

3 Beskrivelse av servicekrav, kvalitet og KPI

Beskrivelse	Servicekrav	Kvalitet	KPI
Førstehjelpsrapport	Leverandøren skal levere førstehjelpsrapport fra skadestedet uten ugrunnet opphold.	Leverandøren skal følge til enhver tid gjeldende mønstermal for førstehjelpsrapport.	Stikkprøver
Kontakte kunde for å avtale besiktigelse	Leverandøren skal og senest innen 2 timer etter mottatt oppdrag (innenfor ordinær arbeidstid) kontakte kunde for å avtale besiktigelse.	Leverandøren skal ringe kunde via Leverandørmodulens app og registrere avtalen i Leverandørmodulen.	Oppnåelse av avtalte servicekrav målt i Leverandørmodulen > 90 %.
Tidspunkt Besiktigelse	Leverandøren skal som hovedregel gjennomføre besiktigelsen innen utgangen av neste virkedag.	Leverandøren skal beskrive avvik fra hovedregelen i chat.	Stikkprøver
Oppmøte besiktigelse	Leverandøren skal møte til avtalt tid +/- 15 minutter.	Leverandøren skal vise god opptreden.	Oppnåelse av avtalte servicekrav målt i Leverandørmodulen > 90 %.
Besiktigelse og rapportering (rask rapport/multimedia)	Leverandøren skal igangsette besiktigelse i leverandørmodulen ved oppmøte og ferdigstille besiktigelsen før avreise fra skadestedet.	Leverandøren skal følge til enhver tid gjeldene mønstermal for besiktigelsesrapport (ulike maler i forhold til skadetype kan forekomme).	Stikkprøver
Verifisere skadeårsak/erstatning	Leverandøren skal før avreise fra skadestedet verifisere erstatning. Dersom leverandør kan bekrefte erstatning skal kunde informeres umiddelbart og før leverandør forlater skadestedet.	Beskrevet skadeårsak i bestilling må være lik observert og beskrevet skadeårsak i rapport.	Stikkprøver
Etterspurte tilleggsopplysninger (Gul 4 i Leverandørmodulen)	Leverandøren skal respondere på Gul 4 innen utgangen av påfølgende virkedag.	Oppdatere besiktigelsen med etterspurte opplysninger via nettbrettet og ferdigstille besiktigelsen på nytt.	Stikkprøver
Dokumentet besiktigelsesrapport	Leverandøren skal laste opp besiktigelsesrapport i Leverandørmodulen uten ugrunnet opphold etter besiktigelse og senest innen 5 virkedager. Leverandøren skal ikke laste opp besiktigelsesrapport før skadeårsak er kjent og beskrevet i rapporten.	Leverandøren skal følge til enhver tid gjeldene mønstermal for besiktigelsesrapport (ulike maler i forhold til skadetype kan forekomme).	Oppnåelse av avtalte servicekrav målt i Leverandørmodulen > 90 %.
Kalkyle (budsjett)	Leverandøren skal uten ugrunnet opphold og innen 3 virkedager etter erstatningsbeslutning utarbeide kalkyle og sende denne til godkjenning.	Leverandøren skal utarbeide kalkyle i iCC og følge til enhver tid gjeldende mønstermal for iCC.	Oppnåelse av avtalte servicekrav målt i Leverandørmodulen > 90 %.

Beskrivelse	Servicekrav	Kvalitet	KPI
Prosjektplan	Leverandør skal uten ugrunnet opphold og innen 3 virkedager etter erstatningsbeslutning utarbeide prosjektplan.	Leverandøren skal utarbeide prosjektplanen i Leverandørmodulen og den skal gjenspeile reell reparasjonsframdrift.	Stikkprøver
Igangsettelse av reparasjon	Leverandøren skal umiddelbart og senest innen 3 virkedager etter erstatningsbeslutning igangsette reparasjon av skaden.	Leverandøren skal registrere igangsettelse via aktuelle saksoppgaver i Leverandørmodulen. Registreringen skal samsvare med reell oppstart hos kunde.	Oppnåelse av avtalte servicekrav målt i Leverandørmodulen > 90 %.
Fremdrift på prosjekt	Leverandøren skal sikre kontinuerlig reparasjonsfremdrift på skadestedet.	Leverandøren skal registrere endringer og ferdigstilling via aktuelle saksoppgaver i Leverandørmodulen. Registreringen skal samsvare med reelle endringer og avslutning hos kunde.	Stikkprøver
Endringsmelding	Leverandøren skal melde endringer av kostnader og tid i reparasjonstiden uten ugrunnet opphold etter identifisering og før videre arbeider fortsetter.	Leverandøren skal til følge enhver tid gjeldene mønstermal for iCC. Årsak til endring skal alltid begrunnes.	Stikkprøver
Sluttavregning og faktura	Leverandøren skal levere sluttavregning og faktura senest 15 virkedager etter ferdigstilt reparasjon.	Leverandøren skal sikre at sluttavregning og faktura er i henhold til siste godkjente budsjett.	Oppnåelse av avtalte servicekrav målt i Leverandørmodulen = 100 %.
Responstid på chat	Leverandør skal besvare chat uten ugrunnet opphold og senest innen kl. 12 neste virkedag (fortrinnsvis daglig å jour på chat).	Leverandør skal i chat være konkret og opplysende og informasjonen skal kun gjelde den enkelte skadesak. Chat skal ikke inneholde sensitiv informasjon. Chat skal rettes til riktig rolle/mottager i saken.	Stikkprøver
Opplasting av ferdigmeldingsskjema	Leverandør skal laste opp ferdigmeldingsskjema uten ugrunnet opphold og senest 2 virkedager etter ferdigstilling av reparasjon, og før faktura sendes.	Leverandør skal fylle ut ferdigmeldingsskjemaet basert på kundens aksept og uttalelser (intervju på telefon eller ved ferdigbefaring).	Stikkprøver

Pa

Beskrivelse	Servicekrav	Kvalitet	KPI
Egenkontroll og rapportering	Leverandør utfører egenkontroller av minimum 10% av tilført volum fra Gjensidige. Leverandøren skal rapportere til Gjensidige innen den 10. i hver måned.	Leverandøren skal dokumentere avtalte leveranser via rapportering. Leverandøren skal dokumentere: rett bruk av leverandørmodulen, riktig kvalitet i multimedia og skaderapport, rett bruk av iCC, fremdrift i leveranser/prosjektgjennomføring og resultat av egen kundeundersøkelse. Rapport skal inneholde oversikt over observerte mangler per kontor med tiltak og tidsplan for gjennomføring.	Stikkprøver
Avvik og reklamasjonshåndtering	Leverandøren skal uten ugrunnet opphold og senest neste virkedag bekrefte til avsender (Gjensidige/Gjensidiges kunde) at avviket/reklamasjonen er mottatt. Leverandøren skal ta stilling til/beslutte håndteringen av avviket/reklamasjonen og besvare avsender senest innen 3 virkedager etter henvendelse.	Leverandøren skal utbedre avvik/reklamasjoner i henhold til håndverkstjenesteloven kapittel IV.	Stikkprøver
Kundetilfredshet	Gjensidiges KTI undersøkelse om fornøyd med leverandør i en skala fra 0 til 100.		Forventet oppnåelse >80

W