

Sie sitzen gerne auf dem Präsentierteller

Hannover ist ein starker Wirtschaftsstandort, in der Region gibt es tolle Produkte und starke Leistungen zu entdecken.

„Team 2010“ heißt die große Serie aus der Arbeitswelt – Neue Presse und Hannoverimpuls stellen Menschen vor,

die ihren Job mit Herz und Leidenschaft machen. Wir suchen innovative, ökologische oder soziale Firmen oder Arbeits-

gruppen. Folge 15: Die Rossmann-Filiale am Hauptbahnhof brummt gewaltig – und zwar 365 Tage im Jahr.

2: Der Muskulöse

Verkäufer Marco Stenzel (25) packt bei Aufbauten in der Hauptbahnhof-Filiale mit an: „Ich bin der Mann für die schweren Sachen“, erzählt er lachend.

1: Der Technik-Helfer

Sie haben Probleme, ihre Urlaubsbilder aus dem Sofortdrucker zu kriegen? Dann ist Onur Dumlu (24) ihr Mann! „Ich mache am liebsten die technischen Sachen“, sagt der Azubi.

6: Die Chefin

Hart, aber überaus herzlich: Monika Röblier (55) leitet den Laden am Hauptbahnhof mit Leidenschaft und Sinn für Ordnung. Denn: „Hier sitzt man auf dem Präsentierteller.“

3: Der Organisator

Thomas Röder ist 25 Jahre jung – und schon Vize-Filialeiter. Er organisiert vor allem das Warenbestellsystem. Über die Kunden sagt er: „Hier sehe ich jeden Tag neue Gesichter.“

4: Der Erfahrene

Oliver Droth (45) ist ebenfalls stellvertretender Filialeiter. Seine Chefin Monika Röblier schätzt er sehr. „So eine wie sie gibt es im ganzen Rossmann-Land kein zweites Mal.“

5: Die Kosmetikfachfrau

Zeynep Erdogan (29) ist seit sechs Jahren bei Rossmann und Expertin für Kosmetik und Parfüm. Am Hauptbahnhof ist sie seit Eröffnung: „An die Hektik habe ich mich längst gewöhnt.“

Fotos: Heusel

Größter Umsatz, größter Stress bei Rossmann am Bahnhof

VON ANDREA TRATNER

Eine Flasche „Château Tour du Roc“ oder doch lieber den badischen Spätburgunder? Christiane und Thomas Neller stehen Sonntagmorgen vor dem langen Regal, das eher an eine Weinhandlung als an einen Drogeriemarkt erinnert, und sind sich noch nicht einig, welcher Tropfen besser zum „Tatort“-Abend passt. Nur eins ist klar: „Da drüben im Regal gibts die Chips. Und dann könnten wir auch gleich noch ein neues Duschgel ...“ Der Wochenendausklang ist gerettet. Und der Kindergereburtstag ebenso: „Hier gibts Barbies! Super“, freut sich Yasemin Negred, die noch ein Geschenk für ihr Patenkind sucht.

17 000 verschiedene Produkte stehen in der Bahnhof-Filiale der Drogeriemarktkette auf 1064 Quadratmetern. Alles, was Rossmann zu bieten hat. Mehr geht nicht. Nirgends. „Ein supergroßer Laden“, sagt Einzelhändler-Azubi Onur Dumlu (24) zufrieden. „Ich kenne jeden Quadratmeter. Ich habe es echt gut erwischt.“ Denn seine Einsatzfelder sind so vielfältig wie in nur wenigen anderen Filialen: Neben den klassischen Drogeriewaren und der „Ideenwelt“ gibt es

hier auch Lebensmittel, Spielzeug, Bücher und CDs, Schreibwaren – und ein halbes Dutzend Fotostationen mit Sofortdrucker. Bilder bearbeiten, Collagen oder Geburtstagskarten gestalten – wenn Kunden damit nicht klar kommen, steht ihnen Technik-Fan Dumlu bei. „Hier wird es nie langweilig. Irgendwas ist immer.“

Zum Beispiel ein gehöriges Maß an Stress. 5500 Kunden am Tag kaufen hier ein. „Und sie haben es immer eilig“, sagt Verkäufer Marco Stenzel (25). Gehetzte Mienen, hastige Schritte: Montags bis freitags wollen Berufspendler und Reisende noch schnell einkaufen, in den Stoßzeiten geht es rund. „Wir sehen hier jeden Tag neue Gesichter“, erzählt Thomas Röder, der 25-Jährige ist stellvertretender Filialeiter. „Es ist schnellebiger. Wir haben zwar auch Stammkunden, aber das ist natürlich nicht so ausgeprägt wie in kleineren Filialen.“ Das heißt: Menschen im weißen Rossmann-Kittel mit dem roten Kragen sind wahre Auskunftsbüros, für Kunden, die sich auf 1064 Quadratmetern verirren: Wo finde ich Alufolie? Haben Sie auch Pfannenwender?

Sonntag ist für die Rossmänner und -frauen ein normaler Werktag. Zwischen den Regalen wird emsig gearbeitet, auch an diesem Tag wird Ware geliefert und sofort eingeräumt. Dumlu füllt von zwei voll gepackten Wagen Toilettenpapier nach – und zwar akribisch. Denn Chefin Monika Röblier ist streng. „Ordnung ist oberstes Gebot. Das bringe ich den Leute

als erstes bei. Ich hasse Unordnung“, sagt die 55-Jährige. Shampoo-Flaschen und Duschgels stehen akkurat in Reih und Glied, Schokoladentafeln sind penibel geordnet, sogar die Barbies bei den Spielwaren stehen stramm. „Hier sitzt man auf dem Präsentierteller“, sagt Röblier. Auch weil der Chef persönlich gerne mal vorbeischaufelt: „Der Hauptbahnhof ist das vitale Herz Hannovers“, sagt Dirk Rossmann stolz. „Hier führen wir den größten und erfolgreichsten Rossmann-Drogeriemarkt bundesweit.“

Mit besonderen Öffnungszeiten an 365 Tagen im Jahr, die auch die Mit-

arbeiter extrem fordern. Röblers Führungsstil ist „hart, aber herzlich“, wie ihr Stellvertreter Oliver Droth (45) mit einem verschmitzten Grinsen beschreibt. „So eine gibts im ganzen Rossmann-Land kein zweites Mal.“ Die Mitarbeiter lieben aber vor allem ihren Gerechtigkeitsinn: Dienstpläne seien eine „Fusselarbeit“ – aber fair. „Jedes zweite Wochenende arbeiten, das gehört nun mal dazu in einer Filiale am Bahnhof“, sagt Droths Kollege Thomas Röder. 100 Prozent Aufschlag für den Sonntag, sogar 150 Prozent für einen Feiertag allerdings auch. 15.30 Uhr an diesem Sonntagnach-

mittag. Verkäuferin Katja Mehrwald sitzt im Pausenraum, packt eine Flasche Wasser aus der Tasche. Wäre sie jetzt nicht lieber bei ihren Kindern? „Ach, ich sehe auch den Vorteil dieser Arbeitszeiten. Mein Mann arbeitet Frühschicht, unter der Woche bin ich für die Kinder da.“ Im Laden ist derweil viel los, die Kunden wirken aber entspannt. Weniger gehetzte Geschäftsleute als unter der Woche, dafür mehr Familien, die bummeln wollen. Filialchefin Monika Röblier weiß, dass das heute wieder anders aussehen wird. „Der Kampftag ist Montag – weil die neuen Angebote kommen.“

NP-INTERVIEW

Monika Röblier (55) ist ein echtes Rossmann-Gewächs, sie ist seit 34 Jahren im Unternehmen. „Ich war schon überall“, sagt sie im Rückblick. Als Leiterin der Filiale am Hauptbahnhof hat sie nun ein besonderes Juwel unter ihren Fittichen.

Was unterscheidet die Arbeit am Hauptbahnhof von anderen Filialen?

Wir haben immer, immer geöffnet. An 365 Tagen im Jahr. Und zwar bis 22.30 Uhr.

Gibt es richtige Stoßzeiten?

Morgens um halb sieben fängt es an,

dann kommen Berufspendler, die auf dem Weg zur Arbeit schnell etwas besorgen. Zur Feierabendzeit zwischen 15 und 19 Uhr wird es richtig eng. Wir werden als einzige Filiale jeden Tag beliefert, müssen von morgens bis abends Ware einräumen. Sonst wären nach einem halben Tag die Regale leer. Man muss immer am Ball bleiben.

Das klingt nach purem Stress...

Ach, je älter ich werde, desto gelassener bin ich. Mich haut nichts mehr um (lacht). Wir haben seit dem Ausbau am Jahresanfang sogar den Laden im Hamburger Bahnhof in Sachen Umsatz abgehängt. Der kann uns jetzt nicht

mehr das Wasser reichen. Ich bin stolz auf diese Filiale.

Sind die Kunden hier anders?

Die Leute haben es immer eilig, sie sind im Stress. Es gibt auch weniger Stammkunden, viele kommen zum ersten Mal in diese Filiale – und brauchen Hilfe bei der Orientierung. Wenn ich im Kittel durch den Laden gehe, werde ich garantiert fünfmal gefragt, wo bestimmte Produkte stehen. In Messezeiten müssen wir viel Englisch sprechen. Notfalls erklären wir dem Kunden alles mit Händen und Füßen.



Monika Röblier



Nadine Keiner (24) zieht an der Kasse Waren über den Scanner. Zwei bis drei Kassen sind permanent besetzt, zu Stoßzeiten natürlich mehr. Eng wird es im Laden vor allem, wenn die Leute auf dem Arbeits- oder Heimweg sind.



Ständig im Fluss: Thomas Röder (25) sichtet das Lager. Am Hauptbahnhof wird sieben Tage die Woche Ware geliefert, von morgens bis abends werden die Regale gefüllt – sonst würden innerhalb weniger Stunden große Lücken entstehen.



Welt der Düfte: Jennifer Huxhagen (24) macht am Parfümstand gerne auch Schleifen um Kartons. Generell gilt in der Filiale: Jeder kann und macht alles, es gibt keine Zuordnung von Schwerpunkten – aber natürlich Lieblingsarbeitsfelder.

Diese Firma ist ...

... INNOVATIV: ★★★★★
Erst im Januar wurde die Filiale erweitert, neue Waren ins Sortiment aufgenommen. Das hat den Umsatz um 15 bis 20 Prozent gesteigert.

... SOZIAL: ★★★★★
Mit dem Dienstplan macht sich die Chefin viel Mühe. Wegen der langen Öffnungszeiten muss er gerecht sein – denn sieben bis acht Leute sind immer mindestens im Einsatz.

... ERFOLGREICH: ★★★★★
Die Zahlen sprechen für sich: An Hannovers Hauptbahnhof wird bundesweit der größte Umsatz gemacht.

DIE ZAHLEN

365 ... Tage im Jahr hat die Rossmann-Filiale am Hauptbahnhof geöffnet. Auch an Heiligabend kann man Last-Second-Geschenke kaufen. Inhaber Dirk Rossmann musste allerdings monatlang mit der Stadt Hannover darüber streiten, ob dieser Teil der Passarelle (in dem auch Lidl ist) zum Hauptbahnhof gehört. Erst ein Urteil des Verwaltungsgerichts im Juli 2006 schaffte Klarheit.

3000 ... Artikel in allen Sortimentsbereichen sind eigene Rossmann-Produkte. Sie werden unter 43 verschiedenen Marken geführt – vom Cerrus-Männerduft bis zum Alterra-Duschgel, von der CD „Babydreams“ mit Kinderliedern bis zum Enerbio-Apfelsaft.

120 ... -mal wurden Rossmann-Artikel bisher vom Öko-Test-Verlag mit der begehrten Marke „Sehr gut“ ausgezeichnet. Zum Beispiel das Alouette-Toilettenpapier oder das Alterra-Deo mit Zitronenmelisse. Allein 2009 gabs 20-mal die Bestnote.

4,116 ... Milliarden Umsatz hat Rossmann 2009 erzielt. Die 1400 deutschen Märkte machten 2,9 Milliarden Euro, das ist ein Plus von 9,7 Prozent. In diesem Jahr will Rossmann 90 Millionen in 120 neue Verkaufsstellen und den Neubau der Zentrale investieren. Für 2010 wird ein Gesamtumsatz von 4,5 Milliarden Euro anvisiert.

INFO

Rossmann am Hauptbahnhof
Geöffnet montags bis samstags von sechs bis 22.30 Uhr, sonntags von acht bis 22.30 Uhr

■ Am 17. März 1972 eröffnete der damals 25-jährige Dirk Rossmann seinen ersten „Markt für Drogeriewaren“ in der Jakobstraße in der List – der erste Drogerie-Discount bundesweit! Schon nach zehn Jahren war Pionier Rossmann mit 100 Filialen Marktführer in Norddeutschland. Heute gehören zum Rossmann-Imperium 1400 Märkte in Deutschland (Nummer drei unter den Ketten), außerdem mehr als 700 in Osteuropa. 880 Lehrlinge wurden 2009 ausgebildet, das Ziel für dieses Jahr sind 1000 Azubis. Die Filiale Jakobstraße wurde vor kurzem geschlossen – mit nur 200 Quadratmetern war sie nicht mehr zeitgemäß.

www.rossmann.de

Machen Sie mit!

Sie machen Ihren Job mit Herz und Leidenschaft? Dann erzählen Sie uns Ihre Geschichten aus der Arbeitswelt! Jeden Samstag drucken wir Reaktionen auf die NP-Serie: Schreiben Sie uns eine Mail an team2010@neuepresse.de. Sie wollen „Team 2010“ werden? Bewerbungsunterlagen im Internet unter

neuepresse.de

Lesen Sie morgen

Folge 16: Antispam Europe kämpft gegen Spams

3173 „Triathleten“ auf der Zielgeraden

Hannover ist ein starker Wirtschaftsstandort, in der Region gibt es tolle Produkte und starke Leistungen zu entdecken.

„Team 2010“ heißt die große Serie aus der Arbeitswelt – Neue Presse und Hannoverimpuls stellen Menschen

vor, die ihren Job mit Herz und Leidenschaft machen. Wir suchen besonders innovative, ökologische oder soziale Firmen oder Arbeitsgruppen. Folge 20:

Die Sparkassen-Mitarbeiter haben eine Herkulesaufgabe gemeistert.

Diese Firma ist ...

... **INNOVATIV:** ★★★★★
Das neue IT-System soll alle Anwendungen schlanker, schneller und effektiver machen, Synergien nutzen und einheitlich für alle Sparkassen von Starnberg bis Flensburg sein. Klingt fortschrittlich.

... **KOLLEGIAL:** ★★★★★
Die komplette IT-Umstellung klappt nur, wenn alle an einem Strang ziehen und das neue System annehmen. Das scheint zu passen: Alle sitzen in einem Boot.

... **ERFOLGREICH:** ★★★★★
Bilanz kann man natürlich erst am Montag, 10. Mai, ziehen – wenn alle Rechner und Geldautomaten problemlos laufen. Aber das Projekt „OS plus“ ist generalstabsmäßig und minutiös vorbereitet. Sehr hohe Erfolgswahrscheinlichkeit!



1: Die Projektleiterin
Zusammen mit drei Kollegen gehört Sabine Gebhardt (43) zum „Projektleitungsboard“ – dem Entscheidungsgremium. Was war die größte Herausforderung? „Jeden Tag eine neue!“

2: Der Herr der Daten
Robin Senne (38) ist für die fehlerlose Überleitung der Daten ins neue System zuständig. Er ist optimistisch: „Wir haben drei Testläufe hinter uns. Die Grundsicherheit ist da.“

3: Der Technik-Experte
Technik ist sein Metier: Jens Petersen-Dreyer (50) hat fast die komplette Sparkassen-Hardware ausgetauscht. „Bis auf das Holz der Schreibtische blieb nichts übrig.“

5: Der Botschafter
Lutz Krüdeiwagens (47) Aufgaben bei der „Migration“ des Systems waren Schulung und Kommunikation. Dabei war Dolmetschen angesagt: „Wir haben völlig neue Begriffe eingeführt.“

4: Der Wächter
Henry Gathmann (59) und seine Kollegen aus der Revision machen, was die lateinische Wurzel des Wortes andeutet: „Rückschau“ und „Überprüfung“ in allen Bereichen. „Wir sind nicht Kontrolleur, sondern Partner. Das Projekt war auch für uns ein Lernprozess.“

Fotos: Wilde, Heusel

DIE ZAHLEN

10 ... „Sumus“, sogenannte Supermultiplikatoren, gibt es im „OS plus“-Projekt. Sie verfügen über geballtes Know-how aus erster Hand, sie haben die Schulungen und das Lehrmaterial zusammengestellt. Darüber hinaus gibt es noch 265 „VOBs“ – die „Vor-Ort-Betreuer“ sind besonders intensiv geschult worden und können Kollegen in den Filialen weiterhelfen.

10 ... Stunden E-Learning – das war für alle Mitarbeiter der erste Schritt der „OS plus“-Schulungen, um die Grundlagen kennenzulernen. Das Lehrmaterial dazu wäre ausgedruckt etwa 350 Seiten dick. Für die Bereiche Kredit, Kasse oder Beratung gab es noch zusätzliche Lerneinheiten im Intranet der Sparkasse.

25 000 ... Kunden dazugewonnen hat die Sparkasse im vergangenen Jahr. Die Bilanzsumme lag bei 12,4 Milliarden Euro. Der Gewinn stieg auf 25 Millionen Euro – das ist gemessen an 2008 ein Plus von 66,7 Prozent. Vorstandschef Walter Kleine war „sehr zufrieden“ mit dem Ergebnis.

INFO

Für die Sparkassenkunden ändert sich nichts durch die Umstellung auf das neue EDV-System „OS plus“ (steht für „One System“, also ein System für alle Bankinstitute im Sparkassenverband). Die wichtigste Information: Alle Privat- und Firmenkunden behalten ihre zehnstellige Kontonummer, die Bedienoberflächen an SB-Terminals ändern sich nur geringfügig. Allerdings gibt es am „Cut over“-Wochenende Einschränkungen:

- Von Freitag, 18 Uhr, bis Sonntag, circa 12 Uhr, ist die Bargeldausgabe eingeschränkt (in vielen Filialen wird aber zumindest ein Automat funktionieren), SB-Bargeldeinzahlungen und Überweisungen sind nicht möglich, es können keine Kontoauszüge gezogen werden.
- Online-Banking ist von Freitag, 18 Uhr, bis Montag, circa sechs Uhr, nicht möglich.
- Ab Montag, 10. Mai, soll das Geschäft wieder ganz normal laufen. Falls es doch Probleme gibt, ist die Kunden-Hotline unter der Telefonnummer 0511/3000 6992 oder 0511/3000 2288 (Internet und Online-Banking) erreichbar.

 www.sparkasse-hannover.de

Sparkasse stellt am Wochenende auf neues IT-System um

VON ANDREA TRATNER

Der „Sumu“ ist kein japanischer Ringer, sondern ein „Supermultiplikator“. Ein „Geko“ klingt nur wie ein exotisches Reptil, steht aber für „Generisches Konstrukt“. Außerdem gibt es noch VOBs, SIA und natürlich den „Befi“. Letzterer ist die Abkürzung für „Beraterfinanzstatus“ – den braucht jeder der 3173 Mitarbeiter der Sparkasse Hannover im Alltag. „Befi ist inzwischen ein geflügeltes Wort“, sagt Lutz Krüdeiwagens mit einem Schmunzeln.

Der 47-Jährige kennt alle diese Begriffe, in den vergangenen Wochen und Monaten hat er sie den Kollegen vermittelt. Das wichtigste Wort aber stammt aus der IT-Sprache und elektrisiert die gesamte Belegschaft: „Cut over“ wird der Übergang zum neuen IT-System namens „OS plus“ genannt – ein radikaler Schnitt. Dieses Wochenende ist es so weit. „Der Schalter wird umgelegt“, sagt Sabine Gebhardt, die das Mammutprojekt mit drei Kollegen im „Projektleitungsboard“ und 300 Mitarbeitern gestemmt hat. Am Montag, 10. Mai, startet die Sparkasse in eine neue Ära. „Und es gibt kein Zurück!“ Sparkassensprecher Stefan Becker spart nicht

mit Superlativen: „Das ist das größte Projekt in der Geschichte der Sparkasse.“ Das hatte sich abgezeichnet, als 2008 die Daten-Dienstleister Finanz-IT und Sparkassen-Informatik zur „Finanz-Informatik“ (FI) fusionierten: Ein neues „Kernbankensystem“ musste entwickelt werden. Und alle Anwendungen – von der einfachen Buchung bis zu Kontoeröffnung, Kreditkalkulationen oder internem Mail-Verkehr – würden davon betroffen sein. 1,6 Millionen Konten. Aber Millionen von Daten. Eine andere Struktur. „Eine neue Welt“, so Becker.

Deren Vorboten für Kunden schon seit einiger Zeit zu sehen sind: eine leichte grafische Veränderung bei den Kontoauszügen, neue Masken an den Selbstbedienungsterminals in den Filialen. Ab 10. Mai wird der Garbsener auch in München seine Kontoauszüge ziehen können, Buchungen werden sofort sichtbar.

Feinheiten nur, doch Frank Ohlmann hat das Ganze im Blick. „Eine echte Herkulesaufgabe“, sagt der FI-Berater. Die vor der Sparkasse Hannover (das sechstgrößte der mehr als 400 Institute) schon andere geschafft haben. Ohlmann erinnert sich an die „glorreichen sieben“, die als erste umgestellt hatten: „Die haben einen Trampelpfad gelegt, dem die anderen jetzt folgen.“ Hannover zusammen mit acht anderen Banken dieses Wochenende. Die Kunst: „Hannover mit 3000 Mitarbeitern und eine kleine Bank mit nur 100 Kollegen müssen gleichzeitig über die Ziellinie.“

Es gibt die Welt vor und nach „OS plus“. Die Stimmung im Team ist angesichts der Dimensionen aber noch entspannt – der Ablauf wurde über Monate minutiös geplant. Vorprojekt. Hauptprojekt. Testlauf eins, zwei und drei. Letzterer war Mitte März für Jens Petersen-Dreyer, „die grüne Ampel“, der Technik-Chef kann sich eigentlich schon relativ entspannt zurücklehnen: „Rechner, Terminals, sogar Telefone – wir haben 4000 Geräte ausgetauscht. Bis auf das Holz der Schreibtische blieb nichts übrig“, scherzt er.

Doch das ist nichts gegen den „Triathlon“, den alle Mitarbeiter und so-

gar auch Sparkassen-Vorstandschef Walter Kleine hinter sich haben (siehe Interview) – die Schulungen liefern neben dem ganz normalen Tagesgeschäft. Und hatten einen weiteren Vorteil: Da alle durch dasselbe „Nadelöhr“ mussten, „lernten sich Leute aus ganz unterschiedlichen Abteilungen kennen. Über den Tellerrand zu gucken, hat gut getan“, glaubt Gebhardt.

Alle 300 Kollegen im Projekt-Team werden sich am Wochenende stolz ihr sparkassenrotes „Cut over“-Shirt mit der Botschaft „Ich helfe bei Schwierigkeiten“ überziehen – denn am Sonn-

tag wird es ernst: Alle Sparkassenmitarbeiter müssen sich in ihren Filialen am Rechner anmelden. „Damit es Montag keine bösen Überraschungen gibt“, so Gebhardt. 1000 Mitarbeiter der Rechenzentren sind in Bereitschaft, eine Woche lang gilt Urlaubssperre. Und das oberste Ziel? „Der Kunde soll gar nichts davon mitkriegen“, so Gebhardt. Das will sie selbst überprüfen. Anfang März hatte die damals Hochschwangene den Staffeltab an ihren Kollegen Volker Leder übergeben. Seit ihr Sohn geboren ist, hat sie das nächste Großprojekt am Start: Es heißt „Jonas“.

NP-INTERVIEW

Christiane Betker (26) ist Vertriebsassistentin in der Filiale Garbsen-Mitte. In 40 Schulungen hat Sie 500 Kollegen „OS plus“ beigebracht.

Was bedeutet der Systemwechsel?

Das ist in etwa so, als würden Sie von Mac auf Windows wechseln. Alles, woran man jahrelang gewöhnt war, ist nun komplett anders. Natürlich hatten wir technikbegeisterte Kollegen dabei, die sich auch privat viel mit dem Computer beschäftigen – die sind da einfach durchgeschaut. Andere mussten wir an die Hand nehmen und ihnen mehr Zeit widmen.

Wie haben Sie „OS plus“ gelernt?

Wir Dozenten wurden von den sogenannten Supermultiplikatoren vorbereitet. Ich habe also erst einmal selbst den „Triathlon“ gemacht: erst viele Stunden E-Learning, dann Schulung, dann Praxisübungen. Und eine Woche später stand ich dann zum ersten Mal als Dozent vor einer Gruppe ...

Waren Sie nervös?

Sehr! Das war eine komplett neue Situation für mich, ich musste als 26-Jährige ja auch ältere Kollegen schulen. Aber die meisten wussten zu schätzen, dass sie einen Ansprechpartner für Fragen

hatten – und nicht nur ein Handout bekamen und ins kalte Wasser geschmissen wurden.

Was heißt „OS plus“ für den Alltag?

Den Grundlagenbaustein mussten alle lernen. Karten sperren, Kontostand abfragen, Konto eröffnen – das braucht man im Alltag. Ich habe auch noch die Extra-Bausteine Kasse und Beratung unterrichtet. Und bin froh, dass es jetzt endlich losgeht: Ich kenne „OS plus“ in und auswendig. Und kann mich jetzt in den letzten Tagen nur schwer wieder an das alte System gewöhnen.



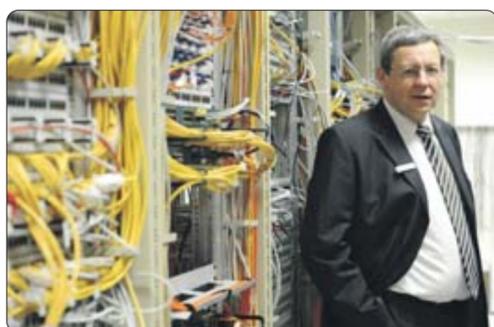
Christiane Betker

ZITAT
Der Kunde soll nichts davon mitbekommen.

Sabine Gebhardt (43) über das Ziel des „Cut over“



Jens Petersen-Dreyer erklärt Julia Salzmann die OS-Technik. „Das ist eine große Sache“, weiß die 32-jährige Bankangestellte, die im Berufsleben zwar schon einige neue Programme bewältigt hat, aber: „Nervös bin ich trotzdem, ob alles klappt.“



Im Rechenzentrum am Raschplatz brummen derzeit noch etwa 100 Server. „Nach der Einführung von OS plus werden sie nach und nach abgebaut“, erklärt Reinhard Pabst. Die interne IT wird dann von der Finanz-Informatik übernommen.



Die neue Sparkassen-Welt: Alle Mitarbeiter durchlaufen den Schulungs-„Triathlon“, um das neue „OS plus“-System kennenzulernen. Die zweite der drei Disziplinen war die Präsenzschulung in Kleingruppen am Rechner.

Machen Sie mit!

Sie machen Ihren Job mit Herz und Leidenschaft? Dann erzählen Sie uns Ihre Geschichten aus der Arbeitswelt! Jeden Sonnabend drucken wir Reaktionen auf die NP-Serie: Schreiben Sie uns eine Mail an team2010@neuepresse.de. Sie wollen „Team 2010“ werden? Bewerbungsunterlagen im Internet unter

neuepresse.de

Lesen Sie morgen

Folge 21: Kalms Flightcases baut Koffer für alle Fälle

Spezialbrot für die Tatort-Kommissarin

Hannover ist ein starker Wirtschaftsstandort, in der Region gibt es tolle Produkte und starke Leistungen zu entde-

cken. „Team 2010“ heißt die große Serie aus der Arbeitswelt – Neue Presse und Hannoverimpuls stellen Menschen

vor, die ihren Job mit Herz und Leidenschaft machen. Wir suchen besonders innovative, ökologische oder soziale Fir-

men oder Arbeitsgruppen. Folge 42: Die Bäckerei Delfs in der List backt für Allergiker ganz ohne Mehl.

1: Der Chef

Reinhard Schmidt (60) ist der Chef des traditionsreichen Familienunternehmens. Der Bäckermeister sagt: „Ich kann die, die glutenfreie Brot aus dem Reformhaus essen, nur bewundern. Es schmeckt grauenvoll.“

3: Der Sorgfältige

Josef Strube (66) ist eigentlich schon in Rente – der Ruhestand wurde ihm aber nach einem Jahr langweilig. Backen ohne Mehl erfordert Sorgfalt: „Man muss ständig Temperatur und Festigkeit des Teigs kontrollieren.“

4: Der Unruheständler

Wolfgang Heinsch (70) arbeitet seit 30 Jahren mit Bäckermeister Reinhard Schmidt zusammen – die Erfahrung des Unruheständlers ist ein großer Vorteil beim Zubereiten der Spezialbrote.

2: Die Junior-Chefin

Bianca Schmidt (36) führt die Filiale in der List und organisiert den Versand der glutenfreien Ware. Sie sagt: „Die Leute hier haben immer ein Lachen auf den Lippen. Wir arbeiten sehr gerne zusammen.“

Fotos: Dröse

Diese Firma ist ...

... **INNOVATIV:** ★★★★★
Die Bäckerei Delfs ist weit und breit die einzige, die ohne Klebereiweiß backt.

... **SOZIAL:** ★★★★★
Die Bäckerei spendet regelmäßig Waren für Johanner, Drogen- und Obdachlose sowie eine Kirchengemeinde.

... **ERFOLGREICH:** ★★★★★
Der Absatz glutenfreier Ware hat sich seit 1997 verdoppelt. Ein Markt, der brummt – immer mehr Menschen entwickeln Unverträglichkeiten.

DIE ZAHLEN

600 ... glutenfreie Brote backt das Team von Reinhard Schmidt pro Woche. Außerdem werden 1200 Brötchen sowie Kuchen und Gebäck produziert. Alle Produkte werden per Hand geformt, da der spezielle Teig nicht maschinengeeignet ist.

3000 ... Kunden lassen sich von Delfs regelmäßig mit glutenfreiem Brot beliefern – darunter Tatort-Kommissarin Maria Furtwängler.

24 ... Minuten dauert es, bis der Teig für glutenfreies Brot oder Brötchen fertig gerührt ist. Bei normalem Teig dauert das nur etwa zwölf Minuten.

0,25 ... Gramm glutenhaltiges Weizenmehl reichen schon aus, um bei einem Betroffenen den Dünndarm zu schädigen. Folgen können Übelkeit, Bauchschmerzen, Appetitlosigkeit oder chronischer Durchfall sein. Bei Kindern kann es sogar zu Wachstumsstörungen kommen.

INFO

Bäckerei Delfs GmbH
Constantinstraße 11 (List)
30177 Hannover
Telefon 0511/69 02 93
Geöffnet montags bis freitags von sieben bis 13 Uhr und von 15 bis 18 Uhr, sonnabends von sieben bis 13 Uhr
■ Seit 1540 haben die Schmidts durchgehend Bäckermeister in ihren Reihen. Das Hauptgeschäft des Unternehmens, die Bäckerei und Konditorei Reinhard Schmidt, ist in Hildesheim ansässig. Die Filiale in der List (Bäckerei Delfs) produziert ausschließlich glutenfreie Waren. Die normalen Brötchen und Brote, die hier verkauft werden, werden täglich frisch aus Hildesheim geliefert.
Die glutenfreie Ware lässt sich telefonisch oder im Online-Shop des Unternehmens bestellen. Der Versand erfolgt per UPS und dauert in den meisten Fällen nur einen Tag.

www.delfs-brot.de

Teig der Bäckerei Delfs ist glutenfrei – und heiß begehrt

VON CHRISTIAN BOHNENKAMP

Es sieht aus wie Brot, es duftet wie Brot, es schmeckt sogar wie Brot – und es ist auch Brot, wenn auch ganz anders, als es die meisten Menschen morgens auf dem Frühstückstisch haben. „Wir backen hier vollkommen ohne Mehl“, erklärt Bäckermeister Reinhard Schmidt (60). Seiner Familie gehört die Bäckerei Delfs in der List, die sich auf die Bedürfnisse von Menschen spezialisiert hat, die kein Gluten in Lebensmitteln vertragen. Gluten, auch Klebereiweiß genannt, ist in sämtlichen gängigen Getreidesorten enthalten – und wer dieses nicht verträgt, ist mit einer erheblichen Einschränkung seiner Lebensqualität konfrontiert.

ZITAT

Bei uns fließt Mehl in den Adern – und seit einiger Zeit auch Pseudomehl.

Bäckermeister Reinhard Schmidt

„Saucen, Nudelgerichte, Medikamente, man ahnt gar nicht, worin überall Gluten versteckt ist“, sagt Bianca Schmidt (36), Tochter von Reinhard Schmidt und Chefin der Filiale in der List, „wir wollen den Betroffenen so viel Lebensqualität wie möglich zurückgeben.“

Deshalb feilt das Team in der Backstube ständig an der Verbesserung der Rezepte. Was viel Erfahrung und Fingerspitzengefühl erfordert: „Das Backen ohne Mehl ist vollkommen anders. Da kann man im Prinzip alles

vergessen, was man irgendwann mal als Bäcker gelernt hat“, erklärt Schmidt senior – und in seiner Stimme schwingt eine gute Portion Stolz mit, es trotzdem hinbekommen zu haben, dass seine Produkte wie richtiges Brot schmecken.

Statt Weizen, Roggen und Gerste kommen exotisch klingende Zutaten wie Quinoa und Amaranth in den Teig. „Pseudomehl“ nennt es Reinhard Schmidt. Das Backen damit sei wesentlich komplizierter als mit echtem Mehl. Gut, dass Reinhard Schmidt ein eingespieltes und erfahrenes Team an seiner Seite hat. Mit Tochter Bianca versteht er sich sowieso blind. Und die Kollegen Josef Strube und Wolfgang Heinsch arbeiten schon mehr als 30 Jahre Seite an Seite mit ihm in der Backstube. „Bei uns fließt Mehl in den Adern – und jetzt eben auch Pseudomehl“, sagt Reinhard Schmidt und zeigt lachend auf seinen ausgestreckten Unterarm.

Währenddessen knetet Josef Strube weiter mit kräftigen Händen den Teig durch: „Man muss viel genauer und sorgfältiger arbeiten. Der Teig ist viel empfindlicher. Man muss ständig Temperatur und Festigkeit kontrollieren“, erklärt der 66-jährige Bäckermeister, der eigentlich längst seinen Ruhestand genießen könnte. Ein halbes Jahr hat er das auch gemacht: „Aber dann war mir das einfach zu langweilig.“ Das gilt auch für Wolfgang Heinsch (70), der sogar schon ein paar Jahre länger – eigentlich – Rentner ist.

Seit 1997 backen die Schmidts in der List glutenfrei, seit 2001 sogar

ausschließlich. Die mit Mehl gebackenen Waren werden im Haupthaus in Hildesheim produziert und von dort täglich frisch in die List geliefert: „Früher haben wir hier beides gebacken, an unterschiedlichen Tagen. Aber da steht man mit einem Bein im Knast. Denn schon die kleinste Verunreinigung mit ein wenig Mehlstaub kann zu großen Problemen für die Betroffenen führen. Die Krankheit ist sehr unangenehm“, erklärt Bianca Schmidt. Folgen könnten unter anderem heftiger Durchfall, Bauchschmerzen und Blähungen sein. Die mehlfreien Backwaren, die

immer dienstags und mittwochs in der List produziert werden, haben Abnehmer in ganz Deutschland. Bekannteste Kundin ist Tatort-Kommissarin Maria Furtwängler, die ebenfalls kein Klebereiweiß verträgt. „Als sie zu Dreharbeiten für den Film ‚Die Flucht‘ in Litauen war, haben wir ihr das Brot sogar bis dorthin nachgeschickt“, berichtet Bianca Schmidt. Neben Privatpersonen sind vor allem Kureinrichtungen und Krankenhäuser Abnehmer der Produkte – in Hannover unter anderem das Oststadt-Krankenhaus sowie das Kinderkrankenhaus auf der Bult und das

Friederikenstift. Auch die JVA ordert für einen Insassen ohne Gluten gebackenes Brot.

Verschiedet wird die Ware per UPS. „Meistens ist das Brot dann auch schon innerhalb von 24 Stunden vor Ort und damit auch noch absolut frisch“, verspricht Bianca Schmidt. Sogar eine komplette Hochzeitsgesellschaft sei schon mit Torten und Kuchen beliefert worden: „Als Rückmeldung haben wir dann gehört, dass niemand den Unterschied geschmeckt habe – und das ist eigentlich das allergrößte Kompliment, das man uns machen kann.“

NP-INTERVIEW

Junior-Chefin Bianca Schmidt (36) schätzt das Team.

Wenn Sie Kollegen erzählen, dass Sie ohne Mehl backen, werden Sie dann überhaupt für voll genommen?

Man muss das schon ganz genau erklären. Viele meiner Kollegen haben noch nie zuvor etwas von einer Allergie gegen Klebereiweiß gehört und kennen auch viele der Zutaten, mit denen wir ersatzweise arbeiten, nicht.

Wo liegt der Unterschied im Geschmack zwischen normalem und glutenfreiem Brot?

Man muss ganz ehrlich sagen: Wer nicht auf glutenfreies Brot angewiesen

ist, würde es normalerweise auch nicht kaufen. Das Klebereiweiß ist ein wichtiger Geschmacksträger, der nur schwer zu ersetzen ist. Unser Ziel ist es aber, so nah wie möglich an den Geschmack von mit richtigem Mehl gebackenem Brot heranzukommen. Und das gelingt uns auch sehr gut – vor allem mit unserem Azteken-Power-Brot. Wenn man unsere glutenfreien Brote mit denen aus dem Reformhaus vergleicht, dann ist das ein riesiger Unterschied.

Warum kostet glutenfreies Brot etwa 30 bis 40 Prozent mehr als normales Brot?

Zunächst einmal sind die Zutaten wesentlich teurer. Wir können vieles nicht im normalen Bäckergroßhandel bestel-

len, sondern müssen es uns von Importeuren aus Österreich oder Holland schicken lassen. Außerdem dauert die Verarbeitungszeit deutlich länger. Oft muss der Teig doppelt so lange gerührt werden.

Was macht das Team in der Backstube aus?

Zunächst einmal Erfahrung. So viele Bäckermeister auf einem Haufen sieht man selten. Aber wir haben auch total viel Spaß, kennen uns schon lange – auch privat. Eine Tochter von Herrn Heinsch hat mir als Kind zum Beispiel das Schaukeln beigebracht.



Bianca Schmidt



Josef Strube (66) sprüht glutenfreie Azteken-Power-Brote mit Wasser ein, bevor diese in den Ofen kommen. Das verhindert, dass die Kruste aufplatzt. Die Brotsorte wurde für ihren Geschmack von der Deutschen Landwirtschafts-Gesellschaft kürzlich mit einer Goldmedaille ausgezeichnet.



Reinhard Schmidt (60) holt frische Käse- und Mohnbrötchen raus dem Ofen. 42 verschiedene glutenfreie Sorten Brot, Brötchen, Kuchen und Gebäck werden angeboten. Fünf Käsebrötchen kosten 2,55 Euro, fünf Mohnbrötchen 2,45 Euro. Ein Azteken-Power-Brot (750 Gramm) gibt es für 4,95 Euro.



Junior-Chefin Bianca Schmidt verpackt Waren luftdicht für den Versand. „So bleibt alles schön frisch“, verspricht die Bäckermeisterin. Die 36-Jährige hat zusätzlich zu ihrem Meisterberuf eine Ausbildung für Ernährungsberatung im Bäckereihandwerk absolviert.

neuepresse.de

Lesen Sie morgen

Die NP besucht Bäckerei Delfs plus Wochenvorschau

So sympathisch wie ein Tante-Emma-Laden

Das Team der NP-Serie „Team 2010“ ist unterwegs: Gestern besuchte Marketing-Chef Christoph Dannowski BioLo-

gisch in Linden-Mitte – der Laden ist seit 26 Jahren Öko-Vorreiter in Hannover. Dafür gab es eine „Team 2010“-Urkun-

de und viel Lob von den Kunden. Die erfolgreiche Serie geht weiter: Neue Presse und Projektpartner Hannoverimpuls

wählen demnächst weitere Kandidaten aus. Bewerben lohnt sich! Wie das geht, lesen Sie auf dieser Seite.

BioLogisch bekommt „Team 2010“-Urkunde

VON ANDREA TRATNER

Yumi (neun Monate) kaut in ihrem Kinderwagen begeistert auf einem Brötchen, Mama Jacqueline Sancho (36) genießt die Sonne auf der Bank vor dem Laden ihres Vertrauens. Auf BioLogisch in der Lindener Stephanusstraße singt sie ein Loblied: „Yumi verträgt nicht jede Säuglingsmilch. Die Mitarbeiter hier haben ewig runtelefo-

die Veganerin. Elisabeth Werquet kennt das, ihre erwachsene Tochter lebt auch vegan. Gestern hat die Stammkundin das NP-Aktionsangebot mitgenommen: Zwei Stunden lang gab es zu jedem Doppelkorn-Brot drei Brotlinge und eine NP gratis.

Die Friseurinnen Carmen Breder und Sabine Bernstein kommen aus dem benachbarten Salon vorbei und holen Proviant für die Mittagspause. Sie mögen vor allem die Molkereiprodukte in den BioLogisch-Regalen. „Und die Schokolade“, seufzt Bernstein. Bei Öko-Kalorien muss man kein schlechtes Gewissen haben ...

Stephan Reers macht mit Bertha (1), Caspar (4) und Dore (6) einen Abstecher. Er wohnt um die Ecke: „Die kurzen Entfernungen sind gut.“ Maren Weist, Mutter von Marie (4) und Theo (vier Monate), legt bei der Ernährung Wert auf möglichst wenig Kuhmilch: „Hier gibts viele Sojaprodukte, das ist eine gute Alternative.“

Viele Kunden loben besonders das Team. „Hier ist es so urgemütlich und sympathisch wie sonst nur in Tante-Emma-Läden auf dem Land“, schwärmt Judith Franke (29). „Die Mitarbeiter sind unglaublich kompetent“, weiß Anissa. Die 29-Jährige hat in ihrer Studentzeit selbst hier gejobbt. Noch etwas verrät sie: „Die Chefinnen sind total nett!“ Kann die NP bestätigen!

ZITAT

Das ist der einzige Lebensmittelladen, in dem ich einkaufen kann.

Lara Schulz verträgt Gluten, Lactose und Fructose nicht.

niert, um das richtige Produkt für sie zu finden. Das macht in einem Supermarkt doch keiner! Das Team um BioLogisch-Chefin Heike Dust sehr wohl. Dafür gab es gestern von der NP die „Team 2010“-Urkunde.

Kinderwagen-Alarm, an der Kasse von BioLogisch geht es rund. Aber nicht nur junge Mütter und Väter sind Kunden. Lara Schulze (22) ist froh, dass es das Geschäft gibt – die Modedesignerin verträgt kein Gluten und ist gegen Lactose und Fructose allergisch. „Das ist der einzige Lebensmittelladen, in dem ich einkaufen kann“, sagt



STOLZE ÖKO-FANS: NP-Marketing-Chef Christoph Dannowski überreichte gestern an BioLogisch-Chefin Heike Dust (Mitte) die „Team 2010“-Urkunde – Mitarbeiter und Kunden freuten sich über den NP-Besuch.

Foto: Heck

So bewerben Sie sich

In zwei Jury-Runden wurden bereits Kandidaten für „Team 2010“ gefunden. Gesucht werden kleine Start-ups mit der innovativen Idee, interessante Arbeitsgruppen in Weltkonzernen, ökologische Vorreiter, soziale Projekte. Auch Sie können „Team 2010“ werden – Sie müssen nur die

Jury aus Wirtschaftsexperten von NP und Projektpartner Hannoverimpuls überzeugen. So gehts:
■ www.neuepresse.de: Klicken Sie auf das „Team 2010“-Symbol, informieren Sie sich über das Konzept, klicken Sie weiter zum Fragebogen.

■ Wie heißt Ihr Unternehmen? In welcher Branche sind Sie tätig? Was ist Ihr Produkt, Ihre Dienstleistung? Wer sind Ihre Kunden? Wie können wir Sie erreichen? Alle Infos werden natürlich nur im Rahmen der NP-Serie verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

■ Überzeugen Sie uns! In den vier Rubriken „Innovation“, „Ökologie“, „Soziales Engagement“ und „Arbeitsklima“ sind Ihre Argumente gefragt.
Die Jury wählt in den nächsten Wochen wieder Kandidaten aus. Wir sind gespannt auf Ihre Bewerbungen!

... und diese Themen lesen Sie nächste Woche!

MONTAG



Hier stimmt die Chemie: Die Mitarbeiter von **Nordwest-Chemie** haben 6000 Rezepte für spezielle Lacke in der Automobil- und Handy-Industrie.

DIENSTAG



Geteilte Freude ist doppelte Freude: **Joydivision** ist einer der führenden Erotikartikel-Hersteller in Europa, produziert wird in Brink-Hafen.

MITTWOCH

Blitze, die singen? **Arte-wis** verbindet Kunst und Wissenschaft: Physik wird mit ausgefallenen Experimenten auf spielerische Art erklärt – zum Beispiel auf der Ideen-Expo.



DONNERSTAG



Detektivarbeit am Schreibtisch: Die Abteilung Abrechnungsbetrug der **KKH-Allianz** spürt Ärzte, Apotheker oder Patienten auf, die abkassieren.

FREITAG



Zwei von fünf sind geschafft! Die **Zoo-Mitarbeiter im Dschungelpalast** erleben in diesem Jahr einen Boom bei Elefantengeburt.

Fahr Rad!

Thorsten Fuchs und Bernd Haase nehmen Sie mit auf 15 wunderbare Radtouren durch die Region. Mit handlichen Tourenkarten und großer Übersichtskarte.

14,90 Euro



Endlich Frühling

» Jetzt aber raus!

Mittendrin

Erkunden Sie bei zehn Spaziergängen die Landeshauptstadt, und entdecken Sie die Geschichte(n) Hannovers. Sie werden staunen – und schmunzeln!

14,90 Euro



Querfeldein

Ekkehard Böhm stellt in diesem Buch die 15 schönsten Wandertouren durch die Region vor. Mit Karten, Einkehrtipps und spannenden Zusatzinformationen.

14,90 Euro



Neue Presse

So liest man heute.

Jeder Tag ist ein Entdeckertag

Egal ob Naturliebhaber oder Technikfan: In diesem Buch haben wir für Sie den passenden Ausflugstipp. 50 attraktive Ziele in der Region – vom Kinderwald bis zum Besucherbergwerk.

9,90 Euro

Unsere Bestseller: 2. Auflage jetzt erhältlich!

Bequem bestellt – schnell geliefert!

» im Internet: shop.neuepresse.de
» per Telefon: (0 18 01) 518 518*
zzgl. einmaliger Versandkosten

oder direkt:

» im Anzeiger-Hochhaus
» in den NP-Geschäftsstellen
» im Buchhandel

*Deutschlandweit für 3,9 Cent pro Minute aus dem Netz der Deutschen Telekom. Mobilfunkhöchstpreis 42 Cent je Minute.