

# Palkeet vuosikertomus 2021



# Toimitusjohtajan terveiset

Vuosi 2021 oli edeltäjänsä tapaan poikkeuksellinen ja sitä leimasivat COVID-19-pandemian aiheuttamat tilanteet ja laaja etätyö. Pandemiasta huolimatta onnistuimme tuottamaan laadukkaita palveluja ja ottamaan käyttöön uusia palveluja yhteistyössä asiakkaidemme kanssa. Kehitimme vuoden aikana henkilöstömme osaamista ja asiantuntijuutta ja keskityimme töiden organisointiin muuttuvissa tilanteissa. Onnistunut varautuminen ja jatkuvuussuunnittelu varmistavat sen, että Palkeet pystyy toimimaan tehokkaasti myös muuttuvissa tilanteissa.

Kehitimme palvelujen laadun jatkuvaa seurantaan edelleen vuonna 2021 ja lisäsimme läpinäkyvyyttä asiakkaiden laaturaportoinnin kautta. Laatumme on hyvällä tasolla ja laatu-poikkeamat suhteutettuna suurimpien prosessien tapahtumamääriin olivat koko Palkeiden tasolla erittäin vähäisiä. Myös järjestelmiemme käytettävyys oli hyvällä tasolla ja ylitti tavoitteen.

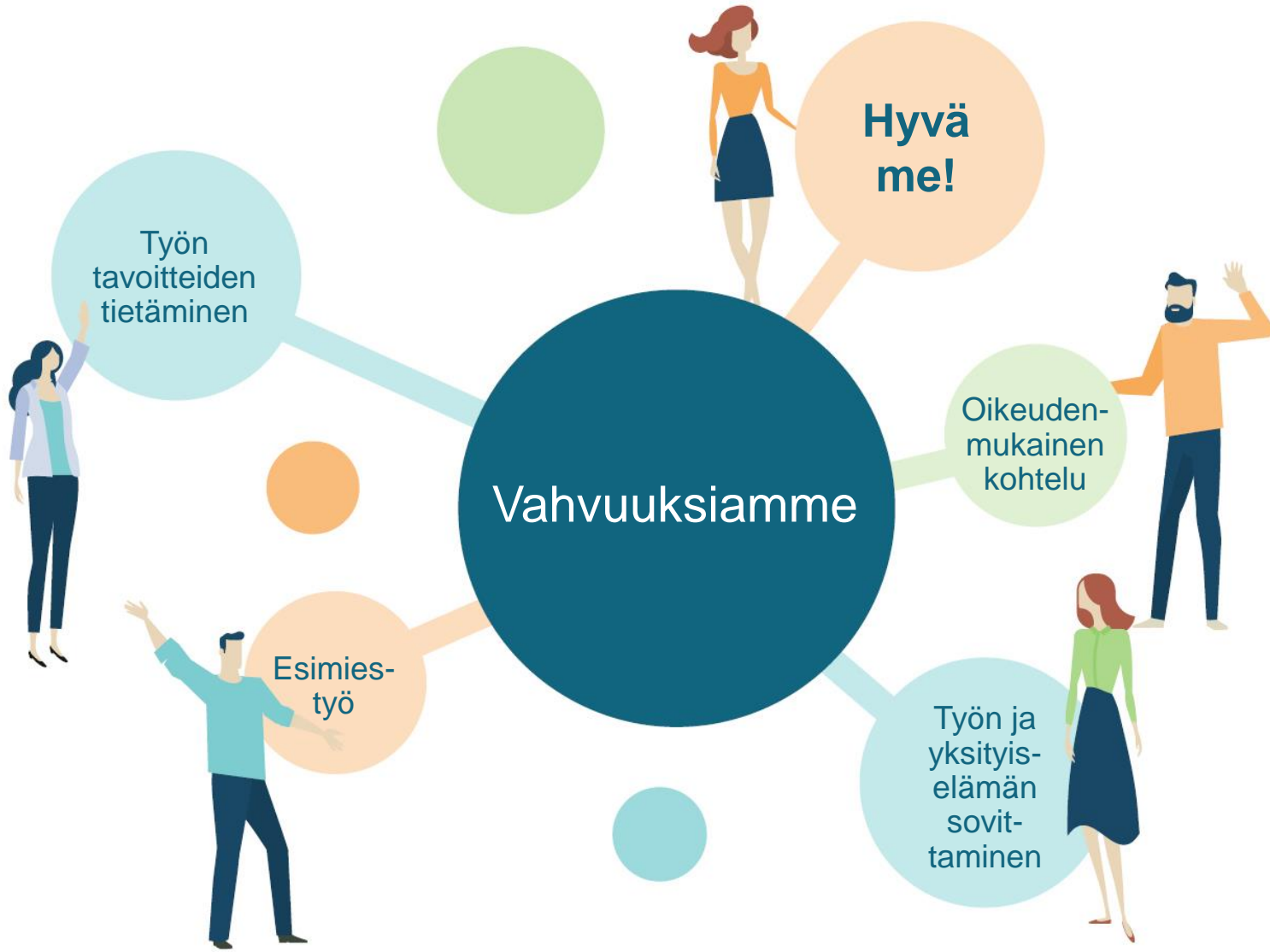
Osakeyhtiö- ja yhteisöasiakkaiden kiinnostus Palkeiden palveluja kohtaan on kasvanut vuosi vuodelta, ja vuosi 2021 ei tässä ollut poikkeus. Palveluja tuotettiin vuoden lopussa seitsemälle asiakkaalle.

Onnistumisemme kulmakiviä ovat hyvinvoiva henkilöstö ja erinomainen asiakaspalvelu. Vuonna 2021 pidimme edelleen kiinni henkilöstömme työhyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden tukemisesta sekä ystävällisestä ja inhimillisyyteen pohjautuvasta asiakaspalvelustamme. Haluamme myös olla oman alamme edelläkävijöitä, ja viime vuonna yksi mieleenpainuva hetki digitalisaation edistämiseksi olikin AI-tiliöinnin käyttöönotto, jonka tulevia saavutuksia seuraamme mielenkiinnolla.

On myös erityisen hienoa kertoa, että poikkeuksellisesta vuodesta huolimatta Palkeet saavutti merkittävän osan tulostavoitteistaan ja monilta osin tulokset olivat jopa kaikkien aikojen korkeimmalla tasolla. Tästä iso kiitos kuuluu koko henkilöstöllemme!

***Tuija Kuivalainen***  
*Palkeiden toimitusjohtaja*





## Henkilöstömme

- **629** työntekijää, joista **72** uutta palkeetlaista
- Keski-ikä **47** vuotta
- Naisia **85 %** ja miehiä **15 %**
- Korkeakoulututkinto **51 %**:lla
- **27** harjoittelijaa
- Toimimme **viidellä** paikkakunnalla: Joensuu, Hämeenlinna, Mikkeli, Pori ja Helsinki

**VMBarossa  
kaikkien  
aikojen paras  
tulos**

**3,76**

v. 2021

# Koronavuodesta huolimatta pidimme huolta yhteisöllisyydestä

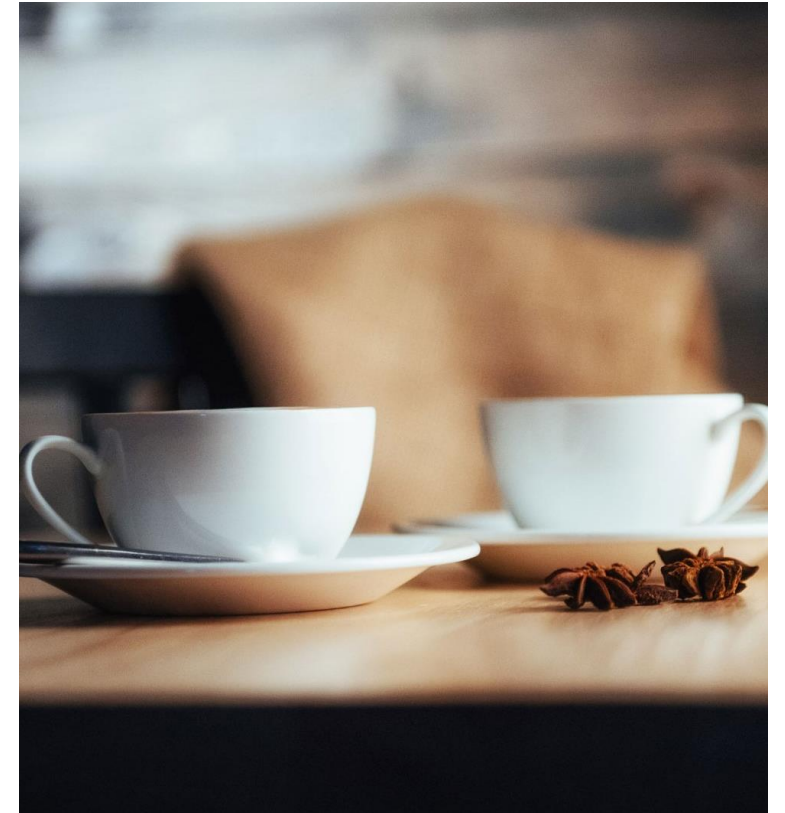
Koronasta johtuen työskentelimme vuonna 2021 pääasiassa etänä, ja yhteyttä pidettiin Teamsin välityksellä. Järjestimme kuitenkin monia virtuaalisia tapahtumia ja kohtaamisia yhteisöllisyyden säilyttämiseksi.

Esimerkiksi huhtikuussa kokoonnuimme koko henkilöstön yhteiseen tilinpäätösjuhlaan ja johtoryhmän strategiapäivien yhteydessä pidimme henkilöstön kanssa keskustelutilaisuuksia toimipisteittäin.

## **Ajankohtaisasioista, kitarasta, punanenästä, kuusijuomasta - niistä oli johdon foorumi tehty**

Maaliskuussa järjestettiin perinteinen Johdon foorumi -tapahtuma ensimmäistä kertaa virtuaalisesti ja se striimattiin liveinä Hämeenlinnan toimipisteeltä. Tapahtumaan osallistui lähes 70 johto- ja esihenkilöasemassa olevaa palkeetlaista.

Päivän aikana käytiin läpi muun muassa henkilöstöstrategiaa, kulttuurimuutosta, asiakaspalvelun tavoitteita ja yksiköiden ajankohtaisia asioita. Ohjelmassa oli myös yhteistä kokousta ja taukojumppaa.



# Koulun penkiltä kesäksi harjoitteluun – korkeakouluharjoittelijana Palkeissa

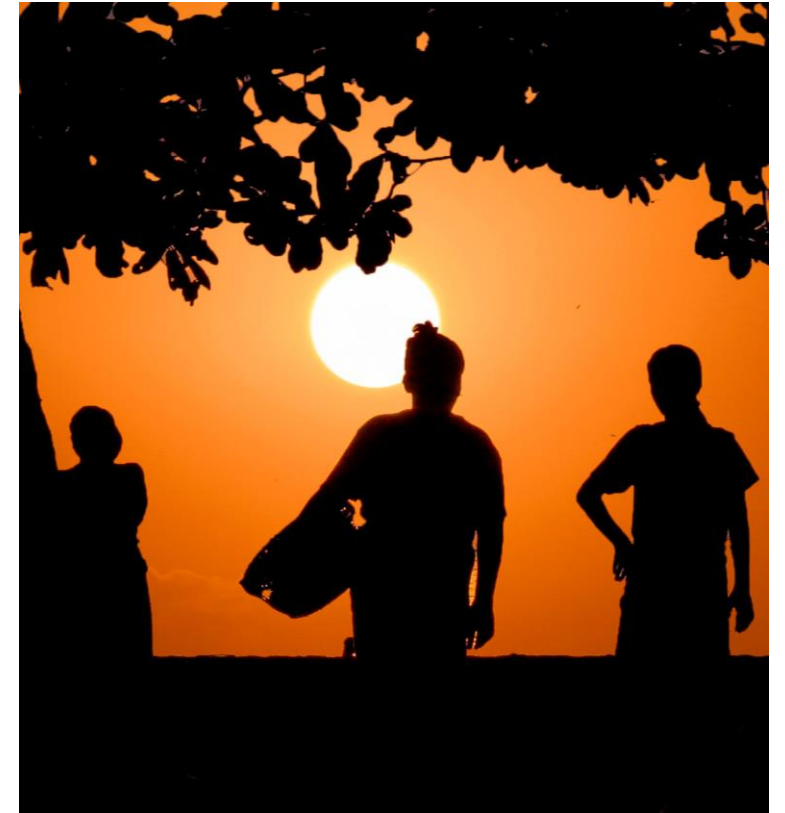
Palkeisiin haetaan korkeakouluharjoittelijoita vuosittain sekä ammattikorkeakouluista että yliopistoista. Palkeiden tavoitteena on tarjota harjoittelijoille aitoa ja hyödyllistä työkokemusta alan tehtävistä sekä mahdollisuus päästä soveltamaan oppimiaan teoriaosuuksia ihan käytännössä.

”Harjoittelijoiltamme otamme mielellämme vastaan myös uusia ideoita ja tapoja työskentelyyn”, kertoo HR-asiantuntija **Heli Koivunen** ja lisää, että tätä myös osaltaan odotetaan harjoittelijoiden suunnalta.

Palkeissa harjoittelijalla on mahdollisuus näyttää oma potentiaali, ja hyvin suoritetun harjoittelun jälkeen on hyvä mahdollisuus työllistyä Palkeisiin opintojen ohessa vaikkapa tunti-työntekijänä.

”Täällä kannustetaan oppimaan uutta ja kehittymään.”

*Tino Korvenperä, harjoittelija,  
henkilöstöpalvelut*



# Kustannustehokkuutta keskittämällä

Liikevaihto  
**58,9 milj. €**

Henkilöstökulut  
**n. 30,0 milj. €**

Palvelujen ostot  
**n. 23,1 milj. €**

Vuokrat  
**n. 2,2 milj. €**

Järjestelmien  
käytettävyyss-  
aste 99,5 %

95  
ohjelmisto-  
robotia  
tuotannossa

Yli 70 000  
palkansaajaa



**1,2 milj.**  
ostolaskua ja  
menotositetta

**0,6 milj.**  
myyntilaskua

**1,2 milj.**  
palkkalaskelmaa

**0,2 milj.**  
matkalaskua

Tilinpäätös 63  
kirjanpitoyksikölle,  
7 rahastolle ja  
2 muulle asiakkaalle

# Älykkään automaation palveluista tehokkuutta prosesseihin

Ensimmäiset ohjelmistorobotit aloittivat työskentelyn Palkeissa jo vuonna 2017 valtiovarainministeriön digirahoitushankkeen mahdollistamana. Projektin päättyessä Palkeisiin perustettiin digitiimi, joka on jatkanut automatisointityötä Palkeiden tuotantoprosessille.

Vuodesta 2018 alkaen automatisointeja on toteutettu myös erillistilauksena asiakkaille. Tällä hetkellä automatisoituja tehtäviä on jo noin 100, ja ohjelmistorobotit työskentelevät päivittäin 24/7 -rytmillä. Saatujen kokemusten perusteella syksyllä 2021 Palkeissa tuoteistettiin Älykkään automaation palvelut.

”Automatisointi on tuottanut selkeitä hyötyjä asiakkaiden tehtävien tehokkuuteen ja laatuun. Jatkossa pyrimme hyödyntämään myös uusia teknologioita ohjelmistorobotiikan ohessa, kuten tekoälyä,” kertoo kehityspäällikkö **Eija Hartikainen**.

## Suoraviivaisempaa suoriutuvuuden arviointia Osaavalla

Osaamisen palvelut täydentyvät mahdollisuudella toteuttaa suoriutuvuuden arviointilomake Osaava-järjestelmässä. ”Asiakkailta tuli paljon kyselyä Osaava-järjestelmän hyödyntämisen mahdollisuudesta myös suoriutuvuuden arviointiin. Pohdimme tätä mahdollisuutta ja lähdimme pilotoimaan toteuttamista Palkeiden ja Digi- ja väestötieto-viraston (DVV) kanssa”, Osaamisen palveluiden palvelupäällikkö **Jukka Ihanus** toteaa.

Palkeissa lomake on jo tuotannossa ja sitä käytetään jatkossa arviointien toteutuksessa. ”Suoriutuvuuden arvioinnin toteuttaminen Osaava-järjestelmässä yksinkertaistaa prosessia ja vähentää erillisten Word- ja Excel-lomakkeiden manuaalista täyttämistä”, kertoo Jukka palvelun hyödyistä.

# Palkeet mukana toteuttamassa valtionhallinnon yhteisten ratkaisujen kehittämistä

Vuosille 2021–2026 tehty kehittämisen tiekartta määrittää yhteisten valtionhallinnon talous- ja henkilöstöhallinnon palveluiden ja yhteisten ratkaisujen kehittämisen suunnan.

**Handi-hankkeessa** jatkettiin tarpeesta maksuun -prosessin kehittämistä. Vanha talous- ja henkilöstöhallinnon tositarkeisto konvertoitiin osaksi Herkkä-arkistointipalvelua.

**Taloushallinnossa** toteutettiin yhteistyössä Valtiokonttorin kanssa valtion maksuliikepalvelun ja laskujenvälityspalveluiden uusien sopimusten käyttöönottoprojektit.

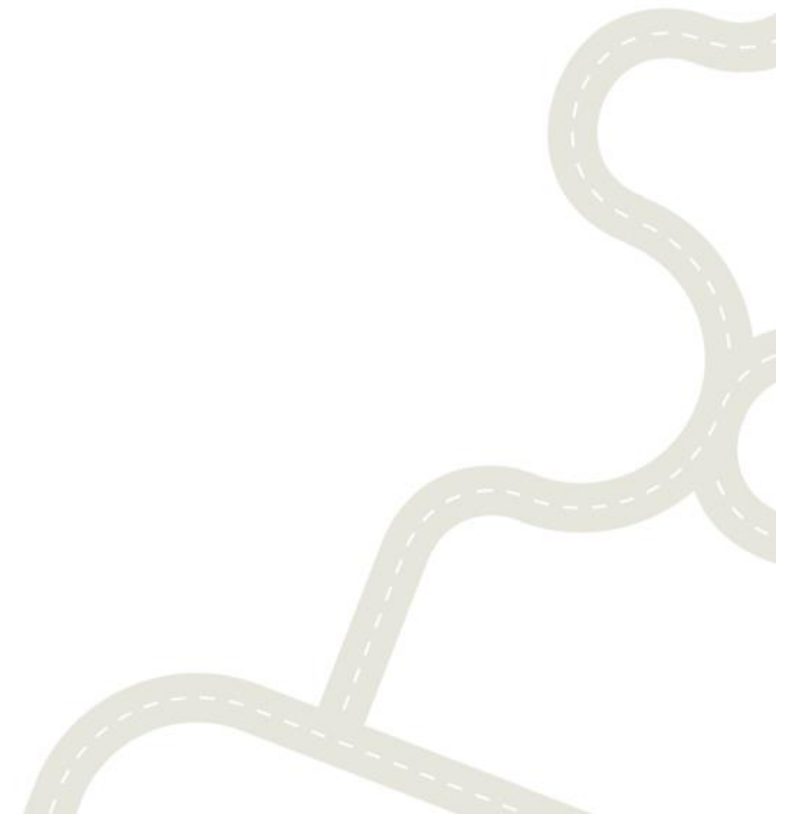
Valtion taloushallinnon kehittämisessä valmisteltiin valtionhallinnon siirtymistä SAP S4/Hana -teknologiaan

**Tietojohtamisen kehittämisessä** otettiin käyttöön visuaalinen Johdon työpöytä palveluratkaisuna vuonna 2021.

**Raportoinnin kehittämisen** painopisteet olivat henkilöstöhallinnon Kieku-raportoinnin uudistaminen sekä Tahtityönantajätiedon raportoinnin ja simuloinnin rakentaminen. Käyttönotot ajoittuvat vuodelle 2022.

**Digitalisaation kehittämisessä** käynnistettiin tekoälyn hyödyntäminen ostolaskujen tiliöinnissä sekä valtion ulkopuolisen palkkionsaajan ja matkustajan laskujen sähköinen käsittely.

**Valtionhallinnon rekrytointikokonaisuuden** uudistamisprojekti käynnistettiin uudelleen syksyllä 2021.





# Asiakkaan kumppanina



# Hyvää palautetta asiakastyytyväisyyskyselystä

Palkeiden asiakastyytyväisyyskysely oli käynnissä 16.3.–5.4.2021. Kyselyn vastausprosentti oli 24 (v. 2020, 23 %). Kokonaistyytyväisyys meihin ja palveluihimme on 3,74 asteikolla 1–5, eli parannusta viime vuoteen on 0,15 yksikköä. Tyytyväisyys on noussut kaikilla osa-alueilla.

Parasta palautetta saimme peruspalveluista (tilinpäätös, kirjanpito ja sisäinen laskenta, palkanlaskenta), uusista henkilöstöpalveluista (palkansaajan neuvonta, esimiehen ja HR-asiiantuntijan lisäpalvelu, HRM-kokonaispalvelu) sekä yhteistyöstä henkilöstön kanssa ja ystävällisyydestä.

Toimenpiteitä vaativaa palautetta saimme palvelujen ja järjestelmien käyttäjälähtöisyydestä, palvelujen kehittämisestä asiakkaan tarpeiden mukaan, Handi-järjestelmän jatkokehittämisestä sekä osasta henkilöstöpalvelujen järjestelmiä (Osaava, Palveluaikalaskenta).



# Talous- ja henkilöstöhallinnon yhteyshenkilöpäivillä ennätysyleisö

Talous- ja henkilöstöhallinnon yhteyshenkilöpäivät pidettiin vuonna 2021 aiemmista vuosista poiketen virtuaalisesti. Taloushallinnon yhteyshenkilöt kokoontuivat 21.4 ja henkilöstöhallinnon viikkoa myöhemmin 28.4. Osallistujajoukko oli ennätysellisen suuri, kun linjoilla oli yhteensä yli 1000 osallistujaa.

Tilaisuuksissa kuultiin ajankohtaisia kuulumisia sekä Palkeiden palveluista että laajemmin muun muassa valtionhallinnon uudistetusta matkustusstrategiasta.

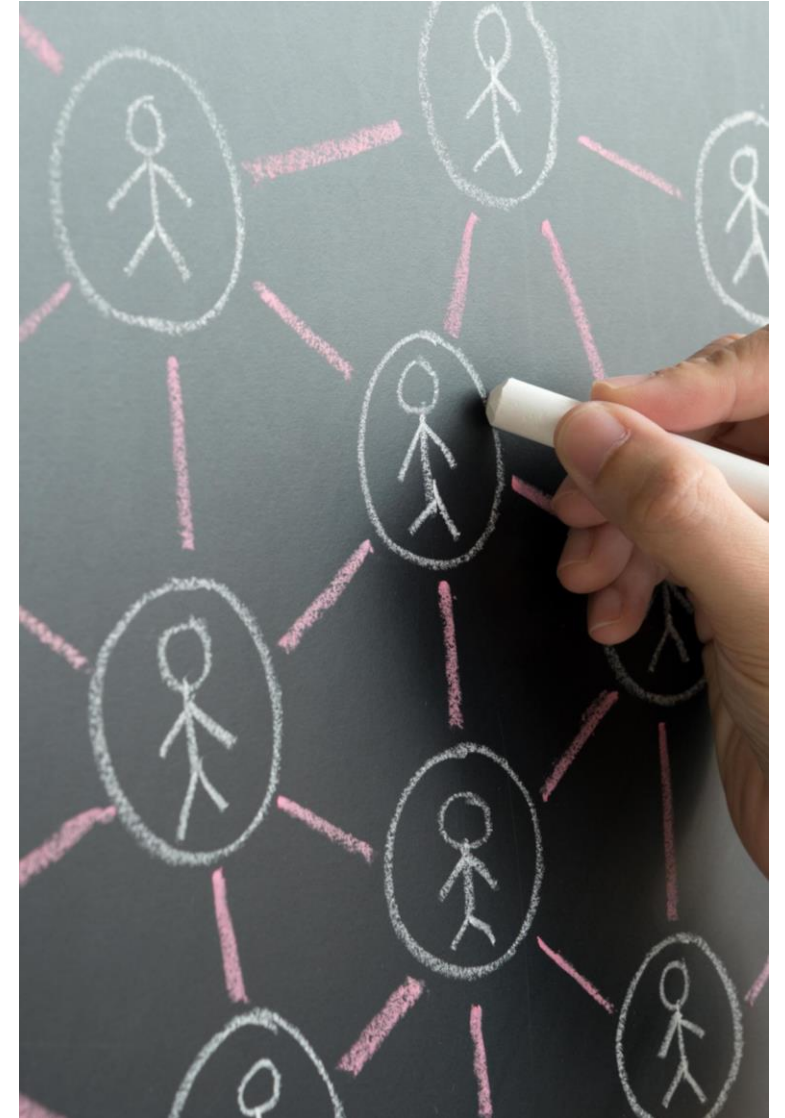
Henkilöstöhallinnon iltapäivässä kuultiin muun muassa asiakas-

kokemuksia HR-lisäpalveluiden käytöstä.

Taloushallinnon yhteyshenkilöpäivässä aiheena oli muun muassa Handi-palvelun kehittäminen sekä hankintojen ja menojen käsittelyn ajankohtaiset asiat.

”Tilaisuuksissa saimme runsaasti kysymyksiä päivien aiheista, ja tämä myös osoittaa, että näille tilaisuuksille on kysyntää.”

*Soile Röppänen, johtaja,  
henkilöstöpalvelut*



# Vuoden aikana blogeissa esiin nousseita teemoja



”Pitäisikö tulevaisuuden työssä aikatauluttaa luovuudelle tilaa, mikä toisaalta sotii luovuuden määritelmän kanssa. Luovuutta ei voi pakottaa, mutta siihen voidaan kannustaa.”

*Prosessikoodinaattori **Marianne Muukkonen** blogissa Työn merkityksellisyyden lähteillä*

”Hyvin hoidetun tiedon avulla pystymme vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja kehittämään palveluitamme yhä paremmiksi.”

*Tietoarkkitehti **Elina Sorsa** blogissa Tiedonhallinta ei ole siivouspäivän urakka*

”Uusien mahdollisuuksien ohella etäkoulutukset ovat tuoneet myös uusia haasteita sekä kouluttajan että osallistujan näkökulmasta.”

*Viestintäasiantuntija **Alissa Juote** blogissa Asenne ratkaisee – ajatuksia etäkoulutuksista*

”Jos palaute ei ole positiivista ylistystä, tuleeko se helposti tulkittua negatiivisena? Luettuani palautteen poskeni punertuivat, olin hämmentynyt, meinasin suuttua ja ennen kaikkea kielsin, että minä en todellakaan ole *tuollainen*.”

*Prosessikoordinaattori **Anu Kivini** blogissa Ihana, kamala palaute – negatiivinen on positiivista*

”Asiantuntijuutta ei ole vain se, että tukka putkella rientää palaverista toiseen ja yksin suorittaa asioita. Asiantuntijuutta on se, että rohkeasti katsoo tulevaan, hyödyntää omia ja muiden vahvuuksia toimien ratkaisukeskeisesti yhteistyössä eri verkostoissa.”

*HR-kehityspäällikkö **Pia Jaakkola** blogissa Asiantuntijuus arjessa*

Palkeet

VALTION TALOUS- JA  
HENKILÖSTÖHALLINNON  
PALVELUKESKUS