

Car Lock Systems is gespecialiseerd in sloten en sleutels

Sleutelen aan sleutels

Het programmeren van een sleutel is niet voor elk autobedrijf weggelegd. Vaak is een bezoek aan de dealer noodzakelijk om een nieuwe sleutel aan te melden. Maar ook de dealer krijgt het niet altijd voor elkaar. En dan? Car Lock Systems schiet te hulp, want deze sleutelleverancier doet veel meer dan alleen sleutels slijpen. AMT nam er een kijkje.



Problemen met het programmeren van een nieuwe sleutel? Car Lock Systems levert niet alleen sleutels en sloten, maar ondersteunt ook autobedrijven op locatie.

Car Lock Systems is opgericht in 1996. De magazijnman van een Peugeot-dealer vond de levertijden van sleutels te lang en schafte een slijpmachine aan om zelf sleutels te maken. Het bleek een gat in de markt: al snel toonden andere autobedrijven interesse. Nu, zeventien jaar later, levert Car Lock Systems zijn producten in veertien Europese landen. Dagelijks gaan er ongeveer

duizend bestellingen de deur uit. Het bedrijf uit Sleeuwijk is voor een aantal importeurs de belangrijkste leverancier van sleutels en sloten. De magazijnman is inmiddels niet meer de eigenaar. Vorig jaar namen medewerkers Jasper van Herwijnen en Iskander Kuijjer Car Lock Systems over. "Hier in Sleeuwijk hebben we 55 medewerkers. In Oostenrijk hebben we ook een vestiging, waar één

persoon lokaal produceert. Dat is nodig omdat we onze producten binnen 24 uur bij de klant willen hebben", zegt Van Herwijnen.

Online bestellen

"We houden van een open structuur. Klanten die ons pand betreden, zien achter de balie de werkplaats. Bestellen kan via onze website. Autobedrijf-



De sleutels worden in Sleeuwijk geslepen. Alle informatie wordt digitaal doorgegeven. Dat verkleint de kans op fouten.

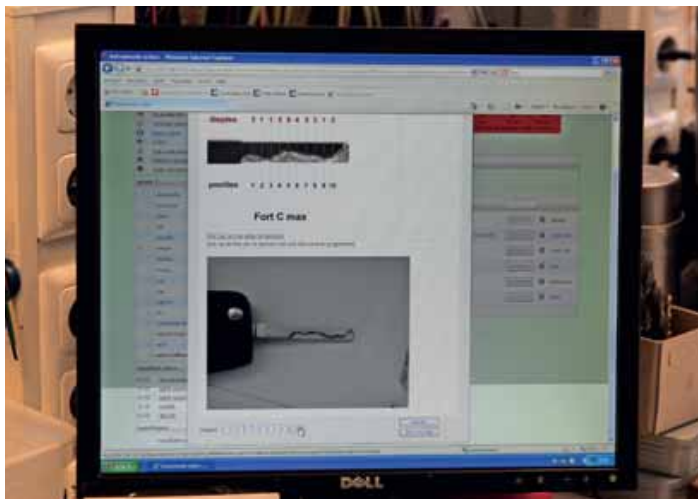
Aan de hand van het chassisnummer kan het autobedrijf de producten in de webshop bestellen. De website toont alle leverbare producten.

de werkplaats om de sleutel te slijpen of het slot te produceren. Bij elke stap scant een medewerker de barcode op het bestelformulier. Hij hoeft niets handmatig over te nemen, zodat de kans op fouten nihil is", zegt Van Herwijnen.

Ook de verzending moet snel en foutloos verlopen. De sleutel wordt gecontroleerd voor hij verstuurd wordt; medewerkers controleren of de juiste transponder in de sleutel zit. Sleutels zien er van buiten vaak hetzelfde uit, maar er zijn verschillende transponders met andere configuraties leverbaar. Een RFID-scanner controleert of de transponder overeenkomt met de bestelling van de klant. Die extra controle is verplicht. Zonder de controle kan er geen verzendetiket afgedrukt worden. "We hebben eens meegemaakt dat we sleutels leverden zonder transponder. Dat was een fabrieksfout. Door deze controle ondervangen we dat soort fouten", zegt Van Herwijnen. Het verzendetiket is voorzien van een bepaalde kleur, zodat de bestelling bij de juiste transporteur terecht-

ven moeten zich registreren om toegang te krijgen tot ons aanbod. Wij controleren alle registraties en bellen bij twijfel het autobedrijf. Zo voorkomen we dat er achteraf problemen ontstaan. Het autobedrijf moet controleren of de klant die een nieuwe sleutel of nieuw slot nodig heeft, de eigenaar van de auto is. Via de website kan het autobedrijf aan de hand van het chassisnummer de producten bekijken en bestellen. Op kentekens zoeken zou in Nederland een oplossing kunnen zijn, maar met buitenlandse kentekens kunnen we niets, dus we hebben voor het chassisnummer als referentie gekozen. Onze technische gegevens en producten komen uit de Electronic Parts Catalog

die we van importeurs krijgen. Daarmee zijn we uniek. Zo weten we exact welke sleutel en sloten leverbaar zijn voor een bepaald type auto. Soms zijn er namelijk verschillende typen verkrijgbaar. Om te voorkomen dat wij onjuiste producten aanleveren, hebben we ons backofficesysteem zo ingericht, dat de kans op fouten minimaal is. Op het moment dat een autobedrijf de bestelling online plaatst, verschijnt die in het systeem. Een magazijnmedewerker print de bestelling, pakt de juiste onderdelen uit de stelling en controleert of de producten overeenkomen met de afbeeldingen die in het systeem staan. De producten gaan samen met de bestelgegevens in een bakje naar



Is de sleutelcode niet bekend? Het autobedrijf kan via de website een foto van de sleutel opsturen. Twee medewerkers van Car Lock Systems beoordelen deze dan.



Is de sleutelcode wel bekend? Dan stelt een medewerker het slot samen aan de hand van de juiste stifjes.



Car Lock Systems heeft zo'n 6000 verschillende producten op voorraad liggen.

komt en dus binnen 24 uur bij het autobedrijf op de mat ligt.

Altijd de juiste sleutel

Car Lock Systems levert nieuwe onderdelen aan zijn klanten. Het liefst bestelt het bedrijf de sloten in losse componenten bij de fabrikanten. "Dat scheelt ons arbeid, omdat we de sloten dan zelf in de juiste configuratie op kunnen bouwen en ze niet eerst uit elkaar moeten halen", zegt Van Herwijnen. "Aan de hand van de sleutelcode kunnen wij het juiste slot leveren. Maar ook als de klant geen sleutelcode meer heeft, kunnen we helpen. We vragen de klant om in het bestelproces via de website een foto te uploaden van de sleutelbaard. Aan de hand daarvan bepalen twee medewerkers de diepte per positie van de sleutelbaard, onafhankelijk van elkaar. Als ze hetzelfde aangeven kan het slot geproduceerd worden. Geven ze iets anders aan, dan beoordeelt een backoffice medewerker de sleutel. Is de foto te onduidelijk, dan geeft de medewerker dat aan. Een backoffice medewerker vraagt de klant dan om een betere foto. In het uiterste geval wordt een sleutel gefreesd en wordt die vergeleken met de sleutel op de foto." Aan de hand van de dieptes stelt een medewerker het slot met de juiste stiftjes (pallen) samen. Als het slot klaar is, wordt het in veel gevallen afgesloten met een metalen plaatje, dat gefelst wordt. Car Lock Systems reviseert ook onderdelen, maar alleen in uitzonderlijke gevallen. Van Herwijnen: "Het gaat dan om exotische of oudere modellen". Ook voor nieuwe handzenderhuisjes en reserveknoppen kunnen autobedrijven bij Car Lock Systems terecht. Autobedrijven kunnen ook een box aanschaffen met verschillende types handzenderhuisjes, batterijen en reserveknoppen. Car Lock Systems levert daarbij ook posters met alle modellen zodat een klant aan de balie van het autobedrijf snel geholpen kan worden bij het zoeken naar het juiste type.

Service op locatie

Hoewel Car Lock Systems alles prima voor elkaar heeft, kan er natuurlijk altijd iets misgaan. "Bestel-



lingen mogen altijd geretourneerd worden", zegt Van Herwijnen. "Als een slot of sleutel onjuist is, zoeken we uit waar het mis is gegaan, zodat het in de toekomst wel goed gaat."

Als een klant problemen heeft met het inleren van een sleutel en Car Lock Systems heeft zelf geen oplossing, dan schakelt het bedrijf de kennis van Diagnose Centrum in. AMT Topmonteur Frank Bouman krijgt via een ticketsysteem een melding van het probleem, waarna hij contact opneemt met het autobedrijf. Bouman: "Als ik een nieuw ticket krijg, bel ik het autobedrijf op en ga na wat het probleem inhoudt en of ik het telefonisch kan oplossen. Als dat niet zo blijkt te zijn, ga ik naar het autobedrijf toe". Van Herwijnen: "Wij leveren een product aan de klant, maar als het niet werkt, voelen wij ons daar wel verantwoordelijk voor, dus doen wij er alles aan om de klant te helpen. En soms moet je dan naar een klant toe".

Tijd voor actie

De eigenaar van een Suzuki Wagon R+ 1.2 had bij Suzuki Citam in Arnhem een nieuwe sleutel besteld, omdat hij zijn sleutel kwijt was. Citam bestelde een nieuwe sleutel bij Car Lock Systems. Na ontvangst bleek echter dat de dealer de sleutel niet in kon leren. "Omdat de dealer een handheld-PC gebruikt, kon ik het beeldscherm daarvan niet op afstand overnemen en kon ik hem dus niet op afstand helpen. Dus ga ik naar de dealer toe om het probleem op te lossen", zegt Bouman. De Wagon R staat klaar in de werkplaats als Bouman Citam bezoekt. Hij pakt zijn laptop om de sleutels uit te lezen. "Ik begin met het vergelijken van de waarden van de nieuwe sleutel en de reservesleutel." Op het beeldscherm staan verschillende hexadecimale codes. "Je kunt de codes vergelijken en ziet dan of de sleutels gelijk zijn. Ik vermoed dat het hier om een Opel gaat. Deze Wagon R is eigenlijk een Opel Agila, dus ik gebruik software waarmee ik normaal Opels uitlees. De auto geeft aan dat er twee sleutels geprogrammeerd zijn. Dat zijn de originele en de reservesleutel. De nieuwe sleutel staat nog niet in het systeem. Dat is ook logisch, want de Suzuki-autotechnicus kreeg steeds de melding 'invalid password' bij het programmeren van de nieuwe

"Met de juiste diagnoseapparatuur ziet de autotechnicus of de auto in de 'locktime' zit. Als dat het geval is, is het zinloos om een sleutel aan te melden. De auto geeft dan altijd aan dat de pincode onjuist is en het programmeren mislukt. Je kunt een sleutel pas aanmelden als de auto niet meer in de 'locktime' zit. Dit duurt normaal tien minuten", zegt Frank Bouman.

sleutel." Bouman leest via de software de pincode uit. De Suzuki-autotechnicus toont een lijst met pincodes voor alle Suzuki-modellen. Daarop komt ook de code voor die Bouman op zijn laptop ziet staan. Alleen staat die code bij een Suzuki Ignis diesel vermeld, en niet bij de Suzuki Wagon R+ benzine. "Waarschijnlijk is het bij deze auto in de fabriek fout gegaan, of de startonderbreker is ooit vervangen", zegt Bouman. De autotechnicus van de dealer geeft aan dat hij wel een aantal codes heeft geprobeerd, ook de code die nu goed bleek te zijn, maar toch kreeg hij de melding 'invalid password'. Hoe komt dat? "Als je een verkeerde pincode invoert, is het systeem voor tien minuten geblokkeerd. Voer je daarna weer een verkeerde pincode in, verdubbelt die tijd naar twintig minuten. En dat gaat zo maar door. Als je binnen die tijd een pincode invoert, geeft het systeem aan dat die hoe dan ook fout is. Je zou het kunnen voorkomen door de auto uit te lezen, want je ziet wel of de auto in de 'locktime' zit. Hoelang de auto er in zit, is met standaard uitleesapparatuur meestal niet te achterhalen", zegt Bouman. Daarna leest hij de auto nog een keer uit. Foutcode P1614 verschijnt, want de auto is geprobeerd te starten met een niet geprogrammeerde sleutel. Na het wissen van de foutcode komt hij niet meer terug.

Alles registreren

Frank Bouman vraagt de dealer de juiste pincode bij deze auto in het systeem te zetten, om in de toekomst te voorkomen dat er weer een onjuiste code gebruikt wordt. Want ook de importeur kon geen oplossing bieden. Na het bezoek aan de dealer neemt de AMT Topmonteur contact op met Car Lock Systems om het probleem en de oplossing door te geven. "Op die manier bouwen we een kennisdatabase op en kunnen we in de toekomst andere klanten met vergelijkbare problemen beter helpen. Zo worden wij er met z'n allen beter van", zegt Bouman.