

Nachschlüssel via Web

Attachmate realisiert e-Business-Lösung für Schließanlagen-Hersteller Kaba



Auf einen Blick

Die Schlüsselregistrierung und die Bestellung von Nachschlüsseln war bei der Kaba AG in der Vergangenheit mit viel Aufwand verbunden. Eine gemeinsam mit Attachmate entwickelte e-Business-Lösung vermeidet Fehler und Rückfragen, verbessert die Prozesse und halbiert die durchschnittliche Dauer des betrieblichen Durchlaufs der Bestellungen.

Dienstleistungen:
Attachmate Consulting Services

„Die Zusammenarbeit war sehr gut und zuverlässig. Wir haben in einem guten Klima eine hervorragende technische Lösung entwickelt. Alle Teillösungen wurden termingerecht geliefert.“

Karl-Heinz Färber, Projektleiter,
Kaba AG

„Wir erbringen einen Mehrwert und besseren Service für unsere Kunden und Partner. Gleichzeitig haben wir unsere internen Prozesse effizienter gemacht. Diese Kooperation mit Attachmate hat uns einen wichtigen Schritt voran gebracht.“

Gerhard Wenger,
Geschäftsführer, Kaba AG,
Wetzikon

Viele Menschen weltweit kennen den Schriftzug Kaba auf Sicherheitsschlüsseln von Wohnanlagen und Bürogebäuden. Nur wenige sind mit dem Unternehmen und der Organisation vertraut, die hinter diesem Logo steht: ein global tätiger Sicherheitskonzern, der gesamtheitliche Lösungen für Sicherheit, Organisation und Komfort beim Zutritt zu Gebäuden sowie beim Zugriff zu Informationen entwickelt und anbietet.

Nummer 1 bei Schlüsseln

Kaba gehört zu den führenden Anbietern von Schlössern, Schließanlagen, Hotelschließsystemen, Sicherheitstüren, elektronischen Zutrittsystemen und Automatiktüren und sieht sich selbst als die Nummer 1 auf den Weltmärkten für Schlüsselrohlinge, Schlüsselcodiermaschinen, Transponder-schlüssel sowie Hochsicherheitsschlösser. Die Kaba-Gruppe hat rund 5900 Beschäftigte in 22 Ländern in den Bereichen Access Systems, Door Systems, Key Systems und Enterprise Data Collection und gilt als einer der großen Player in der Sicherheitsindustrie.

Die Produktpalette umfasst mechanische, mechatronische und elektronische Zutritts- und Verschlussysteme, Schlüssel und Schlüsselcodiersysteme, Sicherheits- und Automatiktüren, Erfassungsgeräte und Schnittstellenlösungen für Betriebsdatenerfassung.

türen, Erfassungsgeräte und Schnittstellenlösungen für Betriebsdatenerfassung.



Anmeldung zur Online-Nachschlüsselbestellung (Quelle: www.kaba.ch)

Sicherheit mit System

Kerngeschäft des Konzernbereichs AC (Access Control) sind die besonders gesicherten mechanischen Schlüsselssysteme. Um die Sicherheit von Schließanlagen zu gewährleisten, hat Kaba eine Reihe von Vorkehrungen getroffen und Bestimmungen erlassen, welche die Bestellung von Nachschlüsseln, den Umgang mit Fundschlüsseln usw. regeln. So können Informationen nicht in falsche Hände geraten oder Schlüssel von unberechtigten Personen bestellt werden. Für die gesicherten Systeme können Bestellungen nur über Fachpartner erfolgen, und auch nur dann, wenn die Bestellung durch die Sicherheitsinformationen, d. h. Sicherheitschein bzw. Besitzkarte mit Unterschrift des Anlagenbesitzers autorisiert wurde.

Die Kaba AG in Wetzikon, Schweiz, ist Teil der Konzernsparte AC Europe. Sie betreut den Schweizer Markt. Alleine für das Gebiet der Schweiz wickelt die Kaba AG täglich 300 bis 350 Bestellungen von Nachschlüsseln ab. 40 bis 50 Prozent der Bestellungen wiesen in der Vergangenheit eine mangelhafte Qualität der Angaben auf und konnten nicht ausgeführt werden. „Eine typische Anfrage lautet: ‚Bitte senden Sie mir einen Nachschlüssel für mein Ferienhaus in Arosa‘“, erzählt Karl-Heinz Färber, Projektleiter der Kaba AG. „Wie sollen wir eine solche Bestellung bearbeiten?“ Oft waren mehrere Rückfragen erforderlich, bis alle notwendigen Angaben vorlagen, um eine Bestellung auszuführen. In vielen Fällen wird

der Schlüssel dringend benötigt, dann ist die unnötige Verzögerung um so ärgerlicher für alle Beteiligten, sowohl für den wartenden Kunden, als auch für die Kaba AG, deren Kosten für eine Nachbestellung sich häufig verdoppelten.

Web-Lösung für Nachschlüssel-Bestellung

Die Kaba AG setzte sich deshalb das Ziel, eine Lösung zu entwickeln, die sicherstellt, dass Bestellungen immer auf Anhieb fehlerfrei sind und dass die Autorisierung ohne Rückfragen erfolgt. Vom Bestelleingang bis zum Ausgang der Sendung sollten maximal 24 Stunden vergehen. Bei mangelhaften Bestellangaben konnte dieser Ablauf in ungünstigen Fällen bis zu zwei Wochen dauern.

Die bisherige Lösung mit Sicherheitsscheinen erschien als nicht mehr zeitgemäß. Nicht zuletzt von Kundenseite kam die Anregung einer einfacheren Sicherheitskarte im Kreditkartenformat. Auch die Unterschriftenprüfung führte immer wieder zu Differenzen und Verzögerungen. Es gab genug Gründe, nach einer neuen Lösung zu suchen, die mehreren Ansprüchen gerecht werden sollte:

1. Jede Bestellung sollte „autorisiert“ sein, also keine Unterschriftenprüfung mehr erfordern.
2. Jede Bestellung sollte technisch korrekt sein, d. h. alle zur Abwicklung nötigen Angaben wie Schließplan-Nummer, Schlüssel-Nummer, Stückzahl und genaue Artikelbezeichnung enthalten.
3. Der Eigentümer der Schließanlage soll selbst wählen können, welche Form von Sicherheit für ihn die richtige ist. Zur Wahl sollte stehen: das reine Inhaberprinzip, gewährleistet durch eine neue Kaba-Sicherheitskarte im Kreditkartenformat, oder die Karte, kombiniert mit zusätzlichen Sicherheitsabfragen.

4. Der Eigentümer der Schließanlage soll in der Lage sein, seine persönlichen Daten jederzeit anzusehen und zu ändern.

Attachmate allein im Finale

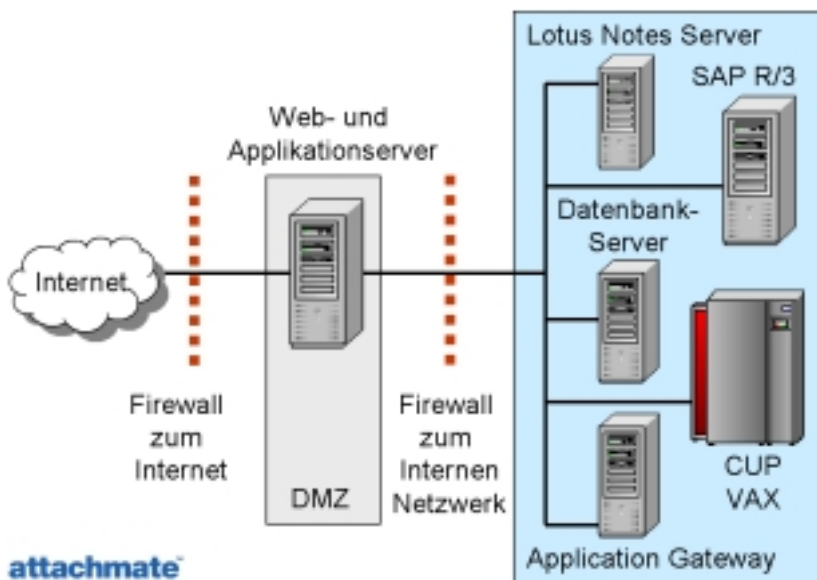
Bereits im Jahre 2002 informierten sich die Kaba-Verantwortlichen u. a. auf der Messe Orbit in Basel über e-Commerce-Anbieter, die für Aufgabenstellungen dieser Art Lösungen anbieten oder realisieren konnten. Sie fanden zehn Kandidaten, die in der Folge einen groben Rahmen der Aufgabenstellung zugestellt bekamen und zu einer Vorauswahl eingeladen wurden. Nach dieser Aktion blieben vier Kandidaten übrig, die eine erste Spezifikation der Anforderungen erhielten und um ein erstes Angebot gebeten wurden. Nach dieser zweiten Runde blieb nur noch Attachmate Consulting Services als Anbieter übrig. „Der Rest war wegen der Tiefe der Aufgabenstellung und der technischen Komplexität nicht in der Lage mitzubieten oder fiel völlig aus dem Kostenrahmen“, erklärt Karl-Heinz Färber.

Kaba ging dann mit Attachmate in eine sehr detaillierte Spezifikationsphase. Gemeinsam erstellten die Partner ein umfassendes Pflichtenheft. Die Entwicklung begann sechs Monate später. Eine erste lauffähige Alphaversion wurde im Sommer 2003 in Betrieb genommen und in einem ausgewählten Kreis von sechs Partnern vorgestellt und getestet. Diese Runde war sehr nützlich und brachte viele sinnvolle Vorschläge für die weitere Entwicklung und Verbesserung. Darauf folgte die Integration der Unternehmenssysteme und die Anpassung der Prozesse, die durch die neue Sicherheitskarte und die geänderten Abläufe erforderlich wurde. Betroffen waren die Hostanwendung CUP (Computer-unterstützte Permutation), die alle Schlüsseldaten enthält und das SAP R/3 System, das den Artikelstamm und die Kundendaten verwaltet.

Mehrstufige Sicherheit

In der ersten Realisierungsphase, die im April 2004 endete, wurden die Funktionsbereiche „Nachschlüsselbestellung“ und „Schlüsselregistrierung“ implementiert.

Das neue Online-Bestellsystem für Nachschlüssel ist nur für Kaba-Fachpartner mit Benutzerkennung und Passwort zugänglich. Der Schlüsselleigentümer muss für jede Bestellung seine Kaba-Sicherheitskarte vorlegen und gegebenenfalls eine TAN-Nummer (bei Wahl der höheren Sicherheitsstufe) mitbringen. Die neue Sicherheitskarte trägt neben der Schließplan-Nummer einen persönlichen Sicherheitscode, der im Auslieferungszustand abgedeckt ist und „freigerubbelt“ werden muss. So kann der Besitzer sicher sein, dass nur er seinen Sicherheitscode kennt und die Karte nicht bereits verwendet wurde. War die Berechtigungsprüfung





Einstieg zur Schlüsselregistrierung (Quelle: www.kaba.ch)

erfolgreich, werden dem Fachpartner dann die Daten der entsprechenden Schließanlage und die Schlüssel, für die der Besitzer berechtigt ist, angezeigt.

Dagegen steht die neue Schlüsselregistrierung für den privaten Anwender und Schlüssel-Eigentümer über das Internet zur Verfügung. Sie lässt auch die Verwaltung der Schlüsselgruppen zu. Zudem bietet sie die Einstellung unterschiedlicher Sicherheitsstufen an. Zugang zu einer Schließanlage erhält im



In der Gruppenverwaltung kann der Eigentümer Berechtigungen für Schlüsselgruppen delegieren. (Quelle: www.kaba.ch)

einfachsten Fall, wer die entsprechende Schließanlagen-Nummer mit dem richtigen Kartencode eingibt. Falls der Eigentümer eine höhere Sicherheitsstufe vorgegeben hat, wird beispielsweise für eine Nachbestellung die Eingabe einer TAN-Nummer verlangt. (Transaktionsnummer, ähnlich dem PIN/TAN-Verfahren beim Homebanking). So hat der Kunde die Sicherheit, dass auch ein Fachpartner nur diese und keine weiteren Bestellungen ausführen kann. Alternativ kann der Eigentümer anstelle des TAN-Verfahrens die Option „Sicherheitsfrage“ wählen und muss dann eine entsprechende Zusatzfrage beim Online-Zugang beantworten können.

Die neue Web-Anwendung wurde von Anfang an für die Anforderungen des Schweizer Marktes und den internationalen Einsatz mehrsprachig konzipiert. Die Sprachen Deutsch, Italienisch, Französisch und Englisch werden bereits jetzt unterstützt.

Kritischer Tag X

Eine besondere Herausforderung war die Einweisung der rund 600 Fachpartner in der Schweiz. Denn ab dem Tag der Umstellung auf das neue Sicherheitskartensystem, sollten alle neuen Schließanlagen nur noch mit der neuen Karte ausgeliefert werden. Darauf musste der Handel rechtzeitig vorbereitet sein. Diese Informationsphase wurde im März 2004 durchgeführt. Am 26. April 2004 war es dann soweit, die Umstellung fand statt. Es lief alles glatt. Seither gibt es neue Anlagen nur noch mit der neuen Plastikkarte. Auch der Bestand von 1,3 Millionen alter Unterschriftskarten soll sukzessive umgestellt werden, damit die Vorteile des neuen Verfahrens auch für die Bestandskunden wirksam werden. Dieser Austausch lief im Mai an.

Inzwischen sind mehr als 10.000 Schließanlagen mit der neuen Karte ausgeliefert und viele Nachbestellungen über das neue Verfahren abgewickelt worden. Um mehr als 300 wächst diese Zahl täglich. Die Händler und Kunden haben das neue System überwiegend positiv aufgenommen. Die Service-Vorteile haben überzeugt. Nur wenige trauern den gewohnten, 50 Jahre alten Prozeduren nach. Etwa 80 Prozent der Partner verfügen derzeit über einen PC mit Internet-Anschluss und sind in der Lage online zu bestellen. Der Rest muss die Kartendaten noch auf dem traditionellen Postweg übermitteln und ein Sachbearbeiter bei Kaba überträgt die Bestelldaten ins System. Dieser Weg wird nach einer

Attachmate International
Sales GmbH
Wamslerstraße 4
D-81829 München
Tel.: +49-89-99351-0
Fax: +49-89-99351-111
Info-de@attachmate.com
www.attachmate.de

Attachmate Sales AG
Grossrietstrasse 7
CH-8606 Nänikon
Tel.: +41-43-399 2090
Fax: +41-43-399 2099
InfoCh@attachmate.com
www.attachmate.ch

Attachmate Sales GmbH
Veitingergasse 46
A-1130 Wien
Tel.: +43-1-595 4335-0
Fax: +43-1-595 4335-11
Info-at@attachmate.com
www.attachmate.at

www.attachmate.com

Australien
(61) 3 9825 2300

Belgien
(32) 2 481 07 50

Brasilien
(55) 11 3071 3766

Frankreich
(33) 1 4604 1010

Großbritannien
(44) 1189 12 4000

Hongkong
(852) 2 572 8988

Italien
(39) 02 671 3101

Japan
(81) 3 5560 8970

Kanada
(905) 477 7437

Mexiko
(52) 55 5208 0360

Mittlerer Osten
(971) 50 650 8224
(20) 10 5128563

Niederlande
(31) 10 266 77 00

Osteuropa
(43) 1 595 4335-0

Schweden
(46) 8 630 1700

Singapur
(65) 6223 0233

Südafrika
(27) 11 700 4250

Spanien
(34) 91 716 09 60

USA
(800) 426-6283
(425) 644-4010

Übergangsfrist kostenpflichtig sein. So entsteht ein sanfter Druck, der bald auch die noch Unentschlossenen überzeugen wird.

Durchlaufzeit halbiert

Die elektronischen Bestellungen sind immer korrekt, da nur vollständige und geprüfte Bestellungen vom System akzeptiert werden. Der Aufwand für Rückfragen wurde drastisch abgebaut und beschränkt sich im Prinzip auf Bestellungen, die nicht online übertragen wurden. „Die Dauer des betrieblichen Durchlaufs verkürzt sich und wird in absehbarer Zeit auf etwa die Hälfte der Zeit schrumpfen“, schätzt Färber. Die Automatisierung eliminiert viele Anrufe, Faxe und manuellen Aufwand im Vertrieb sowohl bei Kaba als auch bei den Partnern. Die Selbstbedienungsanwendung bietet auch den Kunden eine bessere Transparenz der Abläufe und eine schnellere Lieferung der oft dringend benötigten Ersatzschlüssel.

ROI nach zwei Jahren

Der Kaba-Projektleiter lobt die Kooperation mit Attachmate: „Die Zusammenarbeit war sehr gut und zuverlässig. Wir haben in einem guten Klima eine hervorragende technische Lösung entwickelt. Alle Teillösungen wurden termingerecht geliefert.“ Derzeit spielt Kaba Wetzikon die Rolle des Pilotanwenders für die neue Lösung. „Das neue System soll auch auf andere Niederlassungen übertragen werden, wobei die lokalen Märkte Anpassungen erforderlich machen werden. Insgesamt rechnen wir damit, dass sich unsere Investitionen in etwa zwei Jahren amortisieren“, berichtet Färber.

Joachim Stampfl, Manager Consulting Services, der das Projekt auf der Attachmate-Seite leitete, ergänzt: „Eine besondere Herausforderung dieses Projekts war die globalisierte Umsetzung von Beginn an. Einige Besonderheiten der Kaba AG, Schweiz, kamen dazu. Durch die gelungene globale Konzeption steht den übrigen Kaba-Ländergesellschaften heute eine einfach und flexibel zu adaptierende Lösung zur Verfügung, die im Grunde auch von anderen Herstellern von Schließsystemen genutzt werden könnte“.

Auch Gerhard Wenger, Geschäftsführer bei Kaba Wetzikon, ist mit der neuen Lösung zufrieden: „Wir erbringen einen Mehrwert und besseren Service für unsere Kunden und Partner. Gleichzeitig haben wir unsere internen Prozesse effizienter gemacht. Diese Kooperation mit Attachmate hat uns einen wichtigen Schritt voran gebracht.“



Die neue Kaba-Sicherheitskarte im Kreditkartenformat löst die bisherige Unterschriftskarte ab (Quelle: www.kaba.ch)

Ausblick

Die bestehende Lösung soll jetzt, nach den notwendigen Anpassungen an die lokalen Abläufe, in den übrigen Regionen von AC Europe eingeführt werden. Deutschland und Österreich werden als nächste folgen.

Auch die Funktionalität wird ausgebaut, wieder mit dem bewährten Partner Attachmate. Neue Funktionen sind bereits in Arbeit. Sie sollen die Nachbestellung von Schließzylindern und Mischbestellungen von Zylindern und Schlüsseln ermöglichen. Ziel ist es, im Oktober 2004 mit den Erweiterungen in den produktiven Einsatz zu gehen. Danach soll alles, was zu einer Schließanlage gehört, online bestellbar sein. Die gesamte Schließplaninformation soll letztlich für den berechtigten Endanwender zugänglich werden.

(Philipp Grieb)