

Funderade på etablering utomlands iTell satsar på Hofors

När Roger Gudmundsäter och Mikael Månsson tröttnade på det kapitalfokuserade företagsklimatet i Stockholm såg de två alternativa vägar att gå. Antingen skulle man flytta sitt företag utomlands, eller välja att etablera sig i lilla Hofors. Valet föll på Hofors och deras företag iTell huserar sedan i oktober ifjol i Högtomtaskolan.

iTell är ett telecomcenter som erbjuder företag avancerade telefonitjänster. Gudmundsäter och Månsson arbetade tidigare med utveckling och försäljning av callcenter-system, sedan 1996 dessutom på samma arbetsplats. De båda insåg att marknaden saknade något som främjade kundens tillgänglighet, och började 1993 fundera på ett eget system. Efter många års hårt arbete kan man sedan årsskiftet erbjuda företagare telefonitjänster genom Ericssons MD-110 telefonväxel och ny, egenutvecklad program- och datamiljö.

Det var förre kommunchefen Nils-Gustav Lagerqvist som lockade killarna till Hofors.

- I höstas tröttnade vi slutligen på Stockholm, började se över andra alternativ och funderade på en etablering utomlands. Lagerqvist hade tidigare uppmanat oss att flytta till Hofors och efter diskussioner med näringslivschefen i Hofors, Nils Lindqvist, tog vi beslutet att stanna i Sverige. Hofors ligger strategiskt placerat med närhet till ett bra upptagningsområde. Lokalen här i Högtomtaskolan passade oss dessutom perfekt. I dag är vi totalt nio personer i företaget, varav fyra är lokalt rekryterade koordinatörer, förklarar företagets VD Mikael Månsson.

- Naturligtvis ser vi optimistiskt på en vidare expanderings, dock i lagom takt så att våra anställda hinner med. All framtida tillväxt ska ske här i Hofors och vi hoppas på så vis vara ett positivt inslag på den lokala företagsmarknaden, säger IT-chef och affärsutvecklare Roger Gudmundsäter.

iTell serverar än så länge ett fyrtiotal företag med totalt 1 200 anställda, såväl lokala företag som resten av landet.



VD Mikael Månsson, IT-chef/Affärsutvecklare Roger Gudmundsäter, personalchef Linda Lilieqvist, receptionist/support Carina Wejbro datatekniker Mikael Sörensson samt koordinatörerna Jill Lannerblad och Monica Eriksson.

Människan primär, tekniken sekundär
Upphovsmännen Roger och Mikael betonar att deras företagsidé innebär att människan står i fokus och tekniken kommer i andra hand.

- Vår styrka är att människan, med hjälp av vår teknik, själv enkelt avgör hur tillgänglig han/hon vill vara, menar Roger.

iTell fungerar som den enda kanalen in till det aktuella företaget. En coordinator (telefonist) vidarekopplar samtalet till den sökta personen, under förutsättning att denne för tillfället vill vara tillgänglig.

- Systemet vi erbjuder innebär att företagaren får en personlig coordinator som svarar på samtliga inkommande samtal. Samtalen kan sedan vidarekopplas till den sökta personen via fyra olika telefondestinationer, såsom arbets- bostads- eller mobiltelefon. Dessutom kan företagaren välja att endast vara tillgänglig för utvalda personer eller bara via email, fax eller sms. På så vis avgör företagaren själv, oavsett var i världen han befinner sig, hur tillgänglig han är för tillfället, förklarar han.

Företagaren uppdaterar sin coordinator med de senaste hänvisningarna via telefon eller via systemlösningen för hänvisningshantering via Internet.

- Våra kunder bestämmer själva hur de vill att coordinatören ska svara i telefon, vilka fraser hon använder eller vilken atmosfär kunden vill ska förmedlas. Vi tror människor är tröttna på att i telefon möta maskinella telefonsvarare eller knappvalsalternativ. Man föredrar en mänsklig kontakt, tror Mikael Månsson.

I telecomtjänsten ingår även statistik över kommunikationen till och från företaget. Inkommande samtal, destinationer, samtalsslängd och liknande som kan vara av nytta ur marknads- eller ekonomiska aspekter redovisas. Kunden, som betalar för de sekunder han utnyttjar tjänsten, har på så vis kontroll över vad han betalar för.



Text & foto:

Marica Ericson
Marica Ericson

marica@annonsbladet.se