



Bilder: MG

PROTECTOR & WIK Forum Zutrittskontrolle 2016

Information als Marktvorteil

Ein elementarer Grundpfeiler langfristigen Erfolgs in der Sicherheitsbranche ist die Pflege des Partner-Netzwerks. Dazu gehört auch eine umfassende und aktuelle Kommunikation mit den Partnern – idealerweise in beide Richtungen. Über die Bedeutung von Schulungen, Support und Feedback-Kanälen diskutierten die Teilnehmer des PROTECTOR & WIK Forums Zutrittskontrolle 2016.

Moderator Volker Kraiss stimmt die geladenen Vertreter aus der Branche mit einigen Fragen zum Themenkomplex ein: „Kommunikation zwischen den Marktbeteiligten sollte immer in zwei Richtungen verlaufen, deshalb interessiert mich: Wie halten Hersteller – was Technik, Vertrieb und Projektgeschäft angeht – ihre Partner, Errichter oder Systemhäuser auf dem Laufenden? Und wie halten sich Hersteller und Anbieter selbst auf dem Laufenden was der Markt erfordert und welche Bedürfnisse die Kunden haben?“

Johann Notbauer von Evva ist sich der Notwendigkeit bewusst: „Auch als Hersteller sind wir bestrebt, ständig mehr und auch bessere Schulungen und Serviceleistungen anzubieten. Wir investie-

ren sehr viel in neue Schulungen, weil wir damit Neueinsteigern den problemlosen Umgang mit unseren Produkten ermöglichen wollen. Und andererseits ist auch das Portfolio sehr breit an Komponenten, welche mannigfaltig kombiniert werden können. Das erfordert einen gewissen Schulungsbedarf, wobei wir bedenken müssen dass der Komplexität, die wir zu bewältigen haben, nur begrenzte Ressourcen gegenüberstehen.“

Komplexität bewältigen

Die Notwendigkeit für Schulungen ist also nach wie vor dringend gegeben, jedoch sind nicht alle Errichter bereit, entsprechend zu reagieren, wie Heiko Melzer von Vanderbilt International weiß: „Wir achten darauf,

dass über ganz Deutschland verteilt in allen Bereichen Schulungen stattfinden, von Video über Zutritt bis hin zu Alarmtechnik. Es ist aber leider so, dass die Errichter aus Zeitmangel oft nicht teilnehmen können. Dabei ist es nicht so relevant, wo die Schulung stattfindet, es kann auch ganz in der Nähe des Errichters sein. Wir mussten schon Termine wegen zu wenig Beteiligung absagen. Dafür bieten wir auch Inhouse-Schulungen beim Errichter und Webinare an. Letzteres ist jedoch in den Möglichkeiten naturgemäß beschränkt. Intensive technische Vorführung kann man dort beispielsweise schlecht machen.“

Wilfried Joswig empfiehlt für solche Fälle mehr Engagement der Hersteller: „Als Alternative sind hier vielleicht Inhouse-Schulungen beim Partner interessant, denn die sparen dem Errichter Zeit und Geld. Natürlich sorgt das für mehr Aufwand, denn man muss individuelle Termine planen. Aber gleichzeitig kann man die Inhalte genau abstimmen – und wenn eventuell schon ein entsprechendes Projekt steht, ist auch der Praxisbezug vorhanden.“

Für Tammo Berner von Glutz Deutschland sind Schulungen die Basis, jedoch gilt es, weitere praktische Maßnahmen umzusetzen: „Natürlich fängt alles mit einem Training an, das aber überhaupt nichts wert ist, wenn man nicht auch in der Praxis gemeinsam Projekte bearbeitet. Die Errichter freuen sich zwar, neue Lösungen kennen zu lernen, doch wenn Projekte anstehen, setzen sie lieber das Vertraute ein, weil sie wissen wie sie zu kalkulieren haben, und weil die Installateure vor Ort auf die bewährten Produkte geschult sind. Man muss sie also dazu bringen, das Projekt tatsächlich auch mal mit einem neuen Produkt oder einem anderen Hersteller zu realisieren. Eine ausgewogene Push/Pull-Strategie ist hier der beste Erfolgsgarant.“

In die Breite

Im Zuge des technologischen Wandels in der Sicherheitstechnik steigt auch die Bandbreite, die das Wissen heute abdecken muss – es reicht von der Türtechnik bis zur IT, von der technischen Planung bis zum Vertriebs-Know-how. Es wird verlangt, dass der Errichter in all diesen Belangen fit sein soll und dass der Hersteller dazu beiträgt, ihn fit zu machen. Eine Herausforderung, findet Andreas Furtmeier von FSB: „Fachübergreifendes Wissen und Verständnis sind hier die Stichworte – zwischen IT

ZU IHRER SICHERHEIT

GFS liefert umfassende Sicherheitslösungen für die Sicherheit Ihres Unternehmens.

und Türtechnik liegen mitunter Welten. Denn es gibt Vorschriften, an die man sich halten muss, auch wenn die Technik immer cleverer wird. Denken wir nur einmal einen Brandschutz: Ein falsches Loch gebohrt und es wird schnell sehr teuer. Bei unseren Schulungskonzepten liegt der Mehrwert darin, dass wir für unsere Partner Tür- und IT-Wissen integrieren, um für unsere gemeinsamen Kunden präzise abgestimmte Zutrittskonzepte zu realisieren.“

Dieses Spektrum an Know-how wird nicht jeder aufnehmen können, meint Florian Lasch von Abus Seccor: „Bei den Errichtern muss man sehen, wer welche Lösungen beraten und installieren kann. Wir haben eines der breitesten Errichter-Netzwerke, vertreiben aber auch über unsere Schlüsseldienste in Deutschland. Von diesen Kunden ist nur ein Bruchteil dazu in

der Lage, mit den neuen Trends mitzuhalten. Es gibt nur ein paar, die bereit sind, in die elektronischen Lösungen einzusteigen. Und wenn man diese noch zum Thema IT schulen will, sieht es recht düster aus.“

Dietmar Vetten vom Errichterbetrieb GST fällt keinesfalls in diese Kategorie, sieht aber auch Schwierigkeiten, hinterher zu kommen. „Bei dieser schnellen Entwicklung heutzutage kommt es stark auf die Informationspolitik der Hersteller an. Ich denke, bei uns als Errichter kommt immer weniger an. Auch weil man keine 25 Techniker für acht Tage zur Schulung schicken kann. Das geht zu sehr auf die Produktivität. Man muss also mehr auf Online-Seminare setzen, oder der Hersteller muss auch einmal ins Haus kommen, um uns kurz und knapp über Neuheiten zu informieren beziehungsweise zu schulen.“



„Wir begleiten die Lernkurve der Vertriebspartner aktiv. Denn die Gefahr des Scheiterns eines Projekts bei nicht ausreichend geschulten Vertriebspartnern ist sehr hoch. So ist man als Hersteller in der Gefahr, seinen guten Namen zu verlieren. Von daher begleiten wir die ersten Projekte und versuchen so die Qualität sicherzustellen. Gleichzeitig ist dies eine Schulung für den Partner.

Aber wenn der Vertriebspartner dies in Anspruch nehmen möchte, muss er gewisse Grundsegmente der Weiterbildung absolviert haben.“

Tammo Berner, Geschäftsführer, Glutz Deutschland GmbH

„Wir haben aktuell das Problem der dringenden Know-how-Vermittlung durch Schulungen noch nicht so extrem. Wir arbeiten derzeit mit zwei Vertriebspartnern zusammen, mit denen wir auch gemeinsam beim Kunden auftreten. Da kann das Wissen aller Beteiligten optimal eingesetzt und vermittelt werden.“

Andreas Benkert, Manager Channel Sales, Astrum IT GmbH



„Man muss heute sehr viel fachübergreifendes Wissen rüberbringen – und zwischen IT und Türtechnik liegen Welten. Aber es gibt eben Vorschriften, an die man sich halten muss, auch wenn die Technik immer cleverer wird. Denken wir nur einmal einen Brandschutz: Ein falsches Loch gebohrt und es wird schnell sehr teuer. Wir haben deshalb diverse Schulungsprogramme, deren Veranstaltungen in der Regel gut besucht sind.“

Andreas Furtmeier, Key Account Manager, Geschäftsfeld Elektronik, FSB - Franz Schneider Brakel GmbH + Co KG

„Bei den Errichtern muss man sehen, wer welche Lösungen beraten und installieren kann. Wir haben eines der breitesten Errichter-Netzwerke, vertreiben aber auch über unsere Schlüsseldienste in Deutschland. Alle Abus Partner profitieren von umfangreichen Serviceleistungen, zu denen auch technische Fortbildungen an unserer Abus Akademie zählen.“

„Florian Lasch, Head of Product Management Retail & Home Security, Abus Security-Center GmbH & Co.KG





„Know-How und Weiterbildung sind aus unserer Sicht unabdingbar, da die Lösungen immer komplexer werden. Systemintegratoren und Partner die sich zertifizieren lassen haben

weitreichende Vorteile in unserem Partnerprogramm, zum Beispiel den direkten Kontakt mit unserem Support, oder auch vor Ort Unterstützung bei der Installation und Inbetriebnahme durch Kollegen aus dem technischen Support. Um zu gewährleisten, dass unsere Partner stets auf dem neuesten Wissenstand sind wird eine Rezertifizierung nach spätestens 18 Monat nötig.“
Dirk Schiller, Regional Sales Manager Germany, Genetec Europe

„Eine umfassende Produkt- und Lösungsdokumentation ist als wesentlicher Bestandteil des Produktes zu sehen. Unsere Aufgabe als Hersteller ist es, die Dokumentation nicht nur inhaltlich korrekt und verständlich zu gestalten, sondern auch jederzeit medienneutral zur Verfügung zu stellen – das heißt, diese Informationen sowohl dem Produkt beizulegen, aber auch zum Beispiel online verfügbar zu machen. Dies klingt zunächst nach einem Mehraufwand für uns. Oberstes Ziel unserer Dokumentation ist jedoch, dass unsere Kunden die Produkte sicher montieren, installieren und bedienen können. Dies ist ein Faktor, der wesentlich zur Kundenzufriedenheit beiträgt. Gleichzeitig minimiert er auch das Supportaufkommen.“



Polichronis Sidiropoulos, Verkaufsleiter Zutrittskontrolle, Assa Abloy Sicherheitstechnik GmbH



„Hotline ist für manche Errichter ein Reizwort, denn ich könnte aus dem Stegreif vier oder fünf Hersteller nennen, bei denen man eine ganze Stunde oder mehr in der Hotline-Schleife hängt,

bevor man eine Antwort bekommt. Und das betrifft sehr gute, namhafte Unternehmen. Dieser Kommunikationsweg ist bei vielen nicht leistungsfähig genug. Unsere Techniker rufen die Hotline an, wenn auf der Baustelle ein konkretes Problem besteht und ein Weiterkommen ohne den Hersteller nicht mehr möglich ist. Dann wird dringend Hilfe gebraucht und die Hotline muss funktionieren.“

Dietmar Vetten, Vertrieb, GST – Gesellschaft für Sicherheitstechnik mbH



Die richtige Politik

Das genannte Stichwort Informationspolitik tangiert aber mehr, als nur den Errichter zu Schulungen einzuladen, auch intern beim Hersteller muss sie greifen. Gunda Cassens-Röhrig von Gfos erklärt: „Es fängt schon mit den eigenen Mitarbeitern an. Die Mitarbeiter im Haus müssen Trends erkennen und entscheiden, was sich durchsetzen wird und was nicht. Diese Informationen werden dann in Hard- und Software umgesetzt. Schließlich geht es im Pingpong-Prinzip dann wieder von der Entwicklung über das Produktmanagement in den Vertrieb. Und hier müssen wir darauf achten, dass unsere Mitarbeiter gut ausgebildet sind, damit auch das Partner-Management stimmt. Dazu gehören natürlich die entsprechenden Informationsveranstaltungen sowie auch schriftliche Informationen.“

Dem kann Polichronis Sidiropoulos von Assa Abloy zustimmen: „Nicht nur unser Außendienst, sondern auch unsere Partner und Kunden sehen sich mit einem immer breiter werdenden Produkt- und Lösungsspektrum konfrontiert. Dieses Spektrum gilt es ganzheitlich und kompetent zu beraten, um es anschließend zielführend und effizient einzusetzen. Somit wird der Informationspolitik bei der Assa Abloy Sicherheitstechnik GmbH eine große Bedeutung zugewiesen und es gibt eine ganz klare Strategie, die vielschichtige Schulungsmöglichkeiten berücksichtigt, um alle Beteiligten konsequent und nachhaltig zu informieren – von regelmäßigen Präsenzseminaren und Workshops, über unsere E-Learning Online-Plattform, bis hin zu sogenannten Voice-of-the-Customer Partner- & Kundenveranstaltungen. Dadurch wird gewährleistet, dass zum einen der Know-how-Transfer erfolgt und zum anderen die Möglichkeit für kundenseitiges Feedback gegeben ist.“

Gunda Cassens-Röhrig nennt noch eine weitere praktikable Möglichkeit der Wissensvermittlung, die zeitsparend für die Errichter sein kann: „Learning on the job ist

eine Alternative, die dem Errichter entgegen kommt. Wenn man Produktneuerungen herausgebracht hat, die auch ein Errichter lernen müsste, kann es sinnvoll sein, zusammen in ein Projekt zu gehen, um ganz praktisch die Neuerung zu vermitteln. Das erfordert natürlich von beiden Seiten, ein bisschen zu investieren, denn der Kunde will nicht alles doppelt bezahlen.“

Gemeinsam stark

Man muss richtig einschätzen können, wie komplex Projekte werden können, rät Rainer Füess von Tisoware: „Wir arbeiten mit Partnern zusammen, die sich in zwei Kategorien aufteilen. Es gibt die reinen Vertriebspartner, die uns in Projekte mit hinein nehmen, bei denen wir dann die komplette Umsetzung mit unserem Team erledigen. Daneben gibt es Service- und Vertriebspartner, die beispielsweise die technische Installation an der Tür umsetzen. Wir versuchen stets die optimale Qualität sicherzustellen, so dass es auch einmal sein kann, dass wir ein Projekt lieber selbst abwickeln, bevor wir es einem Partner geben, der durch fehlendes Know-how den Erfolg und damit die Kundenzufriedenheit gefährden könnte. Diese gemeinsame Vorgehensweise mit unseren Partnern hat sich in der Praxis gut bewährt.“

Für Andreas Benkert von Astrum IT lohnt auch den gemeinsame Ansatz: „Wir haben aktuell das Problem der dringenden Know-how-Vermittlung durch Schulungen noch nicht so extrem. Wir arbeiten derzeit mit zwei Vertriebspartnern zusammen, mit denen wir auch gemeinsam beim Kunden auftreten. Da kann das Wissen aller Beteiligten optimal eingesetzt und vermittelt werden.“

Auch der direkt Austausch kann sich lohnen, findet Gerhard Haas von PHG: „Bei uns findet viel Know-how-Transfer auf der Integrations- und Protokollebene statt, auf der die verschiedenen Entwickler zusammenarbei-



ten. Das ist ein ganz anderer Informationskanal, der dem technischen Austausch dient und in dem eine ganz andere Sprache gesprochen wird. Aber es hat den großen Vorteil, dass man genau herausfinden kann, welche Kommandos, welcher Kommandoablauf und welche Strukturen relevant und wichtig sind um damit gezielt und effizient die Lösungsanforderungen umsetzen zu können.“

Rat und Tat

Die grundlegende Wissensvermittlung ist eine Seite der Medaille, die andere ist konkrete Hilfestellung bei Fragen und Problemen – Hotlines, Support-Abteilungen, Online-Datenbanken und gute Dokumentationen sind geeignete Möglichkeiten. Wie Dietmar Vetten berichtet, herrscht hier aber bei weitem nicht immer heile Welt: „Hotline ist für manche Errichter ein Reizwort, denn ich könnte aus dem Stegreif vier oder fünf Hersteller nennen, bei denen man eine ganze Stunde oder mehr in der Hotline-Schleife hängt, bevor man eine Antwort bekommt. Und das betrifft sehr gute, namhafte Unternehmen. Dieser Kommunikationsweg ist bei vielen nicht leistungsfähig genug. Unsere Techniker rufen die Hotline an, wenn auf der Baustelle ein konkretes Problem besteht und ein Weiterkommen ohne den Hersteller nicht mehr möglich ist. Dann wird dringend Hilfe gebraucht und die Hotline muss funktionieren.“

Einen weiteren Aspekt nennt Polichronis Sidiropoulos: „Eine umfassende Produkt- und Lösungsdokumentation ist als wesentlicher Bestandteil des Produktes zu sehen. Unsere Aufgabe als Hersteller ist es, die Dokumentation nicht nur inhaltlich korrekt und verständlich zu gestalten, sondern auch jederzeit medienneutral zur Verfügung zu stellen – das heißt, diese Informationen sowohl dem Produkt beizulegen, aber auch zum Beispiel online verfügbar zu machen. Dies klingt zunächst nach einem Mehraufwand für uns. Oberstes Ziel unserer Doku-

mentation ist jedoch, dass unsere Kunden die Produkte sicher montieren, installieren und bedienen können. Dies ist ein Faktor, der wesentlich zur Kundenzufriedenheit beiträgt. Gleichzeitig minimiert er auch das Supportaufkommen.“

Die Hersteller haben also ein direktes Interesse daran, durch geeignete Maßnahmen das Support-Aufkommen zu reduzieren. Dirk Schiller von Genetec beschreibt den Ansatz seines Unternehmens: „Bei uns ist es zweigeteilt, was das Thema Support anbelangt, denn wir arbeiten auch mit Systemintegratoren zusammen, die sich zertifizieren lassen können. Das Zertifikat ist mitarbeiterbasierend und hat eine Laufzeit von 18 Monaten. Dann muss man eine erneute Zertifizierung durchführen lassen. Damit hatte ein Partner Anspruch, bei uns direkt mit dem Support in Kontakt zu treten, wenn auf der Baustelle oder in der Projektierung etwas nicht funktioniert. Partner, die keine Zeit haben oder nicht die Manpower, diese Zertifizierung durchführen zu lassen, können sich den Support über die Distribution holen. Bei den Value-Added-Distributoren sitzen auch entsprechend zertifizierte und geschulte Mitarbeiter, die den Support leisten.“

Wie man den optimalen Informationsfluss und Support auch sicherstellen mag, für den Endanwender zählt schließlich das Ergebnis. Und dieses fällt umso besser aus, je mehr Know-how bei allen Beteiligten zur Verfügung steht. Auch für die Hersteller ist es essenziell, ein Ohr am Markt zu behalten und Feedback zu den Produkten aufzunehmen. Letztendlich profitiert die eigene Produktentwicklung davon. Und klar ist auch: Beide Wege können nur unter kluger Einbeziehung der Partner erfolgreich besritten werden. MG



Artikel als PDF

www.sicherheit.info
Webcode: 1140499

KABA[®]
BEYOND SECURITY

Ganzheitliche Zutrittslösungen

Mit innovativen Produkten, Systemlösungen, Dienstleistungen und Beratung ist Kaba als global tätiger Technologiekonzern ein führender Sicherheitsanbieter von Zutrittsmanagementsystemen, digitalen Schließzylindern und -Beschlügen, mechanischen Schließzylindern, Drehsperren, Sensorschleusen, Karusselltüren sowie modernen Hotelschließsystemen.

Kaba GmbH
Philipp-Reis-Straße 14
63303 Dreieich
T 06103 9907-0

kabade