



EXECUTIVE BRIEF

# Aufbau eines Technologie-Rahmens für Rückrufbereitschaft

LEBENSMITTEL- & GETRÄNKEINDUSTRIE

---

Kreuzkontamination, Krankheitserreger und fehlerhafte Kennzeichnung sind nur einige der möglichen Gründe, warum Lebensmittel- und Getränkehersteller Produkte zurückrufen müssen. Obwohl es nicht zwangsläufig bis zu einem Rückruf kommen muss, sind Hersteller, die sich für den Fall der Fälle rüsten, besser in der Lage, Unterbrechungen, Kosten und die Beschädigung des Rufs gering zu halten.

Rückrufe sind kompliziert und umfassen viele „bewegliche Teile“, die Lieferanten, Zutaten, Rezepte, Etiketten, Händler, Lagerung und alles dazwischen betreffen können. Um die potenzielle Tragweite eines Rückrufs zu begreifen, ist es hilfreich, den Rückrufprozess in fünf logische Schritte zu gliedern: Prävention, Identifizierung, Benachrichtigung, Entfernung und Nachschub. Lebensmittel- und Getränkehersteller, die wirksame Prozesse rund um diese Schritte implementieren können, werden ideal aufgestellt sein, um auf praktisch jedes Rückrufproblem optimal zu reagieren – und einen Rückruf möglicherweise von vornherein zu verhindern.

Erfahren Sie hier, wie Lebensmittel- und Getränkehersteller Technologien zur Optimierung dieser Schritte einsetzen können, um einen soliden Rahmen für die Rückrufbereitschaft zu schaffen.

## Der Masterplan

Kunden, Verbraucher und Aufsichtsbehörden erwarten von F&B-Produzenten ein proaktiveres und bedarfsgerechteres Qualitäts- und Rückrufmanagement. Die United Fresh Produce Association spricht in ihrem **Recall Resource Guide** die Empfehlung aus, dass Hersteller sich rechtzeitig mit Rückrufplänen ausstatten, die „spezifische Verfahren vorsehen, Begriffe definieren und Rollen und Verantwortlichkeiten abstecken, für den Fall, dass bei einem Produkt ein Problem mit der Lebensmittelsicherheit auftritt“.

Ein wichtiges Element in der Vorbereitung auf einen Rückruf sind Vorkehrungen, um die Herkunft von Inhaltsstoffen schnell und präzise nachzuverfolgen, so dass die Eindämmung von unerwünschten Qualitätsvorkommnissen im gesamten Versorgungsnetz koordiniert und rasch vonstattengehen kann<sup>o</sup> – teilweise sogar, ohne dass eine Rückrufaktion erforderlich wird. Um dies zu erreichen, erwägen einige Unternehmen den Einsatz von **Blockchain**, doch steckt diese Technologie noch in den Kinderschuhen.

Glücklicherweise gibt es etablierte und erprobte Technologien, die den Herstellern nicht nur dabei helfen können, die richtigen Eindämmungsmaßnahmen abzustecken und den Fokus auf bestimmte Chargen einzugrenzen, sondern auch dazu beitragen, die Effizienz in sämtlichen Phasen eines Rückrufs zu steigern. Das reicht von der raschen Isolierung von Produkten über die Benachrichtigung betroffener Parteien bis hin zur schnellstmöglichen Bereitstellung von Ersatzprodukten in den Regalen. Diese Technologien werden mit dem Ziel eingesetzt, die Auswirkungen eines Rückrufs so weit wie möglich zu begrenzen, ohne dabei die Sicherheit zu gefährden.

Um sicherzustellen, dass die Hersteller effektiv auf einen möglichen Rückruf vorbereitet sind, sollten sie einen technologischen Rahmen rund um folgende fünf Schlüsselprozesse aufbauen.

### 1. Prävention

„Vorsicht ist die Mutter der Weisheit.“ Diese Redewendung gilt auch für die Herstellung und Distribution von Lebensmittel- und Getränkeprodukten. Prävention ist *der maßgebliche Aspekt im Zusammenhang mit der Rückrufbereitschaft*. Sie kann einen Rückruf am ehesten abwenden oder zumindest dessen globale Auswirkungen minimieren.

## FDA-Rückruf-Klassifizierungen

Die US Food and Drug Administration (**FDA**) definiert Rückrufe als „Maßnahmen, die von einem Unternehmen ergriffen werden, um ein Produkt vom Markt zu nehmen. Rückrufe können auf eigene Initiative eines Unternehmens, auf Antrag der FDA oder auf Anordnung der FDA im Rahmen ihrer behördlichen Befugnisse durchgeführt werden“. Darüber hinaus hat die FDA Gefahrenklassen für Rückrufaktionen aufgestellt:

- **Rückruf der Klasse I:** Kennzeichnet Rückrufe von gefährlichen oder defekten Produkten, die zu ernsthaften Gesundheitsproblemen oder zum Tod führen können. Ein Beispiel wäre die Kontamination von Fleisch mit E. coli.
- **Rückruf der Klasse II:** Kennzeichnet Rückrufe von Produkten, die ein vorübergehendes Gesundheitsproblem verursachen können. Die Wahrscheinlichkeit, dass das Produkt eine ernsthafte Bedrohung verursacht, ist gering. Ein Beispiel wäre ein nicht ausgewiesener Lebensmittelfarbstoff, von dem bekannt ist, dass er bei einigen Personen eine leichte allergische Reaktion auslöst.
- **Rückruf der Klasse III:** Kennzeichnet Rückrufe von Produkten, bei denen es unwahrscheinlich ist, dass sie nachteilige Gesundheitsreaktionen verursachen. Ein Beispiel wäre ein unzureichendes Verpackungsgewicht.

Prävention erstreckt sich über den gesamten Produktlebenszyklus, von der Beschaffung der Rohstoffe bis zum Verzehr. Zu den Prozessen und Systemen, die für wirksame Präventionsmaßnahmen eingerichtet werden können, gehören:

**Lieferantenseitige Compliance:** Die Lieferanten der Lebensmittel- und Getränkehersteller stellen ein **hohes Risikopotenzial** dar. Hersteller können die Produktsicherheit verbessern, indem sie End-to-End-Lieferantendaten integrieren und häufiger mit Lieferanten interagieren.

Technologie, die es den Herstellern ermöglicht, einen bestimmten Lieferanten und die Ware, die Artikelqualität und die Konformitäts-/Risikoeinstufung zu beurteilen, schafft auch die Voraussetzungen dafür, dass die Materialoffenlegung, die Qualitätsprüfung und -zertifizierung der Lieferanten – in der Produktion wie auch prozessbegleitend – sowie die lieferantenseitige interne Prüfung und Zertifizierung auf angemessenem Niveau stattfinden.

Im Hinblick auf die Bearbeitung von Leistungsanfragen (RFIs), Ausschreibungen (RFPs) und Werkszertifizierungen kann die Implementierung einer Technologie, die eine integrierte Materialoffenlegung unterstützt, die Prozesse für Lieferanten mit gutem Risiko- und Qualitätsprofil rationalisieren. Für Lieferanten, Materialien und Werkszertifizierungen mit höherem Risiko lassen sich zusätzliche Kontrollschritte einbauen.

Materialoffenlegungs- und Prüfprozesse tragen dazu bei, dass Probleme proaktiv erkannt, die Produktsicherheit geschützt und die Prozessvorlaufzeiten und -kosten reduziert werden.

**Globale Rezepte:** Der Einsatz von Systemen und Prozessen, die globale Rezepte unterstützen, trägt auch dazu bei, die Verwendung nicht genehmigter Inhaltsstoffe zu verhindern. (Was nicht heißen soll, dass die Rezepte in allen Regionen identisch sein sollen; es bedeutet nur, dass die Hersteller die globale Kontrolle über die Rezepte haben.) Bestimmte Zusatzstoffe und Zutaten, die in einem Land erlaubt sind, sind möglicherweise in anderen Ländern verboten. Auch bei Etikettierung und **gesundheitsbezogenen Angaben** gibt es fallweise je nach Land abweichende Vorschriften. Beispielsweise unterliegen Angaben wie „fettarm“, „ballaststoffreich“ oder „senkt den Cholesterinspiegel“ den jeweiligen Landes- und Regionalgesetzen. Ein Verstoß kann einen Rückruf zur Folge haben.

**In Produktionssysteme integrierte Qualitätssicherung:**

Hersteller können die Produktsicherheit proaktiv schützen und den Wert des Endprodukts verbessern, indem sie eine durchgehende Qualitätssicherung verankern, von der Ankündigung von Anlieferungen (ASN) über die Bestandsverwaltung und die Produktion bis hin zu Versand und Logistik. Technologie, die es Herstellern erlaubt, Risiken und Probleme proaktiv zu überwachen und zu identifizieren, kann verhindern helfen, dass eine verdächtige Charge verwendet oder verschickt wird. Dies trägt nicht nur zur Gewährleistung der Sicherheit bei, sondern kann auch den Wert des Endprodukts verbessern.

**Abläufe in der Anlagenwartung:** Unsachgemäße Umstellungsverfahren, lückenhafte Hygienemaßnahmen, undichte Rohre oder Dächer, in der Verpackungszone herunterfallende Metallspäne: Auch solche und ähnliche Probleme, die mit der Anlagenwartung zusammenhängen, können einen Rückruf nach sich ziehen. Technologien wie EAM-Systeme (Enterprise Asset Management) tragen dazu bei, die Wirksamkeit der vorbeugenden Wartung von Produktionsanlagen und -ausrüstung zu verbessern. Das stellt die Produktqualität sicher, verringert Sicherheitsrisiken und verbessert die Verfügbarkeit und Lebensdauer der Anlagen. Technologien, die bei veränderten Bedingungen mit potenzieller Gefährdung der Lebensmittelsicherheit eine Warnung ausgeben (z. B. zu tiefe Temperatur oder überhöhte Luftfeuchtigkeit), können das Kontaminationsrisiko erheblich reduzieren. Durch vorbeugende Wartung und die Überwachung von Bedingungen, die außerhalb der Toleranzen liegen, können Hersteller proaktiv die Produktsicherheit verbessern, Abschreibungen minimieren und den Füllgrad optimieren.

**Korrekte Produktkennzeichnung: In den USA waren 2018 über 40 % der Rückrufaktionen im Lebensmittelbereich die Folge einer fehlerhaften Produktkennzeichnung.** Zwei Inhaltsvorgaben für die Etikettierung spielen eine besondere Rolle. Erstens ist sicherzustellen, dass die Zutatenliste mit der Produktzusammensetzung übereinstimmt, wobei auf Vollständigkeit und die korrekte Reihenfolge zu achten ist.

Sind nicht alle Zutaten ausgewiesen, kann dies – besonders, wenn allergische Reaktionen nicht auszuschließen sind – einen Rückruf erforderlich machen. Zweitens: Die Nährwert- und gesundheitsbezogenen Angaben auf dem Etikett müssen exakt sein und den staatlich festgelegten Normen entsprechen. Mit Hilfe von Technologie können Hersteller besser sicherstellen, dass die Produktkennzeichnung exakt ist. Das ist besonders dann von Belang, wenn aufgrund wechselnder Formeln oder Schwankungen bei der Rohstoffverfügbarkeit die Komplexität zunimmt.

**Testrückruf:** Hersteller sollten nicht warten, bis Probleme auftreten. Wir raten dazu, Rückrufaktionen zu „üben“ und den Mitarbeitern klar definierte Rollen zuzuweisen. Hersteller sollten die Sorge um die Rückverfolgbarkeit an die Lieferkette zurückgeben und von den Lieferanten zeitnahe und genaue Rückmeldungen über die Geschichte der Rohstoffe verlangen und diese Angaben protokollieren. Fragen der Lebensmittelsicherheit und -qualität können leichter gehandhabt werden, wenn eine Zusammenarbeit möglich ist, so dass alle Partner in der Lieferkette die direkte Quelle und den direkten Empfänger der rückverfolgbaren Artikel identifizieren können. Eine gesunde Lebensmittelversorgung hängt von einer soliden Lieferkette ab.

**Lieferantenrisikobeurteilung:** Hersteller können fortschrittliche Business-Intelligence-Technologien wie **künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen** zur Leistungsanalyse nutzen und so die Lieferanten-, Material- und Produktionsqualität zuverlässiger bewerten. Lieferanten-Scorecards, die aus den für die Risikobewertungen gesammelten Daten generiert werden, können Hersteller dabei helfen, Bestellvolumina bevorzugt auf zuverlässigere Lieferanten zu verlagern – und Sicherheitsrisiken zu verringern. Da viele Lieferanten nicht über das nötige Personal verfügen, um fortschrittliche Qualitäts- und Compliance-Programme einzurichten, können Hersteller dazu übergehen, anstatt lediglich Audits abzuhalten, Training mit hohem Mehrwert anzubieten. Mithilfe von Lieferkettenplanung können Hersteller in Was-wäre-wenn-Analysen die Auswirkungen testen, wenn bestimmte Lieferanten betroffen wären. Durch die Optimierung der Lieferantenqualität lassen sich Kosten – die eigenen wie auch die der Lieferanten – senken und gleichzeitig die Produktqualität und -konsistenz verbessern.

## 2. Identifizierung

Nach einer anderthalb Monate langen Untersuchung eines Listeria-Ausbruchs in mehreren US-Bundesstaaten im Jahr 2011 veranlasste die **FDA das in Colorado ansässige Unternehmen Jensen Farms zum freiwilligen Rückruf** seiner Zuckermelonen der Marke Rocky Ford. Insgesamt wurden in 28 Bundesstaaten 33 Todesfälle mit insgesamt 147 assoziierten Krankheiten mit den Melonen in Zusammenhang gebracht. Es handelt sich bis dato um **eine der verheerendsten** bekannten Ausbrüche einer Lebensmittelvergiftung in den USA. Jensen Farms meldete schließlich Konkurs an, die Eigentümer des Unternehmens wurden zu Schadenersatzzahlungen verurteilt und **entgingen nur knapp einer Gefängnisstrafe**.

**Die FDA registriert etwa einen Rückruf pro Tag**, wobei die meisten Fälle glücklicherweise nicht so schwere Folgen haben wie bei Jensen Farms. Im Laufe der Untersuchung stellte die FDA laut einer Meldung des **U.S. News & World Report** vom Oktober 2011 mehrere Probleme fest, darunter „Wasserlachen auf dem Boden und alte, schwer zu reinigende Geräte“. Nach Angaben der **Centers for Disease Control and Prevention (CDC)** vergehen nach dem Verzehr von mit Listerien kontaminierten Lebensmitteln in der Regel ein bis drei Wochen bis zum Auftreten der Symptome.

So tragisch die Geschichte von Jensen Farms ist, lassen sich auch Lehren daraus ziehen. Mit dem Einsatz von Technologie, die auf unkomplizierte Weise Zugang zu präzisen, aktuellen Daten bietet, sind Hersteller deutlich besser in der Lage, die Folgen eines möglichen Produktrückrufs einzudämmen. Moderne Rückverfolgbarkeitslösungen sorgen für mehr Sichtbarkeit und Transparenz und ermöglichen es, Produktrückrufe innerhalb weniger Stunden und mit hoher Präzision durchzuführen. Die Alternative – eine manuelle oder halbmanuelle Rückverfolgung – ist ein zeitaufwändiger, schrittweiser Prozess. Die Rückverfolgbarkeit von Chargen ist ein Kernelement der Lebensmittelsicherheit. Wenn sich jedoch nicht ermitteln lässt, welche spezifischen Chargen betroffen sind, werden sicherheitshalber oft mehr Produkte zurückgerufen, als wahrscheinlich nötig wäre.

Moderne ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning) warten mit Funktionen auf, um eine Analyse zum Chargenrückruf durchzuführen. Dabei wird genauestens zurückverfolgt, woher die Rohstoffe und Verpackungen stammen, wie sie verarbeitet und eingesetzt wurden und wohin das fertige Produkt versandt wurde. Die schnelle Identifizierung und Lokalisierung der tatsächlichen Güter oder betroffenen Produktchargen trägt außerdem dazu bei, Kreuzkontamination und die Gefahr einer Ausbreitung von Krankheitserregern über den Kontakt mit Maschinen oder Geräten einzudämmen. PLM-Tools (Product Lifecycle Management) wiederum können dabei helfen, weitere Rezepte ausfindig zu machen, die dieselbe Verunreinigung enthalten könnten.

Die Erfassung von Transaktionsdaten in Echtzeit ist die Grundlage der Rückverfolgbarkeit. Sie kann sowohl proaktiv im Interesse der Effizienz als auch reaktiv im Falle eines Produktrückrufs genutzt werden. Der proaktive Einsatz ermöglicht es den Herstellern, die Rückverfolgbarkeit des Lieferketten-Inputs als kontinuierlichen Teil der Betriebsabläufe zu testen und zu verifizieren. Zunehmend enthalten die Vorschriften zur Lebensmittelsicherheit auch Zeitvorgaben für Rückrufmaßnahmen. Unternehmen müssen nachweisen, dass sie in der Lage sind, innerhalb einer bestimmten Frist alle potenziell kontaminierten Lebensmittel aufzuspüren und aus der Lieferkette zu entfernen.

### 3. Benachrichtigung

Sobald mangelhafte Chargen identifiziert sind, müssen die Aufsichtsbehörden und die betroffenen Kunden verständigt werden. Einzelhändler müssen die Produkte aus den Regalen nehmen und Distributoren ihre Kunden warnen. Es reicht jedoch nicht aus, das Problem in der nachgelagerten Lieferkette zu kommunizieren. Es gilt auch, alle betroffenen Vorlieferanten zu verständigen, damit sie die Ursache der Verunreinigung eruieren und beheben können.

Je mehr Zeit vergeht, bis betroffene Kunden auf ein Problem aufmerksam gemacht werden, desto länger bleiben die mangelhaften Chargen in den Regalen liegen. Dies führt nicht nur zu einer potenziell höheren Gesundheitsgefährdung, sondern kann auch eine ganze Reihe von Marken – Hersteller, Lieferanten, Distributoren und **Einzelhändler** – auf einen Schlag beschädigen. Mit den sozialen Medien haben die Verbreitungsgeschwindigkeit von Informationen und das erreichte Publikum beträchtlich zugenommen. Jetzt wissen tausende mehr Menschen über einen Lebensmittelmangel Bescheid, selbst wenn sie selbst nicht unmittelbar betroffen sind. Dies ist ein weiterer wichtiger Grund für die Hersteller, den Überblick über Rückrufaktionen zu behalten und sicherzustellen, dass alle Betroffenen unverzüglich verständigt werden.

In einem Zeitalter, in dem Kommunikation in Echtzeit stattfindet, wird es tatsächlich eines Tages soweit sein, dass die Verbraucher sofort persönlich über Rückrufe und Lieferausfälle sowie Bezugsquellen für Alternativprodukte informiert werden wollen. Marktführende Unternehmen, die sich Gedanken machen, wie sich ein solcher Ansatz realisieren lässt, haben einen Wettbewerbsvorteil.

Die Hersteller müssen nicht nur über die Mittel verfügen, um zeitkritische Benachrichtigungen abzuwickeln, sondern auch sicherstellen, dass ihre bestehenden Benachrichtigungsverfahren ausreichend sind. Rückrufaktionen regelmäßig zu simulieren und zu „üben“, ermöglicht es dem Hersteller, eine Feinjustierung der Nachrichtenkette vorzunehmen. Die kollaborativen Fähigkeiten moderner ERP- oder CRM-Systeme (Customer Relationship Management) können genutzt werden, um Benachrichtigungen schnell an die richtigen Personen zu leiten.

### 4. Entfernung

Die natürliche Reaktion der Einzelhändler besteht darin, sofort das komplette Sortiment – also nicht nur die betroffenen Lose – des betreffenden Herstellers aus den Regalen zu nehmen, um die Verbraucher und die eigene Marke zu schützen. Dies kann die ohnehin erheblichen Kosten der Aktion noch weiter in die Höhe treiben. **Rückrufe verursachen durchschnittliche Kosten von 15 Millionen Dollar pro Vorfall und können dem Ruf und der Glaubwürdigkeit von Marken erheblichen Schaden zufügen.** Dies ist ein weiterer wesentlicher Grund, warum der sofortige Zugang zu Informationen über die tatsächlich betroffenen Chargen die endgültigen Rückrufkosten im Zaum halten können. Es lässt sich verhindern, dass im Einzelhandel neben den betroffenen Losen deutlich mehr Produkte aus den Regalen entfernt werden.

### 5. Nachschub

Je länger es dauert, die Regale in den Läden wieder aufzufüllen, desto mehr Einnahmen gehen verloren. Der Schlüssel zu einem möglichst raschen Nachschub liegt in der Möglichkeit, effektiv mit Lieferanten und Kunden zusammenzuarbeiten. Dafür können Hersteller SCM-Lösungen (Supply Chain Management) zu Hilfe nehmen, etwa fortschrittliche Planungswerkzeuge. Auf diese Weise lassen sich genaue Einschätzungen zu Ressourcen und Kosten treffen und eine maximale Auslastung der Produktionskapazitäten erreichen, ohne dabei die Nachfrage nach den übrigen Produkten außer Acht zu lassen. Fortschrittliche Planungswerkzeuge ermöglichen sogar Was-wäre-wenn-Analysen, um in simulierten Rückrufaktionen Nachschubszenarien zu modellieren und die Ausarbeitung von Notfallplänen zu untermauern.

## Proaktiv aufgestellt sein

Lebensmittelsicherheit und Effektivität bei Rückrufaktionen sind eine mehrschichtige Herausforderung. Es sind zahlreiche Geschäftsprozesse und Fachbereiche betroffen, mehrere Disziplinen, und die Auswirkungen können sich auf mehrere Unternehmen erstrecken. Produktrückrufe können Marken irreparablen Schaden zufügen und Unternehmen aus dem Geschäft bringen. Hersteller dürfen mit der Umsetzung eines Plans für die Lebensmittelsicherheit und für Rückrufaktionen nicht warten, bis ein Problem auftritt. Dann ist es nämlich zu spät: Die Reaktion wird wahrscheinlich zu langsam ausfallen und wirkungslos bleiben. Kunden werden verloren gehen, der Ruf nimmt Schaden und die Kosten schnellen in die Höhe.

Die Hersteller müssen ihre Effektivität in Bezug auf Prävention, Identifizierung, Benachrichtigung, Entfernung und Nachschub einer Bewertung unterziehen. Sie müssen mit proaktiven Strategien Risiken reduzieren. Der Schlüssel zur Umsetzung dieser Strategien liegt für die Hersteller darin, in die Technologie, mit der sie ihr Geschäft betreiben, entsprechende Bausteine zu integrieren. Mit modernen CRM-, EAM-, ERP-, PLM- und SCM-Lösungen werden Hersteller viel besser in der Lage sein, schnell und effektiv auf Probleme zu reagieren, wenn sie auftreten – bei gleichzeitiger Kostenminimierung und Wahrung des Kundenvertrauens und ihres Rufs.

MEHR ERFAHREN →

Folgen Sie uns:    



Infor bietet Cloud-Applikationen für ausgewählte Branchen an. Das Unternehmen zählt 17.000 Angestellte und mehr als 68.000 Kunden in mehr als 170 Ländern. Mit Infor-Software können Anwender ihre Geschäftsprozesse optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf [www.infor.de](http://www.infor.de).

Copyright© 2020 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die hier aufgelisteten Wort- und Designmarken (Name, Logo) sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor und/oder deren Tochtergesellschaften und sonstiger verbundener Unternehmen. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen. [www.infor.com](http://www.infor.com)

Infor (Deutschland) GmbH, Hollerithstraße 7, 81829 München, [www.infor.de](http://www.infor.de)

INF-2285299-de-DE-0720-1