

VUOSIKERTOMUS

CERTIA

2023

## Sitkeä asiantuntijajoukko ja suunnitelmallinen työ saatteli Certian tavoitteisiin

**Vuoden 2023** toimintamme kulminoitui vakaaseen peruspalvelujen tuottamiseen, kehitykseen ja kasvuun. **Strategiakauden merkittävin kehityshanke**, talousjärjestelmän uudistus, onnistui hankkeena hienosti. Siitä erityiskiitos projektitiimille ja asiakkaan projektissa sitoutuneesti työskennelleille asiantuntijoille! **Automaatiostrategian** mukaiset toimet etenivät ja yhtiö investoi uusiin automaatio- ja kehittämissäihin. Asiakkaat löysivät yhtiön kehittämisiin ja kehittämisen kohteina oli erityisesti hr- ja matkoihin liittyvät prosessit, taloushallinnon yhdenmukaistamiseen tähtäävät toimet ja valmistautuminen reaalityn vakauteen. **Yhtiön liiketoiminta ja henkilöstö** kasvoivat Turun yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun liikkeenluovutuksilla. Lisäksi yhtiö laajensi palveluitaan ostamalla tiedetapahtumia tuottavan yhtiön. **Yhteenvetona** voidaan todeta, että tilikausi meni hyvin ja yhtiölle asetetut tavoitteet saavutettiin.

**Onnistumisemme avaimia** lienevät mm. seuraavat asiat: Certia on muihin alan toimijoihin verrattuna pieni toimija palvelukeskusmarkkinoilla, ja sen toiminta on hyvin fokusoitunutta. Lisäksi meillä on ehjä tietoaarkkitehtuurirakenne, joka on alalla melko harvinaista. Olemme 16 vuoden aikana kyenneet tuottamaan merkittävää taloudellista hyötyä asiakkaillemme ja meidät koetaan strategisena

kehityskumppanina hallinnon asioissa. Pienellä toimialan erikoisjoukolla on oma tärkeä asemansa, sillä hallinnon vaateet säännellyllä toimialalla vaativat erityisratkaisuja, mikä puolestaan vaatii toimialaa syvästi tuntevia asiantuntijoita ja ehdottomasti vahvan luottamukseen nojaavan yhteistyön asiakkaiden kanssa. Inhouse-rakenne parhaimmillaan luo juuri tähän oikeat puitteet.

**Yhtiön tulevaisuutta** ja sen kasvu- ja kehitysstrategian toteuttamista varjostaa maan hallitusohjelmassa kirjattu tavoite rajoittaa inhouse-yhtiöiden toimintaa. Korkeakoulusektorille ja Certian omistaja-asiakkaille mahdollinen rajaus on tietyltä osin jopa kuolettava. Ennustamme, että mikäli toimintaa rajoitetaan suunnitelmien mukaisesti asiakaskorkeakoulujen saavuttamat hyödyt, eli 60 % hinnanalennema palvelukeskustoiminnan kautta, sulaa pois ja kustannukset nousevat. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että korkeakoulujen on investoitava uudelleen tietojärjestelmiin, toimialalle tulee vuosiksi valtaisa lisäarvoton hallinnon työkuorma ja nykyisen työkuorman päälle ja kehittäminen pysähtyy useaksi vuodeksi. Entä mitkä ovat vaikutukset tärkeimpään, eli hallintohenkilöstön tai Certian henkilöstön jaksamiseen?

Samalla kun varaudumme normaalin työn rinnalla mahdolliseen inhouse-toiminnan rajaukseen, pidämme kuitenkin kirkkaana mielessämme **ARVOT**, joiden merkitys tässä tilanteessa korostuu:

**LUOTAMME**, että selviämme kaikesta ja käsittelemme tilanteen **AVOIMESTI** yhtiön sisällä ja sidosryhmien kanssa. **VÄLITÄMME** henkilöstömme ja asiakkaiden asiantuntijoiden jaksamisesta kaikissa tilanteissa. Olemme **EDELLÄ-KÄVIJÄ** ja pidämme katseemme tiukasti kehittämiseen tähtäävissä toimissa. Luomme tilanteita, joissa voimme kokea yhteisöllisyyden tuomaa **POSITIIVISTA** tunnetta.

**Kiitän** sitkeää porukkaani ja osaavaa hallitusta menneestä vuodesta. Ensi vuonna tähän aikaan todennäköisesti jo tiedämme tarkemmin, mihin suuntaan inhouse-yhtiöiden tilanne kehittyy. Väliajalla jatkamme sitkeästi strategian mukaisten asioiden edistämistä hyvässä yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

Toimitusjohtaja  
Ulla Laalo

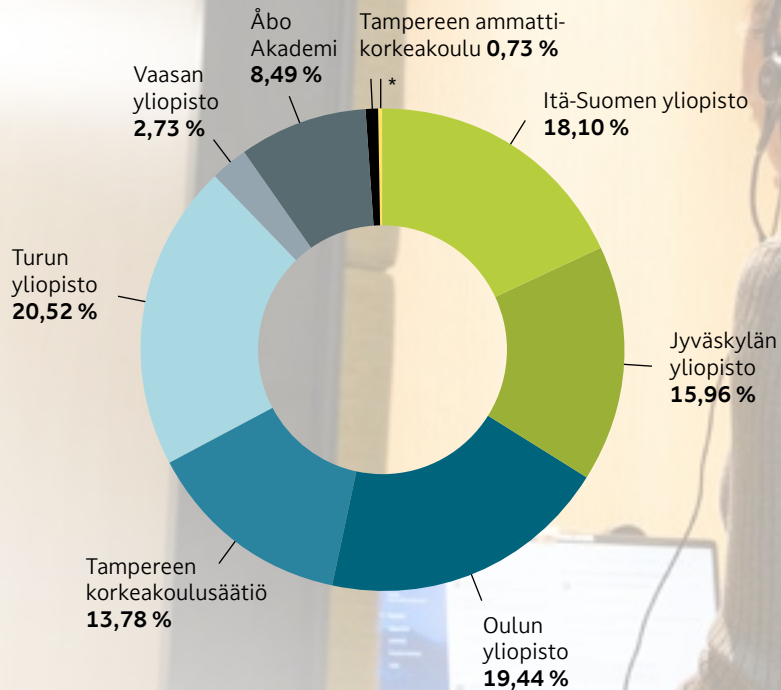


### Strategiakausi 2021–2025



## 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**, talousjohtaja Turun yliopisto  
 Hallituksen varapuheenjohtaja **Päivi Seppä**, talousjohtaja Jyväskylän yliopisto

### Hallituksen jäsenet 4/2022 –

**Harri Salmela**, talousjohtaja Vaasan 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

	Toteuma 2022	Budjetti 2023	Toteuma 2023	Budjetti 2024
<b>Liikevaihto</b>	<b>13 251 580</b>	<b>14 050 000</b>	<b>14 687 600</b>	<b>16 115 000</b>
<b>Myyntikate</b>	<b>10 326 299</b>	<b>10 742 973</b>	<b>11 483 611</b>	<b>12 162 627</b>
% Liikevaihdosta	77,93	76,46	78,19	75,47
<b>Henkilöstökulut yhteensä</b>	<b>7 984 356</b>	<b>9 078 837</b>	<b>8 940 531</b>	<b>10 915 000</b>
% Liikevaihdosta	60,25	64,62	60,87	67,73
<b>Muut liiketoiminnan kulut yhteensä</b>	<b>1 699 165</b>	<b>1 525 585</b>	<b>1 721 951</b>	<b>1 632 250</b>
% Liikevaihdosta	12,82	10,86	11,72	10,13
<b>Käyttökate</b>	<b>642 778</b>	<b>138 551</b>	<b>821 129</b>	<b>-384 623</b>
% Liikevaihdosta	4,85	0,99	5,59	-2,39
<b>Investoinnit</b>	<b>128 447</b>	<b>1 700 000</b>	<b>1 619 005</b>	<b>1 800 000</b>

mepco<sup>at</sup>

### HENKILÖSTÖ

Henkilöstöpalvelut työsuhteen alkamisesta sen päättymiseen

### TAPAHTUMA-PALVELUT

Ilmoittautumista kokonaisjärjestelyihin

### MATKAT

Matkahallinnon palvelut järjestelyistä maksuun

### KEHITYS-PALVELUT

End to end -prosessien kehittäminen

### TALOUS

Talouspalvelut tositteesta tilinpäätökseen

### AUTOMAATIO-RATKAISUT JA TIEDOLLA JOHTAMINEN

- RPA
- Tekoäly
- Raportointi
- Low Code

**SAP**

**outsystems**

**UiPath™**

- Arkistointi
- Laatu- ja riskienhallinta
- Järjestelmien tuki- ja ylläpitopalvelut

- Asiantuntijapalvelut
- Kehittämis- ja käyttöönottoprojektit

**opentext™**

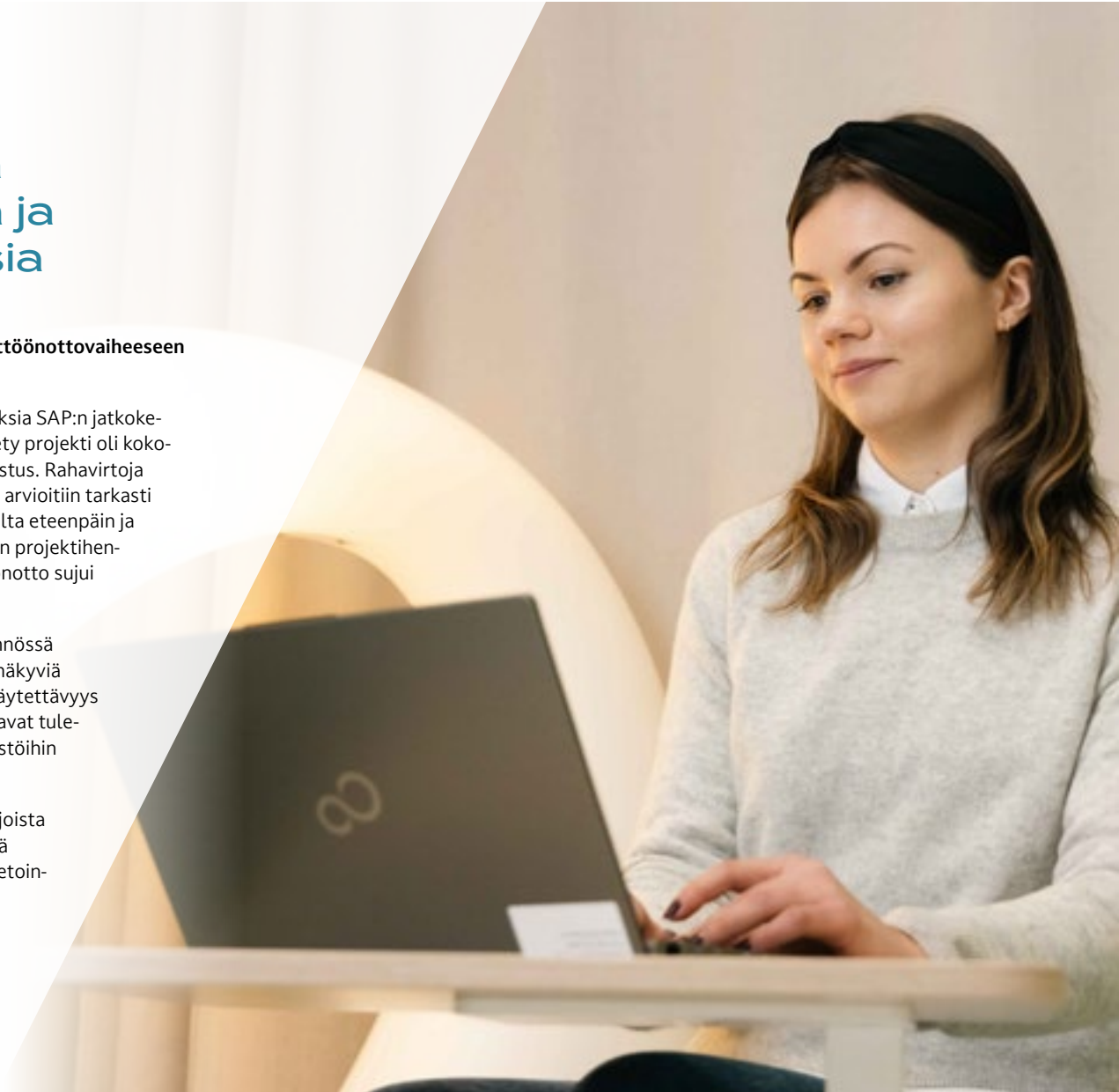
## SAP S4 HANA tuo helppoa käytettävyyttä, tietoturvaa ja jatkokehitysmahdollisuuksia

**Certian käynnistämä S/4 HANA -projekti valmistui aikataulussa käyttöönottovaiheeseen lokakuussa 2023.**

S/4 HANA on SAP-järjestelmän uusi versio, joka tuo uusia mahdollisuuksia SAP:n jatkokehittämisen. Puolentoista vuoden mittainen ja onnistuneesti loppuunviety projekti oli kokoluokassaan iso ja jatkuvan kehittymisen näkökulmasta merkittävä uudistus. Rahavirtoja käsittelevän järjestelmän uudistustyössä kaikki mahdolliset riskitekijät arvioitiin tarkasti etukäteen, jotta riskit saatiin minimoitua. Kehittämistä viettiin pala palalta eteenpäin ja siinä pysyttiin tiukasti rajatun raamin sisällä. Projektitiimi ja asiakkaiden projektihenkilöt tekivät tiivistä yhteistyötä, jonka ansiosta aikataulu piti ja käyttöönotto sujui erinomaisesti.

Koska suurin osa uudistuksesta tehtiin järjestelmän sisällä, se ei käytännössä näkynyt paljonkaan asiakkaan loppukäyttäjille. Selkeimpiä asiakkaille näkyviä muutoksia olivat mm. tuplakirjausten väheneminen, SAP:n helpompi käytettävyys ja käyttäjähallinnassa tehdyt parannukset. Kaikki nämä hyödyt vaikuttavat tulevaisuudessa manuaalisen työn vähenemisen kautta sekä kustannussäästöihin että vahvempaan tietoturvaan.

Päivityksen suurimmat hyödyt tulevat näkymään jatkokehittämisessä, joista käyttöönottovaiheessa on jo SAP CATS. Lisäksi Certialla on jo käynnissä raportointiratkaisu SAP SAC:n ensimmäinen vaihe, joka kohdistuu budjetointiosioon.



258 000

ostolaskua

54 000

myyntilaskua

111 000

matkalaskua

140 000

palkkiolaskelmaa

258 000

palkkalaskelmaa

Käsiteltyjä ostoja,  
matkalaskuja, palkkoja,  
palkkioita ja sivukuluja

2,1

mrd €

Asiakastytyväisyys\*

Palvelut 4,0

Kokonaistyytyväisyys  
(sis. järjestelmät)

3,7

15

korkeakoulu-  
asiakastaOmistajien  
lähipiiri

14

yritysasiakasta

119 000

palvelupyyntöä

31 500

palveluiden  
loppukäyttäjiäHenkilöstön  
keski-ikä

48 v

Henkilöstöstä  
naisia

85 %

Henkilöstön  
NPS

39

info@certia.fi  
www.certia.fi

**Vaasa**  
Silmukkatie 6  
65100 Vaasa

**Joensuu**  
Rantakatu 23  
80100 Joensuu

**Tampere**  
Korkeakoulunkatu 7  
33720 Tampere

**Turku**  
Tykistökatu 4  
20520 Turku

**CERTIA**

