



Foto: LASSE HALVARSSON

Intelligent telefoni är ett framgångskoncept för Itell. Flera intressenter har redan lagt generösa bud i 100-miljonersklassen på bolaget. Men ägarna vill inte sälja. – Drivet handlar om att se utvecklingen, vad det blir i morgon och vad kan vi åstadkomma, säger Roger Gudmundsäter.

London calling

... och Hofors svarar

Lika omöjligt som att balansera en smörklick på ett varmt ägg. Men ändå. Det omöjliga låter sig göras genom små, små nästan omärkliga rörelser som leder till fullständig urladdning när alla sinnen koordineras i total koncentration. Och efteråt: tillfredsställelse i varje muskel. Så beskriver Roger Gudmundsäter känslan av att flyga helikopter.

– Just då kan du inte tänka på någonting annat. Det är som att meditera, säger vd:n som ibland tar helikoptern till jobbet.

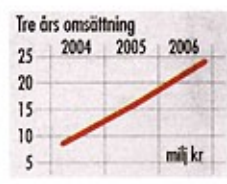
Den kycklinggula helikoptern bygger varumärke åt Itell samtidigt som den är ett smidigt sätt att transportera kunder till Hofors. För vd är det allt annat än diskreta fordonet också ett verktyg att ladda om både kropp och själ. Arbetsveckor på 80 timmar hör inte direkt till ovanligheten.

I kalendern står det timeout för avancerad sportdykning, bergsklättring eller bara lata dagar i solen tre, fyra gånger om året för att tanka ny luft och energi.

Roger Gudmundsäter och hustrun Linda, som

Itell AB

Ort: Huvudkontor i Hofors samt filial i Kista.
Bransch: Ityr ut helhetstelefoni till företagskunder.
Startår: 2002/2003
Antal anställda: 50 helårsanställda varav 40 i Hofors.
Vd: Roger Gudmundsäter.
Styrelseordförande: Mikael Månsson.
Rörelseresultat: 2,4 miljoner netto (2006)



är personalchef på Itell, är folkbokförda på släktgården i Sälen.

– Under de senaste åtta veckorna har vi varit hemma sex dagar, säger vd vars affärsidé kan sammanfattas i ett ord: tillgänglighet.

Itell hanterar hela kommunikationsstrukturer åt sina kunder genom en direktuppkoppling via växel-systemet i Hofors.

Telefonisterna på Itell kallas koordinatörer eftersom de gör mer än att

slussa vidare inkommande samtal och meddelanden.

I arbetsuppgifterna ingår också att fungera som en sammanlänkande informationscentral. Det i sin tur förutsätter direktkontakt med företagen som man jobbar åt för att vara fullständigt uppdaterad och därigenom kunna erbjuda bästa tänkbara service.

– Kunden ska ha individuell hantering. Våra medarbetare är informationsjägare för att skaffa sig personlig kunskap om kundens medarbetare, säger Roger Gudmundsäter.

Genom egenutvecklade system har Itell transformerats till en suboperatör genom att förmedla både fast och mobil telefoni, informations- och hänvisningssystem, program för intern debitering, synkronisering och styrning via Outlook och liknande. I stället för att köpa dyra system hyr kunden bara de applikationer som man har behov av. Det mesta av arkitekturen bakom systemen är utvecklade av Roger Gudmundsäter.

– Det innebär att vi är oberoende, självförsörjan-



Vid strömavbrott slår dieselkraftverket igång inom 20 sekunder och kan försörja hela huset under en hel vecka.

de och snabbt kan applicera förbättringar i programmen, säger han.

Itell i dag är frukten av en lång process som började i början av 1990-talet i bolaget Telecom. Utan större finansiella muskler men med desto större kunskaper om telefoni – och kommunikations-system, ekonomi och personalutveckling landade Stockholmsgänget Roger Gudmundsäter, Linda Gudmundsäter och Mikael Månsson så småningom i Hofors med Itell. I inledningsskedet var de skeptiska till en lokalisering i västra Gästrikland.

– För mig var Hofors bara en rondell, säger Roger Gudmundsäter med ett skratt.

Men potentialen med lokalerna i den gamla Högtomtaskolan i kombination med tillgången på arbetskraft, bra teknisk infrastruktur på orten liksom etableringsstöd och tillika bra praktisk support från kommunens näringslivsavdelning gjorde att de ändrade uppfattning.

I nuläget expedierar Itell cirka 20 000 användare hos kunder som Hofors kommun, British Telecom och Svensk Fastighetsförmedling. Den enskilt största kunden är industrikoncernen Esab med 6 700 användare.

Koordinatorerna hanterar runt 400 samtal var per dag vilket är dubbelt så många som en ordinarie växeltelefonist, enligt Roger Gudmundsäter som kombinerar intelligent telefoni med intelligent ledarskap.

I alla fall verkar det rätt smart att investera i personalen i form av frukost och lunch.

– Den som äter ordentligt presterar givetvis bättre, konstaterar han.

I källaren står redan ett dieselkraftverk med uppsystem som kan mata hela

huset med el under en hel veckas strömavbrott. Det handlar om gardering.

– Utan el kan vi inte leverera. Om 20 000 personer står utan fungerande telefoner då kan ni garanterat se mig i riksteve den kvällen...

Reservkraftverket ska snart få sällskap av ett modernt, välutrustat kök, personalmatsal och gym. Prislappen för renoveringen blir runt fem miljoner och enligt lösa kalkyler landar driftskostnaderna på 100 000 kronor i månaden exklusive råvaror.

Roger Gudmundsäterns idé är att personalen ska få äta gratis och dessutom slippa förmånsbeskattas. Och han tvekar inte att dra saken till sin spets genom att få saken prövad i domstol om det skulle vara nödvändigt.

– Det här handlar om friskvård. Människor som mår bra har låg sjukfrånvaro, säger Roger Gudmundsäter som samtidigt gör ännu en helgardering genom att deponera pengar hos länsstyrelsen om det i slutändan blir skattetillägg.

Elizabeth Forsmark
elizabeth.forsmark@govlenyhetsbyra.se