

Bästa läsare!

Välkommen till iTells informationsbrev iNews. Har ni synpunkter eller förslag på innehåll är ni alltid välkomna att maila till iNews@itell.nu.

VD har ordet – Irriterad telefonist blev starten till iTell

Jag får ofta frågan om varför jag startade iTell. Faktum är att allt tog sin början på 90-talet "tack vare" en irriterad och vresig telefonist jag fick i örat. Jag kände att det måste finnas ett smart och effektivt sätt att hantera samtalsflöden på. 1993 började vi utveckla begreppet intelligent telefoni och tio år senare hade företaget iTell fått sin första kund.

Med facit i hand satsade vi helt rätt. Teleservicemarknaden har exploderat sedan dess vilket inte alls är så konstigt. I dag ställs mycket höga krav på företagets tillgänglighet och självklart skall det vara enkelt att komma i kontakt med rätt person eller tjänst. Att vara nåbar ger företaget ett gott anseende, stark servicekänsla och förbättrade kundrelationer. Ni vet själva vilket irritationsmoment det är att placeras i telefonkö, bli bortkopplad eller överhuvudtaget inte komma i kontakt med sökt person?

iTells syfte var då - och är fortfarande - att överbygga dessa svårigheter med skalbara telefoniservicetjänster som effektiviserar kundernas kommunikation med omvärlden. Och detta utan att slutkunden behöver investera i egen teknik och personal. iTells koncept och fundament är att öka den kommunikativa tillgängligheten på personliga och förenklade villkor. Genom ett helhetsperspektiv ger vi möjligheten att utlokalisera företagets totala telefonibehov, det vill säga allt från telefonister, inkommande- och utgående teletrafik, hänvisning- och debiteringssystem, telefonväxlar, CTI-lösningar, tillgänglighet, programutveckling och support till projektledning, utveckling och personal.

Vi kan med hedern i behåll säga att våra telefonitjänster och systemlösningar leder till lägre kostnader, kortare implementeringstider och högre flexibilitet. Enligt en undersökning utförd av Statel, på uppdrag av svenska regeringen, framkom att endast 17 procent av den totala kostnaden för telefoni utgörs av samtalskostnaden. Huvuddelen av kostnaden består av utrustning och personal för att driva företagsväxeln. Detta skapar avsevärda möjligheter att effektivisera och sänka kostnaderna. Teleservicemarknaden är för dagen inte speciellt konkurrensutsatt, även om det finns ett flertal svenska aktörer som erbjuder olika typer av enklare svarsservice. Det är dock svårt att hitta en enda direkt konkurrent till iTell på vare sig den svenska eller internationella marknaden. Och det är vi förstås väldigt glada för!



Ha nu en härlig och trevlig sommar så ses vi igen till hösten,
Roger Gudmundsäter, VD på iTell



Om iTell

1993 började iTells grundare och VD Roger Gudmundsäter utvecklingen inom intelligent telefoni. Huvudkravet för konceptet var ett system som skulle effektivisera den befintliga telefonistrukturen och öka tillgängligheten på en begynnande teleservice-marknad. iTell erbjuder idag telefoni som tjänst där företag enkelt kan outsourca det totala telefonibehovet för svarstjänst, kundtjänst, telefonväxlar, hänvisning- och billingsystem samt mobil- och fasttelefoni etc.

iTell startades 2002 och förser över 27 000 användare med telefonitjänster. Totalt arbetar 60-talet heltidsanställda på kontoren i Hofors, Gävle, Kista, Alfta och Söderhamn. iTell är ett av Sveriges mest snabbväxande företag och blev utnämnd till Gasell-företag av Dagens Industri 2007 och 2008.

För mer information besök www.itell.nu



iTell satsar på välgörenhet

Välgörenhet och sponsring ligger iTell varmt om hjärtat och därför stöder företaget bland annat "Ett narkotikafritt Sverige"- en förening som kämpar mot narkotika riktat mot låg- och mellanstadieskolor samt "Rökfri ungdom" (inom ramen för Riksförbundet Hem och Skola).

– Det känns naturligt att sponsra frågor som rör barn och ungdomar, säger Linda Gudmundsäter, personalchef på iTell. Vi vuxna bär ansvaret för våra barn under en lång tid och vi anser det viktigt att ge dem en så trygg uppväxt som möjligt. Ta en sådan sak som rökning, när jag var ung började man att röka vid 15, 16-årsåldern. Idag börjar barnen vid nio, tio och går på lågstadiet. Det är skrämmande.

Vill du också stödja dessa organisationer? Läs vidare på: www.rokfriungdom.se och www.rns.se



Vi utvecklar din kommunikation...

Nytt kundsegment - småföretagare

Genom uppköpet av Telecom Valley har iTell fått ett nytt kundsegment - småföretagarna. Anledningen till detta är ett helt annat företag, Lessmore AB, som är upphandlingspartner åt cirka 25 000 medlemsföretag och som tidigare hade avtal med Telecom Valley. Principen är att Lessmore förhandlar om "allt som alla behöver", som till exempel telefoni.



Fredrik Kilenius

– De flesta av våra medlemmar är småföretagare med en till tio anställda, men genom att vi är så många kan vi förhandla med storföretagets fördelar, säger Fredrik Kilenius.

Nu håller man som bäst på att omregistrera kunderna från Telecom Valleys system till iTells.

– Vi anser att iTell har en högre IT-kompetens och kunde dessutom ge oss ett bra pris. Vi vill kunna automatisera alla flöden och ge våra 25 000 medlemmar samma möjlighet, säger han.

Alf Persson, försäljningsansvarig på iTell är förstas också mycket nöjd:

– Det är alltid kul med nya kunder, och framför allt när vi kan ta oss in i ett nytt segment. Det är väldigt spännande. Det är minst lika viktigt för småfirmorna, som de stora företagen, att ha bra telefonlösningar, säger han.

Din Telefoniresurs

iShop – ny onlinebutik

Nu lanserar iTell handelssystemet iShop via iOnline till alla våra kunder. Tjänsten är en renodlad onlinebutik som erbjuder tusentals olika telekomprodukter i original till bästa marknadspris. Sortimentet uppdateras kontinuerligt med det allra senaste. Vid val av exempelvis en mobiltelefon kan beställaren också se andra produkter som är kompatibla med vald artikel, vilket är mycket effektivt och överskådligt.



iTell har utökade öppettider!

Vi har nu även öppet på lördagar.

Lördagar: 08.45-16.00

Kontakta en säljare för mer information, ring: 0200 - 210 230 eller via e-mail: support@itell.nu

iTell ger Medstopkunder bättre tillgänglighet

Sedan 18 januari i år levererar iTell telefonitjänster till en av Sveriges nya aktörer på apoteksmarknaden, Medstop. Totalt omfattas 62 apoteksbutiker. Trots att uppstarten skedde under extrem tidspress har allt fallit väl ut.

– Vi får spontana positiva kommentarer från såväl kunder som vår egen personal. iTells personal är proffsig och ger ett vänligt bemötande, säger Leif Nilsson, chefsapotekare.

Under monopoltiden hanterades alla kundfrågor av ett centralt callcenter inom Apoteket AB och det var alltså inte möjligt för en kund att bli kopplad till sitt lokala apotek. Det ser nu helt annorlunda ut.



– Kunderna uppskattar ett vänligt bemötande i växel och särskilt att de numera kan få tala med sitt lokala apotek, säger han.

Medstop har för nuvarande öppet måndag till och med lördag men överväger att även införa söndagsöppet eftersom det är så pass många kunder som vill nå apoteken även då.

– Det handlar ofta om kunder som varit på akuten och som vill veta om deras apotek har de läkemedel de behöver, säger Leif Nilsson.



Världsledande företag en av iTell äldsta kunder

AB Hällde Maskiner har sedan 2005 varit kund till iTell. Hällde är ett företag som tillverkar och säljer matberedningsmaskiner till storkök och restauranger. 85 procent av produkterna exporteras. Huvudkontor och tillverkning finns i Kista och man har ett säljbolag i Ryssland och en filial i Polen.

– Vi skötte telefonin internt förut med en receptionist, men fick behov av en mer professionell aktör. Det fick aldrig bli luckor, vi behövde alltid en mänsklig röst som svarade, säger Björn Eriksson, ekonomichef.

Sedan flera år tillbaka har de telefonisttjänsten via iTell samt en tilläggstjänst med outlookintegration. Ett slags "närvarolista på oss själva" som Björn Eriksson beskriver det.

– Vi är supernöjda! De är jättebra när det gäller att hantera alla ändringar, vem som ska svara på vilka samtal. De har full koll även när det blir rätt komplexa ändringar och de styr på ett mycket professionellt sätt bort de samtalen som vi listat som icke önskvärda, säger han.



Tel: 0200 - 210 230
Tel: +46 290 - 645 000
www.itell.nu
info@itell.nu



Huvudkontor, Hofors:
iTell AB
Skolgatan 7
Box 29
813 21 Hofors

Regionkontor:
Stockholm
Lokalkontor:
Söderhamn
Alfta
Gävle