

An abstract graphic consisting of several overlapping white outlines of circles and loops, set against a background of various shades of green. The lines are thick and clean, creating a sense of movement and interconnectedness.

Vuosikertomus

CERTIA



Certia – tekoja ja
sujuvuutta alansa
huipuille

Sisällys

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

15 vuotta tiedeyhteisön kumppanina

Vuonna 2023 Certia täyttää 15 vuotta. Olen saanut olla johtamassa ja kehittämässä toimintaa kymmenen erittäin mielenkiintoista vuotta. Työ on ollut antoisaa, haastavaa ja sitkeyslihaksia vaativaa. Työllään urakan ensimmäinen tunne on kuitenkin kiitollisuus. Olen valtavan kiitollinen taitavan työyhteisöni panostuksesta ja sitoutumisesta yhtiöön ja siihen työhön, mitä teemme suomalaisen tieteen ja koulutuksen hyväksi. Certiassa on todella huippujengi ja hyvä huumori. Yhtiön hallitustyöskentely, joka on ollut toimintaa vahvasti tukevaa ja rohkeaa, on ollut yksi yhtiön toiminnan onnistumisen avain.

Suomi tarvitsee rakenteellisia muutoksia. Niitä tarvitaan myös korkeakoulujen hallinnossa. Meidän on voimallisemmin ja rohkeammin uskallettava tehdä kerralla isoja muutoksia, joissa aidosti hyödynnetään digitalisaation hyötyjä, poistetaan turhaa ja lisäarvotonta työtä, organisoidutaan selkeämmin ja rohkaistaan ihmisiä ottamaan vastuuta. Tähän meitä ei aja pelkästään se, että valtion taloudellinen tilanne on karmaisevan haastava, vaan myös se, että korkeakoulusektori taistelee hallinnon alan huippuresurssista yhtä verisesti kuin huippuyritykset. Myös korkeakoulun hallinnon on oltava kiinnostava työpaikka, ja kiinnostavaksi sen saa ainoastaan, kun työ on oikeasti merkityksellistä ja moderneilla tavoilla tehtävää. Vanha sanonta ”se on johdossa vika, jos virta ei kulje” pätee tässäkin. Muutoksen on lähdettävä ylimmästä johdosta. Tavoitteen asettaminen tulee olla korkeakoulujen hallituksilta ja rehtoreilta kirkkaampi, ja sen toteutumista tulee mitata numeerisesti.

Certia vahvistui lähes 50 henkilöllä vuoden tärkeimmässä hankkeessa

Vuoden 2022 tärkein ja myös strategiakauden ja ehkä tulevaisuutemme tärkein hanke oli Tampereen yliopiston liikkeenluovutus. Tässä rakenteellisessa muutoksessa Tampereen yliopisto ulkoisti Certialle palkkahallinnon, ostoreskontran tiliöinnin sekä matkapalvelujen laajat palvelut. Hanke ei ollut helppo ja vaati meiltä paljon erityisesti henkistä voimaa. Yhtiömme kasvoi tämän hankkeen kautta 100 hengen yhtiöstä lähes 150 hengen tiimiksi. Siirtyville henkilöille muutos on ollut haastava – tiedeyhteisöstä siirtyminen palveluyhtiön liiketoiminnaksi ja uuteen kulttuuriin mukautuminen on vaatinut mielenmuutosta ja paljon uuden oppimista. Lopputulos on ollut kuitenkin hyvä. Tampereen yliopisto tulee saavuttamaan merkittävää hallinnon kustannusten tehostumaa ja Certia puolestaan oppii valtavasti uutta. Kuvio mahdollistaa merkittävää uudistamisen potentiaalia palvelumuotoilussa ja kokonaisprosessien kehittämisessä.

”Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus.”

Päätaavoitteemme on edelleen muuttumaton: Haluamme olla paras julkisen puolen palvelukeskus ja olla vahvasti mukana edesauttamassa suomalaista korkealaatuista tutkimusta ja koulutusta omalla panoksellamme. Etsimällä sinnikkäästi keinoja, joilla luodaan parempi loppukäyttäjäkokemus, sujuvoitamalla asiakkaan hallinnon työtä ja pienentämällä koko ketjun kustannusrakennetta pääsemme edellä

mainittuun tavoitteeseen. Uskomme saavuttavamme tavoitteen vahvalla omistajaohjauksella sekä työllä, joka pohjautuu seuraaviin arvoihin: **luottamus, avoimuus, välittäminen, edelläkävijyys ja positiivisuus.**

Henkilöstö ja sen osaaminen ja innovatiivisuus ovat koko strategiamme kriittisin menestystekijä. Sen merkityksen ymmärtäminen on meidän kaikkien yhteinen asia. Vain sitoutuneen ja motivoituneen henkilöstön ja hyvän asiakasyhteistyön avulla voimme tehdä todeksi sen, että olemme yhteistyöllä ja asiakkaidemme palveluyhtiönä kehittämässä tutkimusta ja koulutusta paremmaksi omalla panoksellamme.

Toimitusjohtaja
Ulla Laalo



Laajempia palveluja ja yhdessä kehittämistä

Yksi Certian tärkeimmistä strategiakauden tavoitteista on edelleen löytää keinoja alentaa asiakkaiden hintoja ja laajentaa palveluita. Ostoreskontran tiliointipalvelut, matkahallinnon matkanjärjestämis- ja matkalaskujen tarkastuspalvelut sekä kongressi- ja tapahtumapalvelut ovat esimerkkejä uusista, laajemmista palveluista asiakkaillemme.

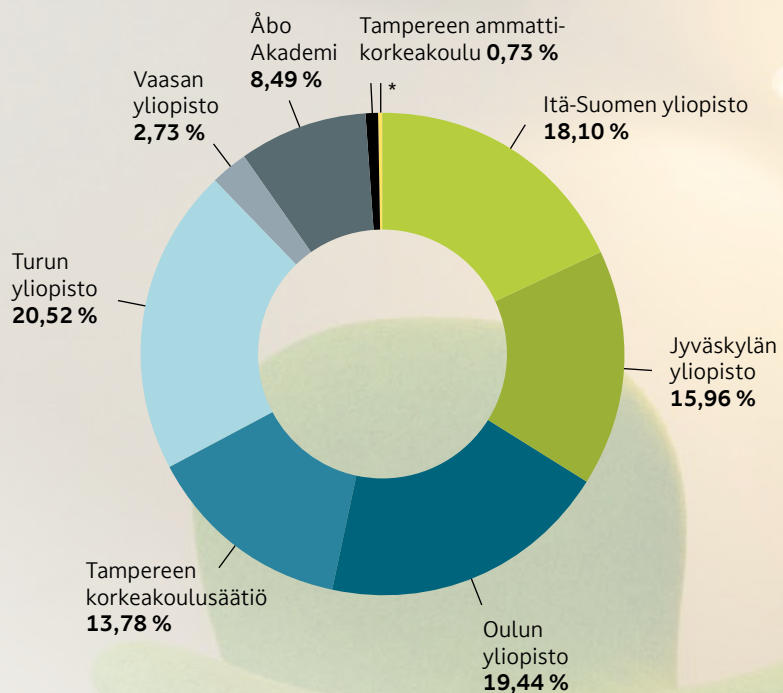
Asiakshintojen alentaminen ja kokonaisprosessin laadukkuus ja kustannustehokkuus vaativat toimenpiteitä niin Certian sisäisissä prosesseissa kuin myös voimallista kehitystä asiakkaankin prosesseissa. Yhtiön Kehityspalveluilla pyritään asiakkaan kanssa yhteistyössä löytämään uudistamiskohteita. Kehittäminen vaatii myös järjestelmien kehittämistä ja uudistamista, minkä onnistumista tukee investointiohjelma. Onnistumisen keskiössä on myös Certian henkilöstön ja asiakkaan asiantuntijoiden kanssa tehtävä tiivis yhteistyö.

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 4/2021 –

Minna Sutela, HR- ja talousjohtaja LUT 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 2021	Budjetti 2022	Toteuma 2022	Budjetti 2023
Liikevaihto	10 120 286	12 285 000	13 251 580	14 050 000
Myyntikate	7 163 922	9 864 100	10 326 299	10 742 973
% Liikevaihdosta	70,79	80,29	77,93	76,46
Henkilöstökulut yhteensä	5 544 347	8 722 000	7 984 356	9 078 837
% Liikevaihdosta	54,78	71,00	60,25	64,62
Muut liiketoiminnan kulut yhteensä	1 050 043	1 508 700	1 699 165	1 525 585
% Liikevaihdosta	10,38	12,28	12,82	10,86
Käyttökate	569 531	-366 000	642 778	138 551
% Liikevaihdosta	5,63	-2,98	4,85	0,99
Investoinnit	235 291	1 000 000	128 447	1 700 000

Palvelut ja järjestelmät

mepco^{at}

HENKILÖSTÖ

Henkilöstöpalvelut työsuhteen alkamisesta sen päättymiseen

KONGRESSI- JA TAPAHTUMA-PALVELUT

Ilmoittautumista kokonaisjärjestelyihin

MATKAT

Matkahallinnon palvelut järjestelyistä maksuun

SAP

TALOUS

Talouspalvelut tositteesta tilinpäätökseen

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

AUTOMAATIO-RATKAISUT JA TIEDOLLA JOHTAMINEN

- RPA
- Tekoäly
- Raportointi
- Low Code

- Asiantuntijapalvelut
- Kehittämisen- ja käyttöönottoprojektit

outsystems

UiPath™

opentext™

Räjähdyksmäistä kasvua tekoälyrintamalla

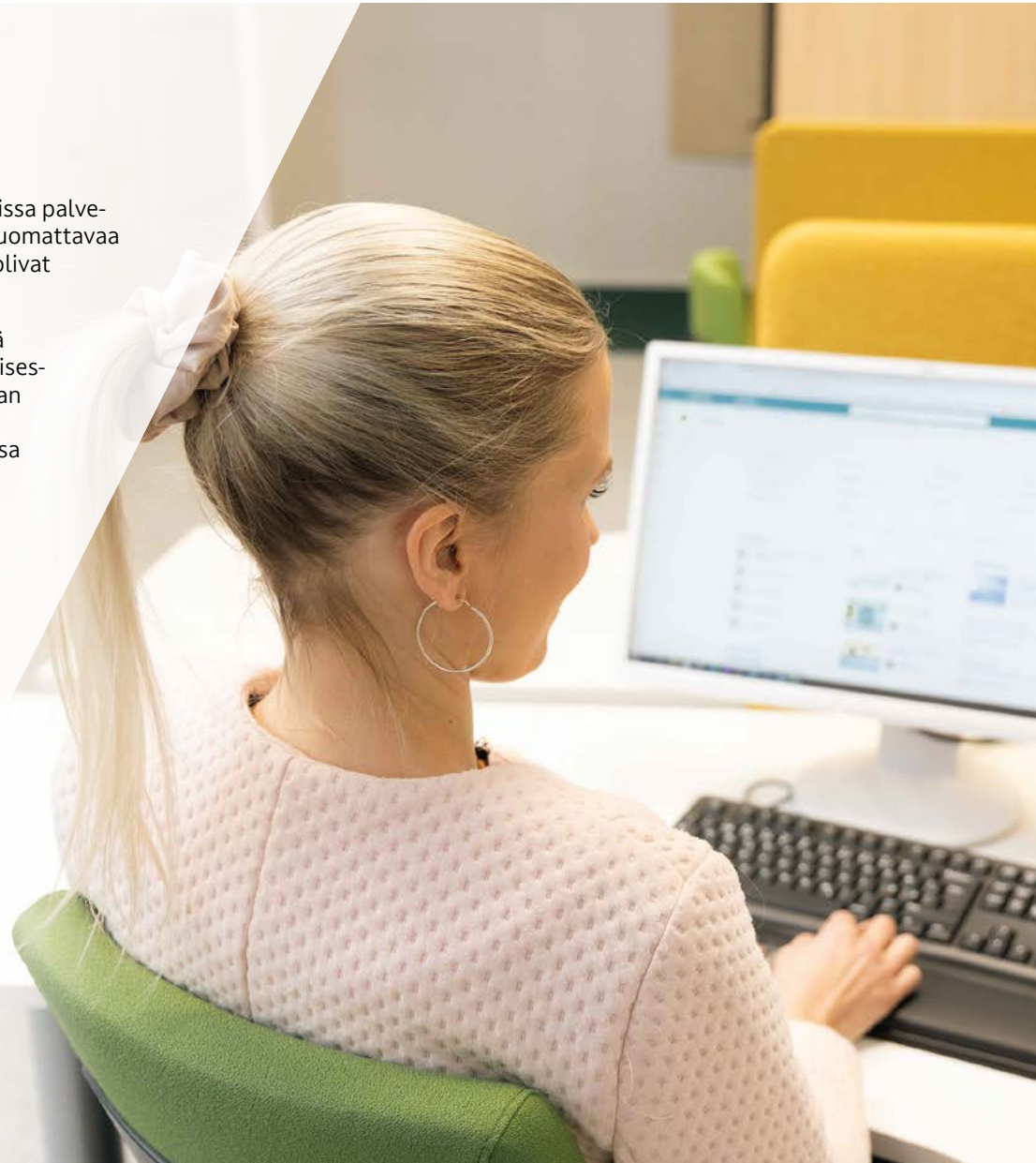
Tekoäly ja automaatiot ovat nostaneet voimakkaasti päätään Certian tuottamissa palveluissa. Vuonna 2022 Certia sai neljä uutta tekoälyasiakasta, mikä tarkoittaa huomattavaa kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. Automaatioissa merkittävä fokusalue olivat ostolaskuautomaatiot.

Tekoälyn toiminta perustuu parhaaseen mahdolliseen arvioon: ensimmäisessä vaiheessa ihminen opettaa tekoälyä tarkistamalla ja korjaamalla sen työtä. Toisessa vaiheessa otetaan käyttöön laajennettu automaatio, joka vähentää asiakkaan tekemää tarkistustyötä jo merkittävästi. Viimeinen vaihe on täysautomaatio, joka ei vaadi lainkaan ihmisen työpanosta. Certia on edennyt yhden asiakkaansa kanssa toiseen vaiheeseen, mikä on tarkoittanut ostolaskujen tapauksessa asiatarkastusrobotin käyttöönottoa.

Yksi Certian uusimmista automaation työkaluista on ketterän sovelluskehityksen low code. Vuonna 2022 työkalu todettiin Certialle sopivaksi, ja vuoden 2023 syksyllä se otetaan käyttöön. Työkalulla lähdetään toteuttamaan ensimmäiseksi työsuhteiden hallintaan liittyviä ratkaisuja.

– Low codella Certia kykenee yhä nopeammin ja edullisemmin vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin vaarantamatta ydinjärjestelmien toimintaa. Työkalu kasvattaa merkittävästi Certian kehityskyvykkyyttä, kertoo järjestelmäpalvelupäällikkö **Toni Moilanen** Certialta.

Tulevina vuosina tekoälyn mahdollisuudet näyttävät lupaavilta. Erityisesti asiatarkastusrobotin käyttöä halutaan laajentaa. Tekoälyn hyödyntämisessä muillakin osa-alueilla kuin ostolaskuissa nähdään selkeää potentiaalia. Myös kehityspalveluissa on selvitetty aktiivisesti asiakkaiden työprosesseja ja tarpeita, joita voidaan automatisoida.



Certian asiakkaat lukuina

222 000

ostolaskua

50 000

myyntilaskua

76 000

matkalaskua

265 000

palkkiolaskelmaa

139 000

palkkalaskelmaa

Käsiteltyjä ostoja
matkalaskuja, palkkoja,
palkkioita ja sivukuluja

1,8

mrd €

Asiakastyytyväisyys*

Palvelut 3,8

Kokonaistyytyväisyys
(sis. järjestelmät)

3,7

15

korkeakoulu-
asiakasta

14

yrittäjäasiakasta

94 000

palvelupyynnöitä

31 000

palveluiden
loppukäyttäjiä

* Asiakastyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1-5

Certian työskentelytapa perustuu yhdessä tekemiseen ja onnistumiseen

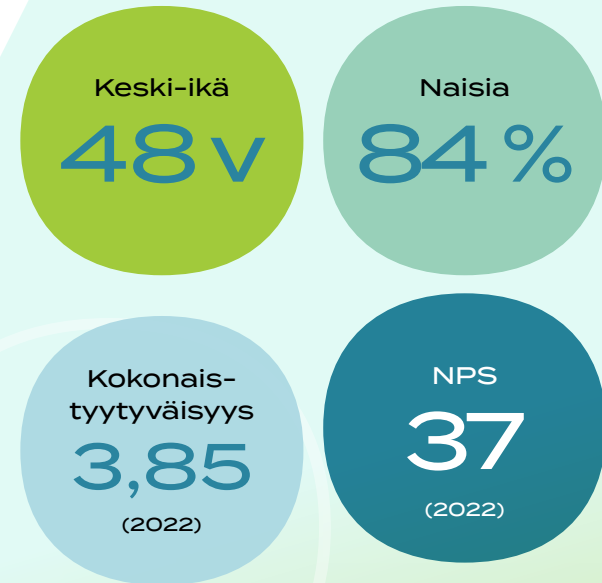
Certia on ennen kaikkea tekevä organisaatio. Sloganimme ”Tekoja ja sujuvuutta – alansa huipulle” sisältää sanoman yhtiömme kulttuurista. Projekteissa ja palveluissa asenteemme on sellainen, että hommat eivät jää meistä kiinni.

Meille on tärkeää, että arvomme eli **luottamus, avoimuus, välittäminen, positiivisuus ja edelläkävijyys** näkyvät ja tuntuvat työssämme. Haluamme pitää toisistamme huolta. Puhumme avoimesti tietotyön terveysriskeistä, jotka liittyvät mielen haasteisiin. Luotamme pelikaveriin ja siihen, että toinen hoitaa oman tonttinsa parhaalla mahdollisella tavalla. Annamme palautetta rakentavasti. Kun teemme virheitä, teemme niitä yhdessä, ja voimme oppia niistä.

”Haluamme pitää toisistamme huolta.”

Olemme asiantuntijaorganisaatio, joka palvelee asiakkaitaan. Onnistumme palvelutyössämme hyvin, mikä kertoo osaamisestamme ja palveluasenteestamme. Meillä on palvelutehtävän rinnalla keskeinen rooli toimialan hallinnon uudistajana. Uuden luominen ja uudistusten jalkauttaminen ei ole koskaan helppoa. Siihen tarvitaan rohkeutta, toistemme tukea ja äärimmäisen tiivistä yhteistyötä työkavereiden, asiakkaiden ja erilaisten toimijoiden välillä. Vain yhdessä voimme onnistua ja oivaltaa.

Henkilöstö 2022



Työtyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1–5.





CERTIA

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