



KAFFEEPAUSE MIT MELANIE NOLTE

Die Geschäftsführerin von Thermoplan Deutschland (Hockenheim) über die Herausforderungen beim Einsatz alternativer Milchprodukte, den Trend zu Kaffeefullautomaten, die Chancen der Digitalisierung im Kaffeegeschäft und den Produktionsstandort Schweiz



chefs!: Seit wenigen Monaten sind Sie Geschäftsführerin beim Kaffeemaschinenhersteller Thermoplan Deutschland. Sie arbeiten in einer Branche, die immer noch von Männern dominiert ist. Ist es an der Zeit, dass in der Kaffeewelt mehr Frauen in verantwortliche Positionen kommen?

Nolte: Auf jeden Fall! Unsere Branche ist nach wie vor männerdominiert, aber die Unternehmen verändern sich. Ich beobachte, dass sich heute mehr Frauen zutrauen, in der Branche Verantwortung zu übernehmen. Ein Grund: Es gibt mehr Vernetzung unter Frauen, sodass verantwortungsvolle Positionen zunehmend mit Frauen besetzt werden. Ich stelle zudem fest, dass männliche Kollegen erkennen, welche Vorteile vielfältige Teams für ein Unternehmen haben. Sie schätzen die Kompetenz von Frauen, die Dinge aus einer anderen Perspektive zu betrachten und bei manchen Themen andere Schwerpunkte zu setzen. Ich weiß aus eigener Erfahrung, wie gut es ist, wenn ein Team vielfältig zusammengesetzt ist; nicht zu männerlastig, aber auch nicht zu frauenlastig. Wenn die Mischung stimmt, ist ein

Team dynamischer, kreativer und findet bessere Problemlösungen.

chefs!: Vor sechs Jahren haben wir mit Ihnen zuletzt über den deutschen Kaffeemarkt gesprochen, damals waren Sie noch für einen Wettbewerber tätig. Hat sich in der Folgezeit, die ja stark von der Pandemie geprägt war, überhaupt etwas getan?

Nolte: Oh ja, und zwar in vielen Bereichen! Obwohl wir uns in unserer

„Alternative Milchprodukte erleben zurzeit einen Boom im Kaffeegeschäft“

Melanie Nolte, Thermoplan Deutschland



Branche immer wieder mit ähnlichen Dingen beschäftigt, haben manche Themen eine ganz neue Relevanz bekommen.

chefs!: Woran denken Sie zum Beispiel?

Nolte: Nicht zuletzt durch die Pandemie und die Diskussionen rund um den Klimawandel haben sich unsere Kunden und deren Gäste verstärkt mit Fragen der Nachhaltigkeit auseinandergesetzt. Sie erwarten von uns beispielsweise Antworten darauf, wie sie die Technik energiesparender einsetzen können und inwieweit unsere Maschinen für die Verarbeitung alternativer Milchsorten auf Basis von Hafer, Soja, Erbsen, Mandeln oder Reis geeignet sind.

chefs!: Aber sind alternative Milchsorten im Kaffeegeschäft nicht nur eine Ergänzung für eine relativ kleine Zielgruppe?

Nolte: Nein, alternative Milchprodukte erleben zurzeit einen Boom im Kaffeegeschäft, die Nachfrage steigt von Monat zu Monat. Immer mehr Gastronomen wollen ihren Gästen alternative Milchprodukte anbieten, ohne dabei Abstriche bei Qualität, Genuss, Schnelligkeit oder Handling machen zu müssen. Im Office-Bereich haben wir bereits Kunden, die ausschließlich alternative Milchsorten verwenden, weil sie als Unternehmen ein Zeichen setzen wollen. Wir haben diesen Trend frühzeitig erkannt und uns in den letzten Jahren und Monaten technisch massiv weiterentwickelt. Thermoplan hat hier den Anspruch, seinen Kunden die beste Technologie für den perfekten Premium-Milchschaum zur Verfügung zu stellen; auch für alternative Milchsorten.

chefs!: Ist Kuhmilch nicht mehr gefragt?

Nolte: Aus meiner persönlichen Erfahrung würde ich sagen, dass es derzeit noch einen Unterschied zwischen ländlichen und städtischen Standorten gibt. In Großstädten wie Hamburg, Köln, Berlin oder München liegt das Verhältnis in manchen Betrieben bereits bei 50:50, ansonsten



Thermoplan gilt als ausgesprochener Spezialist für optimale Milchqualitäten bei diversen Kaffeespezialitäten

noch eher bei 70:30. Das wird sich schnell ändern, denn wer einmal gute Erfahrungen mit alternativen Milchsorten gemacht hat, der kehrt in der Regel nicht mehr zu Kuhmilch zurück.

chefs!: Vor einigen Jahren stand das Thema Digitalisierung ganz oben auf der Agenda der Kaffeemaschinenhersteller. Haben die Kundinnen und Kunden die damit verbundenen Möglichkeiten tatsächlich erkannt und angenommen?

Nolte: Damals haben sich alle Hersteller damit beschäftigt, weil sie dachten, sie müssten im Bereich Digitalisierung etwas tun. Inzwischen ist es so, dass die Kunden uns extrem fordern, indem sie ihre Kaffeemaschinen auch in ihre entsprechenden Monitoringsysteme einbinden wollen. Ziel ist es, Betriebsabläufe zu optimieren, besser planen zu können und das Kaffeegeschäft insgesamt transparenter zu machen. Nicht nur Kassensysteme und Warenwirtschaftsprogramme werden

heute getrackt, sondern die gesamte Technik vom Heißluftdämpfer über die Spülmaschine bis zur Kälteanlage. Immer mehr Unternehmen gleichen auch die Bezüge der Kaffeemaschine mit dem Kassensystem ab und prüfen, ob die Abläufe zusammenpassen.

chefs!: Welche Anforderungen stellen die Kunden beim Thema Digitalisierung?

Nolte: Wir müssen die dafür notwendige Software und die Schnittstellen entwickeln. Gerade bei Großprojekten sind die Möglichkeiten der Digitalisierung inzwischen eines der Hauptthemen. Bevor über Details wie Preise oder Maschinenkonfigurationen gesprochen wird, geht es um die Frage, wie Kaffeemaschinen optimal eingesetzt und in bestehende Systeme integriert werden können. Da das Thema sehr komplex ist, sind im Vorfeld meist mehrere Meetings notwendig.

chefs!: Gilt das auch für kleinere Betriebe?

Nolte: Teilweise ja, wenn zum Beispiel

der Küchenchef, die Küchenchefin oder die Geschäftsführung ein Faible für das Thema Digitalisierung hat und die damit verbundenen Vorteile erkennt. Ich finde es schön, dass wir in den letzten Jahren nicht nur digitale Lösungen entwickelt haben und anbieten, sondern dass die Kunden diese auch tatsächlich nutzen.

chefs!: *Wie hat sich die Kaffequalität in Hotellerie und Gastronomie in den letzten Jahren weiterentwickelt?*

Nolte: Es gab zwar keine Quantensprünge, aber ich sehe eindeutig eine Entwicklung in die richtige Richtung. Nicht zuletzt die vermehrt entstandenen kleinen Röstereien und Coffeeshops haben dazu beigetragen, dass die Gäste mehr Wissen und damit höhere Ansprüche an ihren Kaffee haben. Sie reklamieren auch mal einen Espresso oder Cappuccino, wenn er nicht ihren Vorstellungen entspricht.

chefs!: *Steigen damit die Erwartungen der Kunden an die Hersteller?*

Nolte: Natürlich. Wir sind mehr denn je gefordert, mit der Maschine und den Komponenten Wasser, Kaffee und Milch das Ergebnis zu optimieren. Unsere Servicetechniker sind geschult, die Maschinen vor Ort so einzustellen, dass der Gast die perfekte Tasse Kaffee serviert bekommt. Die Entwicklung schreitet immer weiter voran. Deshalb ist es wichtig, dass auch der Betreiber versteht, wie wichtig Wartung und Reinigung der Maschine für

eine gleichbleibend hohe Kaffequalität sind. Damit verbunden ist aber auch der Trend zu Vollautomaten.

chefs!: *Was treibt diesen Trend an?*

Nolte: Es ist kein Geheimnis, dass die Pandemie den Fachkräftemangel in unserer Branche enorm verschärft hat. Das zwingt die Betriebe, sich den Gegebenheiten anzupassen, wenn sie trotz Personalproblemen das Gasterlebnis in ihrem Haus durch gleichbleibende Qualität zu etwas Besonderem machen wollen. Betriebe, die bisher auf Siebträgerkonzepte gesetzt haben, um ihren hohen Qualitätsanspruch umzusetzen, sind zunehmend offen für vollautomatische Lösungen. Viele können sich Ausbildung und Beschäftigung von Baristi, sofern sie noch welche finden, kaum noch leisten. Sie passen ihre Konzepte an, wollen aber natürlich nicht auf besten Kaffee verzichten.

chefs!: *Haben Siebträgermaschinen, die von kompetenten Baristi bedient werden, nicht einen Vorteil in Bezug auf Qualität und handwerkliche Performance?*

Nolte: Mit Blick auf die Maschinen von Thermoplan kann ich sagen, dass wir heute qualitativ viel näher an den Siebträgern sind als noch vor einigen Jahren. Ich bin mir relativ sicher, dass die Gäste keinen Unterschied zwischen einem manuell zubereiteten Siebträger-Cappuccino und einem Cappuccino aus unserer Maschine feststellen. Ich würde gar behaupten, dass die Qualität unseres Milchschaums dem von Hand aufgeschäumten Milchschaum öfters überlegen ist.

chefs!: *Werden die Siebträgermaschinen ihre Daseinsberechtigung verlieren?*

Nolte: Nein, das würde ich nicht sagen. Es gibt nach wie vor viele Konzepte, die auf Baristi setzen. Allerdings arbeiten die Hersteller von Siebträgermaschinen parallel intensiv an der Automatisierung bzw. Teilautomatisierung ihrer Maschinen, während sich die Hersteller von Vollautomaten in Richtung Kaffeexzellenz und Genuss bewegen. Meine Prognose: Für die Hersteller von Siebträgermaschinen wird es künftig schwieriger, entsprechende Konzepte flächendeckend durchzusetzen.

chefs!: *Was werden die kleinen Röstereien machen?*

Nolte: Diese Unternehmen – in der Regel Start-ups, die sich mit viel Herzblut dem

Thema Kaffee verschrieben haben – stellen höchste Ansprüche an die gesamte Wertschöpfungskette – vom Direkteinkauf auf der Plantage über die Röstung bis hin zur Zubereitung. Ich beobachte aber, dass auch dort Siebträger inzwischen häufig durch Vollautomaten ergänzt werden. Die Bereitschaft, sich solchen Mischkonzepten zu öffnen, ist also durchaus vorhanden.

chefs!: *Wo liegen die Stärken der Thermoplan-Kaffeemaschinen?*

Nolte: Wie kein anderes Unternehmen steht die Marke Thermoplan seit Jahrzehnten für höchste Kompetenz bei der Zubereitung von Milchschaum. Angefangen hat alles mit Sahnespendern und Milchaufschäumern, der Kaffee kam erst später dazu. Wir haben uns immer darauf konzentriert, den besten Milchschaum herzustellen, und ich behaupte, dass wir in diesem Bereich über ein Know-how verfügen, das kein anderer Hersteller hat. Mit der dazu immer weiterentwickelten Kaffeetechnologie können wir den Bedürfnissen und hohen Qualitätsansprüchen unserer nationalen und globalen Kunden jederzeit gerecht werden.

chefs!: *Gibt es weitere Vorteile?*

Nolte: Auch unsere Modultechnik ist einzigartig auf dem Markt. Unsere Maschinen verfügen jeweils über ein mechanisches und ein hydraulisches Modul, die mit wenigen Handgriffen entnommen werden können. Lässt sich zum Beispiel eine Störung nicht in kürzester Zeit beheben, tauschen unsere Techniker das Modul einfach aus, denn eine Reparatur vor Ort kann mehrere Stunden dauern. Durch den Tausch des Moduls ist die Maschine sofort wieder einsatzfähig.

chefs!: *Ist es für Sie ein Vorteil, dass die Maschinen in der Schweiz gebaut werden?*

Nolte: Die Marke „Schweiz“ steht weltweit für höchste Qualität. Vor allem in Asien verbinden die Kunden mit den Maschinen von Thermoplan eine unglaubliche Wertigkeit. Angesichts der bekannten globalen Supply-Chain-Probleme der letzten beiden Jahre ist es für uns ein unschätzbare Vorteil, dass 80 Prozent unserer Zulieferteile in der Schweiz entwickelt, produziert und eingekauft werden. Die Nähe zu unseren Lieferanten erleichtert es uns enorm, unsere Anforderungen genau zu definieren und vor Ort zu kontrollieren. Unsere Lieferketten haben auch in der Pandemie funktioniert.

chefs!: *Welche Fehler/Versäumnisse beobachten Sie nach wie vor bei Kaffeekonzepten in Gastronomie & Hotellerie?*

„Die Hersteller von Siebträgermaschinen arbeiten intensiv an der Automatisierung bzw. Teilautomatisierung.“

Melanie Nolte, Thermoplan Deutschland



Weil 80 Prozent der Zulieferteile für eine Thermoplan-Kaffeemaschine in der Schweiz entwickelt und produziert werden, haben die Lieferketten auch während der Pandemie funktioniert



Nolte: Ich stelle immer wieder fest, dass sich Verantwortliche bei der Planung und Konzeption zu spät Gedanken darüber machen, welche Rolle das Thema Kaffee spielen soll. Ich würde mir wünschen, dass wir als Hersteller früher ins Thema eingebunden werden, um gemeinsam ein wirklich durchdachtes, attraktives Kaffee-Konzept für den Betrieb entwickeln zu können. In der Praxis sieht es leider so aus, dass sich Architekten und Bauherren monatelang z.B. mit dem Interieur beschäftigen, aber ihnen erst wenige Wochen vor der Eröffnung einfällt, dass sie auch noch Kaffeemaschinen brauchen. Natürlich können wir auch in solchen Fällen den Kunden glücklich machen, aber wir stoßen schnell an unsere Grenzen, wenn z.B. entsprechende Installationen nicht berücksichtigt wurden oder Möbel umfunktioniert werden müssen.

chefs!: *Ein Blick in die Zukunft: In welchen Bereichen sind bei Ihnen inzwischen hoch entwickelten Kaffeemaschinen überhaupt noch Verbesserungen denkbar?*

Nolte: Die Maschine der Zukunft wird nach wie vor in erster Linie Kaffee und Kaffeespezialitäten zubereiten, aber links und rechts davon wird es weitere Innovationen geben. Von den 460 Mitarbeitenden bei Thermoplan sind allein 110 in Forschung und Entwicklung tätig. Und da jede/r Ingenieur/in tagtäglich den Antrieb hat, eine Verbesserung und Innovation zu entdecken, bin ich mir absolut sicher, dass wir in einigen Jahren über Dinge sprechen werden, die wir heute noch nicht sehen. Neue Ideen und Innovationen sind unsere DNA und tägliche Motivation.

Interview: Jörg-Michael Ehrlich |