

White Paper

Einleitung

Moderne Bäckereibetriebe sind heute Produktionsstätten mit einem mehr oder minder großen Maschinenpark. Die manuellen Tätigkeiten haben in den letzten 20 Jahren abgenommen und der Trend zur Automatisierung hält weiten an. Auch vor dem Hintergrund des gravierenden Fachkräftemangels setzen Bäckereien auf maschinelle, automatisierte Prozesse. Dazu gehören effiziente, flexible und zuverlässige Anlagen, die möglichst ohne Störungen ihren Dienst verrichten. Nahezu genauso wichtig ist ein hoher Hygienestandard mit einfachen Reinigungsmöglichkeiten und klare, intuitive Bedienkonzepte.

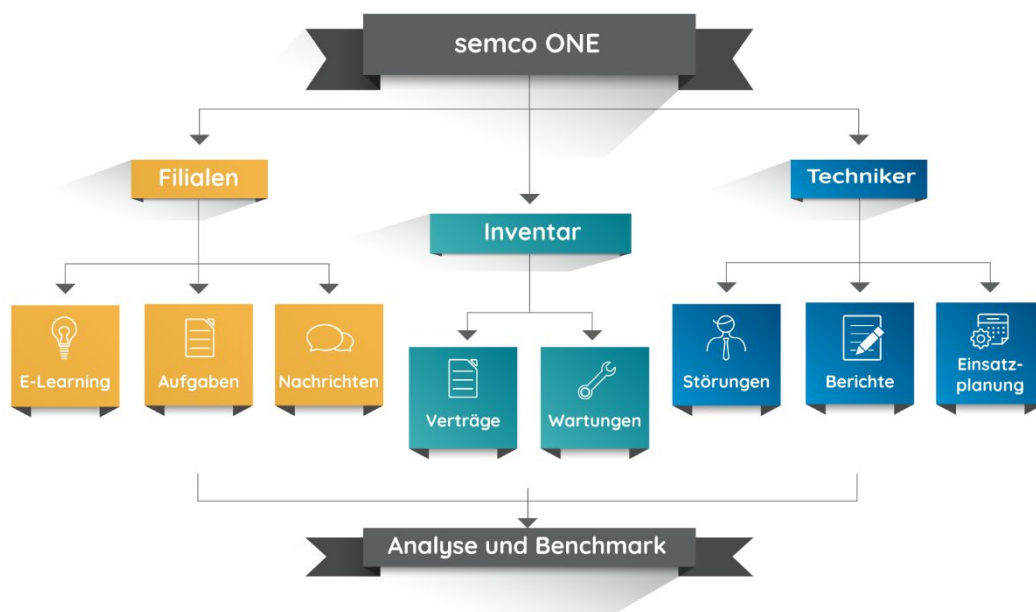
Entsprechend sind der Hygienestandard und die Qualität der Maschinen die ersten Voraussetzungen für ein erfolgreiches Arbeiten. Dies kann mit guten Konzepten und guten Maschinenlieferanten erreicht werden. Der zweite Teil betrifft die Aus- und Weiterbildung der Maschinenbediener und des technischen Personals und die Maschinenwartung in Verbindung mit einem effizienten Service und umfassender Ersatzteilversorgung.

Die beiden wichtigen Bestandteile Aus- und Weiterbildung sowie die Wartung und Störungsbehebung adressiert das Digitale Backpartner Service Management.

Das Digitale Backpartner Service Management

Kern des Managementsystems ist das personalisierte Serviceportal von SEMCO ONE. Backpartner nutzt den Teil des Serviceportals, welcher der Störungsbehebung dient. Ferner werden wiederkehrende Wartungsarbeiten und die Verwaltung von Wartungsverträgen über das Serviceportal gesteuert.

Systemübersicht zum Digitalen BP Service Management:



Das digitale Servicemanagement von Backpartner beinhaltet:

- die komplette Störungsannahme (Hotline)
- Verfolgung aller relevanten Informationen und verbundenen Aktionen (Ticket System)
- Behebung der Störung telefonisch/per E-Mail oder vor Ort (Servicetechniker)
- Umfassende Dokumentation und Reporting (Arbeitsrapporte)
- Ordnungsgemäße kaufmännische Abrechnung (Kundendienstprotokoll- und Abrechnungen)

Elemente von SEMCO ONE die Verwendung finden:

Wissenstransfer	Interaktive Schulungen, Gesetzliche Unterweisungen, Maschinenausbildung
Kommunikation	Internetbasiert über Handy, Laptop oder PC; per E-Mail, Telefon oder Fax; Optional über die SEMCO APP
Datenbank	Sämtliche Vorgänge rund um eine Maschine betreffend Störungen, Reparaturen, Updates und Wartungen werden gespeichert und sind per APP zur Verfügung gestellt stets von überall und jederzeit erreichbar.



Einzelmodule



Verwaltung der Wartungsverträge



Überwachung von Wartungsintervallen
Planung der Termine
Dokumentation der durchgeführten Arbeiten



Annahme von Störungen (Hotline) abhängig vom vereinbarten Service Level
z. B. Montag bis Samstag von 6:00 bis 20:00 Uhr
Service Ticket-System zur transparenten Nachverfolgung aller Meldungen



Qualifizierung und Ablage von Störungsmeldungen
Dokumentation der Fehlerbehebung aus der Ferne oder vor Ort, jederzeit einsehbar
Transparente Verfolgung des aktuellen Status der Störungsmeldungen



Zentrale Planung der Vor-Ort Einsätze mit Servicepersonal, das speziell auf Bäckereimaschinen geschult ist.
Wissenstransfer aller gemeldeten Details für eine rasche Fehlerbehebung

Zusatzfunktionen von SEMCO ONE

SEMCO ONE bietet als Dienstleister für Bäckereibetriebe zusätzliche Funktionen an wie:

- effiziente Verwaltung von Aufgaben zur Optimierung Ihrer Organisation insbesondere der Filialen
- standortübergreifende Kommunikation für Wissenstransfer und effizientere Abläufe
- digitale Dokumentation der Vorgänge mit Speicherung und Zugänglichkeit zu jeder Zeit von überall
- Geräteüberwachung und Maximierung der Verfügbarkeit von allen Maschinen Betrieb und Filiale
- Digitales Management von Mitarbeiterschulungen und des Hygienemanagements (HACCP)
- Analyse wichtiger unternehmensbezogener Daten zur Erhöhung der Effizienz

Für einen umfassenden Einsatz von SEMCO ONE im Bäckereibetrieb mit allen Filialen stellen wir gerne den Kontakt zu SEMCO mit seinen Organisatins- und Servicespezialisten her.