

Digitalisierung annehmen

Rückrufmanagement durch
innovative Softwarelösungen und
Verbesserung der globalen Zusammenarbeit



Digitalisierung annehmen

Rückrufmanagement durch innovative Softwarelösungen und Verbesserung der globalen Zusammenarbeit

Autoren:

Stephanie Weinand, Recall InfoLink, GmbH, stephanie.weinand@recallinfolink.eu

Roger Hancock, Recall InfoLink, Inc. roger.handock@recallinfolink.com

Kontakt:

Carola K. Herbst, DLG-Fachzentrum Lebensmittel, C.Herbst@DLG.org

Anmerkung der Autoren: Standards und Best Practices für das Rückruf-Prozessmanagement sind nach wie vor ein dynamischer Bereich, in dem bisher nur wenige Forschungen durchgeführt wurden. Basierend auf der gemeinsamen, über 30-jährigen Erfahrung der Autoren im Rückruf-Prozessmanagement, befasst sich dieser Artikel mit dem transformativen Potential der Digitalisierung in der Lebensmittel- und Konsumgüterindustrie und blickt in eine Zukunft, in der es mehr nachgewiesene Belege für die Leistungsfähigkeit dieser Technologien und ihre Auswirkung auf den Verbraucherschutz geben wird.

Titelbild: © Amy Hirschi – Unsplash

Alle Informationen und Hinweise ohne jede Gewähr und Haftung.

Herausgeber:

DLG e.V.
Fachzentrum Lebensmittel
Eschborner Landstraße 122 · 60489 Frankfurt am Main

1. Auflage, Stand 5/2024

© 2024

Alle Informationen und Hinweise ohne jede Gewähr und Haftung.
Vervielfältigung und Übertragung einzelner Textabschnitte, Zeichnungen oder Bilder – auch für den Zweck der Unterrichtsgestaltung – nur nach vorheriger Genehmigung durch DLG e.V., Marketing, Eschborner Landstraße 122, 60489 Frankfurt am Main.

In der heutigen, sich schnell entwickelnden Welt, die durch technologischen Fortschritt und veränderte Verbrauchererwartungen gekennzeichnet ist, verändert die digitale Landschaft die Industrie in einem beispiellosen Tempo. Nirgendwo ist dieser Wandel deutlicher zu spüren als im Lebensmittel- und Konsumgütersektor, in der die Digitalisierung immer entscheidender für den Erfolg wird. Da Unternehmen danach streben, immer einen Schritt voraus zu sein und in einem sich ständig verändernden Markt wettbewerbsfähig zu bleiben, ist es unerlässlich, die Möglichkeiten der Digitalisierung zu verstehen und zu nutzen.

Vor diesem Hintergrund erweist sich das Rückrufmanagement als entscheidender Aspekt der digitalen Transformation in der Lebensmittel- und Konsumgüterindustrie. Rückrufe sind zwar bedauerlich, für in diesem Bereich tätige Unternehmen jedoch eine unvermeidliche Realität, da erhebliche Risiken für den Ruf der Marke, die Verbrauchersicherheit und die finanzielle Stabilität bestehen. Als Reaktion auf diese Herausforderungen greifen Unternehmen zunehmend auf digitale Lösungen zurück, um ihre Rückrufmanagement-Strategien zu verbessern.

Dieses Expertenwissen befasst sich mit der Bedeutung der Digitalisierung im Zusammenhang mit dem Rückrufmanagement und hebt die Vorteile der Verwendung von dafür geeigneten Softwaretools und die Teilnahme an einem globalen Netzwerk für Rückrufe hervor. Es wird dargestellt, wie der Einsatz von technologiegesteuerten Lösungen, wie z. B. Softwaretools für das Rückrufmanagement, die Art und Weise revolutionieren können, in der Unternehmen auf Rückrufe reagieren. Darüber hinaus wird die Bedeutung der aktiven Teilnahme an einem globalen Netzwerk für Rückrufe aufgezeigt. So können Interessenvertreter der Branche zusammenarbeiten, um die Vorbereitungs- und Reaktionsfähigkeiten zu verbessern. In der Komplexität des digitalen Zeitalters ist es für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, informiert zu bleiben und in ihrer Herangehensweise ihr Rückrufmanagement proaktiv zu gestalten. Durch die Nutzung der Digitalisierung und den Einsatz innovativer Tools und Kooperationsplattformen können Unternehmen nicht nur Risiken mindern und den Ruf ihrer Marke schützen, sondern auch langfristige Veränderungen in der Art und Weise vorantreiben, wie Verbraucher:innen in der Lebensmittel- und Konsumgüterbranche geschützt werden. Ziel dieses Artikels ist es, Licht auf das transformative Potenzial der Digitalisierung im Rückrufmanagement zu werfen und leicht umsetzbare Erkenntnisse für Branchenexpert:innen zu liefern, die im heutigen dynamischen Geschäftsumfeld erfolgreich sein wollen.

Den Wechsel zur Digitalisierung verstehen

Die digitale Revolution hat die Art und Weise, wie Unternehmen arbeiten, grundlegend verändert und bietet beispiellose Möglichkeiten für Effizienz, Zusammenarbeit und Innovation. In der Lebensmittel- und Konsumgüterindustrie umfasst die Digitalisierung verschiedene Aspekte, darunter Lieferkettenmanagement, Kundenbindungsstrategien und die Gewährleistung von Standards für Produktsicherheit. Unternehmen, welche die digitale Transformation nutzen, sind besser in der Lage, sich an die dynamischen Marktbewegungen anzupassen, die betriebliche Effizienz zu steigern und erstklassige Kundenerlebnisse zu bieten.

Im Gegensatz zu den durch die Digitalisierung ermöglichten schlanken und effizienten Prozessen weisen manuelle Prozesse zahlreiche Nachteile auf, die das Wachstum und den Erfolg von Unternehmen behindern. Herkömmliche manuelle Methoden wie die papierbasierte Aufzeichnung und händische Dateneingabe sind nicht nur zeitaufwändig, sondern auch anfällig für Fehler und Inkonsistenzen. Diese Ineffizienzen können zu Verzögerungen bei der Entscheidungsfindung, erhöhten Betriebskosten und einer beeinträchtigten Datengenauigkeit führen.

Darüber hinaus mangelt es manuellen Prozessen oft an Transparenz und Zugänglichkeit, die es für die Beteiligten schwierig macht, auf



Echtzeitinformationen zuzugreifen und effektiv zusammenzuarbeiten. Dies kann die Kommunikation zwischen internen Teams, Lieferkettenpartnern und Regulierungsbehörden behindern und die rechtzeitige Lösung von Problemen wie Rückrufen oder Qualitätskontrollen beeinträchtigen.

Die Digitalisierung behebt diese Ineffizienzen, indem sie Technologien nutzt, um wichtige Geschäftsprozesse zu automatisieren und zu rationalisieren. Durch die Digitalisierung des Rückrufmanagements können Unternehmen in Echtzeit Einblick in ihre Abläufe gewinnen, Produktbewegungen verfolgen und potenzielle Probleme proaktiv identifizieren und beheben. Digitale Tools ermöglichen es den Unternehmen, Daten zu standardisieren, Prozesse zu automatisieren und lückenlose Aufzeichnungen zu führen.

Darüber hinaus verbessert die Digitalisierung die Zusammenarbeit und Kommunikation in der gesamten Lieferkette und ermöglicht es den Beteiligten, Informationen auszutauschen und gemeinsam an Ergebnissen zu arbeiten sowie Reaktionen auf Rückrufe in Echtzeit zu koordinieren. Durch die Erleichterung eines nahtlosen Informationsaustauschs fördert die Digitalisierung mehr Transparenz, Effizienz und Verantwortlichkeit in der gesamten Branche.

Die Notwendigkeit eines effektiven Rückrufmanagements

Rückrufe stellen einen kritischen Aspekt des Betriebs von Lebensmittel- und Konsumgüterunternehmen dar und bergen erhebliche Risiken für den Ruf der Marke, die Verbrauchersicherheit und die Finanzstabilität. Um diese Risiken zu minimieren und die öffentliche Gesundheit zu schützen, ist ein wirksames Rückrufmanagement unerlässlich.

Traditionell wurden und werden Rückrufprozesse manuell und papierbasiert durchgeführt, die von Natur aus ihre eigenen Herausforderungen darstellen. Sie sind oft langsam, fehleranfällig und ineffizient, wodurch Unternehmen größeren Risiken ausgesetzt sind und sich häufig die Durchführung von Rückrufen verzögert. Jedoch ist es im heutigen dynamischen Geschäftsumfeld nicht mehr sinnvoll, sich ausschließlich auf solch veraltete Methoden zu verlassen.

Unternehmen benötigen agile, technologiegesteuerte Lösungen, um Rückrufprozesse zu rationalisieren und Risiken effektiv zu mindern. Diese Lösungen nutzen die Leistungsfähigkeit der Technologie, um Rückrufprozesse vom Anfang bis zum Ende zu rationalisieren und es Unternehmen zu ermöglichen, schnell und entschlossen zu reagieren.

Eine ideale Rückrufmanagementlösung sollte eine Reihe von Funktionen umfassen, um ein effizientes und effektives Rückrufmanagement zu ermöglichen. Zu den wichtigsten Funktionen gehören:

- **eine einfach zu bedienende, cloudbasierte Plattform:** Eine benutzerfreundliche Oberfläche, die über eine Cloud zugänglich ist, stellt sicher, dass alle Stakeholder jederzeit und überall problemlos auf der Plattform navigieren und auf wichtige Informationen zugreifen können.
- **Datenfelder basierend auf den globalen GS1-Standards:** Standardisierte Datenfelder, basierend wie z. B. auf den GS1-Standards, gewährleisten Konsistenz und Genauigkeit der Produktinformationen und erleichtern die Interoperabilität und den Datenaustausch in der gesamten Lieferkette.
- **Multi-Channel-Reichweite:** Die Möglichkeit, mit Kunden und Stakeholdern über mehrere Kanäle, einschließlich E-Mail, Telefon, Fax und SMS-Benachrichtigungen, zu kommunizieren, gewährleistet eine große Reichweite und zeitnahe Kommunikation bei Rückrufen.

14,8 %

Anstieg
von Rückrufen
innerhalb der
letzten 12 Monate

10 Mio. €

durchschnittliche
Rückrufkosten
in der EU

470

Rückrufe
aufgrund von
Kontaminationen
im dritten Quartal

69,4 %

Anstieg
bei Geflügel-
Rückrufen

Gemäß Sedgwick Recall Index 2023 Ausgabe 3:
Product Recall Europäische Ausgabe

- **Anpassbare Arbeitsabläufe:** Anpassbare Arbeitsabläufe ermöglichen es Unternehmen, Rückrufprozesse an ihre spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen anzupassen und so Flexibilität und Anpassungsfähigkeit zu gewährleisten.
- **Fortschrittsverfolgung in Echtzeit:** Durch Echtzeitverfolgung von Rückrufaktivitäten können Stakeholder deren Status überwachen und potenzielle Engpässe, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, identifizieren.
- **Rückmeldebereich:** Ein zentralisierter Rückmeldebereich bietet Stakeholdern kostenlosen Zugang zu sicheren, interaktiven Rückrufkonten und ermöglicht ihnen so die aktive Teilnahme an einem koordinierten Rückmeldevorgang.
- **Auditberichte und Reporting:** Umfassende Berichtsfunktionen ermöglichen es den Unternehmen, detaillierte Aufzeichnungen über Rückrufaktivitäten zu führen, Änderungen zu verfolgen und detaillierte Berichte zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und zu Analysezwecken zu erstellen.

Durch den Einsatz von Tools mit derartigen Funktionen können Unternehmen nicht nur Risiken wirksam mindern, sondern auch die negativen Auswirkungen sowohl auf den Ruf ihrer Marke als auch auf ihr Geschäftsergebnis minimieren. Durch die Digitalisierung und Automatisierung von Rückrufprozessen können Unternehmen schnell, präzise und transparent auf Rückrufe reagieren und so letztendlich die Sicherheit der Verbraucher:innen und das Vertrauen in ihre Produkte erhöhen.

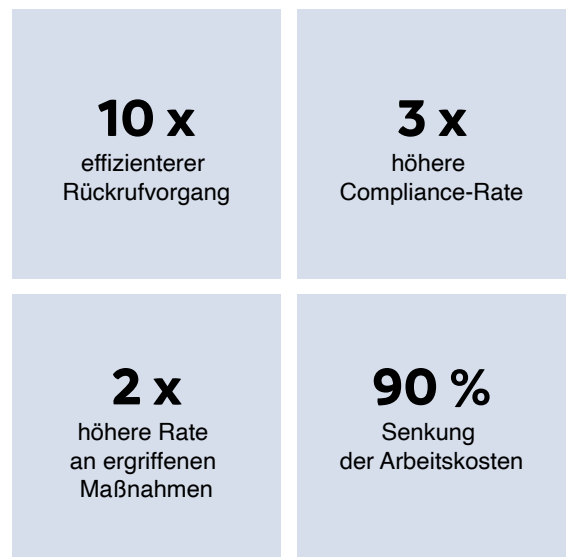
Nutzung von Rückrufmanagement-Softwaretools

Softwaretools für das Rückrufmanagement bieten eine umfassende Lösung zur Optimierung von Rückrufprozessen, vom Anfang bis zum Ende. Mit diesen Tools können Unternehmen Rückrufdaten zentralisieren, die Kommunikation mit Stakeholdern automatisieren, Produktbewegungen verfolgen und Echtzeitberichte erstellen. Durch die Digitalisierung von Rückrufprozessen können Unternehmen die Reaktionszeiten erheblich verkürzen, die Genauigkeit verbessern und Transparenz in der gesamten Lieferkette erhöhen. Darüber hinaus erleichtern Softwaretools für das Rückrufmanagement die nahtlose Zusammenarbeit zwischen internen Teams, Aufsichtsbehörden und Industriepartnern und ermöglichen so schnelle und koordinierte Reaktionen auf Rückrufe.

Einer der Hauptvorteile dieser Softwaretools ist ihre Fähigkeit, die Kommunikation mit Stakeholdern zu automatisieren. Durch die Nutzung von Funktionen wie automatisierten Benachrichtigungen und Alarmen können Unternehmen sicherstellen, dass alle relevanten Beteiligten umgehend über Rückrufe informiert werden und ihnen handlungsfähige Informationen zur Verfügung gestellt werden, wodurch Reaktionszeiten verkürzt und potenzielle Risiken minimiert werden können.

Auch die Verfolgung von Produktbewegungen entlang der Lieferkette ist mit einem Softwaretool schneller, einfacher und genauer. Diese Funktionalität ist bei Rückruffskenarios von unschätzbarem Wert, da sie es den Unternehmen ermöglicht, betroffene Produkte schnell zu identifizieren und deren Vertrieb zu verfolgen, um gezielte und effiziente Rückrufmaßnahmen zu ermöglichen.

Echtzeit-Berichtsfunktionen sind eine weitere wichtige Funktion, die Softwaretools für das Rückrufmanagement bieten. Durch die Erstellung umfassender Berichte über Rückrufaktivitäten erhalten Unternehmen wertvolle Einblicke in die Wirksamkeit ihrer Rückrufprozesse und können so Verbesserungspotenziale identifizieren und proaktive Maßnahmen zur Minderung künftiger Risiken umsetzen. Durch die Möglichkeit, bei Bedarf auf individuelle Berichte zuzugreifen, werden auch Compliance-Prüfungen und andere behördliche Anforderungen wesentlich einfacher.



Gemäß Recall InfoLink, inc. 2024

Am wichtigsten ist sicherlich, dass diese Softwaretools die Zusammenarbeit zwischen internen Teams, Regulierungsbehörden und Industriepartnern erleichtern. Durch die Bereitstellung einer zentralen Plattform für Kommunikation und Datenaustausch können Unternehmen schnelle und koordinierte Reaktionen auf Rückrufe gewährleisten und so die Auswirkungen auf die Verbrauchersicherheit und den Ruf der Marke minimieren.

Teil eines globalen rückrufbereiten Netzwerks werden

Die Teilnahme an einem globalen rückrufbereiten Netzwerk stellt einen Paradigmenwechsel im Rückrufprozess dar. Dieses Netzwerk verkörpert einen kollaborativen Ansatz für das Rückrufmanagement und vereint Lieferketten unter einem gemeinsamen Mantel aus standardisierten Daten und gemeinsamen Simulationsübungen.

In der heutigen Lebensmittel- und Konsumgüterlandschaft, in der sich Lieferketten über Kontinente erstrecken, führt eine alleinige, isolierte Herangehensweise an Rückrufprozessen zu Ineffizienzen und Verzögerungen. Das globale rückrufbereite Netzwerk stellt sich dieser Herausforderung, indem proaktive Kommunikation, modernisierte Rückruffsimulation und die Bereitschaft zur Zusammenarbeit unter ihren Mitgliedern gefördert werden.

Durch die Übernahme dieses Ansatzes können Unternehmen Vertrauen, Transparenz und Verantwortlichkeit innerhalb der Branche fördern. Durch proaktive Kommunikation wird sichergestellt, dass relevante Stakeholder zeitnah über Rückrufe informiert werden, sodass schnelle und koordinierte Reaktionen möglich sind. Modernisierte Rückruffsimulationen bieten Mitgliedern die Möglichkeit, ihre Rückrufverfahren in einer kontrollierten Umgebung zu testen und zu verfeinern, um so die Vorbereitung auf reale Szenarien zu verbessern.

Ein proaktiver Ansatz für das Rückrufmanagement umfasst nicht nur die Erstellung eines Plans zur Verhinderung eines Rückrufs, sondern auch dessen Umsetzung. Rückruffsimulationen bereiten darauf vor, im Falle eines Rückrufs schnell und effektiv zu reagieren. Im Folgenden werden anhand von Beispielfällen für Lebensmittel- und Konsumgüterunternehmen Rückruffsimulationen dargestellt.

Fallbeispiel:

Unternehmen A, ein Lebensmittelhersteller, nutzte eine Rückruffsimulation, um sein Rückrufteam, seine Stakeholder und die Lieferkette auf den Ernstfall vorzubereiten. Vor der Simulation berief Unternehmen A sein Rückrufteam ein, um eine Strategie zu entwickeln, und erkannte Lücken in seinem bestehenden Plan, die in einer echten Rückrufkrise nicht ausreichen würden. Während des Meetings wurden Rollen und Aufgaben zugewiesen, wobei ein Hauptverantwortlicher für die Verwaltung der Rückrufplattform bestimmt war. Die Zusammenarbeit mit den internen Teams gewährleistete einen nahtlosen Zugriff auf Kunden- und Produktdaten. Anschließend wurde ein Termin für die Simulation festgelegt, wobei die wichtigsten Stakeholder vorab informiert wurden. Die Simulation umfasste alle wichtigen Prozesse, vom Datenabruf bis zur Nachrichten Anpassung und Maßnahmenverfolgung. Bei einem Rückruf erhielten die Stakeholder klare Anweisungen zu ihren Rollen. Nach der Simulation führte Unternehmen A eine kurze Umfrage durch und stellte fest, dass die Bereitschaft der Teilnehmenden deutlich gestiegen war. Sowohl Mitarbeitende als auch Lieferkettenpartner zeigten ein gesteigertes Vertrauen und eine bessere Vorbereitung auf wirksame Rückrufaktionen.

- 1. Stellen Sie ein Team zusammen:** Stellen Sie ein diverses Team zusammen, das alle relevanten Geschäftskomponenten repräsentiert, um eine effektive Kommunikation und Zusammenarbeit sicherzustellen.
- 2. Schaffen Sie ein unterstützendes Umfeld:** Erstellen Sie Richtlinien für ein Umfeld, das eine rationale Entscheidungsfindung begünstigt und vorschnelles Handeln unter Druck verhindert.
- 3. Stellen Sie den Zugriff auf Ressourcen sicher:** Statten Sie das Team mit den notwendigen Kommunikationsressourcen und modernen Tools für eine effiziente Prozessausführung aus.
- 4. Sammeln Sie umfassende Daten:** Sammeln Sie verschiedene Arten von Daten, die für die Entscheidungsfindung entscheidend sind, und zwar über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg.
- 5. Definieren Sie das Problem:** Nutzen Sie die verfügbaren Informationen, um den Umfang, das Ausmaß und die Dringlichkeit des Problems genau zu definieren.

6. **Treffen Sie fundierte Entscheidungen:** Priorisieren Sie die öffentliche Sicherheit und den Ruf der Marke und berücksichtigen Sie gleichzeitig regulatorische Verpflichtungen.
7. **Bereiten Sie maßgeschneiderte Kommunikation vor:** Entwickeln Sie Kommunikationsmaterialien, die auf die Bedürfnisse und Vorlieben verschiedener Interessengruppen zugeschnitten sind.
8. **Verpacken Sie Informationen effektiv:** Organisieren Sie Rückrufinformationen so, dass sie leicht zugänglich und verständlich sind und schnelles Handeln ermöglichen.
9. **Überwachen Sie den Fortschritt und passen Sie ihn an:** Simulieren Sie Medienberichterstattung und Kundenfeedback, um die Kommunikation zu verfeinern und notwendige Anpassungen vorzunehmen.
10. **Zusammenfassung und Bewertung:** Dokumentieren Sie Maßnahmen und Ergebnisse zur Bewertung und kontinuierlichen Verbesserung.

Durch die Übernahme einer Netzwerk-Denkweise können Unternehmen das kollektive Fachwissen und die Ressourcen des Netzwerks nutzen, um ihre Fähigkeiten im Rückrufmanagement zu verbessern. Dieser kollaborative Ansatz kommt nicht nur einzelnen Unternehmen zugute, sondern trägt auch zur allgemeinen Widerstandsfähigkeit der Branche bei, wodurch letztendlich die Sicherheit der Verbraucher gewährleistet und der Ruf der Marke gestärkt wird.

Teil eines globalen Rückrufnetzwerks zu sein bedeutet, dass man die Vernetzung moderner Lieferketten erkennen und kollaborative Strategien ergreifen muss, um die Rückrufbereitschaft zu verbessern. Indem sie gemeinsam auf das gemeinsame Ziel des Verbraucherschutzes hinarbeiten, können Unternehmen Rückruffsknenarien effektiver meistern, Risiken minimieren und höchste Sicherheits- und Integritätsstandards einhalten.

Das Rückrufmanagement Tool von Recall InfoLink

Rückrufmanagement Tools wie das von Recall InfoLink sind für Unternehmen unerlässlich, um Produktrückrufe effizient abzuwickeln und die Sicherheit der Verbraucher zu gewährleisten. Mit diesen Tools können Unternehmen den Rückrufprozess über eine zentrale Plattform einleiten und verfolgen. Um die Plattform von Recall InfoLink zu bedienen, geben Benutzer in der Regel zunächst relevante Produktinformationen ein, beispielsweise Chargennummern, betroffene Daten und Gründe für den Rückruf. Rückrufbenachrichtigungen

werden dann über verschiedene Kommunikationskanäle wie E-Mail, SMS oder automatisierte Telefonanrufe an relevante Interessengruppen, darunter Einzelhändler, Händler und Verbraucher, verbreitet. Darüber hinaus hilft die Plattform bei der Verwaltung der Antworten von Rückmeldungen, der Verfolgung des Fortschritts von Rückrufen und der Aufrechterhaltung der Einhaltung gesetzlicher Anforderungen. Um das Tool nutzen zu können, benötigen Unternehmen lediglich einen Internetzugang, ein kompatibles Gerät und ein Benutzerkonto. Darüber hinaus ist die Sicherstellung korrekter und aktueller Produktdaten von entscheidender Bedeutung für die optimale Nutzung der Plattform und die Durchführung eines effektiven Rückrufs.



DLG-Expertenwissen. Wissen für die Praxis.

Lebensmitteltechnologie

- DLG-Expertenwissen 7/2022
Roboter in der Lebensmittelindustrie
- DLG-Expertenwissen 4/2022
Künstliche Intelligenz und Maschinelles Lernen
- DLG-Expertenwissen 2/2022
Extrusion
- DLG-Expertenwissen 5/2020
Weltweite Reduktionsstrategien im Vergleich – Großbritannien, Australien und die USA
- DLG-Expertenwissen 5/2019
Predictive Maintenance

Lebensmittelsensorik

- DLG-Expertenwissen 1/2024
Lebensmittel-Neophobie
- DLG-Expertenwissen 8/2022
Fehleransprachen bei der sensorischen Beurteilung von Süßwaren
- DLG-Expertenwissen 5/2022
Paneltraining und COVID-19
- DLG-Expertenwissen 3/2022
Food Fraud Teil 3
- DLG-Expertenwissen 6/2020
Die sensorische Schnellmethode CATA (Check all that apply)

Food Chain

- DLG-Expertenwissen 2/2023
Vertical Farming: Mögliche Unterschiede von Rohstoffen aus Indoor- und Outdoor-Anbau
- DLG-Expertenwissen 3/2021
Spirulina als Lebensmittel
- DLG-Expertenwissen 2/2021
Data Analytics
- DLG-Expertenwissen 1/2020
Onlinehandel mit Lebensmitteln und Getränken – Erfolgsfaktoren für mehr Qualität & Sicherheit
- DLG-Expertenwissen 6/2019
Blockchain in der Food Supply Chain

Download unter www.DLG.org/Expertenwissen



DLG e.V.
Fachzentrum Lebensmittel
Eschborner Landstraße 122 · 60489 Frankfurt am Main
Tel. +49 69 24788-311 · Fax +49 69 24788-8311
FachzentrumLM@DLG.org · www.DLG.org