





Impressum: Festschrift 50 Jahre BMD

Herausgeber: BMD Systemhaus GesmbH, 4400 Steyr, Sierninger Str. 190, Tel.: 050 883 0

Geschäftsführer: Dr. Markus Knasmüller

Redaktion: Angelika Blum Bakk. Komm., Mag. Monika Hausleitner

Lektorat: Mag. Monika Hausleitner

Autorinnen und Autoren (ab den Seiten):

Kerstin Auer (49)	Dr. Petr Hanzal (60)	Christian Niederwimmer (97)
Mag. Roland Beranek (18, 129), MBA	Mag. Monika Hausleitner (4, 11, 43, 65, 73, 97, 105, 110, 135, 139)	Stefanie Palmetshofer (97)
Gabor Bota (70)	Mag. Romana Hausleitner (36)	Sabrina Pichler (46)
Marius Chirca, M. A. (118)	Andreas Hermann (38)	Mag. Christina Polzer (88)
Mag. (FH) Roland Deliomini (118)	Verena Hiebl, B. A. (129)	Moritz Rechberger (102)
Mag. Hannes Ecker (78)	Daniela Hiesmayr (129)	Mag. Helene Roselstorfer (129)
Laura Engel, M. A. (88)	Martin Jagersberger (46)	Robert Schwaiger (14, 126)
Mag. Viktória Fazekas-Musitz (60)	Mag. (FH) Julia Kalkhofer (88, 110)	Alois Sindhuber (97)
Martin Fenzl, MBA (25)	Dr. Markus Knasmüller (3)	Günther Stilc (118)
Mag. Karin Foiflsner (54)	Sandra Knauer, BSc. (46)	Peter Strondl (60)
Mag. Wolfgang Foiflsner (23, 65)	Mario Kreindl (46)	Mag. (FH) Barbara Templ (46)
Max Gerber (60)	Melanie Kupfer (46)	József Tolnai (60)
Wolfgang Ginzel (84)	Mag. Bernhard Maier (118)	Michaela Wagner (118)
Matthias Glahn (60)	Reinhard Möslinger (57)	Mag. Andreas Wurmitzer (110)
Mag. Lukas Haidinger (60)		Michael Zauner (110)

Bildmaterial:

Screenshots: © BMD; Fotos, wenn nicht anders erwähnt: © BMD; © BMD, Gabor Bota

simona – Adobe Stock (S. 41); Beachvolleyball – © BMD, Franz Mitterbauer (S. 51); Wings4Life – © BMD, Karin Großalber (S. 52); Yoga – © BMD, Verena Hiebl (S. 53); Wandern – © BMD, Hermann Auer (S. 53); Sue Edmondson – Adobe Stock (S. 74)

Gestaltung: BMD Systemhaus GesmbH, 4400 Steyr; Layout: Manfred Riedl, ARGEDDV, 2380 Perchtoldsdorf;

Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.M.B.H, 3580 Horn

Auflage: 27.000 Stück – Grundlegende Richtung: Information für Kunden, Interessenten und Mitarbeitende



Vorwort Festschrift 50 Jahre BMD von Dr. Markus Knasmüller

50 Jahre BMD – eine unfassbare Erfolgsgeschichte. Begonnen hat diese in einer Garage in Neuzeug, einem Vorort von Steyr. Aus dem Ein-Personen-Unternehmen ist ein 700-Personen-Unternehmen mit knapp 75 Millionen Euro Jahresumsatz entstanden. In dieses Unternehmen durfte ich 1997 eintreten und dessen Leitung wurde mir im Frühjahr 2020, also zu Beginn der Corona-Krise, anvertraut.

BMD ist ein Unternehmen, das eine Software erzeugt, die von über 30.000 Kunden und von über 100.000 Anwenderinnen und Anwendern eingesetzt wird. Ein Unternehmen, das eine Rundumbetreuung im Bereich Business Software anbietet, also nicht nur die Software, sondern auch Cloud-Betrieb sowie Schulung und Beratung. Beratung die richtig tief geht; diverse Fachpublikationen wie auch die jährliche Lohn- tagung, die alle gesetzlichen Neuerungen präsentiert, mit über 3.500 Teilnehmerinnen und Teilnehmern, zeigen dies.

Es ist mir eine große Freude Ihnen Einblicke in diese 50 Jahre zu geben. Seien es persönliche Geschichten, pure Fakten oder einfach Bilder (die fürs geistige Auge und tatsächliche). Beginnend mit einem Interview mit meinem Vorgänger Ferdinand Wieser, einem Zeitzeugen, der wohl wie kein anderer die BMD Geschichte geprägt hat, dürfen wir Ihnen viele Aspekte präsentieren.

Natürlich ist es nur eine ganz kleine Auswahl der Personen und Geschichten, die BMD ausmachen und ausgemacht haben. Bei jedem Korrekturlesen habe ich die verantwortlichen Kolleginnen Angelika Blum und Monika Hausleitner mit Korrekturvorschlägen überhäuft, weil dieser oder jener Part nicht erwähnt wurde. Wo ist der Artikel über die Vor-Ort-Partner, wo sind weitere Kundenstimmen, wo sind ...? Wie sagt es mein Vorgänger, Herr Wieser, in seinem Interview: Es sind nur einige Beispiele, die wir hier nennen können und es möge uns niemand gram sein, wenn wir nicht alle aufzählen.

Eines vergesse ich ganz sicher nicht: Mein inniger Dank an dieser Stelle gehört Ihnen als Mitglied der großen BMD Familie, denn Sie haben diese Erfolgsgeschichte zu einem großen Teil mitgeschrieben.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre dieser Festschrift und schicken Sie mir gerne eine Nachricht an knasmueller@bmd.at, wenn Sie Ideen oder Anregungen für die nächsten 50 Jahre haben.

Herzlichst Ihr

Markus Knasmüller
Geschäftsführer

Ein Zeitzeuge erzählt

Selten gibt es die Möglichkeit, einen Zeitzeugen zu interviewen, der bereits von Beginn an die fünfzigjährige Geschichte der BMD „mitgeschrieben“ hat. Bei Ferdinand Wieser ist das der Fall. Im folgenden Interview gibt er einen unterhaltsamen Einblick in seine Zeit mit BMD.



1 Jung, dynamisch und einsatzfreudig, Ferdinand Wieser im Jahr 1974

Wie sind Sie auf das Thema „Softwareentwicklung“ aufmerksam geworden? Zur Zeit Ihres Schulbesuchs hat es diesen „Gegenstand“ ja noch nicht gegeben.

Ich habe ein humanistisches Gymnasium besucht, da hat man mit solchen Themen überhaupt nichts zu tun gehabt. Ich erinnere mich an eine Postwurfsendung. Ein Schweizer Institut hat hier Programmierungskurse angeboten. Das hat mich interessiert und so habe ich mich näher zu diesem Thema schlau gemacht.

Was hat Sie an der Programmierung so fasziniert, dass Sie Ihren beruflichen Lebensweg in diese Richtung eingeschlagen haben?

Anfang der Siebzigerjahre war Softwareentwicklung noch kein großes Thema. Ich wollte aber etwas machen, von dem ich das Gefühl hatte, dass es in Zukunft größere Bedeutung erlangen würde. Darum habe ich mich für Programmierung interessiert und in diesem Bereich Ausbildungen gemacht. Diese waren noch gar nicht abgeschlossen, da habe ich im Februar 1971 schon einen Programmierjob

bei „Büromaschinen Burgholzer“ gefunden (1). Damals hat sich für diesen Bereich kaum jemand interessiert. Mein Arbeitsplatz war in der Bahnhofstraße 8 in Steyr im zweiten Stock. Unten war das Geschäft und oben waren noch Büroräumlichkeiten. Im Frühjahr 1972 wurde BMD gegründet. Ich bin erst im Herbst nach Neuzeug (2, 3) übersiedelt, dort hat auch im September desselben Jahres August Weiß (ein mittlerweile leider viel zu früh verstorbener Gesellschafter der BMD und guter Freund) zu arbeiten begonnen.

In der Bahnhofstraße gab es damals die Steuerberatung Schwarz (heute Moore SKZ Schwarz Kallinger Zwettler), die auch heute noch BMD in Steuerangelegenheiten betreut. Wie haben Sie damals die Zusammenarbeit erlebt?

Herr Herbert Schwarz, ein sehr genauer Kenner der Materie, leitete damals die Steuerberatungskanzlei. Zu ihm hatte ich eher weniger Kontakt, dafür später umso mehr zu seinem Sohn, Dr. Reinhard Schwarz (siehe Interview auf Seite 135).

Zunächst war Herr Kurt Wurzer mein Ansprechpartner. Er war dort Sachbearbeiter, der uns betreut hat und für die Bilanzen zuständig war. Ich hatte viel mit ihm zu tun. Wir hatten die Buchhaltungssoftware dort im Einsatz und ich war hauptverantwortlich dafür. Er war es auch, der mich sozusagen „gezwungen“ hat, eine kurzfristige Erfolgsrechnung in das Programm einzubauen und dafür zu sorgen, dass es auch eine Bilanz gibt. Von ihm habe ich ge-



2

Neuzeug war von 1972 bis 1993 der Firmensitz



3

1991 im Inneren des Stammhauses in Neuzeug (Hr. Wieser rechts im Bild)

lernt, wie eine Bilanz auszusehen hat und eine kurzfristige Erfolgsrechnung. Das war eigentlich der Beginn der Steuerberatersoftware. Herr Wurzer war maßgeblich für deren Entstehung verantwortlich, er war sehr pingelig und was er sich in den Kopf gesetzt hat, das mussten wir umsetzen. Er war für meine persönliche Karriere ganz sicher ein wichtiges Element.

1980 und 1981 war BMD am „Hinunterschwimmen“. Mitarbeiter gingen weg, Kunden sprangen ab. Unser Hardwarelieferant LogAbax (4) war in Konkurs. Das war fatal, denn unsere Software war proprietär – die lief ausschließlich auf dem LogAbax-System und tatsächlich auf keinem anderen. Wir hatten da schon

viel Software für wichtige Kunden entwickelt – für Hawle-Armaturen, Braunesberger Küchen und Bauernstuben sowie für den Vorzimmeranbieter Reinhold Dittrich in Weyer. Die hatten alle BMD Software. Und dann gab es plötzlich die Hardware nicht mehr.

Was macht man da?

Von sieben Programmierern sind nur drei übrig geblieben. Es war sozusagen eine Firma in Auflösung. Dann ist Herr Wurzer wieder in Erscheinung getreten und hat uns Mut zugesprochen: „Ihr Jungen wart doch so erfolgreich in den

Siebzigern, das kann ja nicht sein, macht doch selbst etwas.“ Wenn er nicht gewesen wäre und uns so hartnäckig bearbeitet hätte ... es war also genau auf seine Hartnäckigkeit zurückzuführen, dass wir weitergemacht

haben. Wir hatten eher weniger Geschäftserfahrung, für uns war es der Sprung ins kalte Wasser.

Wenn wir da nicht das Glück mit Herrn Johann (Hans) Merkl gehabt hätten, der uns über die Hardwarebranche zu Gewinnen verholfen hat, dann hätten wir das nicht geschafft. Dank ihm, der bemerkt hat, dass Texas-Instruments-Systeme (TI) in Österreich günstiger zu erwerben waren als in Deutschland, hat sich das Blatt zu unseren Gunsten gewendet.



4

Die französische Firma LogAbax stellte Rechenmaschinen her

Wie ging das vor sich?

Wir hatten Kontakte zu deutschen Hardwarehändlern, die vorher auch LogAbax in ihrem Sortiment hatten. Wir sind genauso wie diese Händler auf TI umgestiegen. Hans hat dann den Händlern mitgeteilt, dass wir die TI-Boxen günstig verkaufen können. Durch die 10%-Gewinnspanne konnten wir zumindest unsere größten Schulden tilgen. Die TI-Verkaufsniederlassung in Wien ist hochgelobt worden, weil sie so großartige Umsätze gemacht hat, sogar mehr wie die im großen Deutschland.

Das heißt man braucht Gespür, aber auch Glück?

Ja, auf jeden Fall. Wir hatten genau zu einem Zeitpunkt das Glück, als wir den Erfolg höchst notwendig gebraucht haben. Da ist es ums Überleben gegangen. Das rechne ich Hans Merkl (der leider 2018 viel zu früh verstorben ist) heute noch hoch an. Der war sozusagen der Lebensretter.

Herr Wieser, musste man als Programmierer damals ein Allroundtalent sein? In einer Zeit, als es den Support in seiner heutigen Form noch nicht gegeben hat?

Das war wahrscheinlich der Vorteil unserer Programmierergeneration. Die heutigen Programmierer werden ausgebildet und programmieren und haben fast nie die Möglichkeit einen Kunden zu sehen. Wir haben ein Programm erstellt, sind damit zum Kunden gefahren, haben es dort vorgeführt, haben – symbolisch – ein paar Watschen gekriegt: „Das passt nicht; das stimmt nicht“ etc. Und wir haben das geändert, solange, bis es gepasst hat. Wir waren an diese Form des Kontakts gewöhnt. Das war sicher auch für meinen weiteren beruflichen Lebensweg sehr positiv, weil ich diesen Umgang mit den Kundinnen und Kunden gelernt habe. Der heutige Programmierer hat diesen Response sicher nicht so intensiv.

Heute gibt es die Möglichkeit, dass Programmierer bei einem Kundentermin dabei sind und direkt vor Ort sehen, wie das Programm funktioniert bzw. erhalten sie direkt vom Anwender eine Rückmeldung.

Ja, das ist positiv, das ist eine gute Idee, dass Entwicklerinnen und Entwickler Kundenluft schnuppern und direkt dort sehen, ob etwas

funktioniert oder nicht. Das ist sicher eine gute Geschichte.

Wie haben die Bereiche Softwareentwicklung, Support, Verkauf, Verwaltung, Technik etc. in den Anfängen ausgesehen – hat es die in den 1970er-Jahren schon gegeben? Sie waren ja für Verkauf, Programmierung und Schulung in Personalunion zuständig.

In den Siebzigerjahren gab es den Support, so wie wir ihn heute kennen, noch nicht. Der Programmierer entwickelte das Programm, schulte dann den Kunden, führte eventuell notwendige Programmverbesserungen durch und wenn es Fragen oder Probleme gab, war auch dafür der Softwareentwickler zuständig. Die wichtigste Abteilung war zu Beginn die Technik. Mit Hardware wurden Umsätze und Erträge generiert und die Techniker hatten viel zu tun, weil die Computer noch nicht so stabil waren. Ich habe damals noch programmiert und auch die maßgeblichen Schulungen durchgeführt. Im Laufe der Zeit habe ich dann versucht, alle Positionen zu besetzen, deren Tätigkeiten ich zu diesem Zeitpunkt noch alleine gemacht habe.

Wie wurden die einzelnen Bereiche personell besetzt?

Ich war ja viel als Schulender unterwegs, auch bei der Kanzlei Gruber, die war 1990 noch in Melk. Und so ein Bürscherl (lächelt), der Herr Beranek, der war damals 21, hat dort gearbeitet. In einer Mittagspause haben wir uns unterhalten. Er hat erzählt, dass er von St. Peter jeden Tag per Rad und mit dem Zug nach Melk pendelt. Ich war gerade auf der Suche nach jemandem, der für uns die Schulungen durchführt. Das dürfte ihn interessiert haben. Er wollte wechseln und hat das seinem Chef mitgeteilt. Dieser war ganz und gar nicht begeistert, weil ich ihm einen so guten Mitarbeiter abspenstig mache.

Für BMD war es die richtige Entscheidung. Das ganze Seminarwesen (siehe Artikel zur BMD Akademie auf Seite 18) hat Mag. Roland Beranek von Grund auf entwickelt.

Für den Verkauf habe ich Herrn Johann Wansch eingesetzt, das war 1991 und noch in Neuzeug. Er war derjenige, der auch die Idee mit den Vor-Ort-Partnern hatte.

Auch für die Verwaltung habe ich noch jemanden gebraucht, das war Herr Mag. Wolfgang Foisner. Die Uni Linz hat ein Controlling-Projekt bei uns durchgeführt, mit fünf, sechs Studenten und wie der Herr Foisner halt so ist, er hat sich da hervorgetan, und den habe ich dann angesprochen. Das war bereits zum Zeitpunkt der Projektabschlussarbeit und ich glaube, er hat dann drei, vier Monate später sein Studium abgeschlossen und ich habe ihn dann hergelotst. Also war alles besetzt: Verkauf, Support und Verwaltung. Es gab noch die Programmierverantwortung, die war auch noch lange Zeit mein Part.

War es schwer für Sie, die Programmierverantwortung abzugeben?

Eigentlich nicht. Zunächst hat Herr Alfred Austerhuber diesen Bereich übernommen, in späterer Folge dann Herr DI Helmut Röcklinger. Er wollte dann noch ein zusätzliches Studium absolvieren und hat mir deshalb Dr. Markus Knasmüller empfohlen. Das war gerade zu dem Zeitpunkt, als man gewusst hat, dass man etwas Neues anstelle der klassischen Technologie braucht.

Sie sprechen hier den Umstieg von Cobol auf die datenbankbasierte Softwareentwicklung an?

Genauso ist es. Herr Röcklinger hat gemeint, dass er hier jemanden kennt, der da „gut drauf ist“ (lächelt). Und so ist Dr. Knasmüller als Programmierungschef bei BMD eingestiegen.

So fällt ein Puzzlestein nach dem anderen dorthin, wo er hingehört?

Ja, genauso hat sich das Team gebildet und es entwickelt sich immer weiter. Roland Beranek ist sehr gut als BMD „Außenminister“, wir haben hier auch noch jemanden als Organisator gesucht und in Martin Fenzl, MBA gefunden. Er leitet seit diesem Zeitpunkt den Support und Roland Beranek trägt die Verantwortung für die Akademie.

Wenn Sie an die Programmierung 1972 und heute denken, wie haben Sie deren Entwicklung erlebt?

Die richtige Programmierungssteinzeit hat aus meiner Sicht die Jahre 1971 bis 1974 betroffen. Da wurden noch in reiner Maschinensprache Programme entwickelt und je nach Computertyp die Codierung mit einem Kupferdraht in eine Magnetkernspeicherplatte gefädelt. Ab 1974 kam erstmals eine höhere Programmiersprache namens LOGOL zum Einsatz und 1981 wurde durch den Hardwareumstieg auf Texas Instruments auf COBOL gewechselt. Durch die Ähnlichkeit dieser Sprachen änderte sich in der Entwicklung sehr wenig. Viel dramatischer veränderten sich in diesem Zeitraum die Hardwaretechnologien. Erst 1997 kam es zu einer großen Umgestaltung in der Softwareentwicklung, bedingt durch den Einsatz objektorientierter Technologien (Delphi) und so kam es zur windows- und datenbankorientierten kompletten Neuprogrammierung aller Lösungen. Auf diese Weise ist die BMD NTCS Software entstanden.

Wie hat der „Support“ in den Anfängen ausgesehen?

Der Support wurde immer von dem Programmierer durchgeführt, der das jeweilige Programm entwickelt hat. Die Kundenanzahl war noch nicht so groß, folglich hätte sich dadurch

noch kein eigener Support finanzieren lassen. Eine extra Supportabteilung wurde erst durch den Einstieg von Herrn Roland Beranek im Jahre 1990 umgesetzt. Zu diesem Zeitpunkt war das Kundenwachstum schon entsprechend groß.

Stimmt es, dass man in den Anfängen von BMD als Programmierer auch als Verkäufer unterwegs war? Was genau gab es da zu tun?

Das stimmt nur bedingt. Die Hardware war zu diesem Zeitpunkt nicht mobil. Die Interessenten mussten in die Firma kommen oder wir besuchten die Kundinnen und Kunden, wenn Sie die Software sehen wollten. Die Präsentationen der Softwareneuentwicklungen durch den Verkäufer wurden immer von einem Programmierer begleitet.

Heute ist die Technik eine eigene und umfassende Abteilung bei BMD, die sowohl für die Kundinnen und Kunden ihre Expertise zur Verfügung stellt, als auch Inhouse für die Mitarbeitenden die technischen Voraussetzungen schafft. Wie war das damals?

In den Siebziger- bis in die Mitte der Achtzigerjahre war die Technikabteilung (Hardware) der Umsatzbringer. Rund 80 % der Umsätze waren hardwarebedingt. Nur ungefähr 10 – 20 % der Erlöse kamen von der Software. Erst Mitte der 1980er-Jahre, als die Hardwarepreise und Erlösspannen massiv unter Druck gekommen sind, wendete sich das Blatt. Heute ist das Verhältnis nahezu umgekehrt. Rund 90 % der Umsätze kommen aus Softwareerlösen und daraus resultierenden Dienstleistungen.

Wenn Sie heute Ihrem jungen Ich einen Rat geben könnten, wie würde dieser aussehen?

Lebe das Leben. Es geht so schnell vorbei!

Wenn Sie an Ihre langjährige Karriere mit BMD und an Ihren Einsatz für das Unternehmen denken: Was waren für Sie die drei beeindruckendsten Erlebnisse?

Das nur auf drei zu beschränken gelingt mir da sicher nicht. Die Vorstellung des neuen Buchungsprogrammes PR03 im Forsthof in Siering 1991 war ein wichtiger Meilenstein für BMD (5). 2004 wurde im Leopold Museum in Wien die neue NTCS Technologie präsentiert. Das war so der Startpunkt für den Erfolg der neuen Softwaregeneration NTCS. Die BMD Eröffnungen in den Jahren 1993, 2000, 2008 und 2019 (6, 7, 8, 9, 10) waren immer sehr schöne und erfolgreiche Events. Dabei ist es uns immer wieder gelungen, viele unserer Kundinnen und Kunden von der Leistungsfähigkeit der BMD zu überzeugen. Besondere Freude hat mir die Auszeichnung zum besten Arbeitgeber 2019 in Köln – „Best Workplace“ – bereitet.

Welche Personen bzw. Begegnungen haben Sie besonders geprägt?

Da seit den 1980er-Jahren mein persönlicher Hauptfokus bei den Steuerberatern lag, gab es da viele Persönlichkeiten, mit denen sich ein sehr freundliches, vertrauensvolles Verhältnis aufgebaut hat wie beispielsweise mit Herrn Direktor Motsch (Ernst & Young), Dr. Staribacher (Centurion), Dr. Kern (BDO), Mag. Stigel (Consultatio), Mag. Harb (LBG) u. v. a. m. Lassen Sie mich diese als Beispiele nennen und es möge mir niemand gram sein, wenn ich nicht alle aufzähle. Das würde wohl den Rahmen dieser Festschrift sprengen.

Haben Sie eine (oder gerne auch mehrere) Erlebnisse, Erinnerungen oder auch Anekdoten, die Sie mit den Leserinnen und Lesern teilen möchten?

Da gibt es viele. Natürlich gab es auch die eine oder andere Panne. Bei der NTCS Technologie-



5



6



7



8



9



10

(5) Die Innovation: Vorstellung des Buchungsprogramms PRO3 im Jahr 1991 in Sierning | (6) Eröffnung von BMD1 im Jahr 1993 | (7) Das damalige Team vor dem funkelneuen Firmengebäude | (8) Eröffnung der BMD Akademie im Jahr 2000 | (9) BMD3: Die launige Eröffnungsrede begeistert die Festgäste | (10) Die Festgäste lauschen gespannt den Ausführungen | (11) Unser Chef, er lebe hoch! | (12) Der einprägsame Gipfelsieg am Großglockner



11

vorstellung 2004 im Museumsquartier war eine sehr aufwendig produzierte Eingangssignation geplant. Genau zum Start der Veranstaltung ist die Tonanlage ausgefallen. Während eines Anwendertreffens in Großram bei Wien fing es richtig heftig an zu schneien. Nach ca. 10 km auf der Westautobahn bei der Heimfahrt, es war um 21:00 Uhr herum, wurde die Autobahn gesperrt. Bis sechs Uhr früh waren wir (Markus Knasmüller und ich) im tiefsten Schneetreiben im Auto gefangen, bis es der Schneeräumung gelungen ist, einen Weg frei zu machen. So lange hat ein Anwendertreffen noch nie gedauert.

Eine meiner schönsten Erinnerungen betraf meinen 50. Geburtstag (11). Dabei wurde topsecret von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine riesige Geburtstagsfeier

organisiert. Dieser ganze Tag ist für mich wie ein Film abgelaufen, inklusive Hubschrauberflug. Als ich von den Feierlichkeiten in der Firma bereits nach Hause zurückgekehrt war, in der Überzeugung, alles wäre schon vorbei, läutete es an der Haustür. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter standen vor meinem Privathaus. Mit Musik und Pferdegespann ging es dann zu einer sehr, sehr emotionalen Geburtstagsfeier zum Wirt nach Weistrach.

Das Weihnachtsgeschenk mit der „Glocknerwanderung“ hatte es auch in sich (12). Als „Nichtbergsteiger“ steilste Wände zu erklimmen, Grade zu durchsteigen, Rinnen und Gletscherspalten zu überqueren, das war schon Herausforderung pur.



12

Highlights aus fünf Dekaden

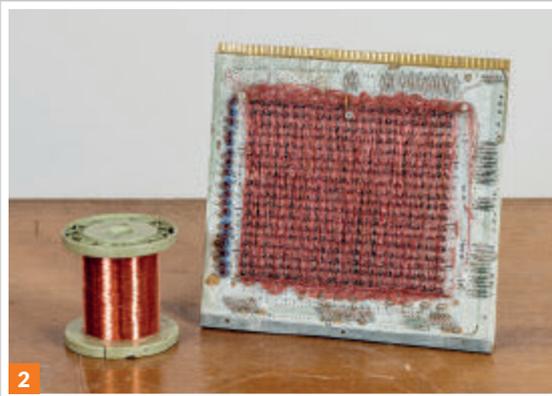
Eine Zeitreise durch 50 Jahre BMD Geschichte, Teil 1

Der April 1972 ist ein denkwürdiger Monat. So betreten zum vorletzten Mal Menschen den Mond, als bester Film erhält „Brennpunkt Brooklyn“ den Oscar (ebenso wie dessen Hauptdarsteller Gene Hackman). Der berühmte österreichische Bildhauer Fritz Wotruba feiert seinen 65. Geburtstag und im Prater nimmt eine neue Attraktion den Betrieb auf – die Stahl-Achterbahn.

Eine Erfolgsgeschichte startet in Neuzeug bei Steyr, die von BMD. In fünf Teilen nehmen wir Sie auf eine Zeitreise mit – durch fünf Jahrzehnte BMD Geschichte.

Aufbruch 1972–1981

wird die „Büromaschinen für Datenerfassung und Aufbereitung Vertriebs G.m.b.H.“ vom (mittlerweile leider verstorbenen) Werner Burgholzer (1) sowie von Gerd Reichel und Wieland Rainer gegründet. Sitz ist Neuzeug. Haupttätigkeitsgebiete sind der Verkauf und die Vermietung von Bürocomputern (der Firma LogAbax Paris) und die Erstellung von Software; kleine Fakturier- sowie Buchhaltungs- und Lohnprogramme entstehen. Die ersten Programme werden noch „gefädelt“, mit Kupferdrähten durch Magnetkerne (2).



1972

1976



übernimmt BMD die Generalvertretung für Rechenmaschinen (3) der französischen Firma LogAbax für Österreich. Da die Firma LogAbax keine mehrplatzfähigen Computer liefern kann, entwickelt BMD eigene Rechner. Bis zu drei davon können so gleichzeitig auf eine Festplatte zugreifen. Entwickelt wird ein komplexeres Buchungs- und Lohnprogramm, für Installateure gibt es eine Speziallösung.

ist LogAbax in Konkurs und BMD wechselt zu Texas Instruments (4). Erstmals stehen vollwertige Bildschirmarbeitsplätze zur Verfügung. Als Programmiersprache findet COBOL Verwendung. Die Softwarelösungen werden komplett neu programmiert.



1980

1981

werden die ersten Installationen des BMD Rechnungswesens und der Steuerberaterlösung durchgeführt. Der bisherige Geschäftsführer Werner Burgholzer überträgt die Aufgaben und einen Großteil der Firmenanteile an die leitenden Mitarbeiter des Unternehmens. Geschäftsführer für Software und kaufmännische Verwaltung ist nun Ferdinand Wieser. Für den technischen Bereich zeichnet Johann (Hans) Merkl als Geschäftsführer (bis 1993) verantwortlich.

- (1) Firmengründer Werner Burgholzer |
- (2) Gefädertes Programm |
- (3) Rechenmaschine aus Paris: LogAbax LX2200 |
- (4) TI 990 ist das erste von BMD eingesetzte Minicomputer-Modell von Texas Instruments

Lesen Sie im zweiten Teil (ab Seite 43) wie BMD in den Jahren 1982 bis 1991 Fahrt aufnimmt.

Vom gefädelten **Programm** bis zur **NTCS** in der Cloud

Über 100.000 Anwenderinnen und Anwender arbeiten heute regelmäßig mit dem, was unsere Softwareentwicklerinnen und -entwickler täglich quasi aus dem Nichts erschaffen. Die Programmierung gilt als Beginn der Wertschöpfungskette von BMD. Hier werden Kundenwünsche, gesetzliche Änderungen, innovative Ideen zur Digitalisierung und sicherheitstechnische Vorgaben in Programmcode umgewandelt.

Das Bild des typischen „Programmierers“ hat sich in den letzten fünfzig Jahren stark verändert. In den Anfangsjahren war unser ehemaliger Geschäftsführer, KR Ferdinand Wieser, als

einer der ersten „echten“ Softwareentwickler noch damit beschäftigt, Drähte durch Magnetkerne auf Platinen zu fädeln (lesen Sie dazu „Highlights aus fünf Dekaden, Teil I ab Seite 11) und Löcher in Karten (1) zu stanzen. Programmierung war damals echte Handarbeit. Es gab keine Bildschirme, sogar Tastaturen wurden erst später ein Thema, von Mäusen ganz zu schweigen. Wenn ein Kabel aufgrund einer defekten Isolierung einen Kurzschluss verursacht hatte, musste mühsam der Fehler gesucht und im schlimmsten Fall wieder von vorne begonnen werden.

Erst Mitte der 1970er-Jahre begann die Arbeit am Bildschirm, so wie wir sie heute kennen. Nach der ersten Programmiersprache LOGOL wurde Anfang der 1980er-Jahre mit dem für kaufmännische Anwendungen am besten geeigneten COBOL (2) zu arbeiten begonnen. Damals wurde der Grundstein für die aufgrund ihrer Einfachheit und Leistungsstärke höchst erfolgreiche BMD 5.5 gelegt, die unsere Erfolgsgeschichte erst möglich gemacht hat.

Einige der damals erdachten Programmteile finden sich auch heute noch in den Genen der BMD Software wieder. Am Beispiel des Programms PR02, an seinem Nachfolger PR03 und am heutigen NTCS Buchen lässt sich das deutlich erkennen. Warum erfolgreiche Konzepte ändern, wenn sie funktionieren?

Mitte der 1990er kristallisierte sich heraus, dass die BMD Software zur Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit ein „Windows-Programm“ werden musste. Das Entwicklungsteam wurde aufgestockt, BMD NetSpeed als neue Oberfläche für BMD 5.5 entwickelt und mit der Suche nach einer neuen Programmiersprache für das



Lochkartenstanzer: Befehle werden in die Tastatur eingegeben und das Gerät stanzt diese als Löcher in die Karten

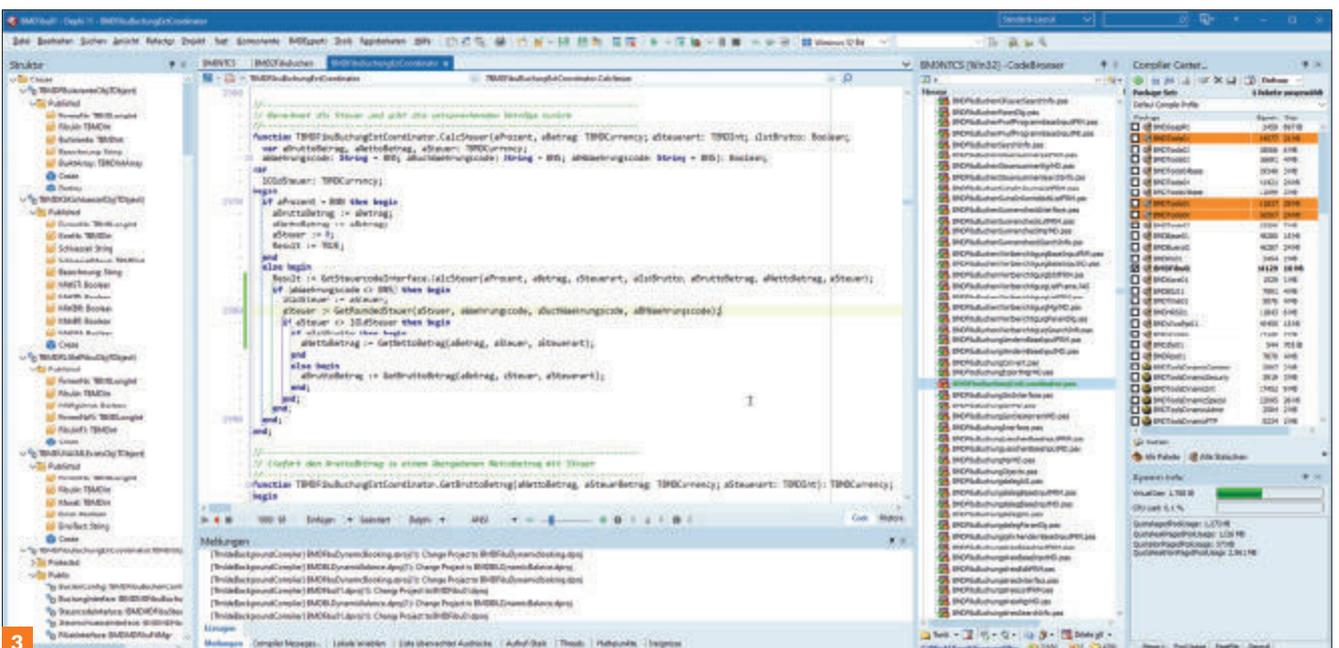
```

Q03.CBL
if zahl
  if not frendsplitt
    if schilling and gkfreund
      move bu2-skonto to frendskonto, zw-betrag
      if unrechnung-1
        perform euro-unrechnen_
      else
        perform schilling-unrechnen
      end-if
    move zw-betrag1 to bu2-skonto
    if fwrunden-ja and runden-ohne-nk
      compute zw-betrag-ohne-nk rounded =
        bu2-skonto * 1
      move zw-betrag-ohne-nk to bu2-skonto
    end-if
  end-if
end-if
go to l118-9
end-if.

Edit-Q03-----123644-lines-Line-7418---Col-50---Lck-Wrap-Ins-Caps-Nun-Scroll
F1=help F2=COBOL F3=insert-line F4=delete-line F5=repeat-line F6=restore-line
F7=retype-char F8=restore-char F9=word-left F10=word-right Alt Ctrl Escape
2

```

PR03 - Cobol: So sieht der Sourcecode Anfang der 1990er-Jahre aus



Buchen NTCS - Delphi: Der Sourcecode in der Gegenwart

COBOL-Entwicklungsteam begonnen. Es sollte künftig objektorientiert programmieren und musste entsprechend umgeschult werden. Auch hier spielte ein BMD Geschäftsführer eine große Rolle. Damals noch als Leiter der Entwicklungsabteilung hat Dr. Markus Knasmüller die spannende Ausbildung übernommen und die Cobol-Programmierenden auf Delphi (3) eingestimmt. Schon bald wurde mit der Entwicklung der für das Unternehmen (über)lebensnotwendigen neuen Programmschiene begonnen: BMD 2000 erblickte in Form der ersten Archivlösung das Licht der digitalen Welt. Nachdem 1999 während der großen Sonnenfinsternis das erste Archiv beim Kunden installiert wurde, hatte die Jahrtausendwende parallel noch andere Herausforderungen parat, Stichwort Y2K (Year Two Kilo steht für das Jahr 2000). Jedes einzelne BMD 5.5-Programm musste überarbeitet und die Jahreszahlen erweitert werden. Für die gesamte Entwicklungsabteilung ein Kraftakt, dessen Ergebnis letztendlich ohne größere Probleme ausgerollt wurde. Die Welt ging, entgegen aller Prophezeiungen, dann doch nicht unter. Dass der Name BMD 2000 mehr als ambitioniert gewählt war, wurde am Beginn des neuen Jahrtausends schnell klar. Der Name BMD NTCS wurde gesucht und gefunden, die Software Paket für Paket kontinuierlich erweitert. Nach 25 Jahren Entwicklungsarbeit sind heute längst alle Pakete umgestellt, die NTCS läuft als Komplettlösung in der Cloud und wird von über 100 Entwicklerinnen und Entwicklern täglich um neue Funktionen erweitert. In der ersten Hälfte der 50-jährigen Geschichte von BMD musste der Programmierer ein echter Allrounder sein, der täglich Kundenkontakt hatte und den Telefonsupport für seine Schöpfungen selbst übernehmen musste. Selbst die Programmdokumentation wurde von ihm geschrieben. Es gab Tage, da hatte der Autor dieser Zeilen über 60 Telefonate zu stemmen und nebenher noch sein Programm zu warten. Die Nähe zum Kunden war einerseits von Vorteil, da die Bedürfnisse und Anforderungen direkt und ohne Informationsverlust kommuniziert worden sind. Andererseits konnte in diesem Modus vom großartigen Erweitern des Programms kaum mehr die Rede sein. Der Aufbau der bekannt leistungsfähigen BMD-Supportabteilung machte uns im Entwicklungsteam dann das Leben leichter, wir konnten uns wieder auf das für uns Wesentliche konzentrieren.

Einer der wichtigsten Meilensteine in den letzten Jahrzehnten war auch für uns Softwareentwickelnde die Erfindung des Internets. Sie müssen sich in den Anfangsjahren die Umsetzung einer neuen Idee so vorstellen: Eine Kundin oder ein Kunde ruft direkt den Entwickler oder die Entwicklerin an (ja, die Anrufer hatten die Durchwahl!), die Anforderung wird diskutiert und gemeinsam eine Lösung entwickelt. Diese wird umgesetzt, das Programm generiert, auf Band kopiert und dieses zur Post gegeben. Der Kunde bekommt nach einigen Tagen ein Paket, spielt den Inhalt auf seiner Maschine ein und schickt das Band im Idealfall zufrieden wieder retour.

Heute sieht dieser Prozess etwas komplexer aus. Alleine die Möglichkeiten, wie die Anwenderinnen und Anwender mit BMD in Kontakt treten können, sind vielfältig. Das Telefon spielt nach wie vor eine große Rolle im Support, zusätzlich sind noch E-Mails und Tickets zu bearbeiten (im Artikel „Support von klein bis groß“ ab Seite 25 erfahren Sie mehr darüber). Die direkte Durchwahl in die Entwicklung kommt allerdings nur mehr in Ausnahmefällen vor.

Die unzähligen Anforderungen werden von Support und Produktmanagement vorpriorisiert und mit den Paketverantwortlichen in der Entwicklung, den „Application Managern“, abgestimmt. Dann wird entschieden, ob die Einträge für eine spätere Umsetzung in der „Ideendatenbank“ geparkt oder direkt in die mittlerweile verwendeten Kanban-Boards eingelastet werden. In vierzehntägigen Intervallen, sogenannten Sprints, wird versucht, die Umsetzung der einzelnen Features voranzutreiben. Das gelingt abhängig vom Tagesgeschäft einmal mehr, einmal weniger. Komplexe Anforderungen werden in der sogenannten „Standardgruppe“ von Support, Entwicklung und Verkauf gemeinsam besprochen und analysiert. Dort wird im Zweifelsfall auch entschieden, ob eine Umsetzung Sinn macht oder nicht.

Erst danach beginnt die eigentliche Implementierungsarbeit. Die programmierende Person startet ihre Programmierumgebung, vertieft sich in den Code und setzt die Anforderungen laut Definition um. Ist eine Änderung finalisiert, wird sie auf eine sogenannte „SCR“ (Software Change Request) und damit in unser Versionierungstool eingeecheckt. Diese SCR dient als Träger der Programmänderung und enthält neben den veränderten Programmteilen auch

Test- und Updatehinweise als Information für die beteiligten Personen. In Folge durchläuft die SCR unsere, im Idealfall sechsstufige, Qualitätssicherung. Kritische Programmteile werden einem Code-Review durch einen zweiten Entwickler unterzogen. Zu zentralen Funktionen werden Unittests implementiert, die mehrmals täglich laufen und die Funktionalität für die Zukunft sicherstellen. Der Abteilungstest durch die Teamleitung oder einen zweiten Entwickler garantiert, dass die erfolgte Programmänderung auch technisch und organisatorisch ins jeweilige Paket passt.

Anschließend folgt der Qualitätstest durch den Support. Hier wird sichergestellt, dass alle im Vorfeld definierten Anforderungen an die Programmänderung erfüllt sind und die Ergebnisse passen. Nachdem der Supporttest erfolgreich absolviert worden ist, kommt die Änderung auf das Updatesystem und steht damit für die Auslieferung an die Kundinnen und Kunden bereit. Wenn die SCR „gepatcht“ (ausgebessert, nachgebessert) wird, kommt sie im Rahmen der laufenden Programmupdates spätestens in einer Woche auf die bereits beim Kunden im Einsatz befindliche Programmversion. Das sollte bei unseren „Stable“-Versionen nur bei Fehlerkorrekturen der Fall sein. Die „Latest“-Versionen werden laufend erweitert, hier werden auch Neuerungen quasi nachgeliefert.

Wenn nachträglich durch den Support noch ein automatischer Test (auch als Autotest bezeichnet) erstellt wird, ist das engmaschige Qualitätssicherungsnetz komplett. Autotests laufen regelmäßig auf der fertigen Programmversion und sichern die Prozesse an der Programmoberfläche ab. Hier werden nach Drehbuch vollautomatisch Usereingaben simuliert und die Ergebnisse, beispielsweise die dabei erstellten Ausdrucke, kontrolliert. Liefert ein Test ein von der Vorgabe abweichendes Ergebnis, muss nachgebessert werden.

Obwohl der Prozess vom Einlangen der Idee bis zur Installation am Kundenserver um vieles komplexer wurde, hat sich die Reaktionszeit vom Einlangen der E-Mail bis zur Auslieferung einer Korrektur im Idealfall sogar verkürzt.

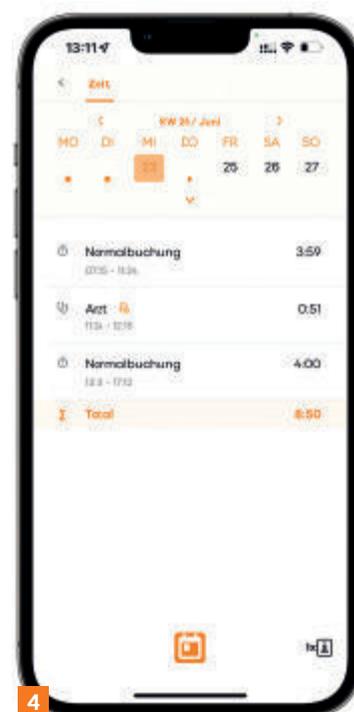
Wöchentliche Patches für die NTCS und optimierte Durchläufe für unsere SCR garantieren eine optimale Versorgung unserer Anwenderinnen und Anwender mit unserer qualitativ hochwertigen Software.

Verständlich, wenn jetzt der eine oder die andere von Ihnen schmunzeln muss. Wo gehobelt wird, da fallen Späne – und wo programmiert wird, da gibt es Fehler. Das Sicherungsnetz kann noch so dicht sein, in einer Laborsituation kann der Echtbetrieb nie vollständig simuliert werden. Daher muss eines klar sein: Fehlerfreie Software ist und bleibt eine Utopie, ein gewünschter Zustand. Man kann sich der Perfektion maximal annähern. Der Teufel schläft nicht, er steckt oft im Detail und Murphy's Law ist uns allen bestens bekannt.

Ziel unserer Arbeit ist es dennoch, die Software möglichst anwenderfreundlich, stabil und fehlerfrei zu implementieren. Dabei sind wir auch auf Anregungen aus der Praxis angewiesen und freuen uns über jeden Input, der uns gemeinsam weiterbringt. Wir investieren neben der Umsetzung der laufenden gesetzlichen Änderungen und Programmwartung viel Zeit in das User-Interfacedesign. So ist beispielsweise die Umstellung der NTCS auf die neue flexible Oberfläche so gut wie abgeschlossen und wartet auf den flächendeckenden Einsatz.

Für die Zukunft ist unsere Entwicklungsabteilung optimal aufgestellt. Wir befinden uns in einem permanenten Änderungsprozess, weg von der relativ starren, durch unsere Programmpakete begrenzten, Gruppenstruktur hin zu temporär zusammengestellten Teams, die mit Hilfe agiler Arbeitsmethoden in Rekordzeit Applikationen wie die neue „BMD Go“ (4) aufsetzen. Junge Entwicklerinnen und Entwickler bringen frischen Wind und Ideen, neue technische Möglichkeiten fordern laufende Weiterentwicklung.

Der geschätzte Hugo Portisch hat seine Biografie mit „Aufregend war es immer“ betitelt. Das lässt sich zu hundert Prozent auf die vergangenen fünfzig Jahre anwenden und wir sind davon überzeugt, dass die Softwareentwicklung auch in Zukunft aufregend bleiben wird.



BMD Go Zeiterfassung

BMD Aus- und Weiterbildungsakademie

Eine schlaflose Nacht, spürbare Nervosität, aber auch überbordende Freude, ein Quäntchen Mut und viel Zuversicht zu Beginn. So beschreibt Akademieleiter Mag. Roland Beranek seine Gefühlswelt, als er 1990 sein erstes Seminar leiten durfte. Diesen Spirit überträgt er heute noch auf die Trainerinnen und Trainer der BMD Akademie. Dieses Gefühl, die Begeisterung und Anspannung sind Voraussetzungen für die Tätigkeiten und spannenden Aufgaben in unserer Akademie.

Wie alles begann

Der eigentliche Start der BMD Aus- und Weiterbildungsakademie erfolgte im Jahr 1991. Zu diesem Zeitpunkt wurde nicht nur über Schulungen in Seminarform nachgedacht, sondern diese wurden auch umgesetzt. Gesagt, getan – die Geburtsstunde der BMD Akademie hatte geschlagen. Der Start erfolgte mit Seminaren in Steyr im Parkhotel Styria und später in Wien (Novotel Wien West). Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten folgende Seminare buchen: „Buchen mit PR03“ und „Bilanz und Anbu“. Unsere technische Abteilung hat damals für jedes Seminar in den zuvor genannten Seminarhotels einen Xenix-Server (Vorgänger des Betriebssystems Unix) bereitgestellt und diesen vor dem Seminar auf- und nachher wieder abgebaut. Ein „Seminare & News“ war noch nicht in Sicht, also wurden Seminareinladungen mittels Postkarte an unsere damals rund 1.000 Kundinnen und Kunden versendet.

Ausbildung

Das Seminarangebot wurde dermaßen erfolgreich angenommen und gut gebucht, sodass wir das Angebot massiv ausgebaut haben und zwar um die Bereiche Lohnabrechnung, Fakturierung, Controlling und Kostenrechnung. Die

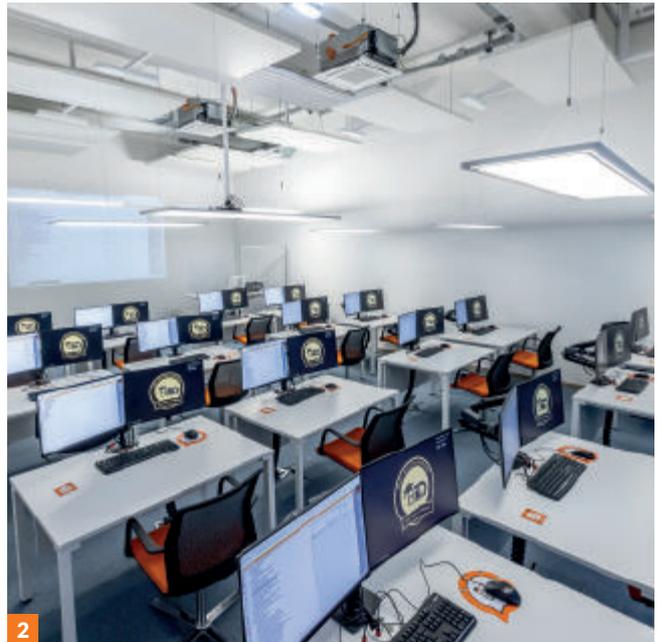
stetig wachsende Anzahl der BMD Trainerinnen und Trainer erforderte natürlich auch deren professionelle Aus- und Weiterbildung in pädagogischer, didaktischer und rhetorischer Hinsicht. Laufende Trainings in den Bereichen Medien und Rhetorik sowie Pädagogik stehen an der Tagesordnung. Professionelle Expertinnen und Experten geben ihr Know-how in Sachen Gehirnforschung, Körpersprache sowie Stimm- und Sprechtraining weiter. Für diesen Wissenstransfer stehen uns zusätzlich auch Schauspieler sowie Pädagoginnen und Pädagogen zur Verfügung. Intern haben wir extra ein Handbuch für Trainerinnen und Trainer entwickelt, das als Nachlese zu Beginn der Seminar-saison dient. Und für die „Neuen“ im Trainingsbereich gibt es eine Vorbereitung mit dem Titel „Der erfolgreiche Tag eines BMD Trainers“.

Seminarstandorte

Nach und nach haben wir unseren Seminarauftritt professionalisiert und die Seminarstandorte von Hotels in eigene Räumlichkeiten verlegt. So wurden sowohl in Steyr und Wien, später auch in Salzburg, multifunktionelle Seminar-räumlichkeiten eingerichtet (1 bis 4). Mittlerweile sind wir für unseren Kundenkreis mit weiteren Seminarstandorten in Linz, Graz, Villach, Innsbruck und Dornbirn vertreten.



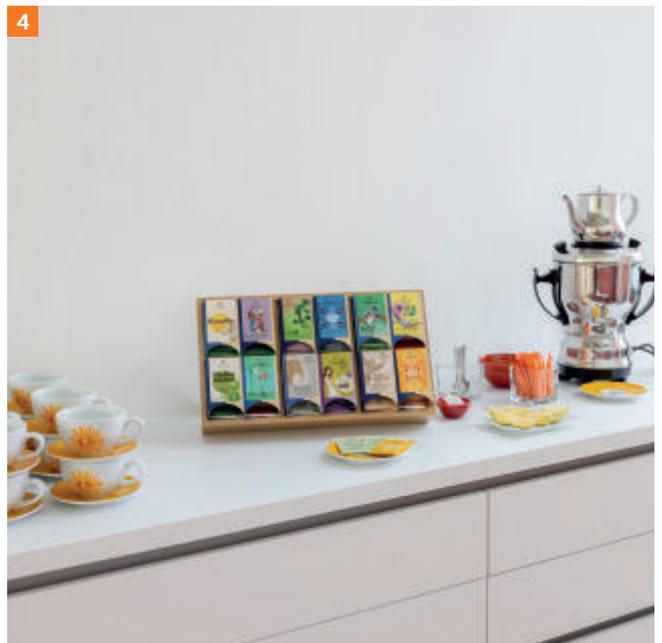
1



2



3



4

(1) Hierher kommen Seminargäste gerne, wenn sie up to date sein wollen | (2) Eine Wohlfühlumgebung mit perfekter technischer Ausstattung ist ideal für den Wissenserwerb | (3) Mit diesem Equipment macht das Training noch mehr Spaß | (4) Entspannen und genießen: Nach der Pause geht's mit frischem Elan weiter

Expertinnen und Experten aus der Praxis

Eine wesentliche Idee und wichtiger Faktor für den Erfolg und die Weiterentwicklung der Akademie waren und sind der Auf- und Ausbau von kombinierten Fach- und Softwareseminaren. Diese Kombination ist bis heute einzigartig auf dem Markt. Roland Beranek traf 1995 anlässlich einer Trainerausbildung einen Finanzbeamten, der sich intensiv mit elektronischen Betriebsprüfungen beschäftigt hat. Effizient im Gespräch, nachhaltig in der Zusammenarbeit haben beide das Seminar „Die elektronische Betriebsprüfung mit ACL“ angeboten. In diesem kombinierten Seminar wurden interessierten Seminargästen die elektronischen Prüfmetho- den der Finanzverwaltung vorgestellt und somit ein interessanter Einblick in dieses „Buch mit 7 Siegeln“ der Finanz gewährt.

Im Laufe der Jahre wurde das Seminarangebot massiv ausgebaut. Der Vorteil sowohl für Kundinnen und Kunden als auch Seminargäste und das Trainerteam ist vielfältig. Das Zusammenfügen von Software- und Fachwissen in den kombinierten Fachseminaren hat sich als höchst effektiver Gamechanger herauskristallisiert. Unsere ausgebildeten und zertifizierten Trainerinnen und Trainer arbeiten mit Profis aus der Finanzverwaltung, von Universitäten, Gerichten und Fachhochschulen sowie Gesundheitskassen und auch mit Steuerberatungen zusammen. Mittlerweile sind 30 Fach- und 54 Softwaretrainerinnen und -trainer für Sie tätig.

Lohntagung

Was erfreut sich größter Beliebtheit und ist für jede Lohnverrechnerin und jeden Lohverrechner ein Fixtermin im Jänner? Auf jeden Fall die bis heute sehr erfolgreiche BMD Lohntagung. Die anerkannte Kombination von „Fach- und Programminformationen“ fand erstmals 1997 statt. Ein herzlicher Dank gebührt hier für die Pionierarbeit dem Leiter der Lohnentwicklung,

Hermann Schmidberger. Er war in einer – lohn- abrechnungstechnisch – stressigen Zeit unermüdlich österreichweit für die Lohntagung unterwegs. Mittlerweile reist ein professionelles Vortrags- und Betreuungsteam durch Österreich und begeistert dabei jährlich über 3.000 Seminargäste.

Akademiebüro

Die Professionalisierung und das stetige Wachstum der BMD Akademie hat natürlich auch entsprechende organisatorische Maßnahmen erfordert. Gegenwärtig meistern acht Mitarbeiterinnen im Innendienst die gesamte Seminarabwicklung und -Organisation und das effizient und exzellent!

Seminarbetreuerinnen

Die fürsorglichen Seminarbetreuerinnen verleihen den Seminaren eine besondere Note. Mit Detailverliebtheit, Gesundheitsbewusstsein und viel Engagement zaubern sie den Seminargästen mit gesunden Snacks und dem einen oder anderen süßen Leckerbissen immer wieder ein Lächeln ins Gesicht.

Berufsausbildung

Stillstand und Tatenlosigkeit gehören eindeutig nicht zum Repertoire der Akademie. Daher ist das Seminarteam immer am Weiterentwickeln von Ideen, Anregungen und Wünschen der Seminargäste sowie von Kundinnen und Kunden. Am Puls der Zeit bietet die Aus- und Weiterbildungsakademie bestmögliche Unterstützung. Aus diesem Anspruch heraus entstand der BMD Personalverrechnerlehrgang inklusive Prüfung und kombinierter Softwareausbildung. Anstatt nur reine Theorie zu lernen, erhalten Sie bei uns in Kleingruppen von Profis das fachliche Rüstzeug und die perfekt darauf abgestimmten Beispiele und Übungen zur BMD Software. Diese



Fachlich und programmtechnisch optimal betreut – auch im Webinar

Kombination spart Zeit, Geld und Nerven und ergibt eine fertige Berufsausbildung für Neu- und Berufsquereinsteigerinnen. Mit dieser Idee haben wir auch einen Marketing-Award gewonnen!

Die Professionalität des Ausbildungsangebots zeigt sich auch in der erfolgreichen Kooperation mit Universitäten, Fachhochschulen sowie der Akademie der Steuerberater.

Webinare

Die Auslastung der Präsenzseminare war bis Anfang 2020 mit jährlich mehr als 10.000 Seminargästen ausgezeichnet und der Beweis, dass

wir auf dem absolut richtigen Weg sind. Doch dann sah sich auch die Akademie mit der Herausforderung durch die Coronapandemie konfrontiert. Die Seminarstandorte standen von einem Moment auf den anderen still. Doch jede Krise ist eine Chance – wenn man sie nützt! Genau das ist uns gemeinsam mit den engagierten Akademiemitarbeiterinnen, den Trainerinnen und Trainern und unserer ausgezeichneten technischen Abteilung gelungen. Diese optimal genutzte Chance hat einen Namen: BMD Webakademie. War vor der Pandemie die Akzeptanz von Onlineschulungen, egal ob live oder aufgezeichnet, noch überschaubar, war dieser Umstand die Initialzündung für das Webinarange-

Kundenstimmen:

Es ist immer wieder faszinierend zu beobachten, wenn ein Besuch in der BMD Akademie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter inspiriert, so dass die Ideen für unsere Kanzlei nur so sprudeln.

Anna Holzinger, MSc (WU)
Holzinger Steuerberatung GmbH

Die mit Leidenschaft vortragenden Trainerinnen und Trainer in der BMD Akademie verstehen es, theoretisches und praktisches Wissen so zu kombinieren, dass die Wissensvermittlung sowohl in den Präsenzseminaren als auch online digital spannend bleibt und das Erlernete auch im Echtbetrieb umgesetzt werden kann.

Franz Wögerer, Leiter Rechnungswesen, Ardex Loosdorf

Über all die Jahre hat sich die Akademie mit ihren kompetenten Mitarbeitern immer bemüht, sich an die rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen anzupassen bzw. sich weiterzuentwickeln, um das Angebot flexibel auszuweiten.

Kenneth Etzer,
KE SteuerberatungsGmbH

bot. Mittlerweile nutzen die BMD Seminargäste Fach- bzw. Softwarewebinare aus allen Bereichen der Finanzbuchhaltung, Lohnabrechnung, Bilanzierung, des Customer Relationship Management, der Warenwirtschaft, Kostenrechnung, des Controllings usw. Die Vorteile liegen eindeutig auf der Hand. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind ortsungebunden, sparen Fahrtzeit und Fahrtkosten, sie halten sich auf dem Laufenden und sind somit up to date!

Seminargäste

Ein ganz besonderer Dank gebührt unseren Kundinnen und Kunden sowie Seminargästen. Viele davon sind bereits Stammkunden und sogar Fans geworden. Ohne deren aktive Teilnahme am Angebot der Akademie wäre diese Entwicklung schlicht und einfach nicht möglich gewesen. Denn sie wissen, dass die Investition in Wissen bekanntlich die besten Zinsen bringt.

Laufende Weiterbildung

Als Akademieleiter empfiehlt Beranek jeder BMD Anwenderin bzw. jedem BMD Anwender jährlich zumindest 3 Tage Weiterbildung in der BMD Akademie. Es sei denn, sie haben keine Zeit. Dann empfiehlt Beranek eine Woche! Denn unser Anspruch ist, dass sie produktiv sind anstatt beschäftigt.

Neuerungen und Ideen

Ein besonderer Dank gilt auch der Geschäftsführung der BMD. Ideen und Neuerungen sind nur dann wertvoll, wenn sie auch umgesetzt werden. Das ist durch die Unterstützung und Wertschätzung seitens der Geschäftsführung durch die Jahrzehnte hinweg realisiert worden. Man darf neugierig sein, welche neuen Ideen der Akademie in den nächsten 50 Jahren umgesetzt werden.

Wie lässt sich **Software** verkaufen?

Ein Einblick in die Softwarepräsentation von 1972 bis heute

Software zu präsentieren war nie einfach. Man kann sie nicht angreifen, sie schmeckt nicht, riecht nicht und ist erklärungsbedürftig. Damit Software optimal präsentiert werden kann, braucht es vorab ein geeignetes Equipment.

Wenn Gewicht eine Rolle spielt

Wie sich dieses Equipment allerdings zusammensetzt und aus welchen Einzelteilen es besteht, ist durchaus von der jeweiligen Zeit abhängig, in der die Software präsentiert wird. Die Hardware konnte schon sehr vielfältig sein – Personal Computer, Laptop (1) (in seinen Anfängen auch liebevoll „Schlepptop“ genannt, bei bis zu 12 kg pro Stück durchaus verständlich), Röhrenbildschirm, Panel, später dann auch ein Beamer. Das musste alles mit zur Präsentation beim Kunden. Heute reichen einfach ein schneller Zugang zum Internet und eine Software wie Zoom, GoToWebinar oder MS Teams.

Apropos „das musste mit zum Kunden“ – das war in den 1970er-Jahren noch gar nicht möglich, die Hardware (2) war schlicht und einfach zu schwer. Interessentinnen und Interessenten machten sich daher auf den Weg und sahen sich besagte Hardware, in diesem Fall Buchungsmaschinen, in den Präsentationsräumen des Verkäufers an.

In den 1980er-Jahren wurde es – im wahrsten Sinn des Wortes – leichter. Man schleppte einen kompletten PC samt Tastatur und Bildschirm in die Büros des gespannt wartenden Kunden. Der freute sich im zweiten Stock auf die heiß ersehnte Software. In Wien mit Mezzanin konnte aus dem zweiten Stock rasch der vierte werden. Ohne Lift war das eine echte Herausforderung. In der Innenstadt war dann auch noch der Parkplatz 500 Meter weit entfernt. Vorteil: Mit dem Geschleppe ersparte man sich den Weg ins Fitnessstudio.

Mit Leichtigkeit und Farbe präsentieren

Endlich – mit Beginn der 1990er gab es den ersten Schritt in Richtung Evolution, was die Entlastung der Verkäufer anging. Panels wurden via VGA-Schnittstelle an einen PC angeschlossen und diese Panels auf einen Overhead-Projektor übertragen. Natürlich war alles monochrom (also schwarz-weiß oder schwarz-lila). Wollte man tatsächlich etwas an der Wand erkennen können, wurden besonders lichtstarke Overhead-Projektoren benötigt, sogenannte Weißlicht- oder Tageslicht-Projektoren. Die zahlten sich umso mehr aus, als die Panels (auch als Data-Displays bezeichnet) dann zumindest 16 oder 31 Farben darstellen konnten. Proxima war damals einer der Hersteller dieser Displays und Projektoren.

Für die Vortragenden war damit die Herausforderung, die Software für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gut sichtbar darzustellen, für das erste einmal gemeistert.

Von der Röhre zum LCD-Bildschirm

Präsentationen am Standort des Kunden waren allerdings immer noch aufwendig. Was hier Abhilfe schaffte, waren vorerst einmal Laptops. Man musste keine PCs mehr aufbauen und einen Bildschirm hatten die meisten Kunden auch schon. Im Fall des Falles hatte man einen eigenen zumindest 22-Zoll-Bildschirm mit dabei. Die hatten immer noch mehr Ähnlichkeit mit einem Röhrenfernseher aufzuweisen als mit einem LCD-Display.



1

Rabbit: Auch liebevoll „Schlepptop“ genannt. Mit diesem Eigenimport von tragbaren PCs waren Kundenbetreuung und Programmierung direkt vor Ort möglich.



2

Buchungsmaschine LogAbax LX4300: Die konnte aufgrund des Gewichts nicht zum Kunden transportiert werden. Der besah sich das gute Stück direkt vor Ort.

Die LCD-Bildschirme setzten sich Mitte der 1990er durch. Sie waren einfacher zu transportieren und große LCD-Schirme waren auch auf Messen sehr begehrt. Besonders auffallend war das auf der IFABO, als einige der BMD-LCD-Displays unfreiwillig den Besitzer wechselten.

Leichtigkeit und Sonnenschein

Wir trugen nicht nur die Verantwortung für optimale Software-Präsentationen, sondern Anfang des Jahrestausendwechsels auch tragbare Beamer in Verbindung mit Notebooks in unseren Tragetaschen. Damit war das Transportproblem gelöst. Die nächste Herausforderung wartete schon – zu viel Licht oder gar Sonnenschein. Ließen sich die Räume nicht abdunkeln, war oft nur zu erahnen, was die Software kann. Seit nahezu zehn Jahre finden Beamer und Notebook sogar in ein und derselben Tasche Platz. Leichte und vor allem lichtstarke Beamer setzen sich sogar gegen das Sonnenlicht durch und machen Präsentationen oder das Durchführen von Seminaren auch bei hellen Lichtverhältnissen möglich.

Virtuell und digital

Und jetzt in den 2020ern? Nun mittlerweile findet die Präsentation virtuell bzw. digital statt. Keine langen Fahrtzeiten mehr, kein Ringen mehr um Besprechungsräume. Jede und jeder nimmt gemütlich vor dem eigenen Bildschirm Platz, egal ob im Büro oder im Homeoffice. Präsentiert wird über das Internet. Die präsentierende Person gibt ihren Bildschirm frei und bespricht mit dem Kunden oder der Interessentin die jeweiligen Anforderungen und kann so den Nutzen der Software erklären. Wenn die Teilnehmenden es wollen, können die im Notebook eingebauten Kameras auch noch das Bild des jeweiligen Gegenübers übertragen, ausgebauten Netzen und hoher Bandbreite sei Dank.

Support von **klein** bis **groß**

Unterstützung wird bei BMD groß geschrieben. Wie sich der Support von einer kleinen Einheit zum umfassenden Unterstützungssystem entwickelt hat, lesen Sie in diesem Artikel.

In der Supportabteilung sind rund 380 Mitarbeitende beschäftigt, die täglich

- an der Hotline Ihre Fragen beantworten (1)
- Ihre Tickets bearbeiten
- über Fernwartung oder vor Ort Dienstleistungen wie Customizing oder Schulungen durchführen.

Zur Tätigkeit im Support gehören allerdings auch das Testen der Programme, der Aufbau und Ausbau sowie die Wartung der unterstützenden Systeme und der aktive Versand von wichtigen Informationen an unsere Kundinnen und Kunden.

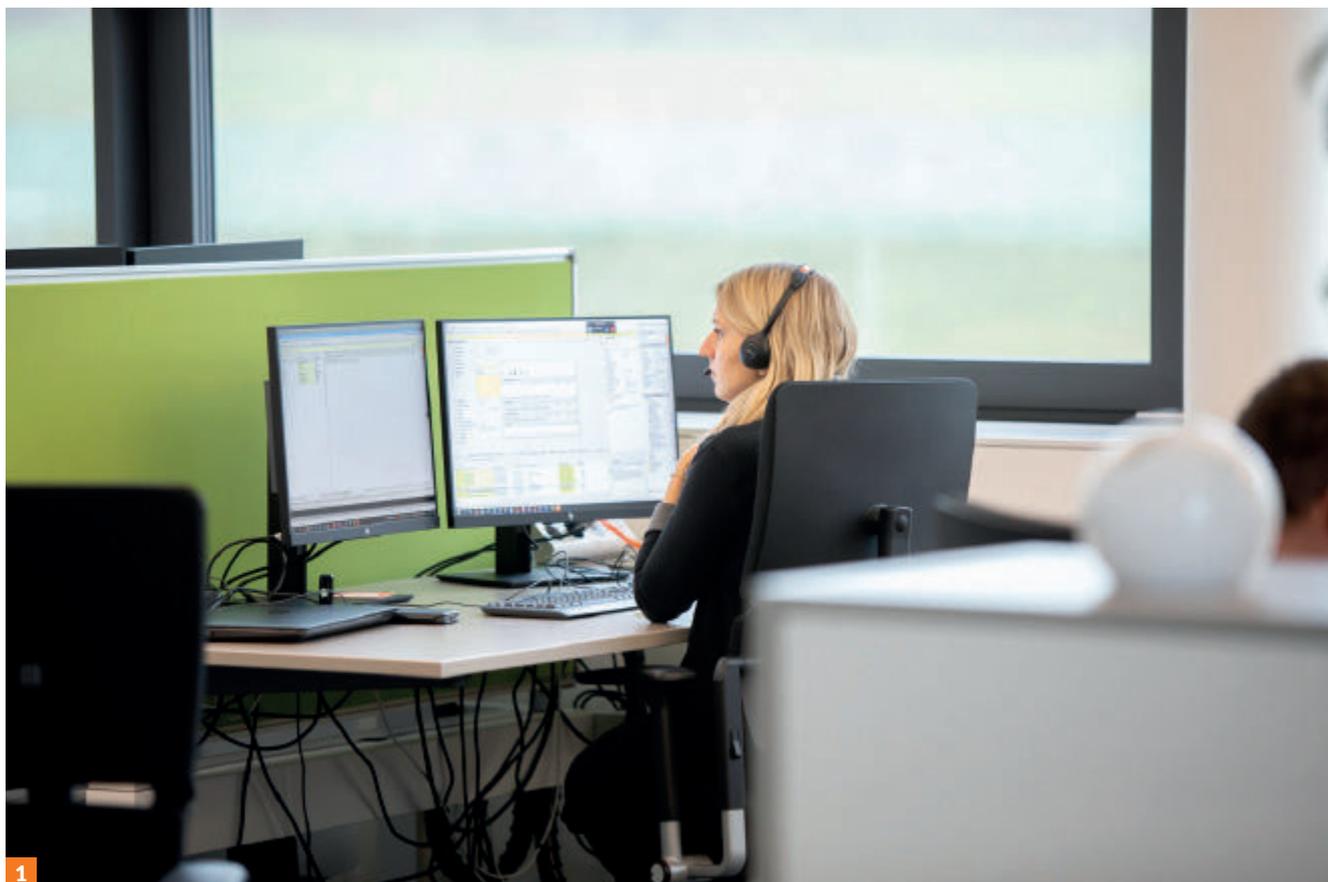
Wie hat sich der Support entwickelt?

Die ersten beiden Jahrzehnte in der Geschichte der BMD Systemhaus GesmbH gab es noch gar keine reinen Supportmitarbeitenden, wie sie heute aktiv sind. Damals erfolgte die Unterstützung der Kundinnen und Kunden durch die Programmierer selbst bzw. durch den Verkauf. Mit Unterstützung ist an dieser Stelle sowohl die Inbetriebnahme der Software und deren Schulung gemeint als auch der daran anschließende Support.

Erst im Jahr 1990 wurde der erste Supportmitarbeiter – ein gewisser Roland Beranek – eingestellt und damit der Grundstein für die Abteilung gelegt. Zu Beginn bestand dessen Tätigkeit hauptsächlich aus Support und Programmtests. Schon bald kam aber auch die Erstellung von Dokumentationen zum Jobprofil dazu. Es dauerte allerdings nicht lange, da übernahm

Roland Beranek auch Installationen und Inbetriebnahmen bei den Kunden. So begann auch die Supportabteilung zu wachsen, denn je mehr Kundeneinsätze vor Ort stattgefunden haben, umso weniger Kapazitäten waren im Haus für Hotline, Test und Dokumentation vorhanden. In der Folge entstand aus der One-Man-Show Support langsam eine kleine Gruppe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Anfangs nur für das Rechnungswesen vorhanden, erfolgte später die Erweiterung auch auf die anderen Fachgebiete. Die Installation und das Durchführen von Updates gehörten Anfang der 1990er-Jahre noch zu den üblichen Supporttätigkeiten. Wurde seitens der Kundinnen und Kunden Support benötigt, hat die Vermittlung die Telefonate direkt an die Mitarbeitenden im Support durchgestellt. Die automatische Telefonanlage war damals noch Zukunftsmusik.

In der Folge wuchs die Supportabteilung mit den Fachbereichen weiter. Dieses Wachstum resultierte aus steigenden Kundenanzahlen und den damit verbundenen ebenfalls wachsenden Zahlen der Inbetriebnahmen von BMD Software. Aus der Einzelvermittlung der Gespräche wurde dann eine Ringschaltung für die Fachgruppen.



Hochkonzentriert im Gespräch an der Hotline

Automatische Vermittlung, Telefonprotokolle

Das Jahr 2001 war der Startzeitpunkt für die automatische Vermittlung, wie Sie sie heute kennen. „Für die Hotline wählen Sie die Eins, für die FIBU wählen Sie die ...“ usw. Nahezu zeitgleich startete die Erfassung der Telefonprotokolle. Diese erfolgt damals wie heute im NTCS Telefonprotokoll.

Auftragskoordination

Im Laufe des Jahres 2002 wurde für die Inbetriebnahmen bei den Kunden eine Auftragskoordination eingeführt. Während dieser Zeit wurde die Supportabteilung moderat von Jahr zu Jahr größer, das Kundenwachstum führte zwangsläufig zu einem Personalaufbau. Zusätzlich hatte auch die parallele Auslieferung der NTCS Produkte einen Einfluss darauf, waren doch beide Programmwelten (auch BMD 5.5) zu testen, zu dokumentieren und die Hotlinekapazität dafür zu gewährleisten.

Zeitgemäße Dokumentation

Je umfangreicher das Produktangebot in der NTCS wurde, desto intensiver mussten wir uns auch Gedanken über die zeitgemäße Dokumentation der Software machen. Der Startschuss fiel 2009 und Ende 2010 war das Tool für die heutige BMD Hilfe, auch als Onlinehilfe (2) bezeichnet, soweit finalisiert, dass die bis dahin außerhalb des Systems liegenden Dokumentationen in das neue Tool übernommen werden konnten. Es folgte ein Jahr des massiven Aufbaus der Onlinehilfe, die mit dem Steuerupdate 2012 auch erstmals ausgeliefert worden ist. In der Zwischenzeit ist sie das zentrale Werkzeug der unterstützenden Systeme und es werden jährlich viele Stunden in den Ausbau und die Aktualisierung investiert.

Vom Fax zum Ticket

Was früher die Faxe waren, sind heute die Tickets. Der Autor dieser Zeilen kann sich gut an die Zeit erinnern, als Stapel von Papier mit Supportanfragen aus dem Faxgerät gequollen sind. Es gibt das Fax – man glaubt es kaum – heute noch bei BMD. Die Supportfaxe sind aber längst

Supportzahlen, die Sie interessieren könnten

So viele Mitarbeitende sind für Sie im Laufe der Zeit im Supporteinsatz

2000	30
2005	65
2010	130
2015	250
2020	380

durch das Ticketsystem abgelöst worden. Seit 2014 ist dies ein immer stärker frequentierter Informationskanal, den wir nach ersten ruhigeren Jahren bald in der Arbeitseinteilung im Support berücksichtigt haben. Heute kommen im Support in den größeren Fachbereichen zwischen 50 und 60 Anfragen pro Tag über diesen Kanal bei uns an.

Hilfe zur Selbsthilfe: Lernvideos, FAQ, Clientsinfo ...

Seit 2015 arbeiten wir bei BMD und im Support im Speziellen daran, Hilfe zur Selbsthilfe zur Verfügung zu stellen. Dazu gehören auch Lernvideos, aktuelle FAQ etc. Gemeinsam mit Spezialdokumentationen versuchen wir, unserem Kundenkreis in der Informationsvermittlung ein breites Spektrum anzubieten. Zu finden ist das in der speziell für unsere Kundinnen und Kunden entwickelten Informationsdomäne auf der Website, im sogenannten Clientsinfobereich. Zum damaligen Zeitpunkt der Einführung war das ein sehr starres System. Alles musste Punkt für Punkt programmiert werden. Der Anspruch war und ist es immer noch, Wissen bestmöglich zur Verfügung zu stellen. So fiel die Entscheidung für eine an den Clientsinfobereich gekoppelte Datenbank. Seit 2015 wurde diese strukturiert und laufend befüllt. Das hat unter anderem im Jahr 2016 die Übernahme der Dokumentationen in das System beinhaltet. Seitdem präsentiert sich Ihnen der Clientsinfobereich (3), wie Sie ihn heute kennen.

Wachstum in Balance

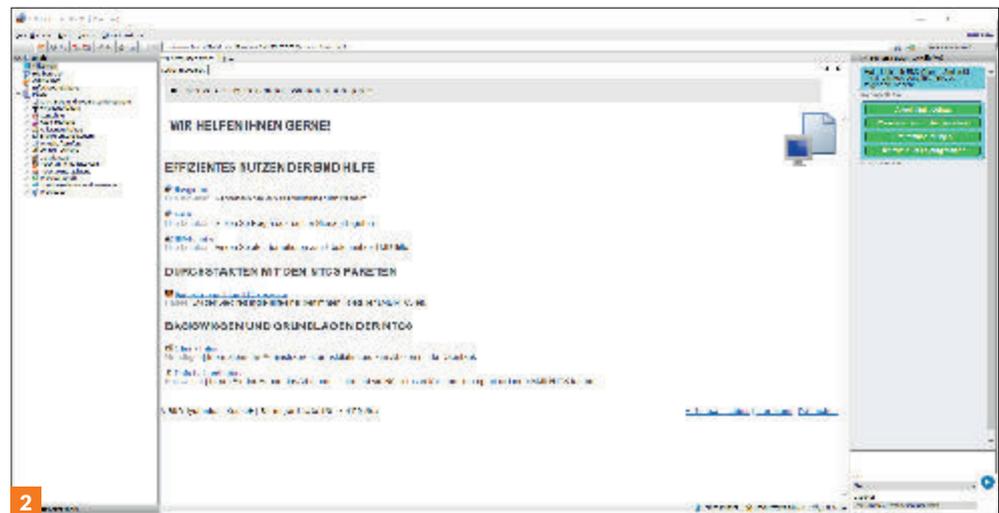
All diese Bestrebungen – das Ticketsystem, die Clientsinfodatenbank, die Erweiterungen in der Onlinehilfe – dienten in der jüngeren Vergangenheit vor allem einer gesunden Balance zwischen Kunden- und Mitarbeiterwachstum. Eine Stärkung des Teams fiel in den 1990er-Jahren und im ersten Jahrzehnt des neuen Jahrtausends moderat aus, betrachtet man die Zahlen (siehe „Supportzahlen, die Sie interessieren könnten“). In diesem Zeitraum hat sich die Anzahl der Mitarbeitenden zwar im Abstand von fünf Jahren verdoppelt, das bedeutete in absoluten Zahlen einen überschaubaren Rahmen. Zwischen 2010 und 2015 gab es wieder eine Verdoppelung, doch entsprach sie diesmal einer wesentlich höheren Anzahl an Köpfen. Anlass genug, um die sich bietenden digitalen Möglichkeiten sowie die beginnende Änderung unserer Kommunikation genauer zu betrachten sowie die Digitalisierung unseres Wissens voranzutreiben und mehrere Kanäle des Informationstransfers zu öffnen. Werfen wir einen Blick in die Zukunft, so werden sich in den nächsten Jahren die Kommunikationskanäle wohl weiter ändern. Wir sind bereit und werden das Ausbildungsangebot so adaptieren, dass es unabhängig von Zeit und Ort verfügbar ist. Die „Digital Natives“ haben hier andere Ansprüche, denen wir als Anbieter gerne gerecht werden.

Ihre Tickets sind bei uns in guten Händen

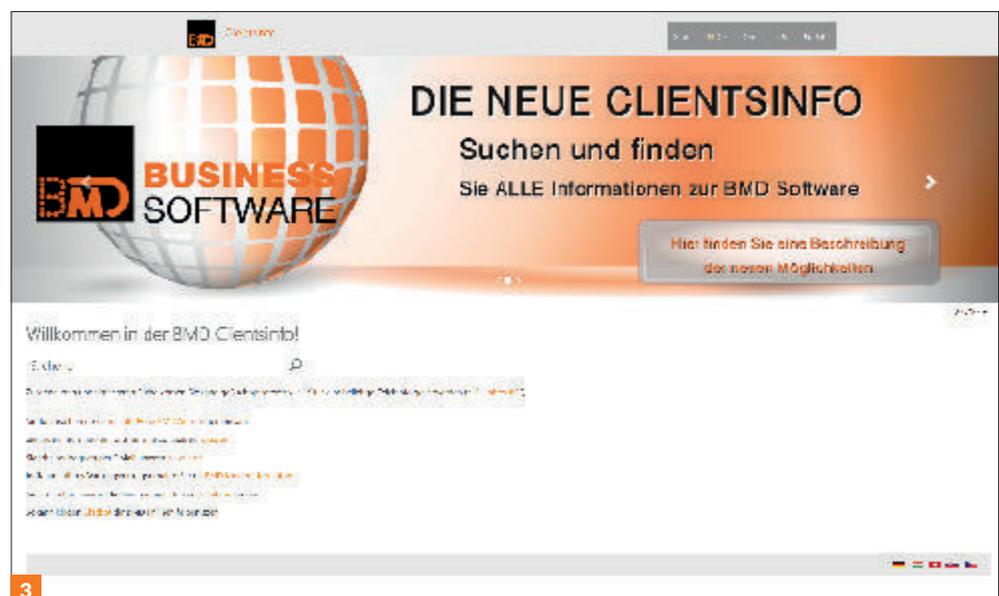
Im Jahr 2015 hat der Support 44.000 Tickets bearbeitet. Das bedeutete bei einer Kundenanzahl von 24.000 rund 2 Tickets pro Kunde. Im Jahr 2020 waren es schon 107.000 Tickets, damals lag die Kundenanzahl bei 29.000. Macht – nach Adam Riese – also durchschnittlich 3,5 bearbeitete Tickets pro Kunde.

Wir telefonieren mit Ihnen

Tagtäglich sind die Kolleginnen und Kollegen für Sie an der Hotline im Einsatz. Betrachtet man die Anruferzahlen, so haben sich diese über die Jahre hin deutlich verändert. Seit dem Jahr 2005 ist die Anzahl der Telefonate pro Kunde kontinuierlich im Sinken begriffen. Das ist beeindruckend, wenn man bedenkt, dass das Programm in der Funktionalität mächtiger geworden ist. Außerdem ist zu erwähnen, dass immer mehr große Unternehmen die BMD Software nutzen.



Onlinehilfe – direkt aus dem Programm die richtige Hilfe erhalten



Clientsinfo – die spezielle Informationsdomäne für BMD Kundinnen und Kunden

Vielfalt, **Verlässlichkeit**, Verwaltung

Der Aufgabenbereich der Verwaltungsabteilung ist sehr vielfältig. Verlässlich arbeitet sie vor allem als BMD-interner Dienstleister. Zahlreiche Prozesse und Arbeitsschritte laufen unbemerkt im Hintergrund, viele davon auch ohne direkten Kundenkontakt. Umso mehr freuen wir uns, Ihnen einen interessanten Blick hinter die Kulissen der Verwaltung von BMD zu ermöglichen.

Um die 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Verwaltung damit betraut, die Aufgaben in den nachfolgend beschriebenen Bereichen zu erledigen.

Rechnungswesen

Komplette laufende Buchhaltung | Auszahlung von Belegen | Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung mit Mahn- und Inkassowesen sowie Bankauszugsverbuchung | Bilanzierung | Rechnungswesen für BMD Töchter | Anlagenbuchhaltung | Papierlose Buchhaltung | TÜV Zertifizierung

Das fünfköpfige Rechnungswesen-Team zeichnet für die Durchführung des kompletten internen Rechnungswesens verantwortlich. Von der Verarbeitung der Eingangsrechnungen in der ER-Kontrolle, der Kassenführung und der Durchführung des Zahlungsverkehrs, bis hin zur Erstellung der Unternehmensbilanzen reichen die Aufgabenstellungen.

Das Konzept der papierlosen Buchhaltung wird natürlich auch hier gelebt (1). So ist es auch möglich, Teilbereiche des Rechnungswesens für die Tochterunternehmen in Deutschland, der Schweiz und der Slowakei von der BMD-Zentrale in Steyr aus zu erledigen.

Lohnverrechnung

Abrechnung von über 700 Mitarbeitenden in weniger als 2 Tagen | Beantwortung von Mitarbeiteranfragen | An- und Abmeldungen von Mitarbeitenden | Erstellung Dienstvertragsdokumente | Onboarding für neue Kolleginnen und Kollegen | Auswertungen zum Thema Lohn-/Gehaltsverrechnung

Monatlich werden über 700 BMD Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unserer internen Lohnverrechnung abgerechnet – und das in weniger als zwei Tagen. Die Lohnverrechnung ist während des Monats Anlaufstelle für alle Kolleginnen und Kollegen, wenn es um die vielfältigen Fragen zur Lohn- und Gehaltsabrechnung geht (2).

Die Erstellung der Dienstvertragsdokumente sowie die Präsentation gehaltsrelevanter Themen im Zuge des Onboarding-Prozesses für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehören ebenso zu den Aufgaben der zwei Mitarbeitenden, die in diesem Bereich tätig sind.

Fakturierung

Fakturierung aller Software-Aufträge | Fakturierung der Dienstleistungen | Erstellung und Fakturierung der Wartungsverträge, Mietverträge, Mietkaufverträge | Fakturierung für BMD Töchter | Vorbereitungen für Bilanzierung | Indexanpassungen | Beantwortung von Kundenanfragen zu Rechnungen | Rechnungen per E-Mail

Das Fakturierungs-Team, bestehend aus sieben Kolleginnen und Kollegen aus der Verwaltung, wird zusätzlich von vier Kolleginnen aus den Abteilungen Verkauf und Technik verstärkt. Im vergangenen Wirtschaftsjahr wurden ca. 140.000 Rechnungen erstellt, davon wurden bereits über 125.000 (ca. 90 %) per E-Mail zu gestellt. Wir sparen auch richtig mit der Digitalisierung im Büroalltag und reduzieren den Zeitaufwand. Besonders gut ist das am Einsatz der E-Rechnung zu sehen. Mit der Umstellung des Rech-

nungsversandes konnte der interne Zeitaufwand pro Rechnungslauf um ca. 75 % reduziert werden. Zusätzlich konnten auch Kosten eingespart werden, die bisher durch den Rechnungsdruck auf Papier und durch das Porto entstanden sind. Alleine im Wirtschaftsjahr 2019/2020 handelte es sich um EUR 149.000,- (netto, ohne Berücksichtigung der ersparten Arbeitszeit). Die Erstellung der Wartungs-, Miet- und Mietkaufverträge gehört ebenfalls zu den Aufgaben der Fakturierung.



1

(1) Die papierlose Buchhaltung ist bei BMD State of the Art | (2) Für knifflige Lohnfragen wird auch gerne mal in der Fachliteratur nachgeschlagen



2

Recht und Compliance

Vertragsprüfung | DSGVO-Themen

Ob Verschwiegenheitsvereinbarung oder Wartungsvertrag, unsere hausinterne Juristin sieht sich die rechtlichen Aspekte der unterschiedlichen Themen genau an. Auch die Bereiche

Datenschutz und Compliance haben in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. Unsere Expertin bearbeitet zeitnahe die Fragen und Anliegen unserer Kundinnen und Kunden.

Druckerei | Versand

Druck von Seminarskripten | Druck von Updatebeilagen | Druck Dokumente |
Versand von Software | Drucksorten | Ausgangspost | Eingangspost

Nahezu jedes Seminarskriptum, das Sie als BMD Seminargast erhalten, wird in unserer hausinternen Druckerei erstellt (3). Nach der Druckfreigabe durch das Lektorat sorgen die beiden Kolleginnen in Druckerei und Versand dafür, dass die richtige Anzahl an Seminarskrip-

ten produziert wird und diese auch rechtzeitig den jeweiligen Seminarstandort erreichen. Die Bearbeitung der täglichen Ein- und Ausgangspost inklusive der Verteilung (4) an die zuständigen Kolleginnen und Kollegen wird vom Versand erledigt.

Telefonzentrale

Entgegennahme und Vermittlung von Telefongesprächen | Empfang und Registrierung von Seminargästen, Kunden, Besuchern und Lieferanten | Bestellung Mobiltelefone für Mitarbeitende | Administration SIM-Karten

Viele Telefonate (im Jahr 2020 waren es beispielsweise 294.000) gehen täglich in unserer Supportabteilung ein. Unsere Kolleginnen aus der Telefonzentrale sorgen dafür, dass auch Ihr Gespräch richtig verbunden wird (5).

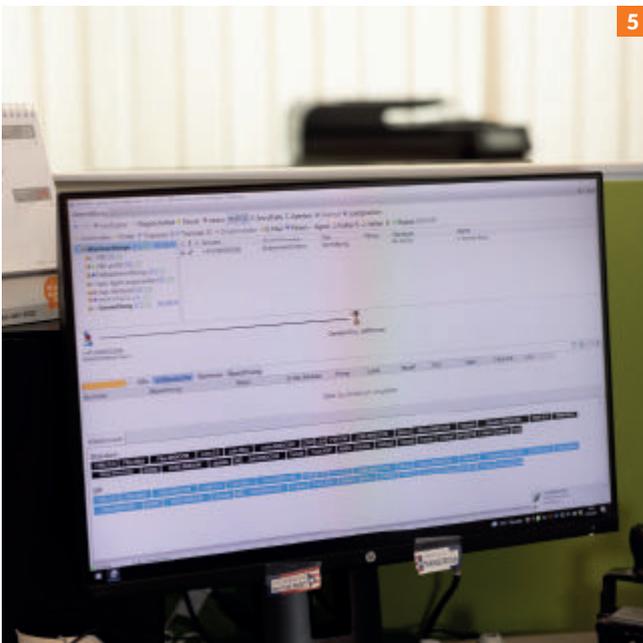
Doch nicht nur das Telefonieren gehört zu den Aufgaben des Teams der Telefonzentrale, auch der freundliche Empfang und die Registrierung unserer Seminargäste, Kunden, Besucherinnen und Besucher sowie Lieferanten ist Bestandteil der täglichen Arbeit.



3



4



5



6

- (3) Noch ein prüfender Blick auf den Probeausdruck und dann kann der komplette Ausdruck starten |
(4) Verlässlich kommt die Post an die richtige Stelle | (5) In der Telefonzentrale spielt die digitale Vermittlung eine große Rolle |
(6) Mit Sorgfalt und Blick fürs Detail werden die Salate zubereitet

Lektorat und PR

Texte | Onlinehilfe | Seminare & News | Projekte | Webseitexte | Newsletter | Kundeninformationen

Unser Lektorat sorgt dafür, dass alle Texte, die Sie von BMD erhalten und lesen, fehlerfrei und verständlich formuliert sind. Ob Webinhalt, Onlinehilfe, Projektbericht oder Seminarskriptum – jeder Text wird von den vier Lektorinnen fachgerecht lektoriert. Zusätzlich ist das Lektorat, gemeinsam mit der Seminarabteilung, für das zweimal jährlich erscheinende Kundenmagazin „Seminare & News“ verantwortlich. Auch

der Newsletter bzw. die Kundeninformationen haben im Lektorat ihren Ausgangspunkt. Im Bereich PR ist eine Kollegin dafür verantwortlich, dass Presstexte, Presseaussendungen und PR-Texte entstehen und die richtige Zielgruppe erreichen. Zusätzlich wartet sie den Pressebereich (Pressemitteilungen etc.) auf der Website.

Reisestelle

Hotelbuchung für Mitarbeitende auf Dienstreisen sowie während Seminaaraufenthalten | Buchung von Flug- und Zugtickets

Die interne Reisestelle bucht und koordiniert zentral die Hotelbuchungen für unsere Kolleginnen und Kollegen im Außendienst. Für unsere Seminartrainerinnen und -trainer, die aus Steyr und Wien zu unseren Seminarstandorten reisen, werden die Unterkünfte auch durch die interne Reisestelle organisiert.

Wird für die An- und Abreise von Terminen ein Ticket für Bahn oder Flugzeug benötigt, kümmert sich unsere Reisestelle ebenfalls gerne um die notwendigen Reservierungen.

Facility Management | Kantine

Instandhaltung BMD Gebäude und Standorte | Auf- und Abbau Möbel | Reparatur Betriebsausstattung | Koordination externer Dienstleister für die Instandhaltung | Botendienste | Entsorgungen | Frühstücksversorgung und Salatbuffet | Mittagsverpflegung

In den letzten 50 Jahren ist die Größe der Räumlichkeiten alleine in Steyr auf über 12.000 Quadratmeter angewachsen. Ein Team von acht Reinigungskräften und zwei Hausmeistern betreut unsere Räumlichkeiten und führt die Reinigungs- und Instandhaltungsarbeiten durch. Bei Bedarf unterstützt das Facility Management auch bei Arbeiten an anderen BMD Standorten. Bereits in den frühen Morgenstunden laufen die

Vorbereitungen für die Frühstücksversorgung und das Salatbuffet (6), das in der Mittagszeit allen Kolleginnen und Kollegen in Steyr kostenfrei zur Verfügung steht. An anderen Standorten wird kostenlos Obst zur Verfügung gestellt. Auch das von den Kolleginnen und Kollegen digital vorbestellte Mittagessen wird in der Personalküche zubereitet und kann anschließend in der Kantine genossen werden.

Clientsinfo und SharePoint

Clientsinfo | SharePoint | Grafiken

Mit dem Clientsinfobereich steht ein exklusives Service für Kundinnen und Kunden mit BMD Wartungsvertrag zur Verfügung. Eine Kollegin wartet diesen Bereich, um so immer die neuesten Informationen für unseren Kundenkreis zur Verfügung zu stellen. Der SharePoint als

interne Wissensdatenbank wird ebenfalls gemeinsam mit dem Kollegen aus der Qualitätssicherung betreut wie auch das BMD Hilfesystem. Auch die Erstellung von Programmicons und Grafiken ist Teil des Aufgabengebiets.

Qualitätssicherung

Kennzahlenberichte | Interne Audits | Hilfe

Um die Qualität unserer Software und Dienstleistungen sicherzustellen, werden von der Qualitätssicherung in regelmäßigen Abständen Kennzahlenberichte erstellt, die es ermöglichen, Abweichungen von der vorgegebenen Qualität festzustellen und gegebenenfalls mit Maßnahmen rechtzeitig gegenzusteuern.

Gemeinsam mit dem Qualitätsmanagement werden in den internen Audits Themen behandelt, die es uns ermöglichen, eine ständige Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten. Das BMD Hilfesystem wird ebenfalls von der Qualitätssicherung betreut.

Change is a Chance

Human Resources Management im Wandel der Zeit

Wir setzen auf Bewährtes, wenn Stabilität sinnvoll ist, und nehmen Neues in Angriff, wenn sich die Rahmenbedingungen ändern. Egal ob im Recruiting, in der Personalentwicklung oder in der Führung – wir denken breit und entwickeln uns ständig weiter.

Dieses Statement unserer HR-Leiterin Mag. Romana Hausleitner (1) trifft heute wie damals zu 100% zu. BMD hat eine enorme Entwicklung zu verzeichnen: Vom 1-Personen Start-up zur BMD City mit über 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in sechs Ländern und von der Büromaschinen für Datenerfassung und Aufbereitung Vertriebs G.m.b.H. zum Marktführer für Business Software in Österreich mit über 30.000 Kunden.

Parallel zum wirtschaftlichen Erfolg und zum kontinuierlichen Wachstum von BMD in den letzten Jahrzehnten entwickelte sich auch der Wirkungs- und Aufgabenbereich sowie der Stellenwert des Human Resource Managements bei BMD. Waren es früher noch andere Fachabteilungen, die Aufgaben wie das Schalten von Jobinseraten (2) oder das Führen von Bewerbungsgesprächen erledigt haben, ist das BMD HR Management durch den hohen Personalaufbau in den vergangenen Jahren zu einer Organisationseinheit herangewachsen, die neben dem Personalmanagement das Employer Branding sowie die Personal- und Organisationsentwicklung zu ihren Aufgaben zählt.

Aktuell unterstützen acht Voll- bzw. Teilzeitkräfte in den Themenbereichen Employer Branding, Recruiting (3), Personalentwicklung, Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung und betriebliches Gesundheitsmanagement (siehe Seite 49) die Leiterin des HR und der Organisationsentwicklung bei BMD.

Was bedeutet HR Management? Wie setzt man es am besten um? Unzählige Ansätze und Definitionen geben hier Antwort.

Ganz klar ist: Die Menschen stehen für uns immer im Mittelpunkt. Getreu dem langjährigen Motto der Geschäftsführung „Geht's den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gut, geht's der BMD gut“ bedeutet Human Resource Management bei BMD, zu jedem Zeitpunkt darauf zu achten, die Bedürfnisse der Mitarbeitenden zu erkennen sowie ihre Stärken zu fördern. So ist gesichert, dass die passende Anzahl leistungsfähiger, motivierter und geeigneter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der für sie geeigneten Position vorhanden ist. Mit diesem Erfolgsrezept wächst BMD kontinuierlich und hat dabei eine sehr geringe Fluktuation von nur rund 2%. Um den Unternehmenserfolg zu unterstützen, wird den Führungskräften und Mitarbeitenden die passende Personalentwicklung sowie Beratung und Unterstützung geboten. Wichtig ist auch die Weiterentwicklung und die Beobachtung unseres Umfelds. Dieses Wissen setzen wir entsprechend der BMD Unternehmensphilosophie und zum Nutzen des Unternehmenserfolges ein. Wir leben und vermitteln Begeisterung für BMD.

Bunt, up to date, agil, innovativ und flexibel auf der einen Seite, stabil, verlässlich und familiär auf der anderen. Personalarbeit hat viele Facetten. Tauchen Sie mit uns in die vielseitige Welt des HR bei BMD ein. Das HR-Glossar bietet Ihnen einen kurzweiligen Einblick (siehe Seite 88) und wie das Onboarding vor über 25 Jahren ausgesehen hat und wie es heute stattfindet, lesen Sie ab Seite 110.



1

„Wir denken breit und entwickeln uns ständig weiter.“ Mag. Romana Hausleitner

BMD BUSINESS SOFTWARE

Wir sind auf der Suche nach engagierten Mitarbeitenden mit agilem Mindset, die gemeinsam mit uns wachsen wollen:

- Consultant für Zeiterfassungs-Software (m/w/d)
- Software Developer für Zeiterfassung (m/w/d)
- ERP-Software Developer (m/w/d)
- Software Developer für Warenwirtschaftssysteme (m/w/d)

Werde Teil unseres Teams!

WE ARE HIRING

Mehr Infos & Bewerbung unter: www.bmd.com/karriere

PRÄTIKUM GESUCHT?
Infos zum BMD Future Lab findest du auf unserer Website!
PRÄTIKUM GESUCHT?

2

Auch mit Jobinserten sind wir auf der Suche nach neuen Kolleginnen und Kollegen



3

Direkt vor Ort in Schulen, an FHs und Unis: Recruiting ganz persönlich

So entstand die **BMD Cloud** – vormals bekannt als BMD ASP

Die BMD Cloud stammt aus einer Zeit, als der Begriff „Cloud“ eher mit dem Wetterbericht in Verbindung gebracht worden ist. BMD hat bereits im Juni 2002 begonnen, die Software via Internet zur Verfügung zu stellen. Damals war BMD NTCS nur selten vertreten und vor allem die BMD 5.5 im Einsatz.

Um deren Performance zu beschleunigen, und das zum damaligen Zeitpunkt noch sehr langsame interne Netzwerk zu entlasten, setzte man auf eine neue Technologie – BMD NetSpeed. Damit war es möglich mit der Software auch über sehr geringe Bandbreiten zu arbeiten.

Nicht nur das – auch ein Arbeiten außerhalb des eigenen Netzwerkes war so realisierbar. Was lag daher näher, als die BMD Software zentral zu verwalten und den Zugriff über das Internet zu ermöglichen. Dies war vor allem für Steuerberaterinnen und -berater gedacht. Sie konnten so ihrer Klientel gestatten, direkt auf dem eigenen System zu buchen.

Im Jahr 2002 war diese Art des Zugriffs als „ASP“ (Application Service Provider) bekannt. Kurze Zeit später fragten Kundinnen und Kunden nach, ob nicht die gesamte BMD Software direkt bei uns laufen könnte. So sollten wir auch die Wartung und das Update der Software übernehmen. Der Grundstein für das Cloudsystem war gelegt.

Damals war die Umsetzung noch besonders einfach, die Hardwareanforderungen waren angenehm überschaubar. Spannend wurde es einige Jahre später, als die BMD NTCS immer mehr an Bedeutung gewann. Bedingt durch die völlig neue Technologie, war es mit dem NTCS Client

nicht mehr möglich direkt über das Internet bzw. mit sehr geringen Bandbreiten zu arbeiten. Für diesen Anwendungsfall gab es sowohl von Microsoft als auch von Citrix eine Technologie namens Terminalserver, heute als Remotedesktop bezeichnet, welche nur den Bildschirminhalt eines Servers zum Client überträgt. Am Server selbst konnte beliebige Software installiert werden. Die NTCS via Internet wurde Realität. Gerade zu Beginn des Einsatzes von Terminalservern gab es noch viele Einschränkungen. Beispielsweise waren nur 256 Farben möglich, wenn das Produkt von Microsoft verwendet wurde. Mehr Farben waren bereits mit der Zusatzsoftware von Citrix möglich, die hatte allerdings ihren Preis.

Eine große Steuerberatungskanzlei wollte von einer Vorgänger-Software auf BMD wechseln. Die Kanzlei betrieb mehrere Niederlassungen mit jeweils einer lokalen Installation je Standort. Der Interessent wollte für die Zukunft besser gerüstet sein und deshalb auf eine zentrale Installation wechseln. Das war nur mit Hilfe der Terminalserver-Technologie realisierbar.

Herausforderungen stellen wir uns gerne – damals wie heute. Demzufolge schufen wir 2003 für besagte Steuerberatungskanzlei eine komplette Testinstallation. Wir stellten dabei die



notwendige Hardware zur Verfügung und installierten an einem der Standorte mehrere Server, um zu beweisen, dass diese zentrale Installation tatsächlich funktioniert. Dabei konnten auch wir sehr viel Know-how aufbauen, was die Bereiche Druckeransteuerung, Scanner, notwendige Bandbreiten usw. betraf. Zum damaligen Zeitpunkt konnten nicht alle Partner des Kanzleiverbundes überzeugt werden und das Projekt wurde nicht umgesetzt. Mittlerweile sind jedoch alle überzeugte BMD Anwenderinnen und Anwender.

Kurz darauf, im Jahr 2004 kam eine weitere Kanzleigruppe auf uns zu. Die BMD Software war bereits im Einsatz und sollte nun zentral für alle Standorte betrieben werden, um so Synergien umfassend zu nutzen. Die Betreuung der gesamten Infrastruktur sollte durch die BMD Technik erfolgen, die Hardware an sich im Besitz der Kanzlei sein. Alle Standorte sollten die gemeinsame Hardware nutzen, jeder Standort aber über seine getrennte Umgebung bzw. Datenbank verfügen.

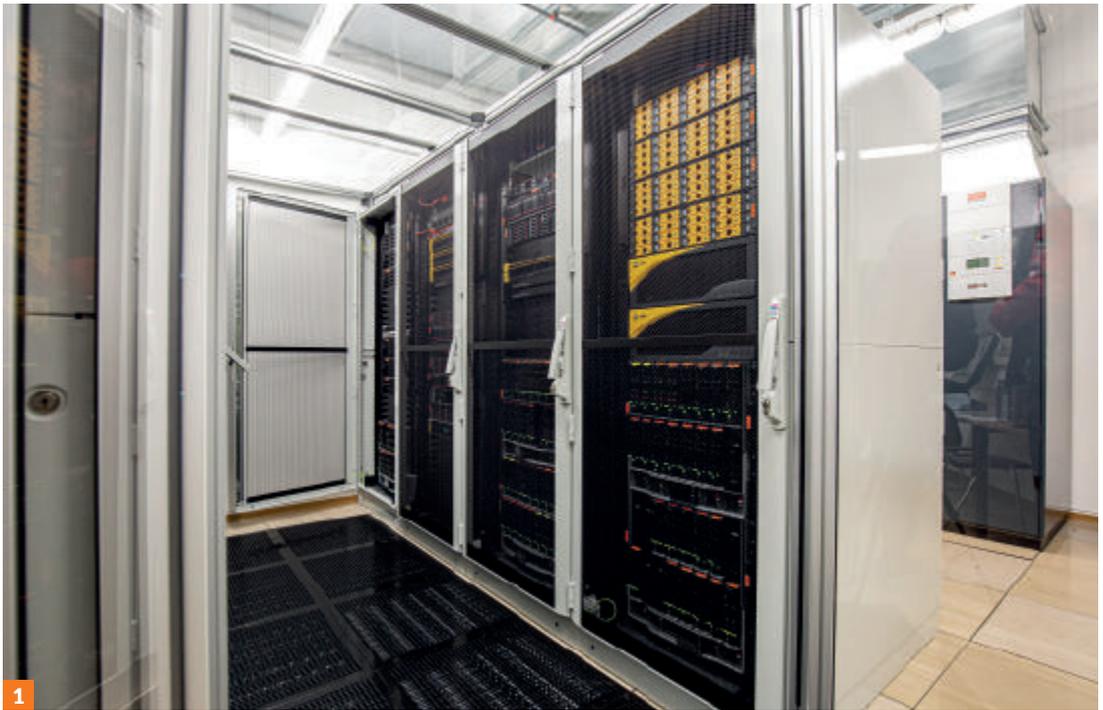
Nun machte sich die Erfahrung aus 2003 bezahlt. Für den Aufbau eines solchen Systems war der Zeitpunkt für beide Seiten perfekt. Innerhalb weniger Wochen haben wir ein entsprechendes System am BMD Standort Steyr

zur Verfügung gestellt und die verschiedenen Kanzleistandorte nach und nach angebunden.

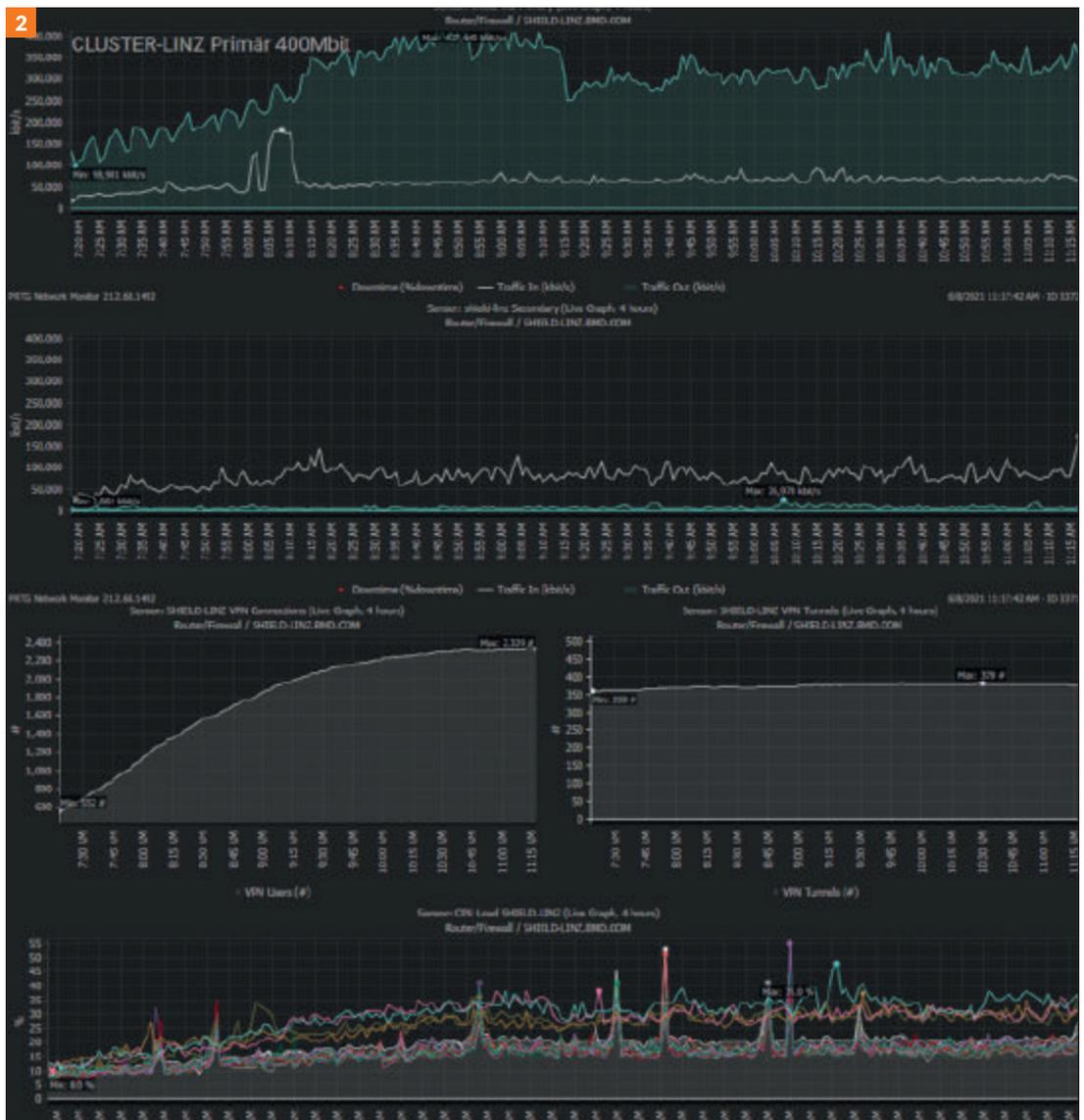
Ab diesem Augenblick wurde deutlich, dass das bestehende BMD ASP-System zukunftsfähig gemacht werden muss. 2005 wurde der Grundstein für die BMD Cloud gelegt, wie wir sie heute kennen. Wir installierten, basierend auf den bereits gewonnenen Erfahrungen, ein komplett neues System. Gleichzeitig setzte sich auch die Erkenntnis durch: Erfolg ist nur möglich, wenn alles, was ein BMD Kunde braucht, bei uns zur Verfügung steht. Mit einem Exchange-System (verarbeitet Nachrichten jeder Art) konnten die Kundinnen und Kunden nun auch ihre E-Mail-Postfächer bei BMD verwalten.

Das gesamte ASP-System lief an unserem eigenen Standort in Steyr. Mit steigender Kundenanzahl reichte die hier gebotene Infrastruktur auf Dauer nicht aus. Eine geeignete Alternative fanden wir bei AI (damals noch Telekom). Diese bietet sogenannte Housing-Lösungen an und zwar in Form einer professionellen Datacenter-Infrastruktur. Man mietet dort das Basis-Equipment (im Prinzip ein Rack, Strom, Kühlung, Internetanbindung) und kann dann die eigene Hardware dort betreiben.

Nun wurde übersiedelt und zwar im Jahr 2006 das gesamte Cloud-System an einem Wochen-



(1) ASP-Server im A1-Rechenzentrum | (2) Monitoring des Cloudsystems



ende von Steyr nach Leonding in das Housing-Center von AI. Wie das beim Übersiedeln so ist, gab es auch eine Adressänderung für alle Kunden, deren Zugangspunkte sich aufgrund der neuen Internetadresse geändert hatten.

Da sich die BMD Cloud regen Zuwachses erfreut hat, sollte das auch nicht der einzige Umzug bleiben. Nachdem im Housing zu Beginn mit einem Rack gestartet worden war, erreichte dieses bald die Kapazitätsgrenze. Ein weiteres Rack wurde angemietet, auch die Ressourcen mussten laufend angepasst werden (1). Der Anspruch war, das System noch stabiler und ausfallsicherer zu gestalten. Jede Hürde, die wir bewältigt hatten, bedeutete auch immer einen Zuwachs an Know-how.

Die Vorweihnachtszeit 2010 haben wir in besonderer Erinnerung. Im bestehenden Housing hatten wir die Grenzen erreicht. Es konnten keine weiteren Racks mehr angemietet werden und Kühlung sowie Stromversorgung waren dort nicht mehr erweiterbar.

Daher fand innerhalb des Housing-Centers die Übersiedlung in einen anderen Raum statt. Kurz vor Weihnachten fuhren wir also innerhalb weniger Stunden alle Systeme nieder, bauten sie ab und in einem neuen Raum wieder auf. Die Erleichterung war groß, als wir alles wieder ordnungsgemäß in Betrieb nehmen konnten. Nebenbei vermuteten wir auch, dass das für lange Zeit der letzte Umzug gewesen sein sollte. Falsch gedacht!

Der Grund für den neuerlichen Umzug war ein sehr erfreulicher, nämlich der rege Zuwachs an Kundinnen und Kunden für die BMD Cloud.

In der Zwischenzeit haben es neue Servertechnologien möglich gemacht, so viele Server in einem Rack unterzubringen, dass die Stromversorgung wieder zum Thema wurde. Seitens AI wurden weitere Kapazitäten geschaffen und die Stromversorgung für die neuen Racks entsprechend höher ausgelegt. Wir wurden Meister im Übersiedeln, wie wir 2017 ein weiteres Mal beweisen durften.

Willkommener Vorteil, dieses Mal siedelten wir innerhalb eines Raums und konnten die alte und neue Infrastruktur vorab vernetzen. Daraus resultierend migrierten wir viele Systeme be-

reits im laufenden Betrieb. In einem nächtlichen Wartungsfenster bauten wir die letzten Systeme um, denn Kundenfreundlichkeit wird bei uns groß geschrieben. Die neuen Racks haben nun eine Starkstromanbindung und sind optimal gekühlt, so dass auch zukünftigen Erweiterungen hoffentlich nichts mehr im Weg steht. Für die deutschen Cloudkunden wollten wir ebenfalls ein eigenes Rechenzentrum zur Verfügung stellen, damit deren Daten auch in Deutschland gespeichert sind. Die deut-



sche BMD Cloud wurde deshalb Ende 2017 in Deutschland in Betrieb genommen. Auch dort betreibt BMD die gesamte Hardware und hat die dafür notwendige Infrastruktur angemietet. (Pluspunkt: Passau ist geografisch sehr gut vom Standort BMD Steyr aus erreichbar.)

Doch nicht nur der deutsche, auch der Schweizer Markt hat für BMD immer mehr an Bedeutung gewonnen. Es lag daher nahe, dort ebenfalls eine Cloudlösung anzubieten. 2019 war deren Umsetzung realisiert. Weil die Schweiz nicht so schnell wie Passau zu erreichen ist, haben wir die gesamte BMD Cloud auf Microsoft Azure gebaut, da Microsoft zeitgleich zwei neue Rechenzentren in Genf und Zürich in Betrieb genommen hatte. Der Aufbau ist komplett



ident, betrachtet man den Umfang bzw. das Konzept.

Allerdings wird im Unterschied zu den Rechenzentren in Österreich und Deutschland bei Azure die Rechenleistung (virtuelle Maschinen) gemietet. Die Erfahrung der BMD Technik, was die Cloud betrifft, umfasst wirklich schon Jahrzehnte. Weitere De-

tails (wie das Erlangen der ISO 27001 Zertifizierung, Erhöhung der Redundanz, Sicherungskonzepte) würden wohl eine eigene Festschrift füllen.

Sie können sicher sein – wir kümmern uns bereits seit 20 Jahren bestens um Ihre Daten (2) und stellen Ihnen die optimale Arbeitsumgebung für Ihre BMD Software zur Verfügung. Wir

scheuen auch keine Herausforderungen und optimieren ständig unser System.

So können Sie sich entspannt auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren und die technischen Aspekte den Spezialistinnen und Spezialisten von BMD überlassen.

Das könnte Sie zur BMD Cloud noch interessieren*

Anzahl der Datenbanken in der BMD Cloud:	> 2.400
Anzahl der aktiven Cloudbenutzer pro Monat:	> 9.800
Anzahl der gleichzeitig aktiven BMD Cloudbenutzer:	> 4.800

*Stand Juni 2022

Highlights aus fünf Dekaden

Eine Zeitreise durch 50 Jahre BMD Geschichte, Teil 2

Mit „Ein bisschen Frieden“ gewinnt Nicole 1982 den Songcontest, BMD freut sich über 110 Kundinnen und Kunden und geht voller Energie in die zweite Dekade seiner Erfolgsgeschichte. 1987 feiert Berlin sein 750-jähriges Bestehen und BMD ist auch schon 15 Jahre jung. Shakira veröffentlicht 1991 ihr erstes Album, die Band Nirvana befeuert die Grunge-Euphorie und wirbelt mit dem Hit „Smells like Teen Spirit“ die Musikmärkte auf. BMD startet im selben Jahr seinen Seminarbetrieb und baut kontinuierlich sein Erfolgskonzept aus.

BMD nimmt Fahrt auf 1982–1991

In den Jahren 1984 und 1985 wird eine große Menge an IT-Systemen nach Holland und Deutschland exportiert. BMD nutzt hier das zwischen den Ländern herrschende Preisgefälle. Diese Idee hat das Unternehmen Herrn Johann Merkl (der leider viel zu früh im Jahr 2018 verstorben ist) zu verdanken und damit auch den geschäftlichen Erfolg.



1984/85

1986

Facts 1982

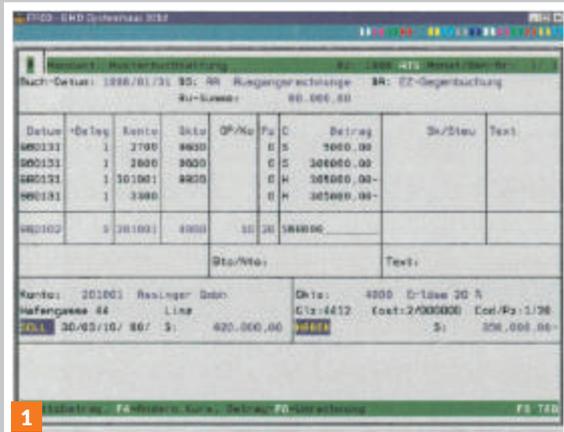
110 Kunden

15 Mio ATS Umsatz

12 Mitarbeiter

Ab 1986 heißt das Unternehmen „Bürocomputer mittlerer Datentechnik Vertriebs G.m.b.H.“ Von 1986 bis 1992 wird die Steuerberater-Lösung zu einem umfassenden Gesamtverwaltungssystem ausgebaut. Zum ersten Mal kommen 1987 Rabbits zum Einsatz, transportable Computer, die den Besuch beim Kunden etwas einfacher machen.

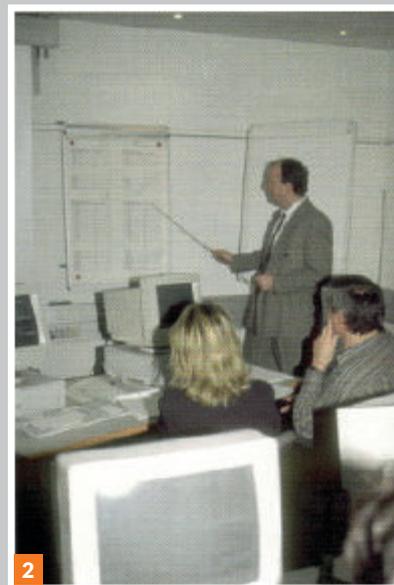
Ab 1989 kommt die starke Softwareentwicklungsumgebung von Microfocus – Cobol – zum Einsatz. Mit dieser wird die Fenstertechnik realisiert. PR03 – das starke Buchungsprogramm mit total neuer Oberfläche und optimierter Bedienerführung wird in den Jahren 1989 bis 1990 entwickelt (1).



1989

1991

1991 ist das Jahr, in dem es zur Ausarbeitung eines Anforderungsprofils für das neue Betriebsgebäude kommt. In Wien wird eine BMD Verkaufs- und Supportniederlassung in Betrieb genommen. In diesem Jahr startet auch der BMD Seminarbetrieb (2).



(1) Das neue Buchungsprogramm PR03 |
 (2) Start Seminarbetrieb 1991

Ab Seite 73 erfahren Sie, wie das BMD-Schiff in den Jahren 1992 bis 2001 volle Fahrt voraus nimmt.

Was Support für uns bedeutet

Was bedeutet für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Support eigentlich ihre Arbeit? Würden wir Sie alle (über 380) dazu befragt haben, dann hätte diese Festschrift wohl mehrere Bände umfasst. Stellvertretend für das Supportteam kommen Martin Jagersberger (1), Sandra Knauer (2), Mario Kreindl (3), Melanie Kupfer (4), Sabrina Pichler (5) sowie Barbara (Babsi) Templ (6) zu Wort und zeigen Ihnen, was der Support für sie bedeutet.

Support bedeutet für mich, gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden die für sie passenden Lösungen zu erarbeiten.

Sandra

Besonders gerne helfe ich Kundinnen und Kunden, indem ich gemeinsam mit ihnen ein Konzept erstelle, das zu ihrer jeweiligen Arbeitsweise und zu den Kundenanforderungen passt und dabei die Möglichkeiten der Software optimal ausnutzt.

Mario



So sieht der ideale Supporttag für mich aus

Abwechslungsreiche Gespräche führen, fordernde Problemstellungen lösen bzw. den Lösungsweg einschlagen, Wissen an neue Kolleginnen und Kollegen weitergeben; auch andere Supportbereiche bei Problemstellungen unterstützen bzw. selbst von ihnen unterstützt werden; selbst etwas dazulernen und last but not least gut gelaunt in den Feierabend gehen.

„Eine besondere Herausforderung im Support ist für mich, wenn man einen kniffligen Fall löst, der die eine oder andere Gehirnwinding beansprucht hat.“
Sandra

„Ich schätze an der Tätigkeit im Support die Abwechslung, den Kontakt mit Kollegen und Kunden, die Vielfalt der Tätigkeitsbereiche und die Möglichkeit sich jeden Tag weiterzubilden.“
Sabrina

Eigenschaften, die für die Arbeit im Support von Vorteil sind

Neugier, Kontaktfreudigkeit, Aufgeschlossenheit, Lernbereitschaft, Flexibilität, Humor, Freundlichkeit, guter Umgangston und vor allem Authentizität.

„Ich arbeite gerne im Support, weil ich unsere Abteilungs- und Teamkultur extrem schätze und mag, ich gerne tüftle und Lösungen finde und es mich einfach glücklich macht, wenn die Kundin oder der Kunde nach einem Termin happy ist. Die unterschiedlichen Herausforderungen und Entfaltungsmöglichkeiten machen die Arbeit noch spannender.“
Babsi

„Der Support besteht für mich aus vielen motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich täglich bemühen, individuelle Anliegen unserer Kundinnen und Kunden erfolgreich zu bearbeiten und somit einen großen Teil zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beisteuern.“
Melanie

Ein besonderes Highlight im Support ist es, wenn ...

„

- Kundinnen und Kunden ihre Dankbarkeit zum Ausdruck bringen und unsere Unterstützung und unseren Einsatz nicht als selbstverständlich sehen
- sich eine Kundin bzw. ein Kunde freut, mich am Telefon zu haben, weil meine Unterstützung bisher immer als positiv erlebt worden ist (mit manchen Kunden wird's schon fast freundschaftlich)
- ein neuer Kollege bzw. eine neue Kollegin mitteilt, dass es die richtige Entscheidung war, bei uns anzufangen
- es Kuchen/Jause gibt ...

Martin

Gesundheit und Wohlbefinden

Vom kleinen Projekt zum nachhaltigen betrieblichen Gesundheitsmanagement



Betriebliches Gesundheits Management

„Gesundheit ist nicht alles, aber ohne Gesundheit ist alles nichts“, wusste bereits Arthur Schopenhauer. Gesundheit und Wohlbefinden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind daher seit Jahrzehnten ein wesentlicher Teil der BMD Unternehmenskultur. In den Anfangsjahren war das Bewusstsein um die bereits stattfindende betriebliche Gesundheitsförderung – seien es Skiausfahrten, Betriebsausflüge oder rauchfreie Büros – noch nicht gegeben.

Vom Netzwerk zur Projektgruppe

Ab dem Jahr 2002 wurde dieses Bewusstsein greifbar und gefestigt. Im Rahmen des Netzwerks „Gesunde Unternehmen Steyr“ und aufgrund einer unternehmensinternen Umfrage wurde eine Projektgruppe, bestehend aus Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen, gegründet. Externe Spezialistinnen und Spezialisten begleiteten diese durch ein spannendes Projektjahr. Das daraus resultierende Ergebnis konnte sich sehen lassen, reichte es doch vom gratis Salatbuffet, über die Verkürzung der Kernarbeitszeit bis hin zur Erstellung einer Informationsmappe zum einfacheren Einstieg neuer Kolleginnen und Kollegen ins Unterneh-

men. Die Vielfalt des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) zeigte sich bereits hier sehr eindrucksvoll.

Arbeitsgruppe Gesundes Unternehmen

Dem damaligen Geschäftsführer, Herrn KR Ferdinand Wieser, war der Ausbau dieser Aktivitäten ein Herzensanliegen. So schlug im Jahr 2003 die Geburtsstunde der „Arbeitsgruppe Gesundes Unternehmen“ (AGU). Seither arbeiten fünf bis sechs Personen kontinuierlich in einer Gruppe zusammen, deren Zusammensetzung sich immer wieder ändert. So gelingt es, die Interessen und Bedürfnisse der Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen, Standorte und

unterschiedlicher Altersgruppen aufzugreifen und umzusetzen.

Vielfalt zählt

Aus der Workshopreihe „Miteinander Gesundheit erleben“, in der die Schwerpunkte Inputs zu Ernährung, Bewegung und Entspannung waren, hat sich unter anderem ein fixes Rückentraining ergeben, das seit 2006 wöchentlich stattfindet und zwar im hausinternen Fitnessraum. Auch die Organisation eines Betriebsausflugs und von Sommerfesten oder der Gratis-Apfel am „Tag des Apfels“ sowie Ernährungsvorträge seien hier erwähnt. Eine – über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinausgehende – hervorragende Zusammenarbeit mit unseren Arbeitsmedizinern und Arbeitspsychologen hat dieses Angebot des Betrieblichen Gesundheitsmanagements ebenso wachsen lassen. Als dessen fixe Bestandteile gehören mittlerweile Wanderungen, Radtouren, Läufe, Blutspendeaktionen, Fotoworkshops sowie der Stammtisch „Grüner Leben“ etc. dazu. Diese Vielfalt überzeugt! (1, 2, 3, 4, 5)

Betriebliches Gesundheitsmanagement als Qualitätsmerkmal

Das BGM legte (und legt immer noch) besonderen Wert darauf, genügend Zeit für die Bedürfnisse von Kolleginnen und Kollegen aufzuwenden. Dieses Engagement traf auch außerhalb des Unternehmens auf positive Resonanz. Daher wurde das Gütesiegel für betriebliche Gesundheitsförderung (BGF) beantragt.

Zu diesem Zeitpunkt – im Jahr 2013 – war die vorhandene Angebotspalette im Bereich der betrieblichen Gesundheitsförderung bereits sehr umfassend. Der Blick aufs große Ganze machte auch die hohe Investition in die Ausbildung von Führungskräften und Mit-

arbeitenden deutlich. Einen weiteren wichtigen Entwicklungsschritt bildete die zunehmend intensiver werdende Zusammenarbeit mit dem Human Resource Management. In diesen Bereich erfolgte im selben Jahr die Integration des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Auf diese Weise ist die nachhaltige Verankerung der Gesundheitsmaßnahmen gelungen und dem Thema ein noch höherer Stellenwert beigegeben worden. Außerdem wurde so ein Zeichen sowohl für Mitarbeitende als auch für Bewerberinnen und Bewerber sowie den BMD Kundenkreis gesetzt, das die Wertschätzung für den Bereich Gesundheitsförderung sichtbar macht. Um alle Synergien zu nutzen und noch effizienter zu arbeiten, wurden 2019 alle Kräfte gebündelt und unter dem Dach „BGM“ neu strukturiert.

Erfolg ist sichtbar

Der langjährige Einsatz und die Nachhaltigkeit werden auch von außen wahrgenommen, wie beispielsweise die Nominierung für den OÖ Gesundheitspreis oder der 3. Platz beim Staatspreis für das „Beste Familienfreundliche Employer Branding“ zeigt.

Ab 2018 wurde mit dem Audit „berufundfamilie“ ein nachhaltiger Entwicklungsprozess in Gang gesetzt,

um unser familienfreundliches Personalmanagement weiter zu fördern und kontinuierlich auszubauen. Einige Maßnahmen wurden bereits erfolgreich umgesetzt. Der Fokus liegt neben der Kinderbetreuung im Sommer auf der Pflege von Angehörigen und der Integration von Pensionierten.





1

(1) So sieht Beachvolleyball-Power aus | (2) BMD4Kids: Kinderbetreuung in den Sommerferien mit Spaßfaktor



2

Familienfreundlichkeit bei BMD

Der Familienbegriff ist breit definiert und verankert. Familienfreundlichkeit bedeutet für BMD, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Familie UND Karriere entscheiden können. Familienbewusstes Personalwesen geht über das Elternthema hinaus und berücksichtigt die verschiedensten Familienkonstellationen. Die

Führungskräfte unterstützen die sich verändernden Lebensumstände ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch lebensphasenbezogenes Arbeiten.

In punkto Nachhaltigkeit steht unser Credo „Geht’s den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gut, geht’s der BMD gut“ im Mittelpunkt. Das gilt auch für die Zukunft! Dieses Motto lässt sich nur durch die umfassende Unter-

stützung der Geschäftsführung, das konsequente Tun des BGM-Teams und vor allem durch die aktive Teilnahme sowie das breit gefächerte Interesse der Kolleginnen und Kollegen umsetzen. So wird das Betriebliche Gesundheitsmanagement weiterhin nahe an den aktuellen Bedürfnissen der Mitarbeitenden sein, Bestehendes optimieren und laufend attraktive Angebote bieten.



3

Rundum positive Energie beim Wings4Life-Run



4

Yoga im Grünen – Wellness für Körper, Geist und Seele



5

Gemeinsam und mit guter Laune lassen sich Gipfel einfach besser erstürmen

Wir mögen es **persönlich**

Die BMD Info Days – ein Blick zurück nach vorn

Wer erinnert sich noch an Ifabo, Systems und Invex? Die klassischen IT-Messen hatten an Attraktivität verloren. Daher war im Jahr 2000 ein Neustart fällig – mit den BMD Info Days als Novum für Softwareinformation und -präsentation.

Als Alternative zu den traditionellen Messen sollten die BMD Info Days unserem Kundenkreis sowie Interessentinnen und Interessenten einerseits die Möglichkeit bieten, gezielt Informationen zu erhalten. Andererseits sollten sie so die Menschen kennenlernen, die hinter den Kulissen unsere erfolgreichen Produkte wie Softwarelösungen, Seminare etc. entwickeln. Innerhalb von 19 Jahren tourte das Info Day-Team jeweils im Frühjahr durch ganz Österreich, um in den großen Hotels der Landeshauptstädte unsere Softwarelösungen zu präsentieren (1, 2). Es hat uns sehr viel Freude gemacht, unsere Kundinnen und Kunden sowie jene, die es werden wollten, persönlich kennenzulernen. Es waren insgesamt über 10.000 Besucher, zufriedene Kunden und Interessenten, die uns in den Feedbacks viele wertvolle Anregungen zu Weiterentwicklungen gegeben haben.

In unser Konzept und die Vortragsinhalte wurden jährlich aktuelle Themen aufgenommen und der Erfolg gab uns recht. Im Jahr 2020 – es wäre das Jubiläumsjahr „20 Jahre Info Days“ gewesen – kam Corona und wir mussten von einem Tag auf den anderen alle Präsenz-Termine absagen. Im Fall des Info Days in Linz am 11.03.2020 geschah das wirklich über Nacht. Die Info Days einfach zu canceln, war für uns keine Alternative. Unsere Technikleitung und die Vortragenden waren in diesen Tagen mehr als flexibel und haben sich den neuen Herausforderungen gestellt. Die Internetperformance wurde optimiert, Besprechungsräume umgebaut, leistungsstarkes Kameraequipment angeschafft, Informationen und Links per Mail verschickt sowie Präsentationstechniken angepasst (3, 4).

Das Experiment „ONLINE Info Day“ war erfreulicherweise geglückt und wurde vom Großteil der angemeldeten Besucherinnen und Besucher begeistert angenommen. Die Freude über so viel Flexibilität und den Mut, Neues zu wagen, war groß.

Nach zwei Online-Saisonen in den Jahren 2020 und 2021 ziehen wir eine positive Bilanz. Insgesamt durften wir über 2.000 Online-Besucher virtuell begrüßen, viele Fragen im Live-Chat beantworten und mit den Feedbacks wieder viele Anregungen für Produktneuerungen und -erweiterungen entgegennehmen.

Tausende Fahrkilometer und -zeiten wurden gespart, die Umwelt geschont und viele Interessierte hatten die Möglichkeit, einen Vortrag anzusehen, ohne ihr Homeoffice oder Büro verlassen zu müssen. Einzig und alleine der persönliche Kontakt fehlte, die Menschen (wieder) zu treffen, die herzlichen und informativen Gespräche in den Pausen (und nicht zu vergessen die Pausen-Buffets), also alles, worauf wir uns jährlich sehr gefreut haben (5).

Was lernen wir aus diesen Erfahrungen? Außergewöhnliche Umstände verlangen außergewöhnliche Maßnahmen. Die unvorhergesehene Notwendigkeit sich rasch anzupassen, hat uns ein ganzes Stück weiter in Sachen Digitalisierung und Optimierung gebracht. Das spornt uns an, weiter zu denken und zu entwickeln. In Zukunft werden wir das Info Day-Angebot mischen, Online- und Präsenztermine werden einander ergänzen. Wir freuen uns wirklich sehr darauf, alle Interessierten – auf welchem Weg auch immer – wiederzusehen und noch viele Innovationen zu präsentieren.



(1) Immer gut besucht – die BMD Info Days | (2) Information pur aus erster Hand, dafür stehen die Info Days seit über 20 Jahren





Gut zu wissen, wo sich die Einstellungen für Kamera und Mikrofon befinden. So ist auch der ONLINE Info Day gut zu hören und zu sehen.

3



Mit einem freundlichen Lächeln in die Kamera startet der ONLINE Info Day

4



Frisch gestärkt geht es gleich noch aufmerksamer weiter

5

Projektmanagement

Den Kundenanforderungen gerecht werden, die dafür technischen Voraussetzungen schaffen und die Anforderungen an die Software einlasten, Schnittstellenpartner ins Boot holen, Schulungen und Tests einleiten sowie den Go-live möglichst optimal realisieren – für die Koordination und erfolgreiche Umsetzung all dessen sorgt das Projektmanagement (PM).

Mit zunehmender Komplexität der Softwareeinführungen reifte die Erkenntnis, Softwareimplementierung als Projekt zu betrachten. Im Jahr 2010 wurde das BMD Projektmanagement in Form einer Stabsstelle aufgebaut. Deren Fokus lag auf der Softwareimplementierung bei Kundinnen und Kunden. Die Zielsetzung hat sich bis heute nicht verändert: Aus jedem Kunden soll ein Referenzkunde werden.

Bereits zwei Jahre zuvor gab es für Führungskräfte eine Projektmanagementausbildung mit anschließender Zertifizierung durch die International Project Management Association (IPMA). Dem Projektmanagement eingegliedert sind einerseits das Project Management Office (PMO), das für den PM-Standard zuständig ist, und das Projektbüro, das die Umsetzung der Projekte realisiert. Zusätzlich wurde auch eine Projektportfoliogroup (PPG) eingerichtet, die aus den Abteilungsleitern der Bereiche Verkauf, Support und Entwicklung und seit 2020 auch aus dem Geschäftsführer besteht.

Zufriedenheit zählt

Die Zielsetzung des Projektmanagements ist eine klare: Während der Durchführung des gesamten Projekts soll die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden genauso gewährleistet sein wie die der Projektteam-Mitglieder. Verschiedene Tools (Scorecards, Moodle-Umfragen) zur Messung genau dieser Zufriedenheit kommen in regelmäßigen Abständen während des Projekts zum Einsatz.

Erfreulich für alle Beteiligten: Das Zufriedenheitslevel stieg über die Jahre hin weiter an (1,2)

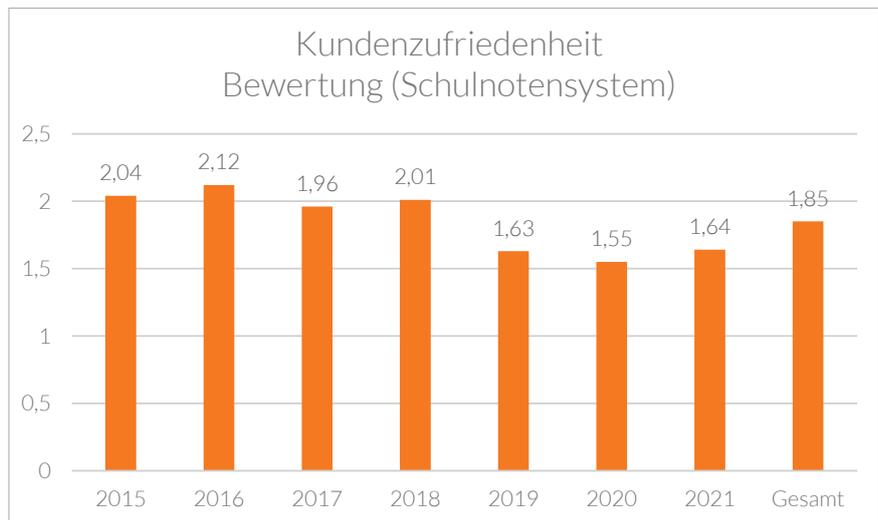
Überzeugungsarbeit

Gerade in den Anfangsjahren des Projektmanagements galt es sowohl Kundinnen und Kunden als auch BMD intern zu überzeugen, dass sich durch den gezielten Einsatz von Projektmanagement-Methoden Zeit und Geld bei komplexeren Softwareeinführungen einsparen lassen.

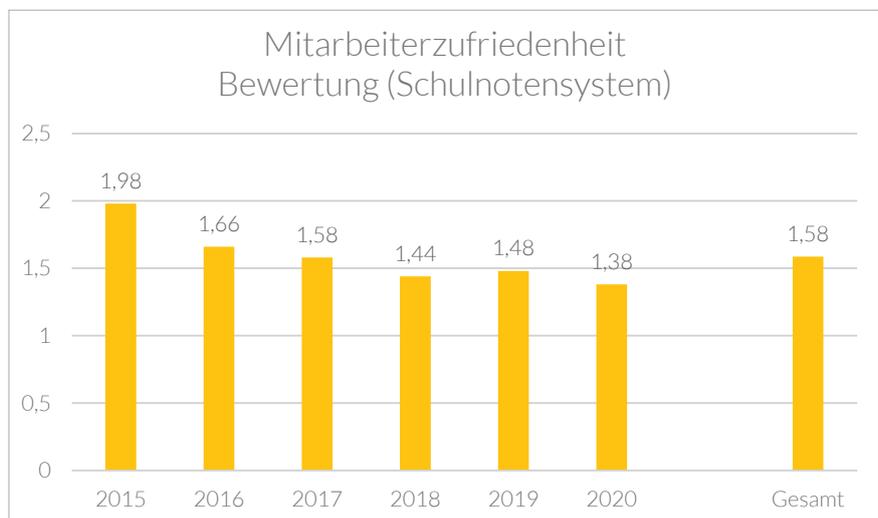
Gab es am Beginn nur eine Projektart, ist mittlerweile die Projektwürdigkeitsmatrix auf mehrere Projektkategorien angewachsen. Unterschieden wird hier zwischen Wirtschaftskunden (alle Länder) und Steuerberatern in Deutschland. War der Weg zunächst etwas steinig und holprig, hat sich der Einsatz des gesamten Teams gelohnt. Die PMO-Kennzahlen belegen den Erfolg dieser neuen Organisationsform bei BMD. Durch den Einsatz verschiedener Tools (BMD, Word, Excel) musste zunächst sehr viel Zeit in die Administration der Projekte investiert werden. So konnte das jeweilige Projekt strukturiert, transparent und nach den Vorgaben der Projektmanagement-Standards abgewickelt werden.

Ideales Werkzeug zur Projektplanung: BMD Software

Der Performancegewinn durch die Standardisierung der Projektabwicklung rückte in den Fokus der Bestrebungen. Mit Hilfe von Werkzeugen wie Checklisten, Projektplanung, Leistungsaufzeichnung und Workflows wird das Projekt nun zu 100 % innerhalb der BMD Software abgewickelt. So hat BMD eines der inte-



(1) Die Entwicklung der Kundenzufriedenheit (Bewertung nach dem Schulnotensystem)



(2) Die Entwicklung der Mitarbeiterzufriedenheit (Bewertung nach dem Schulnotensystem)

PROJEKTLIEFER LEITBILD



- WIR** führen unsere Projektteammitglieder laut BMD Führungsleitbild.
- WIR** leiten Projekte nach BMD PMA Standard.
- WIR** arbeiten nach dem Motto „agieren statt reagieren“.
- WIR** betreiben Kommunikation; „nur wenn alle das Ziel kennen, stimmt die Richtung“.

ES GIBT einen unterschriebenen Projektauftrag, bevor erster PTM Termin stattfindet.

griertesten Projektplanungswerkzeuge in seinem Portfolio. Damit ist es möglich, dass ein Projektleiter bis zu 20 Projekte parallel koordinieren kann. Derzeit werden innerhalb der Projektorganisation parallel 148 Projekte in Österreich, Deutschland, der Schweiz, Ungarn und Tschechien abgewickelt. Die kontinuierlich steigende Kundenanzahl und daraus resultierend auch immer zahlreicher werdende abzuwickelnde Projekte verlangten eine Erweiterung des Teams. Die Teamziele und die Teamprinzipien als Vision und Leitbild für Projektleiterinnen und -leiter wurden festgelegt.

Vision

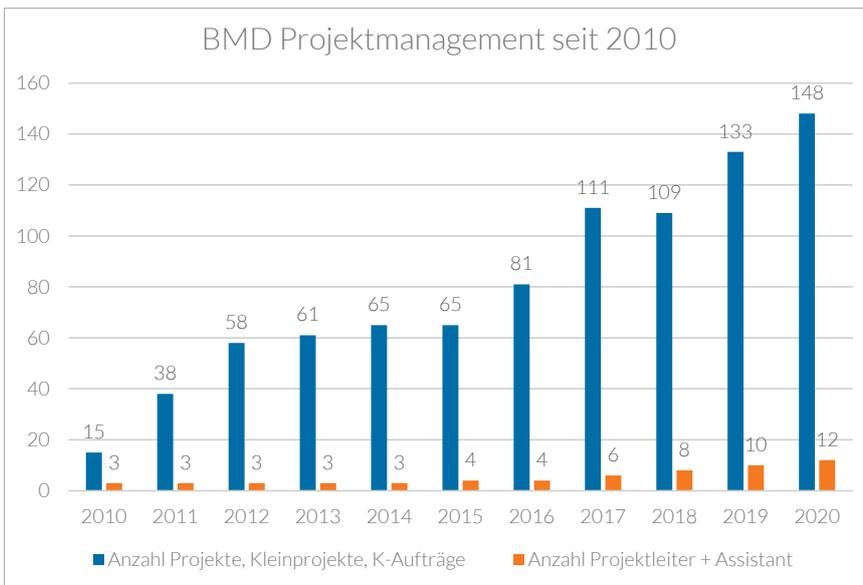
Bei komplexeren Softwareeinführungen helfen wir unseren Kundinnen

und Kunden durch den gezielten Einsatz von Projektmanagement Geld und Zeit zu sparen. Das ist unser Beitrag als zuverlässiger Partner für die langjährige Zusammenarbeit mit zufriedenen Kundinnen und Kunden.

Projektleiterleitbild/Prinzipien

Aufgrund der ständig steigenden Anzahl von Projekten wurde in den Jahren 2016 bis 2020 das Team um weitere Projektleiterinnen und -leiter sowie Projektassistenten erweitert und zwar auf insgesamt 12 Personen (3).

Im Jahr 2016 wurde erstmals die Rolle einer Projektassistentin eingerichtet. Es war daher notwendig, den Projektmanagementprozess neu zu betrachten, um festzustellen, welche Tätigkeiten der Projektleiter bzw die



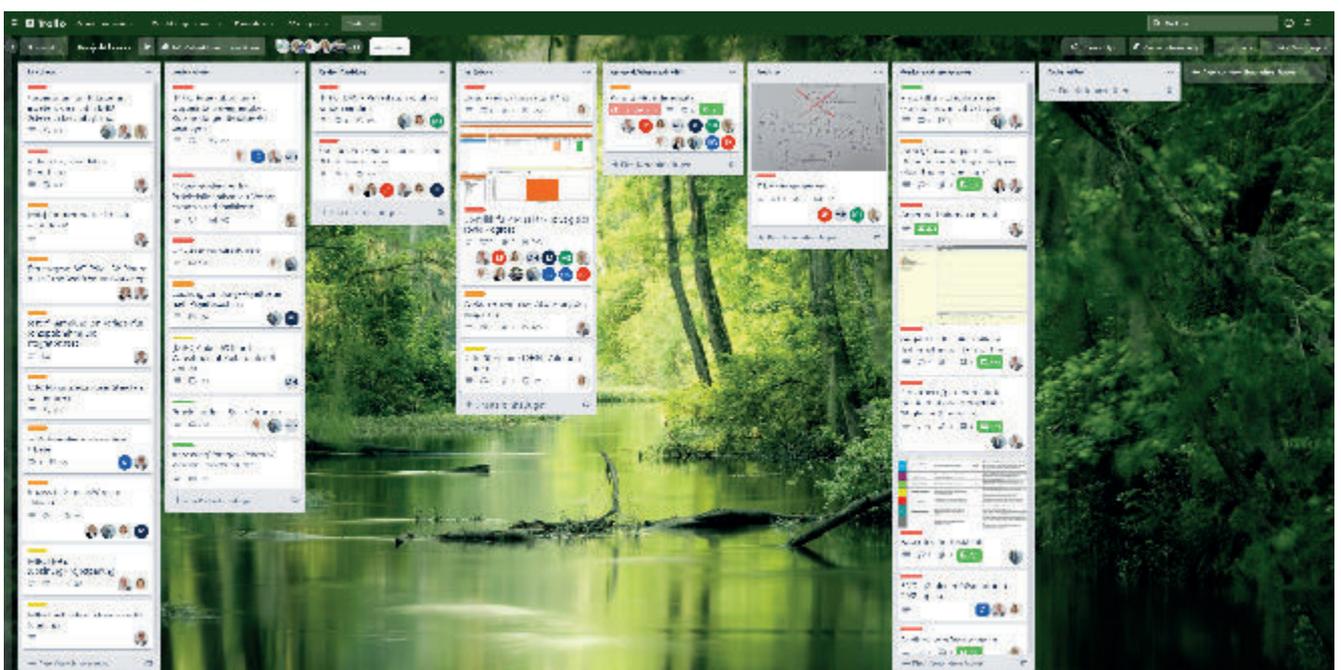
(3) Die Entwicklung der Anzahl der Projekte und der Mitarbeitenden im Projektbüro

Projektleiterin an die Projektassistentin delegieren konnte. Mittlerweile hat sich diese Rolle etabliert und ist aus unserer Organisationsform nicht mehr wegzudenken.

Der hohe Grad an Standardisierung ermöglicht eine Erhöhung des Durchsatzes und eine Delegation gewisser Tätigkeiten an Assistentinnen und Assistenten. Dies trägt sowohl zur Effizienzsteigerung als auch zur Fehlerreduktion bei.

Um den Optimierungsprozess noch effizienter zu gestalten, startete 2020 der Versuch einer neuen Arbeitsweise. Dabei dienten Methoden von Scrum (Vorgehensmodell des Projekt- und Produktmanagements) als Basis. Neben der Abwicklung der laufenden Projekte gibt es regelmäßige Treffen (Sprint Planning, Weekly, ...) in denen unterschiedliche Themen bearbeitet werden. Diese werden in einem virtuellen Board dargestellt (4).

Hat sich die Vorgehensweise in den letzten elf Jahren auch sehr stark geändert, so sind die Ziele seither stets die gleichen geblieben. Welche Projekte uns in den kommenden Jahren erwarten werden? Das wissen wir nicht, aber eines steht mit Sicherheit fest. Wir haben die richtigen Werkzeuge und ein begeistertes Team, um auch die Projekte der Zukunft optimal und zur Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden abzuwickeln.



(4) Auf einen Blick – virtuelle Darstellung der Aufgaben

BMD International

„It started with a kiss ...“ – so lautet eine Zeile aus dem gleichnamigen Hit der Band „Hot Chocolate“ aus dem Jahr 1982. Da war BMD bereits zehn Jahre jung, doch es sollte noch 19 weitere Jahre bis zum Start von BMD International dauern. Was dieser Song mit BMD zu tun hat? Diese Frage beantworten wir etwas später. Im folgenden Artikel erhalten Sie einen Überblick über die Entwicklung der internationalen Niederlassungen, gespickt mit vielen interessanten und manch amüsanten Details.

Die internationale Geschichte von BMD beginnt eigentlich ziemlich genau mit dem Beitritt Österreichs zur EU im Jahr 1995. Damals waren ohnehin viele EU-Anforderungen in die Programme einzuarbeiten und in diesem Zuge entstand dann auch die erste Rechtsversion für Italien. Durch die Globalisierung und den Abbau von Grenzen haben sich für Unternehmen länderübergreifende Expansionsmöglichkeiten ergeben. Genau hier hat die Internationalisierung von BMD ihren Anfang genommen. Wir haben einzelne Betriebe, welche die BMD Software bereits in Österreich im Einsatz hatten, auf Ihrem Expansionskurs in die Nachbarländer begleitet, selbstverständlich mit unserer – auf die dortigen Verhältnisse abgestimmten – Software. Somit konnten diese Unternehmen, die aufgrund bestimmter Schwellenwerte in einem Nachbarland steuerpflichtig geworden waren, mit BMD die entsprechenden Erklärungen abgeben und mussten keine eigene Software dafür anschaffen.

Während der letzten Jahre haben wir uns auch außerhalb Österreichs mit unserer Software einen Namen gemacht. So gewinnen wir auch

Kundinnen und Kunden, die keinerlei Österreichbezug aufweisen.

Als Meilenstein, was die Internationalisierung betrifft, kann das Jahr 1996 bezeichnet werden. Mit dem Vor-Ort-Partner (VOP) K.I.T.s.r.o (KIT) wurde in Tschechien der Grundstein für weitere Niederlassungen im Ausland gelegt. Dafür war es unter anderem notwendig, alle unsere Programme vorab auf NLS (Native Language Support) umzustellen, um so deren Übersetzung zu ermöglichen. Die gesamte Rechnungswesensoftware war 1997 erstmals in einer anderen als der deutschen Sprache verfügbar – nämlich in Tschechisch. Besonderer Dank gilt Petr Hanzal und seinem Team von KIT, das seit über 25 Jahren den tschechischen Markt optimal betreut, sowohl von Budweis als auch von Prag aus.

Dipl.-Ing. Helmut Röcklinger, MBA, heute auch Co-Geschäftsführer von BMD Deutschland und Slowakei, der gemeinsam mit Mag. Wolfgang Foißner, dem heutigen BMD Verkaufsleiter und Co-Geschäftsführer von BMD Deutschland, damals wiederholt in Tschechien war, um den Aufbau vor Ort zu unterstützen, erinnert sich



« Eine langfristige und seriöse Partnerschaft, die auf gegenseitigem Vertrauen basiert, kommt immer allen Seiten zugute. Genau das zeichnet die nun bereits über 25-jährige Zusammenarbeit zwischen BMD und KIT aus. Unser Kundenkreis in Tschechien hat somit die Gewissheit, dass seine Betriebsinformationssysteme einwandfrei funktionieren und eine Betreuung von unserer Seite vollumfänglich gewährleistet ist. Womit das Sprichwort, dass nicht die Schnellsten, sondern die Beharrlichsten im Leben gewinnen, absolut wahr ist.

Dr. Petr Hanzal, Geschäftsführung K.I.T. s.r.o., Tschechien



noch gut an eine der vielen gemeinsamen Fahrten nach Prag: „Die Anfahrt nach Prag war in den späten 1990er-Jahren noch deutlich mühsamer als heute, von Autobahnen gab es weit und breit noch keine Spur und das Überholen von Lastwagen auf der Bundesstraße gestaltete sich

als 25 Jahren den tschechischen Markt und die Kunden von Prag und Budweis aus optimal betreuen.

Im Jänner 2001 wurde die erste hundertprozentige Auslandstochter gegründet: BMD Ungarn mit Standort Budapest. Für den Standortauf-



Petr Hanzal mit Wolfgang Foißner bei der Softwaremesse 2002 in Brünn



Sie freuen sich nach sieben Stunden Fahrt auf die Eröffnung von BMD3

dementsprechend als Herausforderung. Wolfgang hat daher vor dem Überholvorgang immer die Klimaanlage seines damaligen Wagens ausgeschaltet, um ein paar zusätzliche PS für den Überholvorgang zu gewinnen.“

Vielen Dank an dieser Stelle an Petr Hanzal (1) und sein Team der Firma KIT, die nun seit mehr

bau und die Einschulung der neuen Kolleginnen und Kollegen unter der Leitung des damaligen Verkaufsleiters Johann Wansch packten einige – noch heute für BMD Österreich tätige – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Sachen und unterstützten die Mitarbeitenden am neuen Standort. In der Anfangsphase des Standortauf-



BMD Ungarn hat im letzten Jahr auch einen großen Meilenstein erreicht. Vor genau 20 Jahren hatten wir unseren ersten Fußabdruck auf dem ungarischen Markt hinterlassen und BMD Ungarn in Budapest gegründet! Wir sind stolz darauf, dass uns ein großer Teil unserer Kolleginnen und Kollegen bereits seit mehr als zehn Jahren auf diesem Weg begleitet. Dieses stabile Team, die stetig steigende Anzahl unserer Kundinnen und Kunden sowie deren große Zufriedenheit, der ausgezeichnete Support und eine stabile Softwarelösung tragen sicher zu mindestens weiteren 20 Jahren Erfolg bei.

Mag. Viktória Fazekas-Musitz, József Tolnai, Geschäftsführung BMD HU



baus waren sie zum Teil jede Woche vor Ort. Der erste BMD Info Day fand in Ungarn am 27. und 28.09.2001 statt.

Ebenfalls von Beginn an dabei war Viktória Fazekas-Musitz, die heute gemeinsam mit József Tolnai und Markus Knasmüller in der Geschäftsführung das Team in Budapest leitet.

Seit mehr als 20 Jahren erzeugen die Kolleginnen und Kollegen in Ungarn Kundenbegeisterung. Wie gut das gelingt, hat sich beim Eröffnungsfest von BMD3 im Frühjahr 2019 gezeigt. Ungarische Kundinnen und Kunden nahmen eine siebenstündige Busfahrt auf sich, um das Eröffnungsfest mitzufeiern (2). Das ist BMD Spirit pur.

Eine andere BMD Tochter feiert in diesem Jahr das 20-jährige Jubiläum – die BMD Schweiz AG wurde im Juli 2002 aus der Taufe gehoben. Von

Anfang an dabei ist Max Gerber als Geschäftsführer, der mit der Entwicklung und dem Vertrieb des BMD Wirtschaftsprüfungs-Tools (WP-Tool) eine Nische im Schweizer Treuhandmarkt perfekt besetzt. Das von ihm und Kurt Wintersteiger (der leider 2018 viel zu früh von uns gegangen ist) entwickelte WP-Tool wurde schließlich im Jahr 2013 durch die EXPERTSuisse zertifiziert. Dadurch konnten viele weitere Kundinnen und Kunden gewonnen werden.

Eine Beteiligung an der pebe AG in Frauenfeld brachte seit 2011 sowohl für die BMD Schweiz als auch für die pebe AG viele positive Synergieeffekte. 2020 entschied man sich aber für einen eigenständigen Weg, die Marke BMD wird nun durch die BMD Schweiz mit eigenen Mitarbeitern und von einem Standort in Frauenfeld aus aufgebaut. Unserem Kundenkreis können wir



Die Idee zur BMD Schweiz ist 2001 bei einem Schweizer Berater-Projekt in Innsbruck entstanden, bei dem BMD, damals mit Frau Strele, eingeführt wurde. Schließlich wurde die BMD Schweiz im Jahr 2002 gegründet. Seitdem wird konstant am Aufbau des Schweizer Marktes gearbeitet. In 2020 hat die BMD Schweiz mit einem eigenen Team und einem Support aus Österreich ein eigenes Profil erhalten. Fast alle Kundinnen und Kunden der ersten Stunde sind noch dabei und das macht uns stolz. Es freut mich, als Geschäftsführer seit 2002 die BMD Schweiz leiten zu dürfen.

Max Gerber, Geschäftsführung BMD Schweiz





» Mit unserem rund 12-köpfigen Team betreuen wir unsere slowakischen Kundinnen und Kunden von Wien und Bratislava aus und das mehrsprachig (slowakisch, tschechisch, englisch und deutsch). Unser Büro in Bratislava befindet sich im „Europeum“ mit Blick auf den Präsidentenpalast und in unmittelbarer Nähe zur österreichischen Botschaft. Mit unseren Softwareprodukten bieten wir im rasant fortschreitenden Zeitalter der Digitalisierung im Steuerberater- und Wirtschaftskundenmarkt auch in der Slowakei die richtigen und zeitgemäßen Lösungen.

Peter Strondl, Geschäftsführung BMD Slowakei



dort auch alle Vorzüge moderner und attraktiver Seminarräumlichkeiten anbieten. Max Gerber und sein Team freuen sich auf die nächsten erfolgreichen 20 Jahre.

In Deutschland und der Slowakei befinden sich die formal „jüngsten“ Auslandsniederlassungen, die beide im Jahr 2007 gegründet worden sind. In beiden Ländern liegen allerdings die Anfänge deutlich länger zurück.

So war mit dem Engagement in den späten 1990er-Jahren in Tschechien mit dem Vor-Ort-Partner KIT schnell klar, dass auch der slowakische Raum von Interesse ist. Es wurde damals auch ein Verkäufer gefunden, der mit Unterstützung der Firma KIT und dem Verkaufsteam aus Österreich rund um Wolfgang Foissner begann, in der Slowakei unsere Software zu verbreiten. In den letzten Jahren hat sich rund um

die Geschäftsführer Peter Strondl und Helmut Röcklinger sowie unserem Verkäufer Jan Bako ein agiles Team gebildet, welches von den Standorten Wien und Bratislava aus unsere Kunden betreut. Die BMD Slowakei freut sich sehr darüber, in den letzten Jahren viele neue und zufriedene Kundinnen und Kunden gewonnen zu haben.

Ebenso wie in der Slowakei wurden auch in Deutschland Ende der 1990er-Jahre die ersten Schritte gemacht und Kooperationsvereinbarungen mit einigen Vor-Ort-Partnern getroffen. Einer dieser VOP war K&V mit Sitz in München. Gemeinsam besuchte man damals die im Herbst jährlich stattfindende IT-Messe SYSTEMS. Die Messe dauerte immer von Montag bis Freitag und auch



» Die BMD international und insbesondere in Deutschland zu einem der führenden Anbieter von integrierter Kanzleisoftware und praktikablen, branchenneutralen Unternehmenslösungen zu machen, ist unser großes Ziel. Ein starkes Produkt, stetige Innovationen und ein Team, das zu 100 % dahinter steht, was es tut, ist unser Motor, um auch in schwierigen Märkten zu bestehen und diesen Zielen stetig näher zu kommen. Dies nicht zuletzt auch dank unserer vielen, zufriedenen Kunden, die BMD weiterempfehlen und uns als Referenz zur Verfügung stehen.

Matthias Glahn, Geschäftsführung BMD Deutschland



Herr Wieser (damaliger GF von BMD Österreich) war hier jedes Jahr dabei. Im Jahr 2007 wechselte Herr Thomas Bauer von K&V zu BMD und die Gründung einer eigenen BMD GmbH in Deutschland wurde beschlossen. Die SYSTEMS verzeichnete zu diesem Zeitpunkt schon sehr geringe Besucherzahlen und so entschied man sich, als Aussteller zur weltweiten größten IT-Messe der Welt, CeBIT, nach Hannover zu wechseln.

Der Stand von BMD auf der CeBIT 2011 rückte besonders in den Fokus von Herrn Matthias Glahn und nach einigen Monaten war klar, dass besagter Herr und BMD ein gutes Team abgeben. Um vor allem die nördlichen Regionen vertriebsmäßig besser zu erreichen und aufgrund des Umstandes, dass mit dem Vor-Ort-Partner BM Data eine stabile Betreuung der südlichen Regionen Deutschlands gewährleistet war, folgte sehr rasch die Verlegung des Firmensitzes nach Hamburg.

Matthias Glahn und seinem Vertriebsteam vor Ort ist es gelungen, die BMD Lösung den deutschen Kanzleien näherzubringen und es konnten in den letzten Jahren viele deutsche Kanz-

leien als neue und begeisterte BMD Kundinnen und Kunden gewonnen werden. Heute bildet Matthias Glahn gemeinsam mit Wolfgang Fossner und Helmut Röcklinger die Geschäftsführung von BMD Deutschland.

Neben den in den jeweiligen Ländern fix angestellten Mitarbeitenden sind auch viele weitere Kolleginnen und Kollegen von BMD Österreich am Erfolg unserer internationalen Niederlassungen beteiligt. Wir haben dafür im Unternehmen mehrere agile Teams geschaffen, um einen bestmöglichen Wissenstransfer und eine optimale Ressourcenauslastung zwischen den einzelnen Ländern zu gewährleisten. Großer Dank gilt an dieser Stelle all jenen, die dazu beitragen, dass wir – über Landesgrenzen hinweg – gemeinsam erfolgreich sind.

In diesem Sinn gestalten wir diesen erfolgreichen internationalen Weg und wünschen allen unseren Niederlassungen, Vor-Ort-Partnern sowie Kundinnen und Kunden alles Gute und weiterhin viel Erfolg für die kommenden gemeinsamen Jahre.

Was das alles mit dem „Kuss“ aus Zeile eins dieses Artikels zu tun hat? Mag. Lukas Haidinger (Leitung BMD International) weiß es:

Diese Erfolgsstory ist nur mit ganz viel Leidenschaft und Liebe machbar gewesen – diese Begeisterung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für unser Produkt macht uns zu dem, was unser Kundenkreis über viele Länder hinweg auch an uns schätzt, zu einem verlässlichen und stabilen Partner, der Unternehmen sowie Steuerberaterinnen und Steuerberatern das optimale Werkzeug für die Abwicklung der betrieblichen Businessprozesse liefert. Das gilt für die Vergangenheit, die Gegenwart und vor allem für die Zukunft!



25 Jahre **ISO 9001**

Qualitätsmanagement leistet – mit vielen anderen Komponenten – einen erheblichen Beitrag zum Erfolg von BMD. Mittlerweile ist das Unternehmen seit über 25 Jahren isozertifiziert. Im Interview erzählt der heutige Verkaufsleiter Mag. Wolfgang Foißner (1), wie es zur Zertifizierung kam, die er damals mitinitiiert hat, und wie sich das Qualitätsmanagement (QM) seitdem weiterentwickelt hat.

Im Sommer 1996 hat BMD erstmals die ISO 9001-Zertifizierung bestanden. Zum damaligen Zeitpunkt war das sicher ein Novum. Wie kam es dazu?

Ich würde es sogar als „Reise in ein Neuland“ bezeichnen, die BMD damals angetreten hat. Begonnen hat diese 1994, also bereits zwei Jahre vor der eigentlichen Zertifizierung. Zu diesem Zeitpunkt hat das Unternehmen an einem Gemeinschaftsprojekt an der Fachhochschule Steyr teilgenommen. Es fand unter der Leitung von Herrn DI Dr. Herbert Jodlbauer statt und beschäftigte sich mit der Einführung von Qualitätsmanagementsystemen in Unternehmen.

Wie genau können wir uns das vorstellen?

BMD und andere Firmen wie z.B. Bioquelle (Müsli-Hersteller), der Schlachthof der Stadt Linz oder Eternit haben an diesem Projekt mitgewirkt. Ziel war es, alle die Norm ISO 9001 umfassenden Kapitel – es waren damals 20 – gemeinsam in regelmäßig stattfindenden zweitägigen Workshops zu erarbeiten. Im Zeitraum zwischen den Workshops sollten die Unternehmen das jeweilige Kapitel in der Praxis

umsetzen. Erfahrungen, Fortschritte und neue Kapitel waren dann Thema im nächsten Workshop, wurden dort diskutiert und in weiterer Folge im Lernprozess umgesetzt.

Die Projekt-Teilnehmenden stammten aus den unterschiedlichsten Branchen. War es da eine Herausforderung, die Norm ISO 9001 für Software umzusetzen?

Genauso war es. Wir haben die Softwareentwicklung in diesem Gemeinschaftsprojekt als etwas sehr Spezielles betrachtet. Daher wurde für BMD extra ein Spezialist im Trainerteam engagiert, der auch seine Erfahrung im Bereich der Softwareentwicklung eingebracht hat. Damals durften wir Herrn Rudolf Huber von Huber Computer (heute: HC Solutions in Linz) kennen und schätzen lernen. Wir haben sehr von seinem Input profitiert.

Warum hat sich BMD eigentlich für die Teilnahme an diesem besonderen Projekt entschieden?

Aus der Sicht von BMD war ISO 9001 der Rahmen und die Möglichkeit, das stark steigende



1

Wolfgang Foißner hat das Qualitätsmanagement bei BMD von Beginn an begleitet

Kundeninteresse und das damit verbundene ebenso starke Wachstum der Firma organisatorisch in den Griff zu bekommen.

Ich selbst startete noch im Studium während des Wintersemesters 1990/91 bei BMD und zwar im Rahmen eines Universitäts-Projekts („Verbesserung der Aufbau- und Ablauforganisation in einem aufstrebenden oberösterreichischen Software-Unternehmen“), das von Prof. Dr. Reinhard Schwarz geleitet worden ist. Noch vor Abschluss meines Studiums mit den Schwerpunkten Controlling und Systemplanung begann ich unter dem damaligen Geschäftsführer, Herrn KR Ferdinand Wieser, meine Arbeit bei BMD. Somit durfte ich 1994 auch für die Einführung der ISO 9001 verantwortlich zeichnen, damals schon am Standort in Steyr. Hier fanden noch alle knapp 60 Mitarbeitenden in dem im Jahr 1993 neu errichteten Firmengebäude (BMD1) Platz.

Das theoretische Know-how war also durch Studium und Teilnahme am FH-Projekt vorhanden. Wie sah die praktische Umsetzung der ISO 9001-Kapitel aus?

Manche ISO-Norm-Kapitel waren einfach zu bewerkstelligen, die Methoden zur Beschrei-

bung (Ablauf-Diagramme, Darstellung der Prozesse) waren sehr gut bekannt und wurden damals als Visio-Flussdiagramme gezeichnet. Aufwendiger waren das Pflegen und Versionieren von Arbeitsanweisungen – alles in MS Word niedergeschrieben. Eigene Formulare wurden „gebastelt“ und als Sammlung von Einzelseiten in Ordnern abgelegt. Jeder Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter bekam einen blauen Ordner als „ISO 9001-Mappe“ ausgehändigt (2). Das waren noch papierreiche Zeiten, die Digitalisierung definitiv noch kein Thema!

Die Umsetzung war somit im Laufen, was bedeutete das für BMD als Unternehmen mit den unterschiedlichen Abteilungen?

Organisatorisch mussten natürlich alle Abteilungen – Verkauf, Verwaltung, Softwareentwicklung, Support und Technik (BMD war damals noch ohne Stabsstellen organisiert) – eingebunden werden.

In Verkauf, Verwaltung und Technik wurden neue Formulare und Arbeitsscheine ausgefüllt, Abläufe wurden beschrieben und implementiert. Für die Bereiche Support und Programmierung entstanden neue und umfassende Herausforderungen.

Wie kam es zu diesen Herausforderungen und wie ließen sich diese meistern?

Im Support erkannten wir rasch das Potenzial von laufenden Verbesserungen der Software. Die Kundinnen und Kunden gaben uns am Telefon viele Rückmeldungen darüber, was ihrer Meinung nach in den Programmen fehlte, welche Vereinfachungen sie sich wünschten, aber auch, was sie großartig fanden.

Die naheliegende Idee war es daher, für Telefongespräche Protokolle zu erfassen, die Inhalte einem Bereich zuzuordnen (FIBU, LOHN, WWS ...) und zu klassifizieren, je nachdem, ob es sich um eine Idee, eine Reklamation oder einen Fehler gehandelt hat. Diese Idee wurde rasch umgesetzt.

Der damalige Leiter der Softwareentwicklung, Alfred Austerhuber, machte sich auch gleich daran, eine entsprechende Software zu entwickeln, mit der man während eines Telefonats einfach Aufzeichnungen führen konnte. Auch eine gewisse Skepsis war am Anfang zu bemerken, durchaus verständlich, betrachtete man den zusätzlichen Schreibaufwand und vermutete dadurch auch eine höhere Anzahl an benötigten Supportmitarbeitenden.

Wenn etwas Neues umgesetzt wird, gibt es natürlich auch etwas Skepsis – wie sieht das heute aus?

Heute wissen wir, dass dies der richtige Weg war. Die Auswertungen unserer Supportleitung und der Gruppenleiterinnen und -leiter liefern viele wichtigen Informationen zu Auslastungszeiten, häufigen Fragen, Ideen und Verbesserungen. Das heutige Ticketsystem – jetzt auch mit Einbindung unserer Kundinnen und Kunden – stellt die Weiterführung des damaligen Telefonprotokolls dar.

Der Erfolg, so sagt man, habe viele Väter (und Mütter). Ist das auch bei über 25 Jahren ISO 9001 der Fall?

Das ist auf jeden Fall eine Tatsache. Als Einzelperson könnte man solch ein erfolgreiches Projekt nie umsetzen. Am Erfolg der ISO-Umsetzung in deren Anfängen war zunächst das Softwareteam am meisten beteiligt. Es hatte mit 25 bis 30 Mitarbeitenden in dieser Zeit (1994 bis 1996) noch eine überschaubare Personenanzahl. Meine Ankündigung, dass zukünftig vor der Entwicklung Pflichtenhefte zu führen seien,



2

Die blaue ISO 9001-Mappe war in jedem Büro zu finden

stieß vorerst noch nicht auf Begeisterung. Argumente wie Zeitmangel (unter derartigen Vorgaben könne man kein Programm rechtzeitig fertigstellen) oder ähnliches wurden damals ins Treffen geführt.

Wie ist die Überzeugungsarbeit in Richtung ISO 9001 gelungen?

In dieser Phase war die Unterstützung des damaligen Leiters der Softwareentwicklung, der Tools-Abteilung, damals bestehend aus Werner Pühringer, und natürlich die Unterstützung durch die Geschäftsführung extrem wichtig. So ist es gelungen, diesen wegweisenden Schritt für eine koordinierte, zielgerichtete und damit auch qualitativ überprüfbare Weiterentwicklung der BMD Software organisiert zu machen.

Wie stellt sich das Qualitätsmanagement in der Gegenwart für Sie dar?

Heute sehe ich, wie Methoden der agilen Softwareentwicklung unter Nutzung von digitalen Kanban-Boards, die in Zusammenhang mit der Unternehmensstrategie stehen, Einzug in die Programmierung halten. Autotests, Usability-Tests, regelmäßige Besprechungen zur Abstimmung der Softwareentwicklung mit Support und Verkauf sind ebenso Standard wie laufende Meetings zur Überprüfung sowie Freigabe der Ideen und Anregungen (die der Support in den Telefonaten protokolliert hat). Man kann sagen, unser „Baby“ wurde erwachsen, hat dazu gelernt und entwickelt sich auf hohem Niveau laufend weiter.

Wenn Sie sich an den Zeitpunkt der ersten ISO 9001-Zertifizierung erinnern, was ist Ihnen besonders im Gedächtnis geblieben?

Im Sommer 1996 kam die Stunde der Wahrheit – die Erstzertifizierung – das hieß drei Tage Dauerstress. Auch der Prüfer hatte es nicht leicht. Er wählte einen Geschäftsvorfall (An-

gebot, Auftrag, Reparatur, Reklamation oder Entwicklungsprojekt) und ließ sich von den Beteiligten erklären, wie dieser abgewickelt worden ist und ob alle Vorgaben (durchaus von den Mitarbeitenden selbst festgelegt) auch tatsächlich eingehalten worden sind.

Ein erfreulicher Nebeneffekt waren die penibelst aufgeräumten Schreibtische. Schließlich wollte niemand riskieren, dass ein zufällig auf dem Schreibtisch befindliches Dokument die Aufmerksamkeit des Prüfers auf sich zog. Die Konsequenz daraus: Man hätte erklären müssen, wie dieses normgetreu zu behandeln wäre. Der BMD zugeordnete Prüfer, Herr Christian Mahr, konnte anhand so einfacher Dinge sehr gut in die Tiefe und Breite gehen, was jeden von uns gehörig ins Schwitzen gebracht hat.

Am Ende des dritten Tages folgte das Abschlussgespräch, welches an sich gut verlief, nur einige Querverbindungen und Versionierungen fehlten noch. Sie wurden innerhalb von zwei Wochen nachgereicht – und dann war es geschafft. Endlich war BMD ISO 9001-zertifiziert!

Ein großartiger Erfolg, der hier verzeichnet werden konnte. Damals waren Sie im Verwaltungsbereich von BMD tätig und heute leiten Sie den Verkauf. Ist Ihnen der Abschied von ISO 9001 schwergefallen?

Nun, damals nach nahezu sechs Jahren des Veränderns der Aufbau- und Ablauforganisation, der Einführung einer Kostenrechnung – mit einer stufenweisen Fixkostendeckungsrechnung – hatte ich genug von der internen Seite der Firma BMD kennen gelernt. Ich wollte unbedingt auch Bekanntschaft mit der Kundenseite machen und besser verstehen, warum wir so erfolgreich waren und es immer noch sind.

Außerdem weiß ich, dass heute das Qualitätsmanagement bei Moritz Rechberger und Alexandra Merkl in besten Händen ist (Lesen Sie dazu den Artikel „Qualitätsmanagement heute und morgen“ auf Seite 102).

Wie hat sich Ihrer Meinung nach die Erfolgsgeschichte des Qualitätsmanagements bei BMD seit 1996 entwickelt?

Generell hat sich das Qualitätsmanagement zu einer Querschnittsmaterie entwickelt, die in allen Abteilungen selbstverständlich gepflegt und weiterentwickelt wird. Auditoren helfen uns mit ihren Erfahrungen, werfen Fragen auf, die uns zum „anders Denken“ anregen und entwickeln so mit uns unser QM-System Jahr für Jahr weiter.

Wollen Sie das Geheimnis des Erfolgs auch mit den Leserinnen und Lesern teilen?

Auf jeden Fall. Das Geheimnis unseres Erfolges kenne ich: Alle Prozesse orientieren sich konsequent an den Anforderungen des Markts und den Wünschen unserer Kundinnen und Kunden. Alle Produkte (3) werden zielgerichtet verbessert und für die Zukunft weiterentwickelt. In diesem Sinne freue ich mich auf noch viele interessante Jahre bei BMD, wo die stete Veränderung die einzige Konstante in unserer Arbeit ist.



3

Alle Produkte werden für die Zukunft weiterentwickelt

BMD im **World Wide Web**

Wie uns die BMD Website im Internet sichtbar macht

Webseiten sind aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken. Unzählige Informationen werden zur Verfügung gestellt, die unterschiedlichsten Waren verkauft und Reisen zu Traumzielen gebucht. Websites tragen zur Entwicklung neuer Geschäftsstrategien bei, sind ein Medium der Online-Werbung und dienen zur messbaren Umsatzsteigerung. Seit 1997 ist auch BMD so richtig im World Wide Web zu finden.

Früher wurde eine Website als Prestigeobjekt gesehen – als innovatives und modernes Unternehmen hatte man einfach eine zu haben. Im Laufe der Zeit entwickelte sich diese immer mehr zum Lieferanten für Informationen und wurde zum Bindeglied zwischen Unternehmen und potenziellen Kundinnen und Kunden.

Anfangs war die BMD Website gerne als Präsentationstool in Verwendung. Man konnte so den Besucherinnen und Besuchern der Seite den Umfang der Software durch einfache Klicks näherbringen.

Durch die statischen Seiten, die zunächst mit Tools wie Frontpage oder Dreamweaver erstellt worden sind, war es aufwendig, Inhalte zu ergänzen oder zu ändern. Die Entwicklung von Content-Management-Systemen (CMS) vereinfachte die Wartung der Inhalte wesentlich. Die Informationen, welche auf der Website verfügbar gemacht wurden, ließen bei BMD den Wartungsaufwand steigen. 2009 wurde des-

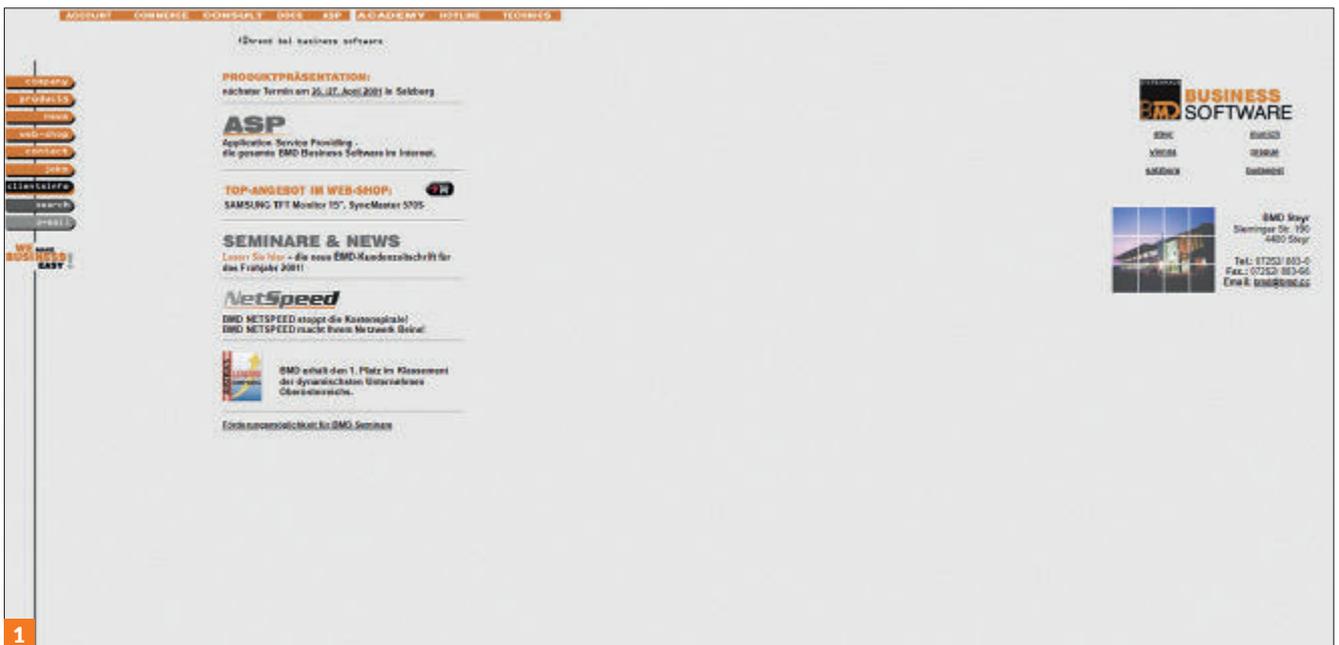
halb eine Online-Abteilung ins Leben gerufen, die sich ausschließlich um die Online-Auftritte kümmert. Dies war auch der Startschuss für die Verwendung eines CMS. Damit war es möglich, dass mehrere Personen gleichzeitig Inhalte verwalten. War es damals ContentXXL, ist es heute Typo3, mit dem hier gearbeitet wird.

Die Weiterentwicklung im Web schreitet immens schnell voran und es gibt nahezu keine Einschränkungen mehr, um Inhalte für die Öffentlichkeit zu präsentieren. Will man im Netz sichtbar sein, sind umfangreiche Maßnahmen nötig. Genügte früher einige Keywords auf bestimmten Seiten, sind es heute die technische Umsetzung und vor allem die textlichen Inhalte, die eine Website im Spitzenfeld ranken lassen. Die Algorithmen der Suchroboter, welche meistens nicht bekannt sind, scannen die Websites nach relevanten Inhalten und stufen diese in punkto Relevanz ein.

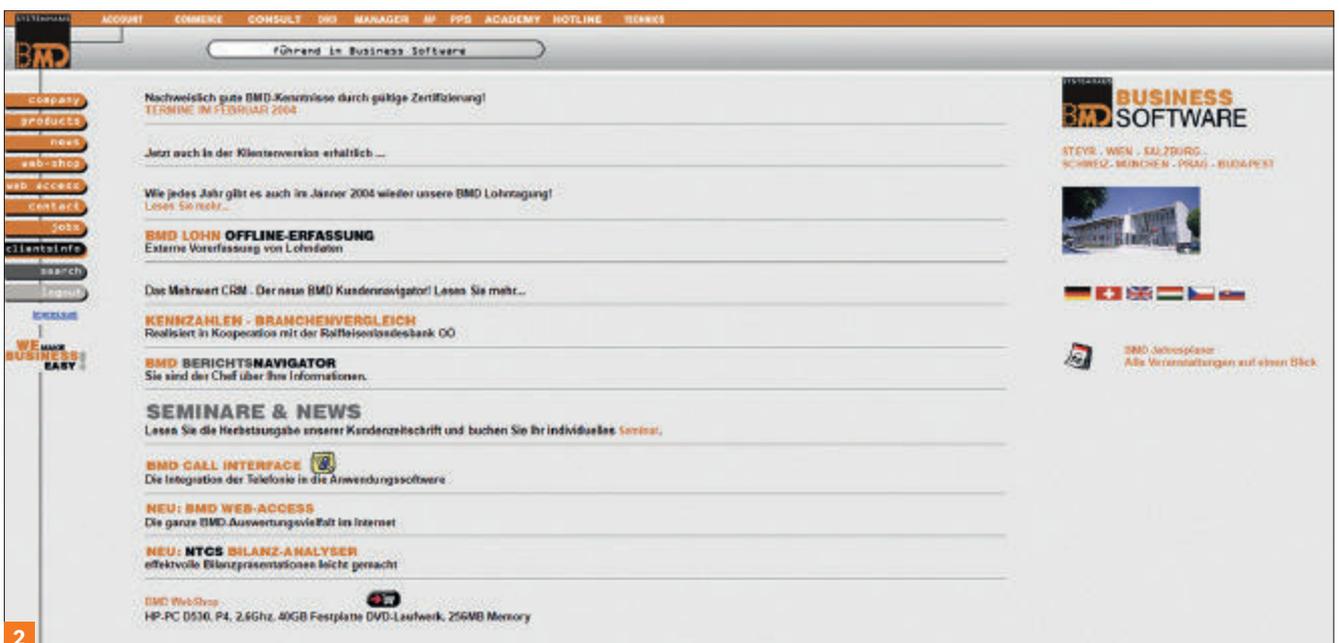
Heute ist also für einen erfolgreichen Internetauftritt sehr viel nötig. Das richtige CMS, der passende technische Background, qualitativ hochwertige Texte und ebensolches Bildmaterial (Fotos und Grafiken) und das Know-how bezüglich SEO (Suchmaschinenoptimierung); kurz gesagt braucht es Menschen, die in diesen Bereichen Profis sind. Nicht zu vergessen, das richtige Produkt – und das haben wir. Überzeugen Sie sich gerne selbst: www.bmd.com

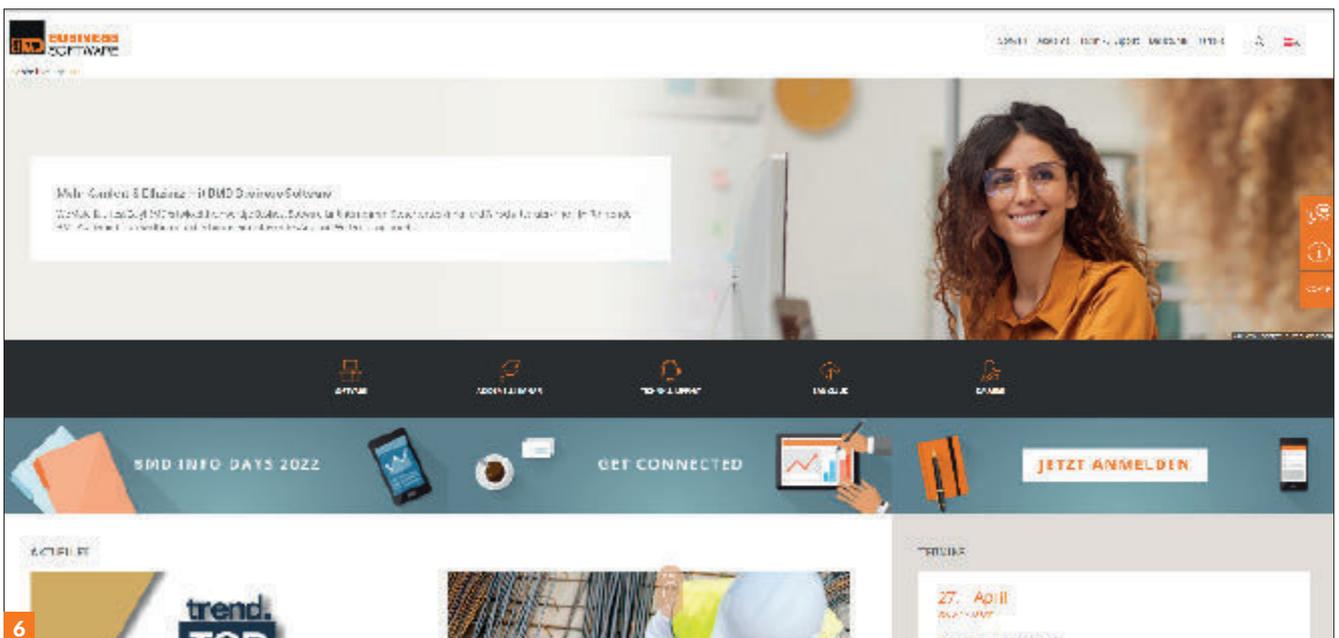
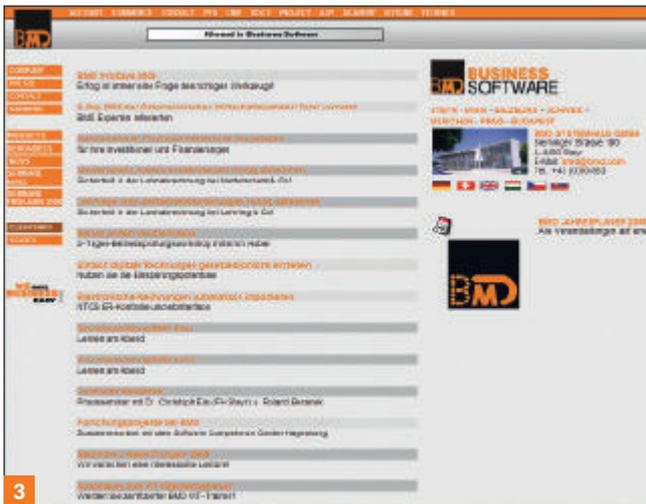
Ein kleines Website-Panoptikum

Auch eine Website entwickelt sich weiter, wie man unschwer erkennen kann.



(1) 2001: Die neue Sachlichkeit | (2) 2003: Die Themenvielfalt wächst





(3) 2008: Darf's ein bisschen orange sein? | (4) 2012: Die einzelnen Bereiche rücken in den Fokus | (5) ????: Da rätseln sogar wir, wann diese Version der Website entstanden ist | (6) 2022: Up to date





BUSINESS
SOFTWARE





Highlights aus fünf Dekaden

Eine Zeitreise durch 50 Jahre BMD Geschichte, Teil 3

Weltgeschichtlich ist 1992 ein bewegtes Jahr. Mit dem Maastrichter Vertrag ist die Europäische Union endgültig Realität. Bill Clinton gewinnt die amerikanischen Präsidentschaftswahlen und der guatemaltekischen Menschenrechtsaktivistin Rigoberta Menchú wird der Friedensnobelpreis verliehen. 1993 startet die Arbeit im neuen BMD Gebäude in Steyr. Im Jahr 1995 tritt Österreich der EU bei, Windows 95 (1) kommt auf den Markt und im Jahr 1996 weist BMD über 100 Mio ATS Umsatz auf. Und bis 2001 tut sich noch so einiges.

Volle Fahrt voraus 1992–2001

wird mit der Konzeption und Entwicklung einer neuen Kostenrechnung begonnen.
Im Juni findet der Baubeginn zur Errichtung des neuen Betriebsgebäudes in Steyr statt.
Alle BMD Programme werden für das Betriebssystem Windows verfügbar gemacht.



1992

1993

Das Jahr 1993 ist ein gutes Jahr für Neuerungen.
Der Umzug nach Steyr erfolgt.
Am 15.03.1993 startet die Arbeit im neuen Gebäude (2). In der Softwareentwicklung entstehen die unterschiedlichsten Neuerungen. Leistungsfähige List- und Schirmgeneratoren werden entwickelt. Ein Anwesenheitszeiterfassungsprogramm entsteht. Eine grafische Oberfläche mit Maussteuerung wird generiert.
1993 startet auch die Entwicklung eines komplexen Warenwirtschaftssystems mit integrierter Kassenlösung.



Österreich tritt 1995 der EU bei und in den Jahren 1994 und 1995 werden sämtliche EU-Anforderungen in die Programme eingearbeitet.

1994/95

1996

Facts 1996

100 Mio ATS Umsatz (März)

66 fixe Mitarbeitende, 5 freie

3.500 Wirtschaftskunden

400 WT-Kanzleien arbeiten mit der BMD WT-Gesamtlösung

Die Firmenbezeichnung lautet nun
BMD Systemhaus GesmbH.
Die gesamte BMD wird im August nach
ISO 9001 zertifiziert.
Die BMD 2000 Gruppe erblickt das Licht
der Welt – sie wird dafür sorgen, dass die
BMD Software auf Windows bzw.
HTML-Oberfläche umgestellt wird.

(1) Windows 95 |
(2) Rede zur Eröffnung von BMD1

Im Jahr 1997 feiert BMD sein 25-jähriges Jubiläum. Es erfolgen die Umbauarbeiten der BMD Software in Hinblick auf die Herausforderungen das Jahr 2000 betreffend. Auch die Euro-Lösungen befinden sich in Planung. Die gesamte Rechnungswesensoftware ist in die tschechische Sprache übersetzt. In Budweis gibt es nun einen Vor-Ort-Partner.

1997

1998

19

1998 ist eindeutig das Jahr der großen Umstellungen. Die Jahr-2000-Umstellung beginnt – über 6.000 Kundinnen und Kunden müssen umgestellt werden. Unmittelbar danach wird mit der Euroimplementierung begonnen.

Im Internet gibt es jetzt einen eigenen Kundenbereich, von dem Neuerungen und Problemlösungen downgeloadet werden können – den Clientsinfobereich.

Der 06.03.1999 ist der Baubeginn für die BMD Akademie.
Im Oktober desselben Jahres wird das neue Gebäude bezogen.
Das erste Produkt aus der NTCS, das BMD Archiv wird aus der Taufe gehoben.

BMD ist ab dem Jahr 2000 auch an einem neuen Standort in Salzburg vertreten.
Das Unternehmen wird mit dem Wirtschaftspreis „Pegasus“ ⁽³⁾, in Gold, ausgezeichnet.



99

2000

2001

Facts 2001

13,64 Mio € Umsatz

140 Mitarbeitende

13.000 Kunden gesamt

Im Jänner 2001 wird die erste BMD Auslandstochter gegründet und zwar BMD Ungarn, mit Standort Budapest.

⁽³⁾ Wohlverdient – der goldene Pegasus

Wie sich das Jahrzehnt von 2002 bis 2011 für BMD gestaltet, erfahren Sie im Abschnitt „Auf den Wellen des Erfolgs“ ab Seite 105.

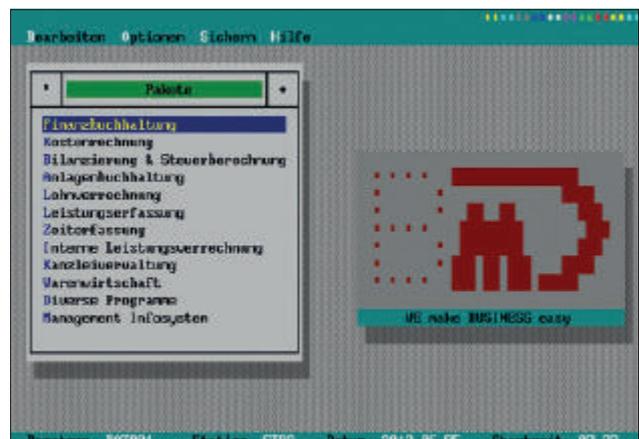
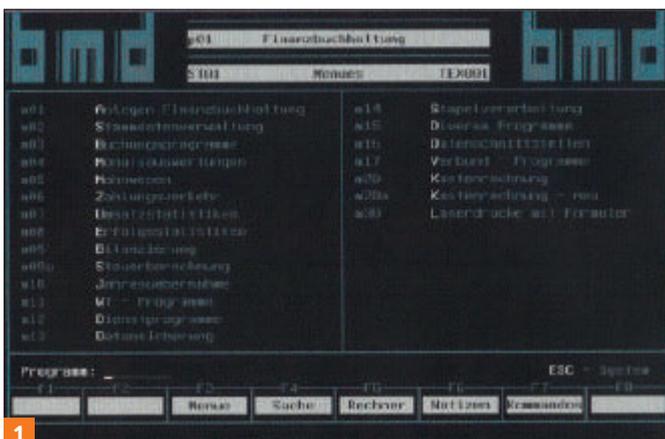
BMD Produktmanagement vom **Damals** über das **Heute** in die **Zukunft**

Ein professionelles Produktmanagement befindet sich – orientiert an der Unternehmensstrategie – im Spannungsfeld zwischen Kundenbedürfnissen und Markttrends. So trägt es eine deutliche Mitverantwortung für den Erfolg der Produkte eines Unternehmens, in unserem Fall für optimale Softwarelösungen. Bei BMD hat das Produktmanagement einen wichtigen Stellenwert, ist es doch am Knotenpunkt von Marketing, Vertrieb und Entwicklung angesiedelt. Wie hat sich das Produktmanagement über die Jahre entwickelt und in welche Richtung bewegt es sich in Zukunft?

1972-1996: BMD Produktmanagement in den Kinderschuhen

Bis Ende der 1990er-Jahre gab es bei BMD kein explizites Produktmanagement. Stattdessen übernahmen die BMD Softwareentwicklerinnen und -entwickler als wahre Allround-

talente das komplette Spektrum an Aufgaben: von der Programmentwicklung über die Einschulung des Kunden vor Ort bis hin zum Telefonsupport.



1 Es grüßen die 1980er-Jahre: BMD 2.5 und BMD 3.0

Highlights der BMD Produktwelt 1972-1996

1970er-Jahre

- Erste Fakturier-, Buchhaltungs- und Lohnprogramme
- Erstes komplettes Kommunalverwaltungsprogramm

1976

- Ein komplexes Buchungs- und Lohnprogramm entsteht.
- Erste Speziallösungen für verschiedene Berufsgruppen

1980er-Jahre (1)

- Die Grundkonzepte für BMD Rechnungswesen und Steuerberaterlösung entstehen.
- Die Steuerberaterlösung wird zu einem umfassenden Gesamtverwaltungssystem ausgebaut.
- BMD Kasse für den Einzelhandel

1989

- Das Buchungsprogramm PR03 mit optimierter Bedienung und neuer Oberfläche entsteht.

Frühe 1990er-Jahre

- BMD Zeiterfassung
- Erste Schritte zum papierlosen Büro



BMD 5.5 unter Windows

1997–2004: Das BMD Produktmanagement entsteht

1997 wurde das BMD Produktmanagement ins Leben gerufen. Als „erste Versuchskaninchen“ – so drückt es eine Kollegin aus dem Produktmanagement aus, um das damalige Gefühl zu beschreiben – dienten die Bereiche Rechnungswesen, Warenwirtschaft, Lohnverrechnung und Bilanz.

Die ersten Produktmanagerinnen und -manager waren Bindeglieder zu den zeitgleich ins Leben gerufenen Vor-Ort-Partnern, zu den Mitarbeitenden und zum Verkauf. Auf die eigentliche Produktentwicklung hatten sie zu diesem Zeitpunkt kaum Einfluss und die Aufgaben lagen zunächst bei der Beantwortung von Fragen, der Durchführung von Schulungen und dem Schreiben der ersten BMD Anwenderhandbücher. Auch die Teilnahme an Messen fiel in den Aufgabenbereich des Produktmanagements: Dort

ließ es sich der damalige Geschäftsführer, KR Ferdinand Wieser, nicht nehmen, höchstpersönlich am Eröffnungstag für den Feinschliff der Blumendekoration am BMD Stand zu sorgen.

Eine Mitsprache an der Entwicklung neuer Lösungen erhielt das Produktmanagement etwa zeitgleich mit der Veröffentlichung der ersten NTCS Produkte Mitte der 2000er-Jahre, wobei der erste Prototyp der neuen Software 1997 übrigens mit „BMD 2000“ bezeichnet wurde. Rasch stand jedoch fest, dass sich der ursprünglich für das Jahr 2000 geplante Launch „knapp“ nicht ausgehen sollte und der Name des Produkts wurde in NTCS geändert. Die „New Technology Commercial Software“ ist bis heute in aller Munde und BMD zeigt sich damit als verlässlicher Partner, der eine langfristige Investitionssicherheit bietet.

Highlights der BMD Produktwelt 1997–2004

1997

- Erster Prototyp der BMD NTCS

Späte 1990er-Jahre

- Schrittweise entstehen mehr NTCS Produkte.
- Erste Inbetriebnahme des NTCS PPS

2000

- BMD 5.5 unter Windows (2)

Frühe 2000er-Jahre

- NTCS Bilanz
- Der BMD Buchomat – offiziell unter der Bezeichnung „Bankauszugsverbuchung“ bekannt – entsteht (siehe „BMD Vokabular“).
- Erstes CRM

2004

- Die BMD NTCS wird im Wiener Leopold Museum präsentiert.

BMD Vokabular: Diese Wörter sollten Sie unbedingt kennen

NTCS	New Technology Commercial Software
Buchomat	Ursprüngliche Bezeichnung für die Bankauszugsverbuchung
Verspeichern	Ausdruck, der BMD-intern gerne statt „Speichern“ verwendet wird.
Next Scan, Scan NXT, Scan Next, NXT Scan	Bezeichnung ein und desselben Programms – je nachdem, wen man intern bei BMD fragt
PR03, INFO60	Wenn man den Youngsters zeigen will, dass man schon seit Ewigkeiten bei BMD arbeitet, oder den Duft von Nostalgie verbreiten möchte.
Light	Passt gut als Ergänzung für Softdrinks, nicht aber für Softwarelösungen
Databox	Welche davon – Finanzamt oder BMD? Beschreibt eine leider nicht ganz optimale Doppelbelegung von Funktionen.
Nein	Wichtiges Wort im Produktmanagement; man kann nicht alle Wünsche umsetzen.
Schlumpfbrau	Neben Schwarz die vorherrschende Farbe in der Version BMD 2.5 (1)
BMD	Business.Management.Development

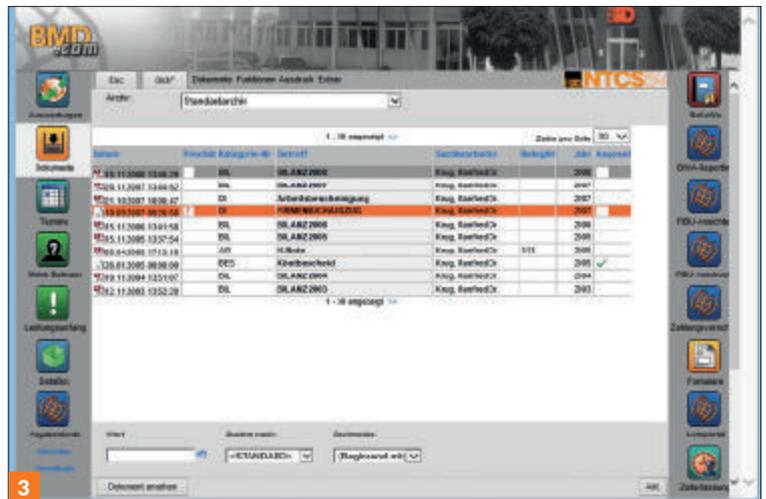
2005–2019: Das Produktmanagement etabliert sich

Das BMD Produktmanagement übernimmt schrittweise immer mehr „klassische“ Aufgaben, um Produkte permanent zu verbessern sowie neue Produktüberlegungen anzustellen oder Produkte auslaufen zu lassen. Außerdem zählt die Etablierung von unterstützenden Systemen wie beispielsweise Onlinehilfe, Lernvideos, FAQs, Standards oder Reportings zum Arbeitsfeld des Produktmanagements.

Das Produktmanagement wacht auch über jene Demodaten, die der BMD Verkauf bei Präsentationen einsetzt.

Das Produktmanagement legt den Fokus stets auf Märkte und Kunden, um neue Trends rechtzeitig zu erkennen. In den späten 2000er-Jahren war bei BMD – neben der Digitalisierung generell – insbesondere die Entwicklung der Mandantenplattform BMD Com bahnbrechend (3). Nicht zuletzt zählen auch Werkzeuge wie Marktforschung, die Teilnahme an Kundenforen und Messen, persönliche Gespräche mit Kundinnen und Kunden sowie der Kontakt mit allen BMD Abteilungen zum täglichen Alltag des Produktmanagements. Viele Produkte – wie beispielsweise die BMD Com – haben dank des engen Kundenkontakts das Licht der Welt erblickt. Andere Produkte hingegen machten zuerst bei BMD intern die Runde, bevor sie den Weg an die Öffentlichkeit fanden. Als Beispiel sei die BMD Personaleinsatzplanung erwähnt, die 2009 erstmals intern eingesetzt worden war. 2019 wurde das Produktmanagement offiziell zu einer eigenen Abteilung. Es trägt immer wieder zum Erfolg unterschiedlicher Produkte bei und überprüft mögliche Produktentwicklungen

vorab auf ihr Potenzial. Ein erfolgreiches Beispiel ist das Modul für die Wirtschaftsprüfung, das in Österreich sehr erfolgreich ist und in der Schweiz Marktführer-Status erlangt hat. Unglaublich viel zum Erfolg dieses Produkts hat Produktmanager Kurt Wintersteiger beigetragen, der leider viel zu früh von uns gegangen ist. In punkto „Nein-Sagen“ (siehe „BMD Vokabular“) war eine umfangreiche Marktanalyse durch das BMD Produktmanagement ausschlaggebend dafür, ein mögliches Modul für Hausverwaltungsunternehmen nicht zu entwickeln. Die Nachfrage und das Potenzial für einen weiteren Marktteilnehmer waren nicht gegeben. Dies zeigt, wie wichtig eine fundierte Marktrecherche in Fragen der Produktentwicklung ist.



Die erste BMD Com

Highlights der BMD Produktwelt 2005–2019

2005

- Erstmalige Übermittlung der Jahressteuererklärungen aus BMD an FinanzOnline

2008

- Launch der Mandantenplattform BMD Com

2009

- Der erste, vollelektronische Belegkreislauf in BMD ist entwickelt. Das papierlose Büro nimmt immer mehr Gestalt an.

2011

- Erste BMD Mobile App

2013

- Die Entwicklung der NTCS ist mit dem Launch des Moduls Lohn abgeschlossen.

2015

- BMD Web und Com 2.0

2019

- Die BMD Faktura Com – ein einfaches Fakturierungsprogramm für Steuerberater-Mandanten im Web – ist auf dem Markt.

BMD Produktmanagement heute

Die Anforderungen werden immer komplexer und auch die Funktionalität der BMD Produktpalette nimmt permanent größere Dimensionen an. An großartigen Ideen mangelt es dem BMD Produktmanagement nicht (siehe „Ideen & Funktionen“). Obwohl unser Softwareentwicklungs-Team täglich Wunder vollbringt, sind die Ressourcen im Development begrenzt, weshalb nicht alle Ideen umgesetzt werden können.

Ideen & Funktionen

- Anzahl aller gesammelten Ideen seit März 2002: 36.136
- Anzahl aller erledigten Ideen: 23.001
- Anzahl der BMD NTCS Funktionen/ Programme: mehr als 28.000

Ideen, die in die nähere Auswahl kommen, müssen im Anschluss auf Herz und Nieren geprüft werden. So wird am Ende des Tages sichergestellt, dass eine Software entwickelt wird, die einen echten Mehrwert bietet und die Anforderungen des Gesetzgebers erfüllt.

Wenn dieser mit neuen Entwicklungen oder Änderungen aufwartet, wird dem Produkt-

management nicht selten die Entscheidung abgenommen, welche Funktionen zu entwickeln sind. Produktmanagement kann auch mit Raten und Hellsehen zu tun haben, wenn die Legislative eine Neuerung ankündigt. Oft steht bis zum Inkrafttreten der Regelung nicht genau fest, wie diese im Endeffekt aussehen soll. Zu diesem Zeitpunkt sollte die Lösung in der Software jedoch bereits umgesetzt sein. Insofern gehört ein hohes Maß an Gespür und Erfahrung dazu, um zeitgerecht rechtskonforme Lösungen liefern zu können.

Eine Anekdote dazu lieferte der Jahreswechsel 1998/1999. Das Entwicklungs-Team verbrachte den Sylvester-Abend in der Firma vor dem Fernseher, da die Euro-Umrechnungskurse bekannt gegeben werden sollten, die ab den nächsten Tagen Gültigkeit hatten. Die Kurse wurden noch am selben Abend in die BMD Business Software übernommen, damit das Update schnellstmöglich an die Kundinnen und Kunden geliefert werden konnte. Der damalige Geschäftsführer kümmerte sich persönlich um die Verpflegung der Mitarbeitenden, sodass der Abend nach verrichteter Arbeit stimmungsvoll ausklingen konnte. Das neue Jahr wurde mit den brandneuen Euro-Wechselkursen begrüßt.

BMD Auswahl der größten Gesetzgeber-Herausforderungen der vergangenen Jahre

- Beitritt Österreichs zur EU 1995
- Umstellung auf das Jahr 2000
- Euro-Umstellung
- Einführung der E-Rechnung mit unterschiedlichen Bestimmungen in verschiedenen Ländern
- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)
- Registrierkassensicherheitsverordnung (RKSV)
- Monatliche Beitragsgrundlagenmeldung (mBGM)
- Corona-Anforderungen

Doch nicht immer sind es gesetzliche Änderungen, die schnellstmöglich zu implementieren sind. Manchmal führen auch Kundenanforderungen zunächst zu einem ungläubigen Staunen im BMD Produktmanagement und dann zur Umsetzung des Kundenwunsches. So hatte ein Kunde in Zeiten von BMD 5.5 folgendes „Luxus-

Problem“ im wahrsten Sinne des Wortes: Er konnte für die Bonuszahlung an eine bestimmte Person nicht genügend Stellen VOR dem Komma erfassen. Deshalb erweiterte BMD kurzerhand den Datentyp der Lohnarten. Es standen somit ausreichend Stellen zur Verfügung, um den Betrag zur Gänze zu erfassen.

Highlights der BMD Produktwelt seit 2020 und darüber hinaus

2020

- Das jüngste HR-Tool, das Personalinformationssystem, ist ab diesem Jahr bei über 500 Kunden im Einsatz
- APIs und Öffnung zum direkten Datenaustausch mit Drittanbietersoftwarelösungen
- Flexible Fenster – hinter den Kulissen wird schon an der nächsten Generation der NTCS gearbeitet. Getarnt im klassischen NTCS Design ging der Anlagennavigator als erstes Produkt im umfangreichen flexiblen Fenster-Layout zu den Kunden.

2022

- BMD Go – die neue App ist über die App-Stores verfügbar
- my BMD Com – der nächste Meilenstein in der Zusammenarbeit von Kanzlei sowie Mandantinnen und Mandanten erscheint

BMD Produktmanagement für die Zukunft

IT durchdringt immer weiter unsere Lebenswelt. Gleichzeitig wird sie technisch unsichtbarer und die Grenzen zwischen Technik und Mensch verschwinden zunehmend. Automatisierung, Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Kryptowährungen, Blockchain, IoT usw. sind Schlagworte, die uns täglich begleiten. Welche dieser Themen haben für unsere Produkte Relevanz und welche werden sich nachhaltig durchsetzen? Neben der eigentlichen Produktentwicklung verlagert sich der Tätigkeitsbereich immer stärker in die vorgelagerten Prozesse der Marktforschung, das Schaffen von innovationsfördernden Umwelten und das Filtern der wesentlichen Anforderungen. Es ist die Verantwortung des Produktmanagements, so effizient wie möglich die Entwicklungsressourcen

einzusetzen und gleichzeitig den maximalen Kundennutzen zu generieren. Es ist verlockend, sofort in Lösungen zu denken. Oft hilft es aber, sich zuerst in den (zukünftigen) Arbeitsalltag unserer Kundinnen und Kunden hineinzusetzen. Keine leichte Aufgabe, dafür eine umso spannendere.

Das Produktmanagement hat sich in der Vergangenheit gewandelt und wird es auch in Zukunft tun. Überzeugt davon, das richtige Team am Start zu haben, mit der Inspiration für großartige Produkte und mit der guten Zusammenarbeit aller Mitarbeitenden sowie dem positiven Geist, der in und um die BMD herrscht, sieht das Produktmanagement der Zukunft und den Herausforderungen, die diese bringen wird, mit Freude entgegen.

BMD Niederlassung **Wien**

Die Erfolgsgeschichte von BMD spiegelt sich 1:1 in der Wiener Niederlassung wider. Ende der 1980er-Jahre wurde es immer klarer: BMD braucht einen eigenen Standort in Wien, um die wachsende Anzahl an Kundinnen und Kunden bestmöglich betreuen zu können. Mitte 1991 war es dann soweit, die Niederlassung Wien wurde gegründet, damals in Form eines kleinen Verkaufs- und Supportbüros in der Siebenschengasse im 15. Bezirk, mit gerade mal vier Mitarbeitenden. Deren Engagement, gepaart mit überzeugenden Produkten aus der „Soft-

wareschmiede“ in Steyr, ließ den erfolgreichen Weg in die Zukunft bereits erahnen. Das stetige Wachstum in den darauffolgenden Jahren ließ diese Ahnung auch Realität werden.

Im Jahr 1997 wurde ein entscheidender Schritt für die weitere Entwicklung gesetzt. Die Niederlassung Wien übersiedelte in ein modernes Bürohaus in die Storchengasse 1, Ecke Linke Wienzeile (1, 2), mit einer Fläche von 280 m² – immerhin mehr als das Doppelte der ursprünglichen Fläche.



Bürohaus in der Storchengasse 1



Hier, an diesem modernst ausgestatteten Standort mit optimaler öffentlicher Verkehrsanbindung, wurde die Kundenbetreuung auf eine qualitativ noch höhere Ebene gehoben. Auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde ein Arbeitsumfeld geschaffen, das sich sehen lassen konnte. So waren die – mittlerweile schon sieben – Mitarbeitenden am Standort weiterhin hochmotiviert am Werk.

Wurden Seminare bis zu diesem Zeitpunkt in Hotels abgehalten, so stand mit der Übersiedlung in die neuen BMD-Räumlichkeiten auch ein eigener Seminarraum zur Verfügung. Damit war der Grundstein zum größten BMD-Akademiestandort Österreichs gelegt.

Aufgrund des spürbaren Erfolges von BMD gewann auch der Wiener Standort immer mehr an Bedeutung. Dieser wurde mit weiteren Entwicklungsschritten in den folgenden Jahren auch Rechnung getragen (siehe „BMD Wien kurz gefasst“). Schon bald wurden mehr Mitarbeiter benötigt, um die zunehmenden Aufgaben bewältigen zu können und den wachsenden Ansprüchen einer Kundenbeziehung im erhöhten Ausmaß gerecht zu werden. Die Verstärkung der Verkaufsmannschaft, sowie ein kontinuierlicher weiterer Aufbau der Kollegen im Support, in Seminarbetreuung, Technik und der Softwareentwicklung waren die logische Folge.



(3) New Work Arbeitsplätze | (4) New Work Besprechungsbereich



Akademie: Seminarraum



Akademie: Cafeteria



Akademie: Lounge

Natürlich musste das Hand in Hand mit zusätzlicher Anschaffung von Büroflächen und einem konsequenten Ausbau der Akademie gehen. Daher wurden sich am Standort bietende Möglichkeiten aktiv gesucht und genutzt, sodass insbesondere ab 2006 regelmäßig Erweiterungen und Modernisierungen umgesetzt werden konnten. In diesem Zusammenhang wurde auch besonderes Augenmerk darauf gelegt, die Anforderungen an einen modernen Bürobetrieb im Fokus zu behalten, um den Mitarbeitern ein optimales Arbeitsumfeld zu bieten. „NewWork“ wurde am Standort Wien im Jahr 2016 umgesetzt (3, 4). Schon früh hat sich die BMD Akademie zum Herzstück des Standortes Wien entwickelt (5, 6, 7). Auf mittlerweile mehr als 600 m² befinden sich aktuell vier großzügig angelegte

Seminarräume mit Blick über die Dächer von Wien. Wir freuen uns, hier jährlich rund 3.000 Seminargäste willkommen zu heißen und ihnen entspanntes Lernen in Wohlfühlatmosphäre zu bieten. Dass sich die Akademie technisch und ergonomisch immer auf dem aktuellsten Stand befindet, kann als selbstverständlich vorausgesetzt werden.

Wie geht es weiter? Die heutige schnelllebige Zeit verlangt uns viel an Innovation und Flexibilität ab, um den Anforderungen in der Geschäftswelt, aber auch unseren eigenen hohen Ansprüchen an die Qualität unserer Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen gerecht zu werden. Darauf werden wir auch in Zukunft achten und den Standort Wien in diesem Sinne weiterentwickeln.

BMD Wien kurz gefasst

Jahr	Mitarbeitende	Bürofläche in m ²	Das ereignet sich
1991	4	120	Juni: Gründung Niederlassung Wien als Verkaufs- und Supportniederlassung. Vier Mitarbeitende bilden das nun neu gegründete Wiener Verkaufs- und Supportteam.
1997	7	280	November: Es werden in der Storchengasse 1 die neuen Büros bezogen. Auf 280 m ² komplett neu eingerichteter Bürofläche steht nun ein optimaler Standort für die weitere Expansion in Wien zur Verfügung, inklusive eines eigenen Seminarraums direkt am Standort.
2006	13	600	Ausbau der BMD Akademie, Anmietung zusätzlicher Büroflächen
2008	30	1.117	Ausbau der Büroräumlichkeiten
2015	55	1.399	Erweiterung und Modernisierung der BMD Akademie mit Cafeteria und Lounge, um den Seminargästen eine optimale „Rundumbetreuung“ zu bieten.
2016	60	1.674	Umsetzung des „New-Work-Konzepts“ durch Errichtung einer zeitgemäßen, modernen Bürolandschaft für die Mitarbeitenden am Standort, verbunden mit einer zusätzlichen Erweiterung der Räumlichkeiten.
2020	107	1.995	Laufende Adaptierungen der BMD Akademie und weitere Expansion. Ausbau weiterer Büroflächen im „New-Work-Konzept“

HR Glossar

Bei einem Glossar handelt es sich um ein selbstständiges oder im Anhang eines bestimmten Textes erscheinendes Wörterverzeichnis. Was trocken klingt, muss es nicht sein. Wir wissen, dass der Bereich Human Resources mehr als abwechslungsreich ist und so manch interessante Information für Sie bereithält. Er hat sich daher auf jeden Fall ein selbstständiges Glossar verdient und eine abwechslungsreiche Lektüre ist garantiert.

A wie Agilität im HR

In der Personalabteilung (siehe Seite 36) arbeiten wir schon seit rund fünf Jahren mit der Kanban-Methode. Viele regelmäßige Besprechungen wurden gestrichen und durch „Weekly“- bzw. „Daily-Stand-Up“-Meetings ersetzt. Ziel ist ein teamübergreifender Informationsaustausch und dadurch optimale gegenseitige Unterstützung – unabhängig vom Standort. Durch agile Arbeitsweisen gelingt so eine effiziente Reaktion auf Veränderungen wie Digitalisierung, Generationenwechsel, Bewerbermarkt, Corona & Co. Wir vermeiden starre Prozesse, hinterfragen und überdenken Abläufe und vermeiden stille und einzelgängerische Arbeitsweisen. Wir setzen auf Kommunikation, Zusammenarbeit, Transparenz, Eigenverantwortung und Selbstorganisation. So gelingt ein flexibler Umgang mit neuen Methoden, Formaten und Märkten.

B wie BGM – Betriebliches Gesundheitsmanagement

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement als Teil des HR Managements ist bei BMD fest eta-

bliert und stellt seit vielen Jahren einen wichtigen Pfeiler zur Stärkung der Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung dar. Mehr dazu erfahren Sie im Artikel „Gesundheit und Wohlbefinden“ ab Seite 49.

C wie Curriculum Vitae – Bewerbungsunterlagen im Wandel der Zeit

Bewerbungsdokumente in aufwendigen Mappen per Post versenden oder persönlich beim Arbeitgeber abgeben, das war einmal. Bewerberinnen und Bewerber, in den letzten Jahren immer weit über 1000 pro Jahr, nutzen heute unser Online-Jobportal (1): Lebenslauf, Motivationsschreiben und Bewerbungsfoto hochladen und mit einem Klick an BMD senden.

D wie Digitaler Wandel

Die HR-Prozesse sind durch den Einsatz des BMD Personalinformationssystems weitgehend automatisiert und digitalisiert. Auch wenn es bereits Systeme bzw. Algorithmen zur automatischen Bewerberauswahl auf dem Markt gibt, nehmen wir uns für jede Bewerbung Zeit und

(1) Bewerbungsunterlagen einfach online übermitteln | (2) Wir freuen uns über die Auszeichnung als Top Company 2022

prüfen sie persönlich auf eine passende Stelle in unserem Unternehmen. Menschen stehen bei uns zu jedem Zeitpunkt im Vordergrund.

E wie Employer Branding

Wir stecken viel Power hinein, um die Position von BMD als attraktivem Arbeitgeber noch weiter zu stärken: Wir setzen auf externe Maßnahmen wie Recruiting-Messen, Kooperationen mit Bildungseinrichtungen oder den Auftritt in den sozialen Medien. Im Fokus stehen jedoch immer unsere Mitarbeitenden. Sie sind unsere wichtigsten und authentischsten Markenbotschafterinnen und -botschafter. Auszeichnungen wie der Gewinn der „Best Workplace“-Trophäe 2019

(für den DACH-Raum!), die Auszeichnung als „Top Company 2022“ (2) oder „Top Arbeitgeber 2022“ der familienfreundlichsten Unternehmen Österreichs zeigen, dass sich der Einsatz lohnt.

F wie Future Lab

Im Sommer 2021 wurde es endlich Realität: Diplomarbeiten und Praktika gibt es bei BMD in einem ganz neuen Format. Das BMD Future Lab ist ein Kreativ-Raum, eine Denkfabrik, ein Co-Working-Space, eine Möglichkeit, Talente zu finden, zu fördern und sich auszutauschen. Die am Future Lab Teilnehmenden (3, 4) übernehmen keine Routineaufgaben im Sinne eines klassischen Praktikums oder einer Ferialarbeit.

**Top 2022
Company**



2



3

(3, 4) Aufmerksam, fokussiert und neugierig, das sind die Teilnehmerinnen und Teilnehmer am BMD Future Lab



4



5

Wer sagt, dass man groß sein muss, um programmieren zu können?

Der Innovations- und Forschungsgedanke stehen ganz klar im Vordergrund. Neben ganz viel BMD Feeling geht es um ein gegenseitiges Kennenlernen und voneinander Profitieren. Ein innovatives Konzept, das in den nächsten Jahren noch ausgebaut werden soll.

G wie Gleichstellung

Nicht nur zwischen Männern und Frauen, sondern auch zwischen den verschiedenen Berufsgruppen, zwischen älteren und jüngeren Mitarbeitenden, zwischen langjährigen Kolleginnen und Kollegen sowie Neuzugängen – Gleichstellung und Gleichbehandlung sind wichtige und verankerte Werte in unserer Unternehmenskultur – im HR steht dieses Thema immer im Fokus. Neben lebensphasenorientierter Personalentwicklung unterstützen wir vor allem auch Frauen mit Ermutigung und Förderung. Die Erfolgs-Frauenquote von 54% im IT-Bereich zeigt: Das ist der richtige Weg.

H wie Homeoffice

Spätestens seit der Covid-Krise ist Homeoffice in aller Munde. Auch wenn es bei BMD bereits davor schon möglich war, von zu Hause aus zu

arbeiten, hat Homeoffice nun in allen Abteilungen und Bereichen Einzug gehalten und es ist gekommen, um zu bleiben.

I wie IT-Fachkräftemangel

Die hohe Nachfrage nach qualifizierten Fachkräften ist auch aus gesellschaftlicher Sicht ein Thema. Nicht nur BMD, wir alle brauchen in diesem Bereich künftig viele gut ausgebildete Menschen. Darum fördert BMD beispielsweise die Initiative „CoderDojo“ – einen Verein, der bereits Kindern und Jugendlichen die Welt des Programmierens näherbringt (5).

J wie Jobinserate 2022

Das klassische Inserat in einer Print-Tageszeitung hat zwar noch nicht ausgedient, stellt aber heute nur noch einen kleinen Teil der vielen Möglichkeiten dar, um Bewerberinnen und Bewerber anzusprechen: Neben der Website finden sich die Jobangebote auch auf den großen Onlineplattformen, in den sozialen Medien oder auf den Karriereseiten verschiedener Universitäten, Fachhochschulen oder Berufsbildenden Höheren Schulen. Auch an eher unkonventionellen Orten kann es sich lohnen, ein Jobinserat



**UNSER
FÜHRUNGS-
LEITBILD**

WE MAKE
BUSINESS
EASY

WIR führen kooperativ, wertschätzend, ehrlich und mit einer sozialen Grundhaltung.

WIR sind Vorbilder für unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

WIR geben erreichbare Ziele vor.

WIR geben Feedback und erwarten uns Feedback.

WIR fördern konstruktiv-kritisch mitdenkende Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

WIR Führungskräfte laden zu Kritik ein und sind offen dafür.

WIR leben open-door-Politik.

WIR kommunizieren unsere Strategie.

FEHLER sind bei BMD erlaubt.

zu platzieren: So befindet sich zum Beispiel auf dem Weg zu BMD Steyr in der Sieringer Straße eine Werbetafel mit offenen Jobs.

K wie Kununu, das trend-Magazin und die Wahl zum besten Arbeitgeber

Wer auf Jobsuche ist, schaut gerne auf der Website von kununu vorbei. Hier werden Unternehmen von aktuellen aber auch von ausgeschiedenen Mitarbeitenden hinsichtlich ihrer Qualitäten als Arbeitgeber in verschiedenen Kategorien bewertet. Dank der tollen (und nachlesenswerten!) Bewertungen von Kolleginnen und Kollegen konnte BMD schon viele Bewerberinnen und Bewerber überzeugen. Außerdem fließt der Bewertungsscore auch in verschiedene Arbeitgeberrankings ein, wie z. B. in jenes des trend-Magazins, bei dem wir es in den Jahren 2020 und 2021 in das Ranking der Top 15 der Arbeitgeber in Österreich geschafft haben, im Bereich Internet, Telekommunikation und IT sogar inklusive 2022 dreimal in Folge unter die Top 3 (7).

Mit vielen Auszeichnungen, Preisen und Erfolgen in den letzten Jahrzehnten können wir die äußeren Zeichen unserer Unternehmenskultur bzw. unserer inneren Werte gut sichtbar machen. Das Erfolgsgeheimnis ist ganz klar: Auf die Mitarbeitenden achten und den Fokus auf die inneren Werte richten. Denn die wichtigste Jury sind und bleiben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

L wie Löschen – der richtige Umgang mit Bewerberdaten

Datenschutz ist auch im HR-Bereich ein wichtiges Thema und hat sich mit der 2018 eingeführten Datenschutzgrundverordnung verstärkt auf diesen Arbeitsbereich ausgewirkt. Daher ist der sorgsame Umgang mit Daten, egal ob von Mitarbeitenden, Bewerberinnen und Bewerbern sowie Interessierten besonders wichtig.



Wir sind Top-Arbeitgeber 2022 im Bereich IT

M wie Mitarbeiterbefragung

Regelmäßig durchgeführte Befragungen aller Mitarbeitenden sowie das Einholen von aktuellen Stimmungen durch kurzfristige Umfragen sind wichtige Tools der Personalarbeit und gehören natürlich auch bei BMD zum Tätigkeitsbereich des HR. Bemerkenswert sind die konstant hohen Rücklaufquoten und die positiven Ergebnisse.

N wie New Work – die Arbeitsweise der Zukunft

Mit der BMD City (Fertigstellung 2019) wurde bei BMD die „Arbeitswelt der Zukunft“ ausgerufen. Seither kann der Arbeitsplatz entsprechend der jeweiligen Tätigkeit in der dafür pas-

senden Arbeitsumgebung genutzt werden. New Work steht aber noch für viel mehr: Flexibilität, Mobilität und selbstständiges Arbeiten rücken ebenso in den Vordergrund wie individuell angepasste Arbeitsbedingungen und eine offene und transparente Kommunikation. Nach diesen Grundsätzen richtet das Unternehmen seine Arbeitskultur aus.

O wie Organisationsentwicklung

Wie sind wir organisiert und können wir mit unserem Organisationsmodell gegenüber den – insbesondere durch die digitale Transformation hervorgerufenen – künftigen Herausforderungen bestehen? BMD setzt hier einen Schwerpunkt, in den Support-Abteilungen arbeiten selbstorganisierte Teams mit agilen Arbeitsmethoden.

P wie Personalentwicklung

Um die richtigen Mitarbeitenden zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zu haben, ist es nötig, ihre Potenziale nicht nur zu erkennen und zu fördern, sondern sie auch mit der idealen Personalentwicklung zu unterstützen. Ziel ist es, eben diese Stärken mit den Möglichkeiten von BMD optimal zu ergänzen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu ermöglichen, diese an der für sie richtigen Position einzusetzen – zur Zufriedenheit und zum Erfolg aller Beteiligten.

Das Angebot an Aus- und Weiterbildung ist breit gefächert und reicht von fachlichen Kursen über Persönlichkeitsbildung und Seminaren zur Förderung der mentalen Stärke bis hin zum mehrtägigen Führungskräfte-Training für neue bzw. angehende Führungskräfte.

Da wir alle verschiedene Phasen durchleben, orientiert sich Personalentwicklung bei BMD

auch an der aktuellen und individuellen Lebensphase der Mitarbeitenden.

Auf neue Themen bzw. Herausforderungen wird schnell reagiert. So wird zum Beispiel seit Herbst 2020 eine Reihe an virtuellen Fortbildungen zu diesen Themen angeboten: „Online-Meeting-Knigge“, „Online-Meetings gestalten“ oder auch „Führen im Homeoffice“.

Q wie Quartalsmeeting

Einmal jährlich erarbeiten wir unsere HR-Strategie für das kommende Jahr. Bei den Quartalsmeetings wird Rückschau gehalten, ob wir die geplanten Ziele erreichen konnten, der aktuelle Stand der Dinge wird besprochen und adaptiert sowie die Themen und Agenden der nächsten Monate werden geplant.

R wie Recruiting

Eine der Kernaufgaben im HR besteht darin, die passenden Mitarbeitenden in angemessener Anzahl für die passenden Stellen zu finden. Mit viel Einsatz gelang es in den letzten Jahren, viele tolle neue Kolleginnen und Kollegen für uns zu gewinnen. 2020 konnten wir etwa – trotz Corona-Pandemie und dem damit verbundenen Lockdown – 70 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei uns begrüßen.

S wie Steuerungsgruppe Mitarbeiterzufriedenheit

„Geht’s den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gut, geht’s der BMD gut.“ Im Artikel „Wie zufrieden sind wir?“ ab Seite 126 erfahren Sie mehr über die Steuerungsgruppe, die maßgeblich zum Erhalt und zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit beiträgt.

T wie Teambuilding

Regelmäßige Teambuildings fördern das Wir-Gefühl und die Zusammenarbeit. In Coronazeiten hieß es Teambuilding mal anders! Wo normalerweise Ausflüge, Wanderungen und gemeinsames Essen auf dem Programm stehen, nutzten unsere Teams in dieser Zeit virtuelle Tools, Plattformen und Onlinespiele, um gemeinsam Zeit zu verbringen.

U wie Unis, Schulen, FHs – mittendrin im War for Talents

Egal ob digitale Karrieremesse, Job-Speed-Dating, Karrieretage, Klassenpatenschaften, Vorträge oder Webinare – im HR wird jede Möglichkeit genutzt, um für BMD zu begeistern und mit Interessierten in Kontakt zu treten. Kreativität und Flexibilität dürfen dabei nicht fehlen. Sind Exkursionen im Haus nicht möglich, wird kurzerhand eine virtuelle Möglichkeit geschaffen.

V wie Veränderung

Ob Corona, Digitalisierung oder die veränderten Bedürfnisse der Bewerber der Generationen Y und Z – besonders im HR-Bereich gilt es, Veränderungen als neue Konstante zu betrachten, laufende Entwicklungen zu beobachten und darauf mitunter schnell zu reagieren.

W wie Werte

Der Erfolg und das positive Arbeitsklima basieren unter anderem auf dem einzigartigen BMD Spirit. Unsere wertschätzende, ehrliche und kooperative Werthaltung ist einerseits fest in unserem Führungsleitbild (6) und in unserem Unternehmensleitbild verankert und anderer-

seits auch täglich spürbar. Diese Werthaltung spiegelt sich vor allem im Umgang miteinander, im Verhalten nach außen, zu Kundinnen und Kunden und insbesondere auch im Führungsverhalten wider.

X wie Xing, LinkedIn, Instagram und Co.

In den sozialen Netzwerken präsentieren sich Unternehmen als Arbeitgeber und halten Ausschau nach Talenten. Eine direkte Ansprache über Netzwerke wie Xing und LinkedIn kann den Pool an geeigneten neuen Mitarbeitenden ebenfalls schlagartig vergrößern. Um flexibel auf Veränderungen und aktuelle Entwicklungen reagieren zu können ist oft Input von „außen“ notwendig. In Zeiten von Xing, LinkedIn und Social Media war internationales Vernetzen, Netzwerken und sich austauschen noch nie einfacher. BMD hat außerdem Job-Postings und authentische Einblicke in den sozialen Medien, gut durchdachte Kampagnen für konkrete Zielgruppen oder gezielte Beiträge auf den verschiedenen Plattformen etabliert, die spannende Einblicke in die Tätigkeitsbereiche des Unternehmens bieten.

Y wie Generation Y

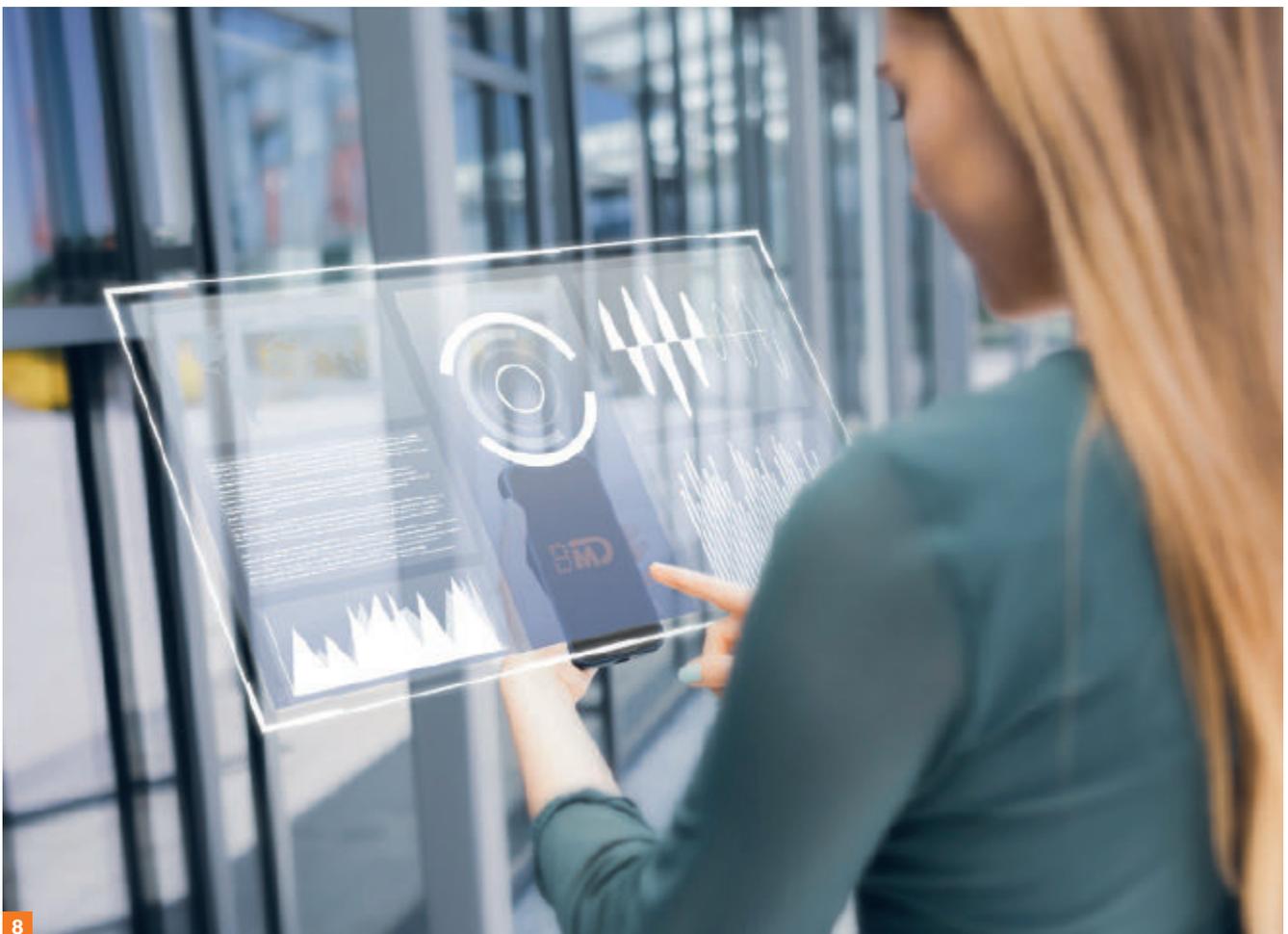
In den letzten Jahren war viel zu lesen von den Bedürfnissen der Generation Y, also jener Bevölkerungsgruppe, die zwischen den Jahren 1981 und 2000 geboren ist und in weitere Folge auch von den Millennials, der Generation Z. In verschiedenen Studien werden die Mitglieder dieser Gruppe z. B. als Digital Natives bezeichnet, die Hierarchien in Frage stellen und nach Selbstbestimmung streben, die viel Wert auf Mobilität, Flexibilität und eine ausgeglichene Work-Life-Balance legen. Bei BMD bieten wir durch unsere New-Work-Arbeitskultur, durch

Homeoffice und agile, selbstorganisierte Teams den Rahmen, um Mitarbeitende dieser Generation von uns als Arbeitgeber zu begeistern.

Z wie Zukunftsaussichten

Die Arbeitswelt wird sich weiter wandeln – für die Tätigkeit im HR wird es auch künftig entscheidend sein, auf Veränderungen im Umfeld, Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt, die zunehmende Digitalisierung etc. rasch zu reagieren. Um die dringend benötigten Fachkräfte, besonders auch jene der digitalen Generation,

ins Unternehmen zu holen und als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter langfristig zu binden, müssen wir als Unternehmen die nötigen Strukturen und Organisationsformen dafür schaffen. Dazu gehören Flexibilität in Bezug auf Arbeitszeit und -ort sowie die richtigen Arbeitsmittel, Tools und Plattformen, um der digitalisierten Arbeitswelt (8) gerecht zu werden. Prozesse, die sich automatisieren lassen, müssen automatisiert werden, damit wir die Ressourcen unserer Mitarbeitenden zum Hervorbringen von Innovationen einsetzen können und um BMD als Unternehmen weiterzuentwickeln.



8

Die digitalisierte Arbeitswelt wird auch die Zukunft prägen

Treffen der **Generationen**

In den 1970er-Jahren sind Internet, E-Mails und Personalcomputer, wie wir sie heute kennen, noch keine Themen. Speicherplatz ist heiß begehrt, Audiocassetten sind tatsächlich als Speichermedium im Einsatz und USB-Sticks lassen sich noch nicht einmal erahnen. Drei Generationen von Mitarbeitenden in der Technik – Alois Sindhuber (1), Christian Niederwimmer (2) und Stefanie Palmethofer (3) – liefern einen Einblick in die sich ändernden Tools und Anforderungen im technischen Bereich und vermitteln Ihnen so aus erster Hand eine kleine Geschichte der BMD Technik.

Seit wann arbeitest du für BMD und warst du von Anfang an im Bereich Technik tätig?

Alois Sindhuber: Ich habe in Steyr die HTL mit der damals neuen Fachrichtung Nachrichtentechnik im Jahr 1977 erfolgreich abgeschlossen und als Techniker bei Werner Burgholzer am 02.08.1978 zu arbeiten begonnen. In Neuzeug befand sich damals die Schreibmaschinen-Werkstätte der Firma Burgholzer. Hier wurden alle mechanischen Schreibmaschinen gewartet und repariert, auch die LogAbax-Einzelplatz-Rechenmaschinen waren hier im Einsatz. Dort lernte ich meinen Kollegen, Herrn Johann Merkl kennen, der schon seit April 1978 in der mittlerweile unter „BMD“ laufenden Technik-Abteilung gearbeitet hat. Er hat mich eingewiesen und mir die wichtigsten technischen Bestandteile sowie das Know-how dahinter gezeigt.

Christian Niederwimmer: Ich bin seit dem 17.09.1984 bei BMD mit dabei und habe von Anfang an in der Technik gearbeitet.

Stefanie (Steffi) Palmethofer: Ich bin gerne Technikerin. Mein Start bei BMD war im Oktober 2018 und seitdem arbeite ich in diesem Bereich.

Frauen in der Technik – das hat noch immer etwas Ungewohntes. Steffi, was hat dich dazu bewegt, den Beruf einer IT-Technikerin zu ergreifen?

Steffi: Während meiner Schulzeit an der HLW habe ich zum ersten Mal von Begriffen wie IT-Technik, Netzwerk oder Virtualisierung gehört. Mich haben diese Themen dann immer mehr fasziniert, je mehr ich dazugelernt habe. Für mich war klar, dass ich auf jeden Fall etwas in diese Richtung machen möchte. Die Technik im Bereich der Informationstechnologie



interessiert mich und macht mir Spaß, das ist wohl das Wichtigste in jedem Beruf.

Was waren bei deinem Start in der Technik deine Aufgaben?

Alois: Der damalige Abteilungsleiter, Herr Kurt Schmolz, und Herr Merkl hatten die Aufgabe, ein BMD Mehrplatzsystem für das Büro zu entwickeln, wobei mehrere Arbeitsplätze auf denselben Festplattenspeicher zugreifen können sollten. Nach einer kurzen Einschulung durfte ich dann mit Herrn Merkl an dem Projekt für BMD Mehrplatzcomputer mit LogAbax mitarbeiten. Unsere Hauptkunden waren damals die Gemeinden Sierning, Kremsmünster und Regau. Aber auch in Steyr waren wir z. B. bei der Firma Sommerhuber und der Firma Eckelt mit LogAbax-Mehrplatzsystemen vertreten.

Eine meiner ersten Ausfahrten und Kundenkontakte war in Graz, es handelte sich um eine Galvanisations-Firma. Es gab damals auch noch kein Navi, was das Auffinden des Kunden mittels Stadtplan etwas beschwerlich machte. Dort musste ich eine in eine LogAbax-4000-Konsole eingebaute defekte Kassettenstation austauschen. Diese wurden damals zum Einlesen des LOGOL-Programms und auch zum Speichern der bearbeiteten Buchungsdaten verwendet.

Es gab auf diesen Systemen zur manuellen Dateneingabe nur eine Tastatur mit einem Drucker mit 7- bzw. 9-Nadel-Druckkopf, wobei jede Programmeingabe am Drucker ausgegeben wurde. Es gab keinen Bildschirm!

Christian: Eine meiner ersten Aufgaben war es bei der Firma Impex in Steyr Kabel einzuziehen, damit dort mit der EDV gearbeitet werden konnte.

Steffi: Meine Hauptaufgabe besteht darin, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei technischen Problemen zu unterstützen. Dabei telefoniere ich und arbeite Tickets ab. Weitere Aufgaben sind das Verwalten verschiedener Server,

die Vorbereitung der Arbeitsmittel für neue Kolleginnen und Kollegen und das Kontrollieren der Sicherungen. Mir gefallen die abwechslungsreichen Aufgaben. Manche Probleme sind schnell gelöst, bei anderen muss man sich etwas länger hineinarbeiten. Außerdem mag ich es, Neues zu lernen und gerade im Bereich der IT-Technik ist es wichtig, am Ball zu bleiben.

Mit welchen Tools hast du zu dieser Zeit gearbeitet (z. B. welche Software, welche Hardware etc.)?

Alois: Finanzbuchhaltungs- und Programmdateien wurden auf normalen Audiokassetten (4) und auf Disketten gespeichert. Früher wurden diese FIBU-Buchungsdaten auf einem Magnet-Papierkonto-Einzug gespeichert.

Das „LogAbax-System-4000“ (5) war mit einer analogen CPU ausgestattet. Diese hatte eine eigene Magnetkern-Speicherplatte, die von 4 kB bis zu maximal 32 kB Arbeitsspeicher erweiterbar war.

Die Software, welche auf LogAbax-4000 lief, hieß „LOGOL“, wofür wir eine eigene Programmierabteilung hatten. Die Techniker waren für die Aufstellung und Wartung der Hardware zuständig.

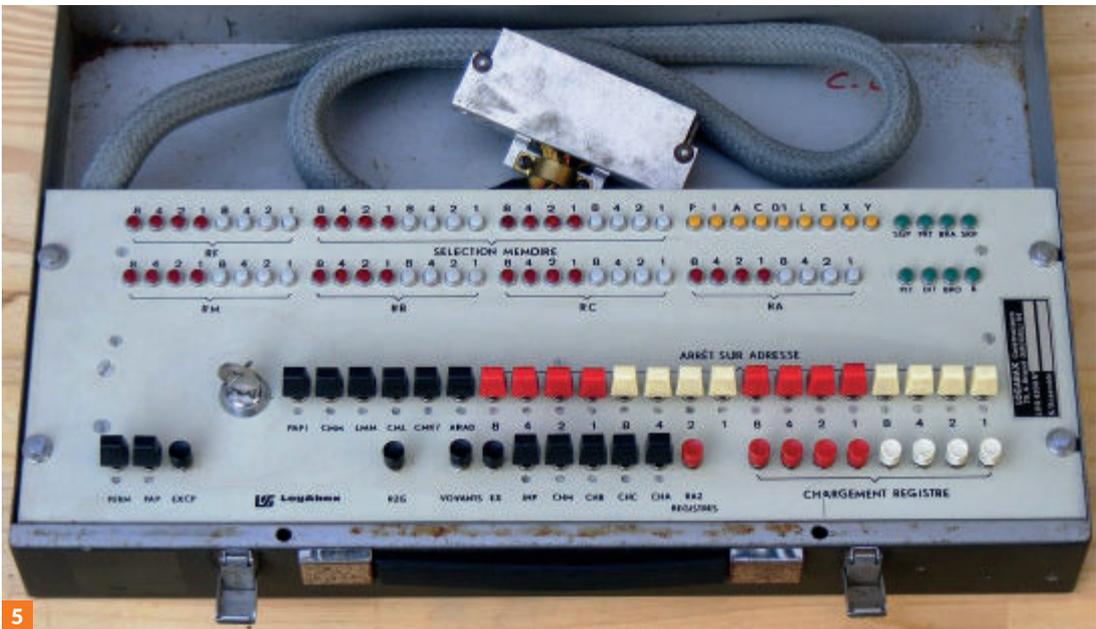
Ich war hauptsächlich bei Kunden mit Linux-, SCO-UNIX- und AIX-Systemen bei Installationen und Wartung bis zum Jahr 2000 im Außendienst unterwegs. In den letzten rund 18 Jahren habe ich intern per Telefonsupport unsere Kundinnen und Kunden bestmöglich unterstützt. Ich habe in diesem Zeitraum mehr als 60.000 Telefonate geführt.

Christian: 1983, also ein Jahr bevor ich bei BMD begonnen habe, wurden MS-DOS und der PC bei uns eingeführt. Ich hatte damit auch bei den Kunden zu tun. Die aktuelle Hardware, mit der ich gearbeitet habe, kam damals von Texas Instruments. Die ganz alte von LogAbax aus Frankreich war zu diesem Zeitpunkt bereits Geschichte.



4

(4) Audiocassette: Hier waren keine Hörspiele auf Band, sondern Buchhaltungsdaten |
 (5) LogAbax-4000-Schalttafel



5

Steffi: Ich arbeite mit vielen unterschiedlichen Tools, beispielsweise mit baramundi (6) für die Verwaltung von Laptops. Damit lässt sich auch die Installation von Software automatisiert und zentral steuern. Mit dem Tool PRTG arbeite ich auch. Das ist eine IT-Monitoring-Software, mit der man über das Netzwerk optimal informiert ist. Alle relevanten Parameter werden in Echtzeit erhoben und so kann man Probleme erkennen, bevor sie für das Netzwerk kritisch werden könnten. Mit Remotedesktop habe ich beispielsweise Zugriff auf verschiedene Server.

Wenn Du die Technik von deinen Anfängen mit der Technik von heute vergleichst, was erscheint dir besonders bemerkenswert?

Alois: Da fallen mir mehrere Dinge ein. Ich denke an die Entwicklung der „wartungsfreien“ Festplatten mit viel mehr als 5 MB. Die Speicherentwicklung von früher 4 KB auf Kernspeicher, mit aktuell mehr als 1.000 GB auf einem relativ kleinen USB-Stick ist beeindruckend. Die Möglichkeit der Fernwartung mit vollem Zugriff auf ein entferntes System bei den Kundinnen und Kunden war in meinen Anfängen noch nicht mal Zukunftsmusik. Es bringt auch die Entwicklung der BMD Cloud für unseren Kundenkreis große Vorteile.

Christian: In den ersten Wochen habe ich mit Herrn Merkl bei der Firma Sommerhuber eine damals brandaktuelle 325-MByte-Festplatte im 19-Zoll-Format (482 mm breit) installiert. Das heißt 1,5 mm/Mbyte. Heute ist das bei MicroSD und 512GB 5 nm/Mbyte also fast das Millionenfache. Da hat sich einiges getan in den 35 Jahren.

Steffi (lächelt): Nachdem meine Anfänge erst knapp vier Jahre her sind, habe ich noch keine solchen gravierenden Veränderungen feststellen können wie meine beiden Kollegen.

Hast du eine Anekdote aus dem Technikbereich, die du gerne mit den Leserinnen und Lesern teilen möchtest?

Alois: Als die Bildschirme noch „Röhrenbildschirme“ (7) waren, hatte ich eine Kundin nach dem Bildschirminhalt zur Analyse eines Problems gefragt: „Bitte, was steht eigentlich auf Ihrem Bildschirm?“ Die Dame antwortete: „Eine Blumenvase!“

Anlässlich eines Außendienstes in Wien wurde ich von unserem Büro benachrichtigt, dass ein Kunde dringend Unterstützung brauchte und zwar noch vor 17:00 Uhr. Zu diesem Zeitpunkt, mitten in der Rushhour, eine kleine Herausforderung. Kurz vor fünf traf ich beim Kunden ein. Das Problem war rasch gelöst. Die Reinigungskraft dürfte beim Staubwischen die Helligkeit des Bildschirms anscheinend auf „Null“ gedreht haben. Der Kunde meinte nur: „Verrechnen dürfen’s mir das aber nicht.“

Christian: Eine Anekdote ist es zwar nicht. Heute ist die Rede davon, dass man mit dem Computer aufgewachsen sei. Wenn ich mein „Technikleben“ so betrachte, bin ich allerdings der Meinung: „Der Computer ist mit mir aufgewachsen.“

Qualitätsmanagement heute und morgen

Mit wachsender Unternehmensgröße ist auch das Qualitätsmanagementsystem gefordert, sich laufend anzupassen, um den steigenden internen und externen Anforderungen gerecht zu werden. Wie sich das Qualitätsmanagement (QM) weiterentwickelt hat und wie es heute im Unternehmen gelebt wird, erfahren Sie hier.

(Wie die Anfänge des Qualitätsmanagements bei BMD im Detail ausgesehen haben, können Sie übrigens im Interview „25 Jahre ISO 9001“ auf Seite 65 nachlesen.)

Qualitätsmanagement, ein lebendiger Prozess

Um die Prozessqualität zu verbessern, stehen QM-Verantwortliche für die einzelnen Abteilungen zur Verfügung. Gemeinsam mit ihnen werden sämtliche bestehende Prozesse analysiert, neue Prozesse definiert und dokumentiert. Um sowohl das interne Interesse als auch das Bewusstsein für das QM-System zu steigern, wurde im Jahr 2014 die von der Norm geforderte Managementbewertung um eine Jahreszusammenfassung erweitert. Diese wird allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (zu Beginn noch in Papierform, heute natürlich digital) zur Verfügung gestellt. Dieser Bericht umfasst die Aufarbeitung der letzten internen und externen Audits sowie Kennzahlen und Planungen für die Zukunft. Jede Abteilung und jede Stabsstelle präsentiert darin qualitätsrelevante Aktivitäten, Neuerungen und Zukunftspläne.

Erneuerung QM-System

Mit der Normenrevision auf ISO 9001:2015 entstanden neue Anforderungen an das bestehende QM-System wie z. B. dokumentierte Informationen und die freie Gestaltungsmöglichkeit des QM-Handbuchs. 2016 ließ sich BMD auch nach ISO 27001:2013 zertifizieren (einen interessanten Beitrag zur IT-Security finden Sie auf Seite 114). In der zwei Jahre dauernden Vorbereitungszeit auf diese Zertifizierung wurden gemeinsam mit Informationssicherheitsmanagement sowie Chancen- und Risikomanagement sicherheitsrelevante Prozesse, Richtlinien und Arbeitsanweisungen erstellt und überarbeitet.

Neues Outfit für die Prozessdokumentation

Gemäß den neuen Anforderungen der ISO 9001 Norm wurde die BMD-interne Prozessdokumentation 2018 auf komplett neue Füße gestellt. Ein modernes Formular (1) im SharePoint (BMD-interne Wissensdatenbank) ersetzte die bis dahin gängige „Schwimmbahnen-Darstellung“ im Tool ViFlow (Software für Prozess-

Prozessänderungsablauf

	Prozess	PROZESSÄNDERUNGSABLAUF
	Prozessziel/-zweck	<p>Dieser Prozess soll sicherstellen, dass alle Prozesse einheitlich dokumentiert und freigegeben werden.</p> <p>Ziel des Prozesses ist es, alle Abläufe im Unternehmen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verständlich darzustellen. Die Abläufe müssen von der Geschäftsführung und der jeweiligen Abteilungs- oder Stabstellenleitung inhaltlich freigegeben werden. Das Qualitätsmanagement überwacht die Einhaltung der Normen.</p>

	Input	Bestehende Prozesse
T	Trigger/Auslöser	<p>Prozessverbesserung oder -änderung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Änderungsinfo erfolgt durch Mitarbeiter/in • Änderungsinfo erfolgt durch/bei internem Audit • Änderung durch AL/GF • Änderung durch Umstrukturierung
1	Bestandsaufnahme	Es werden alle bestehenden Dokumentationen geprüft, auf welche die Änderung Auswirkungen hat.
2	Erstellung Änderungsvorschlag	Die Änderungen und deren eventuelle Auswirkungen auf Folgeprozesse werden dargestellt und dem GF oder AL präsentiert.
3	FMEA	Durchführung der FMEA
4	Prozessanpassungen	Ergeben sich aus der FMEA notwendige Prozessanpassungen, so werden diese in Abstimmung zwischen Qualitäts- und Chancen- und Risikomanagement durchgeführt.
5	Freigabe	Die Freigabe muss prinzipiell durch den AL erfolgen, bei komplexen Prozessänderungen ist zusätzlich eine Freigabe durch den GF erforderlich.
6	Freigabe QM	Die Änderung wird auf Normkonformität geprüft. Bei eventuellen Änderungen siehe Schritt 2.
7	Prozessveröffentlichung	Der Prozess wird veröffentlicht.
O	Outcome/Ergebnis	aktueller Prozess
	Output	Veröffentlichter Prozess im Sharly

1

Formular für die Darstellung des Prozessänderungsablaufs

dokumentation). Abläufe können im SharePoint klarer definiert und die jeweiligen Zuständigkeiten im Prozess sowie die Abhängigkeiten zu anderen Prozessen bzw. Prozessteilen eindeutig dargestellt werden. Dokumentierte Informationen können direkt verlinkt und aufgerufen werden. Chancen und Risiken sind durch das BMD Chancen- und Risikomanagement in die Prozesse eingearbeitet worden.

Chancen- und Risikomanagement

Nicht genützte Chancen stellen in Hochtechnologiebereichen mitunter die größten wirtschaftlichen Risiken dar. Dem weiteren Ausbau des Innovationsmanagements kommt damit eine besondere Bedeutung zu, um einerseits neue Potenziale zu erschließen und andererseits Bewährtes zu verbessern.

Das Risikomanagement betrachtet alle Prozesse des Unternehmens bzw. wurde in diese nahtlos integriert. Wesentlich in diesem Zusammenhang ist es allerdings auch, die Risiken des Unternehmensumfelds zu betrachten. Das beste Risikomanagement ist jenes, das durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vollkommen

selbstverständlich und ohne zusätzlichen Aufwand im Rahmen der täglichen Arbeit gelebt wird.

Das Ziel des Chancen- und Risikomanagements besteht darin, einen sicheren und erfolgreichen Weg in die Zukunft mitzugestalten, indem sich bietende Chancen und mögliche Risiken frühzeitig erkannt und reportet werden, damit das Unternehmen entsprechende Maßnahmen ergreifen kann.

Interne Audits zur Qualitätskontrolle

Die dokumentierten Prozesse werden in den regelmäßig stattfindenden internen Audits überwacht. Diese werden gemeinsam mit der Qualitätssicherung und dem Chancen- und Risikomanagement durchgeführt, um so sicherzustellen, dass eventuell festgestellte Abweichungen und daraus entstandene Empfehlungen wahrgenommen und berücksichtigt werden. An der ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung aller Managementsysteme werden wir auch in der Zukunft arbeiten. Deshalb freuen wir uns bereits auf die nächsten erfolgreichen 50 Jahre.

Highlights aus fünf Dekaden

Eine Zeitreise durch 50 Jahre BMD Geschichte, Teil 4

Die 2000er-Jahre warten mit einer Reihe von Ereignissen auf. Wettermäßig betrachtet liegen im Jahr 2002 außergewöhnliche Hochwasser und ausgeprägte Trockenheit nah beieinander. Die EU-Erweiterung wird beschlossen. 2005 wird in Rom ein Deutscher zum Papst gewählt und in Deutschland eine Frau zur Kanzlerin. BMD stellt im selben Jahr die wesentlichen Steuererklärungen auf NTCS um. 2011 landet zum letzten Mal ein Spaceshuttle auf dem Weltraumbahnhof von Cape Canaveral und BMD intensiviert seinen Erfolg auf dem Schweizer Markt.

Auf den Wellen des Erfolgs 2002–2011

Mit 01.01.2002 wird in zehn EU-Staaten der Euro eingeführt. Die BMD Software ist gänzlich darauf vorbereitet. Die BMD Schweiz AG wird gegründet.

2002

2003

2003 stehen mit BMD WebAccess alle Auswertungen via Internet zur Verfügung. Eine slowenische Sprachversion und eine ebensolche Legislativversion ist in Vorbereitung.

Mit dem Kundennavigator steht ab dem Jahr 2004 eine kompakte Oberfläche zur Verfügung, die alle zu einem Kontakt gespeicherten Daten zur Verfügung stellt. BMD erobert die Schulen. Ein Schulbuch inklusive Software-CD sorgt mit 28 Aufgaben für das einfache Erlernen der BMD Software in den Berufsbildenden Höheren Schulen (1).



2004

2005

(1) BMD und der Trauner Verlag entwickeln ein Schulbuch inklusive Software-CD

Im Jahr 2005 sind die wesentlichen Steuererklärungen auf NTCS umgestellt. Die NTCS Zeiterfassung steht inklusive Handybuchung zur Verfügung. Die NTCS ist nun auch in den Bereichen Controlling vom Budget, über Finanzplan bis zur Planbilanz und Warenwirtschaft Basis umgesetzt.

Die Human Resource Software mit Bewerber- und Ausbildungsverwaltung erblickt ebenso wie BMD Com (2) – ein Webportal für die Mandanten von Steuerberatern – im Jahr 2007 das Licht der Welt. BMD übernimmt mit April desselben Jahres die Firma LSS (Leo Schleupen Systemanalyse).



International bedeutet das Jahr 2007 eine Neugründung von BMD Deutschland in München und die Neugründung der BMD Slowakei in Bratislava. Das BMD Akademie-Gebäude in Steyr wird um 2 Stockwerke erweitert und im September 2008 offiziell eröffnet. (3)

2007/08

2009



Erstmals ist 2009 ein vollelektronischer Belegkreislauf von der Rechnung bis zur Zahlung möglich. Die BMD Website (4) wird komplett runderneuert.

2010 ist das Jahr der NTCS: Die NTCS FIBU und NTCS ANBU werden freigegeben. Unternehmensinformationen werden über Web-Applikationen für Smartphones (5) verfügbar gemacht. Back to the roots heißt es für die BMD Technik, die den revitalisierten Gründungsstandort in Neuzeug bezieht. Die bisherigen Technik-räumlichkeiten in Steyr werden zu einem modernen Support-Zentrum umgebaut.



2010

2011

2011 beteiligt sich BMD am Schweizer Software-Unternehmen pebe AG. So soll der Erfolg im Schweizer Markt intensiviert werden. BMD goes Facebook. Die BMD Cloud erfreut sich regen Zuspruchs. Der Cloudumsatz kann in diesem Jahr um 51% gesteigert werden.

(2) BMD Com – das Webportal | (3) Eröffnung der erweiterten BMD Akademie | (4) Screenshot neue Website | (5) BMD auf dem Smartphone

Im fünften und letzten Teil der Zeitreise begleiten Sie BMD „Auf zu neuen Horizonten“ (ab Seite 139).

Onboarding

Von „Es war einmal ...“ bis „Der Pate“

BMD – von 1 auf 700 in nur 50 Jahren. Die Entwicklung vom Start-up in Neuzeug bis zum international tätigen Unternehmen mit 700 Mitarbeitenden bedeutet für BMD Jahr für Jahr eine Vergrößerung des bestehenden Teams. Vor allem in den letzten 15 Jahren war die Zuwachsrate an neuen Kolleginnen und Kollegen konstant hoch. Allein im Jahr 2020 konnten wir 70 zusätzliche Mitarbeitende in der BMD Familie begrüßen.



Eines war damals wie heute wichtig: der erste Eindruck. Gemeint ist nicht nur der erste Arbeitstag, sondern der gesamte Prozess rund um das „An-Bord-Holen“ von neuen Kolleginnen und Kollegen, das sogenannte Onboarding. Neben der fachlichen Einschulung und Ausbildung kommt auch der Vermittlung des BMD Spirits, der Werte und der Unternehmenskultur eine besondere Bedeutung zu. Bei BMD starten heute neue Mitarbeitende mit einer sehr strukturierten Einarbeitungsphase: Durch allgemeine Informationen zum Arbeitsalltag, klare Ansprechpersonen, das Kennenlernen von Kolleginnen und Kollegen und eine Hausführung, über Informationen rund um das Thema Gehaltsabrechnung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten bis hin zum Feedback-Gespräch mit der Leiterin des HR, ermöglichen wir neuen Mitarbeitenden einen reibungslosen Start. Transparenz ist uns von Anfang an sehr wichtig. Ein Frühstück mit unserem Geschäftsführer rundet den Prozess ab. Begleitet wird die Anfangszeit von einem Paten oder einer Patin. Diese stehen immer für Fragen zur Verfügung.

Was hat sich hier im Lauf der letzten Jahrzehnte geändert? Dazu befragen wir unsere langjährige Kollegin aus der Abteilung Lektorat & PR, Mag. Monika Hausleitner (bei BMD seit 1996) (1), und unseren Kollegen Mag. Andreas Wurmitzer (2), der seine Tätigkeit bei BMD als Software-Consultant im Juni 2020 aufgenommen hat.

Monika, du hast vor 26 Jahren, im März 1996, deine Tätigkeit bei BMD gestartet. Wie ist es damals zu deiner Bewerbung gekommen und wie lief dein Bewerbungsprozess ab?

Ich habe vor BMD bei einem Verlag als Lektorin gearbeitet und aufgrund dessen wirtschaftlicher Umstrukturierung war es Zeit für etwas Neues. In der Steyrer Zeitung habe ich ein Inserat gefunden, in welchem BMD jemand für die Dokumentation der Warenwirtschaft gesucht hat. Was mich heute noch zum Lächeln bringt – ich wusste damals nicht, was BMD macht und was eine Warenwirtschaft ist. Mich hat vor allem im Stelleninserat die „Dokumentation“ angespro-



Mag. Monika Hausleitner
Bahnhofstr. 8/19
A-4400 Steyr

Herrn Mag. Foisner
BMD Systemhaus
Serningerstraße 190
A-4400 Steyr

Steyr, am 8. 2. 1996

Ihre Stellenanzeige vom 8. 2. 1996 in der Steyrer Rundschau

Sehr geehrter Herr Mag. Foisner!

In Ihrer Anzeige vom 8. 2. in der Steyrer Rundschau suchen Sie eine Mitarbeiterin für die Test- und Dokumentationsabteilung. Diese Stellung interessiert mich. Mit einem abgeschlossenen Studium der Germanistik und meiner bisherigen Tätigkeit als Lektorin entspricht meine Qualifikation Ihren Anforderungen.

EDV-Kenntnisse in Windows und Word für Windows konnte ich mir in einem PC-Kurs aneignen und habe diese Kenntnisse auch praktisch angewendet.

Weitere Einzelheiten würde ich sehr gerne im persönlichen Gespräch mit Ihnen erörtern. Ich freue mich auf Ihren Anruf.

Mit freundlichen Grüßen

Mag. Monika Hausleitner

Anlage:
Lebenslauf
Abschlußdiplom
Diplomzeugnis Germanistik

3

Bewerbung anno 1996: kurz, knackig, in alter Rechtschreibung und per Post

chen. Meine Neugier war groß und so habe ich mich beworben. Ein Bewerbungsprozess, wie er heute bei BMD stattfindet, war das damals noch nicht. Die Bewerbungsunterlagen (3) wurden klassisch mit der Post geschickt. Ich weiß noch, dass ich für ein Bewerbungsgespräch am Montagvormittag (26. Februar) eingeladen worden war. Herr Mag. Foisner, damals noch Leiter der Verwaltung, hat mich interviewt (auch ein mehrseitiger Fragebogen war Teil des Prozesses). Am selben Tag, am späten Nachmittag, wurde ich angerufen und am Freitag (den 1. März 1996) hatte ich meinen Start bei BMD. Und dass ich kein Profi in der Waren-

wirtschaft war, war durchaus ein Vorteil. Ich arbeitete direkt mit dem Warenwirtschaftsprogramm und konnte so die Dokumentation Schritt für Schritt aufbauen.

Damals waren rund 70 Mitarbeitende bei BMD beschäftigt und der Begriff „Onboarding“ war noch weitgehend unbekannt – wie liefen dein Einstieg und deine ersten Arbeitstage ab?

Ich würde den Eintritt als salopp bezeichnen. Eine Kollegin, die zu diesem Zeitpunkt schon für Dokumentationen zuständig war, hat mir

das Haus gezeigt. Ich wurde dem damaligen Geschäftsführer, Herrn Wieser, vorgestellt und bekam einen Platz in einem Büro. Die ersten Tage verbrachte ich mit der Lektüre von Programmdokumentationen in dicken schwarzen Ordnern, mein PC wurde währenddessen aufgesetzt, er stand mir nach der ersten Woche zur Verfügung und ich weiß es noch wie heute: Das Programm WA300 (Fakturierungsprogramm der Warenwirtschaft) war das erste Programm, das ich dokumentiert habe. Die Geduld, die die Programmierer mit mir hatten (meine Fragen waren unzählige), bezeichne ich als legendär.

Was sind aus Mitarbeitersicht die größten Veränderungen, die du in den letzten 25 Jahren bei BMD miterlebt hast?

Als große Veränderung habe ich mehrere Dinge zum Teil selbst erlebt und zum Teil beobachten können: Das Onboarding hat sich definitiv verändert – das beginnt bei den unterschiedlichen „Kontaktaufnahmen“ mit potenziellen zukünftigen Kolleginnen und Kollegen. Sei es bei Berufsinformationsmessen, in Schulen oder Universitäten und das sofortige Einbinden ins Unternehmen (Hausführung; Kennenlernen der NTCS; Patensystem etc.).

Auch die Entwicklung der Akademie hat mich zutiefst beeindruckt und meinen Tätigkeitsbereich verändert, ist das Lektorat ja unter anderem auch für die Finalisierung der Seminar-skripten zuständig. Wenn ich daran denke, dass das „Seminare & News“ (Kundenzeitschrift der BMD) mal als Postkarte begonnen hat, dann zu einem Quartheft wurde und jetzt zweimal im Jahr in einer Ausgabe von rund 140 Seiten an über 25.000 Adressaten geht, ist das für mich auch eine ziemlich große Veränderung, zu der ich heute noch meinen Beitrag leisten darf. Eine Schweizer Ausgabe der S & N gibt es übrigens auch schon. Eine Veränderung, die durchaus imposant zu nennen ist, ist der Weg der BMD von einem Einfamilienhaus zur BMD City.

Übrigens gibt es etwas, das sich seit über einem Vierteljahrhundert nicht verändert hat – die Wertschätzung gegenüber mir als Mitarbeiterin. Von meinem Eintritt bis heute habe ich das immer wieder erfahren können. Besonders beeindruckt hat mich das Wachstum der BMD und dass man mit seinen eigenen Kenntnissen und Fähigkeiten mitwachsen konnte.

Was macht BMD als Arbeitgeber für dich aus?

Das sind für mich hauptsächlich drei Dinge:

- Die Wertschätzung gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich in unterschiedlichster Weise manifestiert – ich denke hier, um nur einige zu nennen, an das Betriebliche Gesundheitsmanagement, die Steuerungsgruppe Mitarbeiterzufriedenheit, die offene Führungskultur und das lebensphasenbezogene Arbeiten.
- Die Möglichkeit sich in der Arbeit und persönlich mit dem Unternehmen weiterzuentwickeln (so interessant die Dokumentation der Warenwirtschaft war, sie hätte mein Berufsleben auf Dauer nicht ausfüllen können).
- Der BMD Spirit – gemeinsam als Team viel erreichen.

Andreas, warum hast du dich vor ca. zwei Jahren für BMD als Arbeitgeber entschieden und wie lief dein Bewerbungsprozess ab?

Nach vielen Jahren Großstadtleben wuchs mit der Nachricht, dass meine Frau und ich Nachwuchs erwarten, der Wunsch, wieder zurück ins Grüne und näher zu unserer Familie zu ziehen. Nach der Geburt unseres Sohnes war es dann soweit und ich fing an, mich beruflich in Oberösterreich umzusehen. Nach einigen Gesprächen mit Freunden und Bekannten, die bereits bei BMD arbeiteten, stand BMD ganz oben auf meiner Liste der Wunscharbeitgeber.

Der Bewerbungsprozess selbst war coronabedingt etwas ganz Besonderes. Anstelle der klassischen Bewerbungsgespräche gab es Skype-Besprechungen, die ich hochprofessionell am Küchentisch mit Hemd und kurzer Hose absolviert habe. Die ersten Bewerbungsrunden virtuell abzuhalten, funktionierte überraschend gut und war sowohl für mich als auch für meinen künftigen Teamleiter etwas völlig Neues. Da man sich persönlich natürlich ein besseres Bild machen kann, war ich froh, dass wir es dennoch geschafft haben, einen Schnuppertag vor Ort zu organisieren und ich den Kolleginnen und Kollegen bei der Arbeit über die Schultern blicken konnte.

Kannst du uns den derzeitigen Onboardingprozess kurz beschreiben?

Bei meinem Onboardingprozess merkte ich bereits, dass wir laufend wachsen und Onboardings regelmäßig stattfinden. Der ganze Prozess hatte einen Plan, der sehr strukturiert und gut organisiert war.

Die ersten Tage bei BMD habe ich mit den anderen Neustarterinnen und Neustartern in Besprechungsräumen verbracht, bekam einen Rundgang durch alle Gebäude und Grundlagen von BMD und der NTCS vermittelt. Relativ zu Beginn gab es auch ein Kennenlernen mit Geschäftsführer Dr. Markus Knasmüller. Das empfand ich als neuer Mitarbeiter sehr wertschätzend und zeigte mir damals schon, welchen Stellenwert Mitarbeitende bei BMD haben.

Danach ging es mit der fachspezifischen Ausbildung los. Das war eine sehr lernintensive Zeit und ich kann mich noch gut daran erinnern, wie erstaunt ich war, zu sehen, wie umfangreich die einzelnen Module von BMD sind. Durch die Kolleginnen und Kollegen im Team und das Paten-System hatte ich aber immer eine Ansprechperson zur Hand, wenn ich einmal nicht mehr weiter wusste.

Wie hast du deine erste Zeit bei BMD erlebt?

Durch Corona war auch das eine ganz besondere Zeit – geprägt von einem Auf und Ab, was Verschärfungen und Lockerungen betraf. Ich kann mich an manche Tage erinnern, an denen ich im Sommer alleine im 2. Stock von BMD3 saß, weil die Kolleginnen und Kollegen Auswärtstermine wahrnahmen haben oder im Homeoffice gewesen sind. Lieber wäre mir natürlich ein „normaler“ Büroalltag gewesen, aber trotz allem konnte ich auch damals schon spüren, dass der Zusammenhalt im Team groß ist und alle stolz sind, Teil von BMD zu sein. Durch die langjährigen Mitarbeitenden in meinem Team konnte ich sehen, wie viel es noch zu lernen gibt, aber auch einen Eindruck davon bekommen, wie viele Möglichkeiten es bei BMD gibt, sich zu verändern und zu wachsen.

Was wünschst du dir für die Zukunft von BMD als Arbeitgeber?

Für die Zukunft wünsche ich mir, dass BMD weiterhin ein so dynamischer Arbeitgeber bleibt, der ein modernes Arbeitsumfeld bietet und großen Wert auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legt.

Durch meine frühere Tätigkeit hatte ich die Möglichkeit, in viele Unternehmen zu blicken und kann sagen, dass es etwas Außergewöhnliches ist, dass Mitarbeitende so wertgeschätzt und eingebunden werden. Das zeigt sich für mich auch in dem Stolz, mit dem erzählt wird, dass man bei BMD arbeitet.

Ich hoffe, wir wachsen weiterhin gesund und stetig und können viele neue Kolleginnen und Kollegen an unserem Spirit teilhaben lassen.

IT-Security

Denkt man an IT-Sicherheit, ist deren Geschichte untrennbar mit Viren, Schadsoftware, Cyberattacken und ähnlichem verbunden. War das in der derzeitigen Intensität schon immer so? Wohl kaum, betrachtet man die Anfänge, als PCs weder existierten noch deren Boom absehbar war.

Ein kurzer Rückblick

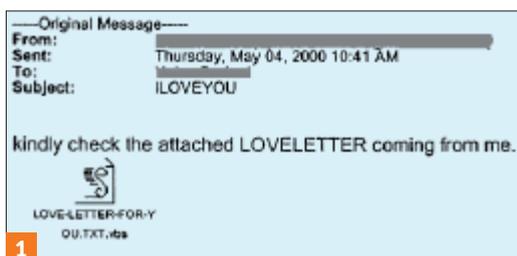
Mit dem serienmäßig produzierbaren Mikroprozessor Anfang der 70er-Jahre des vorigen Jahrhunderts wurde ein Meilenstein auf dem Siegeszug der Computer erreicht. Es sollte noch bis in die 1980er-Jahre dauern, ehe die Blütezeit der Heimcomputer begann. Für das Internet sogar noch länger, nämlich bis in die erste Hälfte der 1990er – da bewegte es sich in Richtung Massentauglichkeit, war aber noch ein Stück weit davon entfernt. Es wurden die ersten grafikfähigen Browser und Suchmaschinen vorgestellt. Zu diesem Zeitpunkt tauchten vereinzelt die ersten Computerviren auf, übertragbar meistens nur über infizierte Datenträger (Disketten). Das Internet und die damit stark wachsende Vernetzung der Computer erschuf ungeahnte Möglichkeiten, um mit der Welt in Kontakt zu treten. Leider nicht nur im positiven Sinne und auch für die dunkle Seite durchaus interessant (das Darknet heißt nicht umsonst so).

Ende der 1990er-Jahre sorgte der Computervirus „Melissa“ dafür, dass IT-Verantwortliche so manche schlaflose Nacht verbrachten. Dieser Virus war die erste Malware, die sich mittels automatisierter Vorgänge per E-Mail verbreitete. Gut durchdachte Schutzmechanismen oder umfassende Antiviren-Lösungen waren zu dieser Zeit eher die Ausnahme.

Eine Liebesnachricht vom 04.05.2000 hat es geschafft, die bis dahin heile Computerwelt bis ins Innerste zu erschüttern. Ein philippinischer Student, Onel de Guzmán, kreierte den Loveletter-Virus. Es handelte sich um den ersten Computervirus, der weltweit medial Beachtung fand. In der E-Mail war im wahrsten Sinne des Wortes der Wurm drin und zwar in einem Anhang mit dem Betreff „ILOVEYOU“ (1). Sobald der Empfänger den Anhang geöffnet hatte, infizierte dieser den Computer und der Virus verschickte sich wiederum an alle Kontakte. Mit dieser Methode verbreitete sich der Wurm bis zum 13.05.2000 auf ca. 50 Millionen Computern weltweit. Damit gilt dieser besondere „Loveletter“ als einer der ersten globalen Computerviren. Sein durchschlagender „Erfolg“ war der eindruckliche Weckruf für alle IT-Verantwortlichen. Das wohl bis in die ferne Zukunft andauernde Wettrennen zwischen Cyberkriminellen und IT-Security-Verantwortlichen hatte begonnen.

IT-Security aktuell

Viele Unternehmen träumen von jährlichen Zuwachsraten im zweistelligen Bereich. Was die Kriminalitätsentwicklung im Internet angeht, werden diese Zahlen mehr als erreicht. Wenn hier von zweistellig gesprochen wird, dann in einer Größenordnung von 20% und mehr. Laut dem aktuellen Cybercrime-Report 2020 des



Da war der Wurm drin (Quelle: PA/DPA)

Bundeskriminalamt (BK) gab es in Österreich einen Zuwachs von mehr als 26 % an angezeigten Delikten im Vergleich zu 2019.

Im besten Fall ist es bei einer versuchten Straftat geblieben und das Delikt wurde nicht zur Anzeige gebracht. Viele Opfer erstatten auch aus Scham keine Anzeige und damit liegt die Dunkelziffer vermutlich noch höher. Dieser Trend der Zunahme von Cyberkriminalität zeichnet sich weltweit ab.

Die Delikte reichen vom Bestellbetrug über Erpressung durch Verschlüsselung von Daten (Ransomware), bis hin zu E-Mails mit falschen Identitäten. Das kann der angebliche „Boss“ sein (CEO-Fraud), dessen Ziel es ist, das Opfer zu einer Geldüberweisung zu veranlassen. Auch mit dem sogenannten Romance- oder Love-Scam wird Geld vom vertrauensvollen Opfer lukriert. Die Kompromittierung von Lieferketten,

also das bösartige Fälschen von vermeintlichen Sicherheitsupdates bestimmter Softwareprodukte, ist ebenso beliebt wie DDoS-Attacken (Distributed Denial of Service – das bewusste Lahmlegen von im Internet verfügbaren Diensten). Die Liste der Cyberkriminaldelikte ist schier endlos.

Die Abwehr von Cyberkriminalität spielt sowohl auf staatlicher Ebene als auch im privaten und privatwirtschaftlichen Bereich eine immer wichtigere Rolle.

IT-Security bei BMD

In der Technikabteilung war bis zum Mai 2000 beim Thema IT-Security der Blick durch die rosarote Brille üblich. So hat der Loveletter-Virus auch uns voll erwischt. Sofort nach der Beseitigung des Virus fiel der Startschuss für den Aufbau umfangreicher IT-Security-Maßnahmen.

Der erste Schritt war die Anschaffung eines Antiviren-Programms, welches zentral verwaltet werden konnte und mit dem jeder Computer und Server ausgestattet wurde. Ein Proxyserver überwacht und analysiert den gesamten Datenverkehr beim Internetsurfen.

Verschärfte Firewallregeln erlaubten nur mehr notwendige Zugriffe vom lokalen Netzwerk ins Internet. Die Firewall konnte zu diesem Zeitpunkt den Datenstrom noch nicht analysieren, sondern hatte nur fixe Regeln. Wer darf wohin

und mit welchem Dienst (E-Mail, Surfen etc.) darf er das. Jahr für Jahr haben wir die Technologietrends beobachtet und diese intern bestmöglich umgesetzt.

Im Jahr 2011 startete die „Kanzlei aus der Steckdose“ und mit ihr wurde die BMD Software für Kunden über das Internet zur Verfügung gestellt. Wir hatten also damals schon eine Cloudlösung, viele Jahre bevor das Wort Cloud auch außerhalb des Wetterberichts Erwähnung fand. Die Anfänge gestalteten sich eher verhalten und waren besonders für „Early Adopter“ interessant. Das sind Menschen, die die neuesten technischen Errungenschaften nutzen und zu den ersten zählen, die neue Ideen übernehmen.

Im Jahr 2014 war es soweit. Um sich vom Wettbewerb abzuheben, fiel die Entscheidung für den

Erwerb des international anerkannten Qualitätsmerkmals in Form der ISO 27001-Zertifizierung (2). Die Umsetzung dieses Vorhabens dauerte zwei Jahre und hat das IT-Security-Level bei BMD auf ein sehr hohes Niveau gehoben. Bei ISO 27001 handelt es sich um keine rein technische Zertifizierung, sondern sie betrachtet das Unternehmen in seiner Gesamtheit.

Das beginnt bei der Zutrittssicherheit in das Gebäude mittels Ekey-Fingerprint oder Mitarbeiterausweis, reicht über die verschiedenen Sicherheitszonen innerhalb der Gebäude, die Multifaktor-Authentifizierung für die Arbeitsplätze und für das Arbeiten im Homeoffice bis zu Next-Generation-Firewalls mit Intrusion Detection (Erkennen von Angriffen, die auf Computer, Server oder Netzwerke gerichtet



2

Unterschriften aus Sicherheitsrunden entfernt

Definitiv nicht gekauft, sondern hart erarbeitet – die ISO 27001-Zertifizierung

sind) + SSL Inspection (ein Verschlüsselungsprotokoll zur Authentifizierung zwischen Client und Server) etc.

Der IT-Security-Level ist auch deshalb so hoch, weil verstärkte Sicherheitsmaßnahmen im E-Mailbereich (S/MIME Signatur automatisch; Verschlüsselung möglich, wenn notwendig), die jährliche und verpflichtende IT-Security-Schulung für alle Kolleginnen und Kollegen sowie die Datenträgerverschlüsselung für Laptops und PCs zum Einsatz kommen. Nicht zu vergessen die Netzwerkzutrittskontrollsysteme und der FTP-Explorer in der BMD NTCS für den sicheren Datenaustausch mit Kundinnen und Kunden.

Die IT-Security im Allgemeinen und auch die ISO 27001-Zertifizierung haben keine fix definierte Ziellinie, die man endgültig erreichen könnte. Beides sind Prozesse, die ständig anzupassen und weiterzuentwickeln sind, indem neue Technologien und Bedrohungen berücksichtigt werden.

Die absolut wichtigste Komponente in der IT-Security – und das mit sehr großem Abstand zu allen anderen technischen Maßnahmen – sind definitiv umfassend informierte Kolleginnen und Kollegen mit einem sehr hohen Sicherheitsbewusstsein!

IT-Security-Tipps

Der wichtigste Hinweis gleich am Anfang. Werfen Sie einen Blick in den BMD Channel auf YouTube:

www.youtube.com/bmd-channel, dort finden Sie die unterschiedlichsten BMD-Themen und der Link www.youtube.com/bmd-it-security führt Sie zum „BMD Expertentipp: Sicher unterwegs im Internet.“ Technikleiter Andreas Hermann gibt Ihnen in diesem Video 5 wichtige IT-Security-

Tipps – leicht verständlich und interessant präsentiert.

Als Technikprofi liefert Ihnen der Autor dieses Artikels noch drei Ratschläge:

- Gehen Sie vorsichtig mit E-Mails und auch mit Nachrichten auf Sozialen Plattformen oder in Messenger Diensten wie WhatsApp etc. um.
- Der Einsatz von unterschiedlichen Kennwörtern und wenn möglich Zwei-Faktor-Authentifizierung macht sich auf jeden Fall für Sie bezahlt. Aus Bequemlichkeit wird sehr oft das gleiche Kennwort verwendet. Wird beispielsweise Dropbox gehackt und Ihr „Standard-Passwort“ gestohlen, hat der Hacker damit einen „Zentralschlüssel“ für alle anderen Zugänge – im schlimmsten Fall auch für den zum Unternehmen.
- Je länger ein Passwort ist, umso schwieriger ist es zu erraten oder durch einen zuvor gewonnenen Passwort-Hash (mathematische Funktion, die das Passwort transformiert) zu berechnen! Natürlich erschwert der gemischte Einsatz von Sonderzeichen, Groß- und Kleinbuchstaben sowie Zahlen die Entschlüsselung des Passworts. Entscheidend ist allerdings die Länge des Passworts! Die durch jahrelange Erfahrung gewonnene persönliche Empfehlung lautet: Wählen Sie ein Passwort, das eine Länge zwischen 16 und 32 Zeichen aufweist und setzen Sie einen Passwortmanager (z.B. KeePassXC) ein. Ein Passwort wie **Es!genuegen\$einfache#Worte!** ist mit heutigen technischen Mittel defacto aus dem Hash nicht berechenbar (Es wären zur Entschlüsselung mehrere Milliarden Jahre notwendig). Auf den ersten Blick komplexer aussehend ist ein Passwort wie **p\$u?!9%)**, es kann jedoch in wenigen Stunden bzw. Tagen mit dem Hash berechnet werden.

Der **BMD Support** im Wandel der Zeit

Über 380 Supportmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sind im Einsatz, wenn es um Unterstützung und Hilfestellung für Sie, als unsere Kundinnen und Kunden, geht. Gerne hätten wir alle zu Wort kommen lassen, um Ihnen einen Einblick in ihre Arbeit zu geben. Stellvertretend haben wir fünf dieser Kolleginnen und Kollegen gebeten, Ihnen zu zeigen, was Sie an ihrer Arbeit besonders schätzen, welche Entwicklungen sie in ihrer unterschiedlich langen Unternehmenszugehörigkeit miterlebt haben und wie ihrer Meinung nach die Zukunft des Supports aussieht. Günther Stilc (1), Michaela Wagner (2), Marius Chirca (3), Bernhard Maier (4) und Roland Deliomini (5) zeigen Ihnen ihre ganz persönliche Sicht auf den Support.

Günther, was schätzt Du an der Arbeit bei BMD bzw. im Support?

Günther Stilc: Da man doch vergleichsweise viel Zeit an seinem Arbeitsplatz verbringt, das hat sich durch Corona allerdings in letzter Zeit ein wenig relativiert, schätze ich das angenehme Arbeitsklima und den Umgang der Kolleginnen und Kollegen miteinander. Dass das in anderen Firmen oftmals nicht so ist, höre ich immer wieder von Freunden und Bekannten. Auch die Arbeitsumgebung, beispielsweise BMD3, ist für mich keine Selbstverständlichkeit. Ebenso die, für meine Funktion als Seminartrainer, angenehme und moderne Seminarumgebung finde ich wirklich toll und macht diesen Teil meines Jobs nahezu jedes Mal zum Erlebnis.

Was für mich auch nicht mehr wegzudenken ist, ist der Kontakt mit den Kundinnen und Kunden. Der weitaus überwiegende Teil davon (zumindest aus meiner Sicht) schätzt BMD und damit uns als Trainerinnen und Trainer und ist dankbar für unsere Unterstützung. Die Wertschätzung, die ich dabei immer wieder erfah-

re, ist einfach wunderbar und ist auch mit ein Grund, warum ich diesen Job schon so lange mache. Nicht zu vergessen ist die flexible Zeit- und Termineinteilung, auch wenn ich von mehreren Seiten disponiert werde. Das alles macht die Ausübung meines Jobs angenehmer und leichter.

Welche Entwicklung hat es im Support gegeben, seit Du bei BMD tätig bist?

Ich habe 1988 bei BMD als 13. Mitarbeiter und zwar als Programmierer begonnen. Damals zählte das Programmieren und Testen der Software ebenso zu meinen Tätigkeiten wie der Support der Software sowie Schulungen durchzuführen und erste Seminare abzuhalten.

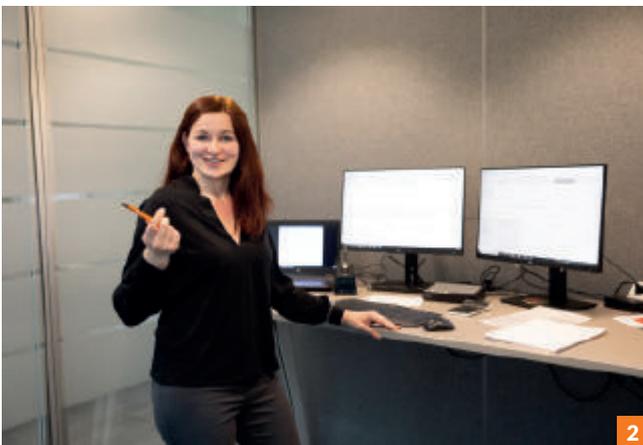
Irgendwann ließ sich das zeitlich alles zusammen nicht mehr vereinbaren. BMD begann zu wachsen, sowohl im Kunden- als auch Mitarbeiterbereich. Dann um 1990 herum entstand die Schulungsabteilung (heute Akademie) mit Roland Beranek. Zu dieser habe ich 1992 gewechselt und mich in der Folge auf Schulun-



1



4



2



5



3

(1) Wissensvermittlung pur – als Trainer gibt Günther Stilk sein Know-how gerne weiter | (2) In der dafür passenden New-Work-Umgebung unterstützt Michaela Wagner die Kundinnen und Kunden bei einem Fernwartungstermin | (3) Die optimale Planung des Kundenprojekts hält Marius Chirca besonders wichtig für dessen erfolgreiche Umsetzung | (4) Bernhard Maier weiß um die Bedeutung von exakt vorbereiteten Seminarunterlagen für die interessante Wissensvermittlung im Seminar | (5) Für Roland Deliomini ist die Beratung der Kundinnen und Kunden eine wichtige Komponente seines Tuns

gen und Seminare spezialisiert. Anfangs waren wir zu zweit. Wenn ich bedenke, dass heute, nach 34 Jahren, mehr als 380 Kolleginnen und Kollegen in der Supportabteilung tätig sind, kann man daran sehr gut sehen, wie sich BMD und damit auch der Support entwickelt haben. Schulungen fanden lange Zeit ausschließlich als Präsenztermine vor Ort beim Kunden statt. Die technischen Möglichkeiten für Onlineschulungen, Fernwartungen und dergleichen, wie sie heute üblich sind, mussten sich erst entwickeln. Heute wird ein großer Teil der Kundentermine mit Unterstützung durch die neuen Technologien abgewickelt. Meines Erachtens ergibt sich hier eine Win-win-Situation für beide Seiten, auch wenn ich persönlich eine Weile gebraucht habe, mich daran zu gewöhnen und die Effizienz dieser neuen Werkzeuge zu sehen. Letztendlich ist diese drastische und rasante Veränderung der Supportlandschaft vor allem auf die Coronasituation zurückzuführen. Es kam zur Intensivierung der Fernwartungen und Videokonferenzen sowie zum Trend Richtung Homeoffice. Letzteres war für mich bis zum Zeitpunkt des ersten Lockdowns im März 2020 eigentlich nicht denkbar bzw. hatte ich es einfach bis dahin so gut wie noch nie genutzt. Zusammenfassend möchte ich festhalten, dass jede Phase meines „BMD Lebens“ spannend und interessant war und dass es mich stolz macht, seit 34 Jahren Teil eines erfolgreichen Teams zu sein.

Wie siehst Du den BMD Support in Zukunft, Günther?

Vor allem denke ich, dass die Anzahl der Präsenztermine künftig noch sinken wird, auch begründet im Generationenwechsel der Geschäftsleitungen unserer Kundinnen und Kunden. Es werden überwiegend die neuen Technologien zum Einsatz kommen: Digitalisierung in allen Bereichen; Homeoffice wird dort, wo es möglich ist, ein fixer Bestandteil im Support werden. In welchem Ausmaß richtet sich natürlich nach den Vorgaben der Geschäftsleitung, nach der Art der jeweiligen Tätigkeit im Support und auch nach der Akzeptanz durch die Supportmitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Hotline, Schulungen und Einstellungsarbeiten (Modifizierungen, Parametereinstellungen etc.), diverse Vorbereitungsarbeiten und ähnliches können jederzeit von jedem beliebigen Ort aus erledigt werden. Das bedeutet, mein ohnehin nicht mehr fixer Arbeitsplatz – ich denke hier an New Work (6,7) – muss sich nicht zwingend in einem Gebäude von BMD befinden. Allerdings sollte dabei der fehlende soziale Aspekt nicht außer Acht gelassen werden. Die Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen ausschließlich über Telefon, Videochats oder E-Mail hat zwar in den Lockdowns gut funktioniert, ist aber meines Erachtens auf Dauer nicht zielführend bzw. wünschenswert. Vielleicht ist das auch die durch mein Alter bedingte Ansicht. Es geht dabei für mich sehr viel an Zwischenmenschlichem und Persönlichem verloren.

Michaela, was schätzt Du an der Arbeit bei BMD bzw. im Support?

Michaela Wagner: Seit meinem Beginn im April 2018 bietet jeder einzelne Tag unterschiedlichste Aufgaben, weshalb es nie langweilig wird! Ich persönlich entwickle mich durch jeden Kundenkontakt weiter, da ich täglich vor neue Herausforderungen gestellt werde. Einerseits profitiert dadurch meine fachliche Kompetenz, andererseits wachse ich als Person durch den zwischenmenschlichen Kontakt. Das bezieht sich nicht nur auf den Kundenkontakt selbst, sondern auch auf den Austausch mit Kollegen bzw. Kolleginnen.

Vor allem die fachübergreifende Zusammenarbeit quer durch die gesamte Firma BMD macht den Support sehr vielfältig. Auch die persönlichen Entwicklungschancen machen für mich diesen Beruf sehr ansprechend. Angefangen beim Hotline-Support, der Unterstützung bei individuellen Einstellungen via Fernwartungstermine oder über Außendienst, bis hin zu Schulungen stehen mir alle Wege offen.

Welche Entwicklungen hat es im Support gegeben, seit Du bei BMD tätig bist?

Die größte Entwicklung hat meiner Meinung nach bei jedem einzelnen Mitarbeiter bzw. jeder einzelnen Mitarbeiterin stattgefunden, indem die Selbstständigkeit und Eigenverantwortung in einem modernen Arbeitsumfeld (New Work und Homeoffice) gefördert worden sind.

Für den Supportalltag heißt das so viel wie rasche Bearbeitung und agile Umorganisation oder auch unterstützende Maßnahmen auf Softwareebene, beispielsweise durch eine virtuelle Warteschleife, um unangenehme Wartezeiten bestmöglich zu vermeiden.

Wie siehst Du den BMD Support in Zukunft, Michaela?

Meiner Ansicht nach wird der Support in Zukunft weiterhin auf zwei Säulen stehen.

Zum Teil wird sicherlich die direkte Interaktion zwischen dem User und der Software noch zunehmen. So können zum Beispiel konkrete Fragen an den Chatbot gestellt und durch ihn gezielt Informationen zum Thema vorgeschlagen werden. Hintergrundgedanke ist eine effizientere Hilfestellung bei Problemen und Anfragen. Demgegenüber wird trotz Clientsinfo, Onlinehilfe oder Webinaren die Kundenbetreuung ein Hauptbestandteil bleiben. Vor allem bei individuellen Lösungen oder für Fehleranalysen ist die zwischenmenschliche Zusammenarbeit essenziell.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung des Programms und der Austausch mit den Kunden bzw. Kundinnen bilden das Fundament für eine Zukunft, die für Qualität, Beständigkeit und Wertschätzung steht.

Marius, was schätzt Du an der Arbeit bei BMD bzw. im Support?

Marius Chirca: Seit meinem ersten Tag bei BMD (das war der 05.02.2018) schätze ich die familiäre und kollegiale Atmosphäre sowohl in meinem Team als auch im gesamten Unternehmen. Man hat immer das Gefühl gehört zu werden und der Umgang miteinander ist stets freundschaftlich und auf gleicher Ebene, vor allem bei der Interaktion mit Vorgesetzten.

Mir wurden von Anfang an alle Türen geöffnet und die Entwicklung meiner Interessen und Kompetenzen wird bis zum heutigen Tag gefördert und unterstützt. Ich erhalte so die Chance, meine individuellen Stärken zu nutzen und diese im täglichen Arbeiten einzusetzen.

Im Supportbetrieb steht die gemeinsame Arbeit als Team im Vordergrund. Die Kombination aus Kundenteams und Linienteams ermöglicht ein sehr breites Spektrum an Wissen, welches innerhalb der Teams sehr gut weitertransportiert wird. Die Unterstützung in der Phase der Ausbildung und Zertifizierung zum Ist-Level-Support war bestens strukturiert und organisiert.

Mein erstes Jahr war gefüllt mit Ausbildungen, Zertifizierungen im Telefonsupport (Ist- und 2nd-Level) und mit Außendiensten bei Kundinnen und Kunden. Es folgten Einsätze als Projektmitglied bei Großkanzleien und die operative Projektführung bei STB-Implementierungen sowie die Ernennung als Trainer an der BMD Akademie. Derzeit bin ich als Projektleiter für STB-Einführungen, Außendienstmitarbeiter sowie Akademietrainer im Einsatz. Dies zeigt die Fülle an Möglichkeiten, die seitens BMD realisiert werden.

Alles in allem ist die Arbeit, im Allgemeinen und in der Supportabteilung, jeden Tag aufs Neue eine spannende, abwechslungsreiche und positiv herausfordernde Tätigkeit!

Welche Entwicklungen hat es im Support gegeben, seit Du bei BMD tätig bist?

Die Entwicklungen im Support waren und sind vielfältig. Zum einen sind die Kundenteams stetig gewachsen – dies zeigt, dass die Supportan-

forderungen spezifischer und komplexer werden und der Kundenkreis das Bedürfnis nach einem direkten kundenspezifischen Support hat. Durch die dezidierten Kundenteams ist es noch besser möglich, die Supportanfragen zu behandeln, da ein näherer Kontakt zu den Kundinnen und Kunden herrscht und somit auch deren Betreuung noch optimaler gestaltet werden konnte.

Durch die laufende technologische Weiterentwicklung von Kommunikationsmedien hat sich auch die Art und Weise, wie man kommuniziert und Anfragen behandelt, stetig weiterentwickelt. Kundentermine werden verstärkt virtuell abgehalten – Medien wie Skype, Zoom oder Go2Meeting haben das vorhandene Portfolio erweitert.

Innerhalb der Supportabteilung ist es zu organisatorischen Veränderungen gekommen. Es wurden Linienteams entwickelt, agile Teams geschaffen und Kundenteams erweitert. All dies zeigt die dynamische Entwicklung in der Abteilung und die Anpassungsfähigkeit sowie den Willen, sich an den Marktanforderungen zu orientieren.

Wie siehst Du den BMD Support in Zukunft, Marius?

Angesichts der stark wachsenden Kundenanforderungen im Hinblick auf Digitalisierung und Automatisierung, kann ich mir gut vorstellen, dass der Support noch stärker den Fokus auf Mittel und Wege legt, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Konkret denke ich hier an einen gesamtheitlichen und fachübergreifenden Beratungsansatz.

Aus meiner Sicht wünschen sich Kundinnen und Kunden – sowohl neue als auch bestehende – die direkte sowie langfristige Betreuung in Form von Ansprechpersonen, die ganzheitlich die Prozesse einer Kanzlei kennen, verstehen und begleiten.

Durch diese Form der Betreuung besteht auch die Chance über andere Kanäle und Medien Supportanfragen abzuhandeln, beispielsweise über laufende, wiederkehrende virtuelle Workshops.



6

New Work – komfortables Equipment für Wissensarbeit

Bernhard, was schätzt Du an der Arbeit bei BMD bzw. im Support?

Bernhard Maier: Am meisten gefällt mir der kollegiale und wertschätzende Umgang miteinander. Man fühlt sich immer wohl, wenn man das Haus betritt (das gilt selbstverständlich für alle Standorte).

Man arbeitet gemeinsam und hat gemeinsam Spaß an der Sache. Und das immer noch – nach mittlerweile 22 Dienstjahren. Außerdem kann man sich problemlos austauschen und Meinungen für Beratungsansätze einholen.

Große Freude an der Arbeit habe ich dann, wenn die Aufgabenstellungen unserer Kundinnen und Kunden kreatives Denken und flexible Lösungsansätze erfordern. Wenn bei einem Lösungsansatz festgestellt wird, dass dieser ein wenig holprig ist, dann kann man gemeinsam mit der Programmierung für eine Verbesserung sorgen und so die Software mitgestalten.

Als erfüllend betrachte ich meine vielen Seminare, die ich für BMD abhalten darf. Das Ziel ist, den Kundinnen und Kunden das nötige Rüstzeug für deren tägliche Arbeit zur Verfügung zu stellen, indem ich ihnen das Handling mit der Software, die Funktionen, Tipps etc. vermittele. Die Seminare versuche ich immer interessant, kurzweilig und informativ für die Teilnehmenden

zu gestalten. Von Vorteil ist auch, dass die Akademieleitung für neue Ideen immer ein offenes Ohr hat und mich hier bei neuen Seminaren unterstützt.

Generell kann man sagen, dass der persönlichen Entwicklung bei BMD nichts im Wege steht. Die Führungskräfte lassen hier ausreichend Spielraum.

Welche Entwicklungen hat es im Support gegeben, seit Du bei BMD tätig bist?

Als ich 1999 zur BMD in den Bilanzsupport gekommen bin, waren wir dort nur zu viert für das Supportaufkommen zuständig. Teilweise sogar nur zu zweit oder zu dritt, weil ein Kollege im Außendienst tätig war und ein anderer hatte administrative Tätigkeiten zu erledigen. Auch ein Support alleine war an der Tagesordnung. Das war nur möglich, weil die Kundenanzahl damals eine deutlich niedrigere war und auch die Programmanwendung in einem geringeren Ausmaß zum Einsatz gekommen ist.

Heute sind im Bereich der Bilanzierung 34 Kolleginnen und Kollegen beschäftigt. Natürlich nicht alle in Vollzeit, aber immerhin eine sehr große Anzahl hat mit den unterschiedlichsten Anforderungen zu tun.

Auch eine Fernwartung, wie sie heutzutage Standard ist, hat es damals noch nicht gegeben. Das kann man sich heute nicht mehr vorstellen, dass wir damals nur mit Anweisungen an den Kunden die Probleme gelöst haben. Auch die Buchhaltung oder Anlagenbuchhaltung hat am Anfang die Post auf Disketten gebracht. Eine E-Mail stand nicht zur Verfügung. Man hatte aber auch für die Reparatur mehr Zeit. Heute ist es so, dass dies über E-Mail oder per Download via Internet geschieht und in der Sekunde ankommt. Alles ist viel schneller geworden. Die Lösung sollte auch am besten sofort nach Erhalt der E-Mail erfolgen.

Das Leben eines Supportmitarbeiters hat sich im Laufe der Zeit auch ziemlich gewandelt. Früher waren hauptsächlich Telefonieren und Testen die Haupttätigkeiten. Auch die Problemstellungen waren damals um einiges weniger multidimensional. Mittlerweile hat sich das Anforderungsprofil ziemlich geändert. Die Anforderungen, welche zu lösen sind, werden immer komplexer und ineinandergreifender. Dazu gekommen sind beispielsweise die automatischen Tests, die massiv ausgebaut worden sind und immer noch werden und das Schreiben der Onlinehilfe, die den Anwenderinnen und Anwendern 24/7 zur Verfügung steht. Auch die neueste Errungenschaft, der BMD Chatbot, schreibt sich nicht von alleine.

Eine gravierende Änderung hat die Umstellung vom File-System (BMD 5.5) auf die integrierte Datenbank (NTCS) gebracht. War früher etwas nicht möglich, weil es technische Hürden gab, dann war das in Ordnung. Aber in der NTCS gilt die Devise: „Alles muss machbar sein“. Das ist aber auch der Grund, warum BMD so groß und erfolgreich geworden ist.

Eine ruhige Zeit gab es im Support aufgrund der Programmänderungen sowieso nie. Sei es die Umstellung von 16 auf 32 Bit, oder Unix, Linux bzw. auf die grafische Oberfläche (GUI). Die einzige Konstante ist die Veränderung.

Wie siehst Du den BMD Support in Zukunft, Bernhard?

Das ist wohl die Frage, die nicht so leicht zu beantworten ist. Ich habe so das Gefühl, dass der Support in Zukunft so aussehen wird, dass einfache Problemstellungen durch die Onlinehilfe oder auch durch den BMD Hilfebot (auch Chatbot genannt) bewerkstelligt werden. Es bleiben daher hauptsächlich komplexe und fachübergreifende Themen übrig. Man wird sich im Team noch mehr absprechen und beraten müssen, damit der Kunde die für ihn richtige Antwort bekommt.

Intern bedeutet das natürlich vermehrte Ausbildung, woraufhin im gemischten Team Lösungsansätze zu solch komplexen Themen erarbeitet werden. Das bedeutet, in seinem Bereich ist man ein Spezialist, hat allerdings auch Ahnung, was rund um das eigene Paket passiert. Ich persönlich kann mich mit dieser Herangehensweise gut anfreunden, weil ich schon jeher den Ansatz verfolgt habe, auch Know-how in anderen Bereichen aufzubauen. Die Kundinnen und Kunden sollen ja auch die unterschiedlichsten Pakete bedienen.

Umsomehr wird es wichtig, dass neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gut abgeholt und integriert werden. Ich hatte damals noch das Glück, von der Pike auf die Programme kennenlernen zu dürfen, bei geringerer Komplexität. Wer hat denn damals fachübergreifend gedacht?

Roland, was schätzt Du an der Arbeit bei BMD bzw. im Support?

Roland Deliomini: Ich schätze die hervorragende Zusammenarbeit im Team, das offene Klima und die Vielfalt meiner Tätigkeiten. Langeweile kommt selten auf, und zwar nicht im Sinne von „es gibt einfach nur viel Arbeit“, sondern das, was zu tun ist, fordert mich auch immer wieder neu heraus. Es ist interessant, so viele Unter-



7

New Work – entspannte Atmosphäre für Kurzbesprechungen

nehmen im Rahmen meiner Consultingtätigkeit in einer Tiefe kennenzulernen, welche selbst den eigenen Mitarbeitenden im Unternehmen oft nicht umfassend klar ist. Da baue ich enorm Erfahrung auf.

Welche Entwicklungen hat es im Support gegeben, seit Du bei BMD tätig bist?

Wie ich begonnen habe (das war im Oktober 2008), war mein Fachbereich die „WWS“ (Warenwirtschaft) gerade aus dem Keller von BMD1 ins Erdgeschoss BMD2 übersiedelt. Das Team war damals vor 14 Jahren doch noch relativ überschaubar. Ich war der erste, der rein für den Außendienst und rein für NTCS eingestellt worden ist. Dementsprechend spannend war die Ausbildung, ich durfte gleich sieben Monate später Enduser-Schulungen eines mittelständischen Betriebs mit Echtbetriebsbegleitung durchführen – und das noch vor meiner offiziellen Zertifizierung. Heute undenkbar. Seitdem

ist viel passiert. Der Funktionsumfang im Bereich Warenwirtschaft ist stark gewachsen und auch die Supportstruktur hat sich grundlegend in Richtung Teamstruktur mit professionell geführten Projekten gewandelt, um die größere Mitarbeiteranzahl, die geänderten Kundenanforderungen sowie die wichtige interdisziplinäre Arbeitsweise zu unterstützen.

Wie siehst Du den BMD Support in Zukunft, Roland?

In erster Linie dahingehend, das Dienstleistungsverständnis als Partnerschaft auszubauen, immer bedacht darauf, dass eine solche aus Geben und Nehmen sowie Kompromissen besteht. Beide Partner, BMD und seine Kundinnen und Kunden, sollen zu einer ausgewogenen Mischung finden, die Zufriedenheit auf beiden Seiten generiert. Kommunikation in alle Richtungen wird deshalb immer wichtiger.



Wie **zufrieden** sind wir?

Was hat die STG MAZ damit zu tun, wie zufrieden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind? Was bedeutet diese Abkürzung eigentlich? Hier kommt besagte STG MAZ zu Wort und liefert die Antworten.

Zufriedenheit ist ein wichtiger Teil des Wohlbefindens und bestimmt unsere Lebensqualität entscheidend mit. Psychologisch betrachtet, lässt sich Zufriedenheit definieren als Übereinstimmung einer bestimmten Erwartung oder eines angestrebten Ziels eines Menschen vor einer Handlung mit deren tatsächlichem Erleben danach (vgl. Definition nach Danne 2017). Umgelegt auf die Zufriedenheit der BMD Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedeutet das: Die Erwartungen an die tägliche Arbeit und an die Kolleginnen und Kollegen sollen mit dem tatsächlich Erlebten übereinstimmen. Dass dieser Zustand manchmal schwer zu erreichen ist, versteht sich von selbst.

Steuerungsgruppe Mitarbeiterzufriedenheit

BMD leistet sich zu diesem Zweck eine großartige Institution, die „Steuerungsgruppe Mitarbeiterzufriedenheit“ (STG MAZ). Hinter dieser etwas sperrigen Bezeichnung steht eine Gruppe engagierter Kolleginnen und Kollegen, die sich die Zufriedenheit aller Mitarbeitenden

auf die Fahnen geheftet hat. Die Zusammensetzung ändert sich regelmäßig, jede Abteilung ist darin vertreten.

Ins Leben gerufen wurde die STG MAZ nach der ersten Befragung von Mitarbeitenden im Jahr 2011. Damals wurden zwar durchwegs Spitzenwerte bei den Ergebnissen erreicht, dennoch gab es bei einigen Themen Luft nach oben. Um diese Werte zu verbessern und in den anderen Bereichen auf hohem Level zu halten, wurde per Auftrag durch die Geschäftsführung die Steuerungsgruppe geformt.

Ein möglichst niederschwelliger Zugang war von Beginn an ein zentrales Anliegen. So gibt es beispielsweise spezielle Briefkästen (1), um bei Bedarf auch anonym Bedürfnisse und Anforderungen artikulieren zu können, um die sich die STG MAZ dann – selbstverständlich vertraulich – kümmert. Zusätzlich wurde eine eigene Mailadresse eingerichtet. Ein eigenes Formular (2) unterstützt dabei, sein Anliegen darzustellen.

Eine der größten Errungenschaften war die Installation digitaler Infoboards an strategischen Punkten an allen Standorten. Diese dienen seit fast zehn Jahren der Information der Mitarbei-

terinnen und Mitarbeiter und erfreuen sich nach wie vor großer Beliebtheit. Ein Besprechungsleitfaden, ein Leitfaden für die Optimierung der internen E-Mail-Kommunikation und „10 Gebote zur besseren Zusammenarbeit“ sind weitere Ergebnisse aus den monatlich stattfindenden Meetings.

Die Mitglieder haben rund um die Uhr ein offenes Ohr, seien die Anliegen der Kolleginnen und Kollegen auch noch so klein. Sie nehmen sich der einlangenden Themen an und versuchen mit guten Ideen und viel Enthusiasmus, Lösungen

zu finden. Dass dieser Einsatz nicht vergebens ist, zeigen unter anderem eine Weiterempfehlungsrate auf kununu von 99% und wertvolle Auszeichnungen für die BMD (Näheres dazu lesen Sie im Artikel „HR-Glossar“ auf Seite 88). Der Auftrag an die STG MAZ als gestaltendes Instrument für die Unternehmenskultur wurde 2020 durch die Geschäftsführung erneuert. Wir sind froh darüber und freuen uns auf die Herausforderungen, die uns in den kommenden fünfzig Jahren erwarten.



1

Einer der Briefkästen, der auf Input wartet

Mein Feedback/Mein Wunsch/Meine Nachricht

ergeht an (Mehrfachnennungen möglich):

- Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)
- Human Resource Management (HR)
- Steuerungsgruppe Mitarbeiterzufriedenheit (STG MAZ)
- Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP)/Brandschutz
- lässt sich den vorherigen Auswahlmöglichkeiten nicht zuordnen



Datum:

Mein Feedback/Mein Wunsch/Meine Nachricht:

Feedback

- Ich möchte Feedback an diese E-Mail-Adresse:
- Ich möchte persönliches Feedback (Name*):
- Kein Feedback notwendig

Meine Daten/optional

- Ich möchte anonym bleiben
- Mein Name darf den involvierten Personen genannt werden
- Mein Name darf veröffentlicht werden

Per E-Mail senden

Formular drucken

* Mein Name ist vertraulich und soll nur für dieses Feedback verwendet werden.

BMD Anwendertreffen – direkt am **Puls der Zeit**

„Sie als unsere Kundinnen und Kunden sind für uns die besten Unternehmensberater.“ Nach diesem Motto veranstaltet BMD bereits seit 1988 die Anwendertreffen (AWT) für Sie – direkt orientiert an Ihren Bedürfnissen, was Software, Service und Arbeitsweisen betrifft.

Vom Steuerberater- zum Anwendertreffen

Es war einmal ... 1988 haben Steuerberatungskanzleien begonnen, sich miteinander auszutauschen. Damals als „Steuerberatertreffen“ bezeichnet, fanden diese in Kanzleibesprechungsräumen in Wien und Krems, später auch in Salzburg statt. BMD war als Softwarehersteller mit dabei, um an den Diskussionen und am Erfahrungsaustausch teilzunehmen. Natürlich wurden auch Wünsche und Vorschläge an die Softwareentwicklung herangetragen, gekoppelt an so manch spannende, humorvolle und hin und wieder sogar hitzige Diskussion. KR Ferdinand Wieser stand dem Plenum stundenlang tapfer Rede und Antwort (1).

Treffen wir uns an der Autobahn

Weil sich diese Treffen bewährt hatten, fanden sie auch im Rahmen von Veranstaltungen der österreichischen Gesellschaft für Steuerbera-

ter und Wirtschaftsprüfer (ÖGSW) sowie der Vereinigung österreichischer Wirtschaftstreuhänder (VWT) statt. Ab dem Jahr 1991 hat BMD Anwendertreffen organisiert und abgehalten und zwar in Räumlichkeiten der Autobahnraststätten Großram und Mondsee, direkt an der A1.

Wünsche, Anregungen, Produktpräsentation

Zu diesem Zeitpunkt haben KR Wieser und Mag. Roland Beranek (2) die Fragen der teilnehmenden Kundinnen und Kunden beantwortet und deren Wünsche an die Softwareentwicklung entgegengenommen. Die Präsentation neuer Produkte stand ebenso im Fokus. Bald darauf wurde das Vortragsexpertenduo zum Trio und zwar durch den damaligen Softwareentwicklungsleiter und heutigen Geschäftsführer, Dr. Markus Knasmüller (3).

Im Laufe der Zeit sind wir unseren geschätzten AWT-Fans gerne auch räumlich entgegengekommen – zusätzlich zu den Fixpunkten



(1) Anwendertreffen pur (2019): Markus Knasmüller, Roland Beranek, Hannes Ecker und Ferdinand Wieser (v. l. n. r.) |
 (2) Mit Überzeugungskraft: Roland Beranek in seinem Element | (3) Das Publikum folgt interessiert seinem Vortrag: Markus Knasmüller |
 (4) Neu im AWT-Team: Hannes Ecker (Leitung Produktmanagement)



PROGRAMM

BMD Anwendertreffen Herbst 2021



Dauer der Vorträge insgesamt ca. 2,5 Stunden
plus einer kurzen Kaffee-Pause 

- Begrüßung
- *Ready – Set* – BMD Go: die neue App geht an den Start
- Wesentliche Neuerungen beim integrierten FirmenCompass
- Sichern, sichern, sichern
- NEU** ▪ „My BMD Com“ – Die Com Familie bekommt Zuwachs
- Erweiterungen in der Abgrenzungsautomatik
- Ersetzt finAPI Ihr Telebanking? Was steckt hinter diesem Begriff?
- Com + Go + NTCS:
Das digitale BMD Ökosystem für Zusammenarbeit und Belegverarbeitung im Überblick
-  ▪ Holen Sie sich Ihr Digitalisierungssiegel!
- Tipps und Tricks aus dem Rechnungswesen
- Neuerungen aus der BMD Entwicklung

Ihre Fragen, Wünsche und Anregungen – wir stehen Ihnen zur Verfügung:

Mag. Roland Beranek, MBA – Fragen zum Rechnungswesen
Ing. Mag. Hannes Ecker – Fragen zur Produktentwicklung
Dr. Markus Knasmüller, GF – Fragen zur Softwaretechnik

5

Innovative Themen laden zum Gedankenaustausch ein

Wien, Salzburg und Steyr befinden sich auch die Standorte Dornbirn, Innsbruck, Klagenfurt, Graz, Linz, St. Pölten und Eisenstadt im Programm.

Weil BMD auch ein umfassender Lösungsanbieter für Unternehmen ist, sind die Anwendertreffen heute eine perfekte Plattform für den Informationstransfer an Steuerberater und Wirtschaftsbetriebe. Im Laufe der Zeit wurden die Veranstaltungstermine zahl- und die Inhalte umfangreicher. Daraus resultierend gibt es nun als Fixpunkte für unseren Kundenkreis und Interessierte im Frühjahr die „Info Days“ (Verkaufsveranstaltungsreihe) und im Herbst – *nomen est omen* – die Anwendertreffen (5) mit innovativen Themen.

Information und Service

Die Zahl von über 1.000 Teilnehmenden zeigt, der Informationsbedarf ist groß. Daher begleitet uns diese beliebte Veranstaltung natürlich auch in die Zukunft. Mag. Hannes Ecker (+) hat in seiner Funktion als Leiter des Produktmanagements die Nachfolge von Herrn Wieser als Informationsvermittler angetreten.

Noch mehr Service gefällig? Diese Veranstaltung bieten wir auch online an. Wir laden Sie herzlich in die BMD Community ein. Nehmen Sie an unseren Veranstaltungen teil, freuen Sie sich auf Neuentwicklungen und bleiben Sie mit uns am Puls dieser sehr schnelllebigen Zeit. Das meint Ihr BMD AWT Vortragsteam: Roland Beranek, Hannes Ecker, Markus Knasmüller.

BMD auf **Social Media**

Informativ und unterhaltend, so präsentiert sich BMD auf Social Media und nutzt deren unterschiedliche Kanäle.

Ja, es gab sie – eine Zeit ohne Facebook, LinkedIn oder Instagram. Die ist noch gar nicht so lange her. Ein professioneller Online-Auftritt in Form von Social Media ist auch für BMD unverzichtbar geworden. Seit einigen Jahren spielt er eine immer wichtiger werdende Rolle. Die Userzahlen gehen allgemein nach oben. Im dritten Quartal 2020 war zum ersten Mal mehr als die Hälfte der Weltbevölkerung auf Social Media aktiv (lt. Digital Jahresbericht, Juli 2020; Hrsg. Hootsuite, We are social). Kanäle wie Facebook, Instagram, Twitter und Co sind es, die für viele Menschen Anlaufstelle sind, wenn sie sich in der digitalen Welt bewegen.

Beiträge auf Social Media: kreativ und informativ

Die BMD Social-Media-Kanäle dienen nicht nur dazu, neue Kundenschichten zu erschließen. Vielmehr bieten sie dem bestehenden Kundenkreis sowie potenziellen Interessentinnen und Interessenten eine andere Art der Berichterstattung. Social-Media-Beiträge sollen sowohl informieren als auch kreativ sein und Spaß machen (1).

Um ansprechende Postings zu kreieren, gibt es neben den kreativen und gestalterischen Maßnahmen auch zahlreiche technische Hürden zu bewältigen. Dafür ist nicht zuletzt ein umfassendes Know-how notwendig. Dieses ist auch regelmäßig zu erweitern, entwickelt sich doch die Welt der sozialen Medien rasch weiter. Das BMD Onlinemarketing-Team hat die notwendige Expertise und sorgt dafür, dass unser Unternehmen im Bereich Social Media kontinuierlich am Ball bleibt.

Wo finden Sie uns auf Social Media?

Es gibt vielfältige Möglichkeiten, um unser Unternehmen und unsere Produkte online kennenzulernen. Die BMD Social-Media-Kanäle liefern nicht nur einen Blick hinter die Kulissen, sondern zeigen auch professionelle und persönliche Einblicke.

Auf Facebook und Instagram machen wir Sie mit dem BMD Arbeitsalltag vertraut. Auch teilen wir Insider-Tipps zu Software & Technik, lassen unsere Kundinnen sowie Kunden zu Wort kommen und bieten vieles mehr. Darüber hinaus erwartet Sie gelegentlich eines unserer Gewinnspiele. Auf Facebook liefern wir Ihnen zudem auch Empfehlungen für Seminare und andere Veranstaltungen.

Die Businessnetzwerke LinkedIn und XING bieten Impressionen zu unseren Standorten, Seminaren, Partnerschaften und Infos rund um die BMD Business Software. Diese Kanäle dienen auch dem Employer Branding.

Filmische Einblicke in unsere Aktivitäten erhalten Sie auf dem BMD YouTube-Kanal in Form von Portraits unserer Mitarbeitenden, Technik-Tipps, Replays von BMD Veranstaltungen und Fachvideos.



BMD 🥰 fühlt sich nostalgisch.

16. Juli 2020 · 🌐



BMD Zeitreise am #throwbackthursday 🕒

Dies ist der Auftakt für die neue Posting-Reihe rund um interessante Themen, spannende Stories und Foto-Schätze aus der BMD History. Wir hoffen, dass Ihnen das eine oder andere geschichtsträchtige Bild auch ein Lächeln auf die Lippen zaubern wird. 😊

Lang ist's her: 1972 wurde BMD in Neuzeug bei Steyr (Österreich) gegründet. Das damals verfolgte Unternehmensziel – die Entwicklung von Softwarelösungen für Unternehmen, Steuerberater/innen... **Mehr anzeigen**



👍 95

2 Kommentare 18 Mal geteilt

👍 Gefällt mir

💬 Kommentieren

🔗 Teilen

Älteste ▾



WerNer Weinacht

.... wir schreiben das Jahr 1989... Disketten und Diskettenboxen waren damals der Renner 🤔🤔🤔
anfangs 5,25" 1,2 MB gefolgt von den dann schon wesentlich kleineren 3,5" 1,44 MB - das waren damals unsere Installationsmedien vor Ort- Fernwartung- was ist das?? 🤔🤔

Gefällt mir Antworten 1 J.



👤 Verfasser

BMD

Da hat sich in den vergangenen Jahren einiges getan – zum Glück :D 😊
Unsere Fernwerkzeuge sind heute nicht mehr wegzudenken! 😊

Gefällt mir Antworten 1 J.



1

Das sollten Sie über Social Media und Onlinemarketing noch wissen

Ob Steigerung des Bekanntheitsgrades, Positionierung als hervorragender Arbeitgeber oder gezielte, bezahlte Werbemaßnahmen für Veranstaltungen, Produkte und Jobs: Die Möglichkeiten von Onlinemarketing über Social Media sind vielfältig. Besonders wertvoll ist dabei die organische (d. h. nicht bezahlte) Reichweite: Mit den richtigen Aktionen ist es so z. B. möglich, ohne Einsatz eines Werbebudgets mehrere tausend Personen über ein Posting zu erreichen. Kennzahlen sind für das Onlinemarketing essenziell. Im Bereich Social Media betrifft dies beispielsweise die Anzahl an Followern und

Likes sowie die Reichweite von Beiträgen. Auch beim „klassischen“ Webauftritt dreht sich vieles um die Reichweite und darüber hinaus um Traffic/Website-Besucher, Verweildauer, Suchmaschinenrankings, Conversions u. a. Im Onlinemarketing erhebt das Team über Tools wie Google Analytics, AdWords, extra angelegte Dashboards, spezielle Softwarelösungen wie Xovi oder direkt über die Kennzahlentools der Social-Media-Kanäle laufend die Werte der digitalen Inhalte.

Optimierungen können zu besseren Suchmaschinenrankings einzelner Seiten oder Bereiche der BMD Website führen, da sie z. B. die Inhalte einer Seite besser erfassbar machen oder zu mehr Kontakt- und Produktanfragen animieren.

Besuchen Sie uns auf Social Media und lassen Sie sich inspirieren!

Facebook: www.facebook.com/BMDBusinesssoftware/

Instagram: www.instagram.com/bmdsoftware/

LinkedIn: at.linkedin.com/company/bmd-systemhaus-gesmbh

XING: www.xing.com/pages/bmdsystemhausgmbh

YouTube: www.youtube.com/c/BmdBusinessSoftware

Mit viel **Sachverstand** und **Menschlichkeit**

Über 50 Jahre lang dauert bereits die gelungene Zusammenarbeit von BMD und der Steuerberatungskanzlei Schwarz, in weiterer Folge Schwarz Kallinger Zwettler. Wegbegleiter Dr. Reinhard Schwarz (1, 2) gibt im Interview Einblick in dieses von Wertschätzung getragene Teamwork.

Herr Doktor Schwarz, seit Anbeginn der BMD ist Ihre Steuerberatungskanzlei Kunde und auch Wegbegleiter des Unternehmens. Wie hat sich dieser gemeinsame Weg in den darauffolgenden Jahrzehnten gestaltet?

Mein Vater, Herbert Schwarz (3), war von Anfang an dem Unternehmen von Werner Burgholzer und in weiterer Folge der BMD verbunden. Der damalige Name „Bürocomputer mittlerer Datentechnik“ zeigt die Herkunft des Unternehmens, das bereits in den 1970-er Jahren aktuellste Computertechnologie in Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen zum Einsatz gebracht hat. Das war zu einem Zeitpunkt, als Computertechnologie aufgrund der Kosten de facto ansonsten den Großunternehmen vorbehalten war.

Der Anfang resultierte einfach aus der persönlichen Zusammenarbeit meines Vaters mit den Kollegen von der BMD, zunächst mit Herrn Werner Burgholzer und in weiterer Folge mit

Herrn Kommerzialrat Wieser. Die Gesellschafter selbst waren im Unternehmen direkt für die Kundinnen und Kunden im Einsatz, kannten deren Unternehmen und ermöglichten Praxislösungen, die man bis dahin für unmöglich gehalten hatte. Ferdinand Wieser sowie (die leider viel zu früh von uns gegangenen) Johann Merkl, August Weiß und Werner Burgholzers Gattin, Gerlinde Burgholzer, haben die BMD mit viel Sachverstand und auch Menschlichkeit aufgebaut, was die hohe Zufriedenheit und persönliche Verbundenheit der Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden mit dem Unternehmen erklärt. Diese Personen lösten nicht nur Kundenprobleme, sondern öffneten die BMD Idee darüber hinaus weiteren Leistungsträgern und ermöglichten so den enormen weiteren Ausbau mit Sylvia und Horst Hagmüller, Roland Berek, Markus Knasmüller, Wolfgang Foissner und Helmut Röcklinger. Aus all dem heraus hat sich diese langfristige Zusammenarbeit ergeben und darüber hinaus eine hohe persönliche Wertschätzung.



1



2

(1, 2) Er ist vom Leistungsumfang und von der Menschlichkeit der BMD zutiefst überzeugt: Dr. Reinhard Schwarz



3 Kanzleigründer Herbert Schwarz setzte von Beginn an auf BMD

Ihre Steuerberatungskanzlei war bereits zu dieser Zeit sehr innovativ. So um 1972 herum haben Softwareentwickler ja noch als „Spinner“ gegolten. Wie haben Sie die EDV und ihr Umfeld erlebt?

Dank BMD waren wir bei den innovativen Kanzleien dabei, das kann man schon sagen. Wobei ich besonders geschätzt habe, dass es bei BMD nie um Spinnereien bzw. Spielereien gegangen ist, sondern stets um den zielgerichteten ökonomischen Einsatz. Der Kauf einer EDV-Anlage hat damals einen Jahresumsatz gekostet. Das hätte man sich als Spielerei nicht leisten können. Dem Team von BMD ist es immer darum gegangen, das gesteckte Ziel bestmöglich zu erreichen. BMD hat bereits von Anfang an eng an den Bedürfnissen der Kunden agiert und wir wissen, die Anforderungen der Steuerberatung

gen sind seit jeher intensiv. Das Folgende habe ich als Kunde immer sehr geschätzt: keine Experimente, den direkten und wirksamsten Weg zum Ziel und das natürlich ganz modern, sprich auf dem neuesten Stand der Technik.

Heute nahezu unvorstellbar, was damals als modern galt, Programme sind zum Teil noch gefädelt worden. Heute bekommt man Daten auf dem USB-Stick oder lädt sie vom Internet herunter. Wie hat sich das damals für Sie dargestellt?

Ja, also vom Internet war da noch gar nicht die Rede (lächelt). Wir sind damals mit dem Produkt LogAbax in die EDV eingestiegen, das war schon eine Rechnerkonsole, Festplatte und Drucker. Auch Vorläufer des PCs namens LX500 waren bei unserer Klientel im Einsatz, und zwar Jahre, bevor es IBM-PCs überhaupt gegeben hat. Etwas später konnten große Aufgabenstellungen mit – aus heutiger Sicht – bescheidenen Ressourcen erreicht werden. Eine Festplatte hatte zum Beispiel 5 Megabyte, die Größe von Arbeitsspeichern wurde in Kilobyte angeführt.

Ihre Klientinnen und Klienten waren auch bereit für Neues?

Ja, ja – die waren von diesen Lösungen begeistert. Und auch da war es so, dass diese Lösungen keine Experimente waren, sondern der direkte Weg zum Ziel. Welche Steuerberatungskanzlei konnte in den 1970er-Jahren bereits den Klientinnen und Klienten diskettenbasierte Erfassungsgeräte (Vorläufer des PCs) mit der Möglichkeit der weiteren Verarbeitung in der Steuerberatung anbieten? Oder welcher Klein- und Mittelbetrieb konnte in den frühen 1980er-Jahren bereits allen Mitarbeitenden moderne Bildschirmarbeitsplätze zur Erledigung komplexer Bilanzierungsaufgaben anbieten? All das ist der Innovationskraft von BMD und dem dort

SCHWARZ KALLINGER ZWETTLER
ist begeisterter BMD Kunde. Wir danken für 50 Jahre ausgezeichnete Betreuung und wünschen dem BMD Team weitere so erfolgreiche 50 Jahre! Wir gratulieren herzlich!
Dr. Reinhard Schwarz

tätigen Team unter der vorausschauenden Leitung von KR Ferdinand Wieser zu verdanken.

Wenn Sie an das Unternehmen BMD in seiner Gesamtheit denken, welche drei Begriffe fallen Ihnen ein?

Das ist ein ganz wichtiger Punkt für mich (überlegt intensiv): Innovation, Verlässlichkeit und Menschlichkeit.

Woran machen Sie diese Menschlichkeit fest?

An der Tatsache, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter miteinander und mit den Kunden umgehen, nämlich wertschätzend. An der Art, wie sie mit den Kunden und auch mit den Mitarbeitern der Kunden interagieren. Ich nenne Ihnen ein Beispiel: Die Kolleginnen und Kollegen von BMD sind genauso höflich und wertschätzend, egal ob ich als Geschäftsführer anrufe oder eine meiner Mitarbeiterinnen. Da gibt es keinen Unterschied, da wird einfach keiner gemacht. Das schätze ich sehr; genau das meine ich mit Menschlichkeit und Wertschätzung. Höchste Professionalität in der Leistungserbringung ist in diesem Unternehmen mit aufrechter Menschlichkeit verbunden, sodass man von der BMD Familie sprechen kann, für die das Wohl der Kundinnen und Kunden und der Mitarbeitenden hohen Stellenwert hat. Daraus erklärt sich deren jahrzehntelange Verbundenheit, wie sie auch mein Vater, Herbert Schwarz, in seiner Berufslaufbahn in Anspruch genommen und wertgeschätzt hat.

Fällt Ihnen ein besonders prägendes Erlebnis ein, wenn Sie an die Zusammenarbeit mit BMD denken?

Prägend waren immer die Zeiten der Umstellung von einer Plattform auf die andere, beispielsweise von LogAbax auf Texas Instruments und von dort auf die Unixebene. Seit fünfzig Jahren migrieren wir unsere Daten, seit **fünfzig** Jahren! Die dynamische technologische Anpassung hat das BMD Team stets mit einer Kontinuität verbunden, die unter anderem gewährleistet hat, dass in 50 Jahren IT-Einsatz die Datenbestände stets problemlos auf die jüngste technologische Plattform migriert werden konnten. Wer jemals eine IT-Umstellung begleitet hat, weiß diesen Vorteil in Bezug auf Kosten und Ablauf zu schätzen

Warum nach 50 Jahren noch immer BMD?

Aufgrund des Leistungsumfangs und der Leistung in ihrer Gesamtheit für die Kanzlei stellt sich für mich diese Frage gar nicht. Ganz konkret: In unserem Bereich gibt es für und zu BMD keine relevante Alternative.

Lassen Sie uns einen Blick in die Zukunft werfen. Wie sieht Ihrer Meinung nach die erfolgreiche Steuerberatungskanzlei aus?

Die erfolgreiche Steuerberatungskanzlei der Zukunft ist eine Symbiose aus Mensch und Maschine. Mensch und Maschine arbeiten gut zusammen und BMD ist das Bindeglied dieser beiden Erfolgskomponenten.

Highlights aus fünf Dekaden

Eine Zeitreise durch 50 Jahre BMD Geschichte, Teil 5

Der Rover „Curiosity“ landet 2012 auf dem Mars und die neue NTCS Lohnverrechnung erstmals bei einigen Neukunden. Deutschland siegt 2014 bei der Fußball-Weltmeisterschaft in Brasilien und BMD wächst im Wirtschaftsjahr 2013/2014 zweistellig. Der „Sunway TaihuLight“ wird 2016 zum schnellsten Computer der Welt erklärt, die BMD Software hat nun via App auch das Smartphone erobert und die BMD Kasse ist voll auf die neue Registrierkassensicherungsverordnung (RKSv) eingestellt. Peter Handke erhält 2019 den Literaturnobelpreis, am 11.04. desselben Jahres eröffnet BMD die „Arbeitswelt der Zukunft“ und im April 2022 feiert das Unternehmen seinen 50. Geburtstag.

Auf zu neuen Horizonten 2012 bis ...

Facts 2012

40 Jahre BMD

30,6 Mio Euro Umsatz

340 Mitarbeitende

23.000 Kunden gesamt

650 Kunden außerhalb Österreichs

700 Kunden in der Cloud

1.600 Steuerberatungskanzleien

21.000 Rechnungswesenkunden

2.200 Warenwirtschaftskunden (ERP)

64 Seminare im Seminarprogramm

75 verschiedene Webinare

2012

2013/14



Die neue NTCS Lohnverrechnung wird erstmals bei einigen Neukunden eingesetzt. Der Lebensmitteldiskonter Hofer hat sich für die BMD NTCS Lohnverrechnung entschieden (Einsatz ab 2014).

Die elektronische Rechnung nach dem ebInterface-Format wird für Rechnungen an den Bund verpflichtend. Mit der BMD Business Software ist nun auch die Bezahlung und Verbuchung von Rechnungen mit QR-Code möglich (1). Die erste Smartphone-App für Zeiterfassung ist vorhanden und die neue BMD Hilfe ist im Einsatz.

BMD durchbricht die Umsatz-Schallmauer: € 30,5 Mio
Jede dritte Firma arbeitet mit BMD Software. BMD hat die Pionierrolle bei der E-Rechnung inne.

BMD wächst im Wirtschaftsjahr 2013/14 zweistellig (10,66%) und punktet mit seiner ERP-Software bei der Trovarit-Anwender-Zufriedenheitsstudie. Erstmals öffnet BMD seine Türen für die „Lange Nacht der Forschung“.

Mehrere hundert Besucher lernen so das Software-Unternehmen kennen.

2015 wird die Cloud-Lösung für berufsbildende Schulen ausgerollt. Die Web-Programme werden auf die responsive Technologie Web 2.0 umgestellt. Die BMD ERP Lösung wird für die Bauwirtschaft mit branchenspezifischen Anforderungen ausgestattet. Die BMD Kassenlösung setzt ihren Siegeszug fort.



2015

2016/17

Facts 2017

44,7 Mio € Umsatz

500 Mitarbeitende

über **28.000** Kundinnen und Kunden

2016 heißt es: Mein Unternehmen/Meine Kanzlei auf dem Smartphone, eigene Apps dienen zum Aufruf. Die BMD Kassenlösung ist voll auf die neue Registrierkassensicherheitsverordnung eingestellt.

Die ISO 27001-Zertifizierung (es geht um Informationssicherheit) wird erfolgreich bewältigt. Im Wirtschaftsjahr 2016/21017 kann BMD über 1.600 Neukunden begrüßen. Die BMD Akademie feiert ihr 25-jähriges Bestehen (2). Der Standort Wien wird erweitert. Eine komplett neue Support-Umgebung wird geschaffen.

Das Jahr 2017 gilt der Erweiterung der BMD City. Im Mai startet der Bau von BMD3. Das Investitionsvolumen beträgt über 11 Mio €. Die BMD Business Software ist bestens auf die Datenschutzgrundverordnung vorbereitet und damit auch die Kundinnen und Kunden.

BMD erhält den „Hermes.Wirtschafts.Preis.“ als erfolgreichstes Dienstleistungsunternehmen Österreichs.

(1) BMD Rechnung mit QR-Code | (2) BMD Akademie

Im Jahr 2018 sind alle DSGVO-Entwicklungen bis zum Stichtag 25.05. rechtzeitig abgeschlossen. Die neue monatliche Beitragsgrundlagenmeldung (mBGM) und die neue Geldwäsche-Richtlinie sind implementiert. BMD hat seine ERP Software um wesentliche Anforderungen für die Baubranche erweitert. BMD Com wird zum zentralen Kommunikationswerkzeug zwischen Steuerberater und Mandanten. BMD3, die „Arbeitswelt der Zukunft“ ist mit Ende November in Betrieb (3). BMD wird vom Familienministerium für das „beste familienfreundliche Employer Branding“ ausgezeichnet. BMD wird für den OÖ Gesundheitspreis nominiert. Über 1.600 Unternehmen und über 250 Kanzleien arbeiten in der BMD Cloud. Erstmals erreicht das Unternehmen über 50 Mio Euro Umsatz im Wirtschaftsjahr 2017/2018. Damit ist drei Jahre hintereinander eine Umsatzsteigerung von über 10 % gelungen. Mehr als 500 Mitarbeitende sind beim Unternehmen beschäftigt.



3

2018

2019



4

Bezüglich Entwicklungen tut sich im Jahr 2019 Folgendes: Es gibt die neue cloudbasierende Web Faktura für kleine Unternehmen, die Faktura Com. BMD Com ist nun um die Lohnauswertungen erweitert. Der Chatbot für den digitalen Support befindet sich in der Entwicklung. Die Leistungserfassung für das Baugewerbe steht zur Verfügung, ebenso wie erste Applikationen auf Basis der neuen NTCS 2-Technologie. Am 11.04. wird die „Arbeitswelt der Zukunft“ – BMD3 – feierlich eröffnet. Mehr als 900 Gäste, darunter Kunden, VIPs und Meinungsbildner aus

Wirtschaft, Politik und Medien feiern mit. Mit BMD3 schafft das Unternehmen Platz für 180 Wissensarbeiterinnen und -arbeiter sowie Spezialistinnen und Spezialisten und damit eine zukunftsweisende Infrastruktur für besten Service und Support. Einen besonderen Erfolg feiert BMD am 18.09. in Köln. Im Rahmen der Fachmesse „Zukunft Personal Europe“ wird BMD mit dem „Best Workplace Award 2019“ ausgezeichnet (4). Vergeben wird der Preis vom Industrieverband Büro und Arbeitswelt e. V. (IBA) und der Arbeitgeber-Bewertungsplattform kununu. Im Ranking der Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitenden erhielt das österreichische IT-Unternehmen die besten Mitarbeiterbewertungen. Das Superbrands Austria Business Brand Council, bestehend aus Fachexperten und Branchen-kennern, hat BMD Business Software als Business Superbrand ausgewählt und ausgezeichnet. BMD steigert seinen Umsatz im WJ 2018/2019 um satte 14,2 % auf 57 Mio Euro und das Unternehmen begrüßt den 2.000 Kunden in der BMD Cloud.

Die Jahre 2020 und 2021 sind Jahre der Änderungen und Herausforderungen. Im Jahr 2020 folgt Dr. Markus Knasmüller KR Ferdinand Wieser nach (5), der 47 Jahre mit BMD verbunden ist und die Geschicke des Unternehmens seit 1981 als alleiniger Geschäftsführer geleitet hat. BMD ist gesamt auf Platz 2 der 300 besten Arbeitgeber Österreichs und auf dem ausgezeichneten ersten Platz in der IT-Branche. In der Schweiz setzt das Unternehmen nun verstärkt auf die eigene BMD Marke. Das gelingt mit all dem, was das Software-Unternehmen auch in Österreich erfolgreich macht. Software, Seminarakademie, Info Day in Zürich und eine eigene Schweizer Cloud. Auch ein neuer Standort wird in der Schweiz bezogen.

BMD ist ein verlässlicher Partner in der COVID-

19-Krise. Kundinnen und Kunden können sich darauf verlassen, dass BMD die richtigen Lösungen hat. Denn gerade bei Homeoffice ist ein sicherer und verlässlicher Partner gefragt. Mit ISO 27001-zertifizierten Cloud Services, die mehr Flexibilität und Mobilität in der Softwarenutzung bieten; mit neuesten Tools, die gerade in der Krise die Arbeit erleichtern: Abrechnung der COVID-19-Kurzarbeitshilfe; Vorberechnung Härtefallfonds etc.

Im Entwicklungsbereich steht das Jahr 2021 im Zeichen der jeweils neuen Generation der BMD Com-Plattform und der App für Smartphones. Der Fokus liegt hier auf einer durchgehend modernen User-Experience. Der Chatbot als weiteres Unterstützungsangebot für den Kundenkreis wird ausgerollt.

In diesem Jahr kann sich das Unternehmen auch über viele hart erarbeitete Auszeichnungen freuen. BMD erreicht im trend-Ranking Österreichs bester Arbeitgeber den ausgezeichneten dritten Platz im Bereich IT. Den Wirtschaftspreis Pegasus (in Bronze) sicherte sich BMD in der Kategorie „Erfolgsgeschichten“. Ferdinand Wieser erhält das Goldene Ehrenzeichen für Verdienste um die Republik Österreich. Markus Knasmüller ist Preisträger des EY Entrepreneur Of The Year in der Kategorie Innovation & Hightech | Champions (6).

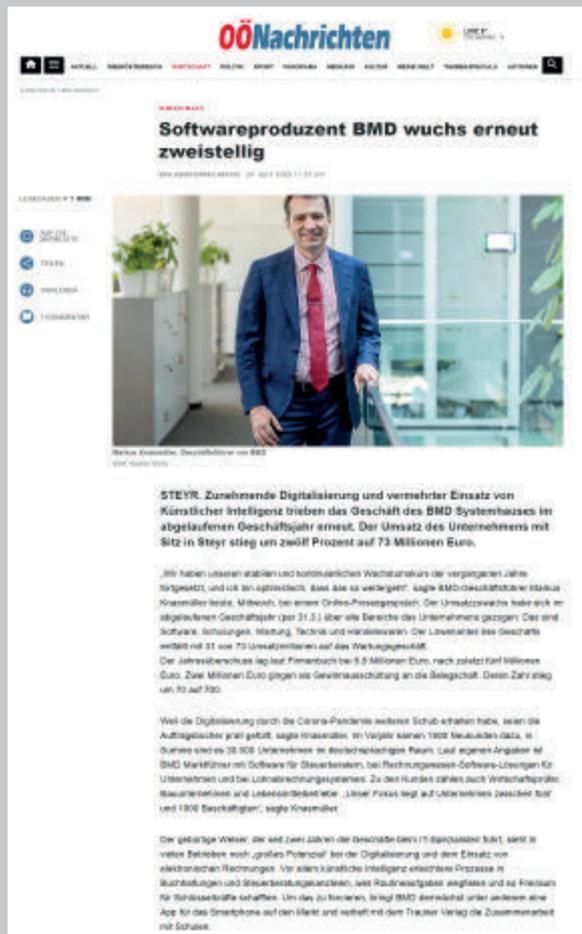


2020/21



- (3) BMD3 – die Arbeitswelt der Zukunft |
- (4) Die Freude über die Auszeichnung als Best Workplace ist groß |
- (5) Zwei Geschäftsführer, die sich gut verstehen: Ferdinand Wieser und Markus Knasmüller |
- (6) Erich Lehner (Programmpartner EY Entrepreneur Of the Year), Markus Knasmüller

BMD feiert im April seinen 50. Geburtstag. Von einer Midlife-Crisis ist nichts zu spüren. Auf zu neuen Horizonten lautet die Devise. Wir sind gespannt auf die nächsten 50 Jahre.



2022

Facts 2022

50 Jahre BMD

73 Mio Euro Umsatz

700 Mitarbeitende

30.000 Kunden gesamt

1.100 Kunden außerhalb Österreichs

3.200 Kunden in der Cloud

1.950 Steuerberatungskanzleien

27.000 Rechnungswesenkunden

5.300 Warenwirtschaftskunden (ERP)

100 Seminare im Seminarprogramm

156 verschiedene Webinare

