



## PODSUMOWANIE

# Zastosowanie nowoczesnej technologii w celu uzyskania pełnej gotowości do wycofania produktu z rynku

## ŻYWNOŚĆ I NAPOJE

Skażenia krzyżowe, patogeny i błędne etykiety to tylko kilka możliwych przyczyn wycofania produktu z obrotu. Choć nie każdy producent jest zmuszony mierzyć się z taką koniecznością, to ci, którzy odpowiednio się do niej przygotowują, będą w stanie zareagować na tyle szybko, aby zminimalizować potencjalne zakłócenia działalności, koszty oraz uszczerbek na reputacji.

Wycofanie produktu to skomplikowane przedsięwzięcie, które wymaga skoordynowania działań dostawców i dystrybutorów oraz obejmuje wiele innych aspektów, takich jak składniki, receptury, etykiety czy magazynowanie. Aby wyobrazić sobie jego potencjalną skalę, warto rozbić ten proces na pięć logicznych kroków: zapobieganie, identyfikacja, powiadomienie, usuwanie i uzupełnianie zapasów. Producenci żywności i napojów, którzy wdrożą skuteczne procedury dla każdego z tych etapów, będą przygotowani na niemal każdą ewentualność – a być może uda im się nawet nie dopuścić do takiej sytuacji.

W dalszej części dowiesz się, w jaki sposób technologia może ułatwić optymalizację tych kroków i skuteczne przygotowanie do wycofania produktu.

## Miej plan

Klienci, konsumenci oraz ustawodawcy oczekują od producentów żywności i napojów sprawnego reagowania oraz większej proaktywności w zakresie zarządzania jakością i wycofywaniem produktów z obrotu. Stowarzyszenie United Fresh Produce Association przygotowało dla producentów przewodnik **Recall Resource**, w którym zaleca przygotowanie z wyprzedzeniem planów obejmujących „konkretne procedury, warunki, zadania i obowiązki pracowników w przypadku wykrycia problemu dotyczącego bezpieczeństwa żywności”.

Przygotowanie do wycofania produktu to przede wszystkim zdolność szybkiego i precyzyjnego śledzenia oraz identyfikowania składników – tylko w ten sposób uniemożliwisz rozprzestrzenianie się problemu (a w niektórych przypadkach mu zapobiegiesz). Niektóre firmy używają w tym celu **blockchain**, jednak technologia ta dopiero się rozwija.

Na szczęście istnieją sprawdzone rozwiązania o potwierdzonej skuteczności, dzięki którym producenci mogą nie tylko identyfikować skażenia i dotknięte nimi partie produktów, ale też działać efektywniej na każdym etapie – począwszy od szybkiego izolowania produktów i powiadamiania właściwych podmiotów, po jak najszybsze dostarczenie na półki nowych, bezpiecznych artykułów. Celem wdrożenia tych technologii jest zminimalizowanie wpływu wycofania produktów na działalność, bez szkody dla bezpieczeństwa.

Każdy producent, który chce skutecznie przygotować się na ewentualność wycofania produktu, powinien wdrożyć ramy technologiczne bazujące na pięciu etapach.

## 1. Zapobieganie

Benjamin Franklin nie miał prawdopodobnie na myśli jedzenia ani napojów, kiedy powiedział „an ounce of prevention is worth a pound of cure” (w wolnym tłumaczeniu: lepiej zapobiegać, niż leczyć), ale producenci oraz dystrybutorzy żywności powinni wziąć sobie tę zasadę do serca. Zapobieganie to pierwszy i najważniejszy krok przygotowań. Z dużym prawdopodobieństwem można zapobiec wycofaniu albo przynajmniej zminimalizować jego całokształtowy wpływ na firmę.

Zapobieganie rozciąga się na cały cykl życia produktu – od pozyskania surowców po konsumpcję. Oto niektóre procesy i systemy, które mogą okazać się skutecznymi środkami zapobiegawczymi:

**Dostawcy i zachowanie zgodności z przepisami** – dostawcy producentów żywności i napojów to **najpoważniejsze źródło potencjalnego ryzyka**. Producenci mogą zwiększyć bezpieczeństwo produktów poprzez integrację szczegółowych danych dostawców i częstsze interakcje z tą grupą.

## Wycofanie produktu – klasyfikacja FDA

Według definicji amerykańskiej Agencji Żywności i Leków (**FDA**) wycofanie produktu to: „działania podjęte przez firmę w celu usunięcia produktu z rynku. Firma może wycofać produkt z własnej inicjatywy, na żądanie FDA lub na polecenie FDA wydane na mocy jej ustawowych uprawnień”. FDA klasyfikuje konieczność wycofania produktu w następujący sposób:

- **Klasa I:** Zachodzi duże prawdopodobieństwo, że użycie produktu doprowadzi do choroby lub śmierci – przykładem może być skażenie mięsa bakterią E. coli.
- **Klasa II:** Sytuacja, w której spożycie produktu może wywołać przejściowe problemy zdrowotne lub prawdopodobieństwo poważnego zagrożenia dla zdrowia jest niskie – przykładowo, producent nie poinformował o użyciu barwnika, który u niektórych osób wywołuje lekką reakcję alergiczną.
- **Klasa III:** Sytuacja, w której wystąpił błąd, ale spożycie produktu nie będzie mieć konsekwencji dla zdrowia – na przykład rzeczywista masa produktu jest niższa niż deklarowana.

Dzięki technologii, która pozwala producentom ocenić konkretnego dostawcę i produkt, jego jakość oraz poziom ryzyka/ zachowania zgodności z przepisami, producenci mogą też wymagać od swoich dostawców ujawniania informacji o użytych materiałach, certyfikacji oraz kontrolach jakości na linii produkcyjnej i w ramach jednego procesu, a także testów wewnętrznych i certyfikacji ich poddostawców.

Jako że producenci przetwarzają zapytania o informacje (RFI) i zapytania ofertowe (RFP), a także certyfikacje zakładów produkcyjnych, wdrożenie technologii wspierającej pełną jawność użytych materiałów może usprawnić procesy oceny dostawców niskiego i wysokiego ryzyka – a także ułatwić lepszą kontrolę dostawców, materiałów oraz certyfikacji wysokiego ryzyka. Pełna jawność informacji i procesy kontroli pomagają proaktywnie wykrywać problemy, chronić bezpieczeństwo produktów, skrócić czas realizacji i obniżyć koszty.

**Globalne receptury** – stosowanie systemów i procesów, które ułatwiają wdrożenie tych samych receptur na całym świecie, zapobiega użyciu niezatwierdzonych składników. (Nie oznacza to, że receptury są dokładnie takie same w każdym regionie, producenci mają jednak nad nimi globalną kontrolę). Pewne konserwanty i składniki, które są dozwolone w jednym kraju, mogą być zakazane w innych. To samo dotyczy etykiet i **oświadczeń zdrowotnych**.

Przykładowo, stwierdzenia takie jak „niska zawartość tłuszczu”, „wysoka zawartość błonnika” lub „pomaga obniżyć poziom cholesterolu” muszą być zgodne z prawem obowiązującym w danym kraju i regionie.

Niezastosowanie się do miejscowych regulacji może pociągnąć za sobą konieczność wycofania produktu.

**Zapewnianie jakości zintegrowane z systemami produkcji** – producenci, którzy chcą proaktywnie chronić bezpieczeństwo i podnosić wartość produktów końcowych, wdrażają narzędzia do zapewniania jakości na każdym etapie: od wczesnych zawiadomień o wysyłce po zarządzanie stanem magazynów, produkcję, wysyłkę i logistykę.

Technologia, która pomaga producentom proaktywnie monitorować oraz identyfikować ryzyko i problemy, może też zapobiec użyciu bądź wysyłce potencjalnie wadliwej partii produktów. W ten sposób nie tylko dbasz o bezpieczeństwo, ale też podnosisz wartość produktu końcowego.

**Sposób zarządzania aktywami** – niewłaściwe procedury zmiany linii produktowych, niewystarczające środki higieny, ciekące rury i dachy, metalowe opiłki wpadające do produktów i inne podobne problemy mogą doprowadzić do konieczności wycofania produktu. Systemy klasy EAM zwiększają efektywność konserwacji zapobiegawczej aktywów i urządzeń używanych podczas produkcji, co pozwala utrzymać jakość produktów, ograniczyć ryzyko związane z bezpieczeństwem, a także wydłużyć dostępność i cykl eksploatacji aktywów.

Technologie powiadomień, które ostrzegają o zmianach warunków mogących wpływać na bezpieczeństwo produktów (na przykład o spadku temperatury lub wzroście wilgotności) także pomogą znacznie ograniczyć ryzyko skażenia. Stosując konserwację zapobiegawczą i monitorując warunki OOT (out-of-tolerance), producenci będą proaktywnie zwiększać bezpieczeństwo produktów, minimalizować straty i zwiększać wskaźnik realizacji zamówień.

**Etykiety zgodne z przepisami – w 2018 roku ponad 40% zdarzeń związanych z wycofaniem produktów żywnościowych na terenie USA było efektem błędów na etykietach.** Błędy na etykietach mogą dotyczyć dwóch obszarów. Po pierwsze, składniki wymienione na etykiecie powinny odzwierciedlać faktyczny skład produktu – co do joty i we właściwej kolejności. Niewymienienie wszystkich składników, zwłaszcza jeśli niektóre z nich są alergenami, może doprowadzić do konieczności wycofania produktu.

Po drugie, wartości odżywcze i oświadczenia zdrowotne umieszczone na etykiecie muszą być zgodne z prawdą i obowiązującym prawem. Dzięki właściwym technologiom producenci mogą mieć pewność, że etykiety w pełni odzwierciedlają skład produktów – zwłaszcza w przypadku modyfikacji receptury lub zmian dostępności surowców.

**Testowanie wycofania produktu** – producenci nie mogą czekać, aż problem ich zaskoczy. Zamiast tego warto przeprowadzać „ćwiczenia przeciwpożarowe”, które sprawdzą, jak dobrze pracownicy wywiązuje się z obowiązków przydzielonych na wypadek takiej sytuacji. Producenci powinni oczekiwać identyfikowalności na każdym etapie łańcucha dostaw i wymagać od dostawców terminowego przekazywania dokładnych informacji na temat surowców oraz prowadzić rejestr tych danych. O wiele łatwiej zarządza bezpieczeństwem i jakością produktów, gdy wszyscy blisko współpracują, a każdy partner w łańcuchu dostaw jest w stanie zidentyfikować bezpośrednie źródło i bezpośredniego odbiorcę danego elementu. Bezpieczeństwo dostaw żywności zależy od sprawnego łańcucha dostaw.

**Ocena ryzyka każdego dostawcy** – producenci mogą używać zaawansowanych technologii business intelligence – takich jak **sztuczna inteligencja (AI) czy uczenie maszynowe** – aby analizować wydajność i bardziej precyzyjnie oceniać dostawców, materiały oraz jakość produkcji. Karty wyników, generowane na podstawie danych zebranych do oceny ryzyka, ułatwiają wybór najbardziej niezawodnych dostawców, składanie u nich większych zamówień i ograniczanie ryzyka. A ponieważ ze względu na brak wykwalifikowanej kadry wielu dostawców nie jest w stanie wdrożyć zaawansowanych programów oceny jakości oraz zgodności, producenci mogą wyjść poza standardowe audyty i zacząć edukować swoich partnerów. Producenci mogą też używać rozwiązań do planowania w łańcuchu dostaw i przeprowadzać analizy warunkowe, które pozwolą ocenić, jak wyglądałoby zagrożenie w przypadku każdego dostawcy. Poprawa jakości dostawców pomoże producentom ograniczyć koszty – oraz koszty ich dostawców – a jednocześnie podnieść jakość i jednolitość produktów.

## 2. Identyfikacja

W 2011 roku, po półtoramiesięcznym dochodzeniu w sprawie zatruc bakterią listeria w wielu stanach USA, **FDA wymogła na firmie Jensen Farms z Kolorado dobrowolne wycofanie** z rynku kantalup Rocky Ford. Ostatecznie stwierdzono, że kantalupy doprowadziły do 33 śmierci i 147 zachorowań w 28 stanach. Do tej pory było to **jedno z najbardziej śmiertelnych** znanych ognisk zatrucia pokarmowego na terenie USA. Firma Jensen Farms złożyła w końcu wniosek o ogłoszenie upadłości, a jej właściciele musieli wypłacić odszkodowania i **ledwo uniknęli więzienia**.

**Każdego dnia FDA rejestruje średnio jedno wycofanie produktu**, ale na szczęście większość z nich nie wiąże się z tak wysoką śmiertelnością. Jak doniósł w październiku 2011 roku koncern mediowy **U.S. News & World Report**, śledztwo FDA wykazało wiele uchybień, w tym „kałuże wody na podłodze i stare maszyny, które trudno było utrzymać w czystości”. Według **Centrów Kontroli i Prewencji Chorób** (CDC) od zjedzenia żywności skażonej bakteriami listera do wystąpienia pierwszych objawów mija zazwyczaj od jednego do trzech tygodni.

Historia Jensen Farms jest tragiczna, ale można z niej wyciągnąć pewne wnioski. Producenci, którzy wdrożą technologie dające wgląd w aktualne i precyzyjne dane, będą lepiej przygotowani do tego, aby ograniczyć konsekwencje potencjalnego wycofania produktu. Nowoczesne rozwiązania do śledzenia oraz identyfikacji zapewniają widoczność oraz przejrzystość, które pozwolą w ciągu kilku godzin wycofać wybrane partie lub serie produktów. Rozwiązanie alternatywne, czyli śledzenie manualne lub półmanualne, jest procesem żmudnym i czasochłonnym. Choć identyfikowanie określonych partii produktów jest niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa, niemożność wykrycia, których partii dotyczy problem, często prowadzi do wycofania z rynku większej liczby produktów niż to konieczne.

Funkcje analiz serii wycofanych produktów, dostępne w nowoczesnych systemach ERP, pozwalają jednoznacznie ustalić pochodzenie surowców i opakowań, sposób ich przetwarzania oraz użycia, a także miejsce docelowe wysyłki produktów. Ponadto, szybkie zidentyfikowanie i zlokalizowanie odpowiednich partii lub serii produktów pomaga ograniczyć ryzyko skażenia krzyżowego i prawdopodobieństwo rozprzestrzeniania się patogenu przez kontakt z maszynami lub innym wyposażeniem. Co więcej, systemy PLM ułatwią znalezienie innych receptur, w których mógł zostać użyty ten sam niebezpieczny składnik.

Zbieranie danych transakcyjnych w czasie rzeczywistym to podstawa identyfikowalności. Można korzystać z tego rozwiązania proaktywnie, do zwiększenia efektywności, a także reaktywnie – w razie konieczności wycofania produktu. Użycie proaktywne pozwala producentom testować i weryfikować identyfikowalność artykułów w łańcuchu dostaw, ale jest też standardowym elementem codziennej działalności. Regulacje dotyczące bezpieczeństwa żywności coraz częściej określają, w jakim czasie produkt powinien zostać wycofany z rynku – organizacje muszą udowodnić, że są w stanie znaleźć wszystkie potencjalnie skażone produkty i usunąć je z łańcucha dostaw w wyznaczonych ramach czasowych.

## 3. Powiadomianie

Natychmiast po wykryciu wadliwych serii producenci muszą powiadomić organa nadzoru i klientów, których dotyczy problem. Sklepy muszą usunąć produkty z półek, a dystrybutorzy – ostrzec swoich klientów. Nie wystarczy jednak przekazać informacji w dół łańcucha dostaw. Producenci powinni także powiadomić wszystkich dostawców w górze łańcucha, aby mogli oni zidentyfikować i usunąć przyczynę skażenia.

Im później firma powiadamia klientów o problemie, tym dłużej wadliwe partie pozostają na sklepowych półkach. W ten sposób rośnie nie tylko potencjalne zagrożenie dla zdrowia, ale także dla renomy wielu marek – producenta, jego dostawców, dystrybutorów oraz **sklepów**. Za sprawą mediów społecznościowych informacje rozprzestrzeniają się znacznie szybciej, docierają też do większej liczby odbiorców. O konieczności wycofania produktu dowiedzą się więc tysiące dodatkowych osób, nawet jeśli problem ich nie dotyczy. To kolejny powód, dla którego producenci powinni zawsze trzymać rękę na pulsie i niezwłocznie powiadamiać wszystkie zainteresowane strony.

W epoce błyskawicznej komunikacji konsumenci będą już niedługo oczekiwać, że producent bezpośrednio i błyskawicznie poinformuje ich o wycofaniu lub chwilowej niedostępności produktu, a także podpowie, jak uzyskać jego zamiennik. Przewagę konkurencyjną zyskają liderzy rynku, którzy będą w stanie spełnić te oczekiwania.

Producenci powinni nie tylko wdrożyć rozwiązania, które umożliwią szybkie wysyłanie powiadomień, ale też upewnić się, że skuteczność aktualnych procesów jest wystarczająca. Regularne przeprowadzanie symulacji lub „ćwiczeń przeciwpożarowych” pozwoli udoskonalić już wdrożone procedury. Opcje współpracy dostępne w nowoczesnych systemach ERP i CRM ułatwią szybkie powiadomienie właściwych osób.

## 4. Usuwanie

Naturalną reakcją sprzedawców detalicznych jest natychmiastowe usuwanie z półek wszystkich artykułów danego producenta, a nie tylko określonej partii – chcą w ten sposób chronić konsumentów oraz swoją własną markę. To może znacznie podwyższyć koszt operacji, która i tak będzie już firmę wiele kosztować. **Konieczność wycofania produktu z rynku każdorazowo kosztuje około 15 milionów USD i może znacznie nadszarpnąć reputację oraz wiarygodność firmy.** To kolejny ważny powód, dla którego błyskawiczny dostęp do informacji o potencjalnie wadliwych partiach może pomóc ograniczyć łączny koszt operacji. Pomoże też ograniczyć liczbę produktów usuwanych niepotrzebnie ze sklepowych półek.

## 5. Uzupelnianie zapasów

Im dłużej trwa uzupełnienie zapasów produktów na półkach sklepowych, tym większa strata przychodów. Każdy producent, który chce jak najszybciej uzupełniać zapasy, powinien zadbać o efektywną współpracę z dostawcami i klientami – ułatwi ją wdrożenie rozwiązań SCM, takich jak narzędzia do zaawansowanego planowania. Pozwolą one precyzyjnie szacować zasoby oraz koszty i maksymalnie wykorzystać moc produkcyjną, a jednocześnie bez zmian dostarczać na rynek inne produkty. Producenci mogą nawet przeprowadzać podczas „ćwiczeń przeciwpożarowych” zaawansowane analizy warunkowe i tworzyć dzięki nim modele uzupełniania zapasów oraz plany awaryjne.

## Proaktywne podejście

Bezpieczeństwo żywności i efektywne wycofywanie produktów nie są kwestiami jednorazowymi. Obejmują liczne procesy biznesowe, łączą różne dziedziny i wpływają na wiele firm. Konieczność wycofania produktu może narazić markę na nieodwracalne szkody, a nawet doprowadzić do upadku firmy. Dlatego producenci nie mogą zwlekać z zapewnieniem bezpieczeństwa żywności lub wprowadzeniem planu wycofania produktu do momentu, aż wystąpi problem. W tym momencie jest już za późno, a reakcja okaże się najprawdopodobniej spóźniona i nieskuteczna. Klienci będą zagubieni, reputacja zostanie nadszarpnięta, a koszty gwałtownie wzrosną.

Producenci muszą ocenić swoją skuteczność pod kątem zapobiegania, identyfikacji, powiadamiania, usuwania i późniejszego uzupełniania zapasów. Konieczne będzie też przygotowanie proaktywnych strategii ograniczania ryzyka. Niezbędnym warunkiem wdrożenia tych strategii jest zintegrowanie ich z technologiami używanymi do zarządzania działalnością. Producenci używający nowoczesnych systemów CRM, EAM, ERP, PLM i SCM będą o wiele lepiej przygotowani do szybkiego i efektywnego reagowania na problemy w sposób, który zminimalizuje koszty i pozwoli zachować zaufanie klientów oraz reputację marki.

DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ 

Obserwuj nas:    



Infor buduje komplementarne oprogramowanie w chmurze dla poszczególnych branż. Wraz z 17 000 pracownikami i ponad 65 000 klientami w ponad 170 krajach, zaprojektowaliśmy oprogramowanie Infor z myślą o postępie. Aby dowiedzieć się więcej, odwiedź [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright© 2022 Infor. Wszystkie prawa zastrzeżone. Tekst i projektowane znaki określone w niniejszym dokumencie są znakami towarowymi i / lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Infor i / lub podmiotów zależnych i spółek zależnych. Wszystkie inne znaki towarowe wymienione w niniejszym dokumencie są własnością ich właścicieli. [www.infor.com](http://www.infor.com).

Marszałka Józefa Piłsudskiego 69, 50-019 Wrocław, Polska

INF-2285299-pl-PL-0122-2