

19. Definering af Key Behavioral Indicators (KBI'er)

Definering af S&OP proces

For en samlet fremstilling af værktøjer henvises der til:

Stentoft, J., Freytag, P. V. & Mikkelsen, O. S. (2019), *Styrket konkurrencekraft gennem implementering af Sales & Operations Planning*, Institut for Entreprenørskab og Relationsledelse, Syddansk Universitet.

Formål, deltagere og anvendelse

- **Formål**

- At få skabt en proces hvor man italesætter, hvilken adfærd der forventes i Sales & Operations Planning (S&OP) processen.

- **Deltagere**

- Alle deltagere i S&OP processen.

- **Anvendelsestidspunkt**

- I definering af S&OP processen.



Definering af KBI'er

- I en virksomhed vil der typisk være en vis adfærdsforventning til virksomhedens medarbejdere.
- Denne proces sætter fokus på at identificere de adfærdsindikatorer, der betragtes som særligt væsentlige i S&OP processen.
- KBI'erne udtrykker en særligt ønsket adfærd for den enkelte medarbejdere og/eller for teamet som helhed.
- Processen med at identificere og definere KBI'er kan med fordel ske på en eller flere workshops.



Eksempler på KBI'er

Individorienteret	Team orienteret
• Respekter kollegers personprofil • Respekter kollegers holdninger • Afbryd ikke og lyt på lytteniveau 2 • Sæt fokus på løsninger fremfor problemer • Overhold aftaler i S&OP processen • Fokus på det faglige (sagen) og ikke personen • Overhold deadlines • Tal i et ordentligt sprog – vær ren i dit ord • Sig til og sig fra	• Mød til aftalt tid • Vær forberedt til møder • Fremmøde • Vær til stede under møder • Sluk mobiltelefonen • Konstruktiv uenighed og feedback • Fokus på fakta fremfor følelser • Foreslå løsninger, der gavner virksomheden og ikke siloerne • Fejr succeserne