

CERTIA

20

19

Talous- ja henkilöstöhallinnon asiantuntemusta ja osaamista

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.

**LUOTETTAVIA JA ASiantuntevia
HALLINNON PALVELUITA JA
RATKAISUJA EDULLISEMMIN
JA TEHOKKAAMMIN
NYKYTEKNOLOGIAN KEINAIN.**

ONNISTUMISIA JA EPÄONNISTUMISIA



Vuosi 2019 jatkui vilkkaana ja oli jotakuinkin toisinto edellisestä vuodesta 2018. Uudet asiakkuudet, niiden haluttuotto, käyttöönottoprojektit, tuotekehityshankkeet ja uusiin tuotteisiin siirtymiseen valmistautuminen normaalin palvelujen tuottamisen lisäksi pitivät certialaiset kiireisinä. Mennyttä vuotta voidaan luonnehtia historialliseksi – saimme ensimmäiset asiakkuudet ammattikorkeakoulutoimialalta ja kerralla niitä sitten tullikin meille kaksi: Tampereen ammattikorkeakoulu ja LAB ammattikorkeakoulu. Vaikka meillä on jo kertynyt ymmärrystä yliopistojen toiminnasta, ammattikorkeakoulujen historia ja tapa toimia on erilainen ja uuden toimialan erityispiirteiden syvämpi oppiminen vie oman aikansa. Tahto onnistua yhdessä on kuitenkin ollut molemmissa asiakkuuksissa molemminpuolinen ja siitä on

Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus

hyvä ponnistaa muidenkin ammattikorkeakoulujen palveluntuottajaksi.

Päätavoittemme ei ole muuttunut. Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus ja haluamme olla vahvasti mukana edesauttamassa suomalaista korkealatuista tutkimusta ja koulutusta omalla panoksellamme.

Uskomme, että etsimällä sinnikkäästi keinoja paremman loppukäyttäjäkokemuksen luomiseen, helpotetaan asiakkaan hallinnon työtä ja pienennetään koko ketjun kustannusrakennetta. Näin pääsemme edellä mainittuun tavoitteeseen, joka ei ole nopeasti kehittyvässä palvelukeskusmarkkinassa helppo. Uskomme, että vahva omistajaohjaus ja työ, joka pohjautuu seuraaviin arvoihin: →

Luottamus, avoimuus, välittäminen, edelläkävijäisyys 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 omalla panoksellamme tutkimusta ja koulutusta.

Toimintaamme liittyy aina riski epäonnistua. Tällaiseksi hankkeeksi voidaan luonnehtia SAP Travel tuotteen uudistamista. Hankkeessa oli merkittäviä vaikeuksia ja vaikeudet näkyivät tuotteen käyttöönoton siirtymisenä sekä tuotteen käyttöön liittyvinä ongelmina, jotka erityisesti rasittivat kohtuuttomasti asiakkaiden matkasihteereiden arkea. Vaikka yhtiö teki merkittävän kädenojennuksen kriittisessä tilanteessa ja korvasi asiakkailleen syntyneitä haittaa rahallisesti, matkasihteereiden ja Certian projektitiimin sitkeys ja venyminen olivat hankkeessa ratkaisuvia ja ansaitsee erityiskiitoksen!

Certian henkilöstön ahkeruus, sitoutuminen ja pysyvyys ovat korkealla, kuten myös työtyytyväisyys. Cer-

tialaiset arvostavat työkavereitaan ja työnteon joustoja, haluavat kehittyä ja oppia, kantaa vastuuta ja olla mukana muutoksessa. Henkilöstö on Certian tärkein voimavara. Sitä ei voi riittävästi korostaa. On meidän kaikkien; asiakkaan, työkaverin ja ennen kaikkea esimiehen, johdon ja omistajan yhteinen tehtävä huolehtia tästä tärkeimmästä varannosta sekä sen pysyvyydestä ja saatavuudesta. Voimallisempia tekoja tarvitaan nyt ja ennen kaikkea tulevaisuudessa, kun kilpailu osajista kiristyy.

Vuoteen 2020 ja uuteen strategiakauteen katsomme valoisasti. Osaamisellemme on kysyntää. Myös uusia tuotekehityshankkeita on keskustelujen alla ja sitä kautta uuden strategiakauden valmistelutyö on jo alkanut. Strategiasta riippumatta onnistumisen edellytykset pysyvät ennallaan: taitava ja sitoutunut henkilöstö, paineita sievä johtoryhmä sekä napakka omistajaohjausta johtava hallitustyö vievät meidät yhdessä maaliin. Kiitos menneestä vuodesta kaikille ja tästä on hyvä jatkaa!

Toimitusjohtaja Ulla Laalo



KUSTANNUSRAKENNE

	Toteuma 2017	Toteutuma 2018	Toteutuma 2019	Budjetti 2020
LIKEVAIHTO	8 514 594	8 771 935	9 598 196	9 291 130
MYYNTIKATE	6 519 722	6 612 011	6 944 715	7 204 500
% liikevaihdosta	77,0 %	75,4 %	72,4 %	77,54 %
HENKILÖSTÖKULUT YHTEENSÄ	4 072 208	4 433 961	4 794 269	5 240 000
% liikevaihdosta	48,0 %	50,5 %	49,9 %	56,4 %
MUUT LIIKETOIMINNAN KULUT YHTEENSÄ	1 269 100	1 201 769	1 234 103	1 347 000
% liikevaihdosta	15,0 %	13,7 %	12,8 %	14,5 %
KÄYTTÖKATE	1 178 415	976 281	916 343	617 500
% liikevaihdosta	14,0 %	11,1 %	9,6 %	6,65 %
INVESTOINNIT	870 000	614 833	21 865	500 000

Certia lyhyesti

9 600 000

Liikevaihto

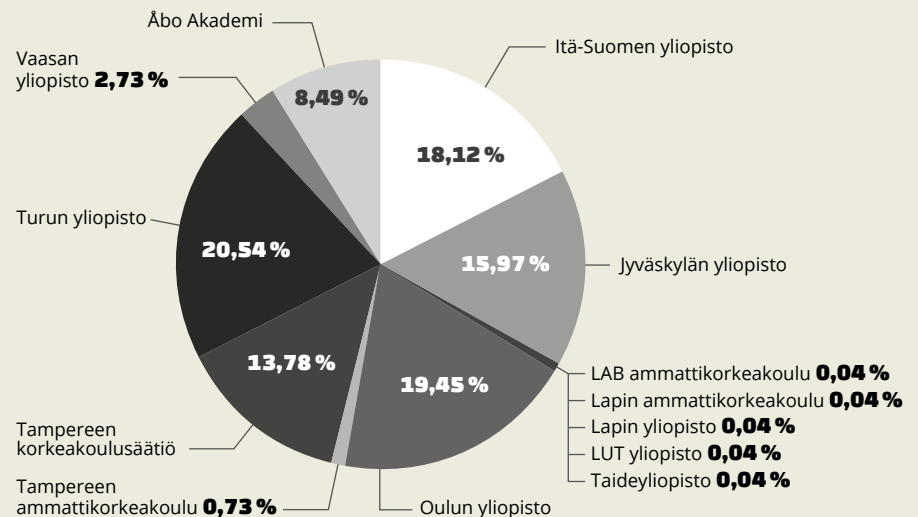
11 600 000

Taseen loppusumma

88

Henkilötyövuosia

OMISTAJAT – Certia on asiakkaidensa omistama yhtiö.



HALLITUS

Hallituksen puheenjohtaja **Siru Helminen**, talousjohtaja Turun yliopisto

Hallituksen varapuheenjohtaja **Päivi Seppä**, talous- ja palvelujohtaja Jyväskylän yliopisto

Hallituksen jäsenet:

Tapani Harkila, talousjohtaja Åbo Akademi

Heli Huhtala, talous- ja rahoitusjohtaja Tampereen yliopisto

Tuomo Meriläinen, hallintojohtaja Itä-Suomen yliopisto

Jarmo Okkonen, henkilöstöjohtaja Oulun yliopisto

JOHTO

Toimitusjohtaja **Ulla Laalo**

Palvelutuotannon palvelujohtaja **Pirkko Kero-Kangasluoma**

Järjestelmäpalveluiden palvelujohtaja **Jarkko Nygren**



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 juurisyyhyyn puuttuminen
- **KEHITTÄMINEN**
Ennakointi, näkemys, ideointi ja innovointi
- **HENKILÖKUNTA**
Oppiminen, osaaminen, joustavuus, arvostus ja kannustus



PALVELUT

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

Vuosi-
volyymit
2019

191 804

ostolaskua

50 651

myyntilaskua

85 455

matkalaskua

162 994

palkkalaskelmaa

81 339

palkkiolaskelmaa

Certiassa käsiteltyjä osto- ja matkalaskuja sekä palkkoja ja palkkioita laitettiin **1 500 000 000** euron edestä maksuun



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 automatisoituilla 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 ja kaksi asiakasta HR- ja palkkatoiminnallisuuksia. 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.

Palkanlaskennan ratkaisuna on Lemonsoft Palkanlaskenta, jolla voidaan sujuvasti hoitaa pienten yritysasiakkaiden palkanlaskenta ja viranomaisraportointi.





Järjestelmäkehitys prosessien tehostamisen työkaluna

Prosessien tehostaminen järjestelmäkehityksen ja automaation avulla on yksi Certian toiminnan peruspilareista. Prosesseista pyritään löytämään rutiininomaisesti toistuvat kohdat, jotka tehdään manuaalisesti ja jotka ovat työllistäviä. Näihin kohtiin etsitään parempia toimintatapoja järjestelmäkehityksellä ja automatisoinnilla. Vuoden 2019 aikana kehitystä tehtiin ostolaskujen kierrätysjärjestelmä Marttiin, SAP Travel -järjestelmään sekä Mepco palkka- ja HR-järjestelmään.

Sopimuksellinen ostolasku

Martti-järjestelmään julkaistiin tammikuussa 2019 asiakkaiden kehitysehdotusten perusteella toteutettu sopimuksellisen ostolaskun toiminnallisuus. Sopimuksellinen ostolasku on sopimukseen perustuva ja toistuva lasku, kuten tilavuokra, jossa sopimus tehdään pidemmäksi aikaa ja laskut tulevat kuukausittain saman suuruisina.

Sopimuksellisen ostolaskun perusteena on SAP-järjestelmään syötetty sopimus. Korkeakoulu tallentaa järjestelmään tehdyn sopimuksen perustiedot ja allekirjoitettu sopimus voidaan lisätä sopimuksen liitteeksi, jolloin se tallentuu Open text -arkistoon. SAP-järjes-

telmä tuottaa jokaiselle sopimukselle oman numeron, joka annetaan toimittajalle lisättäväksi laskulle.

Sovellus tarkastaa verkkolaskuna saapuvasta ostolaskusta sopimuksen numeron ja sen perusteella sopimuksen voimassaoloajan sekä laskun summan oikeellisuuden. Mikäli sopimus on voimassa ja laskun summa oikea, sovellus tiliöi laskun automaattisesti ja kirjaa sen suoraan järjestelmään ilman hyväksyntäkiertoa. Ostolaskuraporteilta ja kirjanpitositteilta voi porautua järjestelmästä löytyvään sopimukseen asti, eli aina voidaan tarkastaa, mihin sopimukseen lasku perustuu. Toiminnallisuus on kaikkien Certian Martti-asiakkaiden hyödynnettävissä.

SAP Travel uudistus

SAP Travel -matkahallintajärjestelmän käyttöliittymän uudistus aloitettiin vuonna 2018 ja sen tavoitteena oli käyttäjätasvällinen toteutus, jossa voidaan hyödyntää toimintojen automatisointia. Syksyllä 2019 käyttöön otettu uusi käyttöliittymä tukee eri päätelaitteita, joka mahdollistaa käytön sekä työasemalta että mobiililaitteella. Ulkoverkosta kirjauduttaessa käytössä on kaksin-



kertainen kirjautuminen tietoturvan varmistamiseksi. Käyttöliittymää on selkeytetty ja yksinkertaistettu, jotta käyttökokemus olisi mahdollisimman sujuva.

Käyttötapauksia järjestelmässä ovat matkalasku, matkapyyntö, kululasku ja komennusmatkalasku. Matkalasku ja matkapyyntö sisältävät samat tutut toiminnallisuudet, mutta käyttöliittymästä on tehty moderni ja helppokäyttöinen. Kululaskulla on huomattavasti vähemmän tarvittavia tietoja kuin matkalaskulla ja sille ei tarvitse määrittää alku- ja loppuaikoja. Uutena toiminnallisuutena käytettävissä on komennusmatkalasku, jossa päivärahalaskenta ja km-, yöraha- ja ateriakorvausten laskenta poikkeavat normaalista matkalaskusta.

Travel-uudistuksen käyttöönotossa ilmeni ongelmia, jotka ovat haitanneet asiakkaiden järjestelmän käyttöä ja aiheuttaneet ylimääräistä työtä sekä viivästyksiä matkalaskujen ja kulukorvausten tekemisessä ja maksamisessa. Helppo käyttöliittymä on saanut kiitosta, mutta asiantuntijoiden toiminnallisuudet vaativat vielä kehitystä. Haasteita on ratkottu koko syksyn ajan ja jatkokehitystä tehdään vuoden 2020 aikana.

Sähköinen palkkiolomake

Vuoden 2019 aikana Certiasta laitettiin maksuun 81 339 palkkiota, joista suurin osa on vaatinut paperilomakkeen. Järjestelmäkehityksen myötä Certia pystyy tarjoamaan Mepco HRM asiakkailleen täysin sähköisen palkkiolomakkeen.

Mepco-järjestelmään toteutettu sähköinen palkkiolomake aloitetaan aina yliopistolta. Palkkiosta sopinut yhteyshenkilö aloittaa sähköisen palkkiolomakkeen täyttämällä palkkionsaajan ja palkkion perustiedot. Palkkiolomaketta voi käyttää sekä työsuhteessa oleville, jolloin lomake kiertää Mepco-järjestelmässä että ulkoisille palkkionsaajille, jolloin lomake lähetetään uuden palkkiomodulin kautta palkkionsaajan tarkastettavaksi.

Ulkoiset palkkionsaajat saavat palkkion tallentamisen jälkeen itselleen sähköpostilinkin, josta pääsevät täydentämään palkkiolaskua. Palkkionsaaja kirjautuu lomakkeelle omilla verkkopankkitunnuksillaan, täydentää omat tietonsa ja palkkion tiedot sekä lähettää lomakkeen takaisin yliopiston palkkionkäsittelijöille. Yliopiston asiantuntijat tarkastavat palkkion tiedot ja siirtävät lomakkeen asiatarkastukseen ja hyväksyntään,

jotka myös tehdään Mepco-järjestelmässä. Hyväksynnän jälkeen lomake siirtyy Certian palkanlaskennan käsittelyyn.

Ensimmäisenä asiakkaana Itä-Suomen yliopisto aloitti palkkiolomakkeen pilottikäytön syksyllä 2019. Pilottivaiheessa lomakkeen pysty aloittamaan erillisellä käyttöoikeusroolilla. Käyttöä laajennetaan vuonna 2020 toiminnallisuuksien laajentuessa kaikkien yliopiston työntekijöiden aloitettavaksi.

Ohjelmistorobotiikka järjestelmäratkaisuiden täydentäjänä ja prosessien tukena

Ohjelmistorobotiikan ketterät työkalut mahdollistavat nopeasti käyttöönotettavia ratkaisuja täydentämään järjestelmiä sekä poistamaan prosesseista toistuvia manuaalisia työvaiheita. Näin saadaan nopeutta ja laatua prosesseihin sekä samalla lisätään työtyytyväisyyttä henkilöiden keskittyessä prosessien kehittämiseen ja erikoistapauksiin.

Certian ohjelmistorobotiikan ratkaisut tarjoavat apua jo nyt useissa Certian sisäisissä prosesseissa ja myös asiakkaidemme omissa tarpeissa. Vuoden 2019 aikana tehtiin useita ohjelmistorobotiikan toteutuksia, joista esimerkkinä yhdessä Tampereen yliopiston kanssa Suomen Akatemian laskutusprosessin osaksi toteutettu ohjelmistorobotti. Suomen Akatemian laskutusprosessi on yliopiston asiantuntijoita työllistävä ja kriittinen prosessi, johon saadaan ohjelmistorobotilla merkittävää ajallista säästöä. Robottimme uurasti kymmeniä tunteja vuodevaihteen laskutusurakassa käsitellen satoja projekteja ajamalla tarvittavia raportteja ja täsmäyttäen projektin kuluja. Robotti käsitteli halutut myyntitilaukset, sekä raportoi havaituista poikkeuksista. Toteutus on käyttöönotettavissa myös muilla asiakasyliopistoilla.

Ohjelmistorobotiikan palvelu on tuoteistettu vastaamaan sekä ulkoisia että sisäisiä tarpeita aina kohteiden tunnistamisesta kokonaisratkaisuihin. Vuoden 2020 toteutuslistalla on esimerkiksi Mepcon palkka-ajojen automatisointi, YPJ-lomakkeiden massapäivitys, Travel kirjanpitosiirrot sekä projektiraporttien lähetyksen projektien vastuuhenkilöille.



Laadunhallinta Certiassa

Asiakkaalle näkyvimät osat Certian laadunhallintaa ovat vuosittaiset asiakastytyväisyyskyselyt sekä ulkopuolisen asiantuntijan tekemät auditointiraportit. Lisäksi sisäistä laadunhallintaa tehdään kaikilla Certian organisaatiotasolla päivittäin.

Laatuhuomiot ja häiriötiketit ovat asiakasrajapinnan valvontaa

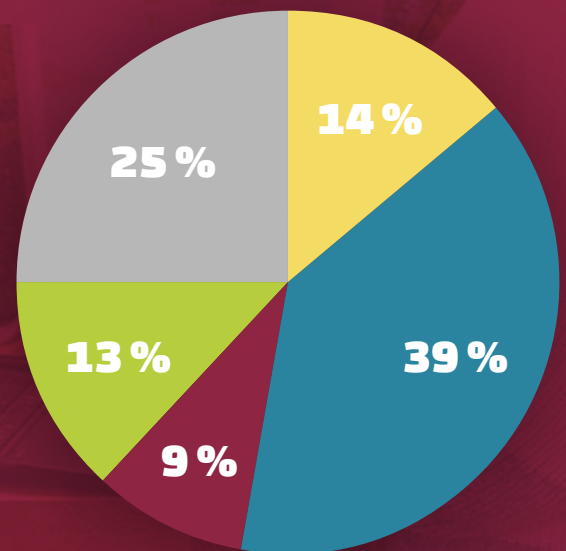
Jokainen häiriötiketti tai palvelupyyntö, johon liittyy jokin laatupoikkeama, merkitään, raportoidaan ja selvitetään. Seurannassa ovat etenkin virhetilanteet, asiakkaalta tulleet neuvonta- ja ohjeistuspyynnöt, järjestelmien häiriötilanteet sekä vasteajat. Vuonna 2019 on otettu käyttöön välittömän palautteen kanava, jonka kautta asiakas voi arvioida saamaansa palvelua palvelupyyntökohtaisesti.

Seurannasta toimenpiteiksi

Häiriöistä ja laatupoikkeamista esiin nousevat asiat ovat osa Certian kehitystä. Asiakkaiden kanssa käydään läpi kehityskohteita ja koulutustarpeita, esimerkiksi SAP-järjestelmän myyntitilausten perustamisen osalta järjestettiin webinaari osaamisen kasvattamiseksi. Toistuvien laatupoikkeamien osalta arvioidaan, onko tarvetta prosessimuutokseen tai voidaanko järjestelmäkehityksellä vaikuttaa poikkeamaan.

Esimerkki järjestelmäkehityksestä on uusi lomakepalvelu, jonka kautta avataan uudet asiakkaat SAP-järjestelmään. Lomakepalvelu on vähentänyt huomattavasti lomakkeilla olevien virheiden määrää, mikä on vähentänyt prosessin laatupoikkeamien määrää. Laatuhuomioiden ja saatujen asiakaspalautteiden perusteella kehityslistaa päivitetään jatkuvasti. Työ laatupoikkeamien vähentämisen ja asiakkaiden tyytyväisyyden kasvattamisen osalta jatkuu Certiassa systemaattisesti vuonna 2020.

Laatuhuomiot osa-alueittain



- Järjestelmähäiriöt ja -tuki
- Asiakkaiden neuvonta ja virheidenkorjaus
- Certian virheidenkorjaus
- Ylipalvelu (esim. määrärajoista joustaminen)
- Muu (puutteet ostolaskujen perustiedoissa)



Yhteistyöllä eteenpäin

Certia järjesti syksyllä 2019 taloushallinnon ja henkilöstöhallinnon käyttäjäpäivät korkeakoulujen asiantuntijoille. Käyttäjäpäivillä käsiteltiin talous- ja henkilöstöhallinnon ajankohtaisia asioita sekä tulevia muutoksia ja kehitystä järjestelmien ja palveluiden osalta. Käyttäjäpäivät saivat hyvää palautetta ja ne tullaan järjestämään jatkossa vuosittain osana asiakkuudenhallintaa.

Henkilöstöhallinnon asioina sähköinen palkkiolomake, katre ja ohjelmistorobotiikka

Henkilöstöhallinnon käyttäjäpäivän ensimmäisenä asiana esiteltiin Mepco HRM -järjestelmään rakennettu sähköinen palkkiolomake. Asiakkaat laittavat Certian kautta maksuun vuosittain kymmeniä tuhansia palkkiolomakkeita, joten prosessin sähköistäminen ja manuaalisen työn vähentäminen tuo etua asiakkaille ja tehostaa prosessia myös Certiassa.

Kansallinen tulorekisteri on aiheuttanut paljon työtä sekä Certialla, järjestelmätoimittajalla että Verohallinnossa. Tulorekisteri on ollut käytössä 1.1.2019 lähtien ja toimintatapoja selkeytetään edelleen. Certia vastaa yliopistojen tulorekisterin ilmoituksista asiakkaiden palkanlaskennan ja matkahallinnan palveluiden osalta.

Iltapäivän ohjelmassa kuultiin asiakkaan näkökulma tulevaisuuden muutoksiin ja haasteisiin HR-kentässä. Lisäksi keskusteltiin ohjelmistorobotiikasta ja sen hyödyntämisestä Certialla ja asiakkailla sekä järjestelmäkehityksen tuomista mahdollisuuksista.

Taloushallinnon aiheina laskutusoperaattorin muutos, Travel-projekti, konsernilaskenta ja ohjelmistorobotiikka

Taloushallinnon käyttäjäpäivä aloitettiin laskutusoperaattorin vaihdoksen läpikäynnillä. Yliopistojen ja Certian laskutusoperaattori on marraskuusta alkaen Telia

Finland Oyj. Laskutusoperaattorin muutoksen myötä uutena toiminnallisuutena toimittajien, joilla ei ole verkkolaskumahdollisuutta, käyttöön tuli Telian verkkolaskutusportaali. Tammikuussa toisena uutena toiminnallisuutena tulee käyttöön sähköpostikanava myyntilaskuille.

SAP Travel -kehitysprojektin osalta käytiin läpi kehitysprojektin vaiheet ja tilanne. SAP Travel -projektin seuraava vaihe on mahdollistaa matkahallinnon mobiilikäyttö ja käyttöliittymän jatkokehitys. Lisäksi osallistujille esiteltiin konsernilaskennan uusi toiminnallisuus SAP-järjestelmässä.

Viimeisenä kokonaisuutena käytiin läpi ohjelmistorobotiikkaa ja muuta automatisointia taloushallinnossa. Automatisoinnin osalta hyödynnetään ohjelmistojen sisäistä automatiikkaa, liittymiä ja robotiikkaa. Ohjelmistojen sisäisen automatiikan osalta hyvä esimerkki on Martin BRFPPlus-säännöt, joilla voidaan tiliöidä ja reitittää laskuja automaattisesti. Ohjelmistorobotiikkaa on tähän mennessä hyödynnetty sekä Certian että asiakkaan prosesseissa, esimerkkeinä asiakkaan perustaminen ja Suomen Akatemian laskutuksen automatisointi.

Käyttäjäpäivät osana Certian asiakkuudenhallintaa

Käyttäjäpäivät on osa Certian asiakkuudenhallintaa. Tavoitteena on käydä yhdessä asiakkaiden kanssa läpi kiinnostavia aiheita ja kehityskohteita sekä samalla keskustella asiakkaiden toiveista ja tarpeista palveluiden ja järjestelmien osalta. Tämän vuoden käyttäjäpäivillä osallistujia oli jokaisesta asiakasyliopistosta ja keskustelu oli vilkasta. Käyttäjäpäivät järjestetään taas ensi vuonna asiakkaiden toiveiden mukaisesti.



*Certian
asiakkaat
lukuina*

12

korkeakoulua

11

yliopistojen omistuspiirissä
olevaa yritysasiakasta

20 000

palvelujen
loppukäyttäjää

69 489

palvelupyyntöä
vuonna 2019

3,62*

asiakkaiden tyytyväisyys
Certian toimintaan
vuonna 2019

*Asiakastyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5.
Vuoden 2018 luku oli 3,83.



Tukea työelämän vaatimuksissa

CERTIASSA TEHDÄÄN asiantuntijatyötä, jonka vaatimukset ovat korkealla. Asiantuntijoilta vaaditaan vahvaa substanssiosaamista, tarkkuutta, ongelmanratkaisukykyä ja paineensietokykyä. Henkilökunta on Certian vahvuus ja olemme aidosti ylpeitä jokaisesta asiantuntijastamme. Viimeisten vuosien käyttöönottoprojektit, asiakkaiden haltuunotto ja järjestelmäkehitykset ovat haastaneet työntekijöitä, kun eteen tulee uutta opittavaa, uusia asiakkaita ja uusia ratkottavia asioita. Jotta voidaan varmistua henkilökunnan hyvinvoinnista, Certia panostaa vahvasti työhyvinvointiin. Työhyvinvointi tarkoittaa Certiassa ihmisen kokonaishyvinvointia, missä työ ja työyhteisö ovat merkityksellisiä työntekijälle ja missä työntekijän henkilökohtaisen tilanteen mukaisesti työ ja vapaa-aika yhdistyvät joustavalla tavalla. Avoin keskusteleva kulttuuri, työyhteisön tuki, lähiesiemietyöskentely ja jatkuva oppiminen ovat Certian työhyvinvoinnin keskiössä.

VUODEN 2019 aikana mahdollistettiin kaikille työntekijöille etätyömahdollisuus. Etätyö on yksi keino työn ja vapaa-ajan joustavammalle yhdistämiselle. Etätyön tekemiseen on sovittu pelisäännöt ja jokainen työntekijä voi itse päättää, haluaako etätyötämahdollisuutta hyödyntää.

SYKSYLLÄ 2019 tehtiin organisaatiouudistus, jonka yhtenä tavoitteena oli antaa esimiehille enemmän aikaa esimiestyöhön. Esimiestyön kehittäminen aloitettiin syksyn aikana eri teemoihin keskittyvillä verkostoitumistapaamisilla. Esimiestyöhön panostamista

jatketaan myös vuonna 2020, jonka aikana kaikki esimiehet käyvät läpi esimiesvalmennukset.

VUODEN 2019 ALUSTA lähtien työntekijöiden käytettävissä on ollut Academy of Brain -verkkovalmennukset. Academy of Brain valmentaa ihmisten työelämätaitoja auttaen keskittymään ja palautumaan tehokkaammin. Tavoitteena on parantaa vuorovaikutustaitoja, johtamista ja tapaa toimia määrätietoisesti paineen alla. Verkkovalmennusten aiheina ovat mm. paineensieto- ja keskittymiskyky, palautuminen, ajankäytön hallinta ja erilaiset esimiestyöskentelyn aiheet. Koulutusten käyttöaste on ollut hyvä, jopa 75 % henkilökunnasta on suorittanut verkkovalmennuksia.

OSANA HYVINVOINTIA on palautuminen työelämän ulkopuolella. Certia tarjoaa työntekijöilleen täyden määrän tyky-seteleitä käytettäväksi liikuntaan ja kulttuuriin. Lisäksi tyky-ryhmät järjestävät molemmissa toimipisteissä yhteistä tekemistä työajan ulkopuolella.

OSAAMISEN KEHITTÄMISEN osalta vuonna 2019 henkilökunnan käytössä oli Office-koulutuspaketti, jossa käytettävissä oli laaja valikoima MS Office -tuotteiden koulutuksia. Palveluun kirjautui yhteensä 53 työntekijää suorittamaan eri osa-alueiden kursseja. Lisäksi koko henkilökunta suoritti tietoturvakoulutuksen jatko-osan.

OSAAMISEN KEHITTÄMINEN, itsensä johtamisen taitojen kartuttaminen ja lähiesiemiestyöhön panostaminen ovat teemoja, jotka jatkuvat vahvana myös vuonna 2020.

*Certian
henkilöstö
lukuina*

45 vuotta

Henkilöstön
keski-ikä

82 %

Henkilöstöstä
on naisia

3,53*

Kokonaistyytyväisyys
vuonna 2019

* Kokonaistyytyväisyys vuonna 2018 3,46.
Tyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5.





CERTIA

YHTEYSTIEDOT

Vaasa

Silmukkatie 4
65100 Vaasa

Joensuu

Rantakatu 23
80100 Joensuu

Sähköposti:

info@certia.fi
www.certia.fi