



KUNDCASE **TELIA**

“Vi har gått från 1–5 procents genomförandegrad på våra utbildningar till 90 procent. Det är helt exceptionellt.”

Dennis Karlsson
Projektledare Learning & Development
Telia Company AB

Utmaning

2 500

medarbetare

4 000 - 5 000

personer

1 200

återförsäljare

Telia Company har över 2 500 medarbetare i rollerna som säljare, i supporten och som jobbar med kundtjänst. Utöver det arbetar 4 000–5 000 personer hos Telias 1 200 återförsäljare där de säljer Telias produkter och tjänster. För att de ska kunna göra ett bra jobb och ha en god och nära relation till sina kunder ställer det höga krav på samtliga medarbetare. Alla som representerar Telia måste därför vara uppdaterade med den senaste informationen och ha rätt kompetens för sin roll.

Så hur utbildar man så många personer snabbt, effektivt och framför allt så att kunskapen stannar kvar hos mottagaren? Och hur gör man om majoriteten av dessa är butikspersonal utan tillgång till dator?

När det kommer till lärande krävs regelbunden inläring och träning för bästa resultat. En utbildningsinsats som görs vid ett tillfälle har en begränsad effekt och bara under en viss tid. Forskning visar att 95 procent är glömt redan efter två veckor. Utbildningarna behövde därför bli kontinuerliga och repetitiva, utan att tappa mottagarens intresse.

En annan utmaning för Telia var målgruppen. Den är väldigt bred och kunskapsspektrumet spretigt – både vad målgruppen redan kan, och vad de bör lära sig.

Mycket av kunskapen inom Telia finns i medarbetarnas huvud och för att det inte ska stanna där behövdes ett verktyg som förvaltar den informationen. Så att kunskapen går från att vara en del av humankapitalet till strukturkapitalet. Verktöget eller arbetssättet skulle möjliggöra snabb överföring av kunskap och information från chefer till medarbetare, från kollegor till kollegor.

Lösning

Lösningen blev **My Mobile Academy** – en ny generation av e-learning.

Genom att helt ändra tankesätt kring utbildning och inläring skapades en utbildningsplattform där det inte längre är upp till användarna att söka upp rätt utbildning vid rätt tid som vid ett traditionellt LMS. Det äldre bibliotekstänket slopades och istället har man utvecklat ett system som känner av vilken information och utbildning medarbetaren behöver just nu. Det är enkelt, intuitivt och innehåller bara precis det nödvändigaste.



“E-learning har historiskt sett varit en riktig klick-fest, och vi ville komma bort från det omoderna och ineffektiva sättet att lära sig.”

Lösningen utgick från mobile first, vilket bland annat löste problemet med butiksförsäljare som inte har tillgång till dator. Med bara ett klick är användare inne i precis den utbildningen som är aktuell för just den personen – så kallad “one click training.”

Efter en pilotfas som varade i ett år, med 900 säljare, är nu tjänsten redo för att användas av fler. Under testperioden finjusterades funktioner, designen och innehållet efter vad användarna efterfrågade. Lösningen är helt skräddarsytt efter Telias behov.

För att ytterligare locka till lärande avsätts 45 minuter i veckan till förkovrande. Chefer kan i plattformen enkelt följa upp vilka medarbetare som har genomfört vilka utbildningar och vilka som kan behöva en påminnelse.

Resultat



”Jag vågar säga att det här är världens bästa utbildningsplattform just nu.”

I tätt samarbete med Telia Company uppdaterades Sellmasters plattform och gick från bra till världsbäst. Utbildningarna som genomfördes internt på Telia gick direkt från 1–5 procent till 48 procents genomförandegrad hos testgruppen på 900 personer, helt utan pushnotiser. Efter att systemet introducerats till övriga organisationen har genomförande- graden stigit till omkring 90 procent, ett enastående resultat.



”Det finns ingen som kan mäta sig med MyMobile Academy i form av användarvänlighet och att den faktiskt fungerar då den är utvecklad med stöd i forskningen kring lärandet.”

Utbildningarna, eller kurserna, är idag mycket kortare än tidigare vilket har gjort att fler säljare känner att de har tid och ro till att faktiskt göra dem. Samtidigt ser cheferna tydligt vad som är gjort och inte vilket gör att de enkelt kan följa upp resultaten.

En annan stor förändring för säljcheferna är att de når ut med ny information snabbt. Sverige är ett avlångt land och en säljchef är ibland ansvarig för stora områden som tar över en månad att besöka. My Mobile Academy löser det enkelt då nyheter på ett smidigt sätt kan distribueras till rätt mottagare.



”Med MyMobile Academy sparar vi flera miljoner kronor varje år bara i timkostnader. Men den stora vinningen är att kunderna blir bättre bemötta av våra säljare och får korrekt information direkt, vilket leder till fler välgrundade beslut.”

Nästa steg är att låta Telias återförsäljare få tillgång till tjänsten.

Vill du veta mer om vår utbildningsplattform?
Hör av dig redan idag till kontakt@sellmaster.se.

Sellmaster Svenska AB

Maria Skolgata 83, 118 53 Stockholm

08-518 358 00 | www.sellmaster.se | kontakt@sellmaster.se