



Wendy's setzt bei Lebensmittelsicherheit und Lieferantenaufsicht auf flexible AR-Technologie



Wendy's ist eine internationale Schnellrestaurant-Kette, die 1969 in Columbus, Ohio (USA) gegründet wurde.

Bekannt ist Wendy's für seine auf Bestellung zubereiteten quadratischen Hamburger, für die frisches, nicht tiefgefrorenes Rindfleisch verwendet wird, frisch zubereitete Salate und andere bekannte Gerichte wie Chili, Ofenkartoffeln und das beliebte Dessert Frosty®. Zu Wendy's Firmenphilosophie gehört es, immer das Richtige zu tun und das Leben der Menschen positiv zu verändern.



Columbus, Ohio



Lebensmittelindustrie



Produktive Nutzung



Bereitstellung der Lösung 2021



Auf der Suche nach einem flexiblen und effizienten Ansatz insbesondere für die Lebensmittelsicherheit und Lieferantenaufsicht wertete Wendy's QA-Abteilung verschiedene Augmented-Reality-Lösungen für die Lebensmittelindustrie aus. Die Wahl fiel auf die Lösung TeamViewer Frontline (auch unter dem Namen „NSF EyeSucceed, powered by TeamViewer“ bekannt), bei der Smart Glasses zum Einsatz kommen.

„**Der Vorteil dieser Lösung bestand für unsere Restaurantkette darin, dass sie uns dabei half, die Art und Weise zu verbessern, wie wir unsere Lieferanten kontrollieren, Verteilzentren genehmigen und die Sicherheit und Qualität unserer Produkte steigern.**“

Jorge Hernandez, VP Quality Assurance bei The Wendy's Company

Herausforderungen

Wendy's interessierten die Einsatzmöglichkeiten von Augmented Reality (AR) sowie Remote Auditing und Training an seinen Unternehmens- und Franchise-Standorten und bei der Zusammenarbeit mit Lieferanten. Statt auf Standardtechnologie zurückzugreifen, suchte das zuständige Team eine speziell auf die Lebensmittelindustrie zugeschnittene AR-Lösung, die außerdem genau auf die Anforderungen des Unternehmens in den unterschiedlichen Segmenten seiner Lieferkette abgestimmt war. Daher sollte die Technologie zunächst in einem Pilotversuch stufenweise getestet werden, bevor das Unternehmen in eine Lösung investierte.

Und dann kam COVID-19 und damit Reise- und Kontakteinschränkungen.



Die mit der COVID-19-Pandemie verbundenen Einschränkungen wirkten sich auf verschiedene Routineprozesse aus, die bislang persönlich am Standort des Lieferanten stattfanden:

➔ **Zubereitung von Produkten**

Die Produkte der Lieferanten werden am Firmensitz von Wendy's nach Unternehmensstandards zubereitet. Währenddessen findet ein Informationsaustausch in Echtzeit mit Experten statt.

➔ **Produktbewertungen und -zulassungen**

Wendy's QA-Team bewertet das Produkt eines Lieferanten gemäß den Spezifikationen des Unternehmens nach Form, Größe, Farbe und Struktur.

➔ **Kontrolle von Lieferanten**

Kontrolleure des QA-Teams führen am Lieferantenstandort Audits durch.

➔ **Compliance der Lieferanten**

Kontrolleure des QA-Team führen am Standort des Lieferanten Beschwerdeanalysen und weiterführende Untersuchungen durch.

Die Pandemie beschleunigte hier den Ruf nach einem Pilottest für eine Livestreaming-Lösung, die Vor-Ort-Besuche überflüssig machen würde.

TeamViewer Frontline

Gemeinsam mit NSF stellte TeamViewer seine speziell auf die Gastronomie, den Einzelhandel und Lebensmittellieferketten abgestimmte Lösung vor. [TeamViewer Frontline](#) (auch unter dem Namen „NSF EyeSucceed, powered by TeamViewer“ bekannt) kann für Livestreams, Mitarbeiterschulungen und intelligente Fehlerbehebung eingesetzt werden, um Abweichungen in bestehenden Prozessen aufzuzeichnen und geeignete nächste Schritte vorzuschlagen.

Um die möglichen Vorteile von TeamViewer Frontline in allen Bereichen der Lebensmittelsicherheit und Lieferantenaufsicht zu untersuchen, schlug die QA-Abteilung von Wendy's vor, den Pilottest in drei Stufen durchzuführen. „Wir strukturierten den Test so, dass die Erkenntnisse aus jeder Stufe den einzelnen QA-Teams und internen Abteilungen sofort Nutzen brachten, ohne das Rad jedes Mal neu erfinden zu müssen. Diese Vorgehensweise erwies sich als sehr effizient“, erklärt Jorge Hernandez, VP Quality Assurance bei The Wendy's Company. In der ersten Stufe des Tests stellten die AR-Experten den QA- und R&D-Teams von Wendy's am Firmensitz sowie einigen Lieferanten und Verteilzentren Smart Glasses des Typs Glass Enterprise Edition 2 zur Verfügung.

Dadurch konnten die Teams Zulassungen und Lieferantenkontrollen remote durchführen:

- ➔ **Die Zubereitung und Bewertung von Produkten**
fand remote am Hauptsitz des Unternehmens statt. Dabei wurden Experten per Livestream zugeschaltet, um an den Meetings teilzunehmen und Fragen zu beantworten.
- ➔ **Kontrollen und Prüfungen von Beschwerden**
wurden mit Smart Glasses als Live-Audits an den Standorten der Lieferanten durchgeführt und in Echtzeit an das QA-Team am Firmensitz übertragen.

Dabei erwies sich [TeamViewer Frontline](#) als perfektes Tool, mit dem die Teams sofort auf geänderte Anforderungen der Lebensmittelsicherheit reagieren konnten. „Wenn es deine Aufgabe ist, deine Marke weltweit zu schützen, sollten schnelles Lernen und Flexibilität in deinem persönlichen Werkzeugkasten immer griffbereit liegen“, so Hernandez. „NSF EyeSucceed, powered by TeamViewer ist für uns ein weiteres Tool, das uns flexibler und unsere Arbeit effizienter macht.“

„Dank der Smart Glasses können wir uns über Bewertungen, Beschwerden und Produktperformance noch besser mit unseren unterschiedlichen Lieferanten, darunter auch Maschinen- und Anlagenzulieferer, austauschen und Anbieter remote überprüfen und zulassen.“

- ➔ **Geringere Kosten**
Da Vor-Ort-Besuche am Firmensitz bzw. an den Standorten der Lieferanten entfallen, reduziert das Unternehmen Fahrzeiten und -kosten.
- ➔ **Mehr Effizienz**
Da durch die virtuellen Besuche nun mehr Lieferanten in weniger Zeit besichtigt werden können, kann das QA-Team die Qualitätsstandards und Prozesse in kürzeren Abständen überprüfen.
- ➔ **Mehr Verbundenheit**
Die Technologie eröffnet neue und von persönlichen Besuchen unabhängige Kontakte zwischen Unternehmen und Lieferanten.
- ➔ **Tiefere Kontakte**
Trotz Wegfall der Kontrollen vor Ort werden die Qualitätsstandards von Wendy's und die Notwendigkeit der Compliance nun stärker wahrgenommen. Aus diesem Grund wurde das für QA zuständige Personal bereits bei mehreren Lieferanten verstärkt.
- ➔ **Positives Feedback**
Sowohl die Mitarbeiter von Wendy's als auch die Lieferanten bewerten die eingesetzte Technologie, insbesondere deren Bedienerfreundlichkeit und Nutzen, äußerst positiv.



Dadurch können wir bei möglichen Problemen mit der Lebensmittelsicherheit oder Qualität schneller reagieren und unsere hohen Ansprüche in diesen Bereichen erfüllen.“

Ergebnisse

Der Pilottest befindet sich inzwischen in Stufe zwei – darin werden die gleichen Informationen ausgewertet, diese Mal jedoch auf internationaler Ebene. Schwerpunkt der dritten Stufe, die für den Herbst geplant ist, werden die Prozesse der Lebensmittelsicherheit in den Restaurants sein. „Die erste Stufe war allerdings so erfolgreich“, sagt Hernandez, „dass unser Schulungsteam für die Restaurants bereits mit dem Test der Technologie begonnen hat.“ „NSF International ist eine renommierte, etablierte und respektierte Einrichtung der öffentlichen Gesundheit und Lebensmittelsicherheit. Die Zusammenarbeit mit dem NSF EyeSucceed-Team erwies sich als einfach und unkompliziert“, so Hernandez. „Die Smart Glasses mit der NSF EyeSucceed Software, powered by TeamViewer sind ein weiteres Tool, das uns in verschiedenen Bereichen besser macht – von der Lebensmittelsicherheit und -qualität über Compliance und Schulungen bis hin zur Sicherheit unserer Mitarbeiter und der betrieblichen Effizienz des Unternehmens.“

„ **Die Glass Enterprise Geräte mit der NSF EyeSucceed Software sind ein weiteres Tool, das uns in verschiedenen Bereichen besser macht – von der Lebensmittelsicherheit und -qualität über Compliance und Schulungen bis hin zur Sicherheit unserer Mitarbeiter und der betrieblichen Effizienz des Unternehmens.**“

Jorge Hernandez, VP Quality Assurance bei The Wendy's Company

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

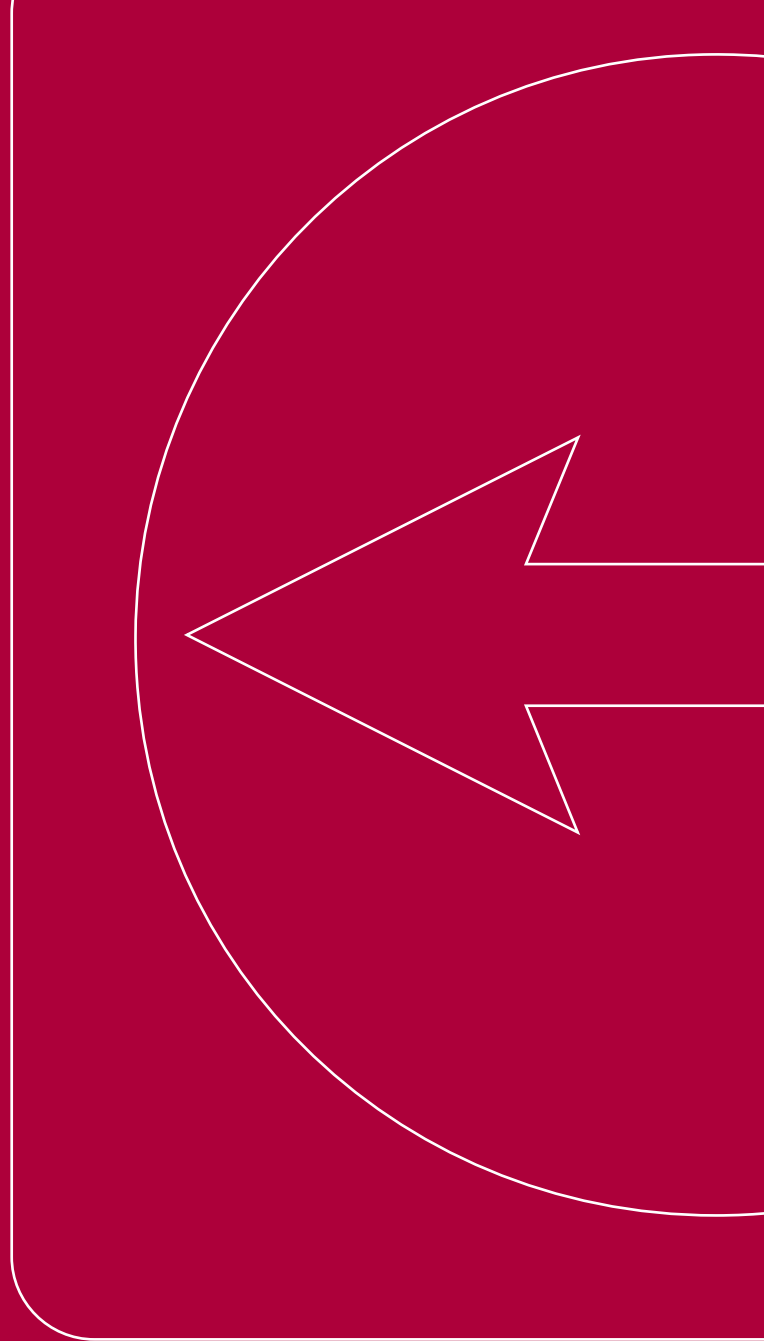
Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Kontakt

www.teamviewer.com/de/kundenservice/

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50



Stay Connected



www.teamviewer.com