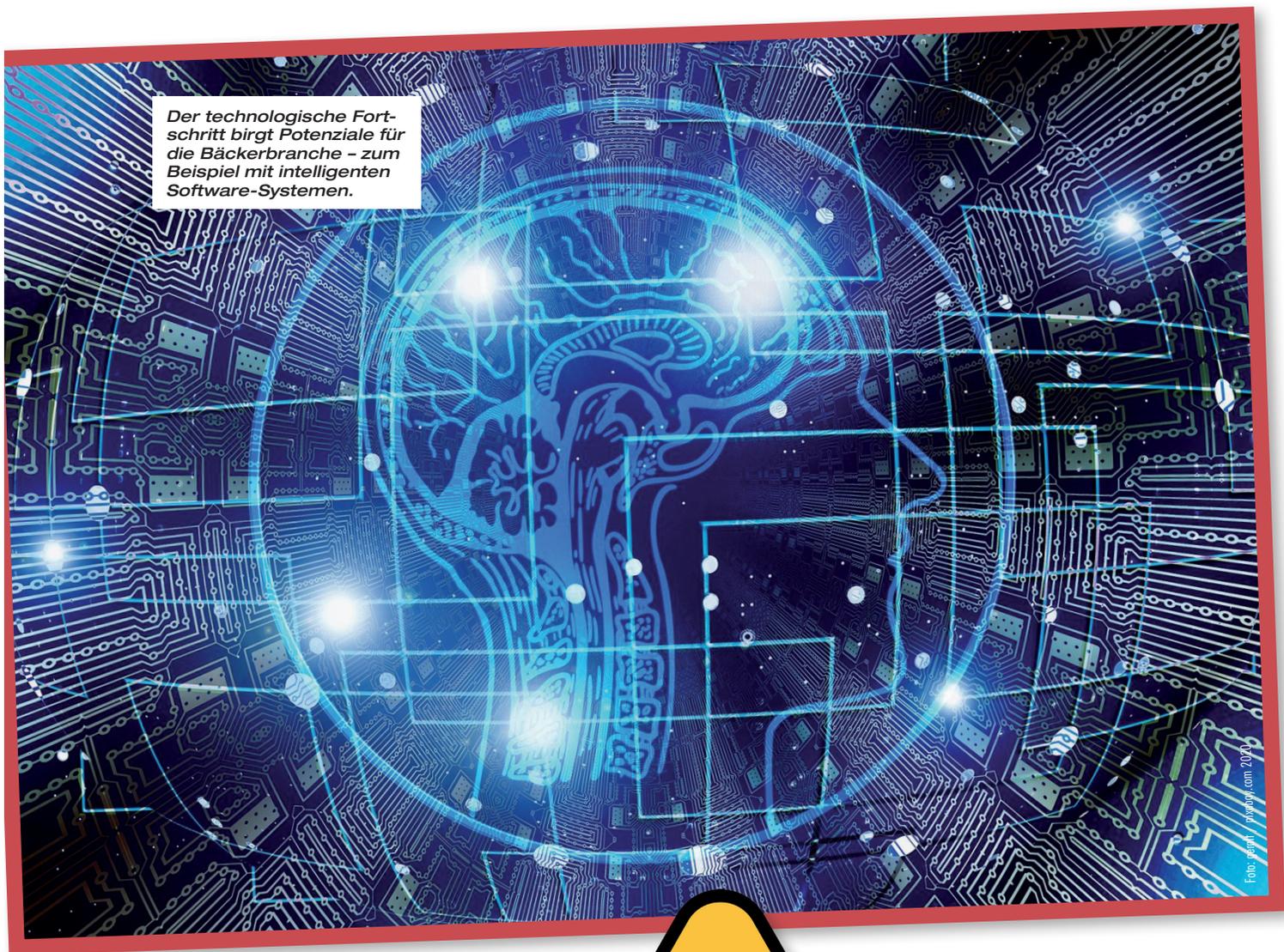


Störungen schnell beheben

Damit Probleme so schnell gehen, wie sie gekommen sind: Die Cloudanwendung Evti organisiert Instandhaltung von Filialbäckereien digital. Das soll die Organisation vereinfachen, Kommunikationswege verkürzen und Verzögerungen bei Reparaturen reduzieren.

Der technologische Fortschritt birgt Potenziale für die Bäckerbranche - zum Beispiel mit intelligenten Software-Systemen.



Stellen Sie sich folgendes Szenario aus dem Arbeitsalltag in der Filiale vor: Die Verkäuferin will für ihren Kunden ein Brot schneiden: Acht Millimeter. Dann spinnt die Brotschneidemaschine und reißt die Backware, statt sie in feine Scheiben zu teilen. Das Brot kann die Fachkraft so nicht mehr verkau-

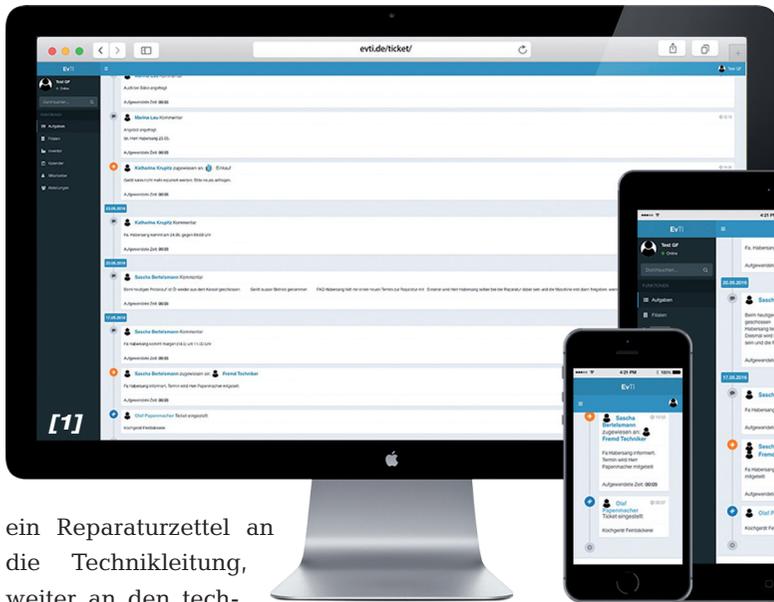


Foto: Josethestoryteller / pixabay.com 2020

fen. Und die Maschine? Die Verkäuferin meldet die Störung schnellstmöglich der Filialleitung. Die gibt das Problem an die Zentrale, wo ein weiterer Mitarbeiter es in einer Excel-Tabelle vermerkt. Von hier geht dann

Störungen kommen vor. Um den Betrieb schnell wieder in Gang zu setzen, braucht es neben den Handwerkern schnelle Kommunikation.

Foto: webschuppen GmbH 2020



[1] Evti ist eine intuitive Webplattform, die über einen Internetbrowser – egal ob per Computer, Smartphone oder Tablet – zugänglich ist. [2] Kaum eine Person besitzt in der heutigen Zeit noch kein Smartphone. Nicht nur im Privatleben ermöglichen die Geräte uns einiges. Auch auf der Arbeit stellen sie sich als echte Helfer heraus, die Kommunikation erleichtern.



Foto: iESHOOTS.com / pixabay.com 2020

ein Reparaturzettel an die Technikleitung, weiter an den technischen Außendienst.

Die Kommunikationskette ist lang, bis die Störung die Person erreicht, die sie behebt. Und die Verkäuferin? Die muss sich derweil anders behelfen oder nur Brote am Stück anbieten. Das Software-System Evti soll dieses Stille Post-Spiel in Filialbäckereien beenden und Reparaturen schneller erledigen.

Smarte Idee. Die Abkürzung Evti steht für Evertzberg Ticket und Inventarsystem. Was das mit einer Cloudanwendung zu tun hat? **Die Bäckerei Evertzberg aus Remscheid war nicht nur der erste Kunde, der die Software nutzen durfte, sondern auch Entwicklungspartner. Als dort der Backofen kaputt ging, war die Sorge groß: Produktionsstopp, Umsatzverlust und eine Reihe von Abteilungen, die zwischen der Backstube und dem Techniker liegen.** Das erinnert ein wenig an das Spiel Stille Post. Da kann der zuständige Bäcker nur hoffen, dass die Nachricht nicht verfälscht wird und bei der richtigen Person ankommt. Dennoch läuft die Kommunikation immer noch in vielen Bäckereien so ab. Filialleitungen tragen Störun-

gen in Excel-Tabellen ein und legen dem Techniker eine Notiz auf den Schreibtisch. Persönliche Kommunikation fördert zwar das Betriebsklima, jedoch nicht unbedingt die Geschwindigkeit von Wartungsarbeiten. Das Problem erkannt, machte sich ein Team aus Technikern, Handwerkern und anderen Unterstützern der Bäckerei im Jahr 2016 kurzerhand gemeinsam mit der Digitalagentur Webschuppen an eine Lösungsstrategie. Das Ergebnis ist eine Software, die Reparaturen und Wartungen in einer zentralen Datenbank organisiert. Mittlerweile nutzen auch die Bäckereien Steiskal aus Kiel und Müller und Egerer aus Rastede das Tool. „Das macht grundsätzlich in jedem Betrieb Sinn, der seine Instandhaltung noch per Excel dokumentiert und nach einer schnelleren Strategie

Tipp für Bäckereien:
 Verschieben Sie in Ihrer Backstube eigentlich oft den Ofen? Lautet die Antwort jetzt nein, überlegen Sie mal, wie Sie das ändern könnten und warum. Bei ständigem Einsatz kann es schon mal passieren, dass Zutatenreste hinter die Maschine fallen. Das führt schnell zu Lebensmittelverkrustungen und lockt unerwünschte Ungeziefer an. Solche wiederkehrenden Wartungen wie zum Beispiel die DGUV 3 speichert Evti ebenfalls in ihrem System ab und erinnert die Bäckerei zu gegebenen Zeitpunkt. „Regelmäßig die Maschinen zu verrücken, um zu gucken, was sich dahinter verbirgt, verhindert möglicherweise Schädlingsbefall“, so Bösel.



Foto: mohamed_hussain / pixabay.com 2020

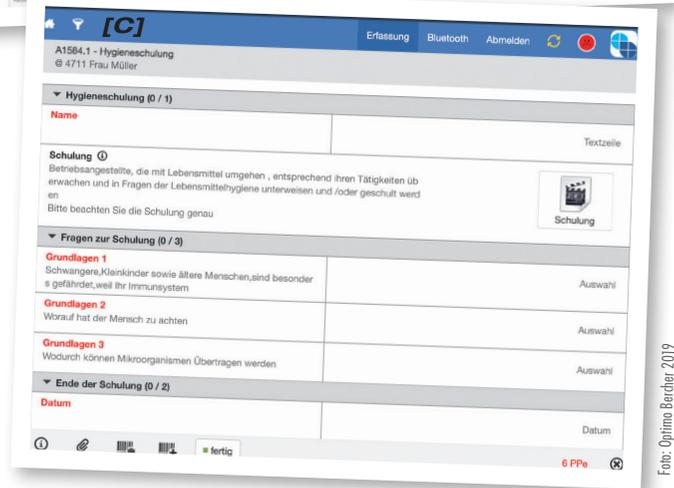
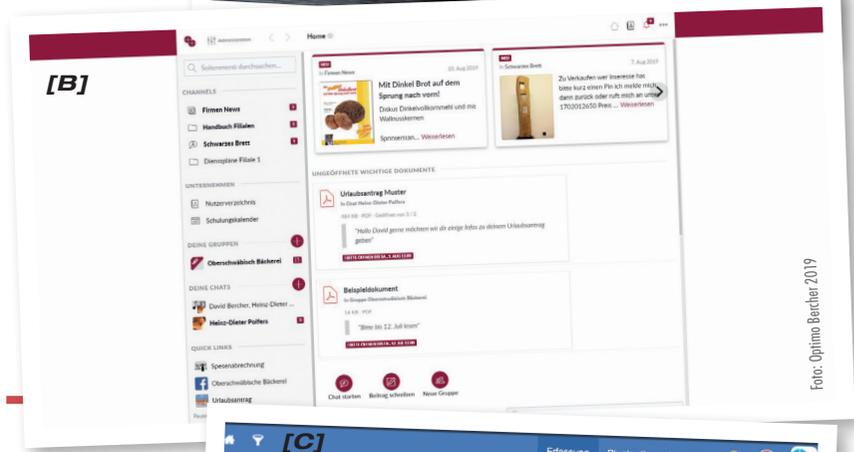
Digitale Filialkommunikation

Vermeehrt setzen Bäckereien auf digitale Unterstützer wie Tablets, um reibungslose Abläufe und schnelle Kommunikation zu ermöglichen.

[A] Bei Goeken backen aus Bad Driburg findet Filialkommunikation über das Tablet statt. Die digitalen Endgeräte sind in jeder Verkaufsfiliale installiert.

[B] Mikoback können Betriebe als eigenes digitales Forum nutzen. Die Mitarbeiter greifen vom Tablet oder Smartphone auf die Software zu. Es enthält einen Chat-Dienst, ein schwarzes Brett, einen Bereich für Ankündigungen sowie die Filialhandbücher.

[C] Mit der App Awenkoback lassen sich Schulungsfilme an Mitarbeiter oder ganze Teams verschicken. Die Software stellt durch Abfragen sicher, dass jeder den Stoff lernt.



gie sucht“, sagt Thomas Bösel, Geschäftsführer von Webschuppen. Lohnen würde sich die Anwendung hingegen erst so richtig ab einer Größe von 15 bis 20 Filialen.

Smarte Lösung. Mit dieser Idee ist die Digitalagentur zwar nicht unbedingt die erste oder einzige auf dem Markt. **Einen großen Vorteil gegenüber dem Wettbewerb sieht Bösel bei Evti aber darin, dass sich die Software lediglich auf Schadensmeldungen fokussiert. „Das reduziert die Informationen auf das absolut Notwendige und verwirrt die Mitarbeiter nicht mit zu vielen Funktionen.**

Dadurch können wir maximale Geschwindigkeit von der Schadensmeldung bis zur Erledigung garantieren“, argumentiert Bösel. Das Basispaket ist ein monatliches Abo für 15 bis 30 Euro, das die Bäckerei über die Homepage bucht und innerhalb von zwei bis drei Tagen nutzen kann. Darin enthalten sind die Aufgaben- sowie Standortverwaltung, Telefonanbindung, automatische Aufgabenplanung, das Inventurmanagement, Auswertungstools und Voice-over-Meldungen. Weitere Leistungen können Bäckereien dazubuchen. Um diese Tools letztendlich nutzen zu können, bedarf es lediglich eines Internetzuganges. Die Agentur stellt dann ein Icon für den Browser zur Verfügung, das über ein Smartphone, Tablet oder auch Computer zugänglich ist. Mitarbeiter loggen sich dann mit ihren freigeschalteten Zugangsdaten ein und können auf alle Funktionen zugreifen. Vom kaputten Ofen über einen beschädigten Blinker am Lieferfahrzeug bis hin zur

defekten Toilettenspülung – in einer Bäckerei können nicht nur die Brötchen schiefgehen. Dann weiß der Bäcker im besten Fall direkt, was los ist und schaltet den Störfaktor selbst aus. Bei einer kaputten Maschine hilft jedoch lieber der Techniker. „Schäden können über ein Formular, eine Email, Spracherkennung oder per Telefon gemeldet werden. Das Programm erkennt, aus welcher Abteilung der Auftrag kommt, dokumentiert den Fehler und meldet ihn automatisch dem zuständigen Mitarbeiter“, erklärt Bösel. So verhindere der Betrieb doppelte Wege, wenn eine Schadensmeldung beispielsweise eigentlich zum Elektriker gehört, aber dem Techniker gemeldet wurde. Individuell bietet Webschuppen zusätzlich zur Grundversion eine Einsatzplanung für Techniker an. Die Agentur denkt bereits über weitere



[3] Zeit ist Geld: Digitale Filialkommunikation erspart der Filialleitung, Probleme doppelt und dreifach gegenzuprüfen. [4] Apps ersetzen Stift und Papier: Webplattformen helfen nicht nur bei korrekter Dokumentenablage, sondern reduzieren auch den Papierabfall.



Foto: Fotokant / pixabay.com 2020

digitale Konzepte zur Personaleinsatzplanung und zum Hygienemanagement nach.

Smarte Filiale. „Die Software verschafft einen besseren Überblick, dass Störungsmeldungen unterwegs nicht untergehen, sondern in Echtzeit ankommen“, so Bösel. Ebenfalls können Bäckereien ihre Reparaturen priorisieren. Das heißt ein kaputter Ofen gehört zum Beispiel zur Schadensklasse eins und hat damit oberste Priorität. „Wenn die Maschine, mit der Bäcker die Ware herstellen, ausfällt, ist das was anderes, als wenn eine Toilettenspülung kaputt geht“, argumentiert Bösel. So verringere das Programm den Umsatzverlust, den der Produktionsausfall mit sich zieht. Neben dieser schnelleren Reparatur und kürzeren Kommunikationskette reduziert die Software auch das Dokumentieren. „Alle Aufgaben wie Reparaturen, Wartungen und Hygienearbeiten sind in einer Cloud eingespeichert. Das spart Zeit, Kosten und großes Durcheinander an Zetteln“, argumentiert Bösel. Damit das aber funktionieren kann, empfiehlt er, dass möglichst viele Mitarbeiter ein Digitalgerät benutzen. Eine Störungsmeldung per Smartphone beschleunigt keine Reparaturen, wenn der Zuständige nicht von unterwegs in

das Programm gucken kann. Die Bäckereien könnten zum Beispiel Tablets in ihren Fachgeschäften zur Verfügung stellen oder Diensthandys austteilen, heißt es. „Mit der Software schauen Techniker von unterwegs auf ihr Smartphone und wissen anhand der Position sofort, wo sie gebraucht werden. Dadurch sparen sie sich nicht nur unnötige Strecken und viel Zeit, sondern können ihre Routen auch besser planen“, erklärt Bösel. Bei der Bäckerei Steiskal aus Kiel kommt das Tool mittlerweile seit zwei Jahren zum Einsatz. „Unsere Handwerker dokumentieren ihre Aufträge und die Inventarverwaltung damit täglich“, erzählt Verwaltungsleiter Zühlsdorf: „Aufgaben fallen dadurch nicht so schnell unter den Tisch.“ Handwerker bekämen in dringenden Fällen eine SMS auf ihr Diensthandy. Zunächst wandte die Bäckerei das Programm im Verkauf an, erweiterte aber schnell auf die Backstube. „Die Resonanz ist gut, unsere Bereichsleiter können sich so viel Telefonieren und Nachfragen sparen“, sagt Zühlsdorf. Evti erfasse neben der Störungsmeldung auch die Bestätigung, ob die Reparatur erfolgt ist, heißt es. Dadurch müssten Filialbetreuer nicht immer gegenprüfen, ob eine Aufgabe erledigt ist, sondern könnten schnell in das Programm schauen. Zusätzlich zeige Evti die Dauer der Bearbeitung vom Datum der Eingabe bis zur Fertigstellung. „Wir können in den Inventarinformationen die Historie wie zum Beispiel das Baujahr der Maschinen sehen. Dadurch können wir schnell entscheiden, ob es sich überhaupt lohnt, einen Ofen zu reparieren oder gleich einen neuen zu kaufen“, so Zühlsdorf. Die seiner Meinung nach hohe Transparenz erleichtere die tägliche Arbeit im Unternehmen. Die Software bietet also großes Potenzial für Bäckereien, erfordert allerdings auch die Anschaffung von Digitalgeräten.



Thomas Bösel ist einer der Geschäftsführer der Digitalagentur Web-Shoppen mit Standorten in Trossingen, Hamburg und Remscheid. Das Unternehmen ist strategischer und technischer Ideengeber für Agenturen und Unternehmen zur Optimierung und Digitalisierung von Prozessen.

Foto: Webshoppen 2017

Franziska Meyer