# CERTIA

# 2018

Talous- ja henkilöstöhallinnon asiantuntemusta ja osaamista

**LUOTETTAVIA JA ASIANTUNTEVIA HALLINNON PALVELUITA JA RATKAISUJA EDULLISEMMIN JA TEHOKKAAMMIN NYKYTEKNOLOGIAN KEINOIN.**

# *Tehostamisen ammattilainen*

Certia Oy on palvelukeskus, joka on erikoistunut talous- ja henkilöstöhallinnon palveluiden tuottamiseen korkeakouluille, yliopistoille ja yrityksille. Certiassa on näiden palveluiden edellyttämää asiantuntemusta, osaamista ja teknologiaratkaisuja. Tarjoamme asiakkaillemme vaihtoehtoisen tavan järjestää talous- ja henkilöstöhallinnon tukipalvelut sekä mahdollisuuden kohdistaa resursseja ydintoimintoihin.

Mukavia lukuhetkiä,
terveisin tehostamisen ammattilaiset.

# TYÖLÄS VUOSI TUOTTI TULOSTA – MILJOONAN HINNANALENNUS VUODELLE 2019

**Vuotta 2018** voitaneen luonnehtia Certian historian työläimmäksi vuodeksi. Projektien määrä ja ennen kaikkea laajuus haastoivat yhtiön osaamisen ja projektinhallintataidot äärimmilleen. Työläs vuosi tuotti odotetusti myös tulosta. Ponnistelut projekteissa, uudet asiakkuudet ja niiden haltuunotto sekä vahva kehitystyö, jota yhtiössä jatkuvasti tehdään, mahdollistivat strategian mukaisten alennusten aikaistamisen vuodella. On ollut suuri ilo ilmoittaa asiakkaille, että hyvä yhteistyömme kantaa hedelmää ja pystymme tiputtamaan asiakkaiden hintoja vuonna 2019 miljoonalla eurolla.

*Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus*

**Vuoden 2018** tärkeimmät hankkeet, Tampere 3, Taideyliopisto ja UEF:n kanssa toteutettu henkilöstöhallinnon Mepco HRM, onnistuivat kaikki hyvin. Aikataulut pitivät, ratkaisut koettiin asiakkaan mielestä mielekkäiksi käyttää ja suunniteltua budjettia ei ylitetty. Vuoden aikana saimme myös kehitettyä taloushallinnon ohjelmistokokonaisuuteen konsernilaskentaosion, päivitimme järjestelmät asiakkaiden TES-vaateiden mukaiseksi sekä kansallisen tulorekisterin KATREN valmiuksiin yltäviksi. Matkahallinnon tuotteen käyttöliittymän ja automaatioasteen kehityshanke eteni myös hyvin ja valmistuu vuoden 2019 aikana.

**Päätavoitteemme ei ole muuttunut.** Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus ja haluamme olla vahvasti mukana edesauttamassa suomalaista korkealaatuista tutkimusta ja koulutusta omalla panoksellamme. Uskomme, että etsimällä sinnikkäästi keinoja, joilla luodaan parempi loppukäyttäjäkokemus, helpotetaan asiakkaan hallinnon työtä ja pienennetään koko ketjun kustannusrakennetta, pääsemme edellä mainittuun tavoitteeseen. Ja tämä ei ole nopeasti kehittyvässä palvelukeskusmarkkinassa helppoa. Uskomme, että vahva omistajaohjaus ja työ, joka pohjautuu seuraaviin arvoihin: luottamus, avoimuus, välittäminen, edelläkävijyys ja positiivisuus, mahdollistavat tavoitteen saavuttamisen. Henkilöstö ja sen osaaminen ja innovatiivisuus ovat koko strategiamme kriittisin menestystekijä. Vain sitoutuneen ja motivoituneen henkilöstön ja hyvän asiakasyhteistyön avulla voimme tehdä todeksi sen, että asiakkaidemme palveluyhtiönä olemme yhdessä kehittämässä paremmaksi tutkimusta ja koulutusta omalla panoksellamme.

**Tunnistamme tulevaisuudessa** merkittävää työn tehostumista koko palveluketjussa Certia – yliopiston hallinto – yliopiston loppukäyttäjä. Prosessien yhdenmukaistaminen, työvälineiden kehittäminen, työn ja osaamisen keskittäminen sekä rehellinen ja avoin kyseenalaistus tekemisen tarpeellisuudesta ovat niitä keinoja, joilla koko ketjun tuottavuutta ja loppuasiakkaan eli tiedekuntien tai koulujen tutkimus- ja opetushenkilöstön asiakaskokemusta, voidaan parantaa.

**Vuoden 2019 aikana** liikumme strategian mukaisesti uudelle toimialalle ja ensimmäiset ammattikorkeakoulut (Tampere ja Lappeenranta) tulevat vuodenvaihteessa palvelujemme piiriin. Robotiikka tulee voimallisemmin mukaan meidän omaan toimintaamme tämän vuoden aikana ja sen käyttö laajenee myös usean asiakkaan omiin prosesseihin avustuksellamme.

Ihailen valtavasti henkilöstöni sinnikkyyttä, halukkuutta kehittää omaa osaamistaan ja hyvää tiimihenkeä, joka on yksi kantava voimavara yhtiössä. Onnistumistemme takana on vankka ryhmä tekijöitä, joilla on osaamista, rohkeutta ja uskoa itseensä. Hallitus on myös lunastanut lupauksensa – ripeä päätöksenteko ja kannustus on siivittänyt kaikkien meidän työtä. Mennyt vuosi on ollut antoisa – nöyrimmät kiitokset siitä kaikille.

**Toimitusjohtaja Ulla Laalo**

# KUSTANNUSRAKENNE

| | Toteuma 2016 | Toteuma 2017 | Toteutuma 2018 | Budjetti 2019 |
|---|---|---|---|---|
| LIIKEVAIHTO | 8 377 492 | 8 514 594 | 8 772 496 | 9 270 597 |
| MYYNTIKATE | 6 277 338 | 6 519 722 | 6 645 797 | 6 931 597 |
| % liikevaihdosta | 74,9 % | 77,0 % | 75,8 % | 74,8 % |
| HENKILÖSTÖKULUT YHTEENSÄ | 3 944 561 | 4 072 208 | 4 459 086 | 4 886 900 |
| % liikevaihdosta | 47,1 % | 48,0 % | 50,8 % | 52,7 % |
| MUUT LIIKETOIMINNAN KULUT YHTEENSÄ | 968 343 | 1 269 100 | 1 232 856 | 1 339 000 |
| % liikevaihdosta | 11,6 % | 15,0 % | 14,1 % | 14,4 % |
| KÄYTTÖKATE | 1 364 434 | 1 178 415 | 953 855 | 705 697 |
| % liikevaihdosta | 16,3 % | 14,0 % | 10,9 % | 7,6 % |
| INVESTOINNIT | 974 051 | 870 000 | 614 833 | 500 000 |

## *Certia lyhyesti*

**8 800 000**

Liikevaihto

**11 000 000**

Taseen loppusumma

**81**

Henkilötyövuosia

# Strategiset painopistealueet

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

*Certia on asettanut itselleen tavoitteen olla paras julkisen sektorin talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus.*

## Strategiset painopistealueet

Certia on asettanut itselleen tavoitteen olla paras julkisen sektorin talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. Tavoitteeseen pääseminen vaatii kehittymistä, osaamisen kasvattamista, uusimpien teknologiaratkaisujen hyödyntämistä 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, asiakkaan prosessien kehittäminen ja loppukäyttäjäkokemukseen panostaminen

→ **SISÄINEN LAATU**
Avoimuus, yhteiset mallit ja juurisyyhyn puuttuminen

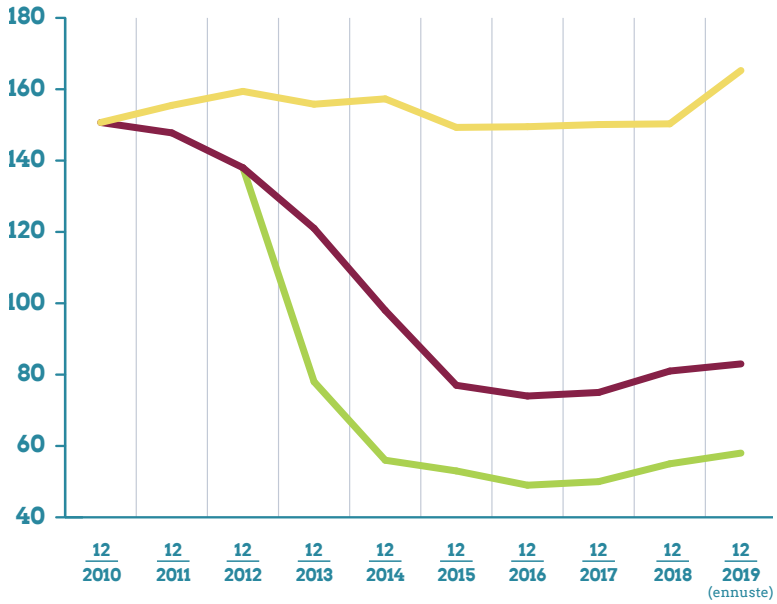
→ **KEHITTÄMINEN**
Ennakointi, näkemys, ideointi ja innovointi

→ **HENKILÖKUNTA**
Oppiminen, osaaminen, joustavuus, arvostus ja kannustus

# Certian tehostuma

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

- Yliopistosta siirtyneen hallintotyön määrä (htv)
- Certian kokonaistyömäärä mukaanlukien tietojärjestelmien ylläpito, tuki ja hallinto (htv)
- Certian palveluiden tuottamiseen käyttämä työmäärä (htv)



# PALVELUT

Arvostamme asiakkaitamme ja haluamme tuottaa heille parasta palvelua. Palveluprosessimme perustuvat sujuvuuteen, luotettavuuteen, asiantuntevaan käsittelyyn sekä tietojärjestelmien tehokkaaseen hyödyntämiseen.

## Vuosivolyymit 2018

**167 483**
ostolaskua

**50 891**
myyntilaskua

**83 700**
matkalaskua

**118 747**
palkkalaskelmaa

**50 882**
palkkiolaskelmaa

Certiassa käsiteltyjä osto- ja matkalaskuja laitettiin **800 000 000** euron edestä maksuun.

Certiassa laskettuja palkkoja ja palkkioita maksettiin **550 000 000** euron edestä.

# JÄRJESTELMÄRATKAISUT

Certian toiminta perustuu tietojärjestelmien tehokkaaseen hyödyntämiseen, asiakkaan tarpeiden mukaisten ratkaisujen löytämiseen ja käyttäjälähtöisyyteen.

## Korkeakoulujen SAP-järjestelmä

Korkeakoulujen yhteinen SAP-järjestelmä on Certian palvelutuotannon ja järjestelmäpalveluiden kulmakivi. Se on suunniteltu juuri korkeakoulujen tarpeisiin. Certian SAP-järjestelmä sisältää talous- ja henkilöstöhallinnon toiminnallisuudet, matkahallinnan, raportoinnin sekä arkistoratkaisun. 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 henkilöstöhallinnon kokonaisuus tullaan jatkossa korvaamaan Mepco-järjestelmällä.

## Mepco – korkeakoulujen palkka- ja HR-järjestelmä

Loppukäyttäjän helppo asiointi, järjestelmän nopea muokattavuus, kustannustehokkuus ja korkeakouluille suunniteltu ratkaisu ovat asioita, jotka kuvaavat Mepcon HR- ja palkanlaskentajärjestelmää. Kuusi Certian asiakasta käyttää tällä hetkellä Mepcon palkanlaskentaa. Vuoden 2018 aikana järjestelmän HR-toiminnallisuudet rakennettiin tukemaan yliopistojen työehtosopimuksia ja ensimmäiset HR-toiminnallisuuksien käyttöönotot tehtiin kahdelle asiakasyliopistolle 1.1.2019. Mepcon järjestelmä tuo kustannustehokkuutta sekä Certian palvelutuotantoon että asiakkaalle. Pitkälle automatisoitu järjestelmä mahdollistaa prosessien kehittämisen ja palveluportaali tukee kehittynyttä järjestelmää. Mepcon palkka- ja HR-järjestelmän osalta Certia toimii järjestelmäasiantuntijana, mikä mahdollistaa nopeat päivitykset järjestelmään sekä asiakkaille helpot ja vaivattomat ylläpito- ja järjestelmäpalvelut.

## Järjestelmäratkaisut yritysasiakkaille

Yliopistojen omistamien tai yliopistojen läheisyydessä toimivien yritysasiakkaiden käyttöön Certia tarjoaa asiakkaan toimintaan sopivat talous- ja henkilöstöhallinnon järjestelmäratkaisut.

Taloushallinnon järjestelmänä on Lemonsoft Taloushallinto. Tällä ratkaisulla tuodaan taloushallinto sähköiseen muotoon, mikä tehostaa toimintaa ja säästää resursseja. Ohjelman avulla hoidetaan taloushallinnon tehtävät helposti automatisoituja toimintoja hyväksikäyttäen. Samalla tuotetaan ajantasaista tietoa raportointiin ja johtamisen tueksi.

Henkilöstöhallinnon ratkaisuna on Mepco HRM. Mepco HRM tukee henkilöstöhallinnon eri prosesseja kuten työsuhteen perustaminen, palkanlaskenta, osaamisen kehittäminen, palkka- ja henkilöstöhallinnon raportointi sekä työsuhteen päättäminen unohtamatta monipuolista ja ajantasaista raportointia.

# Mepco HRM –ratkaisulla käyttäjäystävällisyyttä ja aitoa sähköistystä

Onnistuneen palkanlaskentajärjestelmän uudistuksen jälkeen aloitettiin HR-toiminnallisuuksien toteuttaminen Mepcon järjestelmäratkaisuun. Kehitysprojekti yhdessä Itä-Suomen yliopiston ja Accountor HR Solutionsin kanssa aloitettiin keväällä 2017 ja 1.1.2019 ensimmäiset Certia asiakasyliopistot ottivat käyttöönsä Mepcon HR- ja palkanlaskentajärjestelmän.

## Yhtenäinen järjestelmä parantaa käytettävyyttä ja tehokkuutta

Lähtökohtina vuonna 2016 alkaneelle palkanlaskentajärjestelmän uudistukselle olivat kustannustehokkuus, loppukäyttäjälle helppo asiointi, järjestelmän nopea muokattavuus ja ketterä käyttöönotettavuus sekä korkeakouluille suunniteltu ratkaisu. Certia toteutti yliopistojen käyttöön Mepcon palkanlaskentajärjestelmän, joka on kehitysprojektin jälkeen otettu käyttöön kuudelle Certian asiakasyliopistolle.

Käyttöönottojen lomassa aloitettiin kehitysprojekti, jossa toteutettiin Mepcon ratkaisuun myös HR-toiminnallisuudet. Yhtenäinen järjestelmä parantaa käytettävyyttä ja tehokkuutta, kun kaikki tiedot ovat saatavilla samasta käyttöliittymästä. Järjestelmään tehtävällä kehityksellä voidaan tuottaa tehokkuutta sekä palkanlaskennan että HR-prosesseihin.

## Uudella ratkaisulla aitoa sähköistämistä

Mepcon HRM-osio sähköistää usean HR-prosessin, joka vielä tähän asti on ollut osittain paperinen. Certian toimiessa järjestelmäasiantuntijana, saadaan toteutettua yliopistoille toimiva ratkaisu, jolla voidaan tallentaa tiedot yhteen järjestelmään työntekijän, esimiehen ja HR-asiantuntijoiden nähtäväksi.

## Käyttäjäystävällisyys keskiössä

Mepcon HR-toiminnallisuudet ovat loppukäyttäjien käytettävissä palveluportaalin kautta. Palveluportaalista löytyvät jokaisen työntekijän omat työsuhdetiedot, sähköiset palkkalaskelmat ja lomatiedot. Työntekijä pääsee itse katsomaan palveluportaalista työsuhdetietojaan, ilmoittamaan lomiaan ja poissaolojaan helposti ja joustavasti sekä tekemään YPJ- ja kehityskeskustelulomakkeita. Portaalista löytyvät myös tuntityöntekijöiden ja tuntiopettajien laskutuslomakkeet sekä palkkiolomake.

Esimiehet hyväksyvät saman palveluportaalin kautta omien työntekijöidensä lomat ja poissaolot, näkevät työntekijöidensä työsuhdetiedot ja käyvät ypj- ja kehityskeskusteluita. HR-käyttäjät tekevät portaalin kautta uusia työsopimuksia ja työsuhteen muutoksia sekä käsittelevät lomakkeita.

## Ensimmäiset käyttöönottoprojektit käynnissä

Ensimmäisinä yliopistoina Itä-Suomen yliopisto ja Taideyliopisto ottivat käyttöön Mepco HR- ja palkanlaskennan ratkaisun 1.1.2019. Itä-Suomen yliopiston käyttöä laajennetaan 18.2. myös YPJ- ja kehityskeskustelulomakkeisiin ja Taideyliopiston vastaava käyttöönotto tehdään 18.3. Näiden käyttöönottojen jälkeen keskitytään sähköisen palkkiolomakkeen ulkorajapinnan käyttöönottoon ja seuraavien asiakasyliopistojen HR-toiminnallisuuksien käyttöönottoprojekteihin.

*Mepco HRM-toiminnallisuuksia*

**Uusien työsopimusten tekeminen**

**Poissaolojen ilmoittaminen ja peruminen**

**Sähköinen palkkiolomake**

**YPJ-keskustelut**

**Kehityskeskustelut**

**Varhaisen välittämisen malli**

**Tuntiopettajien ja -työntekijöiden laskutuslomake**

**Apurahan maksatuslomake**

**Etätyösopimus ja sopimus ulkomailla työskentelystä**

**KV-tiedot, kuten tiedot oleskeluluvista**

# KONSERNILASKENTA OSAKSI CERTIAN TALOUSHALLINNON PALVELU- JA JÄRJESTELMÄKOKONAISUUTTA

Certia toteutti vuoden 2018 aikana konsernilaskennan kokonaisuuden osaksi taloushallinnon SAP-järjestelmäratkaisua. Yliopistomaailman muuttuessa asiakkailta nousi esiin tarve konsernilaskennan järjestelmälle. Konsernilaskenta palvelee yhdistyvien korkeakoulujen tarpeita ja tarjoaa apuvälineen konsolidointiin ja laajamittaisempaan talouden seurantaan. Korkeakoulujen talouden järjestelmään peilaten tehty määrittely varmistaa sen, että toiminnallisuus on helposti käyttöönotettavissa Certian SAP-järjestelmän asiakkuuksille. Certian ratkaisussa on otettu huomioon myös SAP-järjestelmän ulkopuolisten tytäryhtiöiden saldojen käsittely osana konsolidointia.

## Ensimmäinen konsernilaskennan käyttöönotto keväällä 2019

Tampereen korkeakoulukonserni ottaa kevään 2019 aikana konsernilaskennan moduulin käyttöön ensimmäisenä SAP-konsernilaskennan asiakkaana. Tampereen yliopiston lisäksi myös viisi muuta yliopistoa hyödyntää jo vuoden alusta alkaen SAP taloudessa käyttöönotettuja konsernilaskentaa helpottavia ominaisuuksia. Käyttöönotettavat ominaisuudet helpottavat konsernien raportoimista kirjanpidosta ja mahdollistavat myös konsernilaskennan käyttöönoton kesken tilikauden.

## Konsernilaskennan palvelu Certialta

Käyttöönotettavan järjestelmäratkaisun lisäksi Certia tarjoaa asiakkailleen konsernilaskennan palveluita laajemminkin. Certia hoitaa konserniyhtiöiden valmistelutoimenpiteet, eli emo- ja tytäryhtiöiden tapahtumien lataamisen ja sisäänluvun järjestelmään sekä täsmäytyksen kuukausittain. Järjestelmä hoitaa automaattisesti tietyt eliminoinnit, mikä helpottaa konsernilaskennan suorittamista asiakkaan oman aikataulun mukaisesti.

# Ohjelmistorobotiikasta apua prosessien kehittämisessä

Ohjelmistorobotiikka on tällä hetkellä käytössä Certian omien prosessien automatisoinnissa ja myös asiakkaat voivat käyttää Certian ohjelmistorobotiikkapalveluita. Certia on kouluttanut asiantuntijoita UiPath –ratkaisun käyttöön ja tätä asiantuntemusta voivat asiakkaat hyödyntää omiin tarpeisiinsa. Robotiikan ratkaisuja voidaan käyttää apuna työllistävissä prosesseissa, paikata resurssitarvetta tai hyödyntää aikaa vievissä tehtävissä. Asiakkaille tarjottavia palveluita ovat käyttökohteiden tunnistaminen ja ohjelmistorobotiikan toteutus sekä ohjelmistorobotiikan kehitys.

## Kestäviä ratkaisuja ja seurattavuutta asiakkaan valitsemalla laajuudella

Vaikka ohjelmistorobottien kehitystyökalut ovat ketteriä, on tärkeää, että toteutukset suunnitellaan kestäviksi. Certian ohjelmistorobottien toteutukset perustuvat sovittuun malliin, jossa toteutuksen rakenne takaa helpon ylläpidon muutos- ja virhetilanteissa. Jokaisesta prosessista saadaan ohjelmistorobotin suorittamasta työstä tarkkaa seurantatietoa, joka voidaan liittää asiakkaan raportointijärjestelmään.

Certia tarjoaa asiakkaiden käyttöön ohjelmistorobotiikkaa kahdella erilaisella palvelupaketilla:

→ **Käyttökohteiden tunnistaminen ja ohjelmistorobotiikan toteutus**
Ensimmäinen palvelupaketti kattaa koko ohjelmistorobotiikan kokonaisuuden palveluna. Palvelu alkaa prosessien läpikäynnistä ja käyttökohteiden tunnistamisesta. Prosessianalyysin jälkeen valitaan yhdessä asiakkaan kanssa kohteet, joihin ohjelmistorobotiikkaa hyödynnetään. Tämän jälkeen Certia toteuttaa palvelun, se testataan yhdessä asiakkaan kanssa ja siirretään tuotantoon.

→ **Ohjelmistorobotiikan kehitys**
Toinen palvelupaketti sisältää ohjelmistorobotiikan kehityksen asiakkaan tarpeen mukaan. Ohjelmistorobotiikkaa voidaan käyttää jo tunnistettuihin prosesseihin tai lisätä automaatiota asiakkaan toimintoihin. Certia huolehtii alustapalvelusta, vuokraa ohjelmistorobotiikan resurssia asiakkaan käyttöön sekä tukee asiakasta ohjelmistorobotiikan toteutuksessa ja testauksessa.

Molempiin palvelupaketteihin sisältyy Certian tarjoama alustapalvelu. Alustapalvelu sisältää ylläpidon, valvonnan ja raportoinnin sekä käyttötukipalvelut yliopiston asiantuntijoille.

## Itä-Suomen yliopisto aloittaa ohjelmistorobotiikkapalvelun käytön

Ensimmäisenä yliopistona Itä-Suomen yliopisto on ottanut käyttöön ohjelmistorobotiikan resurssivuokrauksen. Yliopisto tekee itse ohjelmistorobotiikan toteutuksen omiin prosesseihinsa Certian tarjoamalle alustalle.

## Ohjelmistorobotiikan käyttökohteita rutiininomaiset työläät ja toistuvat tehtävät

Parhaita ohjelmistorobotiikan käyttökohteita ovat rutiininomaiset työläät ja toistuvat työtehtävät. Certia hyödyntää ohjelmistorobotiikkaa tällä hetkellä maksuajoihin ja niiden arkistointiin, toimittajien perustietojen ylläpitoon ja ennakkoperintärekisterin tarkastustehtäviin. Seuraavaksi käyttöä laajennetaan asiakkaan perustietojen ylläpitoon sekä matkahallinnan matkatili- ja luottokorttitapahtumien sisäänlukuun. Lisäksi alkuvuoden aikana priorisoidaan palkanlaskennan käyttökohteet ja aikataulutetaan niiden toteutus.

# Uusien ja laajenevien asiakkuuksien aika

Vuosi 2018 on ollut Certialle tärkeä vuosi, kun vietiin läpi ensimmäiset uudet asiakkuusprojektit Certian perustamisen jälkeen. Taideyliopisto otti täysin uutena asiakkaana Certian talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut käyttöön 1.1.2019. Lisäksi Tampereen yliopiston ja Tampereen Teknillisen yliopiston yhdistymisen myötä syntynyt Tampereen yliopisto laajensi taloushallinnon palvelut koko uuden yliopiston käyttöön. Asiakkuusprojektit tulevat jatkumaan vuonna 2019, kun Certia aloittaa Turun yliopiston palkanlaskennan palvelutuotannon ja Tampereen ammattikorkeakoulu sekä LUT ammattikorkeakoulu tulevat Certian taloushallinnon asiakkaiksi.

## Taideyliopisto uusi asiakas ja omistaja

Taideyliopisto aloitti Certian asiakkaana sekä taloushallinnon että henkilöstöhallinnon osalta. Asiakkuuden myötä Taideyliopistosta tuli Certian omistaja. Certia tarjoaa Taideyliopistolle järjestelmäpalvelut taloushallinnon SAP-järjestelmällä ja palkka- ja henkilöstöhallinnon Mepco-järjestelmällä. Taideyliopiston asiakkuuteen valmistautuminen on alkanut jo vuonna 2017, kun toimintatapojen ja prosessien läpikäynti aloitettiin. Vuoden 2018 aikana on lisäksi käyty läpi järjestelmämäärittelyt ja palveluiden vastuunjaot. Palvelut aloitettiin 1.1.2019 uusilla järjestelmillä.

## Uudistunut Tampereen yliopisto taloushallinnon asiakkaaksi

Tampereen yliopisto on ollut Certian taloushallinnon asiakkaana ja yhtiön omistajana vuodesta 2010. Tampere3-hankkeen myötä Tampereen yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu yhdistyvät ja Certia tuottaa taloushallinnon palvelut ja toimittaa taloushallinnon SAP-järjestelmäratkaisun uudelle yhdistyneelle yliopistolle 1.1.2019 alkaen.

## Turun yliopiston palkkahallinnon palvelut tuotetaan Certiassa 1.3.2019 alkaen

Turun yliopisto on ollut Certian taloushallinnon palvelutuotannon asiakkaana vuodesta 2009 ja nyt palveluita laajennetaan myös palkkahallinnon palvelutuotantoon. Asiakkuuden laajentamisen projekti aloitettiin vuonna 2018 ja 1.3.2019 alkaen Certia hoitaa Turun yliopiston palkanlaskennan palvelut. Turun yliopisto käyttää Certian SAP HR –järjestelmää ja palkanlaskennan palvelutuotanto aloitetaan Personec-järjestelmällä.

## Seuraavat asiakkuus- ja järjestelmäprojektit käynnissä

Tampereen ammattikorkeakoulu on uuden Tampereen yliopiston tytäryritys, jonka osalta asiakkuusprojekti taloushallinnon järjestelmän ja palvelutuotannon osalta aloitetaan maaliskuussa 2019. Tampereen ammattikorkeakoulu ottaa käyttöönsä Certian taloushallinnon SAP-järjestelmän ja taloushallinnon palvelutuotanto aloitetaan 1.1.2020.

LUT-yliopisto, Saimaan ammattikorkeakoulu sekä Lahden ammattikorkeakoulu ovat muodostamassa konsernikokonaisuutta, jossa ammattikorkeakoulu on LUT:n tytäryhtiö. LUT ammattikorkeakoulu tulee Certian asiakkaaksi sekä talous- että henkilöstöhallinnon palveluiden osalta 1.1.2020. Talouden palvelut tuotetaan SAP-järjestelmällä, jonka käyttöönottoprojekti aloitetaan alkuvuodesta 2019. Henkilöstöhallinnon palvelutuotanto aloitetaan Personec-järjestelmällä.

# *Certian asiakkaat lukuina*

**10**

asiakasyliopistoa

**11**

yritysasiakasta

**20 000**

palvelujen loppukäyttäjää

**54 283**

palvelupyyntöä vuonna 2018

**3,83***

asiakkaiden tyytyväisyys Certian toimintaan vuonna 2018

*Asiakastyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1–5. Vuoden 2017 luku oli 3,78.

# Henkilökunnan juhlavuosi – 10-vuotta yhteistä Certiaa takana

**VUOSI 2018** oli Certialle juhlavuosi, kun perustamisesta on kulunut 10 vuotta. Juhlavuoden kunniaksi järjestettiin kesällä 10-vuotisjuhlat, johon koko henkilökunta pääsi osallistumaan ja juhlistamaan yhdessä rakennettua Certiaa. Yhteensä 63 certialaista juhli yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa Kulosaaren upeissa puitteissa.

**TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISTA** arvostetaan ja heidät halutaan mukaan toiminnan kehittämiseen. Kiitoksena työpanoksesta palkittiin yhteensä 26 työntekijää, jotka ovat olleet Certian palveluksessa 10 vuotta.

**CERTIASSA OSAAMISEN** kehittäminen ja uusien asioiden oppiminen halutaan mahdollistaa kaikille työntekijöille. Vuonna 2018 henkilökunnan käytössä oli Office-koulutuspaketti, jonka avulla jokainen pystyi suorittamaan verkkokursseja itselle sopivaan aikaan. Palveluun kirjautui yhteensä 53 työntekijää suorittamaan eri osa-alueiden kursseja. Asiakaspalvelu on edelleen Certian toiminnan ydintä ja siihen panostettiin sähköisen asiakaspalvelun koulutuksella, johon osallistui 60 työntekijää. Näiden koulutusten lisäksi koko henkilökunta suoritti tietoturvakoulutuksen jatko-osan.

*Certian henkilöstö lukuina*

**44 vuotta**

Henkilöstön keski-ikä

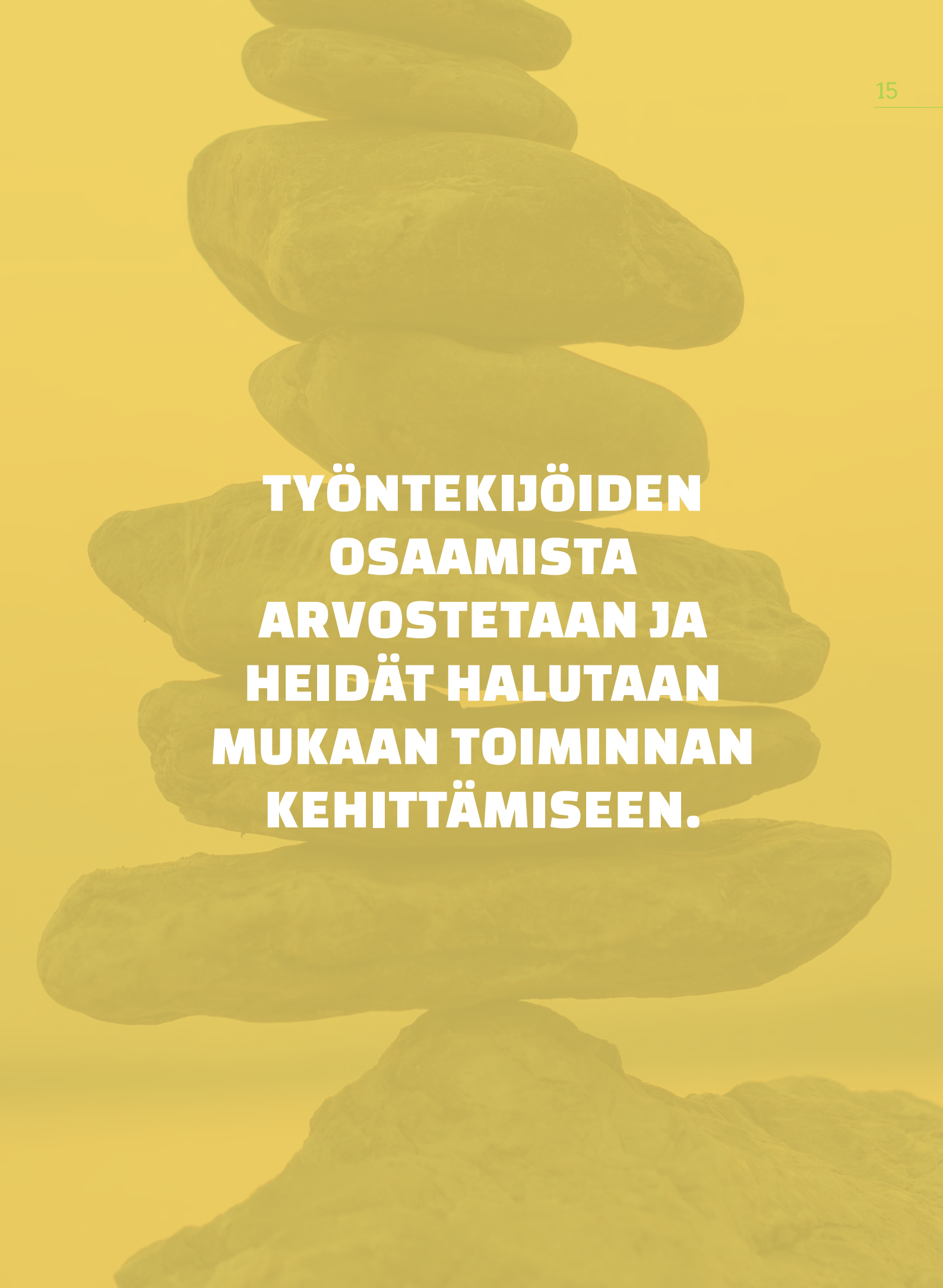
**84,8 %**

Henkilöstöstä on naisia

**3,46***

Kokonaistyytyväisyys vuonna 2018

*** Kokonaistyytyväisyys vuonna 2017 3,62. Työtyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1–5.**



# TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISTA ARVOSTETAAN JA HEIDÄT HALUTAAN MUKAAN TOIMINNAN KEHITTÄMISEEN.

CERTIA

**YHTEYSTIEDOT**

**Vaasa**
Silmukkatie 4
65100 Vaasa

**Joensuu**
Rantakatu 23
80100 Joensuu

**Sähköposti:**
info@certia.fi
www.certia.fi