

## *Qualität ist das beste Rezept*



## Qualitätspolitik in der Praxis

### Herausgeber

Oetker International GmbH  
Lutterstraße 14  
33617 Bielefeld  
Deutschland

Telefon: + 49 (0) 52 1 / 15 5 – 0  
E-Mail: [service@oetker.de](mailto:service@oetker.de)  
Internet: [www.oetker.de](http://www.oetker.de)

Die tägliche Umsetzung eines hohen Anspruchs

# Qualität ist das beste Rezept



**Dr. h. c. August Oetker,**  
Vorsitzender der  
Geschäftsführung  
Oetker International GmbH

Unser Slogan „Qualität ist das beste Rezept“ ist Ausdruck der qualitativen Hochwertigkeit unserer Markenartikel. Er erinnert jeden einzelnen unserer Mitarbeiter an die Verpflichtung, diesen hohen Anspruch in allen Bereichen täglich in die Tat umzusetzen. Diese Ausrichtung an der Qualität ist seit jeher ein mitentscheidender Erfolgsfaktor unseres Unternehmens.

Eine Grundvoraussetzung für den Erfolg der Marke Dr. Oetker ist es, den hohen Qualitäts- und Sicherheitsstandard unserer Produkte als Selbstverständlichkeit anzusehen und mögliche Risiken bei der Entwicklung, der Produktion, dem Transport und bei der Zubereitung der Lebensmittel zu kennen, Gefahren zu minimieren und die Umweltverträglichkeit zu beachten.

Die Marke Dr. Oetker und unsere Markenartikel genießen ein sehr hohes Vertrauen bei Verbrauchern und Geschäftspartnern, die sich darauf verlassen können, dass unser Familienunternehmen für die Erfüllung dieses hohen Anspruchs einsteht.

Damit wir diesem wertvollen Vertrauen in die besondere Qualität und Verlässlichkeit unserer internationalen Produkte und Leistungen stets gerecht werden, wird unsere Qualitätspolitik in allen Unternehmensbereichen durch Qualitätsziele präzisiert.

A handwritten signature in blue ink that reads "August Oetker". The signature is fluid and cursive, with a prominent initial 'A'.

Dr. h. c. August Oetker

Qualität in Vielfalt genießen

# Viele Produkte – ein Erfolgsfaktor

Das vielfältige Angebot an Dr. Oetker-Backartikeln umfasst Zutaten wie Original Backin Backpulver, Vanillinzucker und Aromen sowie Backmischungen, die auch dank vieler neuer Entwicklungen für jede Gelegenheit den passenden Genuss bieten. Zum Dessert gibt es neben dem klassischen Original Dr. Oetker-Pudding auch Mousse, Creme- und Götterspeisen sowie Fruchtgrützen. Süße Mahlzeiten wie z. B. Milchnudeln oder Milchreis und Grießbrei verwöhnen den Gaumen. Immer mehr Verbraucher starten mit Vitalis Müsli knusprig in den Tag. Pizzen von Dr. Oetker finden sich schon seit mehr als drei Jahrzehnten in den Tiefkühltruhen der Verbraucher und sind in immer mehr Sorten zu haben. Wer Lust auf eine kleine warme Mahlzeit zwischendurch verspürt, kann mit Intermezzo auf eine echte Dr. Oetker-Innovation zurückgreifen. Crème fraiche von Dr. Oetker verleiht vielen Rezepten

die richtige Frische. Konfitüren lassen sich mit den Dr. Oetker-Einmachprodukten unkompliziert selbst zubereiten.

Neben den Endverbrauchern schätzen auch gastronomische Betriebe und Großküchen das Dr. Oetker-Spezialsortiment für Großverbraucher, das exakt auf deren Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Die Dr. Oetker-Produkte sind in Deutschland, in zahlreichen europäischen und einigen außereuropäischen Ländern erhältlich. Produkte und Verpackungen weisen länderspezifische Besonderheiten auf. So werden landestypische Zutaten verwendet, und die Markenlogos in Frankreich (ancel) und Italien (cameo) haben aus historischen Gründen jeweils einen anderen Schriftzug. Dabei gilt für alle Dr. Oetker-Produkte: „Qualität ist das beste Rezept“.

## Das Qualitätsversprechen der Marke

Wer zu einem Dr. Oetker-Produkt greift, erwartet ein hochwertiges Produkt und das besondere Geschmackserlebnis. Sowohl Rezepturen als auch Rezeptvorschläge dokumentieren die Kompetenz der Marke Dr. Oetker. Die Zubereitung von Dr. Oetker-Produkten und -Rezepten ist einfach und gelingt auch weniger ambitionierten Verbrauchern zuverlässig und sicher.

Dr. Oetker-Markenqualität bedeutet außer unvergleichlichem Genuss auch Produktsicherheit durch eine sorgfältige Rohstoffauswahl sowie durch die Erfüllung strenger Qualitätsmaßstäbe im Produktionsprozess. Nicht zuletzt ist unter der besonderen Qualität dieser Marke auch der Anspruch zu verstehen, den Wünschen der Verbraucher bestmöglich zu entsprechen.

Von der ersten Produkt-Idee bis zum Genuss

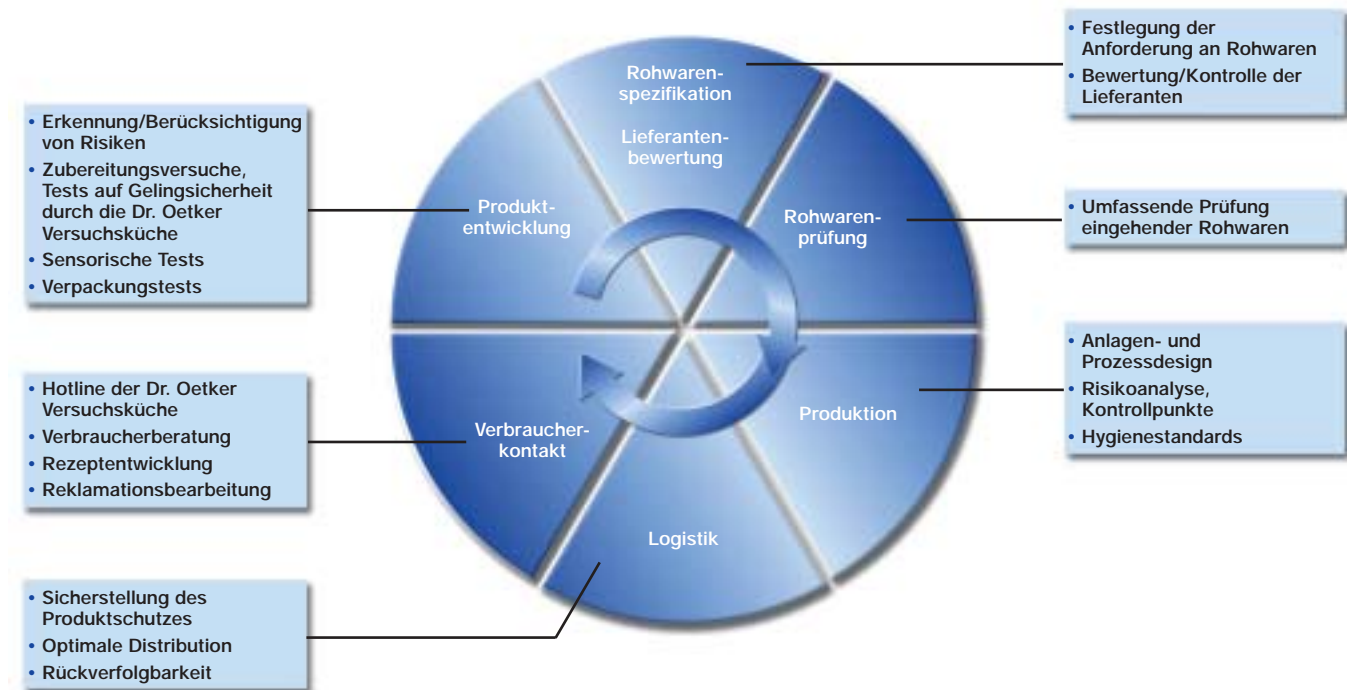
# Qualitätsmanagement in jeder Phase

Da die Dr. Oetker-Markenqualität sich aus vielen Faktoren zusammensetzt, stellt der Qualitätsgedanke einen wesentlichen Faktor in allen Stadien und Stationen der einzelnen Produkte dar. Überlegungen zu Sicherheit und Qualität beginnen schon in der ersten Phase der Produkt- und Verpackungskonzeption und spielen in der Auswahl und Kontrolle der Rohwaren eine entscheidende Rolle. In der Produktion bedeutet Qualitätssicherung die ständige Kontrolle der Standards und die strikte Einhaltung der Hygienevorschriften. Während des Transports muss vor allem sichergestellt sein, dass die Ware keinen Schaden nimmt und ihre Herkunft stets eindeutig identifizierbar bleibt. Im Kontakt zu den Verbrauchern wird überprüft, in-

wiefern die Produkte und Zubereitungsanleitungen deren Ansprüchen genügen. Anfang und Ende der Stufen des Qualitätsmanagementsystems sind also miteinander verknüpft, denn die Berücksichtigung von Verbrauchervünschen und -anregungen fließt wiederum in die Entwicklung neuer Produkte ein.

Die Dr. Oetker Qualitätssicherung folgt – gemäß Lebensmittelhygieneverordnung – dem HACCP-Konzept (Hazard Analysis of Critical Control Point), das den Fertigungsprozess hinsichtlich eventueller gesundheitlicher Gefährdungen analysiert. An genau bestimmten Kontrollpunkten gewährleisten entsprechende Lenkungsmaßnahmen Produktsicherheit und -qualität. Jedes Detail der präventiv ausgerichteten Maßnahmen zur Qualitätssicherung ist präzise festgelegt.

Die Dr. Oetker-Mitarbeiter sind intensiv in die Qualitätssicherungsprozesse eingebunden. Regelmäßige Qualitätsberichte zeigen auf, wo weitere Möglichkeiten zur Optimierung bestehen. Die von der Qualitätssicherung festgelegten Standards werden an allen Dr. Oetker-Standorten umgesetzt. Externe Auditoren überprüfen das Qualitätsmanagementsystem regelmäßig und bestätigen seine Wirksamkeit nach dem international gültigen Standard. Egal an welchem Ort das Puddingpulver, die Backmischung, das Müsli oder die Pizza hergestellt wird: Die Marke Dr. Oetker verspricht in jedem Fall eine sehr hohe Produktqualität und -sicherheit.



Unter der Lupe: Ristorante Salame

## Ein Beispiel für die Qualität der Dr. Oetker-Produkte



Mit welchen konkreten Maßnahmen der Qualitätsanspruch bei Dr. Oetker im Detail umgesetzt wird, lässt sich anschaulich am Beispiel eines Produkts zeigen, das in aller Munde ist: Pizza. Für immer mehr Haushalte von Norwegen bis Malta und von Großbritannien bis Polen gehört die Dr. Oetker-Pizza auf den Tisch wie die Gondeln nach Venedig.

Besonderer Beliebtheit erfreut sich die Ristorante Salame. Auch auf ihrer Ver-

packung signalisiert die mehrsprachige Aufschrift „Qualitäts-Garantie“, dass sie im In- und Ausland den gleichen Qualitätsstandard aufweist.

Im Folgenden soll am Beispiel der Ristorante Salame ein kleiner Einblick in einige der zahlreichen Maßnahmen erfolgen, die von der Produktentwicklung bis zum Transport für die Sicherheit und erstklassige Qualität dieses Produkts sorgen.

Ein neues Produkt ist mehr als ein neues Rezept

## Wie Qualität entsteht, bestimmen viele

Bevor die erste Pizza Salame die Produktion verließ, haben – wie auch bei jedem anderen Dr. Oetker-Produkt – viele Beteiligte daran gearbeitet, dass sie den hohen Anforderungen der Verbraucher ebenso gerecht wird wie dem Qualitätsversprechen der Marke.

Qualitätssicherung beginnt bei Dr. Oetker schon mit der Entwicklung eines neuen Produkts. Ideen werden entwickelt, indem Lücken im Waren-Angebot und entsprechende Verbraucherwünsche ermittelt und Anregungen von Produkten anderer Länder aufgegriffen und weiterentwickelt werden, oder indem Dr. Oetker-Mitarbeiter Vorschläge einreichen. Eine interessante Idee wird von einem Team aus Lebensmitteltechnologien, Bäcker- und Konditormeistern sowie Meisterköchen unter Einbeziehung der umfassenden Informationen eigener Datenbanken zu einer Rezeptur konkretisiert. Wird nach der Verkostung

des ersten Musters entschieden, die Idee weiterzuentwickeln, folgt die Erstellung eines Konzepts, welches die an das neue Produkt gestellten Anforderungen in jeder Hinsicht präzisiert.

Das Produkt soll den Verbraucherwünschen und Marktbedingungen entsprechen und von Verbrauchern einfach und sicher zubereitet werden können. Selbstverständlich muss es den lebensmittelrechtlichen Rahmenbedingungen entsprechen. Die Abteilung Forschung und Entwicklung bei Dr. Oetker trägt zugunsten des Verbrauchers übrigens auch zur Weiterentwicklung lebensmittelrechtlicher Standards bei.



Präzise Fragen an Verbraucher:  
Sensorik-Tests bei Dr. Oetker

### Qualität ist auch Geschmacksache

Da sich über Geschmack bekanntlich streiten lässt, beurteilen nicht nur die Experten der Dr. Oetker Forschung und Entwicklung, sondern sehr viele Verbraucher mittels Sensorik-Tests, ob das neue Produkt eine Chance im Markt hat, oder in welcher Hinsicht es noch überarbeitet werden muss. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse helfen der Produktentwicklung bei der Auswahl der optimalen Rohstoffe und Rezepturen und liefern zusätzliche Daten im Rahmen der Zubereitungs- und Haltbarkeitstests. So wird stets das Beste aus Verbrauchersicht erarbeitet. Darüber hinaus werden auch eventuelle Einflüsse von Verpackungen geprüft, das Profil der eigenen Produkte im Vergleich zu Wettbewerbsprodukten sowie die Dauerpräferenz von Produkten gemessen. Die Sensorik von Dr. Oetker schult in Bielefeld außerdem die Mitarbeiter der Qualitätssicherung, denn hier erfolgt nachher die ständige – insbesondere eben auch sensorische – Prüfung von Rohwaren, Halbfertigwaren und Fertigwaren.

Fast 2.000 Verbraucher zählt derzeit das Konsumenten-Panel. Diese Gruppe externer Prüfer beantwortet Fragen zur Beliebtheit verschiedener Produkte. Konsumenten überprüfen also, ob unsere Produkte immer dem hohen Qualitätsanspruch gerecht werden. Die Tester prüfen Produkte bzw. Bestandteile des Produkts mit allen Sinnesorganen – also hinsichtlich Aussehen, Geruch, Geschmack, Konsis-

tenz und Handhabung. So müssen sie etwa das optimale Verhältnis zwischen Boden und Aufgabemenge der Pizza kommentieren oder angeben, ob sie die Würzung als zu stark oder zu schwach empfinden. Auch die neu entwickelte Pizza Salame wurde von den Prüfern getestet, und es versteht sich von selbst, dass Dr. Oetker sie ohne hervorragende Beurteilung nicht auf den Markt gebracht hätte.

### Optimaler Auftritt und Schutz für den wertvollen Inhalt

Zur Produktentwicklung gehört auch die Verpackungsentwicklung. Das Produkt soll möglichst so abgebildet sein, wie es am besten zubereitet und serviert wird. Vor allem aber muss sichergestellt sein, dass die Verpackungsbeschriftung alle für den Verbraucher notwendigen Informationen enthält und die umfassenden rechtlichen Vorschriften zur Produktdeklaration und Verbraucherinformation berücksichtigt. Die Produktverpackung wird außerdem so entwickelt, dass sie ausreichenden Schutz bei Transport und Lagerung bietet und ökologischen Ansprüchen insbesondere hinsichtlich der Minimierung des Transportgewichts und des Entsorgungsaufkommens gerecht wird. Zudem muss schon in der Produktentwicklungsphase gewährleistet werden, dass keine Wechselwirkungen der Verpackung mit dem Produkt stattfinden und Verpackungsmaterialien keine unerwünschten Stoffe an das Produkt abgeben.

### Die Verbraucher haben das Wort

In Gruppendiskussionen werden alle Seiten beleuchtet und geprüft, ob die betreffenden Verbraucher-Zielgruppen tatsächlich Gefallen an dem neuen Produkt finden. Die Marktforschung überprüft unter anderem die optimalen Produktbezeichnungen sowie die Akzeptanz des Konzepts und der Verpackungsgestaltung. Deuten alle Untersuchungen und Vorbereitungen darauf hin, dass Dr. Oetker mit dem neuen Produkt die Kundenerwartungen erfüllt, fällt die Entscheidung für die Vorbereitung der Produktion. Die technische Planung wird präzisiert, Herstelleranweisungen und Prüfpläne werden erarbeitet. Sind die Produktionsanlagen errichtet und eingestellt, werden so lange Herstellversuche durchgeführt, bis die Produkte mit der Spezifikation übereinstimmen. Wenn die Abteilung Forschung und Entwicklung die Freigabe erteilt, beginnt die Produktion des neuen Produkts, und die Qualitätsbeauftragten in den Werken stellen sicher, dass von der Rohwarenkontrolle bis zum Abtransport der Fertigprodukte alle Qualitätsvorschriften exakt eingehalten werden.



Wenn es um die Wurst geht

# Höchste Ansprüche an die Rohwaren



Scharf kontrolliert: Probenentnahme aus frisch angelieferter Salami

Qualität hängt nicht nur vom guten Rezept ab – eine bedeutende Rolle spielen auch die Zutaten. Allein in Deutschland wird die Gesamtheit der Dr. Oetker-Produkte aus insgesamt ca. 800 verschiedenen Rohwaren produziert, die von rund 500 verschiedenen Lieferanten stammen. Mit Hilfe einer internationalen Rohstoffdatenbank organisiert die Forschung und Entwicklung bei Dr. Oetker die Menge der entsprechenden Daten.

Bevor die Entscheidung für einen Lieferanten fällt, der z. B. die Salami für die Dr. Oetker-Pizza produziert, wird er einem Lieferantenaudit unterzogen, wobei auch sein Qualitäts- und Umweltmanagementsystem genau betrachtet wird.

Ob der Lieferant dauerhaft für Dr. Oetker in Frage kommt, entscheidet sich erst nach einer ganzen Anzahl von einwandfreien Rohwarenlieferungen.

Und „einwandfrei“ ist nicht irgendeine Rohware, sondern stets nur diejenige, die den in der Produktentwicklung bei

Dr. Oetker erarbeiteten Spezifikationen exakt entspricht – nichts wird dabei dem Zufall überlassen.

Genauso, wie nicht einfach nur „Mehl“ in den Teig der Dr. Oetker-Pizza kommt, wird diese nicht mit irgendeiner Salami belegt. Die Rohwarenspezifikationen enthalten eine präzise Beschreibung der Ware, führen die lebensmittelrechtlichen Angaben auf, legen Nährwerte fest, präzisieren chemisch-physikalische Kriterien, machen Allergieangaben und konkretisieren Informationen zum Mindesthaltbarkeitsdatum.

Um nur einige wenige Details zu nennen: Gut genug für die Dr. Oetker-Pizza ist eine Salami erst, wenn sie zum Beispiel einen genau bestimmten Eiweiß- und Kochsalzgehalt enthält und ihr Durchmesser nicht mehr als zwei Millimeter von der Vorgabe abweicht.

Jeder Lieferant garantiert schriftlich und haftet dafür, dass seine Ware den strengen Dr. Oetker-Rohwarenspezifikationen entspricht.



Strenge Maßstäbe: Prüfung auf Übereinstimmung mit der Dr. Oetker-Rohwarenspezifikation



Genau geprüft: Mikrobiologische Untersuchung

## Rohwareneingangskontrollen

Vertrauen ist gut – aber die Kontrolle aller eintreffenden Rohwaren dennoch selbstverständlich. An den Dr. Oetker-Produktionsstandorten werden jeder einzelnen LKW-Lieferung nach genau festgelegten Methoden Proben entnommen und diese zunächst sensorisch und chemisch-physikalisch geprüft.

Das Labor bei Dr. Oetker in Bielefeld ist personell und technisch so gut ausgestattet, dass es auch über eine staatliche Zulassung für den Nachweis pathogener Keime verfügt.

Sensorisch geschulte Mitarbeiter überprüfen, ob zum Beispiel die angelieferte Salami genauso schmeckt, riecht, aussieht und eine bestimmte Konsistenz aufweist, wie es in der Spezifikation definiert ist. Gleichzeitig liefern modernste Analysegeräte chemisch-physikalische Daten, um diese wiederum mit den Spezifikationsvorgaben und lebensmittelrechtlichen

Bestimmungen abzugleichen. Fettgehalt, Trockenmasse, Eiweiß, Kochsalz und zahlreiche andere Inhaltsstoffe werden genauso untersucht wie Einzelheiten zur technischen Verarbeitungsfähigkeit der Stoffe. Genauigkeit ist unverzichtbar.

Nur wenn nach der ersten sensorischen und chemisch-physikalischen Überprüfung der Ladung „grünes Licht“ erteilt wird, die Prüfungen also die eindeutige Übereinstimmung mit dem Spezifikationsprofil bestätigen, darf die Rohware eingelagert werden.

Aber die Entscheidung über die Einlagerung bedeutet noch immer nicht, dass zum Beispiel Mehl, Käse, Salami oder Tomaten sofort in beziehungsweise auf die Pizza kommen.

Die Werklabors prüfen die Rohware nun auf schädliche Mikroorganismen. Sollten diese einmal gefunden werden, so bleibt die Rohware gesperrt und wird nicht eingesetzt.

Die Zentrale Analytik bei Dr. Oetker in Bielefeld prüft auch, ob die verwendeten Rohwaren frei von unerlaubten Rückständen sind. Mit Hilfe der Gaschromatographie lassen sich selbst noch Spuren von Pflanzenschutzmitteln nachweisen.

Erst wenn alle Untersuchungen eindeutig abgeschlossen sind und es keinen Grund zur Beanstandung gibt, dürfen Mehl, Käse, Salami und andere Rohwaren in die Produktion gegeben werden. Dann gewährleistet die produktionsbegleitende Qualitätssicherung, dass nur sichere und qualitativ äußerst hochwertige Produkte die Werke verlassen.



Von Rückständen keine Spur: Beste Qualität durch Hightec-Analytik

## Kontrollen am laufenden Band

# Qualitätssicherung in der Produktion

### Von Gärstränken, Kühltürmen und Frostern: Wie eine Pizza entsteht

Viele 100.000 Pizzen in zur Zeit 42 verschiedenen Sorten und die Intermezzo-Schiffchen laufen im rheinland-pfälzischen Wittlich im Dr. Oetker-Europawerk (siehe Fotos) täglich vom Band – darunter auch

die Ristorante Salame, die in dieser Broschüre als Beispiel dient. In Wittenburg (Mecklenburg-Vorpommern) befindet sich ein weiteres Europawerk für Dr. Oetker-Pizzen. Produktionsprozess und Qualitätssicherungsmaßnahmen sind in beiden Werken identisch und jede Dr. Oetker-Pizza weist den gleichen Standard auf.

Auch die ausländischen Dr. Oetker-Werke produzieren nach den gleichen Standards.

Wie beim Italiener beginnt auch die Produktion der Ristorante Pizza mit der Herstellung des Teigs, der gut durchgeknetet wird und dann zunächst in einen Gärschrank kommt.

Danach erhält der Pizza-Teig seine typische Form und gelangt in die Hauptgare. Anschließend werden die Böden dem Backofen zugeführt. Was auf keiner Pizza fehlen darf, kommt dann auf die Böden: Die Tomatensoße, deren Viskosität und weitere Eigenschaften in Fertigungsprotokollen genau aufgeführt sind.

In der nächsten Station gelangt ein maschineller Käsestreuer zum Einsatz. Dann folgen die Salamischeiben in maschineller Belegung – nun sehen die Pizzen schon richtig appetitlich aus.

Im Anschluss sorgt ein Froster dafür, dass aus der Pizza eine Tiefkühlpizza wird, die

nach automatischer Verpackung in Folie und Kartons palettenweise im Kühlhaus auf ihre Fahrt in die Regale des Supermarkts wartet.

## Stationen der Produktion



### Qualität an jedem Punkt

Pro Stück dauert es fast zwei Stunden, bis aus den Rohwaren eine tiefgefrorene, fertig verpackte Pizza geworden ist. Wie bereits in der Produktentwicklung und bei der Rohwarenkontrolle sorgt auch während der Produktion aller Dr. Oetker-Produkte die Umsetzung des HACCP-Konzepts dafür, dass die Ware qualitativ einwandfrei ist. Von den zahlreichen Kontrollpunkten und vorbeugenden Maßnahmen können hier nur einige wenige dargestellt werden.

Zuerst sind die Hygienevorschriften zu erwähnen, zu deren Einhaltung die

Werksmitarbeiter strengstens verpflichtet sind. Im Produktionsbereich ist das Tragen von Kitteln und Hauben für alle ebenso Pflicht wie die wiederholte Reinigung der Hände. Die Verarbeitungsanlagen werden täglich gereinigt, desinfiziert und danach abgespült. Ein integriertes, vorbeugendes Schädlingsbekämpfungskonzept gibt ungebetenen Gästen keine Chance. Wo Tiefkühlware produziert wird, spielt die exakte Einhaltung der richtigen Temperaturen für Produktqualität und -sicherheit eine entscheidende Rolle. Von den Lager- und Verarbeitungstemperaturen der Rohwaren über die Temperatur im Gärschrank und im Ofen und von den Produkttemperaturen am Frosterauslauf bis zum Tempe-

raturschreiber im Kühlhaus: Alle Werte werden protokolliert und eventuelle Abweichungen umgehend korrigiert.

Damit alles optimal zusammenpasst und eine Ristorante Salame der anderen gleicht, werden an zahlreichen Punkten Gewichtsprüfungen vorgenommen: Das Gewicht von Rohteig, Boden, Tomatensoße, Käsemischung und Salami muss sich genau innerhalb der Vorgaben befinden. Am Ende werden auch alle Fertigverpackungen gewogen und abweichende Produkte ausgeschleust – schließlich soll in der einen Ristorante Salame-Verpackung genau der gleiche leckere Genuss stecken wie in allen anderen.

Selbstverständlich muss die Dr. Oetker-Pizza immer gleich appetitlich aussehen und halten, was das Foto auf der Verpackung verspricht. Die Optikkontrollen werden bei Dr. Oetker keiner Maschine überlassen, sondern von speziell geschulten Mitarbeitern übernommen, die das Sprichwort „Das Auge isst mit“ sehr ernst nehmen. Die einen kontrollieren die Böden, andere prüfen die Belegung und legen gegebenenfalls eine Salamischeibe nach, und am Schluss werden die Fertigprodukte noch einmal insgesamt in Augenschein genommen. Keine einzige Pizza verlässt also das Dr. Oetker-Werk, die nicht diesen kritisch prüfenden Blicken mehrfach standgehalten hat. Um am

Schluss ganz sicher zu gehen, dass nicht etwas auf die Pizza gelangt, was dort auf keinen Fall hingehört, durchläuft jedes Produkt einen Metalldetektor, der auch kleinste Metallteilchen aufspüren kann. Einer ständigen Kontrolle unterliegt auch die Beschriftung der Faltschachtel mit dem neunmonatigen Mindesthaltbarkeitsdatum und der Codierung, anhand derer auch nachträglich bestimmt werden kann, wann und auf welcher Produktionslinie die betreffende Ware hergestellt wurde.

„Schmeckt immer wie beim Italiener“ – ob der hohe geschmackliche und qualitative Anspruch ständig erfüllt wird, kann keine Maschine herausfinden. Viermal täglich

prüfen daher sensorisch geschulte Mitarbeiter – unter ihnen die Leitung der Qualitätssicherung, die Produktionsleitung und die Werksleitung – die verschiedenen Sorten von Pizza, die im Dr. Oetker-Werk gefertigt werden. Wie strenge Lehrer vergeben sie dann Schulnoten unter anderem für die Auflagen, die Böden und die Würzung. Fällt eine Probe durch, weil sie vom Standard abweicht, wird die entsprechende Fertigware nicht freigegeben. Zur Sicherheit werden fertige Pizzen auch noch regelmäßig mikrobiologisch untersucht. Erst wenn alle Kontrollen die einwandfreie Dr. Oetker-Qualität bestätigt haben, dürfen die fertigen Pizzen in den Handel transportiert werden.

Eiskalt zum Ziel

# Hohe Anforderungen an die Logistik



Nachdem die Pizzen fertig gestellt wurden, endet das Qualitätssicherungskonzept noch längst nicht, denn nun kommt es darauf an, die Ware optimal organisiert in den Handel zu bringen und dabei sicherzustellen, dass die hervorragende Qualität keiner einzigen Ristorante Pizza verloren geht.

Auch die Logistik richtet die Qualitätssicherungsmaßnahmen für alle Produkte nach dem HACCP-Konzept aus, so dass an zahlreichen Kontrollpunkten immer wieder entsprechende Überprüfungen relevanter Werte – bei gekühlter Ware insbesondere der Temperaturen – erfolgen.

Jede Paletten-Ladung erhält ein Etikett gemäß EAN 128, das mit weltweit unverwechselbaren und eindeutigen Codes versehen ist. Die Nummer der Versandeinheit, die EAN-Nummer und die Artikelmenge, das Mindesthaltbarkeitsdatum und die Produktionscharge zählen zu den An-

gaben auf dem Etikett. Durch die elektronische Erfassung lässt sich festhalten, zu welchem Zeitpunkt welche Ware an welchen Empfänger geliefert wurde. Außerdem ist sichergestellt, dass die Produktionschargen jederzeit zurückverfolgt werden können. Sollte trotz des lückenlosen Dr. Oetker-Qualitätsmanagementsystems einmal eine Warenlieferung beanstandet werden, kann anhand dieser Codierungen ermittelt werden, wo und wann die betreffende Charge der Dr. Oetker-Produkte unter Einsatz welcher Rohwaren produziert wurde.

Von der Produktion werden die Paletten nun über gut gekühlte Transportbrücken in das Hochregallager transportiert. Auch wenn draußen hochsommerliches Badewetter ist: In diesen Lagern herrscht immer tiefster Winter, und unter anderem verringern automatisch schließende Türen ein ungewolltes Ansteigen der eisigen Temperatur. Hier lagern die Pizzen bei

-24 Grad Celsius, obwohl nur -18 Grad Celsius vorgeschrieben sind. Somit bestehen bei eventuellen Schwankungen ausreichende Temperaturreserve. Die Codierungen der Paletten steuern auch die Lagerung, die dem Prinzip „zuerst produzierte Ware zuerst wieder heraus“ (first in, first out) folgt.

Bevor die Pizza-Paletten dann durch die Verladetore in die Kühl-LKWs gelangen, wird die Vorkühlung der LKWs sichergestellt und deren Hygienestatus überprüft. Mit Hilfe einer PC-gestützten Palettenoptimierung passen bis zu 25 Tausend Pizzen in einen einzigen der LKWs, die die Dr. Oetker-Pizzen zum Handel bringen. Die Dr. Oetker-Logistik führt eine Reklamationsstatistik und kontrolliert damit, inwieweit die Warenempfänger mit der logistischen Leistung zufrieden sind. Denn je besser die Zusammenarbeit mit den Handelspartnern klappt, desto eher gelangt die Pizza auf den Tisch der Verbraucher.

Service mit Qualität

# Die Dr. Oetker Versuchsküche

Die Dr. Oetker Versuchsküche bürgt seit über 100 Jahren für die Gelingsicherheit der Dr. Oetker-Produkte und -Rezepte, die sie in zahlreichen Versuchen unter haushaltstypischen Bedingungen testet.

Auf der Grundlage der Versuchsergebnisse formuliert die Dr. Oetker Versuchsküche die Packungsanleitungen und Rezepte, die stets fachlich fundiert, übersichtlich, klar verständlich und nachvollziehbar sind. So sind auch die auf der Verpackung der Ristorante Salame angegebenen Backzeiten und -temperaturen in solchen Tests ermittelt worden.

Auch nach der Auslieferung in den Handel nimmt Dr. Oetker die Verantwortung für die besondere Produktqualität sehr ernst, denn letztlich zählt das Urteil der Verbraucher.

Die Dr. Oetker Versuchsküche steht mit Rat und Tat allen Verbrauchern zur Seite. Ob über die Telefon-Hotline, per E-Mail über das Internet oder per Post: Die Versuchsküche beantwortet Fragen zu Zutaten und Inhaltsstoffen sowie zur Zubereitung und zu Rezepten, liefert kompetente Antworten erfahrener Experten, verrät Tipps und Tricks und nimmt auch Anregungen entgegen.

Sollte sich einmal trotz der Qualitätsgarantie ein Grund zur Beanstandung eines Dr. Oetker-Produkts ergeben, werden selbstverständlich auch Reklamationen



Nichts dem Zufall überlassen: Die Dr. Oetker Versuchsküche entwickelt und überprüft die optimale Zubereitung

bearbeitet. Die Dr. Oetker-Fachabteilungen suchen dann gemeinsam nach den Ursachen, um sicherzustellen, dass ein eventueller Fehler sich nicht wiederholt.

Übrigens rufen sehr viele Verbraucher auch bei der Dr. Oetker Versuchsküche an, um einfach nur mitzuteilen, wie gut es ihnen geschmeckt hat und wie zufrieden sie mit den Dr. Oetker-Produkten sind.

Qualität ist eben immer noch das beste Rezept.



Immer ein offenes Ohr:  
Die Hotline der Dr. Oetker Versuchsküche

Qualität kennt keine Grenzen

*Geschärftes*

# *Verbraucherbewusstsein*

Die am Beispiel der Ristorante Salame kurz skizzierten, dem Prinzip der Vorbeugung folgenden Sicherheitsstandards gelten bei Dr. Oetker analog für alle Produkte und werden dementsprechend in den insgesamt 20 Werken in 13 Ländern von Dr. Oetker umgesetzt.

Dabei wird nicht nur den oftmals unterschiedlichen lebensmittelrechtlichen Anforderungen entsprochen, sondern es werden auch die landestypischen Verbraucherwünsche berücksichtigt.

Während Franzosen etwa eine große Vielfalt an Käse schätzen, achten die Deutschen zum Beispiel besonders auf

die saftige Salami, und im Süden und Osten Europas wird meistens eine schärfere Würzung bevorzugt.

Qualität ist eben auch eine Frage des Geschmacks.

Allerdings entscheiden Verbraucher anhand mehrerer Kriterien, was für sie Qualität bedeutet und wissen insbesondere vor dem Hintergrund kritischer Medienberichte den Wert von sicheren und qualitativ hochwertigen Lebensmitteln verstärkt zu schätzen. Die Genuss-Qualität beurteilen sie anhand des Geschmacks, der Optik, des Aromas und des „Sich-Anfühlers“ eines Produkts und gleichen sie mit ihren individuellen Vorlieben ab. Darüber hinaus beurteilen Verbraucher die Produkt-Qua-

lität anhand indirekt vermittelter Qualitätskriterien: Gesundheitlicher Wert, Naturbelassenheit, Herkunft und Verarbeitung sind weitere Dimensionen im Urteil der Verbraucher.

Die Marke Dr. Oetker steht für erstklassige Qualität in allen diesen Bereichen. Sehr viele Verbraucher vertrauen dieser Marke und tragen dazu bei, dass Dr. Oetker in den meisten Sortimenten Marktführer ist.

Auch in Zukunft wird der nationale und internationale Erfolg der Dr. Oetker-Produkte beweisen:

*Qualität ist das beste Rezept.*



*Kvalitet er den bedste opskrift*

*Quality is the best recipe*

# *Qualität ist das beste Rezept*

*A Qualidade é a melhor Receita*

*Calitatea este cea mai bună rețetă*

*A minőség a legjobb recept*

*Kvalita je nejlepší recept*

*Kwaliteit is het beste recept*