

# KLP Skadeoppgjør skal doble kundemassen uten flere medarbeidere!

## Fra 5 000 skadesaker i 2013 til hele 11 000 skadesaker i 2017

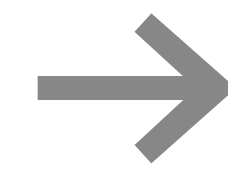
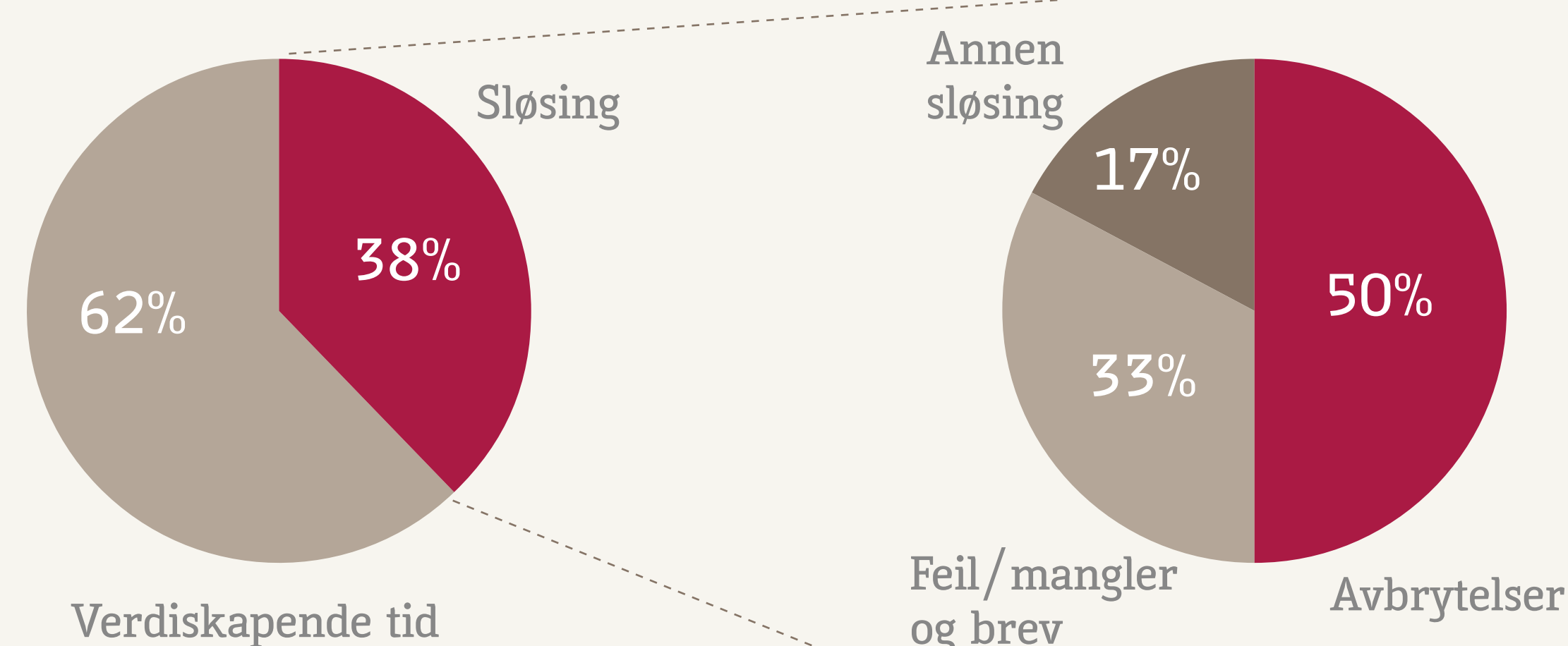
### Før

Forsikringsoppgjør har lang saksbehandlingstid og køer. Vi er ikke rustet for å ta unna ventet vekst i saksinn- gang fordi...

- Kundene opplever stor variasjon i behandling og svartid
  - Saksbehandlingstid varierer mellom 1 og 733 dager
  - To avdelinger behandler bilskader gir forskjell i skadebehandling
  - Stor variasjon i saksbehandlerens køer. En tilfeldig dag fra 4 til 83 saker
- Vi har mye sløsing i forsikringsoppgjør

Mye av saksbehandlingstiden brukes på aktiviteter som ikke er verdiskapende for kunden

De største sløsekategoriene er avbrytelser, feil/mangler og overprosessering av brev



### Hva har vi gjort

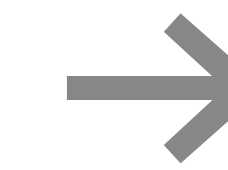
Medarbeiderstyrte tavlemøter med daglig kapasitetsstyring



Alle kundene håndteres av én avdeling



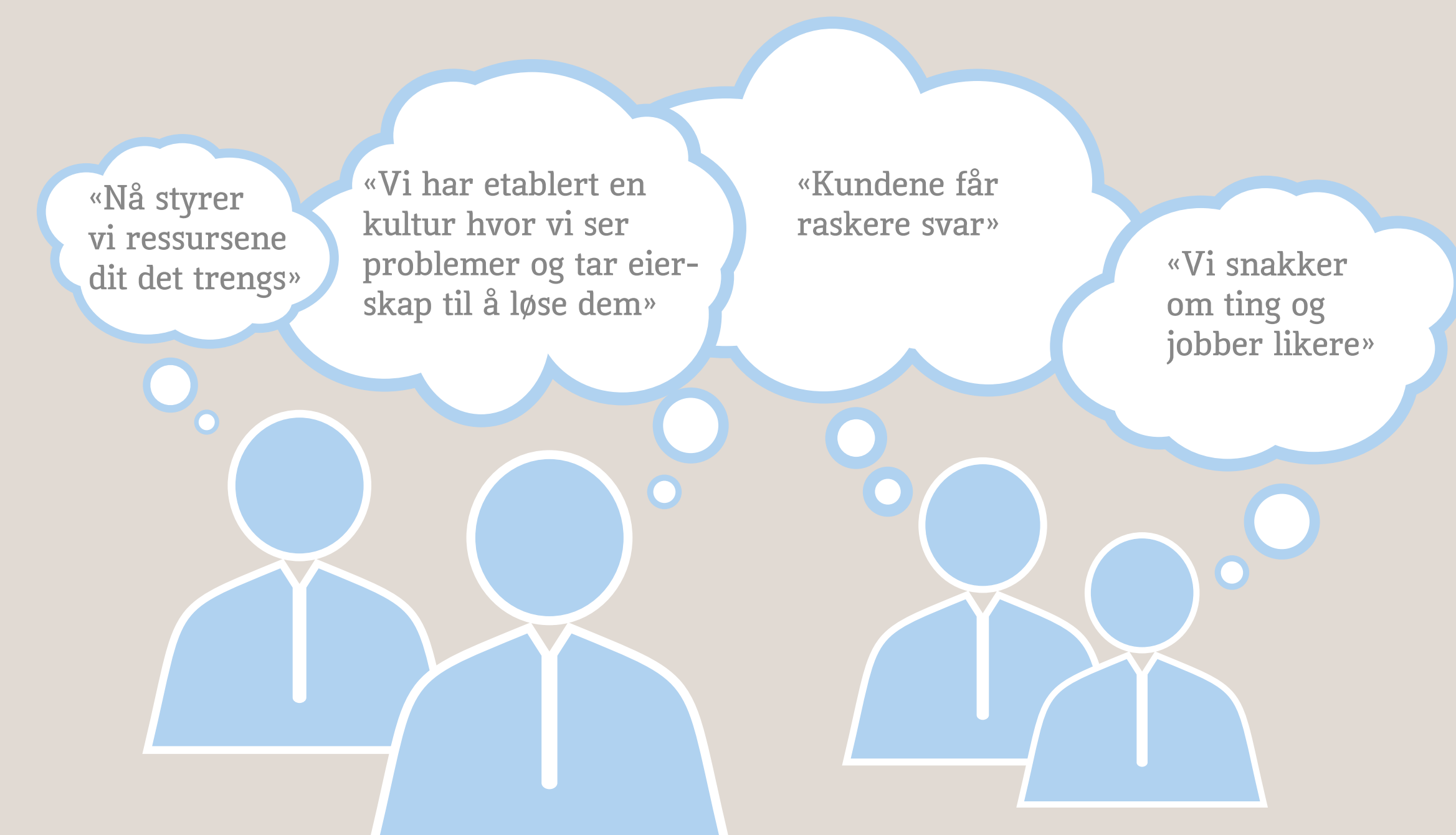
- Rutine for informasjonsflyt til kunde



### Hva har vi fått til

- KTI på **85 %** siden prosjektslutt
  - Lik skadebehandling og raskere svar til kunde
- Effektivitetsvekst på **33 %** ved prosjektslutt, forventes på over 50 % innen utgangen av 2014
  - Redusert tidsbruk på ikke-verdiskapende aktiviteter per skadesak med **41 %**
- Kraftig forbedret **kapasitetsstyring**
  - Daglig ajour på nye saker hver dag
  - Økt score på jevn arbeidsbelastning for medarbeiderne

### Innspill fra medarbeiderne



Felles kø med plukking av nye saker for å sikre Først inn - Først ut

INNGANG			
	FORVENTET IDAG	EKSISTERENDE MENNDE	INNGANG I GÅR
NY UNDER 3,5T	25	-	18 (13)
NY OVER 3,5T	3	1	3 (3)

- Forbedret standardbrev og nye e-postmalere
- Nye nøkkeltall med kundekrav i fokus
- Sjekkliste for 1. behandling av skader