

4

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 4

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 die Ursache der Beschwerden herausfinden, 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 Rückverfolgbarkeits-systems zurückverfolgen. Dieses umfasst eine umfangreiche Verfahrensdatenbank in Verbindung mit den Identitätskennzeichen auf unseren Därmen. Unser 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 einer Serie von vier Artikeln haben wir eine willkürliche Auswahl von Fällen beschrieben, um die Aufmerksamkeit auf verschiedene Situationen zu lenken und zu vermitteln, wie solche Vorfälle in Zukunft vermieden werden können, wobei niemandem die Schuld zugeschoben werden soll.

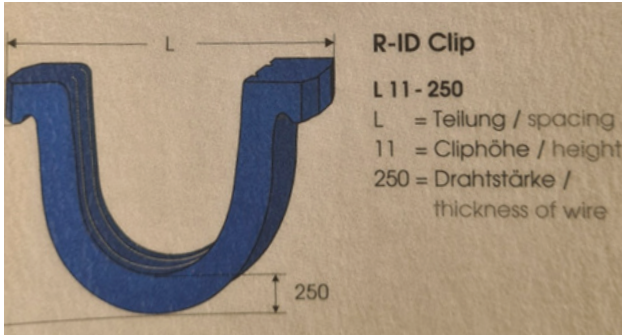
In der ersten Ausgabe dieser Serie wurden Probleme behandelt, deren Ursache beim Kunden liegt. Im zweiten Artikel ging es um Probleme, deren Ursache bei ViskoTeepak liegt. Danach folgte wurde das Augenmerk auf Probleme gelegt, die auf Bedienungsfehler zurückzuführen sind. In der vierten und letzten Ausgabe soll es nun um Beschwerden gehen, die nachvollziehbare Gründe haben, aber schwer zu verhindern sind, weil ihre Ursachen so vielschichtig sind.



Fall 10 – Unerwünschtes milchiges Aussehen des Endprodukts

Wurstwaren, die aufgrund der Papierfasern des Darms ein weißlich-glänzendes Erscheinungsbild haben, werden oft als "milchig" bezeichnet. Weder der Reifungsvorgang noch das Brät haben einen Einfluss auf dieses Phänomen.

Meist ist das weißliche Aussehen bei Wurstwaren darauf zurückzuführen, dass die Papieranteile im Darm überdehnt werden und die Mikrofasern reißen. Das läuft ähnlich wie beim einem Blatt Papier ab, deren Grobfasern sichtbar werden, wenn man es zerreißt. Zu einer Überdehnung kann es kommen, wenn die Flachbreite des Darms im unteren Sollbereich liegt und ein sehr stramm gefüllter Darm sich beim Garen ausdehnt. Weiterhin können die innenliegenden Fasern reißen, wenn der Papierkern nicht ausreichend mit Viskose durchtränkt wurde.



Fall 11 – Clips

Anwendungen wie die werkseitige Herstellung von Aufschnitt werden immer beliebiger und stützen den Trend zu immer längerem Würsten. Dies geschieht nicht nur zur Verringerung der Abfallmenge an nicht verwertbaren Endstücken, sondern auch zur Erhöhung des Durchsatzes beim Füllen und zur Einsparung von Darmmaterial und Clips. Daher wird beim oberen Clip manchmal die Belastungsgrenze erreicht, was wiederum den Darm unter mechanische Spannung setzt und weniger nachgiebig macht. Beim Garen der Würste wirken dann sämtliche gewichts- und ausdehnungsbedingte Kräfte direkt auf den Clip. Wir sind uns dieses Problems bewusst und ziehen verschiedene Lösungsansätze in Erwägung: erstens könnte ein Abrutschen des Clips durch eine Optimierung des Gehalts an Viskosefasern verhindert werden. Zweitens kann der Clip durch sogenannte abrutschfeste Därme an Ort und Stelle gehalten werden. Und schließlich kann das Abrutschen durch die Wahl geeigneter Clips und manuelles Verknoten der Darmenden begrenzt werden.



Fall 12 – Probleme, die bei weißen Därmen auftreten

ViskoTeepak ist für seine makellos weißen Salami Därme bekannt. Die weiße Farbe der Wursthülle bleibt über sämtliche Verarbeitungsschritte erhalten.

Beim Reifen der Salami gelangt Feuchtigkeit vom Inneren der Würste durch den Darm nach außen und verdampft. Einige Bestandteile, die im Feuchtigkeitsstrom mitgeführt werden, wie

etwa Myoglobinmoleküle, bleiben dabei jedoch auf der Innenseite des Darms zurück. Die Anreicherung dieser roten Partikel kann letztlich zum Auftreten dunkler Bereiche auf dem Darm führen, wobei dieses Phänomen als "braune Flecken" bezeichnet wird.

Wenn das Eigenschaftsprofil der gewählten Därme nicht mit den Anforderungen für die Salamiherstellung in Einklang steht, kann es auch bei den weißen Därmen von ViskoTeepak zum Auftreten brauner Flecken kommen. Um enttäuschende Ergebnisse zu vermeiden, ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Verarbeitungsparameter im Vorfeld eindeutig mitgeteilt werden.

Weiterhin kann es bei weißen Därmen zu einem Effekt kommen, der als "Dehnungsstreifen" bezeichnet wird. Diese länglichen Streifen bilden sich auf dem Darm, wenn der Gehalt an Viskosefasern zu gering ist. Sie haben keinen Einfluss auf die Eigenschaften des Darms, beeinträchtigen jedoch dessen Aussehen. Dehnungsstreifen werden in der Regel bereits vor dem Aufwickeln entdeckt, sodass nur eine kleine Menge der betroffenen Ware zum Endverbraucher gelangt.

In diesen vier Artikeln haben wir gelernt, dass Menschen nicht perfekt sind, und wir als Unternehmen sind es ebenfalls nicht. Das Streben nach Perfektion lässt keinen Raum für Fehler und wird dich einschränken. Wir lernen aus unseren Fehlern. So werden wir als Unternehmen weiter wachsen. Wir können auf unsere Kollegen zählen, um diese Probleme zu vermeiden und jene zu lösen, die nicht vermieden werden können. **Gemeinsam #WirSindViskoTeepak.**

Verfasser des Artikels:

Jos Rutten

Kundendienstleiter



Always around

