

The background of the image is a close-up photograph of green leaves and a yellow flower. The leaves are vibrant green and have a slightly glossy texture. The yellow flower is in the center, partially obscured by the text. The overall lighting is soft, highlighting the natural colors of the plants.

CERTIA

20

17

Talous- ja henkilöstöhallinnon asiantuntemusta ja osaamista

LUOTETTAVIA JA ASiantuntevia
HALLINNON PALVELUITTA JA
RATKAISUJA EDULLISEMMIN
JA TEHOKKAAMMIN
NYKYTEKNOLOGIAN KEINAIN.

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.

KOHTI UUSIA ASIAKKUUKSIA JA ENTISESTÄÄN ALENTUVIA HINTOJA

Vuosi 2017 oli vahvaa jatkumoa edellisille vuosille. Toimintamme keskiössä olivat vahvasti kehityshankkeet, asiakasprojektit ja oman toiminnan tehostaminen.

Vuoden ehdottomasti tärkeimmät onnistumiset olivat Tampe-re3-hankkeen taloushallinnon palveluntuottajaksi pääseminen alkukesästä sekä Taideyliopiston kokonaisasiakkuus, joka vahvistui lopullisesti Taideyliopiston osakkaaksi tuleminen myötä vuoden 2018 alussa. Itä-Suomen yliopiston heti alkuvuodesta tehty ripeä päätös lähteä Mepco HRM-hankkeeseen pilottiyliopistoksi mahdollistaa taas yhden tärkeän osan siitä tavoitteesta, että voimme tarjota käyttäjäystävällisiä ja kustannustehokkaita hallinnon tietojärjestelmiä koko toimialalle. Vuoden loppua kohti saimme raamitettua myös robotiikkastrategiamme. Tulevan vuoden 2018 aikana tulemme laajentamaan robotiikkaa Certian omien prosessien lisäksi asiakkaiden käyttöön. Tarjoamamme palvelumallin avulla asiakas voi käyttää robotiikka-alustaa haluamiinsa kohteisiin ja hyödyntää Certiaan syntynyttä osaamista.

Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus

Uuden strategiakauden (2017-2020) tavoitteet vahvistettiin alkusyksystä hallituksen toimesta. Tavoittelemme strategiakaudella järjestelmäkehityksessä erityisesti käyttäjäystävällisyyttä ja kustannustehokkuutta, perustana vakaat ja toimivat järjestelmät. Palvelutuotannossa tähtäämme riittävän laadukkaisiin palveluihin sekä hyvään asiakaskokemukseen sen lisäksi, että palvelutuotannon kustannustason tulee olla kilpailukykyinen. Olemme luvanneet asiakkaillemme nykypalveluihin vuoden 2016 kustan-

nustasosta 15% hinnanalennuksen. Tavoite on kova, koska se tarkoittaa yliopistojen kustannusten puolitusta vuodesta 2013 vuoteen 2020. Tätä tavoitetta lähestymme kolmen ydinkeinon kautta:

1. Robotiikka, automaatio ja prosessien kehitys yhteistyössä asiakkaiden kanssa
2. Järjestelmäkehityshankkeet, joilla halvennamme nykykustannustasoa sekä parannamme käyttäjäystävällisyyttä (Mepco HRM ja Travel käyttöliittymän uudistus)
3. Syntyvää vapaata kapasiteettia vasten haemme uutta työtä certialaisille mm. ammattikorkeakoulusektorilta

Kaiken ylläolevan työn pohjaamme seuraaviin arvoihin: luottamus, avoimuus, välittäminen, edelläkäviyys ja positiivisuus.

Tunnistamme tulevaisuudessa merkittävää työn tehostumista koko palveluketjussa Certia – yliopiston hallinto – yliopiston loppukäyttäjä. Ensimmäiset tehostamisen keinot, joita on työstetty viimeisinä vuosina, näkyvät selkeästi erityisesti Certian tekemän työn tehostumisena. 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 tutkimus- ja opetushenkilöstön, asiakaskokemusta voidaan parantaa.

Päätavoitteemme on edelleen kirkas ja pysyy samana. Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus tiedostaen, että monia hyviä sisarorganisaatioita on markkinoilla hyvin voimallisi-

la keinoilla ja resursseilla pyrkimässä samaan. Tavoitteen olemme asettaneet tietoisesti ja rohkeasti korkealle, mutta nöyrällä asenteella. Tavoite on saavutettavissa, mikäli omistajaohjaus säilyy vahvana sekä pysymme ketterinä, olemme rohkeita ja huolehdimme osaamisestamme. Henkilöstö on koko strategiamme kriittisin menestystekijä ja sen merkitys vain korostuu tulevaisuudessa.

Certia on asiakkaidensa yritys. Asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö, joka pohjaa luottamukseen ja tähtää samaan tavoitteeseen, on onnistumisen kulmakivi. Vaikka yhteiskuntamme tila on hiukan antanut viitteitä piristymisestä, tiedostamme, että julkisen talouden tilanne on edelleen tiukka. Haluamme olla vahvasti tukemassa toimillamme sitä, että asiakkaamme pystyvät vaikeassa rahoitustilanteessa toteuttamaan päätehtävänsä tutkimuksen ja koulutuksen saralla. Tätä yhteistä tavoitetta tahdomme myös jatkossa toteuttaa ammattikorkeakoulujen kanssa ja toivotamme uuden asiakaskunnan ilolla mukaan yhteistyöhön.

Vuosi 2018 tulee olemaan toistaiseksi yhtiön historian työläin vuosi. Projektisalkkumme on poikkeuksellisen iso sisältäen erityyppisiä projekteja. Tämä vaatii meiltä Certiassa tiivistä vuoro-vaikuttamista, vahvaa sitoutumista ja tiivistä yhteistyötä asiakkaiden kanssa, koko osaamisemme peliin laittamista ja nojaamista siihen tärkeimpään: Certia-henkeen, joka on kantanut meidät yli vaikeiden vuosien. Tiedän, että meistä on tähän!

Hallituksemme kokoonpano muuttui vuoden aikana merkittävästi. Kiitän entisiä jäseniä ja toivon sekä uskon, että nykyinen hallitus jatkaa edellisen tapaan rohkeaa ja päätöksentekokykyistä toimintaa. Nämä kaksi hallitustoiminnan perusominaisuutta ovat yhtiötä eteenpäin vieviä voimia – ilman niitä ei strategiamme toteudu.

Certia on asiakkaidensa yritys. Asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö, joka pohjaa luottamukseen ja tähtää samaan tavoitteeseen, on onnistumisen kulmakivi.

Henkilöstö on yhtiömme tärkein voimavara. Pyrimme herkäällä korvalla kuuntelemaan henkilöstömme tarpeita, uudistamaan henkilöstölle suunnattuja palveluja ja pitämään samalla huolta siitä, että Certia voisi olla pitkäikäinen työpaikka, missä kehittyminen moniosaajaksi olisi mahdollista. Haluamme, että henkilöstö on vahvasti kehittämässä yhtiötä oman näköisekseen työpaikaksi.

Vuosi 2018 tulee olemaan yhtiölle merkityksellinen vuosi. Certialla on takana 10 vuotta ankaraa puurtamista, joka on sisältänyt riemunkiljahduksia, yhteistyön voimaa ja onnistumisia, mutta toisaalta myös raskaita päätöksiä, tuskaista uuden työn odottamista ja epäonnistumisia. Kaikkea tätä tulemme juhlistamaan yhdessä asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa kesän kynnyksellä. Juhlat ovat samalla sekä kiitos menneistä vuosista että lähtölaukaus seuraavaan 10 vuoden työrupeamaan!

Toimitusjohtaja Ulla Laalo



KUSTANNUSRAKENNE

	Toteuma 2015	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Budjetti 2018
LIKEVAIHTO	8 890 267	8 377 492	8 514 594	8 400 000
MYYNKATE	6 348 425	6 277 338	6 519 722	6 300 000
% liikevaihdosta	71,4 %	74,9 %	77,0 %	75,0 %
HENKILÖSTÖKULUT YHTEENSÄ	4 066 105	3 944 561	4 072 208	4 450 000
% liikevaihdosta	45,7 %	47,1 %	48,0 %	53,0 %
MUUT LIIKETOIMINNAN KULUT YHTEENSÄ	1 261 694	968 343	1 269 100	1 250 000
% liikevaihdosta	14,2 %	11,6 %	15,0 %	15,0 %
KÄYTTÖKATE	1 232 946	1 364 434	1 178 415	560 000
% liikevaihdosta	13,9 %	16,3 %	14,0 %	7,0 %
INVESTOINNIT	432 826	974 051	870 000	400 000

Certia lyhyesti

8 500 000

Liikevaihto

10 000 000

Taseen loppusumma

76

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 kehittämistä, osaamisen kasvattamista, uusimpien teknologiaratkaisujen hyödyntämistä ja raakaa työnteokoa. Me olemme sitoutuneita työskentelemään ja parantamaan laatuamme jatkuvasti kunnes olemme tavoitteen mukaisesti paras vaihtoehto.

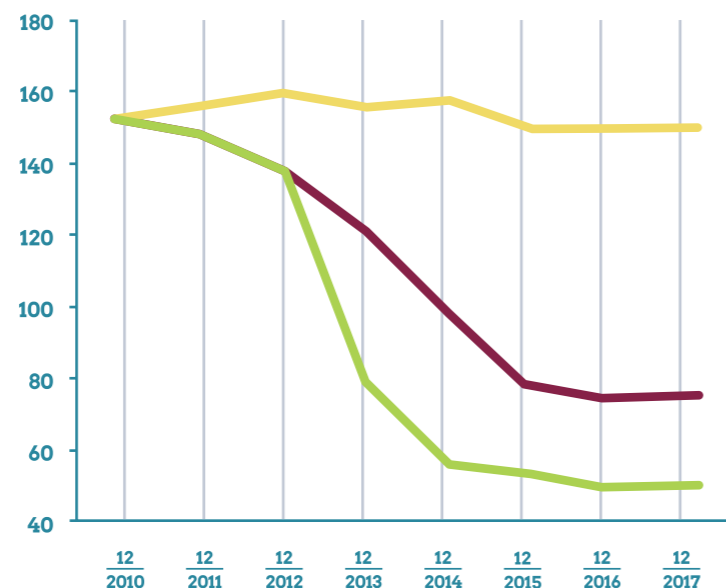
Tavoitteeseen tähtäämme seuraavien strategisten painopistealueiden avulla:

- **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 juurisyyn 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 työmaa (htv)



PALVELUT

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

*Vuosi-
volyymit
2017*

167 253

ostolaskua

51 987

myyntilaskua

78 905

matkalaskua

110 759

palkkalaskelmaa

44 729

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. Vuoden 2018 aikana kehityskohteina ovat Mepco HRM ja SAP Travel käyttöliittymä.

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. Kolme Certian asiakasta käyttää tällä hetkellä Mepcon palkanlaskentaa ja käyttöönnotot jatkuvat vuosina 2018 ja 2019. Lisäksi järjestelmää laajennetaan parhaillaan tukemaan yliopistojen työehtosopimuksia ja ensimmäiset HR-toiminnallisuuksien käyttöönnotot tehdään 1.1.2019. Mepcon järjestelmä tuo kustannustehokkuutta sekä Certian palvelutuotantoon että asiakkaalle. Pitkälle automatisoitu järjestelmä mahdollistaa prosessien kehittämisen ja palveluportaali tukee kehittyneitä järjestelmiä. 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.



Robotista apua rutiinitehtäviin

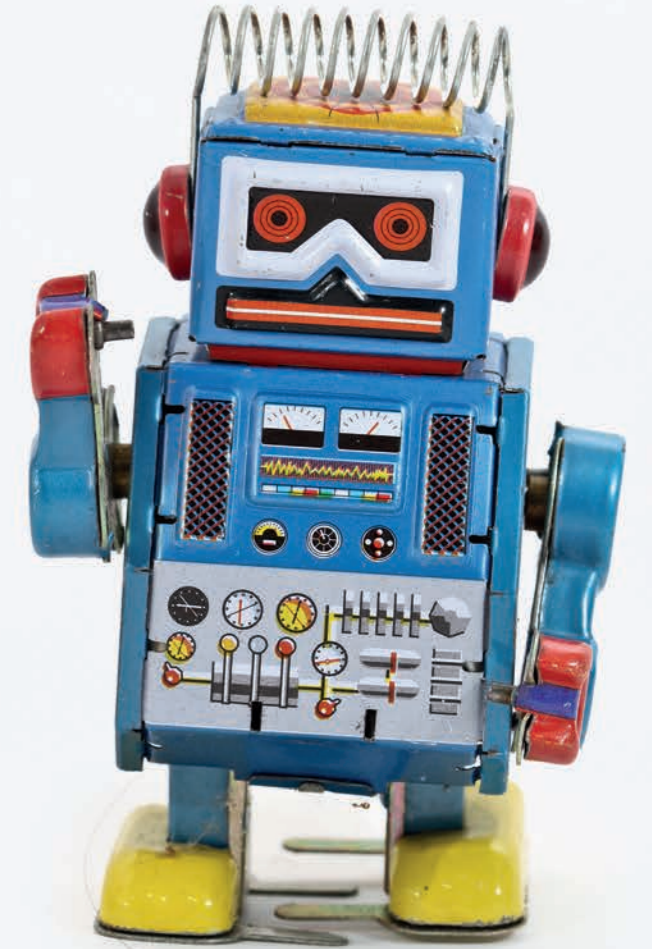
Certian palvelutuotantoon saatiin uusi ja väsymättömän vahvistus keväällä 2017, kun rutiinitehtävien hoitamiseen saatiin avuksi robotti.

Robottiikalla on mahdollista säästää yksittäisen prosessin kokonaiskustannuksia sekä samalla lyhentää prosessin läpimenoaika ja sitä kautta parantaa asiakaspalvelua. Robotti voi myös työskennellä 24 tuntia vuorokaudesta. Robottiikan avulla saadaan siirrettyä tekemistä rutiinitehtävistä lisäarvoa tuottaviin asiantuntijatehtäviin ja samalla vapautettua aikaa asiakaspalvelutyölle. Robotti ei myöskään tee inhimillisiä virheitä, sen laatu on täydellistä.

Case toimittajan avaus

Certiassa ensimmäisenä robotin työtehtävänä oli toimittajien avaaminen SAP-järjestelmään. Uusia toimittajia avataan järjestelmään 4 800 kappaletta vuodessa ja näistä kotimaisia toimittajia 2 700 kappaletta. Lisäksi toimittajan laajennuksia (toimittajan tietojen tallentaminen uuden asiakasorganisaation käyttöön) on vuodessa 2 000 kappaletta, joista 1 500 kotimaisia. Ensimmäisessä vaiheessa robotti valjastettiin perustamaan kotimaisia toimittajia, joiden laskut ovat tulleet järjestelmään verkkolaskuina. Tällaisia perustettavia toimittajia on vuositasona 1 900 kappaletta ja laajennettavia toimittajia 1 000 kappaletta. Manuaalisesti tehtynä toimittajan perustaminen vie noin 3 minuuttia, kun ohjelmistorobotilta työ vie noin 30 sekuntia.

Robotti on avannut nyt huhtikuusta syyskuun loppuun mennessä uusia toimittajia SAP-järjestelmään yhteensä noin 600 kappaletta ja lisäksi muokannut noin 70 toimittajan tietoja (esim. osoitetietojen päivitys). Haasteena toimittajien avaamisessa on datan oikeellisuus. Ensimmäisessä vaiheessa robotti on avannut ainoastaan verkkolaskulla tulleita uusia toimittajia, mutta yliopistot vastaanottavat edelleen paljon paperilaskuja, joiden perusteella toimittajia ei vielä ole avattu. Seuraavana kehityskohteena



onkin ostolaskuprosessin kehittäminen niin, että suurempi osuus laskuista saapuu verkkolaskuna, jolloin robottia saadaan hyödynnettyä enemmän. Verkkolaskujen määrän lisäämisessä on yliopiston tilaajalla ratkaiseva rooli.

Robotilla vapautetaan aikaa asiantuntijatehtäviin

Samalla kun kehitetään toimittajien avaamisen prosessia, on robotille jo listaksi asti kehityskohteita ja uusia työtehtäviä. Erityisen hyvin robotti sopii työtehtäviin, joissa on paljon toistuvia ja sääntöihin perustuvia tehtäviä ja prosesseja. Robotin seuraaviin työtehtäviin saattavat kuulua kuukausittaiset ja vuosittaiset arkistoinnit, käyttöomaisuuskohteiden avaukset ja käsittelyt, verkorttien tallennukset tai vaikkapa matkanhallinnan täsmäytykset. Certiassa kehitetään ohjelmistorobotiikkaa soveltuviin prosesseihin askel kerrallaan ja vapautetaan näin asiantuntijoiden aikaa rutiiniteistä asiantuntijatehtäviin.



Hallinnon työmenetelmät virtaviivaistuivat Vaasan yliopiston ja Certian yhteisen kehitysprojektin ansiosta

HALLINNON PROSESSIN sujuvoittaminen, resurssien vapauttaminen ydintoiminnan käyttöön ja työn tehostaminen olivat Vaasan yliopiston tavoitteena, kun talousjohtaja Marko Ylimäki otti yhteyttä Certian toimitusjohtaja Ulla Laaloon yhteisen kehitysprojektin tiimoilta. Lähtölaukaus kehitysprojektille oli syntynyt jo aiemmin, kun Vaasan yliopistossa tehtiin palveluorganisaation uudistusta niin sanotun PP-hankkeen (prosesseista palveluihin) muodossa. Lisäksi yliopistolle oli kertynyt tarpeeksi kokemusta palvelujen ulkoistamisesta Certialle, jolloin prosesseja voitiin tarkastella avoimin mielin.

TALOUSJOHTAJA MARKO YLIMÄEN mukaan palveluorganisaation uudistuksessa tunnistettuja kehittämissiioita on lähdetty vuoden 2017 alusta systemaattisesti viemään käytäntöön. "Haluamme kehittää palveluitamme enemmän lisäarvon tuottamiseen. Tutkijan pitää saada tutkia ja opettajan opettaa, hallinnon rutiinien on hoiduttava yliopistopalveluiden toimesta. Prosesseista palveluihin hankkeessa kysyimme palveluiden käyttäjiltä, kuinka toimintaamme on kehitettävä. Tällä polulla nyt kuljetaan – pyritään saamaan hallinnon aika enemmän asiakkaidemme käyttöön", kertoo Ylimäki uudistuksen taustoista. "Ajankohta uudistukselle oli oikea nyt, kun yhteistyötä Certian kanssa on takana useampi vuosi. Palveluprosessien kriittisten pisteiden tunnistamisen jälkeen menettelytapoja voitiin uudistaa niin, että tuloksena oli ajan ja rahan säästöä ja sujuvampaa yhteistyötä."

MERKITTÄVIIN MUUTOKSIIN ja uudistuksiin hallintoprosesseissa tähtäävä kehitysprojekti toteutettiin hyvässä yhteistyössä ja hienoin tuloksin vuoden 2017 alussa. Certian toimitusjohtaja Ulla Laalo kehuu Vaasan yliopistoa rohkeasta lähestymisestä ja asenteesta kehitysprojektissa: "On hienoa, että Vaasan yliopistolla on rohkeutta ja uskallusta ajatella asioita uudella tavalla sekä kyseenalaistaa vanhoja käytäntöjä

ja prosesseja. Juuri yliopistojen, missä on paljon osaamista ja ollaan monella saralla eturintamassa, tulisi myös olla tiennäyttäjänä hallinnon prosessien kehittämisessä sekä uusien modernien työkalujen käyttöönottajana."

Parhaat toimintatavat Vaasan yliopiston palveluihin

Kehitysprojektissa lähdettiin liikkeelle parhaiden toimintatapojen hyödyntämisestä yliopistojen palveluiden kehittämisessä. Certialla on kokemus useiden asiakasyliopistojen työprosesseista ja näistä kerätty kokemus tuotiin nyt sujuvoittamaan Vaasan yliopiston työskentelytapoja. Lisäksi hyödynnettiin toimialan yleisiä hyväksi havaittuja käytäntöjä, joilla saadaan automatisoitua osa työstä. Certian asiantuntijoiden kokemus prosessien kehittämisestä yhdistettynä yliopiston asiantuntijoiden substanssiosaamiseen varmisti projektin tavoitteen mukaisen lopputuloksen. Muutosten ansiosta Vaasan yliopiston hallinnon prosessit ovat nyt toimialan kärkiluokkaa!

Kehittämisen kohteena sekä talous- että henkilöstöhallinto

Kehitysprojektissa käytiin läpi kaikki talous- ja henkilöstöhallinnon prosessit, jotta lopputulos saatiin kattamaan kaikki mahdolliset kehityskohteet. Lopputuloksena kehittämistoimenpiteitä toteutettiin sekä talous- että henkilöstöhallinnon prosesseihin.

Taloushallinnon kehityskohteet:

- Ostotoiminto: tilaamisen keskittäminen tilaajaorganisaation avulla, laskujen tiliöimisen tehostaminen ja automaattitiliöinnin käyttöönotto, ostolaskujen tiliöintitaso, laskujen asiatarastuksen ja hyväksynnän sääntöjen selkeyttäminen
- Kirjanpito: sijoitusten kirjanpidon siirto Certiaan, lomapalkkavelkakirjausten yksinkertaistaminen, käyttöomaisuus- ja irtaimistorekisterin käytäntöjen selkeyttäminen
- Matkahallinto: matkapyyntö- ja luottokorttikäytäntöjen selkeyttäminen ja yksinkertaistaminen, matkalaskuprosessin suoraviivaistus

Henkilöstöhallinnon kehityskohteet:

- Certian ja yliopiston työnjaon suoraviivaistus: loppukäyttäjien yhteydenpito suoraan Certiaan ja Certian yhteydenpito suoraan loppukäyttäjiin tietyissä asioissa
- Määräaikaiset työsuhteet: määräaikaisten työsuhteiden käsittelyyn liittyvän hallinnon työn kehittäminen sekä lomarahen maksukäytänteiden järjeittäminen
- Palkkioiden käsittelyyn liittyvän työn kehittäminen: järjestelmän hyödyntäminen paremmin

Tehdyillä toimenpiteillä on selkeä ja suuri vaikutus hallinnon sujuvuuteen ja resurssien vapauttamiseen. Konkreettisenä esimerkkinä voidaan mainita tavaroiden ja palveluiden tilausten keskittäminen. Tilaajaorganisaation avulla keskitetään tilausten tekeminen, jolloin asiatarastajien määrä vähenee, osaamisen ylläpito helpottuu ja laskujen kierto nopeutuu. Samalla saadaan vähennettyä toimittajien määrää ja hyödynnettyä suurempien tilaustöiden mahdollistama hintaetu. Tilaajaorganisaation avulla saadaan lisäksi laskuille tarkemmat perustiedot, mikä nopeuttaa ostolaskujen käsittelyä entisestään. Näin saadaan vapautettua hallinnon työaika enemmän lisäarvoa tuottaviin työtehtäviin.

Projektin onnistumisen taustalla vahva ylimmän johdon tuki

Certian toimitusjohtaja Ulla Laalo ja Vaasan yliopiston talousjohtaja Marko Ylimäki ovat tyytyväisiä projektin lopputulokseen: "Projektin tavoite oli rikkoo hallitusti ja rakentavasti vanhoja käytänteitä ja byrokratiaa sekä ottaa aidosti käyttöön nykyteknologian luomat automaation ja tehostamisen mahdollisuudet. Tavoite saavutettiin ja sen varmisti vahva ylimmän johdon tuki. Vaasan yliopiston rehtorista lähtien henkilökunta oli valmis uudistamaan toimintaa ohjaavia sääntöjä. Myös avoin keskustelu ja faktojen hyödyntäminen olivat avainasemassa projektissa."

Certian
asiakkaat
lukuina

9

Asiakas-
yliopistoa

9

Yritys-
asiakasta

17 500

palvelujen
loppukäyttäjää

51 981

palvelupyyntöä
vuonna 2017

3,78*

Asiakkaiden
tyytyväisyys
Certian
toimintaan
vuonna 2017

*Asiakastytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5. Vuoden 2016 luku oli 3,78.



Yhdessä kehittämällä tuloksiin – Oulun yliopiston ostolaskuprosessin tehostaminen

Oulun yliopisto ja Certia aloittivat keväällä 2016 yhteisen kehittämissuunnitelman ostolaskuprosessin tehostamiseksi. Lähtökohdaksi oli koko prosessin tehostaminen tilauksesta lähtien ja tavoitteena vähentää hallinnolliseen työhön kuluva aikaa tuntuvasti automatisoinnin avulla. "Olemme yliopistolla miettineet keinoja, joilla voidaan tehostaa talouspalveluiden työtä. Ostolaskuprosessissa kuluu hirvittävästi aikaa puutteellisten ostolaskujen selvitystyöhön, joten tätä prosessia lähdettiin kehittämään", kertoo Oulun yliopiston talousjohtaja Pirjo Kytösalmi. "Halusimme muuttaa prosessia niin, että selvittelyyn ei mene koko päivää, vaan talouspalvelut pystyvät keskittymään lisäarvoa tuottavaan työhön eli tiliöintiin ja laskun reitittämiseen oikealle asiattarkastajalle ja hyväksyjälle."

Ensimmäinen vaihe – nykytilan kartoitus ja toimenpidesuunnitelma

Projekti aloitettiin kartoittamalla yhdessä Oulun yliopiston ostolaskuprosessin nykytilanne. Jotta laskujen käsittelyä voidaan automatisoida, täytyy ensimmäisenä saada ostolaskujen perustiedot kuntoon. "Ostolaskujen kierrätysjärjestelmä Martissa on loistavat mahdollisuudet laskujen käsittelyn automatisointiin, mutta edellytyksenä on laskujen perustietojen riittävä taso ja oikeellisuus", kertoo Certian palvelupäällikkö Petteri Hiltunen. Mikäli perustiedot laskulla eivät ole kunnossa, vaatii laskun käsittely ensin manuaaliryöstöä Certialla, jotta saadaan lasku reititettyä yliopistolle oikein. Tämän jälkeen lasku saattaa vaatia manuaaliryöstöä vielä yliopistolla, jotta laskun tiliöinti on oikein. "Tavoitteena yliopistolla on kolmen pisteen prosessi: lasku tulee tiliöitäväksi, sitten asiattarkastukseen ja hyväksyntään, eikä tee muita mutkia", kertoo talousjohtaja Kytösalmi. Prosessia lähdettiin tehostamaan tavoitteen mukaisesti erityisesti niiden laskujen osalta, joissa perustiedot ovat puutteellisia. "Nämä laskut vievät paljon

työaikaa, eikä automatisointia pystytä hyödyntämään, joten kehittämisen aloittaminen tästä oli hyvä lähtökohhta", kertoo palvelupäällikkö Hiltunen.

Toinen vaihe – laskujen perustiedot kuntoon

Jotta saadaan laskujen perustiedot kuntoon, täytyy kiinnittää huomiota yliopiston tilausprosessiin. Palvelupäällikkö Hiltusen mukaan ostolaskuprosessin kannalta ideaalitalanne olisi keskitetty hankintayksikkö, joka hoitaisi kaikki tilaukset ja informoisi samalla toimittajaa siitä, mitä laskulla pitää olla. "Aina ei kuitenkaan voi järjestää organisaatiota näin, tai se ei ole järkevää. Siinä tapauksessa täytyy tilaajia kouluttaa, jotta he osaatvat vaatia tiettyjä tietoja laskuille", toteaa palvelupäällikkö Hiltunen. Certia toteutti yliopiston tilaajille koulutusmateriaalin sekä muistilistan, mitä tietoja laskulta pitää löytyä. Tilajien koulutuksesta vastuun otti Oulun yliopisto. "Tärkeää tässä oli henkilökunnan informointi, erityisesti talousvastuussa olevien

henkilökunnan jäsenten, kuten yksiköiden johtajien ja dekaanien. Heidän esimerkillään on iso merkitys, että he edellyttävät yksiköittäin näitä asioita", kertoo talousjohtaja Kytösalmi.

Samalla kun Oulun yliopistolla keskityttiin tilajien kouluttamiseen, aloitettiin Certian toimesta toimittajien informointi. Kun ostoreskontraan saapui lasku, jonka perustiedot olivat puutteelliset, otettiin Certiasta yhteys toimittajaan. Toimittajalle kerrottiin, mitä tietoja laskulla pitää olla. "Isoille toimittajille tämä on hyvin tuttua ja pelkästään toimittajien informoinnilla saatiin vähennettyä puutteellisten laskujen määrää", kertoo palvelupäällikkö Hiltunen. Toimittajien informointia jatkettiin systemaattisesti muutama kuukausi. Mikäli samoilla toimittajilla oli vielä tämänkin jälkeen puutteelliset tiedot laskuilla, hylättiin nämä laskut ja ilmoitettiin toimittajalle, että yliopisto hyväksyy ainoastaan laskut, joissa perustiedot ovat kunnossa. "Viimeistään tässä vaiheessa saatiin oikeastaan kaikkien isojen toimittajien laskuille perustiedot kuntoon", palvelupäällikkö Hiltunen iloitsee. Toimittajien suuntaan ei Oulun yliopistosta tarvinnut olla yhteydessä. "Certiahan tässä on tehnyt sen suurimman työn, kun laskuja on pitänyt palauttaa. Mehän vaan luotimme siihen, että te toimitte sen sovittun mukaisesti", naurahtaa talousjohtaja Kytösalmi.

Kolmas vaihe – automatisointi

Kun laskujen perustiedot ovat kunnossa, saadaan aidosti hyödynnettyä ostolaskujen kierrätysjärjestelmän Martin automatisointimahdollisuuksia. Oulun yliopiston taloussuunnittelija Tuomas Kinnunen teki suuren työn suunnitellensa automatisointisääntöjä järjestelmään. Yhteensä luotiin yli 300 sääntöä, joilla saadaan automatisoitua tiliöintiä, määriteltyä hyväksyntöjä laskulle, tarkastettua verokoodeja ja hyväksymisrajoja sekä reititettyä lasku suoraan asiattarkastajalle. "Vielä olisi mahdollista tehdä lisää sääntöjä, joilla saataisiin useampia laskuja automatisoitua, mutta jo nyt saadaan aika monta laskua suoraan asiattarkastajalle", kertoo Kinnunen. "Tällä hetkellä prosessia on jo saatu hyvin tehostettua, kun automatisointisääntöjen avulla yksi vaihe jää kierrosta pois."

Lisäksi Oulun yliopiston verkkolaskujen määrää saatiin nostettua kehittämissuunnitelman avulla kahdeksan prosenttiyksikköä, joka tarkoittaa vuositasolla noin 3 000 laskua. Verkkolaskujen määrän lisääntyminen varmistaa laskujen perustiedot, nopeuttaa laskujen käsittelyä ja tuo säästöjä yliopistolle myös ostolaskujen skannauspalvelun palvelumaksujen pienentyessä.

Onnistumisen kulmakivet

Kehittämissuunnitelmassa saatiin hienoja tuloksia aikaan ja yksi niistä on toimintatavan muutos. Laskujen perustietojen oikeellisuuden varmistaminen, tilajien kouluttaminen ja toimittajien informointi ovat nyt osa jokapäiväistä toimintatapaa Certialla ja yliopistolla. Lisäksi automatisointisääntöjä kehitetään ja toteutetaan järjestelmään edelleen. "Joskin asian haluaa laittaa kuntoon, pitää siihen panostaa. Tätäkin asiaa pitää ylläpitää ja siitä pitää muistut-

taa, mistä syystä aloitamme kampanjan uudestaan tänä syksynä", kertoo talousjohtaja Kytösalmi. "Tähän mennessä tehdyn työn osalta tilastot puhuvat puolestaan. Verrattuna muihin yliopistoihin meillä on manuaalilaskujen määrä pienin mahdollinen."

Palvelupäällikkö Hiltusen mielestä kehittämissuunnitelman onnistumisen taustalla ovat olleet yliopiston tahto tehostaa prosessia sekä hyvä yhteistyö: "Periaatteessa toteutetut toimenpiteet ovat melko yksinkertaisia, mutta ne vaativat systemaattista työtä sekä yliopiston että Certian toimesta, jotta saadaan koko prosessi katettua." Tärkeänä asiana onnistumisen kannalta Hiltunen näkee Oulun yliopiston johdon sitoutumisen kehittämiseen: "Oli erityisen tärkeää, että yliopiston johto oli sitoutunut projektiin. Näin saatiin uudet toimintatavat ja ohjeet vietyä koko organisaatioon." Oulun yliopiston talousjohtaja Pirjo Kytösalmen mukaan yhteinen tahtotila ja sinnikköisyys on ollut onnistumisen perustana: "Sinnikköästi ollaan Certian kanssa yhteistyössä toimittu tämän asian eteen. Yhteinen tahtotila asian eteenpäin viemiseen on ollut kaikista tärkeintä. Muutosta ei tapahdu, jos joku ei muutosta aja."





Henkilökunnan kehittämisen ja kehittymisen vuosi

VUOSI 2017 oli Certiassa henkilökunnan kehittämisen ja kehittymisen vuosi. Työntekijöiden osaamista arvostetaan ja heidät halutaan mukaan toiminnan kehittämiseen. Yksi työhyvinvoinnin perustekijä Certiassa on aloitteellisuuteen kannustaminen: tavoitteena on sekä kehittää työprosesseja että vaikuttaa työhyvinvointiin työntekijöitä kuulemalla ja heidän parannusehdotuksiaan käyttöön ottamalla.

TYÖNTEKIJÖITÄ ROHKAISTIIN mukaan Certian kehittämiseen kehityskilpailulla, jonka tavoitteena oli uusi tapa ajatella. Kehityskilpailuun sai käyttää aikaa yhden työpäivän, jonka aikana yhdessä työkavereiden kanssa ideoitiin yksi tai useampia kehitysehdotuksia liittyen palveluihin, prosesseihin, järjestelmiin, asiakkaiden prosesseihin tai yleensä Certian toimintaan. Kehityskilpailuun lähdettiin innolla mukaan ja kehitysaihoita tuli yhteensä 46 kappaletta, joista toteutukseen otettiin 30 kehitysehdotusta.

CERTIALLA TYÖNTEKIJÖILLE annetaan mahdollisuus osaamisen kehittämiseen ja uusien asioiden oppimiseen. Vuonna 2017 keskiössä olivat tietoturva ja tietosuojat. Koko henkilökunta suoritti tietoturvakoulutuksen, joka oli osa tietosuojasetuksen tulon valmistautumista. Tietoturvakoulutuksen lisäksi keskityttiin asiantuntijuuden kasvattamiseen: talous- ja henkilöstöhallinnon palveluasiantuntijoille tarjottiin mahdollisuus osallistua yrittäjäopiston järjestämiin kirjanpidon, verotuksen ja palkanlaskennan koulutuksiin. Yhteensä 16 henkilöä osallistui yrittäjäopiston koulutuksiin. Koulutuksilla haluttiin myös vaikuttaa asiakaskokemukseen; vuonna 2017 henkilöstöhallinnon palveluasiantuntijat osallistuivat englannin kielen koulutukseen, jolla varmistetaan sujuva englanninkielinen palvelu asiakkaille.

Certian
henkilöstö
lukuina

44 vuotta

Henkilöstön
keski-ikä

84,8 %

Henkilöstöstä
on naisia

3,62*

Kokonaistyytyväisyys
vuonna 2017

* Työtyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5.
Kokonaistyytyväisyys vuonna 2016 3,6

**HYVÄ TYÖKYKY JA
ILMAPIIRI EIVÄT
SYNNY SORMIA
NAPSAUTTAMALLA.
NIIDEN ETEEN ON
TEHTÄVÄ AKTIIVISTA JA
PITKÄJÄNTEISTÄ TYÖTÄ.**



CERTIA

YHTEYSTIEDOT

Vaasa

Silmukkatie 4
65100 Vaasa

Joensuu

Länsikatu 15
80110 Joensuu

Vantaa

Teknobulevardi 3-5
01530 Vantaa

Sähköposti:

info@certia.fi
www.certia.fi