

Bilag 2 Rutinebeskrivelse og KPI'er

Leverandør er valgt som samarbeidspartner for håndtering av oppdrag for Storebrand Forsikring AS (heretter kalt Storebrand)

Leverandør skal som samarbeidspartner:

- Til enhver tid holde seg kjent med Storebrand sine forsikringsvilkår. Informasjon om vilkår holdes oppdatert på Storebrand sine nettsider og ligger tilgjengelig på alle skadesaker i gjeldene skadesystemet eller se link:
 - [Vilkår hus](#)
 - [Vilkår innbo](#)
 - Andre spørsmål i forbindelse med vilkår kan rettes til Fagansvarlig for bygning og innbo:
Even Nikolai Kjensbekk
e-post: even.nikolai.kjensbekk@storebrand.no
Tlf: +47 48175220
- Til enhver tid forholde seg til Storebrand gjeldende skadesystem.
- Til enhver tid opprettholde avtalte frister.
- **Følge prismodell** og prisliste som avtalt og konkretisert i Bilag 1 Priser
 - Avvik skal forhåndsgodkjennes av Fagsjef i Storebrand om ikke annet blir avtalt.
- **Besiktige** i områder hvor Leverandør er lokalisert og hvor det er hensiktsmessig og behov for dette
- Oppdrag som Leverandør ikke kan utføre skal umiddelbart varsles Storebrand og returneres for ny distribusjon uten at det utløser fakturering.
- Kunde skal kontaktes innen 2 timer etter aksept av oppdraget.
- Oppdrag til Leverandør vil bli koordinert i gjeldende system fra Storebrand.
- Kunden skal kontaktes innen 4 timer fra mottak og informeres om prosessen videre. Skulle man mot formodning ikke få noen respons fra forsikringstaker, skal man forsøke å oppnå kontakt før man reiser ut på befaringen. Legg også inn chat på saken at det ikke oppnås kontakt med kunde.
- Opprette tillitt og god kommunikasjon med forsikringskunden og tilhørende parter i skadesaken.
- Levere gode rapporter med informasjon om skaden innen 3 virkedager etter endt befarings.
- Kommunisere med Storebrand i skadesak gjennom gjeldene skadesystem.
- Vær ajour og oppdatert i skadesystemet.
- **Ved kontantoppgjør** - endre betingelser iht. gjennomsnitt avtalepriser og iht. vilkår.
- **Ved reparasjon** være kjent med Storebrand sine avtaler og prioriterte leverandører.
 - Leverandør skal ved bruk av sin spesialkompetanse og erfaring sikre riktig reparasjonsmetode, samt sikre Storebrand fordelaktige priser ved reparasjon på arbeid.
 - Leverandør gir klarsignal for reparasjon i samråd med kunden.
 - Følge opp kunde, saksbehandler og andre parter i skadesak.
- **Ved mistanke om svik** skal Leverandør umiddelbart informere saksbehandler i saken om dette via gjeldene skadesystem eller på telefon.
- **Ved fakturering av honorar**
 - Faktura skal oversendes i skadesaken i gjeldene skadesystem.

- Faktura skal varsles ved oversendelse i gjeldende skadesystem.
- Betalingsbetingelser skal være 45 dager etter mottatt faktura.
- Ved behov rapportere statistikk/dokumentasjon over besparelser iht. dokument oppsett utlevert fra Storebrand
- Egenandel håndteres av Storebrand

•

Leverandør rapporterer til saksbehandler i Storebrand. Storebrand vil og kan til enhver tid håndtere oppdrag, gjennomgå tilbud eller besiktige på lik linje som samarbeidspartner.

Rutineendringer oppdateres og informeres fortløpende ved behov.

KPI'er

SLA	Målkrav	Måloppnåelse av målkrav	Måling/rapportering
Fra invitasjon til aksept	2 timer	95 %	Meps rapport
Fra akseptert til kontaktet kunde	2 timer	95 %	Meps rapport
Fra kontaktet kunde til befaringsrapport	3 dager fra kundekontakt	95 %	Meps rapport
Fra befaringsdato til befaringsrapport	3 dager fra etter første befaring	95 %	Meps rapport
Fra befaringsrapport til kalkyle	Senest 3 dager etter besiktigelse	90 %	Meps rapport
Fra akseptert til oppdrag ferdigstilt	Snitt ledetid skal være under 65 dager. Ferdigstilte oppdrag skal inneholde faktura	90 %	Meps rapport
Fra kalkyle til fremdriftsplan med aktiviteter (For eksempel: Riv/Ny/Avfukt/Sanering)	Alle oppdrag skal ha fremdriftsplan	100 %	Meps rapport
Kalkylekvalitet	Kalkylekvalitet på minst 90%. Avvikende koder er kalkylelinjer som ikke er definert i Storebrands prosess- og kalkylesystem eller blokkpriser/enhetspriser som er avtalt mellom Storebrand og Leverandør	90 %	Meps rapport
Internkontroll av Leverandør	10% av alle oppdrag kontrolleres for rapport og kalkylekvalitet.	100 %	Kvartalsvis av Leverandør

	Oppdragene som er gjennomgått oversendes Storebrand kvartalsvis		
Avvik og reklamasjoner	Mindre enn 3% avvik i forhold til antall nye oppdrag i perioden. Måles per mnd og år	100 %	Storebrand og Leverandør samlet, kvartalsvis
Behandlingstid avvik og reklamasjoner	Bekreftede mottak senest neste arbeidsdag. Besvares og behandles snarest med løsning innen 3 arbeidsdager	100 %	Storebrand og Leverandør samlet
Regressvarsling	8% av totalt antall startede saker. Beregnes mot antall tildelte saker per mnd., på antall saker i perioden hvor det kan dokumenteres varsling for regress	100 %	Meps rapport