

Softwarehaus BMD arbeitet an der Zukunftsmusik für Telefonauskünfte

Einfache Fragen sollen lernende Systeme schon bald automatisch beantworten

STEYR. „Das ist eine Zukunftsmusik, die nicht mehr weit entfernt ist.“ Der langjährige Geschäftsführer des Steyrer Softwarehauses BMD, Ferdinand Wieser, spricht an, woran das Unternehmen aktuell arbeitet: Eine eigenentwickelte, lernende Software soll binnen der nächsten neun Monate so weit sein, oft gestellte Fragen an der Kunden-Hotline automatisiert zu beantworten.

15 bis 30 Prozent der am Telefon gestellten Fragen sollen so abgehandelt werden, sagt Wieser. BMD entwickelt Rechnungswesen- und Steuerberatungs-Software sowie Lösungen für einzelne Branchen wie den Bau. Weil sich Gesetze dauernd ändern, sind permanente Weiterentwicklungen der Software nötig – was Rückfragen der Kunden bedeutet. Die Betreuung der 28.000 Kunden ist für BMD ein großer Brocken: 280 der 500 Mitarbeiter sind mit Service und Wartung beschäftigt. Ein Gutteil von ihnen macht auch immer wieder Hotline-Dienste.

Wenn diese entlastet würden, könnten Wartezeiten für aufwendigere telefonische

BMD-Geschäftsführer Ferdinand Wieser



Jährlich nimmt BMD bis zu 40 Mitarbeiter auf.

Fotos: BMD

Hilfestellungen reduziert werden. „Da schaffen wir unsere Zielvorgabe von drei Minuten Wartezeit nicht immer“, sagte der Geschäftsführer bei einer Pressekonferenz.

Wieser erhofft sich mit dieser Unterstützung durch Künstliche Intelligenz auch eine Entlastung bei der dauernden Mitarbeiter-Suche.

„Es wird immer schwieriger, Personal zu finden.“ 35 bis 40 Personen nimmt BMD jährlich zusätzlich auf.

In den vergangenen drei Jahren ist das Softwarehaus zum dritten Mal in Folge über zehn Prozent gewachsen. „Das ist für ein Unternehmen wie unseres an der Grenze des Schaffbaren“, sagt Wieser. Mit einem Plus von zwölf Prozent hat das 1972 gegründete Softwarehaus 2017 erstmals 50 Millionen Euro Umsatz gemacht.

Eine Million Euro an Mitarbeiter

Von der guten Entwicklung – auch auf der Ertragsseite – profitieren auch die Mitarbeiter: Eine Million Euro wurde per Ende März an die Mitarbeiter ausgeschüttet. „Das passiert seit 1986 fast jedes Jahr.“

DIE BMD-EIGENTÜMER

Das Softwarehaus BMD wurde 1972 als universeller EDV-Anbieter von **Werner Burgholzer** gegründet. Damals stand der Firmenname für „Bürocomputer Mittlere Datentechnik“.

Der Gründer beteiligte früh seinen engsten **Führungskreis**, darunter Geschäftsführer Ferdinand Wieser.

2002 wurde der Eigentümerkreis noch weiter geöffnet und die Abteilungsleiter beteiligt. Heute gibt es **elf Gesellschafter**, teilweise bereits Angehörige der ersten Gesellschafter.

Dabei läuft gerade ein großes Ausbauprojekt: Zehn Millionen Euro werden in ein drittes Gebäude auf dem Firmengelände investiert. Zurzeit in anderen Gebäuden in Steyr eingemietete Abteilungen werden ab November zurück übersiedeln, sagt Wieser. 180 Arbeitsplätze werden entstehen.

Die Automatisierung und Digitalisierung spielt nicht nur in der Verbesserung der Firmenprozesse, sondern auch bei der Kunden-Software eine immer wichtigere Rolle. So sollen Routinebuchungen – etwa von Eingangsrechnungen – immer stärker automatisiert erfolgen.

Generali verzichtet bei Anträgen fast gänzlich auf Papier

LINZ. Generali Oberösterreich forciert das papierlose Geschäft: 94 Prozent aller Anträge wickelte die Versicherung im Vorjahr digital ab. Österreichweit seien es sogar 95 Prozent gewesen, sagten Arno Schuster, Vorstandsmitglied der Generali Holding, und Reinhard Pohn, Regionaldirektor für Oberösterreich und Salzburg, gestern, Dienstag, in Linz.

In Oberösterreich habe sich der nach Uniqa und OÖ. Versicherung drittgrößte Anbieter auf dem Markt 2017 gut entwickelt. Das Prämienvolumen stieg um ein Prozent auf 337 Millionen Euro. Der Schaden-Unfall-Bereich legte um 2,3 Prozent auf 213 Millionen zu. Die Sparte Lebens-/Krankenversicherung sank um 1,35 Prozent auf 124 Millionen. „Wir sind stärker gewachsen als der Markt“, sagte Schuster. Generali beschäftigt in Oberösterreich rund 500 Mitarbeiter, den Großteil im Vertrieb. Generali betreibt 18 Geschäftsstellen in Oberösterreich und betreut 160.000 Privatkunden.

Für Verordnungen gerüstet

Mit zwei neuen Verordnungen muss sich der Versicherer heuer auseinandersetzen: die Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) und die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Beide dienen dem besseren Schutz von Verbrauchern. Für Unternehmen bedeuten sie Mehrkosten. Während die IDD ab 1. Oktober umgesetzt werden muss, gilt die DSGVO bereits ab 25. Mai. Generali sei für beides gerüstet, betonten die beiden Manager Schuster und Pohn. (rom)

Strenge Auflagen behindern den Ausbau der Wasserkraft

Oberösterreich hätte noch Potenzial für Strom aus Wasserkraft für den Jahresbedarf von rund 140.000 Haushalten

Von Hermann Neumüller

MOLLN. Seit 1908 liefert das Kraftwerk Steyrdurchbruch Strom. Die vier Turbinen, die seit 110 Jahren ihren Dienst tun, haben eine Leistung von vier Megawatt. Das reicht für den Jahresbedarf von 5500 Haushalten.

Nicht umsonst hat die Sparte Industrie der Wirtschaftskammer Oberösterreich, angeführt von Spartenobmann Günter Rübiger und Energiesprecher Erich Frommwald, dieses Kraftwerk als Ziel für eine Medienfahrt ausgesucht. Dieses Kraftwerk steht exemplarisch für die Vorzüge dieser Art der

Stromgewinnung. „Langfristig sind Wasserkraftwerke die wirtschaftlichste Form der erneuerbaren Stromerzeugung“, sagte Rübiger.

Das aus Sicht der Industrie kaum erreichbare Ziel der Klima- und Energiestrategie der Regierung, den Stromverbrauch 2030 vollständig aus erneuerbaren Quellen im Inland zu decken, sei nur dann erreichbar, wenn auch die Wasserkraft ausgebaut werde, so Rübiger.

Vor allem auch deshalb, weil Wind und Sonne sehr volatile Energiequellen sind, Strom aus Wasserkraft im Vergleich dazu gleichmäßiger verfügbar sei. Investitionen in Ausbau und Erneuerung von Kraft-



Stefan Starlinger (v.li.), Erich Frommwald, Günter Rübiger

Foto: WKÖ

werken seien notwendig, würden aber durch gesetzliche Rahmenbedingungen konterkariert, sagte Energie-AG-Technikvorstand Stefan Starlinger. Als Beispiel nannte er die Umsetzung der EU-Wasser-Rahmenrichtlinie in Österreich: Diese sehe etwa vor, dass Wehranlagen rückgebaut und Fischwanderhilfen errichtet werden.

Dies könnte im Vollausbau bis zu 400 Millionen Euro kosten und die Wasserkraft-Produktion um 1800 Gigawattstunden, den Jahresbedarf für 500.000 Haushalte, reduzieren. „Das entspricht der Leistung eines großen Donaukraftwerkes“, sagte Starlinger.

WERBUNG

Ham S' scho gehört?

VKB ehrt Wissenschaftler

Am Montagabend wurde im VKB-Kundenforum in Linz zum 25. Mal der Wissenschaftspreis verliehen. Die glücklichen Sieger bekamen in Summe 6500 Euro von der VKB-Genossenschaftsstiftung: **Markus Dick** aus Zell an der Pram für seine Habilitation über börsennotierte Familienunternehmen, **Natascha Brandstätter** aus Anif, **Franz Hartlieb** aus Grafenstein und **Bianca Merz** aus Zeltweg.

Im Anschluss lauschten Preisträger und Interessenten dem Vortrag eines der großen Denker unserer Zeit: Der Philosoph **Konrad Paul**

Liessmann sprach über die Zukunft der Arbeitswelt in den Zeiten der Digitalisierung und über die Rolle, die wir Menschen darin einnehmen.

Unter den interessierten Zuhörern befanden sich neben VKB-Generaldirektor **Christoph Wurm** auch **Meinhard Lukas**, Rektor der JKU, und VKB-Aufsichtsratsmitglied **Christine Haiden**. **Paul Eiselsberg** vom Meinungsforschungsinstitut IMAS führte durch den Abend. Mehr über die Veranstaltung lesen Sie am Samstag in den KarriereNachrichten. (prel)

Oberbank Industrie-Gespräche

Friedrich Huemer
CEO Polytec Group

Thomas Bründl
CEO starlim//sterner Group

Mittwoch, 23. Mai 2018, 19.00 Uhr
Oberbank Donau-Forum
Untere Donaulände 28, Linz



Gewinnspiel auf nachrichten.at: 75 x 2 Freikarten zu gewinnen



Friedrich Huemer
CEO Polytec Group



Thomas Bründl
CEO starlim//sterner Group

Präsentiert von



Lies was G'scheits!