

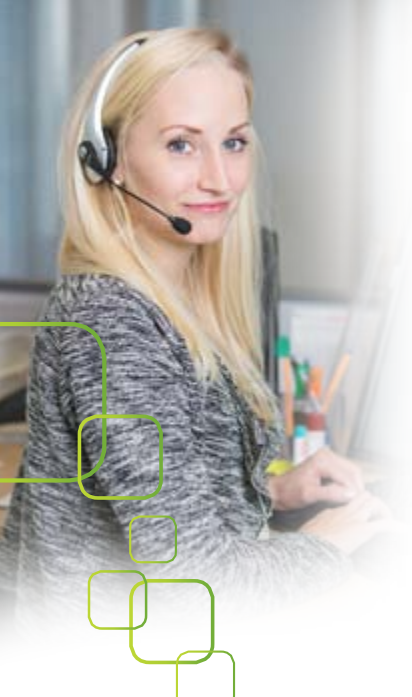


# VUOSIKERTOMUS 2014



CERTIA

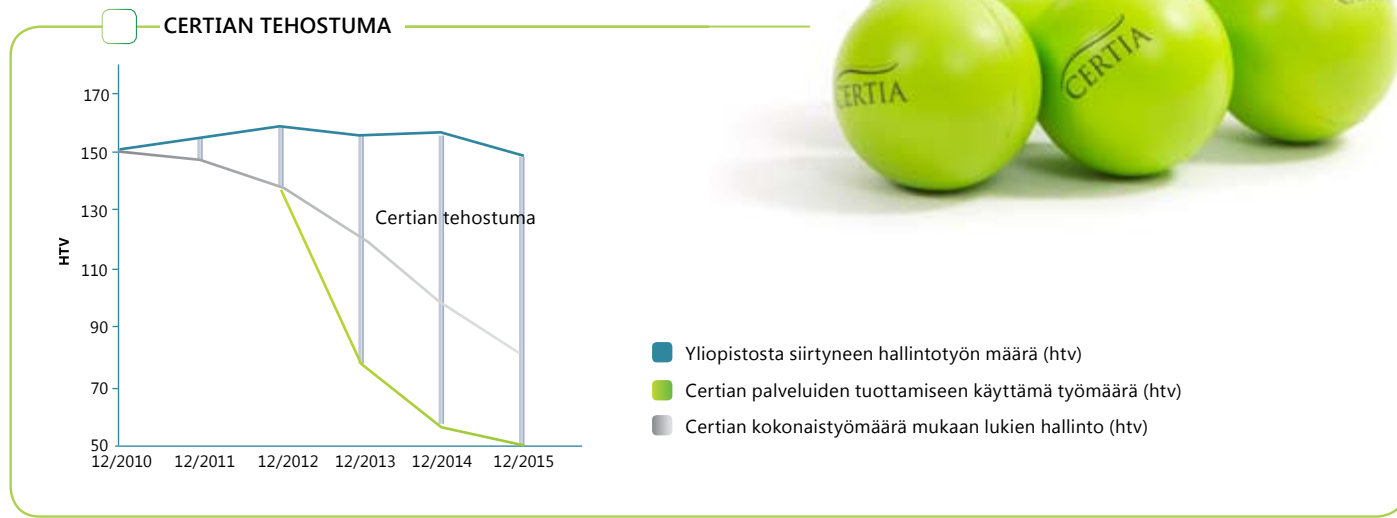
Suomalaisten korkeakoulujen talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut



# Suomalaisten korkeakoulujen talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut

Certia Oy on talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus, joka tuottaa luotettavia ja asiantuntevia hallinnon palveluita ja ratkaisuja suomalaisille korkeakouluille kustannustehokkaasti.

Certian toimipaikat sijaitsevat Vaasassa, Joensuussa ja Vantaalla. Palvelutuotanto toimii Vaasassa ja Joensuussa. Tukipalvelut on sijoitettu Vaasaan, ja Joensuuhun on koottu SAP-asiantuntijoita. Vantaan toimipiste toimii talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmän projektitoimistona.



## TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Certia on asettanut strategiassaan tavoitteekseen olla paras julkisen puolen palvelukeskus. Tavoitteen olemme asettaneet tietoisesti ja rohkeasti korkealle, mutta nöyrällä asenteella. Onnistumisemme nimittäin päättää vain ja ainoastaan asiakas. Tavoitteen saavuttaminen vaatii meiltä asennetta, rohkeutta ja ennen kaikkea osaamista. Henkilöstö on koko strategiaamme kriittisin menestystekijä.

Vuoteen 2016 mennessä lupauduimme toteuttamaan kolme asiaa: tehostamaan 1 Me palvelutuotannon kustannuksia, lisäämään 1 Me liikevaihtoa sekä vähentämään 1 Me toimialan järjestelmäkustannuksia. Näistä palvelutuotannon tavoite on toteutettu ja uuden Martti-järjestelmän (sähköinen hyväksyntäjärjestelmä) sekä mahdollisen palkkamoottorin uusinnan kautta myös järjestelmäpuoli pääsee tavoitteeseen. Palveluiden laajentamisen suhteen olemme ottaneet merkittävästi takapakkia ja näin ollen vuoteen 2016 mennessä tavoite ei tule toteutumaan, mutta sitkeä työ kasvun äärellä jatkuu.

Certia on asiakkaidensa yritys. Tämä tarkoittaa, että teemme niitä toimia, joita asiakaskuntamme haluaa – toki myös niin, että itse aktiivisesti ehdotamme muutoksia

asiakkaille. Jo tähän asti ja ennen kaikkea tulevaisuudessa saumaton yhteistyö asiakkaiden eri rajapintojen kanssa on äärimmäisen tärkeää. Tämä lähtee luottamuksesta ja siitä, että avoimesti voimme käsitellä ongelmatilanteita ja etsiä yhdessä korjaavia toimenpiteitä. Laadukkuus, johon tähtäämme, vaatii asiakkaiden välittömän palautteen virheistä tai muista ongelmatilanteista. Vain mittaamalla, raportoimalla ja analysoimalla voimme tarttua mahdollisiin ongelmiin. Laatu on ja tulee olemaan seuraavien vuosien keskiössä. Tämä tarkoittaa myös sitä, että löydämme asiakkaiden kanssa yhteisen riittävän laadun käsitteen – 100% laatu ei ole tavoittelemisen arvoinen.

Vuosi 2014 oli yhtiölle jälleen kerran muutosten vuosi. Haluan kiittää asiakkaita luottamuksesta, hallitusta ja johtoryhmääni vankkumattomasta tuesta ja ahkeruudesta sekä ennen kaikkea koko henkilöstöä. Resurssin vähentämisen rinnalla kykenimme viemään merkittäviä kehityshankkeita hienosti maaliin – se on osoitus Certiasenteesta, jota on meidän kaikkien hyvä vaalia.

Toimitusjohtaja  
**Ulla Laalo**

## TEHOKKUUSLUVUT

Tehokkuus ja kehittyminen ovat Certian toiminnan lähtökohtia. Meillä on halu tulla parhaaksi mahdolliseksi yhteistyökumppaniksi asiakkaillemme, ei ainoastaan kustannustehokkuuden vaan myös laadun osalta. Kehitystyömme tulokset näkyvät jo nyt, ja tavoitteet on asetettu saavutettavaksi.

Tehokkuusluvut (kpl/htv)						
	2010	2011	2012	2013	2014	Tavoite 2016
Ostolaskut	9 197	11 009	14 080	21 419	25 671	35 000
Myyntilaskut	19 986	18 136	22 430	27 385	29 707	50 000
Matkalaskut	12 013	12 791	16 106	22 081	27 802	40 000
Palkat ja palkkiot	6 826	7 308	8 047	9 383	9 993	15 000

### CERTIA LYHYESTI

- Liikevaihto 9 200 000 euroa
- Taseen loppusumma 7 400 000 euroa
- Henkilöstömäärä 94

## Strategiset painopistealueet

Certia on asettanut itselleen tavoitteen olla paras julkisen sektorin talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. Tavoitteeseen pääseminen vaatii kehittymistä, osaamisen kasvattamista ja raakaa työntekoa. Me olemme sitoutuneita työskentelemään ja parantamaan laatuamme jatkuvasti kunnes olemme tavoitteen mukaisesti paras vaihtoehto.

Tähän tavoitteeseen tähtäämme seuraavien strategisten painopistealueiden avulla:

### Kannattavuus

- Tehokkuus, kustannuskuri ja tuottavat investoinnit

### Asiakasnäkökulma

- Asiakkaan tunteminen ja kuunteleminen, kustannustehokkaiden ratkaisujen tarjoaminen

### Sisäinen laatu

- Avoimuus, yhteiset mallit ja juurisyyhyyn puuttuminen

### Kehittäminen

- Ennakointi, näkemys, ideointi ja innovointi

### Henkilökunta

- Oppiminen, osaaminen, joustavuus, arvostus ja kannustus

## Kustannusrakenne

### TULOSLASKELMA

	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Toteuma 2014	Budjetti 2015
LIKEVAIHTO	11 044 255	8 915 706	9 198 769	8 719 200
MYYNLIKATE	9 124 706	7 098 922	7 322 505	6 651 725
% liikevaihdosta	82,6 %	79,6 %	79,6 %	76,3 %
HENKILÖSTÖKULUT YHTEENSÄ	-6 084 559	-5 526 474	-4 779 658	-4 567 309
% liikevaihdosta	-55,1 %	-62,0 %	-52,0 %	-52,4 %
MUUT LIIKETOIMINNAN KULUT YHTEENSÄ	-1 386 994	-1 397 794	-1 270 873	-1 459 033
% liikevaihdosta	-12,6 %	-15,7 %	-13,8 %	-16,7 %
KÄYTTÖKATE	1 653 153	174 655	1 271 973	625 383
% liikevaihdosta	15,0 %	2,0 %	13,8 %	7,2 %
INVESTOINNIT	1 047 880	55 242	523 085	500 000

## Palvelut

### Arkistointi SAP Open Text

#### Raportointi SAP BW

##### SAP Talous

Talouspalvelut tositteesta tilinpäätökseen

##### SAP HR

Henkilöstöpalvelut työsuhteen alkamisesta sen päättämiseen

##### SAP Travel

Matkahallinnan palvelut perustiedoista matkasta ja kululaskujen maksuun

Certian järjestelmiin liittyvät palvelut ylläpidosta jatkokehittämiseen

**Järjestelmäpalvelut**

Asiakkaan käytössä olevia palveluita tukevat neuvonta-, koulutus- ja kehittämispalvelut

**Asiantuntijapalvelut**



#### VUOSIVOLYYMIT 2014

- 253 323 ostolaskua
- 61 508 myyntilaskua
- 90 504 matkalaskua
- 133 098 palkkalaskelmaa
- 45 129 palkkiolaskelmaa

## Yhteinen SAP-järjestelmä



Yhteinen SAP-järjestelmä on Certian palvelutuotannon ja järjestelmäpalveluiden kulmakivi. Se on suunniteltu juuri korkeakoulujen tarpeisiin. Certia panostaa SAP-järjestelmän jatkuvaan kehittämiseen varmistaakseen käyttäjille uusimmat toiminnallisuudet sekä käyttäjäystävällisen ja kustannustehokkaan ratkaisun.

Certian SAP-järjestelmä sisältää talous- ja henkilöstöhallinnon toiminnallisuudet, matkahallinnan, raportoinnin sekä arkistointiratkaisun. Integroitu järjestelmä takaa informaation kulun ja näkyvyyden eri osa-alueiden välillä reaaliaikaisesti. Käytössä olevilla automatisoiduilla ja suoraviivaisilla prosesseilla parannetaan tehokkuutta ja käyttömukavuutta. Lisäksi järjestelmän ajantasainen ja oikea informaatio mahdollistaa täsmällisen raportoinnin johtamisen tueksi.

#### SAP-JÄRJESTELMÄ LUKUINA

- 9 käyttäjäorganisaatiota
- Aktiivisia käyttäjiä 12 500
- Käyttäjärooleja 2000
- Liittymiä muista järjestelmistä 110
- Certiassa valvottuja rajapintoja n. 900



## Asiakkaat

### KEHITTÄMISTÄ ASIAKKAIDEN TARPEISIIN: CASE MARTTI

Ostolaskujen kierrättäminen on taloushallinnon perustoiminnallisuuksia. Tutkimuksen ja opetuksen ollessa yliopistojen ydintoimintaa tulee hallinnon olla sujuvaa, unohtamatta kuitenkaan hyväksynnän ja valvonnan tärkeyttä. Näistä lähtökohdista aloitettiin ostolaskujen kiertäjäjärjestelmän uudistamisprojekti.

#### Tavoitteena käyttäjätyytyväisyys ja suoraviivaistaminen

Projektin toimittajaksi valittiin Bilot Oy ja ratkaisuksi osana SAP-järjestelmää toimiva Smart Invoice. Samalla tehtiin päätös vanhan arkiston korvaamisesta Open Text -arkistolla. Käyttöönottoprojekti aloitettiin helmikuussa 2014 ja sen tavoitteena oli saada ostolaskuprosessi suoraviivaisemmaksi ja automaattisemmaksi käyttäen laskujen automaattista käsittelyä ja nopeampaa hyväksymiskiertoa. Uuden ratkaisun avulla Certia halusi myös kasvattaa käyttäjätyytyväisyyttä harmonisoidulla ja yksinkertaistulla prosessilla ja käyttöliittymällä.

#### Certia vastasi projektista

Käyttöönottoprojekti nimettiin Martti-projektiksi ja myös lopullinen ratkaisu sai nimen Martti. Certia hoiti projektin

etenemisen ja siihen tarvittavat tehtävät yhdessä toimittajan kanssa. Asiakkaille järjestettiin projektin eri vaiheissa katselmoineja, joissa kerrottiin etenemisestä ja esiteltiin tehtyjä ratkaisuja. Lisäksi asiakkailla oli mahdollisuus järjestelmän demokäyttöön ennen varsinaista käyttöönottoa. Certia myös koulutti asiakkaiden yhteyshenkilöt järjestelmän käyttöön.

#### Käyttöönotto 11 kuukautta projektin alkamisesta

Tammikuussa 2015 tehtiin Martti-järjestelmän käyttöönotto. Ensimmäisessä vaiheessa otettiin käyttöön ostolaskut ja muistiot, kevään mittaan järjestelmään on siirretty myös muita dokumentteja kuten palkanlaskennan asiakirjoja. Käyttöönoton ajan Certia tarjosi asiakkaille tehostetun käyttöönottotuen, minkä avulla pystyttiin varmistamaan mahdollisimman helppo käyttöönotto asiakkaille.

#### Lopputulokset: onnistunut ratkaisu

Martti on osoittautunut onnistuneeksi ratkaisuksi ja vastaanotto on ollut myönteinen. Certia kiittää asiakkaita positiivisesta palautteesta, jota olemme saaneet tiedekunnista saakka. Tästä on hyvä jatkaa hanketta eteenpäin seuraavaan vaiheeseen, missä osa Martin toiminnallisuuksista tehdään mobiiliksi!

### ASIAKKAAN NÄKÖKULMA: CASE MARTTI

Oulun yliopiston taloussuunnittelija **Tuomas Kinnunen** on seurannut lähietäisyydeltä Martin käyttöönottoa osallistamalla katselmoineihin, kouluttamalla yliopiston henkilökuntaa ja tekemällä kehittämisohjeita järjestelmän toimintaan.

Käyttöönottoprojektin sujuvuuden osalta ei Kinnusella moitittavaa ole:

*"Kyllä se meidän mielestä sujui hyvin, ei ollut ongelmia. Tietenkin pientä viilaamista vielä on, mutta hyvin on päästy liikkeelle."*

Suurimmat odotukset uuden järjestelmän suhteen liittyvät käytettävyyteen:

*"Aiemmasta järjestelmästä jäi käyttäjille useita negatiivisia käyttökokemuksia, joten aika paljon odotuksia ladattiin käyttäjätöyrytyksen ja Martin viiveettömään toimintaan."*

Nämä odotukset on saatu täytettyä ja uusi ratkaisu saakin positiivista palautetta sekä Kinnuselta että yliopiston loppukäyttäjiltä:

*"Ratkaisu on aiempaa selkeämpi ja tiedon hakeminen on helpompaa. Hyväksyjiltä, joka on kriittisin käyttäjäkunta, on tullut positiivista palautetta. He katsovat, että heidän ydintoimintojaan ei ole laskujen hyväksyminen eivätkä halua käyttää siihen kohtuuttomasti aikaa. Tähän on hyvin päästykin."*

Ihan valmiita ei vielä olla, vaan Kinnusella on myös kehityskohteita uuden ratkaisun suhteen:

*"Taloushallinnon asiantuntijoiden osalta on sellaisia asioita, joita ei ihan vielä ole saatu ratkaistua. Mutta kyllä näitä varmasti pikkuhiljaa saadaan eteenpäin ja näin helpotetaan heidänkin työtään. Toivomme myös, että mobiilitoiminnallisuudet saadaan pian käyttöön, se olisi yksi hyvä lisä."*

## Henkilökunta



Henkilökunta on Certian sydän. Certian tavoitteena on olla työntekijöilleenkin paras vaihtoehto. Työntekijöille annetaan mahdollisuus osaamisen kehittämiseen ja uusien asioiden oppimiseen. Hyvästä työstä palkitaan.

Certiassa työntekijöihin ja heidän hyvinvointiinsa panostetaan. Vuosina 2014 – 2015 toteutetaan yhteistyössä työeläkevakuutusyhtiö Varman kanssa työkykyjohtamisen kokonaisuus, jolla parannetaan työhyvinvointia. Vuoden 2014 toimenpiteitä olivat innostustyöpajat Vaasassa ja Joensuussa, esimieskoulutukset, työaikapankki joustavuuden lisäämiseksi, aloitetoiminta ja kuntokortti-kampanja. Lisäksi jaettiin tyky-kuntoseteleitä omaehtoisen liikunnan tukemiseen.

Työntekijöiden osaamista arvostetaan ja heidät halutaan mukaan toiminnan kehittämiseen. Vuonna 2013 aloitettu aloitetoiminta on tuottanut yhteensä 72 aloitetta, joista noin joka kolmas on palkittu. Aloitteiden aiheet ovat koskeneet sekä toimintatapoja, työvälineitä että yksittäisiä työtehtäviä.

Yhteen hiileen puhaltaminen on Certiassa tärkeää ja keväällä 2014 järjestettiin ensimmäinen kaikkien toimipaikkojen yhteinen tyky-päivä Jyväskylässä. Yhteensä 54 certialaista nautti mahtavasta säästä, hienosta ohjelmasta ja toistensa seurasta!

Jotta tavoitteemme olla paras vaihtoehto toteutuisi, teemme jatkuvasti työtä työhyvinvoinnin parantamiseksi. Vuoden aikana pidettiin esimieskoulutuksia, henkilöstö- ja kvartaali-infoja ja purettiin vaarallisia työyhdistelmiä työn sisällön monipuolistamiseksi. Toimenpiteissä on onnistuttu, vuosittain tehtävässä työhyvinvointikyselyssä korkeimmat tulokset koskaan saivat johtamisen, tiedonkulun, työn sisällön ja haasteellisuuden sekä työilmapiirin osa-alueet.



### HENKILÖSTÖ

- Henkilöstön keski-ikä on 41,9 vuotta
- Henkilöstöstä 90,2 % on naisia
- Kokonaistyötyytyväisyys vuonna 2014 oli 3,36 (vuonna 2013 3,2). Työtyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5.

### CERTIAN ASIAKKAAT LUKUINA

- 9 asiakasyliopistoa
- 17 500 palvelujen loppukäyttäjää
- 87 419 palvelupyyntöä vuonna 2014



**Vaasa:** Silmukkatie 4, 65100 Vaasa | **Joensuu:** Länsikatu 15, 80110 Joensuu | **Vantaa:** Teknobulevardi 3-5, 01530 VANTAA

Sähköposti: [info@certia.fi](mailto:info@certia.fi)

[www.certia.fi](http://www.certia.fi)