bisevo

GUIDE FÖR HR, LEDNING OCH KOMPETENSUTVECKLING

Från utbildning till vana

4F-guiden för att få nya arbetssätt och system att användas på riktigt, med arbetsblad och checklista.



Måndagen efter utbildningen

Det börjar alltid likadant. Ett system upphandlas, en utbildningsdag bokas och alla kommer. Alla nickar. Någon säger att nu får ni ordning på verksamheten.

Sedan kommer måndagen.

En säljare har haft tre kundmöten på fredagen. Hon vet vad som sades, vem som fattar beslutet och när hon ska höra av sig. Att föra in det i systemet tar tjugo minuter hon inte har, och belöningen är ingenting. Ingen ser det. Ingen tackar. Nästa möte börjar om tio minuter.

Hon låter bli. Det är ett helt rationellt val.

Tre månader senare sitter hennes chef med en prognos han inte riktigt litar på. Han mejlar runt och ber om statusuppdateringar, vilket ger mer administration åt samma personer som redan tyckte att systemet var administration.

KÄNNER NI IGEN ER?

- **Datan i systemen är ofullständig**
- **Chefer jagar statusuppdateringar**
- **Utbildningens effekt klingar av**
- **Planerna på AI och automation vilar på data som inte stämmer**

SLUTSATSEN

Det här är ett beteendeproblem. Beteendeproblem löser man sällan med ännu en utbildningsdag.

bisevo

OBM: beteenden formas av vad som händer efteråt

OBM, Organizational Behavior Management, tillämpar beteendevetenskap i arbetslivet. Metoden utgår från att kunskap sällan räcker för att ett beteende ska ändras. Det som avgör om en handling upprepas är vad som händer efter den.

A

Aktivator

Det som föregår beteendet. En utbildning, en instruktion, en påminnelse.

B

Beteende

Det någon gör, och som går att se och räkna. Mötet loggas, affären uppdateras.

C

Konsekvens

Det som händer efteråt. Uppmärksamhet, feedback, belöning eller ingenting.

Fredagsmötet i ABC-form

En illustration av samma situation med och utan förstärkning.

Bara utbildningsdag

- **A** Utbildningsdag om CRM
- **B** Mötet loggas ibland
- **C** Ingen ser det, ingen tackar

Beteendet klingar ut.

Med synlighet och förstärkning

- **A** Samma utbildning plus tydliga mål
- **B** Mötet loggas samma dag
- **C** Poäng, feedback och synlighet i teamet

Beteendet upprepas.

Utbildningar, instruktioner och påminnelser är aktivatorer. De får igång ett beteende en gång. Den största hävstången ligger ofta i konsekvensen, och den delen lämnas ofta åt slumpen.

4F: fyra frågor att ställa innan ni bokar nästa utbildning

Gå igenom frågorna i ordning. När ett önskat beteende uteblir finns förklaringen ofta i någon av dem.

F1
Färdriktning

Vet alla vart vi ska och varför det här beteendet spelar roll?

Ett tydligt mål och en tydlig koppling mellan beteendet och resultatet. Utan det saknas skäl att ändra sig.

F2
Färdigheter

Kan människor göra det vi ber om?

Här hör utbildning och träning hemma. Kunskap är en förutsättning, och den räcker sällan ensam.

F3
Förutsättningar

Finns tid, verktyg och processer som gör beteendet enkelt?

Om det tar tjugo minuter att logga ett möte konkurrerar det med allt annat i kalendern.

F4
Förstärkare

Händer något bra när någon gör rätt?

Uppmärksamhet, feedback, framsteg som syns och belöningar som betyder något. Här brister det ofta.

Utbildning svarar på F2. Hur arbetar ni med de tre andra?

04 ARBETSBLAD

Välj era beteenden

Välj fyra, fem handlingar som driver resultat hos er. Ett bra beteende går att se, går att räkna och ligger i personens egen hand. Skriv ut sidan eller fyll i den tillsammans i teamet.

Beteende	Vem gör det?	Var syns det?	Förstärks det idag?
EXEMPEL Loggar kundmötet samma dag	Säljare	CRM	Nej

Testa varje rad

1. Kan jag se beteendet i ett system utan att fråga någon?
2. Kan personen påverka det själv?
3. Gör mer av beteendet skillnad för resultatet?

Beteenden som får tre ja är bra kandidater. De är grunden när ni väljer vad som ska följas upp och förstärkas.

bisevo

05 SÅ FUNGERAR DET

Gör arbetet synligt utan extra rapportering

Bisevo kopplas till de system ni redan använder och läser aktiviteten direkt ur dem. Medarbetarna fortsätter jobba som vanligt, och arbetet blir synligt.

1. **Koppla systemet**
   Anslut till exempel Microsoft Dynamics 365 eller Lime. Ingen dubbel loggning och ingenting nytt att komma ihåg.
2. **Välj beteenden**
   Ni bestämmer vilka fyra, fem handlingar som räknas. Det är de som faktiskt driver affär hos er.
3. **Spåra automatiskt**
   Bisevo fångar handlingarna när de sker i systemet, utan att någon rapporterar in dem.
4. **Förstärk**
   Utmaningar, mål, medaljer, feedback och poäng. Mynt kan växlas in i en belöningsbutik.
5. **Mät och justera**
   Ledningen ser användningen per team, roll och person i realtid, utan att be någon om en statusuppdatering.

SAMMA MOTOR, FLERA ANVÄNDNINGSOMRÅDEN

CRM · ERP · SharePoint · Microsoft Copilot · E-learning · Pulsmätningar · Säkerhetsbeteenden · Samarbete

Så ser det ut hos andra

GRANITOR ELECTRO

Gemensamma kommersiella vanor på över 70 orter

Utmaningen var att få alla att spela samma spel, oavsett ort. På sex månader delades 200 affärsleads mellan orterna. När säljarna kunde tjäna lotter för att logga sina kundmöten ökade antalet inbokade möten.

40 %
av leaden blev nya affärer

30 %
ökning av inbokade möten, minst

ÖRESUNDSKRAFT

Kundtjänst som gick från fakturafrågor till rådgivning

Bisevo är kopplat till Lime. Loggade affärer och uppdaterade kunduppgifter ger poäng automatiskt, och poängen växlas in mot bland annat sovmorgnar och extra semesterdagar. I maj rankades kundtjänsten som Sveriges tredje bästa enligt Indicate Me.

3:a
bästa kundtjänst i Sverige, maj

TRAFIKVERKET

Samarbete som mäts varje månad i nästan 800 projekt

Deltagare hos både Trafikverket och leverantörerna svarar på en kort enkät varje månad. Resultatet syns direkt som en levande trend för hela projektgruppen, långt innan problem hunnit växa.

~800
projekt ingår i plattformen

EXEMPEL PÅ RESULTAT HOS BISEVOS KUNDER

+30 %	**+15 %**	**+67 %**	**30 %**
försäljning, säljchefer	lönsamhet, projektledare	affärer, kundservice	färre olyckor, vattenkraft

07 CHECKLISTA

Innan nästa utbildning eller systemintroduktion

F1 Färdriktning

- [ ] Vi kan förklara på en mening varför beteendet spelar roll för resultatet.
- [ ] Vi har valt ut fyra, fem beteenden att följa upp.

F2 Färdigheter

- [ ] Medarbetarna har fått öva på beteendet i praktiken.
- [ ] Varje chef vet vad som ska göras och hur det ser ut när det görs rätt.

F3 Förutsättningar

- [ ] Beteendet går snabbt att utföra i en vanlig arbetsdag.
- [ ] Systemet visar vad som gjorts, så ingen behöver rapportera separat.

F4 Förstärkare

- [ ] Något positivt händer inom några dagar när någon gör rätt.
- [ ] Framstegen syns för både teamet och chefen.
- [ ] Vi följer upp användningen löpande, utan manuella statusmejl.

Hur många rutor kunde ni bocka i? Det är i de tomma rutorna förändringen sitter. Bisevo hjälper er att fylla dem, framför allt F3 och F4.

bisevo

Vill ni göra beteendeförändring mätbar?

Starta ett kostnadsfritt 30-dagarstest och se hur användningen i era egna system blir synlig, per team, roll och person.

Starta gratis på bisevo.se

E-POST

info@bisevo.se

TELEFON

+46-8-121 316 16

WEBB

bisevo.se

Bisevo finns på Microsoft Marketplace och AppSource.

Bisevo Business Evolution AB