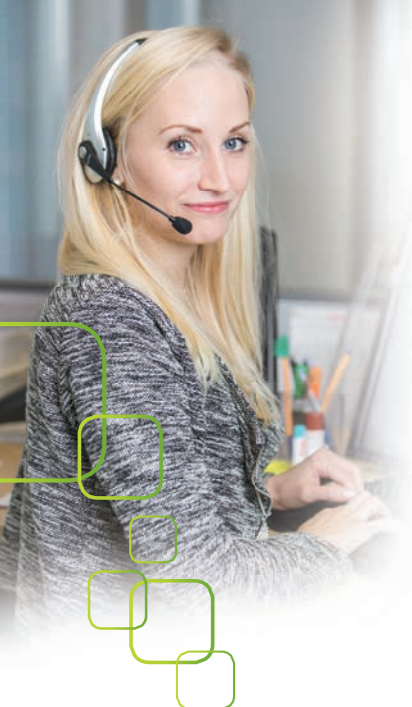




VUOSIKERTOMUS 2015

CERTIA

Tehostamisen ammattilainen



Talous- ja henkilöstöhallinnon asiantuntemusta ja osaamista

Certia Oy on palvelukeskus, joka on erikoistunut talous- ja henkilöstöhallinnon palveluiden tuottamiseen korkeakouluille, yliopistoille ja yrityksille. Toimitamme luotettavia ja asiantuntevia hallinnon palveluita ja ratkaisuja edullisemmin ja tehokkaammin.

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

Vuosi 2015 oli yhtiölle vakaa kehityksen vuosi. Kehityksen keskiössä oli vuoden aikana sähköisen hyväksyntäjärjestelmän Martin käyttöönotto ja kehitys, vanhan sähköisen kiertojärjestelmän arkiston siirtäminen Open-Text-arkistoon, palkkamootorin kilpailutus ja neuvottelet hankkeeseen mukaan lähtevien asiakkaiden kanssa, opintohallinnon SAP-tietojärjestelmän esiselvitys sekä pienempiä ohjelmistojen versioiden päivityshankkeita. Osana yhtiön kehityskaarta olemme hyvässä yhteisymmärryksessä myös neuvottelet työntekijäliittojen kanssa vuonna 2017 voimaan astuvan työehtosopimuksen ehtoja sen suuntaiseksi, että kykenemme aidosti vastamaan oman toimialamme tarpeisiin.

Kauden 2014-2016 tavoitteiden saavuttamisessa on edistytty hyvin. Palvelutuotannon tavoite, 1Me pienempi kulurakenne, on toteutettu ja uuden Martti-järjestelmän (sähköinen hyväksyntäjärjestelmä) sekä palkkamootorin uusinnan kautta myös järjestelmäpuoli pääsee tavoitteeseen eli vähintään 1Me kulujen vähenemiseen koko palveluketjussa. Palveluiden laajentamisen suhteen emme ole onnistuneet ja näin ollen vuoteen 2016 mennessä tavoite eli 1 Me kasvu ei tule toteutumaan, mutta sitkeä työ kasvun äärellä jatkuu ja uudet kasvutavoitteet on asetettu seuraavalle jaksolle 2017-2020.

Yliopistojen oma aktiivinen sisäinen kehitystyö näkyy meillä vähentyneinä transaktioina. Tällä on suora työtä vähentävä ja asiakaslaskutusta pienentävä vaikutus. Tämä myös vauhdittaa yhtiön johtoa ponnistelemaan voimallisemmin uusien kasvualueiden löytämisessä. Onnistumisia on tullut ja olemme saaneet jo ensimmäiset yritysasiakkaat palvelujemme piiriin. Myös pieniä uusia avauksia on saatu aikaan nykyasiakkaissa.

Pidämme edelleen päätavoitteemme korkealla. Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus tiedostaen, että monia hyviä sisarorganisaatioita on markkinoilla omalla laadukkaalla osaamisellaan meitä haastamassa ja samalla kannustamassa tuohon tavoitteeseen. 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 strategiamme kriittisin menestystekijä.

Certia on asiakkaitensa yritys. Vain asiakkaiden tarpeet luovat meidän olemassaolon oikeutuksen. Yliopistoasiakkaittemme taloudellisen tilanteen tiukkeneminen varmasti vaatii meiltä jatkossa entistä voimallisempaa ja rohkeampaa otetta tehdä avauksia ja olla auttamassa asiakkaitamme oman hallintonsa tavoitteiden toteutumisessa.

Vuoteen 2016 lähdemme jälleen uutta luoden ja hyvin luottavaisesti. Palkkamootorin vaihdos on hankkeena laaja ja tulee olemaan kehityksen keskiössä vähintään vuoteen 2018 saakka. Yrityspuolella jatkamme palvelujemme konseptointia ja uusien asiakkaiden hakemista. Olemme myös vahvasti mukana eri foorumeilla proaktiivisesti uudistamassa toimialamme hallinnollisiin prosesseihin vaikuttavia säädöksiä ja toimintatapoja sekä tutkimme keinoja hyödyntää automaatiota tekemisessämme.

Mennyt tilikausi oli työläs, mutta tuloksekas. Haluan kiittää asiakkaita luottamuksesta ja hyvästä rakentavasta vuoropuhelusta, hallitusta rinnalla seisomisen taidosta ja ahkeraa ja sitoutunutta johtoryhmääni sekä ennen kaikkea koko henkilöstöä rohkeudesta ja muutoshalukkuudesta.

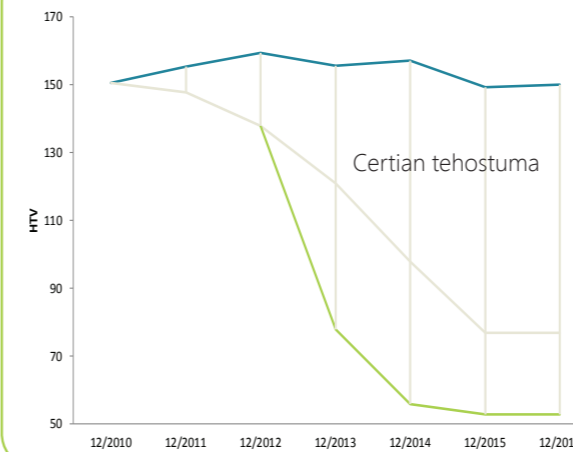
Toimitusjohtaja
Ulla Laalo

CERTIA LYHYESTI

- Liikevaihto 8 900 000 euroa
- Taseen loppusumma 7 700 000
- Henkilötyövuosia 77



CERTIAN TEHOSTUMA



- Yliopistosta siirryneen hallintotyön määrä (htv)
- Certian kokonaistyömäärä mukaan lukien tietojärjestelmien ylläpito ja tuki sekä hallinto (htv)
- Certian palveluiden tuottamiseen käyttämä työmäärä (htv)

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 tähtääme 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 2013	Toteuma 2014	Toteuma 2015	Budjetti 2016
LIKEVAIHTO	8 915 706	9 198 769	8 890 267	8 342 000
MYYNTIKATE	7 098 922	7 322 505	6 560 614	6 401 000
% liikevaihdosta	79,6 %	79,6 %	73,8 %	76,7 %
HENKILÖSTÖKULUT YHTEENSÄ	-5 526 474	-4 779 658	-4 066 105	-4 370 000
% liikevaihdosta	-62,0 %	-52,0 %	-45,7 %	-52,4 %
MUUT LIIKETOIMINNAN KULUT YHTEENSÄ	-1 397 794	-1 270 873	-1 261 694	-1 394 000
% liikevaihdosta	-15,7 %	-13,8 %	-14,2 %	-16,7 %
KÄYTTÖKATE	174 655	1 271 973	1 232 946	637 000
% liikevaihdosta	2,0 %	13,8 %	13,9 %	7,6 %
INVESTOINNIT	55 242	523 085	432 826	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 matka- ja kululaskujen maksuun

Certian järjestelmiin liittyvät palvelut ylläpidosta jatkokehittämiseen

Järjestelmäpalvelut

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

Asiantuntijapalvelut

4

Yhteinen SAP-järjestelmä



5

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.

VUOSIVOLYYMIT 2015

- 185 143 ostolaskua
- 59 481 myyntilaskua
- 76 095 matkalaskua
- 109 625 palkkalaskelmaa
- 40 629 palkkiolaskelmaa

SAP-JÄRJESTELMÄ LUKUINA

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

Asiakkaat

ROHKEASTI LUOTTAEN

Certiassa kuuntelemme asiakkaita ja otamme heidän tarpeensa huomioon asiakkaita hyödyntävien ratkaisujen suunnittelussa. Käymme aitoa ja luottamuksellista vuoropuhelua asiakkaan kanssa, jotta opimme tuntemaan asiakkaamme, heidän toimialansa, eroavaisuutensa ja erityistarpeensa.

YRITYSASIAKKAIDEN PALVELUKOKONAISUUDET

Yrityksille tarjoamme suoraviivaisia prosesseja, sujuvia toimintamalleja ja kustannustehokkaita palveluita asiakkaille sopivilla järjestelmäratkaisuilla.

Tarjoamme asiakkaillemme sekä yksittäisiä että kokonaisvaltaisia ratkaisuja. Asiakas voi valita tarpeensa mukaan talous-, henkilöstö- tai matkahallinnan palvelukokonaisuudet järjestelmäratkaisuineen.

Palvelukokonaisuudet muokataan asiakkaan tilanteeseen sopivaksi ja liitetään osaksi asiakkaan prosessia. Tarpeiden kartoittaminen lähtee aina asiakkaan omasta tarpeesta - suunnittelemme vain heitä hyödyttäviä ratkaisuja.

JÄRJESTELMÄRATKAISUT YRITYSASIAKKAIDEN KÄYTTÖÖN

Certian toiminta perustuu tietojärjestelmien tehokkaaseen hyödyntämiseen ja asiakkaan tarpeiden mukaisten ratkaisujen löytämiseen. Yritysassiakkaiden käyttöön Certia tarjoaa asiakkaan toimintaan sopivat talous-, henkilöstö- ja matkahallinnon järjestelmäratkaisut.

Yritysassiakkaiden osalta

- Taloushallinnon palvelut tuotetaan Lemonsoftin järjestelmällä
- Henkilöstöhallinnon järjestelmänä on Mepco HRM
- Matkahallinnon järjestelmänä on M2-järjestelmä.

KUSTANNUSTEHOKKUUTTA JA JOUSTAVUUTTA AIDOLLA PALVELUASENTEELLA

Palveluasiantuntija Anne Pakarinen työskentelee yritysasiakkaiden henkilöstöhallinnon palvelutuotannossa. Palveluasiantuntijan näkökulmasta erona korkeakoulusektorin palveluihin on asiakaskunnan nopeus: *"Yritysassiakkaiden osalta muutoksia palkkahallintoon saattaa tulla hyvinkin nopeasti. Sekä meiltä työntekijöiltä että järjestelmältä tarvitaan nopeaa reagointia ja joustavuutta, jotta saadaan muutokset tehtyä asiakkaiden toiveiden mukaisesti."*

Apuna nopeissa muutoksissa on Mepcon palkkahallinnon järjestelmä, joka on käytössä yritysasiakkailla. *"Mepcon järjestelmä on joustava, muutosten tekemiseen ei tarvita isoa koodaustyötä, vaan parametreilla saadaan nopeasti tehtyä tarvittavat muutokset. Järjestelmä saa-*

daan nopeasti myös toimimaan eri työehtosopimusten mukaisesti, mikä helpottaa myös uusien asiakkuuksien aloittamista."

Annen mielestä palvelutuotannossa tärkeää on hyvä ja tiivis suhde asiakkaiden kanssa: *"On tärkeää, että ei jäädä asiakkaalle etäiseksi, vaan yhteyttä pidetään säännöllisesti. Tällä myös varmistetaan, että palvelu toimii asiakkaan toivomalla tavalla."* Jatkuvasti täytyy kuitenkin tiedostaa yksi toiminnan kulmakivistä, kustannustehokkuus. *"Toiminnan lähtökohtana on kustannustehokkuus, se täytyy kuitenkin aina pitää mielessä."*

Henkilökunta



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

Vuoden 2015 aikana neuvoteltiin muutoksia Certian työehtosopimukseen, tavoitteena saada työehtosopimus vastaamaan paremmin toimialan tarpeita ja työntekijöiden toiveita. Neuvottelut pidettiin hyvässä yhteistyössä ja tuloksena muun muassa kevennettiin palkkausjärjestelmää ja selkeytettiin tehtävän vaativuuden arviointiin liittyvää kehikkoa vastaamaan paremmin nykyisiä työtehtäviä.

Certiassa työntekijöihin ja heidän hyvinvointiinsa panostetaan. Vuosina 2014 – 2016 toteutetaan yhteistyössä työeläkevakuutusyhtiö Varman kanssa työkykyjohtamisen kokonaisuus, jolla parannetaan työhyvinvointia. Vuonna 2014 aloitettuja esimieskoulutuksia, aloitettua ja kuntokortti-kampanjaa jatkettiin. Lisäksi jaettiin tyky-kuntoseteleitä omaehtoisen liikunnan tukemiseen.

Työntekijöiden osaamista arvostetaan ja heidät halutaan mukaan toiminnan kehittämiseen. Vuonna 2013 aloitettu aloitetoiminta on tuottanut yhteensä 109 aloitetta, joista noin joka kolmas on palkittu. Aloitteiden aiheet ovat koskeneet sekä toimintatapoja, työvälineitä että yksittäisiä työtehtäviä.

Jotta tavoitteemme olla paras vaihtoehto toteutuisi, teemme jatkuvasti työtä työhyvinvoinnin parantamiseksi. Toimenpiteissä on onnistuttu, vuosittain tehtävässä työhyvinvointikyselyssä saatiin korkeimmat tulokset koskaan ja sairauspoissaoloprosentti laski huomattavasti.

CERTIAN ASIAKKAAT LUKUINA

- 9 asiakasyliopistoa
- 4 yritysasiakasta
- 17 500 palvelujen loppukäyttäjää
- 51 553 palvelupyyntöä vuonna 2015

HENKILÖSTÖ

- Henkilöstön keski-ikä on 43 vuotta
- Henkilöstöstä 88 % on naisia
- Kokonaistyötyytyväisyys vuonna 2015 oli 3,64 (vuonna 2014 3,36). Työtyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5.



CERTIA

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

Sähköposti: info@certia.fi

www.certia.fi