Henkilöstön edustajien ei tule ottaa vastaan lahjoja, jotka vaikuttavat liiketoiminnallisiin ratkaisuihin tai joilla on huomattavaa rahallista arvoa. Sukulaisuussuhteiden suosimista liiketoimintaan liittyvissä päätöksissä, korruptiota tai lahjontaa ei hyväksytä. Kaikki yhtiön liiketoiminta on läpinäkyvää ja se raportoidaan asiaankuuluvasti. Tecnotreella on olemassa whistleblowing-ilmoituskanava, jonka kautta on luottamuksellisesti mahdollista saattaa sisäisen tutkinnan kohteeksi epäily mahdollisesta väärinkäytöksestä tai toimintaperiaatteiden rikkomisesta.