

2020

VUOSIKERTOMUS



*CERTIA*



Certia –  
tekoja ja  
sujuvuutta  
alansa  
huipuille

## Sisällys

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

# Korona ei hidastanut tahtia

## – vuosi oli jatkumoa edellisille vuosille

Vuosi 2020 oli jatkumoa edellisille vuosille, eikä korona vaikuttanut merkittävästi yhtiömme toimintaan. Normaalin palvelutuotannon lisäksi teimme rivakasti töitä uusien asiakkuuksien halluunottojen, käyttöönottoprojektien ja tuotekehityshankkeiden parissa.

Vuoden 2020 työläin hanke oli uuden HR-järjestelmän käyttöönotto. Hanke oli kokonaisuudessaan haastava kaikille osapuolille monestakin erisyystä. Erinomaisen yhteistyön ansioista onnistuimme kuitenkin välttämään hankkeessa monta karikkoja. Ilman asiakkaiden vahvaa tahtotilaa ja kaikkien sitoutumista hankkeen aikataulu ei olisi pitänyt. Tästä haluan antaa nöyrimmät kiitokseni kaikille projektiin osallistujille!

Yhtiön johto ja hallitus valmistelivat tilikauden aikana uudelle kaudelle 2021–2025 strategian, joka tähtää hintojen alentamiseen käyttäjäsävällisyyttä ja laatua unohtamatta. Kauden tärkeimmäksi tavoitteeksi nostaisin sujuvuuden lisäämisen kokonaisprosessia kehittämällä (LEAN).

Tavoitteeseen pääseminen vaatii rohkeutta uusia omaa tekemistä! Jotta tavoitteeseen päästään, se vaatii panostuksia sekä Certialta että asiakasorganisaatiolta. Certian tulee vahvistaa omia resurssejaan ja asiakasorganisaatioiden tulisi nimetä prosesseilleen vastuuhenkilöt ja rohkeasti selkeyttää prosessia. Tiivis ja samaan tavoitteeseen tähtäävä yhteistyö parantaa kaikkien osalta työn sujuvuutta ja työtyytyväisyyttä.

**Henkilöstö ja sen osaaminen ja innovatiivisuus ovat koko strategiamme kriittisin menestystekijä**

Päätavoitteemme ei ole muuttunut. Haluamme edelleen olla paras julkisen puolen palvelukeskus ja tukea vahvasti korkealaatuista suomalaista tutkimusta ja koulutusta. Etsimme sinnikkäästi keinoja, joilla luodaan parempi loppukäyttäjäkokemus, sujuvoitetaan asiakkaan hallinnon työtä ja pienennetään koko ketjun kustannusrakennetta.

Henkilöstö ja sen osaaminen ja innovatiivisuus ovat koko strategiamme kriittisin menestystekijä ja sen merkityksen ymmärtäminen on meidän kaikkien yhteinen asia. Vain sitoutuneen ja motivoituneen henkilöstön ja hyvän asiakasyhteistyön avulla voimme antaa parhaan panoksemme huippututkimuksen ja -koulutuksen hyväksi.

Uskomme, että kun yrityksemme tärkeimpiin arvoihin (luottamus, avoimuus, välittäminen, edelläkäijyys ja positiivisuus) perustuvat työskentelytavat yhdistetään vahvan omistajaohjauksen kanssa, kykenemme saavuttamaan tavoitteet.

Vuoteen 2021 ja uuteen strategiakauteen lähdemme suurella innolla. Haluamme tehdä isompia ja pienempiä tekoja asiakkaidemme eteen. Työntekijöillemme haluamme tarjota paikan huippuorganisaatiossa, joka palvelee asiakkaitaan – alansa huippuja.

Strategiamme ydin tähtää muutokseen ja muutos vaatii rohkeutta. Rohkeutta meillä on ja siitä haluan kiittää omaa väkeä, johtoryhmääni ja hallitusta. Kun yhdistämme rohkeuden, osaamisen ja luomme aidosti yhteisymmärrystä, voimme kaikki mennä luottavaisin mielin kohti uutta.

Toimitusjohtaja  
**Ulla Laalo**



# Alenevilla hinnoilla seuraavaan kauteen

Edellisten kausien tapaan Certia lähtee tavoittelemaan toimenpideohjelmalla asiakashintojen alenemista. Kehitystoimenpiteet, joista erityisesti kokonaisprosessien kehitys sekä tekoäly, ovat toimenpideohjelman keskiössä sen lisäksi, että yhtiö tavoittelee maltillista kasvua. Uusien palvelujen ja tuotteiden kehittäminen on myös yhtiön strategian keskiössä.

## Strategiakausi 2021–2025



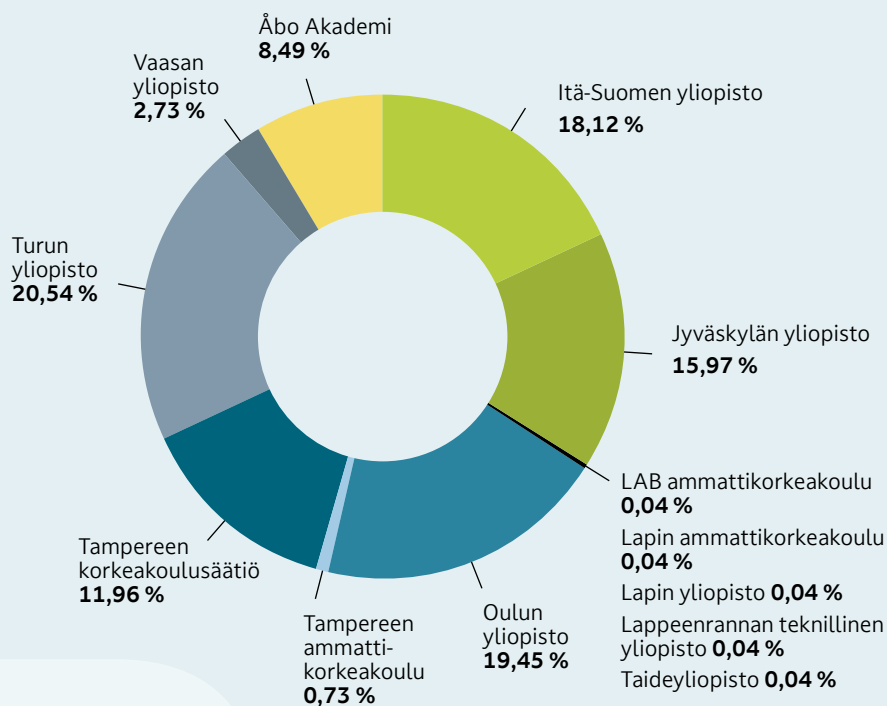
2,5 M € uutta asiakkuutta,  
5%/vuosi

3–4 M € investoinnit, n. 50% 2020 rahavaroista,  
investointitahdi sama kuin edellinen kausi

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

## 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**

## Tilintarkastaja

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



## Kustannusrakenne

	2019	B 2020	2020	B 2021
<b>LIKEVAIHTO</b>	9 598 196	9 291 130	9 521 762	9 739 000
<b>MYYNTIKATE</b>	6 944 715	7 204 500	7 181 599	6 965 585
Mkate %/lv	72,35 %	77,54 %	75,42 %	71,52 %
<b>HENKILÖSTÖKULUT</b>	4 794 269	5 240 000	5 034 769	5 825 000
Hlöstökulut %/lv	49,95 %	56,40 %	52,88 %	59,81 %
<b>MUUT LIKETOIMINNAN KULUT</b>	1 234 103	1 347 000	1 054 134	1 132 000
Muut liiket. kulut %/lv	12,86 %	14,50 %	11,07 %	11,62 %
<b>KÄYTTÖKATE</b>	916 343	617 500	1 092 696	8 585
Käyttökate %/lv	9,55 %	6,65 %	11,48 %	0,09 %
<b>INVESTOINNIT</b>	21 865	500 000	638 708	1 150 000

# Palvelut ja järjestelmät

**SAP**

## MATKAT

Matkahallinnon palvelut perustiedoista matka- ja kululaskujen maksuun

## HENKILÖSTÖ

Henkilöstöpalvelut työsuhteen alkamisesta sen päättymiseen

**UiPath™**

## TALOUS

Talouspalvelut tositteesta tilinpäätökseen

## OHJELMISTO-ROBOTIIKKA

Kestäviä RPA-toteutuksia ketterillä työkaluilla

**mepco<sup>a+</sup>**

- ARKISTOINTI
- RAPORTOINTI
- LAATU- JA RISKIEN-HALLINTA

- JÄRJESTELMIEN TUKI- JA YLLÄPITOPALVELUT
- ASiantuntijapalvelut
- KEHITTÄMISPROJEKTIT

**opentext™**

**1 HR-JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO**  
(JY, OY, TY, VY, LUT)

**2 ASIAKKAIDEN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTEJA**  
(LUC, LUT, ÅA)

**3 JÄRJESTELMÄKEHITYSHANKKEET**  
(matkahallinta, HR)

**4 AUTOMAATIOKEHITYS**

## Automaatiolla tehokkuutta ja laatua

Certian automaatiotiimi keskittyy kehittämään yhtiön ja asiakkaiden toimintaa ohjelmistorobotiikan, tekoälyn ja integraattoratkaisujen avulla. Automaatiotoimenpiteillä tavoitellaan kustannustehokkuuden, laadun, työn sujuvuuden ja kapasiteetin lisäämistä sekä Certian omien että asiakkaiden prosesseihin. Tiimi työskentelee tiiviisti yhteistyössä Certian ja asiakkaiden prosessija järjestelmäasiantuntijoiden kanssa, jotta automaatiota lisätään järkevästi ja perustellusti juuri oikeaan kohtaan. Ratkaisujen onnistumisen edellytyksenä on muutoksen johtaminen ja viestintä, missä prosessin omistaja taho on keskeisessä roolissa.

Ohjelmistorobotiikan ratkaisuja on saatu niin talouden kuin henkilöstöhallinnon palveluihin toteutettua kiihtyvällä tahdilla. Vuoden 2020 aikana talouden robotien määrän kasvaessa teimme toteutuksia myös matka-, ja henkilöstöhallinnon prosesseihin. Robotit hoitavat mm. matkalaskujen kirjanpitosiirtoja ja maksuja, sekä palkkojen tarkistuksia ja lomarahojen käsittelyä jättäen vain haastavimmat tapaukset asiantuntijoiden käsiteltäväksi. Myös tekoälyn hyödyntämisestä on pilotoitu ostolaskujen käsittelyssä yhdessä Turun yliopiston kanssa ja lupavien tulosten valossa on tavoite laajentaa käyttöä myös muihin asiakkuuksiin. **Automaatiotiimin ratkaisujen avulla Certian oma työ talouden ja henkilöstöhallinnon prosesseissa tehostui reilun 5 htv (2020), joka tarkoittaa noin 10% tehostumaa yhtiön palvelutuotannossa.**



# Certian asiakkaat lukuina

**182 000**

ostolaskua

**36 000**

matkalaskua

**47 000**

myyntilaskua

**179 000**

palkkalaskelmaa

**89 000**

palkkiolaskelmaa

Käsiteltyjä ostoja  
matkalaskuja, palkkoja,  
palkkioita ja sivukuluja

**1,5 mrd €**

edestä maksuun

**13**

korkeakoulu-  
asiakasta

**13**

yritysassiakasta

**20 000**

palveluiden  
loppukäyttäjiä

**73 000**

palvelupyyntöä

Asiakas-  
tyytyväisyys\*

**3,76**

\* Vuonna 2019 3,62. Asiakastytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5.

# Certiassa työskentelee huippujengi

## - lähiesimiehet tukevat työntekijöiden arkea

Vuoden 2020 aikana yhtiö jatkoi lähiesimieskoulutuksiin panostamista. Esiimestyöskentelyn tärkein tavoite on se, että jokainen certialainen tulee aidosti kohdatuksi.

Koronavuoden aikana henkilöstö työskenteli pääsääntöisesti etätoimistoista käsin. Etätyöskentelyä tuettiin monin eri keinoin virtuaali- sekä pienryhmätapaamisin ja koronavuodesta suoriuduttiin erittäin hyvin.

Etätyöskentely itsessään on lisännyt henkilöstön työtyytyväisyyttä ja hallinnan tunnetta työssä. Strategiakauden aikana yhtiö panostaa viestinnän kehittämiseen. Projektimaisessa työssä sekä palvelutuotannon kiireaikoina työnkuormittavuus rasittaa henkilöstöä ja yhtiö pyrkii löytämään keinoja työnkuorman tasoittamiseen siltä osin kun se on mahdollista.



## Henkilöstö 2020

**45 v**  
keski-ikä

**84%**  
naisia

Kokonais-  
työtyytyväisyys\*  
**3,66**

NPS  
**52**  
(2019 20)

\* Vuonna 2019 3,53. Työtyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5.



**Vaasa**

Silmukkatie 6  
65100 Vaasa

**Joensuu**

Rantakatu 23  
80100 Joensuu

[info@certia.fi](mailto:info@certia.fi)  
[www.certia.fi](http://www.certia.fi)

**CERTIA**