

## OLEMME VASTUULLINEN KUMPPANI

VASTUULLISTA  
LIIKETOIMINTAA

Olemme henkilöstö- ja talouspalvelujen moniosaaja – tuotamme asiakkaillemme laadukkaita asiantuntijapalveluita. Kaikki mitä teemme, on kannattavaa ja perustuu vastuulliseen liiketoimintaan. Tavoitteemme on vähentää palveluihimme liittyvää ympäristökuormitusta ja käyttää resursseja kestävästi.

KEHITÄMME  
ASiantuntijoitamme ja  
JOHTAMISTA

Kehitämme henkilöstöämme ja toimintatapojamme, jotta osaamme tunnistaa ja ratkaista haasteita sekä tuottaa parempaa palvelua. Johtamista kehitämme yhdessä muodostetun johtamisvision mukaisesti. Panostamme henkilöstömme hyvinvointiin ja asiakaskokemukseen.

VARMISTAMME  
PALVELUN LAADUN

Haluamme varmistaa laadukkaan palvelun kaikissa tilanteissa. Konsernin henkilöstö- ja taloushallintopalveluissa sekä ohjelmistotuotannossa yhtiö ylläpitää ja käsittelee hyvin luottamuksellista tietoa. Panostamme siksi mm. henkilöstömme tietoturva- ja tietosuojakoulutukseen.

## Henkilöstö- ja taloushallinnon moniosaaja ja vastuullinen kumppani

Administer Groupin strategia vuosille 2024–2026 pohjautuu kasvun varmistamiseen, pitkän aikavälin kannattavuuden parantamiseen ja liiketoiminnan vastuulliseen kehittämiseen. Strategia perustuu neljään osatekijään:

- **Prosessien yhtenäistäminen, selkiyttäminen ja tehostaminen:** Administer Group hakee aktiivisesti sisäisiä synergioita eri liiketoimintojen välillä. Tavoitteena on vähentää palveluihin liittyvää ympäristökuormitusta ja käyttää resursseja kestävästi.
- **Asiantuntijoiden ja johtamisen kehittäminen:** Administer Group kehittää henkilöstöään ja toimintatapojaan asiakkaidensa haasteiden tunnistamiseksi ja ratkaisemiseksi sekä paremman palvelun tuottamiseksi. Johtamista kehitetään yhdessä muodostetun johtamisvision mukaisesti.
- **Asiakaskokemukseen panostaminen:** Administer Group ymmärtää asiakkaidensa palvelu- ja teknologiatarpeita ja voi sen ansiosta tarjota sopivimpia ratkaisuja ainutlaatuisesta valikoimastaan. Yhtiö panostaa henkilöstön hyvinvointiin ja asiakaskokemukseen.
- **Kannattava kasvu Suomessa ja valituilla markkinoilla Itämeren alueella:** Administer Group uskoo kumppanuuteen. Toiminta on kannattavaa ja perustuu vastuulliseen liiketoimintaan.

Haluamme olla alan paras toimija hyvällä henkilöstökokemuksella, korkealla asiakaskokemuksella, innovatiivisella asenteella sekä kattavalla ja laadukkaalla palvelujen ja teknisten ratkaisujen

kokonaisuudella. Strategian perustana ovat kannattava kasvu ja tehokas liiketoimintasynergoiden hyödyntäminen sekä asiakasrajapinnassa että sisäisissä prosesseissa.

Olemme kasvaneet viime vuosina voimakkaasti ja palveluvalikoimamme on laajentunut merkittävästi. Konsernin tarjoama on nyt ainutlaatuinen kokonaisuus, jossa eri palvelut ja teknologiat tukevat toisiaan. Se luo meille vankan pohjan rakentaa kannattavaa liiketoimintaa sekä Suomessa että valituilla markkinoilla Itämeren alueella. Kasvua haemme jatkossakin yritysostojen ja orgaanisen kasvun kautta. Tavoitteemme on kehittää liiketoimintaa vastuullisesti – haluamme olla asiakkaillemme paras kumppani ja henkilöstöllemme paras työnantaja.

### **Vastuullisuus on liiketoimintastrategiamme ytimessä**

- Kaikki, mitä teemme perustuu vastuulliseen liiketoimintaan.
- Tavoitteemme on vähentää palveluihimme liittyvää ympäristökuormitusta ja käyttää resursseja kestävästi.

Edellä olevat lauseet ovat suoraan konsernimme strategiasta. Strategian lisäksi vastuullisuustyömme pohjautuu vuonna 2024 tehdyille kaksoisolennaisuusarvioille, jonka myötä kestävyysteemoiksemme vahvistuivat oma työvoima (S1), kuluttajat ja loppukäyttäjät (S4) eli asiakkaamme sekä hyvä hallinto ja yrityskulttuuri (G1), (suluissa ESRS-standardien mukaiset teemaluokitukset). Ympäristö- ja ilmastoteemat (E) eivät nousseet kaksoisolennaisuusarviossa toimintamme kannalta niin merkittäviksi, että raportoisimme kestävyysraportissamme niistä.

### **Vastuullista liiketoimintaa**

Olemme henkilöstö- ja talouspalvelujen moniosaaja – tuotamme asiakkaillemme laadukkaita asiantuntijapalveluita. Kaikki mitä teemme, on kannattavaa ja perustuu vastuulliseen liiketoimintaan. Tavoitteemme on vähentää palveluihimme liittyvää ympäristökuormitusta ja käyttää resursseja kestävästi. Mittaamme ja seuraamme toimintamme hiilidioksidipäästöjä. Matkustamme vain, kun se on perusteltua ja tarvittaessa suosimme työmatkoilla joukkoliikennettä (esim. juna) tai kimpakyytejä. Konsernissamme on käytössä hyvin laaja ja liberaali etätyömahdollisuus ja suosimme Teams-palavereita. Olemme tehostaneet toimitilojen käyttöä esimerkiksi pienentämällä tiloja ja yhdistelemällä toimistoja.

Haluamme tukea ja rakentaa yhteisöllisyyttä yhteisillä toimistoaamiaisilla ja -lounailla sekä säännöllisillä tiimitapaamisilla. Toimimme Suomessa valtakunnallisesti, lähellä asiakkaitamme ja mahdollistamme myös asiakkaillemme tapaamiset toimistoillamme kasvotusten.

Asiakkuudenhoitoon ja konsernin asiakkaaksi tulemiseen liittyy olennaisena osana Know Your Customer (KYC) -prosessin mukainen asiakkaan tunnistamisohjelma, jonka tavoitteena on minimoida mm. rahanpesumahdollisuudet ja muut mahdolliset väärinkäyttörytykset. Lisäksi noudatamme tiukasti pakotteiden seuranta koskevia säädöksiä ja ohjeistuksia, varmistaen, että kaikki liiketoimintamme osapuolet täyttävät rahanpesulain velvoitteet ja muut asiaankuuluvat säädökset. Näin varmistamme, että prosessimme ovat asianmukaiset ja luotettavat, ja että toimimme vastuullisesti ja läpinäkyvästi kaikissa asiakassuhteissamme.

Vastuullisuus on tärkeä osa kumppanisuhteitamme ja valitsemme yhteistyökumppanimme huolellisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä kumppaneidemme kanssa ja edellytämme, että he



noudattavat kaikkia sovellettavia säädöksiä ja standardeja. Näin varmistamme, että koko arvoketjumme toimii vastuullisesti ja edistää kestäväää tulevaisuutta.

Taloudellisesta näkökulmasta haluamme varmistaa konsernissamme liiketoiminnan kasvun ohella myös hyvän kannattavuuskehityksen.

### **Kehitämme asiantuntijoitamme ja johtamista**

Haluamme olla hyvä työyhteisö, jossa on mukava työskennellä. Kehitämme henkilöstöämme ja toimintatapojamme, jotta osaamme tunnistaa ja ratkaista asiakkaidemme haasteita sekä tuottaa parempaa palvelua. Johtamista kehitämme yhdessä muodostetun johtamisvision mukaisesti. Panostamme henkilöstömme hyvinvointiin ja sitä kautta myös parempaan asiakaskokemukseen.

Haluamme varmistaa palvelutarjontamme kehityksen ja asiantuntijapalveluiden hyvän laatuksen ja panostamme siksi henkilöstömme ammattitaitoon ja osaamiseen. Ammatillisen osaamisen ylläpitämisen ja kehittämisen näemme tärkeinä sekä asiakastytyvyyden että henkilöstön oman työhyvinvoinnin kannalta. Koulutusmuodot ja -aiheet vaihtelevat tarpeen mukaan. Kannustamme henkilöstöämme suorittamaan muun muassa alalla vakiintuneita ja arvostettuja KLT- ja PHT-tutkintoja. Työssäoppiminen ja monipuoliset asiakastehtävät ovat merkittävä osa jokaisen työntekijän taitojen kehittämistä. Myös työkierto tukee oppimista ja osaltaan osaamisen jakamista.

Perehdytysvaiheessa jokaisen työntekijän koulutukseen kuuluvat mm. konsernin eettisyys- ja vastuullisuusohjeisto (Code of Conduct), sisäpiiriohjeet, tietosuoja- ja tietoturva-asiat sekä näiden lisäksi liiketoimintojen omia koulutuksia.

### **Varmistamme asiakkaillemme laadukkaan palvelun**

Haluamme tarjota asiakkaillemme hyvän asiakaskokemuksen kaikissa tilanteissa. Seuraamme ja mittaamme asiakastytyvyyttä säännöllisesti kaikissa liiketoiminnoissamme, ja osana kyselyä pyydämme arvioimaan myös henkilöstö- ja taloushallinnon sekä ohjelmistotuen työntekijöiden ammattitaidon. Tavoitteemme on pitää tämä asiakkaiden arvioima työntekijöiden ammattitaidon arvosana korkeana, koska sillä on iso merkitys sekä hyvään asiakaskokemukseen että palvelun laatuun.

Hyvän asiakaskokemuksen lisäksi haluamme varmistaa asiakkaillemme laadukkaan palvelun. Asiakkuudesta vastaavat henkilöt huolehtivat omalta osaltaan siitä, että työn laadukkuutta ja mahdollisia poikkeamia seurataan, ja että korjaustoimia edistetään tarvittavin osin. Prosessien automaation lisäämisellä pyrimme pääsemään eroon manuaalisesta tiedonsiirrosta, mikä vähentää virheiden määrää ja lisää kustannustehokkuutta. Laadun kehittämiseen on lisäksi nimetty liiketoiminnoittain henkilöitä, joiden työnkuvaan kuuluu laadun seuranta, siitä raportointi ja sen kehittäminen yhteistyössä muun organisaation kanssa. Konsernin eri liiketoiminnoissa on lisäksi käytössä omia, liiketoimintakohtaisia laatujärjestelmiä. Asiakkaamme voivat luottaa hyvään ja laadukkaaseen palveluun.

Konsernin palkka- ja taloushallintopalveluissa sekä ohjelmistotuotannossa yhtiö ylläpitää ja käsittelee hyvin luottamuksellista tietoa. Korkean tietosuojan ja tietoturvan ylläpito kattaa tekniset, kulttuuriset ja organisatoriset toimenpiteet. Konsernitasoiset tietosuoja- ja tietoturvapoliittikat muodostavat vahvan perustan turvalliselle ja asianmukaiselle toiminnalle. Näitä linjauksia



täydennetään liiketoiminta- ja asiakaskohtaisilla ohjeilla, jotka huomioivat toimintaympäristön erityispiirteet. Tietoa jaetaan avoimesti ja läpinäkyvästi kaikilla organisaatiotasolla.

Investoimme henkilöstöemme osaamiseen tarjoamalla säännöllisiä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksia kaikille työntekijöille vuosittain.

Ohjelmistokehityksessä noudatamme parhaita tietoturvakäytäntöjä ja hyödynnämme uusimpia teknologioita, jotta tietoturva integroituu saumattomasti kehitysprosessiimme. Yhteistyö IT-kumppaneidemme kanssa on tiivistä ja perustuu yhteisiin korkeisiin tietoturvastandardeihin ja käytäntöihin.

Mahdollisiin poikkeustilanteisiin olemme varautuneet laatimalla varautumis- ja toipumissuunnitelmat.

### Tavoitteet ja mittarit

Tavoite	Mittari	Tavoitetaso
Hyvä henkilöstökokemus	Kuukauden fiilis	vähintään 3 (arviointiskaala 1–4)
Hyvä henkilöstökokemus	Johtamisindeksi	vähintään 3 (arviointiskaala 1–4)
Hyvä henkilöstökokemus	Lähtövaihtuvuus	enintään 13 %
Hyvä asiakaskokemus, laadun varmistaminen, hyvä henkilöstökokemus	KLT- ja PHT-tutkinnot*	vähintään 10 % Suomessa työskentelevistä vakinaisista henkilöistä on suorittanut jommankumman tutkinnon
Hyvä asiakaskokemus	NPS-kyselystä: Asiantuntijoiden ammattitaito asiakkaiden arvioimana	vähintään 4 (arviointiskaala 1–5)
Hyvä asiakaskokemus, laadun varmistaminen, hyvä tietoturva	Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset	vähintään 3 pakollista koulusta vuodessa

\*

KLT = kirjanpidon ja laskentatoimen tutkinto

PHT = palkkahallinnon asiantuntijatutkinto

---

**Administer Group on henkilöstö- ja talouspalvelujen moniosaaja. Tarjoamme palkka- ja taloushallinnon palveluita, ohjelmistopalveluita, konsultointia sekä henkilöstövuokrausta ja kansainvälisiä asiantuntijapalveluita. Olemme Suomen suurin palkkauloistuskumppani ja johtava asiantuntija harmaan talouden torjunnassa. Palveluitamme käyttää yli 5000 asiakasta pk-yrityksistä suuryrityksiin sekä kunnat ja muut julkisen sektorin toimijat. Vuonna 1985 perustettu yritys on noteerattu Nasdaq Helsingin First North -listalla.**

Administer Groupin muodostavat palkkahallintopalveluita tarjoava Silta Oy, asiantuntijatalo Econia Oy, tilitoimisto Administer sekä ohjelmistoyhtiö EmCe Solution Partner Oy. Lisäksi konserniin kuuluu muita tytär- ja osakkuusyhtiöitä.

[www.administergroup.com](http://www.administergroup.com)