

Chancen ergreifen

Weg von der Zettelwirtschaft zu geführten Prozessen – bei dieser Transformation wirken digitale Tools wahre Wunder. Das Backhaus Fickenschers nutzt die Möglichkeiten der neuen Technologien und leitete damit einen Paradigmenwechsel im Unternehmen ein.

Von Edda Klepp

Digitalisierung ist für manche Bäcker noch immer ein Buch mit sieben Siegeln. Sie sehen die Kosten moderner Software – Beispiel: Bestellprognosen, scheuen die Mühen des Implementierungsprozesses oder trauen dem Algorithmus-gesteuerten Braten schlichtweg nicht über den Weg. Andreas Fickenschers, Geschäftsführer von Fickenschers Backhaus, konzentriert sich lieber auf die Chancen: „Die Handwerker klagen über zu viel

Bürokratie, dabei macht uns allen das Nichtvorhandensein von Dokumentationen und entsprechenden Handlungsanweisungen das Leben schwerer, als es sein müsste“, sagt er. Je mehr Automatisierung, beispielsweise im Bereich der Temperaturkontrolle, desto weniger bleibt im Alltagsgeschäft am Chef hängen, um das er sich kümmern muss. Das Streben nach mehr Effizienz auf der einen, die Sehnsucht des Verbrauchers nach ursprünglichen, hand-

werklich produzierten Backwaren auf der anderen Seite schließen sich in Fickenschers Augen nicht aus. Mit beidem hat sich sein Unternehmen in den vergangenen Jahren intensiv auseinandergesetzt. Beim 22. Betriebswirtschaftstag im Januar bei der Bäcker Rhein-Mosel in Köln-Rodenkirchen stellte Fickenschers einem interessierten Publikum das Digitalkonzept des Backhauses vor.

Agieren statt reagieren. Eine typische Situation im Fachgeschäft: Wieder einmal zeigt der Kühlschrank eine Fehlfunktion und abweichende Temperaturen. Die Verkaufskraft ist überfordert und weiß nicht, wie sie reagieren muss. Soll sie jetzt den Kundendienst rufen oder nicht? Sie ist unsicher und wählt die Nummer ihres Chefs, um das Problem zu delegieren. Dem raubt der Vorgang wertvolle Zeit. Im Fickenschers Backhaus sollen solche Szenarien der Vergangenheit angehören: „Wenn ein Mitarbeiter den Chef aus einer wichtigen Besprechung ruft, um ihm

Dank der Digitalisierung hat Andreas Fickenschers wieder mehr Zeit, sich um die wirklich wichtigen Dinge im Betrieb zu kümmern.



mitzuteilen, dass der Kühlschrank nicht funktioniert und er doch bitte den Kundendienst anrufen möchte, dann läuft da etwas nicht rund", sagt der Geschäftsführer. Heute regelt ein digitales System den Prozess: Ein akustisches Signal erinnert an die Temperaturkontrolle, auf einer Checkliste sind die weiteren Schritte abgebildet. Über einen virtuellen Schieberegler gibt die Verkaufskraft zunächst die Temperatur ein. Weicht der Wert dann vom gewünschten Bereich ab, liefert das System weitere Instruktionen: Entweder die Nummer des Haus-technikers oder des Kundendienstes wird angezeigt. Die entsprechenden Schwellenwerte hat die Unternehmensleitung zuvor im digitalen Tool hinterlegt. Fickenschers Fazit: Die Zeit, die er für die Einrichtung investiert hat, spart er im Alltag hundertfach ein. Und er erblickt weitere Chancen: „Natürlich kann man sich über die geforderten Temperaturkontrollen der Kühlräume aufregen. Auf der anderen Seite kostet uns alle eine zu kalt eingestellte Kühlung viel Energie und eine defekte Kühlung und daraus resultierende verdorbene Ware wahrscheinlich auch Kunden und im schlimmsten Fall den Ruf des Unternehmens.“ Selbst eine ungelernte Verkaufskraft wird im Backhaus heute sicher durch den Prozess geführt: „Wir haben festgestellt, dass wir mehr als 50 Prozent eigentlich nur reagieren, aber nicht agieren“, erzählt der Geschäftsführer rückblickend. Durch den intelligenten

» ZUR PERSON

Andreas Fickenschers ist Betriebswirt des Handwerks, Brot-Sommelier, Bäcker- und Konditormeister sowie Mitglied der Geschäftsleitung von Fickenschers Backhaus. Gemeinsam mit seinem Bruder Florian Fickenschers führt er das Unternehmen in der elften Generation ins digitale Zeitalter. Seit 1625 ist die Bäckerei in Familienbesitz und beschäftigt derzeit 95 Mitarbeiter.

Foto: Fickenschers Backhaus 2019

jura

PROFESSIONAL

Wo ausschließlich Höchstleistung zählt



Die neue GIGA X8

Kaffeegenuss – frisch gemahlen, nicht gekapselt

- 32 Kaffeespezialitäten über das 4,3"-Touchscreen-Farbdisplay wählbar
- 2 Präzisions-Keramikscheibemahlwerke mit Automatic Grinder Adjustment (A.G.A.®) für eine konstant gleichmäßige Mahlung
- Speed-Funktion: Heißwasser-Bypass für perfekte Kaffeespezialitäten in Rekordzeit und mehr Anwenderkomfort

Ideale Einsatzgebiete:
Etagenlösung, Seminar-/
Tagungsbereich, Catering,
Coffee to go

Empfohlene
Tageshöchstleistung:
200 Tassen

www.juragastroworld.de

**INTER
NORGA**

93. Internationale Fachmesse
für Hotellerie, Gastronomie,
Bäckereien und Konditoreien
15.–19. März 2019, 10–18 Uhr
INTERNORGA.com

Besuchen Sie uns auf
der Internorga vom
15. bis 19. März 2019 in
Halle B2.EG, Stand 211

Einsatz digitaler Handwerkszeuge bleibt ihm Raum, den Betrieb aktiv voranzubringen und sich auf die wirklich wichtigen Dinge zu konzentrieren.

Bewusstsein schaffen. In vielen Bäckereien ist das Optimierungspotenzial durch digitale Systeme allerdings bei weitem noch nicht ausgeschöpft. „Im Grunde haben wir eines der verrücktesten Geschäftsmodelle der Welt“, sagt Fickenscher. „Wir stehen mitten in der Nacht auf, backen hunderte von Gebäcken, legen sie in der Hoffnung in die Theke, dass genau an diesem Tag dieselbe Anzahl an Kunden in den Laden kommt und die Produkte nachfragt.“ Für die Bestellmengen würden in der Regel Erfahrungswerte verglichen. „Irgendwie klappt das auch, aber eigentlich ist es jeden Tag ein Glücksspiel“, so der Referent. Hinzu komme der steigende Verwaltungs- und Dokumentationsaufwand, der Kostenfaktor Mieten und Personal wachse ebenfalls. Für Fickenscher bietet die Digitaltechnik eine Möglichkeit, Bestellprognosen zu verbessern und die Retourenquote zu senken, zum Beispiel durch die Auswertungen der Kassendaten. Eine weitere wichtige Stellschraube: der offene Umgang mit Zahlen gegenüber Mitarbeitern. In regelmäßigen Meetings werten die Fickenschers und

Foto: Fickenschers Backhaus 2019



Foto: Fickenschers Backhaus 2019



Vernetzte Systeme sind in der Fickenscher-Backstube allgegenwärtig.

ihre Teamleiter den Durchschnittsbau aus, analysieren die Entwicklung der Kundenzahl und auch die Umsätze einzelner Mitarbeiter oder Standorte. „Wo und warum haben wir Kunden verloren? Wie verhält es sich mit den Stunden im Vergleich zum Vorjahr? All diese Kennzahlen werden bei uns offen kommuniziert.“ Daneben wird auch die Seite der Ausgaben betrachtet: „Alle wussten, was wir im Geschäft für Umsätze machen, jedoch keiner, welche Kosten dem entgegenstehen“, so Fickenscher. Durch die Offenlegung wachse das Bewusstsein für die Zusammenhänge.

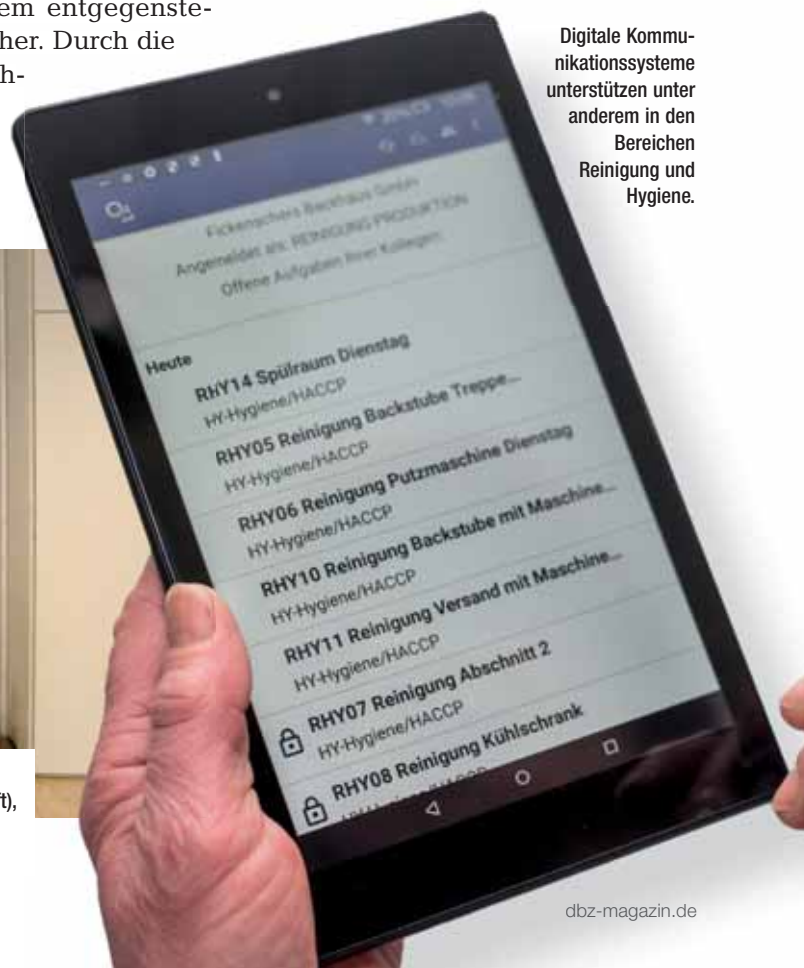
Paradigmenwechsel. Die gewonnene Zeit durch digitale Tools nutzt Fickenscher zum Beispiel für die strategische Planung und den Ausbau betrieblicher Kernkompetenzen. Um im Wettbewerb seine gute Stellung auszubauen, will sich das Backhaus noch klarer positionieren. „Wir haben uns ein strenges Reinheitsgebot auferlegt“, sagt der Geschäftsführer. Auch das Berufsbild des Bäckers in der Öffentlichkeit möchte das Unternehmen einer

Digitale Kommunikationssysteme unterstützen unter anderem in den Bereichen Reinigung und Hygiene.

Foto: DBZM / Edda Klepp 2019



Andreas Fickenscher (zweiter von rechts) beim Betriebswirtschaftstag neben den weiteren Referenten, von links: Harry Kaiser (Vorsitz Ausschuss Betriebswirtschaft), Kai Böringschulte (Compeon), Sigurt Jäger (Betriebswirtschaftlicher Berater des Verbandes des Rheinischen Bäckerhandwerks) und Alexander Julius (Kalicom).



Schönheitskur unterziehen: „Es ist unser Ziel, 70 Prozent der Nacharbeit auf den Tag zu verlegen.“ Selbst überregional sorgte Fickenschers mit dieser Aussage für mediales Interesse. Aufklärungsarbeit durch Backstubenführungen steht außerdem auf dem Programm – gepimpt durch mobile Displays, auf denen der aufwendige Herstellungsprozess der Produkte dargestellt wird. „Diese Module setzen wir unter anderem bei Ausstellungsmessen ein, um unser Genusshandwerk den jungen Menschen wieder näherzubringen“, so Fickenschers. Statt von Gärverzögerern spricht er bei seinen Führungen öffentlichkeitswirksam lieber von Teigreiferäumen. Doch nicht nur das Image kann er durch die technischen Möglichkeiten aufpolieren, auch die Kosten werden gesenkt: „Die Nachtzuschläge fallen schließlich weg.“ Doch damit nicht genug der neuen Technik und Medien: Trends seien heute verstärkt auf sozialen Netzwerken wie Instagram zu finden, Tablets kämen in der Backstube und im Verkauf zum Einsatz, und auch die Personalwirtschaft sei im Backhaus längst digitalgetrieben, so Fickenschers. Durch ihre papierlose Kommunikation via Endgerät gelang es der Bäckerei sogar, einen gehörlosen Mitarbeiter vollständig zu integrieren. Wichtig sei es, niedrigschwellig zu denken, rät der Bäckermeister: „Wir müssen die Mitarbeiter bei der digitalen Transformation von Beginn an ins Boot holen, sie nicht auffordern nur Daten zu sammeln, Ablaufdiagramme zu erstellen, sondern

die vorhandene Fachkompetenz schätzen und die Sehnsucht nach mehr Mitgestaltung, vereinfachten Abläufen und kompetenten Kollegen wecken.“ Während manche seiner Kollegen sich noch für unabkömmlich halten mögen und ihren Betrieb nur in Ausnahmefällen und mit Bauchschmerzen alleine lassen, möchte Fickenschers dank der Digi-

talisierung und geführter Prozesse gelassener in die Zukunft blicken: „Wir erleben gerade einen Paradigmenwechsel. Ich möchte hier stehen können und wissen, dass der Laden auch mal ohne mich funktioniert. So bleibt mehr Zeit für unsere Kernkompetenzen und die Pflege eines guten analogen Miteinanders im Team“, sagt er.

Anzeige

DIREKT AUS DER BACKSTUBE FÜR IHR UMSATZPLUS:

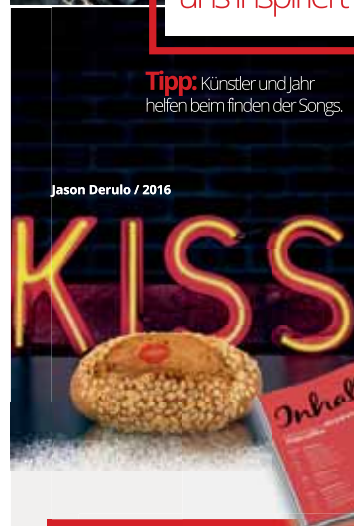
Die Uldo Musik-Hitparade

Die Gegenwart leben, die Zukunft träumen und aus der Vergangenheit lernen – ein gelebtes Credo von Uldo. Eine Retrospektive auf Verkaufshits der letzten vier Jahrzehnte und ihre Inspirationsquellen.



Na, erkennen Sie
die Songs, die
uns inspiriert haben?

Tipp: Künstler und Jahr
helfen beim finden der Songs.



Nein? Kein Problem, die Auflösung gibt es in unserem brandneuen Theater der Ideen 2019:

www.uldo.de/tidi2019



uldo
Backen ist unsere Welt