



Yrittäjäkaksikko Petteri Nevalainen (vas.) ja Pasi Nousiainen ovat tehneet kuudessa vuodessa Duell Officesta vauhdikkaasti kasvavan yrityksen. Vuonna 2005 liikevaihto kasvoi peräti 40 %.

”Valitsimme Matkahuollon jo toistamiseen yhteistyökumppanikseksemme”

Turkulainen Duell Office arvostaa kuljetuspalveluissa sitä, että yhteistyökumppani auttaa heitä menestymään ja paketit kulkevat nopeasti luvatussa aikataulussa.

Teksti ja kuvat: Majja-Leena Kivilahti

– KUN palvelu pelaa sovitusti, tällöin arvo ”Asiakas on tärkein” ei muutu kliseeksi, sanoo **toimitusjohtaja Petteri Nevalainen**, joka yrittäjäkollega **Pasi Nousiainen** kanssa valitsi toistamiseen Matkahuollon yhteistyökumppanikseen.

– Arvostamme suuresti sitä, että yhteistyökumppanimme auttaa myös meitä menestymään omalla laadukkaalla toiminnallaan.

– Ryhdyimme toimisto- ja atk-tarvikeyrittäjiksi, koska vastaavia tuotteita toisen palveluksessa myydesämme meillä tuli katto vastaan, kommentoi hallituksen puheenjohtaja, varatoimitusjohtaja Pasi Nousiainen yksikantaan, saaden yrittäjäksi ryhtymisen kuulostamaan äärimmäisen helpolta.

Yrittäjä kollega, toimitusjohtaja Petteri Nevalainen toteaa, että asia on todellakin noin. – Me olimme helsinkiläisessä toimitustarvikeyrityksessä töissä ja tulosta aikaansaavien myyntitaitojemme ansiosta olimme tuon yrityksen parhaat myyjät. Myyntimiehenä saavutetut tulokset eivät meille enää riittäneet, vaan halusimme muutosta ja niinpä pienen mietinnän jälkeen päätimme perustaa tänne kotikaupunkiini Turkuun Duell Office markkinointiyrityksen. Idean syntymisestä meni kuukausi, kun yritys oli jo pystyssä 9. 8.1999. Vuonna 2004 Duell Office Oy:n rinnalle on perustettu Duell Medic, Xyrell Oy ja Worksafe Oy.

22. paras yritys

Yritys on kehittynyt tasaista vauhtia kuuden olemassaolo vuotensa aikana. Tänä päivänä se myy enemmän kuin yrittäjien entinen työnantaja. Duell Office ja Xyrell Oy:n yhteenlaskettu liikevaihto oli viime vuonna 3 milj. euroa, jossa oli noin 40 % kasvu edelliseen tilikauteen verrattu-



na. Tälle vuodelle tavoitteeksi on asetettu n. 4 milj. euron liikevaihto, yhdessä uuden Worksafe Oy:n kanssa. Eri tunnusluvuilla mitattuna yritys on 22. paras yritys Suomessa. ”Eniten liikevaihtoa kasvattanut” -mittarilla mitattuna Duell Office on Varsinais-Suomessa toisena. Toimintaa hoidetaan yrityksen omassa toimitalossa, jossa toimitilat toiminnan kasvun myötä alkavat käydä neliöiltään ahtaaksi. Yrittäjät tuumaavatkin, että uusi toimitalo pitäisi löytää jostakin, koska nykyistä ei voi tontin ahtauden vuoksi laajentaa.

– Duell Office myy tuotteita, jossa asiakas tietää tilausta tehdessään, millaisesta tuotteesta on kysymys ja miten tuote toimii. Tämän mahdollistaa 41 provisiopalkkaista kenttämyyjää, jotka toimivat 15 myyntialueella. Myyjät saavat jatkuvaa tuotekoulutusta, jotta pystyvät löytämään kullekin asiakkaalle heidän tarpeitaan ja heidän asiakaskuntansa vaatimuksia vastaavan tuotteen ja ratkaisun. Asiakkaamme koko vaihtelee 1–2 hengen yrityksestä pörssiyrityksiin sekä julkisen sektorin yrityksiin. Markkina-alueenamme on koko Suomi.

– Uutena valloituksena mukaan tuli Ruotsi tämän vuoden alusta. Perustimme sinne samanlaisen yrityksen, jonka toimintaan itse osallistumme hallitustyöskentelyn kautta. Tavoitteena Ruotsissa on saavuttaa noin miljoonan euron liikevaihto tämän vuoden aikana.

– Ai, että miksikö Ruotsiin? No siksi, kun minä olen siellä syntynyt ja tunsin jonkinlaista syntymäkaipuuta ko. maata kohtaan, syntyperältään savolainen Pasi Nousiainen nauraa savolaisittain.

Erimielisyys on vahvuus

Yrittäjät Pasi Nousiainen ja Petteri Nevalainen omistavat yrityksen tasan puoliksi. – Kaikkien bisnesviisauksien vastaisesti. Mutta meillä tämä järjestely on toiminut. Meille tämä yritys on ikään kuin toinen avioliitto – ja avioliittoahan on aina hoidettava hyvin ja huolella, eikä vaan, kysyy Pasi.

Pasi Nousiainen korostaa, että yrittäjän on myös muistettava pitää itsestään huolta. – Minulle pitkät työpäivät eivät ole enää arvo. Pyrin päättämään työpäiväni klo 17, jotta voin ottaa huomioon myös perheeni.

”Kuljetuksissa hinta ei ole meille tärkein kriteeri, vaan toimitusvarmuus.”

Petteri vahvistaa, että homma on toiminut. – Ratkaisut ongelmiin etsitään aina yhdessä. Toki välillä juttelemme asiasta hyvinkin korkealla äänellä, lukittujen ovien takana, mutta kun asia on loppuun käsitelty, niin tehdyn päätöksen takana seisomme vankkumattomasti.

– Minusta erimielistä oleminen on vahvuus. Mitä siitä tulisi, jos molemmat aina samanmielisesti asioihin suhtautuisi. Kehitys loppuisi aika nopeasti, Pasi toteaa.

Duell-brändi – laadun merkki

Duell Officen myymät tarvikkeet valmistetaan 90 % ulkomailla: Euroopassa ja Aasiassa. Tuotteiden pakkaukset ovat kotimaassa tehtyjä. Yrittäjät käyvät säännöllisesti messuilla tutustumassa alan tarjontaan, jotta uusimmat tuotteet saadaan nopeasti myyntiin. Tänä keväänä he ovat menossa messuille New Yorkiin, Amsterdamiin ja Kiinaan. Kaikki myynnissä olevat tuotteet myydään Duell -brändillä, jonka myötä Duell Office on saanut hieman kammitettua markkinoilla olevaa toimistotarvikkeiden kirjavaa merkki- viidakkoa. Petteri Nevalainen kertoo, että heidän brändinsä on saanut asiakkaiden keskuudessa hyvän vastaanoton. Duell-brändin nähdessään asiakas voi luottaa siihen, että tuotteet ovat laatutavaraa.

Laaja ympäri Suomea oleva asiakaskunta edellyttää yritykseltä kykyä toimia joustavasti ja nopeasti. – Myyjien päivittäin lähettämät tilaukset toimitetaan asiakkaille välittömästi. Meillä on noin 300 artikkelista koostuva varasto, joten harvoin asiakkaat joutuvat odottamaan tilauksiaan yli viikon. Palvelulupauksemme on, että 90 % tilauksista toimitamme seuraavaan päivään mennessä.

Valitsimme toistamiseen Matkahuollon

Noin korkea palvelulupaus edellyttää Duell Officen kanssa yhteistyötä tekevältä kuljetusfirmalta hyvää ja luotettavaa tapaa toimia.

– Kokemuksesta kantapään kautta oppineena tiedän, että kuljetusfirman valitseminen ei ole yksinkertaista. Meidän yhteistyökumppanimme on jo toistamiseen Matkahuolto. Päädyimme uudelleen Matkahuoltoon kokeiltuamme välillä vuoden ajan erästä toista yritystä. Tuon yrityksen kanssa yhteistyö päättyi heidän antamiensa katteettomiin lupauksiin. He lupasivat 98 % toimintavarmuuden. Me lähettämme kuukaudessa noin 1.000 pakettia. Meidän kohdallamme heidän toimintavarmuutensa oli keskimäärin 76 % ja pahimmillaan se oli vain 67 %.

– Kuljetuspalveluja valitessamme, hinta ei ole meille tärkein kriteeri, vaan palvelun varmuus, nopeus ja aikatauluissa pysyminen sekä yhteistyöhenkilön tavoitettavuus. Nämä kriteerit täyttyvät Matkahuollon Rahtipalveluissa.

– Matkahuollon kanssa yhteistyö joutui katkolle, koska joskus jonkun pakettimme kohdalla Matkahuolto yhteistyökumppaneineen laiminlöi pakettien perille viemisen, eli toimi sopimuksemme vastaisesti, vaikka olimme niistä jakelumaksut maksaneet. Tämä synnytti noloja tilanteita, kun meidän laskumme menivät asiakkaillemme ennen kuin he olivat edes tilaamiaan tuotteita saaneet. Kun ryhdyimme asiaa selvittämään, niin paketit löytyivät paikkakunnan Matkahuollosta, vaikka niistä oli jakelu perille maksettu, Pasi Nousiainen ihmettelee ja lisää, että Duell Officen toimintatapa ei kestä yhtään asiakkaalle tuotettua pettymystä.

Mokista on opittava

Aluemyyntipäällikkö **Juhani Leppänen** sanoo, että vahingosta viisastuneena olemme terästäneet asiamiehillemme ja omalle henkilöstöllemme ympäri Suomen palveluketjun saumatonta toimintaa. – Eli toimimme siten kuin mistä asiakas maksaa ja mitä me olemme palvelulupauksessamme luvanneet.

– Olemme pyrkinneet kaikin tavoin ottamaan tehdyistä mokistamme opiksemme, Juhani painottaa.

Yhtenä parannuksena palvelun kehittämisessä Juhani Leppänen mainitsee, että Duell Officen asiakaspalautuksissa Matkahuollossa käytetään uutta konseptia. – Kun asiakas ilmoittaa Duell Officelle palauttavansa tekemänsä tilauksen, niin Duell Office tekee sähköpostilla noutotilauksen Kampin Matkahuoltoon. Kampista noutotilaus välitetään Matkahuoltoihin ympäri Suomea sähköpostilla, faksilla tai puhelimella. Noutotilauksen mukaisesti paikallisesta Matkahuollosta lähtee jakeluauto hakemaan asiakaspalautusta ja tekee lähetyksestä kuljetusdokumentin. Juhani Leppänen korostaa, että nopean palvelun turvaamiseksi Matkahuollon toimipaikoilla on sitouduttu hoitamaan noutotilaukset välittömästi.

Yrittäjäkaksikko kiittää Juhani Leppästä siitä, että hän on tarvittaessa tavoitettavissa ja ottaa asiat hoitaakseen. – Toimistossakin naisväki on kehunut Juhanan toimintaa ja myös heidän mielipiteellään oli suuri merkitys siihen, että palasimme takaisin Matkahuollon asiakkaaksi. Matkahuollon Rahtipalveluissa on myös kiitettävää se, että siellä paketit kulkevat ehyenä perille, myös palautuslähettykset. Ehyt paketti takaa sen, että tuotteiden laatu säilyy myyntikelpoisena ja vältytään hävikiltä.

– Lisäkiitoksena todettakoon vielä, että kuljetusyritykselle on suuri hyöty, kun ja jos jakeluauton kuljettajat ovat palveluallttiita ja hyväkäyttöisiä. Matkahuollon kuljettajat ovat, ja siksi tapaamme heitä mielellämme myös omissa toimitiloissamme. ●

Duell Office Oy

perustettu 1999

Tuotteet: toimisto- ja atk-tarvikkeet sekä erikoistoimistotarvikkeet ja erilaiset erikoiskalvot ja -paperit, kuten mm. helmiäispaperit ja mattapintainen paperi valokuvan valmistukseen

Duell Medic

perustettu 2004

Tuotteet: erilaiset ensiaputarvikkeet

Xyrell Oy

perustettu 2004

Tuotteet: mm. laminointi, sidonta eli kaikki se, joka lisää painetun tai kirjoitetun informaation kestävyyttä ja tehokkaampaa näkyvyyttä

Worksafe Oy

perustettu 2006

Tuotteet: työsuojelutarvikkeet

Duell Officen toiminta-filosofia kiteytyy kolmeen sanaan:

yksinkertaista, tehokasta ja monistettavaa.