



EXECUTIVE BRIEF

Creare un framework tecnologico per la gestione dei richiami

SETTORE ALIMENTARE E DELLE BEVANDE

Contaminazione incrociata, agenti patogeni ed errori nell’etichettatura sono soltanto alcuni dei possibili motivi per cui le aziende del settore alimentare e delle bevande sono costrette a richiamare i propri prodotti. Anche se i richiami non sono inevitabili per tutte le aziende, quelle più preparate a reagire prontamente e a gestire tali richiami in modo efficiente hanno maggiori probabilità di ridurre al minimo le interruzioni della produzione, i costi e i danni alla reputazione.

I richiami sono operazioni complicate che coinvolgono molti “elementi mobili” e che possono interessare fornitori, ingredienti, ricette, etichette, distributori e magazzini, nonché tutto ciò che si trova nel mezzo. Per comprendere la portata potenziale di un richiamo, può essere utile suddividere la procedura di richiamo in cinque passaggi logici: prevenzione, identificazione, notifica, eliminazione e rifornimento. Le aziende del settore alimentare e delle bevande che possono implementare procedure efficaci per ognuno di questi passaggi si trovano idealmente in posizione ottimale per reagire al meglio a qualsiasi situazione che preveda un richiamo, o addirittura per impedire che il richiamo si renda necessario.

Continua a leggere per scoprire in che modo le aziende del settore alimentare e delle bevande possono sfruttare la tecnologia per ottimizzare questi passaggi e creare un’infrastruttura solida e capace di velocizzare le procedure di richiamo.

Elaborare un piano

I clienti, i consumatori e le autorità di regolamentazione si aspettano che i produttori di alimenti e bevande adottino un approccio sia proattivo che reattivo nella gestione della qualità e dei richiami. La **Recall Resource Guide** pubblicata dalla United Fresh Produce Association consiglia ai produttori di implementare piani per la gestione dei richiami che “forniscano procedure specifiche, definiscano i termini e assegnino i ruoli e le responsabilità quando emerge un problema di sicurezza con un prodotto alimentare”.

Un elemento essenziale per essere sempre pronti a gestire al meglio un richiamo è poter tracciare l'origine degli ingredienti con velocità e accuratezza per limitare gli eventi avversi lungo la rete della supply chain, in alcuni casi intervenendo perfino prima che diventi necessario il richiamo. Per conseguire questo obiettivo, alcune aziende stanno guardando alla **blockchain**, ma si tratta di una tecnologia ancora in fase iniziale.

Fortunatamente, sono già disponibili numerose tecnologie collaudate ed efficaci che possono aiutare le aziende non soltanto a identificare le misure di contenimento e a concentrarsi sulle partite di prodotti specifiche, ma che consentono anche ai produttori di aumentare l'efficienza di ogni fase di un richiamo, per esempio isolando rapidamente i prodotti, informando i soggetti coinvolti o consegnando i prodotti sostitutivi nel più breve tempo possibile. Queste tecnologie hanno lo scopo di limitare il più possibile l'impatto del richiamo, senza tuttavia mettere a repentaglio la sicurezza.

Per garantire che le aziende siano ben preparate a un possibile richiamo, occorre implementare un framework tecnologico incentrato su questi cinque processi chiave.

1. Prevenzione

Probabilmente Benjamin Franklin non pensava esattamente ai prodotti alimentari quando ha affermato che “un'oncia di prevenzione vale una libbra di cura”, tuttavia si tratta di un assioma che i produttori e i distributori del settore alimentare dovrebbero sempre tenere a mente. La prevenzione è *l'elemento più importante per assicurare la prontezza e la reattività di fronte a un richiamo*. È il fattore che ha maggiori probabilità di prevenire un richiamo, o almeno di minimizzarne l'impatto complessivo. La prevenzione riguarda l'intero ciclo di vita di un prodotto, dall'approvvigionamento delle materie prime al consumo del prodotto finito. Alcuni dei processi e dei sistemi che possono essere implementati per assicurare misure di prevenzione efficaci includono:

Classificazione dei richiami della FDA

La Food and Drug Administration (**FDA**) statunitense definisce i richiami come: “azioni intraprese da un'azienda per ritirare un prodotto dal mercato. I richiami possono essere effettuati dall'azienda di propria iniziativa, su richiesta della FDA oppure su ordine della FDA per conto di un'autorità normativa”. Inoltre, la FDA divide i richiami nelle tre categorie seguenti:

- **Richiamo di Classe I:** Identifica casi in cui c'è una ragionevole probabilità che l'uso del prodotto possa causare problemi seri di salute o morte (un esempio può essere la contaminazione della carne con E. coli)
- **Richiamo di Classe II:** Identifica situazioni in cui il consumo del prodotto potrebbe causare problemi di salute temporanei o in cui problemi seri di salute sono estremamente improbabili (un esempio può essere un colorante alimentare non indicato in etichetta che può causare reazioni allergiche lievi ad alcune persone)
- **Richiamo di Classe III:** Identifica casi in cui si è verificato un errore, ma il consumo del prodotto interessato difficilmente può avere conseguenze negative per la salute (un esempio può essere un prodotto di peso inferiore a quanto dichiarato in etichetta)

Compliance dei fornitori—I fornitori delle aziende del settore alimentare e delle bevande **sono soggetti a rischi potenziali elevati**. Le aziende possono migliorare la sicurezza dei propri prodotti integrando dati sui fornitori end-to-end e interagendo più spesso con loro.

La tecnologia che consente alle aziende di valutare un fornitore specifico e la sua validità, la qualità dei suoi prodotti, il suo livello di compliance e i rischi a cui è soggetto permette anche di applicare il livello adeguato di trasparenza alle materie prime, di verificare e certificare la qualità “in-line” o “in-process” e di acquisire verifiche e certificazioni dal fornitore.

Mano a mano che le aziende elaborano richieste di informazioni (RFI), richieste di proposte (RFP) e certificazioni degli stabilimenti, implementare una tecnologia capace di supportare la trasparenza delle materie prime può ottimizzare i processi relativi ai fornitori di alta qualità e a basso rischio, nonché fornire ulteriori strumenti di controllo per i fornitori ad alto rischio, le materie prime e le certificazioni degli stabilimenti produttivi. La trasparenza delle materie prime e i processi di screening possono identificare proattivamente problemi, proteggere la sicurezza dei prodotti e ridurre i costi e i tempi di risposta dei processi.

Ricette globali—Utilizzare sistemi e processi in grado di supportare ricette globali può aiutare a prevenire l'impiego di ingredienti non approvati nei prodotti. (Ciò non significa che le ricette sono esattamente le stesse in ogni regione; significa solo che le aziende hanno un controllo globale sulle ricette.) Alcuni additivi e ingredienti che sono permessi in un paese potrebbero non essere autorizzati in altri. Inoltre, i requisiti di etichettatura e **le indicazioni per la salute** che sono validi per un paese possono essere vietati in altri. Per esempio, diciture quali “a basso contenuto di grassi”, “ricco di fibre” o “aiuta a ridurre il colesterolo” sono tutte soggette a leggi regionali e nazionali. La mancata osservanza di queste leggi locali può causare un richiamo.

Garanzia della qualità integrata nei sistemi produttivi—Le aziende possono proteggere proattivamente la sicurezza dei prodotti e aumentare il valore dei prodotti finali integrando procedure che garantiscono la qualità in ogni fase, dalle ASN (Advanced Shipment Notice) all'inventario, dalla produzione alla spedizione e alla logistica. La tecnologia che consente alle aziende di monitorare e identificare proattivamente i rischi e i problemi può aiutare a fermare un lotto sospetto prima che sia utilizzato o spedito. Non soltanto questo promuove una maggiore sicurezza, ma può anche aumentare il valore del prodotto finale.

Buone pratiche di manutenzione degli asset—Procedure di modifica non adeguate, interventi di sanificazione non corretti, perdite a livello di tubature o di coperture, schegge metalliche che si insinuano nella procedura di confezionamento e altri problemi relativi alla manutenzione degli asset possono dare luogo a richiami. Soluzioni tecnologiche come i sistemi EAM (Enterprise Asset Management) aiutano a migliorare l'efficacia della manutenzione preventiva per le apparecchiature e gli asset produttivi e, di conseguenza, a proteggere la qualità dei prodotti, ridurre i rischi per la sicurezza e incrementare la disponibilità e la longevità degli asset. Inoltre, utilizzando tecnologie di segnalazione che avvisano al cambiare delle condizioni che potrebbero compromettere la sicurezza

alimentare (per esempio quando la temperatura è troppo bassa o l'umidità troppo elevata) è possibile anche ridurre significativamente i rischi di contaminazione. Ricorrendo alla manutenzione preventiva e monitorando le condizioni fuori tolleranza, le aziende possono migliorare proattivamente la sicurezza dei prodotti, ridurre al minimo gli annullamenti e migliorare i tassi di evasione degli ordini.

Compliance delle etichette—Più del 40% dei richiami legati a prodotti alimentari nel 2018 è stato causato da errori nell'etichettatura. Sono due le aree principali in cui possono insorgere problemi di compliance. La prima riguarda la corrispondenza tra gli ingredienti elencati sull'etichetta e quelli effettivamente presenti nel prodotto, sia a livello di completezza che di ordine. La mancata indicazione di tutti gli ingredienti, in particolare di quelli che possono provocare reazioni allergiche, può essere motivo di richiamo. La seconda causa riguarda le indicazioni nutrizionali e per la salute fornite sull'etichetta, che devono essere accurate e conformi agli standard di legge. La tecnologia può offrire alle aziende uno strumento per accertarsi che i loro prodotti corrispondano perfettamente alle etichette, in particolare quando la complessità aumenta a causa delle modifiche delle formulazioni o delle fluttuazioni della disponibilità delle materie prime.

Richiami di prova—Le aziende non devono aspettare passivamente che si verifichi un problema. Al contrario, devono organizzare esercitazioni, assegnando ai dipendenti ruoli ben definiti. Le aziende devono anche ribadire l'importanza della tracciabilità lungo tutta la supply chain, chiedendo ai fornitori feedback tempestivi e accurati relativamente alla provenienza delle materie prime e conservando le risposte nei propri archivi. I problemi di qualità e sicurezza possono essere gestiti più tempestivamente grazie alla collaborazione e se ogni partner della supply chain riesce a identificare l'origine e la destinazione dei prodotti tracciabili. Un approvvigionamento corretto dipende da una supply chain solida.

Valutazione dei rischi dei fornitori—Le aziende possono servirsi di tecnologie di business intelligence avanzate, come **l'intelligenza artificiale (IA) e il machine learning**, per analizzare le performance e valutare in modo più accurato i fornitori, le materie prime e la qualità della produzione. Utilizzando scorecard per la valutazione dei fornitori, generate partendo dai dati raccolti per la valutazione dei rischi, le aziende possono rivolgersi a fornitori più affidabili per i propri ordini, riducendo anche i rischi legati alla sicurezza. Poiché molti fornitori non sono in grado di implementare programmi di compliance e controllo qualità avanzati, i produttori possono offrire attività di formazione a valore aggiunto invece di limitarsi alle verifiche e ai controlli. Le aziende possono usare la

pianificazione della supply chain per eseguire analisi di scenari ipotetici in cui coinvolgere fornitori specifici. Migliorando la qualità dei fornitori, le aziende possono ridurre i costi, e i costi dei loro fornitori, aumentando la qualità e l'uniformità dei prodotti.

2. Identificazione

Dopo un mese e mezzo di indagini per ricostruire le cause di un'infezione da listeria che aveva coinvolto diversi stati nel 2011, la **FDA statunitense ha imposto all'azienda con sede in Colorado Jensen Farms di effettuare un richiamo volontario** dei suoi meloni Rocky Ford. Alla fine, 33 decessi e 147 problemi di salute in 28 stati sono stati attribuiti ai meloni. Si è trattato di **uno dei peggiori e più letali** casi di malattia trasmessa da alimenti accaduti negli Stati Uniti finora. Jensen Farms ha successivamente dichiarato fallimento e ai titolari dell'azienda è stato imposto il risarcimento dei danni, mentre hanno **evitato per un soffio l'incarcerazione**.

La FDA registra approssimativamente un richiamo al giorno, ma fortunatamente la maggior parte non riguarda prodotti pericolosi come i meloni di Jensen Farms. Durante le indagini, la FDA ha riscontrato numerosi problemi, tra cui "pozze d'acqua sul pavimento e apparecchiature vecchie e difficili da pulire", secondo quanto riportato dall'**U.S. News & World Report** in un articolo dell'ottobre 2011. Secondo i **Centers for Disease Control and Prevention** (CDC), di solito sono necessarie da una a tre settimane da quando una persona mangia un alimento contaminato con listeria perché inizino ad apparire i primi sintomi.

Pur nella sua tragicità, la storia di Jensen Farms può servire da lezione. Quando le aziende possono contare su una tecnologia in grado di fornire accesso immediato a dati precisi e aggiornati hanno molte più possibilità di limitare le conseguenze di un potenziale richiamo di prodotti. Le soluzioni moderne per la tracciabilità aggiungono visibilità e trasparenza che consentono alle aziende di organizzare i richiami di prodotti in poche ore e con la massima precisione. L'alternativa - ovvero il tracciamento a ritroso manuale o semi-manuale - è un processo lungo e macchinoso. Anche se la tracciabilità dei lotti è un componente essenziale della sicurezza alimentare, l'impossibilità di identificare quali lotti specifici sono stati coinvolti spesso porta a richiamare più prodotti del necessario, per maggiore sicurezza.

Le funzionalità di analisi dei richiami dei prodotti integrate nei sistemi ERP (Enterprise Resource Planning) moderni permettono alle aziende di individuare con precisione l'origine

delle materie prime e del confezionamento, le modalità di trasformazione e di impiego delle materie prime e i luoghi di consegna dei prodotti finiti. Inoltre, identificare e localizzare rapidamente i lotti dei prodotti effettivamente interessati aiuta a ridurre la contaminazione incrociata e la possibilità di diffondere agenti patogeni tramite il contatto con le apparecchiature e gli impianti. Infine, gli strumenti per la gestione del ciclo di vita dei prodotti (PLM) possono individuare le altre ricette che potrebbero contenere lo stesso agente contaminante.

La raccolta dei dati transazionali in tempo reale è alla base della tracciabilità che può essere utilizzata proattivamente per aumentare l'efficienza, ma anche reattivamente in caso si renda necessario il richiamo di un prodotto. L'uso proattivo permette alle aziende di verificare la tracciabilità della supply chain durante l'attività ordinaria. Le normative sulla sicurezza alimentare includono sempre più spesso standard riguardanti la velocità di richiamo; le aziende devono dimostrare di essere in grado di trovare e ritirare tutti i prodotti potenzialmente contaminati dalla supply chain in un intervallo di tempo specificato.

3. Notifica

Non appena vengono identificati i lotti sospetti, le aziende devono informare le autorità normative e i clienti coinvolti, i rivenditori devono togliere i prodotti dagli scaffali e i distributori devono avvisare i loro clienti. Non è sufficiente, tuttavia, comunicare il problema a valle, lungo la supply chain: i produttori devono accertarsi che anche tutti i fornitori a monte siano informati, così da poter identificare e rimuovere la causa della contaminazione.

Più tempo si impiega per informare i clienti del problema, più a lungo i lotti contaminati rimangono sugli scaffali. Non soltanto questo aumenta i rischi potenziali per la salute, ma può anche danneggiare diversi brand, per esempio quelli del produttore, dei suoi fornitori, dei distributori e dei **rivenditori**, tutto in un solo colpo. I social media hanno fortemente influenzato la velocità di diffusione delle informazioni, nonché il numero di persone che riceve queste informazioni. Oggi, migliaia di persone in più vengono a sapere del richiamo di un prodotto alimentare, anche se non li riguarda direttamente. Questo è un altro motivo che spiega perché è così importante che i produttori abbiano sempre il pieno controllo dei richiami e che possano verificare di aver informato immediatamente tutte le parti interessate.

In effetti, in un'epoca di comunicazione istantanea, non è irragionevole prevedere un giorno in cui i consumatori si aspetteranno di essere informati personalmente e immediatamente in merito a richiami e indisponibilità e su come ottenere prodotti sostitutivi. Le aziende leader di mercato che troveranno il modo di farlo avranno un vantaggio competitivo.

Oltre a disporre dei mezzi per comunicare rapidamente le notifiche, i produttori devono anche assicurarsi che i processi di notifica che utilizzano siano adeguati. Eseguire regolarmente richiami di prova ed esercitazioni permette a un'azienda produttrice di perfezionare i modelli di notifica per i richiami già disponibili. Le funzionalità collaborative dei sistemi ERP o CRM (Customer Relationship Management) moderni possono essere utilizzate per inviare le notifiche rapidamente ai destinatari appropriati.

4. Eliminazione

La reazione più naturale da parte dei retailer è togliere immediatamente tutti i prodotti del produttore coinvolto dagli scaffali, non soltanto i lotti contaminati, per proteggere i consumatori, ma anche il proprio brand. Questo può rendere ancora più dispendioso un intervento già costoso. **I costi connessi ai richiami, in media, ammontano a circa 15 milioni di dollari per incidente e possono causare danni rilevanti alla reputazione e alla credibilità** di un brand. E questa è un'altra ragione importante per cui avere accesso immediato alle informazioni relative ai lotti effettivamente contaminati può aiutare a ridurre al minimo i costi complessivi del richiamo e può aiutare a limitare l'eliminazione dei prodotti dagli scaffali da parte dei retailer ai lotti effettivamente contaminati.

5. Rifornimento

Più tempo è necessario per rifornire i prodotti sugli scaffali, più profitti si perdono. La soluzione ottimale per ridurre al minimo il tempo impiegato per rifornire gli scaffali e ripristinare le scorte consiste nell'assicurarsi che i produttori possano collaborare

efficacemente con i fornitori e i clienti utilizzando soluzioni di gestione della supply chain (SCM), per esempio strumenti di pianificazione avanzata. Questo permette ai produttori di valutare esattamente le risorse e i costi e di sfruttare al massimo la propria capacità produttiva, continuando a soddisfare, nel contempo, la domanda degli altri prodotti. I produttori possono perfino utilizzare un'analisi di scenari ipotetici elaborati dallo strumento di pianificazione avanzata per creare modelli di rifornimento durante le esercitazioni e per predisporre piani di emergenza.

Essere proattivi

La sicurezza alimentare e l'efficacia dei richiami non sono eventi singoli e scollegati: comprendono numerosi processi aziendali, combinano diverse discipline e possono influire su molte aziende. I richiami di prodotti possono provocare danni irreparabili alle aziende, fino a causarne il fallimento. I produttori non possono aspettare che il problema si verifichi per implementare un piano di gestione dei richiami o della sicurezza alimentare. A quel punto, sarà già troppo tardi. La reazione probabilmente sarà lenta e poco efficace. I clienti abbandoneranno l'azienda, la reputazione sarà macchiata per sempre e i costi si impenneranno.

I produttori devono quindi verificare in anticipo la propria efficacia a livello di prevenzione, identificazione, notifica, eliminazione e rifornimento. Devono elaborare strategie proattive per ridurre i rischi. Il segreto per implementare con successo queste strategie è integrarle in una tecnologia che le aziende utilizzano già. Grazie alle soluzioni CRM, EAM, ERP, PLM e SCM moderne i produttori si trovano in una posizione molto migliore per reagire rapidamente e con efficacia ai problemi quando si manifestano, riuscendo anche a ridurre al minimo i costi e a mantenere intatta la fiducia dei clienti e la propria reputazione.

PER SAPERNE DI PIÙ 

Seguici:    



Infor sviluppa business software nel cloud per settori specifici. Con 17.000 dipendenti e oltre 65.000 clienti in più di 170 paesi, il software Infor è progettato per il progresso. Per saperne di più visita infor.com.

Copyright© 2021 Infor. Tutti i termini e i simboli grafici utilizzati nel presente documento costituiscono marchi commerciali e/o marchi registrati di Infor e delle relative consociate o affiliate. Tutti gli altri marchi qui riportati sono di proprietà dei relativi proprietari. www.infor.com

Infor in Italia, Via Torri Bianche 24, 20871 Vimercate MB, www.infor.com/it-it

INF-2285299-it-IT-0921-2