

Handwerk trifft Hightech

Durch Digitalisierung, unter anderem mithilfe der Bizerba RetailApp MyOrder, schafft die innovationsfreudige Traditionsmetzgerei Mühlenbeck eine konsistente und durchgehende Einkaufserfahrung – ob im Ladengeschäft oder bei Vorbestellungen per App oder Telefon. Dazu gehört auch vernetzte Bizerba-Hardware.



Die Fleischerei Mühlenbeck hat in ein innovatives Shop-Konzept mit einem weitreichenden Digitalisierungsgrad investiert, mit dem Ziel, den Kundinnen und Kunden ein perfektes Einkaufserlebnis zu bieten.

Bizerba

Die Fleischerei Mühlenbeck ist ein Familienbetrieb mit über 115-jähriger Geschichte. So lange bleibt nur erfolgreich, wer mit der Zeit geht – Innovation und Weiterentwicklung sind deshalb Teil der Unternehmens-DNA. Und so schlägt Mühlenbeck 2020 wieder ein neues Kapitel auf: Der Außer-Haus-Verkauf im Gebäude des Produktionsbetriebs soll ausgelagert und vergrößert werden. Direkt angrenzend besitzt die Familie ein Gebäude mit Ladenlokal. Als der bisherige Mieter sein Geschäft dort aufgibt, ergreift Mühlenbeck die Gelegenheit beim Schopf: Auf den 190 m² soll ein neues Fleischerei-Fachgeschäft mit Vorbereitungsraum entstehen – eine Millionen-Investition, die wohlüberlegt ist. Mit dem neuen Ladengeschäft und einem innovativem Shop-Konzept soll auch eine weitreichende Digitalisierung inklusive Vorbestellungen per Smartphone App umgesetzt werden. Im Mittelpunkt steht dabei das Ziel, traditionelle handwerkliche Qualität zu bewahren und gleichzeitig durch

innovative Technologie die Effizienz und den Kundenkomfort zu steigern.

Die Herausforderung

Mühlenbeck ist über die Region hinaus bekannt. Viele Kundinnen und Kunden kommen von weither zum Einkauf. Was sie anzieht, sind frische, handwerklich erzeugte Fleisch- und Wurstwaren, viele davon regionale Spezialitäten.

täten. Ein Fokus liegt auf Rind- und Schweinefleisch aus artgerechter Offenstall-Haltung. Die Hochwertigkeit der Produkte soll beim Einkauf durch eine attraktive Präsentation erfahrbar werden. Prozesse sollen vereinfacht und der Einkaufskomfort erhöht werden. Im neuen Verkaufsraum und dem angeschlossenen Vorbereitungsraum will Mühlenbeck darum ein zeitgemäßes Shop-Konzept mit hohem Digitalisierungsgrad umsetzen.

- **Mit Innovation gegen Warteschlangen:** Wegen des oft starken Kundenandrangs wünscht sich Mühlenbeck Lösungen, die die Wartezeiten verkürzen und das Team an der elf Meter breiten Bedientheke sowie im Vorbereitungsraum durch vernetzte Prozesse entlasten.
- **Ganzheitliche Kompetenz:** Das Projekt ist umfassend und es soll alles dafür getan werden, dass die Investition sich schnell auszahlt. Da Mühlenbeck seit Jahrzehnten mit Bizerba-Lösungen arbeitet und die Kundenbetreuung des Unternehmens in Balingen schätzt, erhält Bizerba den Zuschlag, eine Komplettlösung aus Hardware, Software und Services zu liefern,

Kurzprofil: Heino Mühlenbeck Fleischwaren GmbH

Das Unternehmen in Schiffdorf-Spaden, Landkreis Cuxhaven, Niedersachsen, befindet sich seit sechs Generationen in Familienbesitz. Seit 2020 teilen sich zwei Generationen die Leitung der Mühlenbeck Fleischwaren GmbH: Gebhard Buck und seine Tochter Stefanie Mehring sind gleichberechtigte Co-Geschäftsführer. Im eigenen Produktionsbetrieb für Fleisch- und Wurstwaren sowie im eigenen Fleischerei-Fachgeschäft arbeitet Mühlenbeck nach handwerklicher Tradition.

Kundinnen und Kunden schätzen die Frische und den Geschmack der selbst erzeugten Produkte, viele davon regionale Spezialitäten. Die über 80 angebotenen Artikel umfassen Fleisch- und Wurstwaren, Menüs, Suppen und Gewürzmischungen. Mühlenbeck verkauft sie im eigenen Laden und beliefert zudem Supermärkte, Restaurants, Großbäckereien und Partyservices.

Das 1908 gegründete Unternehmen mit heute 50 Beschäftigten erzielte 2023 7,8 Mio. Euro Jahresumsatz.

www.muehlenbeck.de



Bestellungen werden mit dem neuen System digital erfasst und lassen sich dann auch nachträglich bearbeiten.

Bizerba



Das Bestellmanagement zentralisiert alle Aufträge, die direkt an der Bizerba Waage abrufbar sind.

Bizerba

mit allen Leistungen von der gemeinsamen Planung über die Implementierung bis zur Wartung.

- **Gestrafte Prozesse, flexible Bezahlmöglichkeiten:** Mühlenbeck präsentiert Bizerba das neue Shop-Konzept und die Digitalisierungspläne. Bestellabläufe inklusive der Vorbereitung von Bestellungen sollen automatisiert werden. Für Kundenbestellungen soll eine mobile App genutzt werden können, die vom Fleischer-Verband empfohlen wird. Gewünscht sind zudem flexible Bezahlmöglichkeiten bis hin zum Zahlen mit Gutscheinen. Prozesse sollen zentralisiert und mit dem Backoffice vernetzt werden.

Die Lösung

Bizerba plant gemeinsam mit Mühlenbeck eine Lösung mit vernetzten Ladenwaagen und Aufschnittmaschinen. Auch Bezahlautomaten für den Checkout werden integriert, ein System als Wechselautomat für Bargeldzahlungen an der Frischetheke und eins als SB-Kasse.

- **Effizient digitalisiert:** Digitale Bestellabläufe laufen über die RetailApp MyOrder, für die Bizerba auch die erforderliche Schnittstelle zur Integration der Mühlenbeck Bestell-App entwickelte. Alle Bestellungen über alle Kanäle – Theke, Telefon und App – werden zentral erfasst und ins System übergeben.

- **Cash, Karte, Gutschein:** Kassensoftware ist die RetailApp PaymentManager von Bizerba. Ergänzend zu den üblichen Zahlungsweisen wurde die RetailApp Voucher-System implementiert, die das Bezahlen per Gutschein ermöglicht. Die Zettelwirtschaft bei Bestellungen hat ein Ende und das Bestandsmanagement ist deutlich vereinfacht. Das gesamte System ist mit dem Backoffice vernetzt, sodass jederzeit Echtzeitdaten zu allen wichtigen Prozessen vorliegen.

Die Vorteile

Das Fleischerei-Fachgeschäft ist zukunftssicher aufgestellt. Das Bestellmanagement zentralisiert alle Aufträge, ob über die App, telefonisch oder persönlich erteilt. Die einzelnen Bestellungen sind im Vorbereitungsraum direkt an der Bizerba Waage abrufbar. Die Ware wird mit Bizerba Technologie geschnitten, gewogen und ausgezeichnet und ist zur gewünschten Zeit abholbereit. Der Status der einzelnen Bestellungen ist in jeder Phase einsehbar.

- **Arbeit besser planbar:** Durch den stärkeren Fokus auf Vorbestellungen lässt sich die Arbeit im Vorbereitungsraum für Zeiten planen, in denen im Ladengeschäft weniger Andrang herrscht. Bei hoher Kundenfrequenz hat das Team dann mehr Zeit für die Einkaufenden – und die profitieren von kürzeren Wartezeiten.

- **Arbeiterleichterung fürs Team:** Das Mühlenbeck Team schätzt die neue Art zu arbeiten. Nach einer Schulung und kurzer Einlernphase fühlen sich die Mitarbeitenden durch die papierlosen Abläufe merklich entlastet. „Die Bedienung ist intuitiv und das Team empfindet die neuen Prozesse als willkommene Arbeiterleichterung“, sagt Co-Geschäftsführerin Mehring.
- **Mehr Zeit für Kundenberatung:** Durch die erhöhte Effizienz bleibt nun mehr Zeit für andere Tätigkeiten wie etwa die Kundenberatung. Auf positive Resonanz stößt auch, dass die RetailApp MyOrder im Nachgang weiter optimiert und individualisiert wurde. Ein Beispiel: Heute lassen sich einmal eingegebene Bestellungen im System nachträglich bearbeiten; nützlich etwa, wenn ein bestelltes Produkt nicht vorrätig ist.
- **Schneller Erfolg:** Schon im ersten Jahr erzielt Mühlenbeck 30 Prozent mehr Umsatz als zuvor mit dem Außer-Haus-Verkauf. Co-Geschäftsführerin Stefanie Mehring: „Der neue Laden wurde im Dorf zu einem Mittelpunkt und Genusstreff, der viele Menschen anzieht. Das wirkt sich sogar auf andere Einzelhändler in unserer Nachbarschaft positiv aus. Den neuen Bestellservice und die Möglichkeit, Geschenkgutscheine zu kaufen, nehmen unsere Kunden sehr gut an.“

www.muehlenbeck.de

www.bizerba.com