

A large, stylized graphic of the year '2021' in white. The numbers are thick and rounded. The bottom portion of the '20' and '21' is filled with a solid green color, creating a base for the numbers. The background consists of several horizontal, wavy bands of light blue and teal, creating a sense of movement and depth.

2021

VUOSIKERTOMUS

CERTIA



Certia – tekoja ja
sujuvuutta alansa
huipuille

Sisällys

Toimitusjohtajan katsaus	3
Strategia 2021–2025	4
Certia lyhyesti	5
Avainluvut	6
Palvelut ja järjestelmät	7
Vuoden tärkeimmät tapahtumat	8
Certian asiakkaat lukuina	9
Henkilöstö	10

Toimitusjohtajan katsaus

Tampereen yliopiston liikkeenluovutukseen valmistautuminen mahdollistaa yhtiössä merkittävän kasvuloikan ja palvelutarjonnan laajentumisen strategiakaudella.

Tämän vuoden ja strategiakauden mahdollisesti tärkein hanke oli Tampereen liikkeenluovutukseen valmistautuminen ja samalla koko mallin konseptointi. Liikkeenluovutuksessa, joka toteutui tilikauden jälkeen 1.2.2022, siirtyi Certialle kaiken kaikkiaan 44 henkilöä. Liikkeenluovutuksessa Certiaan siirtyivät ostoreskontra-, palkka- ja matkapalvelut. Matkahallintoon liittyvä palvelukokonaisuus laajeni näin merkittävästi, kun Certialle siirtyi tähän liittyviä uusia palveluita. Hankkeen aikataulu oli äärimmäisen kireä ja tilannetta haastoi samanaikaisesti asiakkaan mittava palvelujen uudistushanke.

Tilikauden aikana yhtiö sopi Itä-Suomen yliopiston siirtymisestä taloushallinnon asiakkaaksi 1.1.2023 ja toteutti Svenska Handelshögskolanin käyttöön- otot talouden ja palkkapalvelujen osalta, sekä otti haltuun LUT ammattikorkeakoulun palkkahallinnon kokonaisuuden. Tilikaudella ensimmäinen vaihe tekoälyn pilotoinnista saatiin käyntiin ja useita suurempia ja pienempiä tuotekehityshankkeita toteutettiin tai aloitettiin yhteistyössä useiden toimijoiden avulla.

Strategiakauden tärkein tavoite ja keinot sen saavuttamiseen

Strategiakauden tärkeimmäksi tavoitteeksi nostan edelleen sen, että pääsemme tällä strategiakaudella kehittämään kokonaisprosesseja ja mahdollistamaan työn sujuvuuden kokonaisketjussa. Tämä tavoite vaatii sekä suoraa resurssipanostusta että uusia ja vahvempia rakenteita asiakkaan ja Certian välille. Certiassa tämä tarkoittaa sitä, että yhtiö lisää voimavaroja asiakkaiden prosessien kehittämiseen (ns. kehityspalvelut) ja tiivistää entisestään asiakasyhteistyötä. Asiakkaiden puolella tämän tulisi tarkoittaa sitä, että asiakkaan prosessit ja organisaatio tukee kehittämistyötä ns. prosessiomistaja-rakenteella.

Päätavoitteemme ei ole muuttunut. Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus ja olla vahvasti mukana edesauttamassa suomalaista korkealaatuista tutkimusta ja koulutusta omalla panoksellamme.

Etsimällä sinnikkäästi keinoja, joilla luodaan parempi loppukäyttäjäkokemus, sujuvoitetaan asiakkaan hallinnon työtä ja pienennetään koko ketjun kustannusrakennetta, pääsemme edellä mainittuun tavoitteeseen.



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. Sen merkityksen ymmärtäminen on meidän kaikkien yhteinen asia. Vain sitoutuneen ja motivoituneen henkilöstön ja hyvän asiakasyhteistyön avulla voimme tehdä todeksi sen, että asiakkaidemme palveluyhtiönä olemme yhdessä kehittämässä paremmaksi omalla panoksellamme tutkimusta ja koulutusta.

Strategiamme pohjaa kolmeen kohtaan – hallittu kasvu, vahva kehittäminen sekä turvallisuus. Jälkimmäisen merkitys tässä ajankuvassa korostuu. Turvallisuuteen liittyvä teema on sidosryhmien ja erityisesti asiakkaidemme ja Certian yhteinen asia. Olemme yhdessä juuri niin vahvoja kuin ketjun heikon lenkki. Tulemme seuraavana tilikautena tekemään merkittäviä uudistuksia tämän teeman äärellä sekä lisäämään yhtiön panostuksia, jotta toimintaympäristömme voi jatkaa toimintaa hallitusti ja turvallisesti.

Toimitusjohtaja
Ulla Laalo

Kohti laajempia palvelukokonaisuuksia ja syvempää kehitystyötä

Certian yksi tavoite strategiakaudella on edelleen löytää keinoja alentaa asiakkaiden hintoja. Tämä vaatii toimenpiteitä sekä Certian omien prosessien suhteen, mutta myös voimallista kehitystä asiakkaan prosesseissa. Yhtiön kehityspalvelut on uusi palvelu, jonka avulla pyritään asiakkaan kanssa yhteistyössä löytämään uudistamiskohteita. Kehittämisessä rinnakkain kulkevat sekä kokonaisprosessien kehitys että järjestelmäkehitys. Investointiohjelman avulla tulemme myös toteuttamaan uusia tai laajennettuja palveluja asiakkaidemme tarpeisiin. Myös käyttäjäystävällisyyttä ja loppukäyttäjän työn sujuvoittamista tullaan parantamaan unohtamatta strategiaamme kolmatta tärkeää kohtaa – turvallisuutta. Tässä kaikessa onnistumisen keskiössä on Certian henkilöstön ja asiakkaan asiantuntijoiden kanssa tehtävä tiivis yhteistyö.

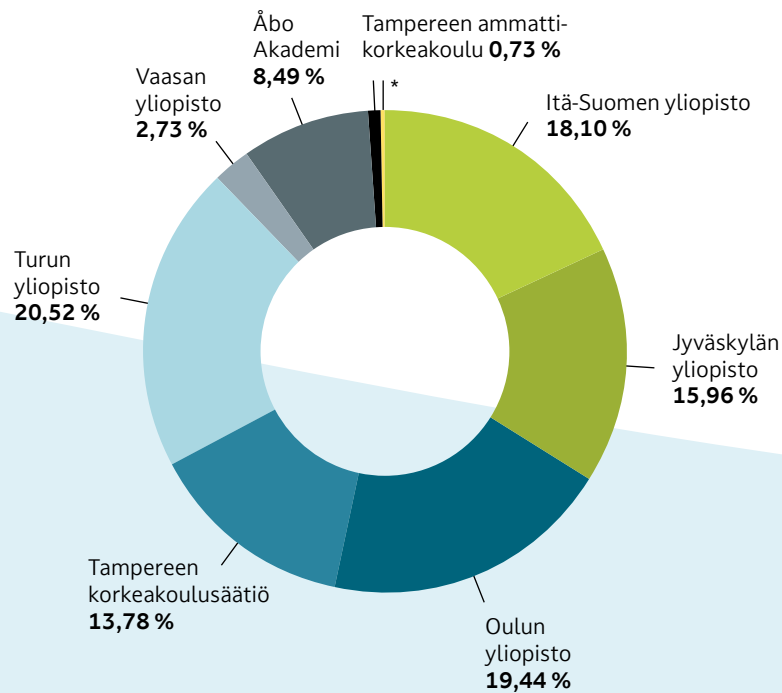
Strategiakausi 2021–2025



Vuoden 2025 loppuun mennessä **-10%** nykyisten asiakkaiden palvelukustannusten alennus

Omistajat

Certia on asiakkaidensa omistama yhtiö



* Taideyliopisto **0,04 %**
 Lapin yliopisto **0,04 %**
 Lappeenrannan teknillinen yliopisto **0,04 %**
 LAB ammattikorkeakoulu Oy **0,04 %**
 Lapin ammattikorkeakoulu Oy **0,04 %**
 Hanken Svenska handelshögskolan **0,04 %**
 Oulun Ammattikorkeakoulu Oy **0,04 %**

Hallitus

Hallituksen puheenjohtaja **Siru Helminen**, talusjohtaja Turun yliopisto
 Hallituksen varapuheenjohtaja **Päivi Seppä**, talusjohtaja Jyväskylän yliopisto

Hallituksen jäsenet 4/2021 –

Minna Sutela, HR- ja talusjohtaja LUT yliopisto

Emilia Katajajuuri, Toiminnanohjaus ja hallintopalvelut, johtaja Tampereen yliopisto

Tuomo Meriläinen, hallintojohtaja Itä-Suomen yliopisto

Jarmo Okkonen, henkilöstöjohtaja Oulun yliopisto

Johto

Toimitusjohtaja **Ulla Laalo**

Palvelutuotannon johtaja **Pirkko Kero-Kangasluoma**

Järjestelmäpalveluiden johtaja **Jarkko Nygren**

Tilintarkastaja

Certia Oy:n tilintarkastajana toimii PricewaterhouseCoopers Oy, päävastuullisena **Riitta Ulvinen**, KHT.

Kustannusrakenne

	Toteutunut 2020	Budjetti 2021	Toteuma 2021	Budjetti 2022
Liikevaihto	9 521 762	9 739 570	10 120 286	12 285 000
Myyntikate	7 181 599	6 965 570	7 142 426	9 864 100
% liikevaihdosta	75,42	71,52	70,58	80,29
Henkilöstökulut	5 034 769	5 825 000	5 544 347	8 722 000
% liikevaihdosta	52,88	59,81	54,78	71,00
Muut liiketoiminnan kulut yht.	1 054 134	1 132 000	1 028 548	1 508 700
% liikevaihdosta	11,07	11,62	10,16	12,28
Käyttökate	1 092 696	8 570	569 531	-366 000
% liikevaihdosta	11,48	0,09	5,63	-2,98
Investoinnit	638 708	1 150 000	235 291	1 000 000

mepco^{a+}

MATKAT

Matkahallinnon palvelut järjestelyistä maksuun

HENKILÖSTÖ

Henkilöstöpalvelut työsuhteen alkamisesta sen päättymiseen

SAP

TALOUS

Talouspalvelut tositteesta tilinpäätökseen

AUTOMAATIO- RATKAISUT JA ANALYTIikka

- RPA
- Tekoäly
- Raportointi

UiPath™

- Arkistointi
- Laatu- ja riskienhallinta
- Järjestelmien tuki- ja ylläpitopalvelut
- Asiantuntijapalvelut
- Kehittämisen- ja käyttöönottoprojektit

opentext™



VUODEN TÄRKEIMMÄT TAPAHTUMAT

Järjestelmäautomaatiossa huimaa kehitystä

Järjestelmäautomaatiopuolella vuosi 2021 on ollut kiivasta kehittämisen aikaa. Ohjelmistorobotiikan toteutuksia on toteutettu tasaisesti ja kehityskohteita on saatu asiakkaiden omiin prosessivaiheisiin. Asiakkaamme ovat ymmärtäneet robotiikan hyödyt, sekä osanneet tunnistaa oikeat käyttötarpeet.

Talouden automaatiot ovat olleet eturintamassa selkeiden, säännönmukaisten ja usein toistuvien tehtävien vuoksi mutta myös henkilöstöhallinnon ja palkkojen automaatiokehityksessä on edistytty. Uusien kohteiden tunnistaminen ja automaatiolla saavutettavan työn sujuvuuden lisäämisestä on muodostunut Certiaan jo vahva rutiini. Ohjelmistorobotiikan, tekoälyn ja järjestelmä integraatioiden ratkaisujen lisäksi on nähty tarpeelliseksi laajentaa ratkaisuvalikkoa entisestään.

Erilaisille käyttöliittymille, sähköisille lomakkeille ja työnkuluille on digitalisoituvassa ympäristössä koko ajan lisääntyvää kysyntää. Se vaatii järjestelmiltä

ketteryyttä ja kyvykkyyttä, sekä osaamisresurssia myös omilta asiantuntijoiltamme. Nyt selvitämme ns. Low Code -kehitysalustaa, jolla voitaisiin vastata tulevaisuuden tarpeisiin nopeasti ja kustannustehokkaasti.

Yhtiö käynnisti syksyllä 2021 myös kehityspalvelujen konseptointiin liittyviä toimenpiteitä. Tavoitteena on, että vuoden 2022 aikana kehityspalvelut olisivat jo toimiva osa yhtiön ja asiakkaiden toimintaa. Kehityspalveluiden pääkohteena on sujuvoittaa asiakkaan prosesseja ja löytää kohteita, missä koko toimialan toimintoja kannattaa yhdenmukaistaa. Kehittämistyö tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Yhtiö valmisteli tilikaudella myös Tampereen yliopiston liikkeenluovutusta ja loi samalla liikkeenluovutukselle yhtenäisen mallin, jota muutkin asiakkaat halutessaan voivat hyödyntää.

Certian asiakkaat lukuina

199 000
ostolaskua

29 000
matkalaskua

47 000
myyntilaskua

199 000
palkkalaskelmaa

105 000
palkkiolaskelmaa

14
korkeakoulu-
asiakasta

14
yritysasiakasta

30 000
palveluiden
loppukäyttäjiä

63 000
palvelupyynnöitä

Käsitellyjä ostoja
matkalaskuja, palkkoja,
palkkioita ja sivukuluja

1,7 mrd €

Asiakas-
tyytyväisyys
3,83

Asiakastytyväisyyttä
mitataan asteikolla 1-5

HENKILÖSTÖ

Certian tärkein voimavara on ihmiset

Certia sai jo toisen kerran peräkkäin Vuoden Työnantaja -kisassa finalistipaikan ja voitti vuonna 2021 toisen sijan. Tämä tunnustus ei ole vain yhtiön johdolle tai esihenkilöille, vaan se on vahva tunnustus koko yhtiön henkilökunnalle – se kertoo Certia hengestä ja siitä miten mukavia ihmisiä Certiassa työskentelee.

Certia on tekevä organisaatio. Sloaganimme ”Tekoja ja sujuvuutta – alansa hui-puille” sisältää sanoman yhtiön kulttuurista. Olemme asiantuntijaorganisaatio, joka tekee sitkeästi töitä sen eteen, että syntyy jotain uutta. Uuden luominen tai muutosten vieminen eteenpäin ei ole koskaan helppoa. Siihen tarvitaan rohkeutta, toistemme tukea ja äärimmäisen tiivistä yhteistyötä työkavereiden, asiakkaiden ja erilaisten toimijoiden välillä. Vain yhdessä voimme onnistua.

Yhtiön tärkein voimavara on ihmiset. Jokaisen työpanos on tärkeä. Meille on tärkeää, että työssämme arvot (luottamus, avoimuus, välittäminen, positii-visuus ja edelläkävijyys) näkyvät ja tuntuvat. Haluamme pitää toisistamme huolta. Koko henkilöstön voimin teimme välittämiseen liittyviä tekoja myös yli Certian rajojen: osallistuimme ruoka-apukeräykseen, lähetimme yli 100 tsemp-pinallea lastensairaaloihin ja keräsimme varoja Ukrainan sodassa kärsivien tueksi.

Työhyvinvointia mitataan tiimeissä säännöllisesti. Vaikka korona ja isot hank-keet ovat varmasti rasittaneet meitä kaikkia, voimme ylpeästi todeta, että as-teikolla 1–3, koko henkilöstön antama arvio omasta työhyvinvoinnista (aikaan saaminen, hallittavuus ja kokemus tuesta) oli niinkin huikea kuin 2,67.

Tästä on hyvä jatkaa!

Henkilöstö 2021

46 v
keski-ikä

84%
naisia

**Kokonais-
työtyytyväisyys**
3,66
(2020)

NPS
52
(2020)

Työtyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1–5.
Seuraava mittaus syksyllä 2022.

2021

CERTIA

Vaasa
Silmukkatie 6
65100 Vaasa

Joensuu
Rantakatu 23
80100 Joensuu

info@certia.fi
www.certia.fi