

## D-FENCEN TOIMITUSJOHTAJA JUHA ORAVALA:

# ”Laatu on kilpailuvaltti”

→ ”Tiedämme tarjoavamme laadukasta palvelua asiakkaillemme. Halusimme näyttää sen toteen sertifikaatilla, jottei laadusta jauhaminen vaikuttaisi pelkältä myyntipuheelta”, mainitsee D-Fencen toimitusjohtaja **Juha Oravala**.

D-Fence suojaa yritysten liiketoiminnalle kriittistä sähköpostin kulkua.

”Varmistamme, että oikea posti menee perille oikeaan osoitteeseen, ja suodatamme roskapostin, joka palautuu postin lähettäneeseen IP-osoitteeseen”, Oravala kuvaa.

Yritys myös varmistaa postiliikenteen häiriötekijöiden varalta. Jos organisaation palvelimelle tulee vika, eivätkä postit kulje, ne tallentuvat D-Fencen B-Safe-palvelimelle, josta asiakas saa postinsa, kun vika on korjattu.

Oravala tietää, ettei yritys pysty kilpailemaan ensisijaisesti hankintahinnoissa, eikä se ole sitä koskaan yrittänyt. Yrityksen liikeidea perustuu laadukkaaseen palveluun, jonka takaavat kehittyvät teknologia ja tosiasia, että D-Fence on yksi harvoista alan yrityksistä, jonka pääasiallinen business on sähköpostikulun suojaaminen.

### Lisätehoja prosesseja avaamalla

D-Fence haki apua laatusertifikaatin hankkimiseen Laatuokeskuksesta, jonka asiaan perehtynyt konsultti ohjasi yrityksen prosessien läpikäyntiä.

”Kävimme läpi kaikki prosessit: myynnin, kytkennän, tuotannon ja irtikytkennän. Työskentely jatkui kuutisen kuukautta, tammikuusta kesäkuuhun. Prosesseja läpikäydessä huomasimme, että tätä ja tätä toimintaa voisi vielä vähän tehostaa. Tosin suurin piirtein kaikki oli jo ennestään kunnossa”, Oravala kertoo.

Laatuokeskus auttoi yritystä ISO 9001 laatusertifikaatin saamisessa ja laatukäsikirjan kokoamisessa.

”Saimme, mitä haimme. Halusimme

**Laadunhallinta ja -kehittäminen ovat aina olleet tärkeitä D-Fencelle, jonka kilpailuvaltti on tehokas ja hyvä palvelu. Siksi yritys halusi hankkia itselleen laatusertifikaatti ISO 9001:n.**

palvelumme laadulle auktorisoinnin. Jouduimme pohtimaan asioita ja sen ansiosta tiedämme nyt oikeasti, mistä laatu muodostuu. Lisäksi saamme laatusertifikaatista kilpailuetua. Vaadimme myös kumppaneitamme laadukasta työtä ja prosessien noudattamista.”

Laatuokeskuksen kehityksen ja markkinoinnin johtaja **Margit Lindholm** sanookin, että parhaat kehittävät toimintojaan koko ajan.

”Laadunkehittäminen on tarpeellista myös taantuman aikana, ja joskus erityisesti silloin. Laatujohtaminen ja laadunhallinta ovat tärkeitä osa-alueita yrityksen menestymisen kannalta. Tulokset eivät synny itsestään, vaan tekemisen kautta. Toimintatapojaan jatkuvasti kehittävät organisaatiot ovat aina paremmissa asemissa.”

### Kilpailukykyä laadunhallinnalla

”Itsearviointi ja jatkuva parantaminen ovat kehittymisen lähtökohtia. Parantaminen ei välttämättä tapahdu pikku hiljaa, vaan usein organisaatioissa otetaan isojakin harppauksia, kun asioita on opittu katsomaan uudella tavalla”, Lindholm sanoo.

Myös D-Fence aikoo pitää yllä jatkuvaa kehittämistä. Hienot ideat halutaan pystyä jalkauttamaan toimivasti. Vaa-

tivathan tulevaisuudensuunnitelmissa olevat kasvu ja kansainvälistyminen oikeanlaista etenemistä.

”Länsi-Eurooppa on loogisin laajentumiskenttä, mutta myös lähialueet, kuten Venäjä, kiinnostavat. Tuotantoa emme siirrä muualle, sillä meidän alalla palvelun tuottaminen maksaa yhtä paljon täällä kuin halpatyömaissa, ja haluamme joka tapauksessa olla paras, emme halvin”, Oravala perustelee.

Lindholm lisää, että prosessien kehittäminen, johtamisjärjestelmät, laatutyökalut ja toimintajärjestelmät ovat asioita, joita pk-yritysten olisi hyvä kehittää ja joista ne hyötyvät eniten. Kuitenkin hyvät tulokset tehdään vain ihmisten avulla, joten henkilöstön osallistaminen nousee tärkeälle sijalle.

”Kilpailukykyyn säilyttäminen on jatkuvaa työtä”, hän toteaa.

*Teksti: Jenni Santalo*

*Kuvat: Mauri Ratilainen*

### Räätälöityä laatua

”Laatuokeskuksen jäsenyyden tuotteen lisäksi toki palveluja tarjotaan kaikille. Laadun ABC-verkkokurssi on hyvä käynnistys. Silloin organisaatiossa mielletään, mitä laatu on. Prosessivalmennus on laajempi kokonaisuus. Laatutyökalut antavat osaamista laadunhallintaan ja Investors in People -johtamisen malli eväitä ihmisten johtamiseen ja kehittämiseen.”

”Räätälöimme palvelun organisaation tarpeiden mukaan. Meillä on resurssija panona toimet pikaisesti käyntiin, kun saamme toimeksiannon”, Lindholm lupaa.

Laatuokeskuksen tavoitteena on menestyvä Suomi. Siksi Laatuokeskus verkottaa päättäjiä, tekijöitä ja asiantuntijoita, tarjoaa palveluja ja jakaa tietoa tuotteiden ja palveluiden laadun sekä toiminnan kehittämisen työkaluista sekä menetelmistä – ja nostaa esiin hyviä käytäntöjä.

*D-Fence halusi osoittaa sertifioidulla että laatu ei ole vain puhetta, sanoo toimitusjohtaja Juha Oravala.*

A man in a dark suit and tie is holding a large red prohibition sign (a circle with a diagonal slash) over the words "SPAM VIRUS" which are written in large, black, 3D block letters. The background is a wall covered in binary code (0s and 1s).

**SPAM  
VIRUS**