

# Geschmack entscheide

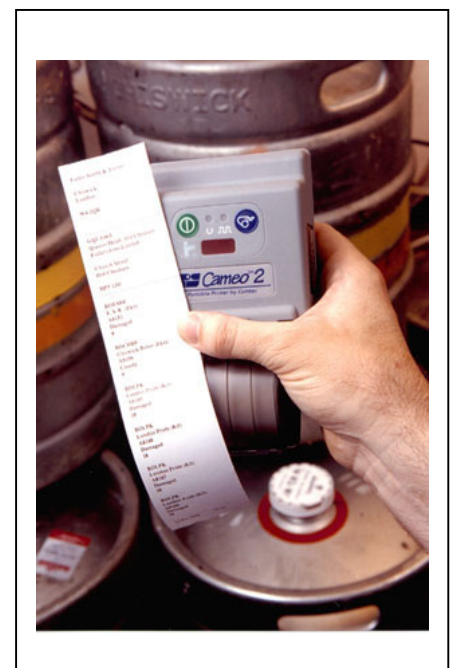
Fuller's Brewery setzt bei der Qualitätssicherung auf Etikettiersystem von Zebra Die 1845 in Chiswick, West London, gegründete Brauerei Fuller's ist eines der führenden Brauhäuser Großbritanniens, in dem das auch hierzulande inzwischen gut bekannte dunkle Ale produziert und vermarktet wird. Wöchentlich werden in Chiswick rund 500.000 Liter Bier produziert, die an Pubs, Bars, Wirtshäuser, Supermärkte und Großhändler ausgeliefert oder ins Ausland exportiert werden.

Erklärte Ziele des Brauhauses sind die Bereitstellung und garantierte Lieferung von qualitativ hochwertigem Bier sowie höchster Kundenservice und absolute Zuverlässigkeit. Russel Page, Qualitätsbeauftragter bei Fuller's, ist mit seinem Team dafür verantwortlich, dass nur Bier höchster Qualität zum Verkauf kommt. Das Team besucht die Pubs im Liefergebiet, überprüft Sauberkeit und Instandhaltung der Schankeinrichtungen und nimmt Proben zur Untersuchung mit. Wenn das Bier einmal nicht dem erforderlichen Standard entspricht, wird es aus dem Verkehr gezogen und als ungenießbar an die Brauerei zurückgesandt. Die Abnehmer können sich ihrerseits per Telefon, Fax oder E-Mail melden, wenn sie mit ihrem Bier nicht zufrieden sind. „Wir sind bemüht, im Kundendienst einen möglichst hohen Standard zu erreichen“, erläutert Page. „Unsere Geschäftspartner können darauf vertrauen, dass wir jeder berechtigten Beschwerde über unser Bier nachgehen.“

Bisher wurden Reklamationen erfasst und entsprechende Papieraufkleber per Hand ausgefüllt. Den betroffenen Firmen wurden zwei Kopien zugesandt und eine in der Brauerei als Datei abgelegt. Der Kunde wiederum befestigte zur Rücksendung eine der beiden Kopien an dem beanstandeten Fass oder Kasten. Diese Paprietiketten wurden jedoch oft durch äußere Einflüsse wie z.B. Regen unlesbar oder lösten sich ab. Dies machte es sehr schwierig, die Gutschriften richtig zuzuordnen. Man entschied sich daher für die Einführung eines rechnergestützten Systems und den Einsatz spezieller Barcode-Etiketten, um einzelne Bierfässer und -kästen gezielt zuordnen zu können.

„Wir nahmen Kontakt mit einem Unternehmen auf, das sich auf maßgeschneiderte Lösungen für die automatische Datenerfassung spezialisiert hat. Unser Ziel war es, den Einsatz von Papier möglichst auszuschalten. Die Beratungsfirma machte daher den Vorschlag, ein Datenbanksystem für den unmittelbaren Zugriff auf Kundeninformationen aufzubauen. Wir setzen heute mobile Geräte ein, die Informationen über jeden Abnehmer speichern. Diese Informationen können über eine Infrarot-Schnittstelle in einen Cameo 2-Drucker von Zebra übertragen werden, der dann Belege bzw. Etiketten ausdruckt“, erläutert Page.

Wenn ein Unternehmen Bier zurückgeben will, werden seine Kontaktdaten, das Produkt und der Reklamationsgrund erfasst. Die Rücksendung wird in das Computersystem der Brauerei eingegeben und zwei Belege ausgedruckt. Ein Beleg wird dem Kunden zusammen mit einem entsprechenden Barcode-Etikett zugesandt, der andere wird in den Unterlagen von Fuller's abgelegt.



Lösungstechnologie

Cameo 2™





„Der Drucker ist sehr bedienerfreundlich. Wir halten das Handgerät an den Drucker, drücken einen Knopf und schon haben wir den gedruckten Beleg. Bis jetzt hatten wir noch keine Probleme mit dem System“, so Page weiter. Der Cameo 2-Drucker hat einen Einwurf-Lademechanismus für Papier und eine wiederaufladbare Batterie mit einer Lebensdauer von acht Stunden. Der integrierte Funksender mit kurzer Reichweite ist kompatibel mit der Infrarot-Datenübertragung. Der Drucker eignet sich daher sehr gut für drahtlose Druckanwendungen. Vorteilhaft ist auch seine Größe. Er ist leicht und nimmt nur wenig Platz ein, wobei er sehr gut lesbare Belege produzieren kann. Robust und widerstandsfähig wie er ist, bedeutet für ihn die anspruchsvolle Umgebung einer Brauerei kein Problem.

Insgesamt werden in der Auslieferung 20 LKWs eingesetzt. Da ein LKW im Verlauf eines Tages an mehreren Anlaufstellen Bestellungen ausliefert und leere Fässer und Kästen abholt, besteht die einzige Möglichkeit zur Identifizierung von Reklamationen in dem vom Kunden aufgebrauchten Barcode-Etikett. Mit der Ankunft bei Fuller's werden die Etiketten gescannt und die Informationen über ein Modem in die Datenbank geladen. Rücksendungen werden gesondert gehalten und überprüft. Beschädigte Behälter werden entfernt und entsorgt. Wenn die Reklamation berechtigt war, wird dem Kunden die Ware mit der nächsten Rechnung gutgeschrieben.

„Unser neues System erlaubt den Einsatz von wasserfesten Etiketten, die nicht ausbleichen und unleserlich werden können und beim Aufbringen auf einen trockenen Behälter den Belastungen beim Versand widerstehen. Wir können jederzeit nachverfolgen, wo die Fässer und Kästen eines bestimmten Kunden gerade sind und wann wir diese erwarten können. Es besteht keine Gefahr mehr, dass ein Fass oder ein Kasten verloren geht, da die Barcode-Etiketten nahezu unverwüstlich sind. Uns bleibt jetzt mehr Zeit für unsere eigentliche Aufgabe, den Kundendienst, das heißt, wir können uns auf die Inspektionen vor Ort und die Unterweisung der Pub-Mitarbeiter im Umgang mit Fassbier konzentrieren. Bei Fuller's ist man so zufrieden mit dem neuen System, dass bereits erste Überlegungen zu dessen Ausweitung auf den gesamten Versandprozess angestellt wurden“, so Page abschließend.

