

Referat fra Regionsmøte 8. november 2019 – Region Øst

Møtested: Scandic Hotel Lillestrøm

Brødrene Eie & Glassmester'n - v/Inger Marie Bratsberg Aas Jan Erik T. Johansen, Centrum Glass as - v/Trond Hansen, **Drammen Glassmesterveksted** - v/Greig Scott, Per Seglem Larsen

Glassm Reidar Hesler a/s - v/Per Berg Olsen, Sissel Berg Olsen, **Glassm. Knut Furulund a/s** - v/Bjørn Furulund, **Glassm.Odd Foss as** - v/Erik Foss, **Greåker Glass og Rammeforr. as** - v/Bjørn Jensen

Glassmester Kai Dysthe as - v/Kai Dysthe, **Kirkerud Glasservice a/s** - v/Lars Kinge, **Norsk Kunstglass as** - v/Terje Østli, **Pedersen's Glasservice as** - v/Henning Nyhagen, Dan Erik Johansen, **Rasta Glass as** - v/Odd-Martin Kjernet, **Hamar Glass as** - v/Even Ruud Bratvold, **Weseth Glass as** - v/Stian Andre Weseth

System-Tre as - v/Morten Andersen, **Sagstuen Glass avd. Gjøvik as** - v/Karl Gøran Dalen,

Gudbrandsdalen Glass as - v/Petter Thorsen

Glass & Fasadeforr. - v/Per Henning Graff

Glassfagkjeden v/ Asbjørn Lunde, Anita Bryn, Ole Martin Røsten og Anne-Charlotte Braastad

Ikke tilstede: Birkeland Bruk v/ Øystein Myrvoll

Agenda for møte

Markedsrådets time

Glass & Fasadeforeningen v/Per Henning Graff

- Presentasjon av den nye lærerplanen i glassmesterfaget
- TEK17 – hva er nytt i forhold til TEK10
- Delaminering av glass

Kjedekontoret

ca. kl. 17:00 Møteslutt

Markedsrådets time

Deltagelse på Årsmøte ble diskutert og vi skal jobbe videre med en løsning på dette.

Årsmøte 2021 endres tilbake til lørdag og korter ned hele arr. til 2 dager – fredag lørdag, hjemreise søndag.

Glass og Fasadeforeningen v/Per Henning Graff - Yrkesstolthet er: - Faglig godt arbeid – utført med glede. Uten yrkesfag stopper Norge, derfor er det viktig å satse på lærlinger innenfor Glassmesterfaget. GF oppfordrer elever til å velge yrkesfag på videregående skole da dette åpner opp for mange muligheter framover. Skolen for lærlinger innenfor glassfaget på Kongsberg er nå lagt ned, men Glass og Fasadeforeningen jobber med å utrede fremtidens modell for fagutdanning i glassfaget. Per Henning gikk gjennom hvor langt de er kommet i prosessen og slik det ser ut nå så vil det også være mulig å satse på lærlinger framover. Vi du har mer informasjon om dette og hvilke muligheter det finnes hvis du ønsker å ansette en lærling kan du ta direkte kontakt med Per Henning Graff på mail: graff@gffn.no

Per Henning gikk igjennom den nye læreplanen for glassfaget, mer informasjon om denne finner du [her](#) . Her kan du også bestille tilgang: <https://www.glassportal.no/fagbok-i-glassfaget/>

Oppfordrer kjedens medlemmer til å gå inn på Direktoratet for Byggekvalitet <https://dibk.no/> og oppdatere seg på TEK 17. [Den](#) kan også lastes ned herifra: <https://dibk.no/byggereglene/byggteknisk-forskrift-tek17/> - § 12-17. Vindu og andre glassfelt - Direktoratet for byggekvalitet.

Delaminering av Glass.

Her har Glass og Fasadeforeningen laget en veileder som kan være praktisk å ha tilgjengelig. Den kan lastes ned her: <https://www.glassportal.no/wp-content/uploads/2017/06/2017.06.16-GF-Veileder-Tiltak-mot-delaminering-i-laminerte-bygningsglass.pdf>

MARKEDSFØRING:

Glassfagkjeden har avansert fra plass 31 (dvs. side 3) til plass 6 på side 1 på google – vi er med andre ord godt synlige på første siden.

Dette resultatet er et gjennomsnitt av hvor mange som får opp Glassfagkjeden på side 1 i Google og kan variere pga på faktorer som lokasjon og søkehistorikk.

Konkurrenter

Glassfagkjeden er nå forbi Glassmester1 på Google søk. Dvs. Glassfagkjeden har bedre synlighet på søk på nett enn Glassmester1. Dette skyldes målrettet og langsiktig arbeid fra oss. (les skape innhold) på områder vi ser Glassmester1 får sin trafikk fra. Glassfagkjedens trafikk kommer fra organisk søk fordi vi skaper evigvarende innhold i form av blogginnlegg

Hva har skjedd siden sist?

I september økte den totale trafikken med 7 % sammenliknet mot august.

Den organiske trafikken har økt med 3 % og ligger snart på 5 000 besøk i måneden. Sammenlignet med samme periode i 2018 har den organiske trafikken økt hele 154 %.

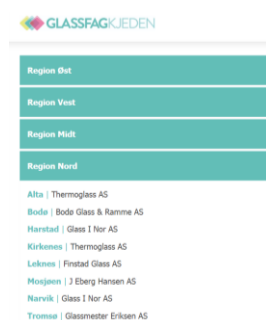
Videre økte konverteringsraten og antallet nye kontakter med 12 % sammenlignet med august.

Flere av de siste blogginnleggene gjør det veldig bra organisk.

"Slik kan du ta vare på tropiske planter gjennom vinteren" hadde for eksempel 58 besøk i september.

Vi ser med andre ord at strategien ved å gå litt bredere ser ut til å virke bra.

Glassfagkjeden Medlemssider – alle medlemsbedrifter har nå underliggende sider på Glassfagkjedens hovedside og vi ser at disse sidene generer mye trafikk til medlemmene, men det er fortsatt noen som mangler innhold på disse sidene, så ta kontakt med Fredrik@Techweb.no så hjelper han til med å tilrettelegge innholdet. Ta gjerne en sjekk og se om den info som allerede ligger det er oppdatert og utfyllende.



Fordeler med disse sidene er:

- GDPR sikret
- Enklere å oppdatere og endre
- Ingen kostnader ved opprettelse oppdateringer og endringer
- Knyttet opp mot facebook
- Eksiterende side linkes opp mot denne hvis ønskelig
- Siden må inneholde bedriftens nøkkelkvalifikasjoner

VIKTIG: Kontaktskjema går nå rett til glassmester og ikke til kjedekontoret. (post@glassfagkjeden.no)

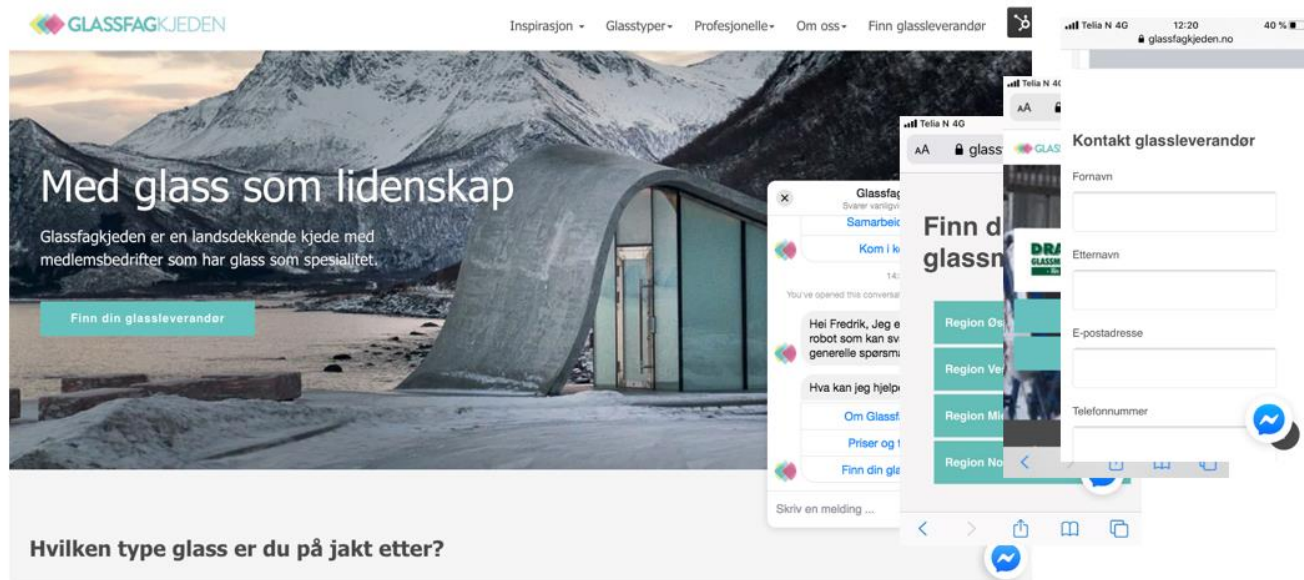
Viktig at kundene får tilbakemeldinger på sine spørsmål fra bedriften.

Vi har dog fått innspill på at ikke alle Glassfagkjeden-medlemmer er like fornøyde med de nye underliggende sidene og vil derfor legge alt fokus i kommende måned på å utvikle flere funksjoner for disse sidene.

Chatbot

Glassfagkjedens Chatbot erstatter kjedens 815 tlf.nr.

Markedstøring



Som orientert om tidligere så er 815 nr. ikke lenger i bruk men erstattet av en Chatbot.

Den kommer opp automatisk på høyre side av siden og fungerer meget godt. Ser at det er masse trafikk her, i snitt 3 -4 hver dag som søker glassmester. Derfor er det viktig at dersom dere får et kontaktskjema fra kunden er det viktig at dette svares på.

Nytt medlemsnett – Techweb har nå laget nytt medlemsnett til oss som skal være mer detaljert og oversiktlig å benytte for dere. Her ligger nå alle kjedens avtaler samt annen nyttig øvrig nyttig informasjon. Du benytter deg av samme innlogging som på det gamle men det nye medlemsnettet er nå tilgjengelig via: <https://www.glassfagkjeden.no/medlemsnett>. (kopier linken og legg denne i browser)

Legg denne linken som eget bokmerke på browser så har du den lett tilgjengelig neste gang du skal inn å hente ut dokumenter.

Logg inn med brukernavn og passord som du benyttet på det gamle medlemsnett

Det gamle medlemsnettet vil etter hvert bli utilgjengelig, så det er like greit å ta den nye medlemsnettet i bruk allerede nå. Dette vil bli oppdatert fortløpende.

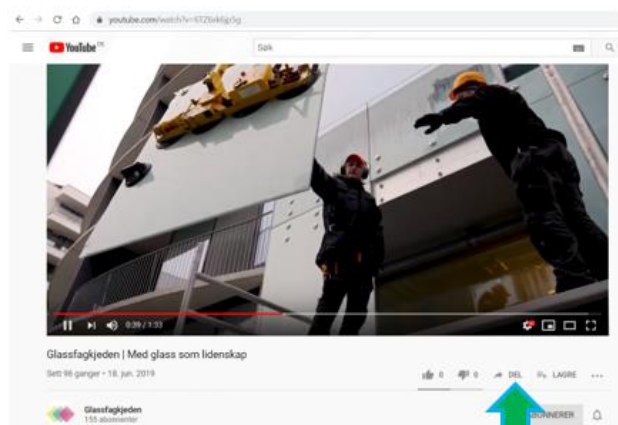
Glassbiblioteket

Anbefaler alle å gå inn og laste ned E-bøkene som ligger her. Fint å sende ut til kunder som har spesifikke ønsker eller ønsker inspirasjon. Bøkene kan lastes ned her:

<https://www.glassfagkjeden.no/glassbiblioteket>

Pres. video Glassfagkjeden

– Kopier linken inn i browser så kommer Glassfagkjedens YouTube kanalen opp og du kan dele filmen derifra <https://www.youtube.com/channel/UCrjmvIDWSD2bcx2wLRNcV7g>



Trykk på del



Da kommer dette bildet opp og du kan dele linken på dine egne sosiale medier, eller velge et av disse ikonene

Nye medlemmer til kjeden

System Tre – Elverum, Weseth Glass – Kongsberg, Grøtan Glass og Alu – Verdal.

Kjeden teller nå tilsammen 37 medlemmer

Budsjett Pilkington Elverum

Totalt sett ligger Glassfagkjeden over fjorårets resultat men under årets budsjett, men det er fortsatt noen mnd. igjen av årets budsjett, så vi håper det bedrer seg.

Viktig å notere seg at 3,2% av det totale salget av glass til kjedens medlemmer går tilbake til glassfagkjeden og skal benyttes til ytterligere markedsiltak som gagnar medlemmene.

Budsjett Glassfagkjeden

All digital markedsføring + hjemmesider styres av Techweb . Budsjett kr. 600 000 (46 000 pr. mnd)
Hub Spot lisens og web plattform kr. 135 000 pr. år. Markedsbudsjettet kr. 215 000 og pr. i dag har vi brukt ca. 140 000. In4Mo koster fra - kr. 80 000 – 90 000 pr. år - On boarding contractor og Lisenser (Kjedekontoret bet. 1 lisens pr. medlemsbedrift (kr. 150,- pr. mnd. pr. kontor) Pr. regionsmøte i snitt kr. 20 000. Pr. markedsrådsmøte i snitt kr. 10 000-15 000. I budsjettet ligger også en del (%) lønn, reisekost og andre personalkostnader (dvs. Tone oppf. på In4Mo)

Felles kampanjer for trykk og digitalt

Det er et ønske fra medlemmene i Vest at det lages kampanjer som de kan benytte lokalt, både for trykk og digitalt også for facebook. Skal dette fungere må det være opp til hvert medlem å lage sine egne kampanjer og rabatter med benytte seg av en felles annonse maler. Dette skal vi jobbe videre med å prøve å få på plass en løsning som kan fungere for begge parter.

Glassfagkjeden opplever suksess og er meget godt synlige på markedet.

Dette har resultert i økt vekst i antall forespørsler og ikke minst forsikringssaker som igjen resulterer i stor belastning på support og mye oppfølging.

Flere avtaler krever mer oppfølging samt at vårt marked er større enn det vi allerede har; flere forsikringsselskaper og sanering bla. Dvs. at vi «jakter» på nye samarbeidspartnere som kan tilføre kjeden ytterligere verdi.

In4Mo og Contractor koster Glassfagkjeden kr. 80,000 pr. år. / Contractor og lisenskostnader vil øke de kommende årene pga flere nye In4Mo – brukere. In4Mo og forsikringssaker vil også etter hvert kreve enda mer oppfølging fra kjedekontoret da vi på sikt ønsker å knytte til oss flere samarbeidspartnere

Summen av dette vil kreve større innsats av kjedekontoret enn tidligere og er ikke budsjettet inkludert inn i nåværende budsjett men kan kanskje løses på følgende måter for budsjettåret 2020-2021.

- 20% av medlemskontingent for underavdelinger (pr. i dag 4 stk.)
- Betale et bidrag pr. tildelt forsikringssak eller % av total verdi forsikringsjobber.
- Økning av glassprisene til forsikringsselskapene

En mulig samlet løsning av disse punktetene vil vi ta med til avstemming på årsmøte 2020

in4mo

GLASSFAGKJEDEN
Forsikring

2018	Periode	IF	Sparebank1	Gjensidige	Trygg	Eika	
	jan	12	16	45	1	0	74
	feb	16	16	34	7	0	73
	mars	35	26	57	14	1	133
	april	39	17	95	17	0	168
	mai	24	12	85	8	1	130
	juni	50	10	79	6	0	145
	juli	33	38	71	6	3	151
	august	40	33	83	18	4	178
	sept	36	51	79	13	4	183
	Oktober	35	52	65	19	4	175
2018 - Totalt ant. oppdrag i perioden							1410



2019	Periode	IF	Fremtind	Gjensidige	Trygg	Eika	Knif	DNB	
	jan	28	37	30	14	1	0		110
	feb	25	34	23	15	5	0		102
	mars	28	42	36	9	2	0		117
	april	41	49	69	23	3	1		186
	mai	46	71	65	25	3	0		210
	Juni	53	64	88	33	6	0		244
	juli	43	66	81	35	5	0	1	231
	august	39	56	81	43	1	0	1	221
	September	33	50	73	24	4	0	4	188
	Oktober	35	40	63	12	1	0	8	159
2019 - Totalt ant. oppdrag i perioden									1768

Økning på 358 saker

Som dere ser her opplever vi en økning i antall jobber levert gjennom forsikringsportalen og dette forventes også å øke framover. Pr. dagsdato har vi en økning på 358 oppdrag i forhold til fjoråret. En mulig grunn er at vi nå har Tone som sitter på oppfølging og er tilgjengelig for spørsmål og kvalitetssikring. Dette ser selskapene og derfor blir også kvaliteten på det dere leverer bedre som igjen resulterer i flere tildelte jobber. Bra jobba.

If Forsikring

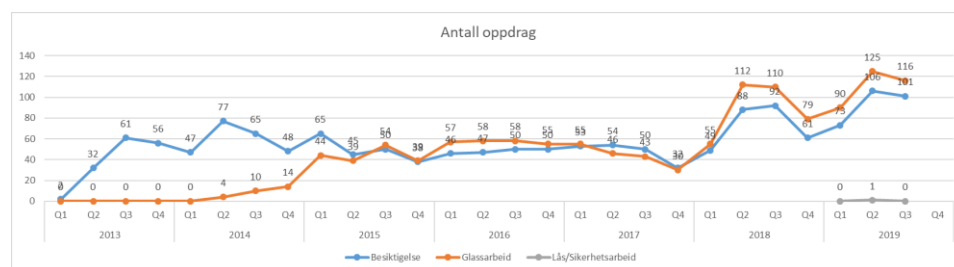
Vi har fått signaler om at vi vil få fornyet tillit og ny avtale fra 1.1. 2020

Pga. at de også nå skal over på ICC vil det utformes et nytt avtaleforslag med en ny timepris sats og km Utrulling ICC vil være januar 2020. Vi har gitt signaler om at vi ønsker å være med i prosessen på ICC slik at den kan være mest mulig lik slik den er på Gjensidige i dag. Dette vil vi komme tilbake til.

Besiktigelse innenfor målsetning – her måles vi og ligger så vidt innenfor målsetning

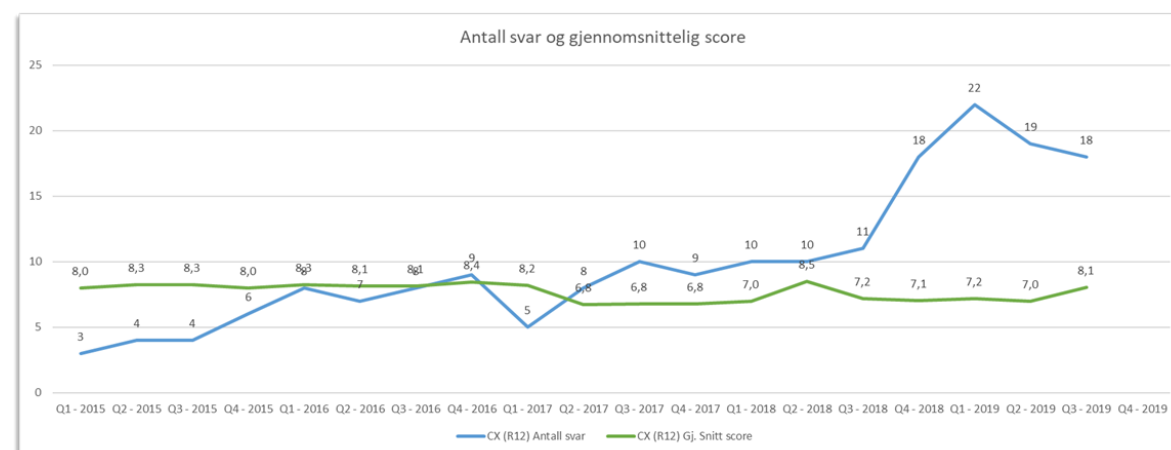
Det er noen få som trekker ned snittet, disse vil bli kontaktet av kjedekontoret.

Men «all over» veldig bra!



KTI – Kundetilfredshet 😊

Kjeden skårer høyt på at kundene til If er fornøyd med det kjedens medlemmer leverer av besiktigelse glassarbeid – vi ligger på 10 som er det høyeste nivå – bra jobba!



Gjensidige Forsikring

Kjedens totale KPI ligger på 85,4% (inkl. besiktigelse og glassarbeid)

Noter at besiktigelse skal gjøres innenfor 2 timer. Her svikter vi og pr. nå ligger vi på - 68,1% - dette er ikke så bra. Vi skal ligge på 90% på begge disse punkter.

Alle blir her kontaktet av kjedekontoret basert på målingene som er gjort.

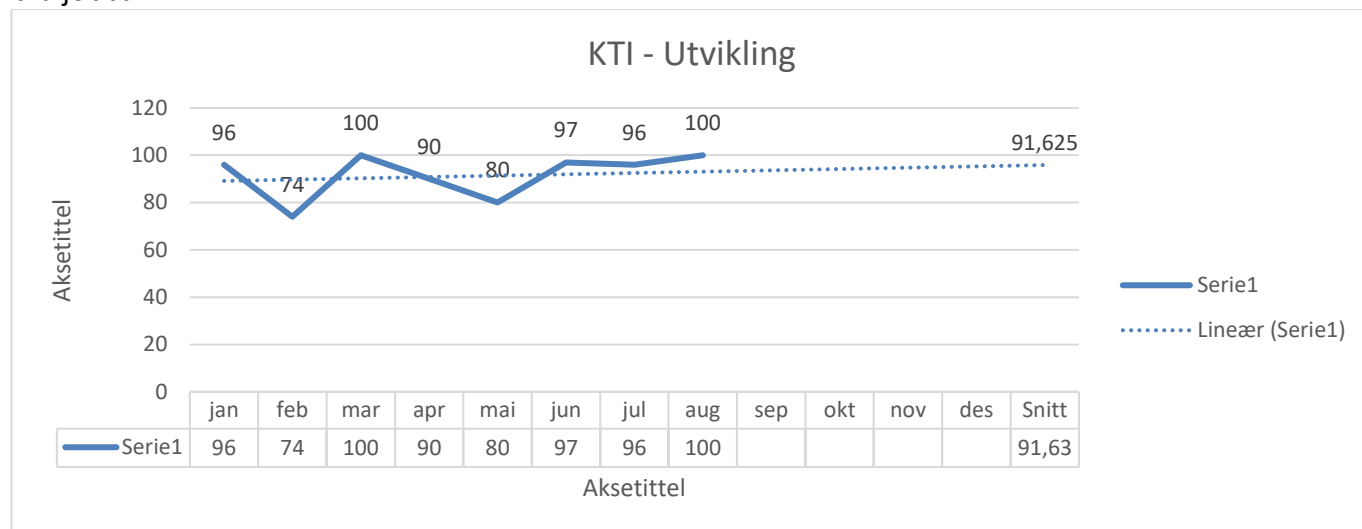
Tips – dersom dere ikke får tak i kunde for å avtale besiktigelse, legg inn en fiktiv dato i portalen og send

melding til kunde og be de bekrefte dato lagt inn i portalen. Husk at kunden for bekreftelse på SMS fra forsikringsselskapet om at besiktigelse er lagt inn. Blir det avtalt en annen dato må dere huske på å endre denne i systemet også.

Det måles også avvik på følgende: Dere blir forsinket til besiktigelse og ringer kunde for å avtale ny tid for besiktigelse. Merk at dette MÅ dette gjøres FØR opprinnelig avtalt tid for besiktigelse går ut – ringes det etter at tiden er overskredet blir dette regnet som avvik.

KTI - kundetilfredshet

Har en pågående prosess med målinger av KTI og sikring av disse, men så langt ligger vi godt an 91,7% - bra jobba



HVA ER GLASSFAGJØKEN?

Glasseffekten er en miljøvennlig løsning med over 40 glassmaterialeffekter. Hvereffekten består av et innvendig glassmateriale med prof og slutt i et materiale.

Glasseffekten har medlemmer i alle størrelser og kan tilpasses i størrelse og farge. Den kan brukes til å skape et inntrykk av et interiør, eller til å skape et inntrykk av et interiør.

I tillegg til glasset, er det også mulig å bruke glassmateriale som leverer funksjon, f.eks. lys, varme, lyd, og andre funksjoner.

SKANN QR-KODEN FOR Å BESØKE OS PÅ NETT

www.glassfagjoken.no





I tillegg til glasset, er det også mulig å bruke glassmateriale som leverer funksjon, f.eks. lys, varme, lyd, og andre funksjoner.

SAMARBEIDSPARTNERE

























Vil følge du er fornøyd med artikelen som er offentlig på glassfagjoken.no kan du ta kontakt med oss på mail: post@glassfagjoken.no, vi vil da følge opp.

GLASSFAGJØKEN











































Glasseffekten er en miljøvennlig løsning med over 40 glassmaterialeffekter. Hvereffekten består av et innvendig glassmateriale med prof og slutt i et materiale.

SAMARBEIDSPARTNERE

























Vil følge du er fornøyd med artikelen som er offentlig på glassfagjoken.no kan du ta kontakt med oss på mail: post@glassfagjoken.no, vi vil da følge opp.

GLASSFAGJØKEN




























Vi har forpliktet oss til å redegjøre for prosessen dersom kunde, mot formodning, skulle klage på glassmester og den jobben som er utført på skadested. I tillegg har vi laget denne brosjyren som kan leveres ut når jobben er utført. Den kan selvfølgelig også benyttes utenom forsikringsskader.

TRYG, FREMTIND, EIKA, TIDE OG KNIF

Vi får dessverre ingen målinger fra de øvrige selskapene, men det betyr ikke at de ikke følger med, så vi må levere like bra «all over»

TRYG

NB – Noter at Tryg fra 25.10 er på ICC. Dvs at alle kalkyler skal legges inn under GLASSARBEID arbeidsplan. Husk å benytte fritekst kr. og ikke timer da det ennå ikke ligger noe beløp inne i portalen. Ref. mail sendt ut til alle den 24.10.2019 – lur du på noe i forbindelse med dette, ta kontakt med kiedekontoret.

DNB ligger nå i In4Mo portalen og sakene skal håndteres på samme måte som Sparebank1/Fremtind.
Noter at dersom dere får mail om at kontoret er tildelt sak på DNB, må dere ringe kjedekontoret slik at

vi kan tildele oppgaven til en person i bedriften. Dette skal egentlig DNB gjøre, men de har ikke fått inn rutinen ennå. Tide Forsikring ligger også i In4Mo portalen og håndteres via Frøyland Bygg. Her har det ikke vært noen jobber siden vi ble opprettet som leverandør 1. september. Vi får bare følge med og ta sakene etter hvert som de kommer inn – Tide er på ICC, men ikke lagt opp på samme måte som Gjensidige. Vi får se når vi får 1 sak og så ta det derifra.

Har fått kontaktlister fra Recover, Kaph - disse ligger på medlemsnett og håper etter hvert at vi kan få på plass avtaler med Recover, Kaph og Polygon.

Eksisterende avtaler som skal jobbes med framover;

Fremtind Forsikring, Gjensidige, If Forsikring, Tryg Forsikring, Eika Forsikring, Knif Trygghet, Tide Forsikring, Entra, BaneNor, Kiwi og Meny.

ÅRSMØTE 2020



Årsmøte 2020

Som informert om tidligere er Årsmøte for 2020 delt i 2 – vi møter kl. 12:00 på Scandic Hotel Flesland torsdag 30. januar.

Agenda for årsmøte er som følger:

- ✓ If Forsikring v/Bjarne Harkin
- ✓ Sikkerhetsglass og forsikringsjobber (Glass& Fasade)
- ✓ Hjemmesider og medlemsnett – Techweb
- ✓ Saker til årsmøte
- ✓ Møtelokasjon for 2021

Det er veldig bra oppmøte på Årsmøte Torsdag 30.01, men ikke så veldig bra når det gjelder resten av programmet - 35 av 37 bedrifter er med på årsmøte – torsdag, 42 stk.

18 (29 stk.) av 37 glassmesterbedrifter er med videre, dvs. fra torsdag – lørdag/søndag.

Vi jobber nå med å legge til det øvrige programmet til fredag 31.1. Dvs. at avslutningsmiddag blir på fredag 31.1 og hjemreise på lørdag 01.02. rundt kl. 11:00

Vi kjører Minimessen som planlagt fredag med følgende utstillere. Husk å gi tilbakemelding om dere reiser hjem lørdag eller søndag pga transporten

FRIST 15. NOVEMBER

Følgende stiller på minimesen fredag 31.1



PILKINGTON

Pilkington **ViewControl™**
Switchable. Multifunctional. Private.



Pilkington **MirroView™ Smart**
Versatile. Esthetic. Smart.



Pilkington **MirroView™**
Transparent mirror for digital applications



Pilkington **FireProtection**



Skulle ønske vi hadde klart å samle flere til det øvrige programmet, men har full forståelse for, at det for mange glassmesterbedrifter, kan ta mye tid og koste mye penger.

Ønsker at vi tar en diskusjon rundt kommende Årsmøter og hvilke rammer vi skal jobbe etter. Kjedekontoret bruker mye tid på planlegging og når så få melder seg på tolker vi det slik at tiden er moden for endringer.

Send gjerne dine synsunker inn til din representant i markedsrådet så tar han dette med videre inn i vårt neste møte i markedsrådet den 28. november. 2019

Acb/november 2019