

# Routine-Abläufe effizient organisieren

## In fünf Schritten zum digitalen Ziel

Die Sensibilität für Hygiene spielt in der Lebensmittelbranche nicht erst seit Beginn der Corona-Krise eine zentrale Rolle. Für Unternehmen wie Sodexo, einem der größten Anbieter weltweit im Bereich der Gemeinschaftsverpflegung, gehört sie zum alltäglichen Geschäft.

▶ Vom Restaurant-Gutschein über den Lieferservice bis hin zum Betrieb ganzer Kantinen im Auftrag des Kunden bietet Sodexo eine ganze Bandbreite von Dienstleistungen rund um das leibliche Wohl. Damit die Gäste auf den Geschmack kommen, muss es aber nicht nur eine abwechslungsreiche Speisekarte geben. Im sensiblen Umgang mit Lebensmitteln muss auch alles in Sachen Sauberkeit und Hygiene stimmen. Die Qualität der Speisen und die hygienischen Standards prüft Sodexo deshalb nach einem strengen HACCP-Konzept. Dabei hilft die passende Qualitätsmanagement-Software e-QSS, mit der sich alle Prüfpunkte schnell abarbeiten und dokumentieren lassen. Die Verpflegungsspezialisten erhalten so den Überblick über die wichtigen Qualitätskennzahlen und stellen damit die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben des HACCP-Konzepts sicher. Das Einhalten solcher HACCP-Standards ist durchaus eine Herausforderung, denn Lebensmittelhersteller, Händler oder Gastronomen, die nach den Vorgaben der HACCPs ihr Hygienemanagement organisieren, haben einiges zu tun: Das Prüfen und Dokumentieren bedeutet im Geschäftsalltag einen nicht zu unterschätzenden Aufwand. Moderne IT hilft dabei, diese Abläufe schneller und einfacher im Griff zu behalten. Von der Risiko-Identifikation und Festlegung kritischer Kontrollpunkte über die Form der Überprüfung von Grenzwerten, bis hin zur Festlegung von Reaktionsmustern samt Auswertung und Dokumentation. Auch eine Schnittstelle zur Un-

terhaltsreinigung – etwa die von Räumen, Glas, Flächen oder Maschinen – kann damit nahtlos hergestellt werden. Wichtige Kennzahlen können so jederzeit abgefragt, geprüft und ausgewertet werden: Eine wichtige Hilfe in der Abstimmung mit externen Dienstleistern, beispielsweise bei Gebäudereinigung, Wartung oder anderen Aufgaben im Facility Management.

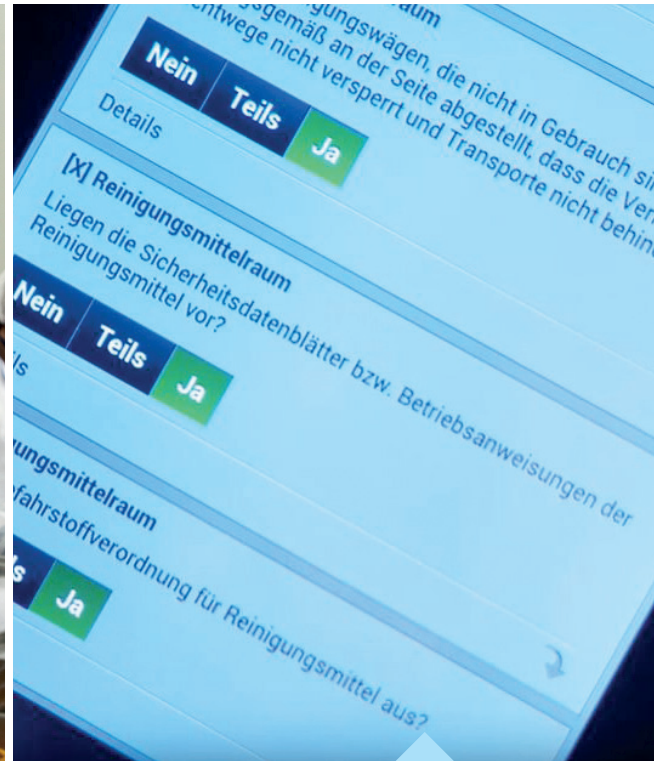
Unternehmen aus der Lebensmittelindustrie können sich so für alle Prozessschritte ein transparentes, digital steuerbares Hygienemanagement aufbauen:

- ▶ beim Abarbeiten von Auftrags tickets direkt während der Reinigungs- und Prüfvorgänge
- ▶ für das schnelle Erkennen und Beheben von Mängeln
- ▶ beim Generieren von Kennzahlen für die Dienstleistersteuerung, das Controlling und die Weiterbildung
- ▶ für die sorgfältige und rechtssichere Dokumentation

### Vom Zettel zur App

Ein wichtiger Vorteil ist dabei die Zeit- und Kostenersparnis: Was früher mühsam mit Zettel und Stift festgehalten wurde, lässt sich heute schnell und einfach per Smartphone und App erledigen. Die Umstellung bestehender Prozesse auf digital gestützte Abläufe lässt sich dabei für das Erreichen mehrerer unternehmerischer Ziele einsetzen:

**1. Transparente Übersicht zu allen QM-Prozessen:** Für die Optimierung von Arbeitsorganisation, Arbeitssicherheit, Reklamationsmanagement, Sonderaufträgen, Maschinenwartung,



internen Audits, Zertifizierungen, Qualitätsprüfungen etc. Qualitätsmanagement-Software wie das in der Lebensmittelbranche beliebte e-QSS unterstützt hier mit einem individuellen Cockpit, das qualitätsrelevante Kennzahlen für jeden Verantwortungsbereich zur Verfügung stellt.

**2. Die Bindung von Mitarbeitern:** Der Kampf um gute, zuverlässige und qualifizierte Mitarbeiter hat auch die Lebensmittelindustrie erreicht. Digitale Anwendungen können Mitarbeitern dabei helfen, die oft mühsamen und aufwendigen Routine-Abläufe im Qualitätsmanagement schneller abzuwickeln. In Kombination mit intuitiv bedienbaren Checklisten und Bilddokumenten auch über Sprachbarrieren hinweg.

**3. Ökologische Ziele:** Mit dem wachsenden Umweltbewusstsein steigen auch die Erwartungen an Unternehmen, sich umweltgerecht zu verhalten. Die Steuerung von Prozessen mithilfe digitaler Tools kann einen entscheidenden Beitrag dabei leisten, den Workflow in Unternehmen ökologisch effizienter zu machen: Ob beim Einsparen von Reinigungsschemie oder dem Vermeiden von Papierausdrucken. Unternehmen tragen damit dazu bei, Ressourcen zu schonen und Emissionen zu reduzieren. Und können dies sogar als Pluspunkt in ihrem Marketing hervorheben.

**4. Für die langfristige Sicherung der Wettbewerbsposition:** Wer in seinem Segment Marktführer ist, will dies auch bleiben. Die Digitalisierung betrieblicher Abläufe hilft dabei. Wichtige Marktinformationen und Kennziffern können viel schneller genutzt werden. Die Vernetzung unterschiedlicher Unternehmensbereiche wird erleichtert: So können Daten, die dem Qualitätsmanagement vorliegen, an die HR-Abteilung übergeben werden, um Schulungen gezielter zu planen. Außerdem erleichtert eine digitale Qualitätsmanagement-Infrastruktur dauerhaft die Integration von Updates oder die Kopplung mit digitalen Anwendungen, die womöglich erst in Zukunft betrieblich relevant werden.

Wie setzen Betriebe aber die Umstellung auf digitale Workflows im Geschäftsalltag um? Keine ganz leichte Aufgabe. Diese fünf Schritte sollen als Leitfaden für die Digitalisierung im Hygienemanagement helfen:

#### **Schritt 1: Status quo und Ziele formulieren**

Am Anfang der Digitalisierung im Hygienemanagement steht die Frage: Welche Herausforderungen sollen gelöst werden? Oft geht es dabei um schnellere Abläufe und die Senkung von Kosten. Software und Apps bieten enorme Einsparmöglichkeiten und sind unentbehrlich auf dem Weg zum papierlosen Büro. Wichtig ist: Je klarer und eindeutiger Sie die Anforderungen

Vom Zettel zur App: Die Digitalisierung sorgt u. a. für die Optimierung von Arbeitsorganisation und eine erhöhte Arbeitssicherheit

im Vorwege festlegen, umso leichter fällt später die Umsetzung. Da die Umstellung auf digitale Abläufe oft viele Ressourcen benötigt, bietet es sich an, diese Aufgabe als Projekt zu definieren und zu managen.

**Schritt 2: Prozesse festlegen, Umsetzung planen**

Sind die Ziele formuliert, ist es wichtig, einen Maßnahmenplan zu erstellen. Darin berücksichtigt werden müssen alle Schritte, die innerhalb des festgelegten Zeitraums umgesetzt werden sollen, um das gewünschte Ziel zu erreichen. In welcher Reihenfolge sollen sie realisiert werden? Wer übernimmt welche Aufgabe? Welche Kennziffern sollen festgelegt werden, anhand derer der Erfolg im Reinigungsmanagement gemessen wird? Den Anfang macht dabei oft das Erstellen eines Anforderungskatalogs für digitale Tools: In diesem können entlang der HACCP-Anforderungen Standards, Kontrollpunkte, Grenzwerte, Maßnahmen und die Dokumentation festgelegt werden. Wann wird das Hackfleisch verprobt und bei welchen Temperaturen muss reagiert werden? Wer hat dafür die Verantwortung und wer muss informiert werden? So lassen sich digital nicht nur Aufgaben fixieren und überprüfen – auch die Zuordnung dieser To Dos zu Mitarbeitern oder externen Dienstleistern wird festgelegt. Und das hilft bei der Abarbeitung täglicher Abläufe: Wer am Anfang alle Prüfpunkte sorgfältig digital hinterlegt, spart sich später viel Arbeit. Für Unternehmen, die bislang nur wenig Berührung mit digitalen Prozessen hatten, kann hier die Zusammenarbeit mit einem externen Berater sinnvoll sein.

**Schritt 3: Die Marktrecherche – welche Tools und welcher Berater?**

Bevor es an den Kauf von Software-Lösungen geht, ist zu klären: Welche Anwendung kann die Herausforderungen in Ihrem Qualitätsmanagement am besten lösen? Wichtig sind dabei auch die Schnittstellen zu bestehenden ERP-Anwendungen oder Labor-Management-Systemen. Bei der Nutzung von cloud-basierten Lösungen muss außerdem gewährleistet sein, dass diese in die Sicherheitsarchitektur Ihres Unternehmens passen. Hier lohnt sich eine sorgfältige Prüfung möglichst vieler Angebote, die auf dem Markt verfügbar sind. Wichtige Features sind dabei die mobile Nutzung von Apps, das schnelle Generieren von Auftragstickets, ein zuverlässiges Reporting

von Kennziffern und eine intuitive Bedienbarkeit möglichst ohne Schulungsaufwand. Gleiches gilt für die umfangreiche Beratung Ihrer Qualitätsmanagementprozesse. Eine Anfrage bei mehreren Dienstleistern hilft dabei, sich ein klares Bild zu verschaffen. Wichtig ist: Bei einer intelligenten und strategischen Ausrichtung der Digitalisierung reicht es nicht aus, einfach eine Software zu installieren. Hier müssen Sie einen Spezialisten finden, der mit Ihnen gemeinsam sämtliche Prozessschritte bis zum gewünschten Ziel durchläuft und langfristig kompetent zur Verfügung steht.

**Schritt 4: Die Umsetzung**

Sind die richtigen Tools und der passende Berater ausgesucht, geht es an die Umsetzung. Dabei sollten Sie einen ständigen Soll-/Ist-Vergleich zwischen den geplanten und den tatsächlich erfolgreich abgearbeiteten Schritten vornehmen: Stimmen die Vorgaben? Wurden neue Erkenntnisse hinzugewonnen, die den weiteren Ablauf beeinflussen? Werden längere Test- und Erprobungsphasen benötigt? Besteht noch zusätzlicher Bedarf für Nachschulungen? Eine kluge Planung der Digitalisierung für die Hygiene lässt hier genügend Raum, um nachsteuern und optimieren zu können.

**Schritt 5: Evaluierung und Optimierung**

Sie haben alle gewünschten Abläufe für das Hygienemanagement erfolgreich digitalisiert? Dann ist allerdings noch lange nicht Schluss. Egal, ob das Projekt in Eigenregie oder mit externer Hilfe umgesetzt wird, ist es sinnvoll, Zeitfenster für eine Evaluation vorzunehmen: Vom Handling der neuen IT bis zur Optimierung der Workflows muss alles auf den Prüfstand gestellt und – im Bedarfsfall – optimiert werden.

**Fazit**

Die somit erhobenen Kennzahlen sorgen nicht allein für eine rechtskonforme Dokumentation im Qualitätsmanagement. Die Auswertung der nunmehr digital vorliegenden Daten bietet ideale Möglichkeiten, betriebliche Prozesse zu analysieren, Schwachstellen zu identifizieren und Abläufe ständig zu verbessern: zum Beispiel beim Vergleich verschiedener Standorte, bei der Zeiterfassung oder dem Identifizieren von häufig auftretenden Mängeln. So werden Daten aus dem Hygienemanagement Teil der digital abgebildeten unternehmerischen Abläufe und unterstützen dauerhaft strategische Entscheidungen.



**AUTOREN**

*Eva und Oswald Neumann sind gelernte Hotelmeister und führen gemeinsam die Neumann & Neumann Software und Beratungs GmbH*

*Kontakt:  
Neumann & Neumann  
Software und Beratungs GmbH  
Krummbachstr. 4  
86989 Steingaden  
Tel.: 08862/98 700  
E-Mail: info@neumann-neumann.com  
www.neumann-neumann.com*