



Bei Anruf: Rose!

Sie wollen Petticoat, Kiss me Kate, Novalis oder vielleicht auch Amaretto ordern: In der Hochsaison März/April verzeichnet das weltweit tätige Familienunternehmen ROSEN KORDES aus Sparrieshoop Bestellungen und Anfragen von 700 Anrufern täglich. Der Umstieg auf eine im Rechenzentrum der Stadtwerke Barmstedt gehostete, virtuelle Telefonanlage mit 62 teils schnurlosen (DECT) und IP-basierten Nebenstellen wurde deshalb bewusst in den telefonschwachen November verlegt. „Unser Plan war: Kein Stress, viel Zeit für Aufbau und Test und etwaige Fehler“, betont Management Assistent Steffi Voßbeck. Die Umstellung verlief dann überraschend anders – quasi unbemerkt.

ROSEN KORDES hält Patent- und Markenrechte an rund 500 Eigenzüchtungen, die nach den 1932 formulierten Zielen von Wilhelm Kordes II in einem aufwändigen Kreuzungsprozess veredelt werden. Zu den Qualitätsmerkmalen des Sortiments gehört neben Gesundheit, Hitze- und Kältebeständigkeit auch Blühfreude und Farbintensität sowie Duft. Kordes-Rosen sind in mehr als 30 Ländern bei General-Lizenznehmern erhältlich. Das Unternehmen beschäftigt 125 Mitarbeiter und vertreibt seine Produkte sowohl an Endverbraucher als auch an Wiederverkäufer, darunter OBI, Tchibo oder hagebaumarkt. Der Anteil des B2C-Geschäfts beträgt zwischen 30 und 40, der B2B-Anteil zwischen 60 und 70 Prozent. Den Vorteil des Privatkundengeschäfts bringt Wilhelm-Alexander Kordes auf den Punkt: „Wir bekommen direktes Feedback zu unseren

Züchtungen – und das ist sehr wertvoll für uns.“ Bestseller und damit die beliebteste Rose ist „Gräfin Diana“: eine purpurrote Schönheit mit intensivem Zitronenduft, der nach der Diana Gräfin Bernadotte von der Insel Mainau benannt ist.

GREEN IT FÜR ROTE ROSEN

Um den Umstieg von einer klassischen ISDN- auf eine gehostete, virtuelle Telefonanlage vollziehen zu können, wurden zehn aktive Unterverteiler und Umsetzer von Glas- auf Kupfertechnik über das gesamte Firmengelände verteilt. Das hat die Größe mehrerer Fußballfelder und wird von einer öffentlichen Straße durchzogen. Viele Gebäude und Gewächshäuser mussten mit neuen Leitungen versorgt werden. Vorteil der neuen, virtuellen Kommunikation: Jeder User hat ein eigenes Telefonbuch, kann Anruflisten einsehen, Rufumleitungen schalten oder Telefonkonferenzen initiieren – ganz komfortabel via Webinterface. Die Anlage ist nicht mehr als single point of failure beim Kunden installiert, sondern läuft als virtuelle Maschine im Rechenzentrum der Stadtwerke Barmstedt. Die hatten 2017 mit ihrem Konzept der trinkwassergekühlten Klimatisierung auch die Jury des Deutschen Rechenzentrumspreises überzeugt: In der Kategorie „Neu gebaute, energie- und ressourceneffiziente Rechenzentren“ landete das Stadtwerk auf Platz 2. Hohe Ausfallsicherheit für Kordes ist unter anderem durch eine unterbrechungsfreie Stromversorgung und System-Backups in ein weiteres Rechenzentrum garantiert.

ÜBERLAUF

Die Telefonzentrale in der Firmenzentrale in Sparrieshoop ist mit zwei Kolleginnen besetzt, die von der „Überlauf-Funktion“ der neuen Anlage sehr profitieren. Ist die Zentrale ausgelastet, werden eingehende Telefonate zunächst an vier weitere Kollegen weitergeleitet. Kordes hat ein skalierbares 100-Nebenstellen-Paket erworben, von dem 62 bereits eingerichtet und aktiv sind. Erreichbar sind darüber nicht nur die Kollegen in der Verwaltung, sondern auch die Mitarbeiter in allen Kühl- und Gewächshäusern auf dem über vier Hektar großen Firmenareal.



Steffi Vossbeck und Wilhelm-Alexander Kordes mit Nils Buttgeriet, Vertriebsleiter Breitband bei den Stadtwerken Barmstedt

In der Zentrale waren die Anforderungen hoch: Eine übersichtliche und umfangreiche Web-Oberfläche musste programmiert werden, damit Anrufe entgegengenommen und nach cleveren Routinen an die verschiedenen Nebenstellen geroutet werden können. Eine CTI-Integration (Computer Telephony Integration) ermöglicht eine Telefonverbindung direkt via Mausclick. Einweisung und Schulung erfolgten durch das IT-Team des Telefonie-Partners, Kordes Key-User haben ihr Wissen dann intern weitergegeben. Steffi Voßbeck: „Für alle normalen Benutzer war die Funktionalität der Telefonanlage sehr leicht zu verstehen - wählen, weiterleiten und Rufumleitung. Kollegen, die kurzfristig freie Kapazitäten haben, können sich aktiv in die Hotline einklinken, um Überlauf-Telefonate abzufangen. Ist auch die Hotline komplett belegt, klingeln die Telefone in der Logistik und auch bei den Versandmitarbeitern. So geht uns kein Kundenanruf mehr verloren.“

Die Voice-over-IP-Integration war die dritte Telefonumstellung des über 132 Jahre alten Betriebes. „Wir waren sehr zufrieden mit der Umstellung“, sagt Steffi Voßbeck. Ganz besonders hervorzuheben seien die örtliche Nähe der Stadtwerke, die persönlichen Ansprechpartner und das freundliche Miteinander: „Wenn Not am Mann war, wurde uns sofort geholfen. Wir als Laien konnten ja zum Beispiel die Notwendigkeit neuer Leitungen nicht auf dem gesamten Gebiet einschätzen. Aber wir hatten bei Fragen immer kompetenten Service.“ Als einzigen Nachteil der nicht mehr physisch vorhandenen Telefonanlage nennt

Wilhelm-Alexander Kordes die Abhängigkeit vom Internet: „Kein Netz – kein Telefonat.“ Allerdings sei die FTTH-Glasfaseranbindung an das Netz der Stadtwerke Barmstedt, die im Sommer 2018 live ging, sehr stabil.

Ein Alleinstellungsmerkmal sei der fast unterbrechungs-freie Switch auf die virtuelle Telefonie. „Wir waren während der gesamten Umstellung vielleicht 10 Minuten nicht zu erreichen – das hat keiner gemerkt“, sagt Steffi Voßbeck. Für einen IT-Spezialisten sei das vielleicht nicht erwähnenswert, „aber ich finde das großartig.“ Nach erfolgreichem Projektabschluss wurde jetzt auch die bewährte Warteschleifenmusik wieder eingerichtet. Und weil bei Rosen Kordes jedes Detail stimmt, geht es auch hier um Leidenschaft & Rosen. Die Kneifhauch dem Anrufer sanften Regen ins Ohr. Das klingt klasse – auch virtuell.

DER NAME DER ROSE

Sieben bis zehn Jahre dauert es, bis eine von Kordes entwickelte Gartenrose auf den Markt kommt. Bis dahin ist es ein langer Weg: 200.000 Aussaaten pro Jahr ergeben acht bis zehn Neuzüchtungen nach 8 Jahren. Von der Entwicklung bis zur Markeneintragung vergehen knapp 10 Jahre. Namensvorschläge für neue Züchtungen erhält Rosen Kordes viele. Meistens sind es die Titel von Persönlichkeiten oder auch Firmen, zum Sortiment gehören z.B. Out of Rosenheim und eine Alexander von Humboldt-Rose. Ein Hinterbliebener hat eine Neuzüchtung seinem verstorbenen Vater widmen lassen und mit „Horst“ unter anderem dessen Grab bepflanzt. „Die üppigen Zuchtkosten haben ihn nicht geschreckt - es war ihm einfach wichtig, dem Rosenliebhaber eine bleibende Erinnerung zu schaffen“, betont Kordes.

☐ SWB/IH, 26.3.2019

HISTORIE UND MODERNE

Am 1. Oktober 1887, kurz vor seinem 22. Geburtstag, gründete Wilhelm Kordes I die heutige Firma W. Kordes Söhne als Kunst- und Handelsgärtnerei in Elmshorn. Später lernte er in Heilbronn die Rosenkultur von der Pike auf kennen und legte damit den Grundstein für die heutige Bedeutung des holsteinischen Rosenanbaus für den Welthandel. Inzwischen betreut Wilhelm-Alexander Kordes die Rosenzucht in der 5. Generation, mit seinen Partnern Tim-Hermann Kordes und John Kordes. Seit 1996 sind die besonderen Züchtungen auch über das World Wide Web zu erwerben. „Die Zukunft liegt ganz klar im Online-Geschäft: Unsere Homepage verzeichnet mehr als eine Million Besucher pro Jahr“, sagt Kordes. Das Unternehmen ist der einzige Anbieter weltweit, der alle drei Typen im Angebot hat: Garten-, Schnitt- und seit den 1980er Jahren auch Topfrosen. Mit Hilfe des Online-Beraters Ros-o-Mat gelingt die persönliche Auswahl leicht: die gewünschte Wuchshöhe und -breite, Farbe, Blütendichte und Duftintensität selektieren - und schon wird der perfekte Match mit Bild und Detailbeschreibung angezeigt.