

1

von 4 Artikeln
dieser Ausgabe

ViskoTeePak Umgang mit Beschwerden

Der Begriff "Beschwerde" klingt zunächst recht negativ. Er bezieht sich auf ein nicht-konformes Produkt, wie es in jedweder industriellen Verfahrenskette vermieden werden sollte.

Was macht ViskoTeepak, wenn eine solche Situation eintritt?

Mehr lesen



ViskoTeePak Umgang mit Beschwerden

ARTIKEL 1

Gehen bei ViskoTeePak kundenseitige Beschwerden ein? Sollten wir dies öffentlich bekanntgeben?

Ja, das sollten wir, und das tun wir auch. Wir sind nicht perfekt. Meist können wir herausfinden, welche Ursache eine eingegangene Beschwerde hat, selbst wenn diese extern zu verorten ist. Einen Fehler einzugestehen, ist eine Sache. Noch wichtiger ist jedoch zu verhindern, dass er sich künftig erneut ereignet. ViskoTeePak kann die meisten seiner Produkte dank seines einzigartigen Rückverfolgbarkeitssystems zurückverfolgen. Dieses umfasst eine umfangreiche Verfahrensdatenbank in Verbindung mit den Identitätskennzeichen auf unseren Därmen. Unsere Technik-Team ist in der Lage, die spezifischen Darmeigenschaften auf die Anforderungen des Kunden abzustimmen. Es wird zunächst geprüft, ob das passende Produkt vorlag. Ist dies nicht der Fall, handelt es sich um einen naheliegenden Fehler, der leicht ausfindig zu machen ist.

Die meisten Beschwerden sind den folgenden Gruppe zuzuordnen:

1. Probleme, deren Ursache beim Kunden liegt.
2. Probleme, deren Ursache bei ViskoTeePak liegt.
3. Fehler seitens des Bedieners.
4. Zufälle.

In den folgenden 4 Ausgaben werden wir zufällig ausgewählte Probleme beschreiben, die im letzten Jahrzehnt aufgetreten sind. Nicht um irgendjemanden zu beschuldigen, sondern um die allgemeine Vorsicht zu fördern und das Wissen zu verbreiten, wie ein erneutes Auftreten derartiger Fehler verhindert werden kann.



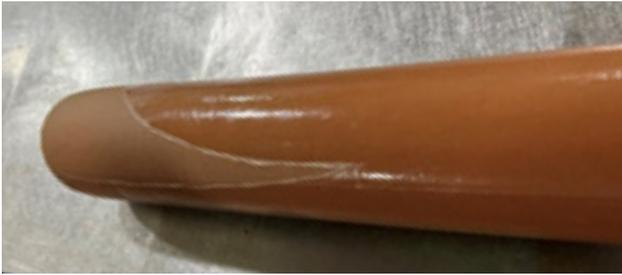
Fall 1 – Probleme mit der Bräthafffähigkeit

Kunde 1 hat das Produkt Fibrous 055 HP-H jahrelang problemlos verwendet. Plötzlich gab es Probleme mit der Bräthafffähigkeit. Der Darm löste sich, da er die Schrumpfung der Würstchen nicht mitmachte. Der Kunde gab zunächst dem Darm die Schuld.

Die internen Verfahrensdaten wurden ausgewertet. Der betreffende Darm wurde in der VT-Laborküche einer Füllprüfung unterzogen, wobei sich bestätigte, dass das Problem nichts mit dem Darm zu tun hatte. Die Haftungsgrade zeigten durchweg eine Schälkraft von 150 Ng, was ein perfekter Wert ist.

Dennoch haben wir die Beschwerde nicht abgewiesen, sondern weiter nach der Ursache des Problems gesucht.

Es stellte sich heraus, dass der Kunde 25-kg-Gefrierfettblöcke von uneinheitlicher Qualität gekauft hatte. Der Anteil an Weichfett in den Blöcke hatte eine zu niedrige Schmelztemperatur bewirkt. Daher bildete sich zu Beginn der Erwärmung eine Fettschicht zwischen dem Darm und der Würstchenoberfläche aus, sodass der Darm nicht an der Oberfläche der Würstchen anhaften konnte.



Fall 2 – Probleme mit der Bräthaffigkeit/ Schälbarkeit

Kunde 2 hat eine Probe von Fibrous REGULAR 091 geprüft. Die Prüfung mit Brüh-/Räucherwürstchen verlief erfolgreich. Infolge des guten Ergebnisses wurde eine recht große Bestellung aufgegeben, um den Bedarf an Därmen für längere Zeit zu decken.

Das für gut befundene Produkt wurde 6 Monate später, zu einer anderen Jahreszeit, in den Handel gebracht. Die ersten Würstchen dieser Produktcharge zeigten eine zu starke Bräthftung, und der Darm war nur schwer abzuschälen.

Unser Technik-Team stellte fest, dass vor Ort während der Prüfungen ganz andere Witterungsbedingungen als bei der eigentlichen Produktion geherrscht hatten. Die abweichenden Temperatur- und Feuchtigkeitsbedingungen, d.h. Verdunstungsgeschwindigkeit, Schrumpfung, Feuchtegehalt, änderten die Produkteigenschaften und das Endprodukt-Kaliber. Dies hatte negative Auswirkungen auf die Bräthffähigkeit mit dem gewählten Darm. Daher empfehlen wir, vor dem Anfahren der Handelsproduktion einen Pilot-Versuchslauf durchzuführen.



Fall 3 – Probleme mit der Schälbarkeit

Kunde 3 verwendete seit Jahren Fibrous EP-H 101 um Brüh-/Räucherwürste für das betriebsinterne Schneiden herzustellen. EP-H erfüllte alle Vorgaben. Das Wurstbrät war stabil, wobei die Begrenzung die Gelee- oder Fettabsatzes nicht zu den Funktionen dieses Darms gehörte.

Eines Tages wurde uns mitgeteilt, dass sich der Darm nicht mehr abschälen ließ. Bei einer Untersuchung vor Ort entstand der Eindruck, dass ein Aushilfs-Bediener das empfohlene Füllkaliber nicht einhielt. Der Darm wurde bis zum Anschlag befüllt, kurz vor Erreichen des Platzdrucks. Das Wurstbrät wurde zu fest in den Darm gepresst. Daher konnte das Schälmittel auf der Innenlage seine Aufgabe nicht erfüllen.

Nach dem Korrigieren dieser Vorgehensweise lief der Prozess einwandfrei.

Verfasser des Artikels:
Jos Rutten
Kundendienstleiter



Always around

