

## Næringsliv

**UNGDOM, MELK OG KRISEPAKKE FOR BØNDENE:** Den nye jordbruksavtalen mellom staten og bondeorganisasjonene gir hver enkelt bonde økte inntektsmuligheter på om lag 28.000 kroner. Totalt sett har den nye avtalen en økonomisk ramme på 1,2 milliarder kroner. I siste liten la staten fram 200 millioner kroner i en ekstraordinær tiltakspakke. Med de nye millionene på plass, kom partene til enighet. NTB

### Ventelo til topps



**VUNNET PRIS:** Her er kundesenterdirektør Kamilla Sharma (foran t.v.) sammen med deler av lederteamet sitt: f.v. Frode Heimen, Benjamin Jansen, Thomas Seljevoll og Tove Thoner Hauge. FOTO: RUNE ØIDNE REINERTSEN

# Fra problemer til gull

Fra problemer i fjor høst til gull i bransjetevling i mai: Nå går det rette veien for Ventelos kundesenter.

## KRISTIANSAND

► KJØITA

– Kundesenteret skal utgjøre den lille forskjellen som gjør oss best av alle, sier Kamilla Sharma.

Direktøren for kundesenteret hos tele- og bredbåndsoperatøren Ventelo på Kjøita i Kristiansand er synlig stolt: Sammen med rundt 200 medarbeidere på kundeservice og salg har hun gått til topps i konkurransen blant 56 kundesentra i en rekke bransjer rundt om i Norge. Under en to dagers konferanse med 350 deltakere i Oslo nylig, ble det gull i kategoriene «mobil» og «kundeservice.»

Slik lyder teksten på de to diplomene: «Ventelo har utmerket seg gjennom sin fagkompetanse, imøtekommenhet, raske respons og spesielle evne til å skape gode kundeopplevelser.»

Stor stas!

**SLIT I FJOR.** – Ja, vi er stolte. Og litt ekstra fordi vi slet i fjor høst. Det skal jeg ikke legge skjul på. Det ga seg utslag i lange svartidder og en servicegrad som ikke var som den skulle være. Så vi



**FLAGGENE TIL TOPPS:** Grunn til å feire for Ventelos kundesenter på Kjøita i Kristiansand. ARKIVFOTO

måtte ta tak i organisasjonen fra bunnen av og fokusere grundig på opplæring, systemer, tjenester og ikke minst servicegrad. Det ble lange arbeidsdager og alt er ikke på plass ennå, men det faktum at vi fikk prisene nå, ser vi som et tegn på at vi er på rett vei. Vi må bare komme oss videre på den samme veien, sier Kamilla Sharma.

**STØRST I VENVELO.** Enheten hun leder, er den største innen

Ventelo-systemet, med sine totalt rundt 500 ansatte.

– Kundesenteret støtter opp om kunder som har kjøpt Ventelos tjenester, så som fast-, mobil- og ip-telefoni, bredbånd og datakommunikasjon. Vi tar imot alle kundehenvendelser av generell og teknisk karakter. En stor andel av dem som jobber her, har høyskole- eller universitetsutdanning, gjerne teknisk. For å gjøre en god jobb, trengs den rette kombinasjonen

### FAKTA

- Bak prisene som er tildelt Ventelos kundesenter, står konferansearrangøren Confexa.
- På oppdrag fra Confexa har personer ringt rundt til 56 forskjellige kundesentra og utgitt seg for å være kunder i bedriften. Under samtalen er det gitt «karakterer» på hvordan mottakerne opptrer.
- Ventelo omsetter for rundt to milliarder kroner årlig og har hovedkontor i Kristiansand.

### I KORTE TREKK

- Ventelos kundesenter slet i fjor høst, men nå har det vunnet gull for sin gode service.

av fagkunnskap og personlige egenskaper. Totalforståelse må til, fremholder Sharma.

**PÅ KARTET.** Hun mener ellers at prisen setter Kristiansand på kartet på nytt som et senter for telefonbasert servicevirksomhet – etter at eksempelvis SAS og 1880 har lagt ned sine callsentra i Kristiansand. Ventelo, derimot, har konsentrert all sin kundesenter- og telefonsalgkapasitet til nettopp Kristiansand.

– Er det ikke mye utskifting av folk på en sånn arbeidsplass?

– Nei. Vi har et ungt miljø, og noen slutter av og til. Men da er det vanligvis fordi de skal flytte fra byen eller ta fatt på studier.

Tekst: Rune Øidne Reinertsen  
rune.o.reinertsen@fvn.no - 38 11 32 18

## Gener, oppvekst og utdanning

### NAVN I NYHETENE

#### Kamilla Sharma

- **Alder:** 33
- **Sivilstatus:** Gift, to sønner på ti og seks år
- **Stilling:** Direktør
- **Aktuell:** Har ledet Ventelos kundesenter fra problemer til gull i bransjetevling

Hun har det fra både gener, oppvekst og utdanning, Kamilla Sharma. Hun er lillesøster til ferdigmatgrüderne Sarita Sehpal og Raj Sharma, hun har tatt sine lange tårner i familiens forskjellige butikker og restauranter, og hun har bak seg en solid it-utdannelse fra daværende Høgskolen i Agder.

Men tidlig bestemte hun seg for å gå sin egen vei. Den ledet henne først til jobb som programmerer, og for fem år siden havnet hun hos Ventelo. Der begynte hun som kunderådgiver, men allerede etter to måneder fikk hun ansvaret for teknisk avdeling i kundesenteret. Deretter ble hun fagleder, og direktør fra september i fjor. Så selv om hun er beskjeden på egne vegne og understreker sine medarbeideres innsats, faller kundesenterets fremgang sammen med hennes tid som øverste leder.

» Det faktum at vi fikk prisene nå, ser vi som et tegn på at vi er på rett vei.

Kamilla Sharma, direktør for Ventelos kundesenter