



„Beim Lockdown nahmen Mitarbeiter sogar Bürosessel mit ins Home-Office“

Wie Österreichs führender Finanz-Software-Anbieter **BMD** den Lockdown erlebte, wie die Krise als Chance gesehen wird, 70 neue Mitarbeiter rekrutiert wurden und die hauseigenen Cloud-Angebote boomen.

VON HERWIG WÖHS

„Das obligate Headset für unsere Web-Konferenz ist zum Standardoutfit im Büro geworden, aber man gewöhnt sich daran“, scherzte Markus Knasmüller zu Beginn unserer Videokonferenz. Der Geschäftsführer des Systemhauses BMD mit Sitz in Steyr bezeichnet Home-Office als eine gute Chance, durch die Krise zu kommen, aber dass es die Büroarbeit vollständig ersetzen wird, glaubt er nicht.

BMD ist mit seiner Finanzsoftware marktführend in Unternehmen und bei Steuerberatern, beschäftigt rund 550 Mitarbeiter und setzte 2019 57 Millionen Euro um. Die Mitarbeiter in der Zentrale, aber auch in den Niederlassungen in Österreich, Deutschland, der Schweiz oder der Slowakei konnten schon vor dem ersten Lockdown arbeitsplatzunabhängig arbeiten, das ermöglichte, binnen zweier Tage auf Home-Office umzusteigen. Mit allen Konsequenzen. Die Mitarbeiter durften sogar ergonomische Bürosessel und Tastaturen ins Home-Office mitnehmen.

Umgang mit Distanz, 70 neue Mitarbeiter

Da manche Abteilungen einen höheren persönlichen Abstimmungsbedarf als andere haben, wurde Home-Office pre Corona genutzt, allerdings gab es noch keine dezentrale Arbeitsphilosophie, weist Knasmüller auf einen entscheidenden Unterschied hin. Deshalb wurden alle internen Termine, wie auch Schulungen auf Skype umgestellt.

Sogar das On-Boarding neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgte via Skype, wenn es auch schwierig ist, einen persönlichen Eindruck zu gewinnen. Rund 70 neue Personen wurden so ins Unternehmen geholt, „ein Netto-Zuwachs von rund 50 Mitarbeitern“, so Knasmüller. Und Kundentermine? „Die Termine wurden via Fernwartung z. B. mit ‚Go2Assist‘ durchgeführt“, erklärt Knasmüller. Der Mitarbeiter bekommt auch Zugriff auf den Server oder Rechner des Kunden und kann dort Updates etc. einspielen.

Aber auch die Hard- und Software muss für standortunabhängiges Arbeiten ausgerüstet sein, am einfachsten geht das mit Laptops und externen Tastaturen, Mäusen und Monitoren (und besagten Bürosesseln etc.). „Die gleichzeitige Umstellung des ganzen Unternehmens war aber trotzdem für unsere hauseigene IT eine Herkulesaufgabe“, schildert Knasmüller weiter. „Wichtig war, die Kundenbetreuung mit der gleichen gewohnten Servicequalität weiterzuführen und vor allem hohe Sicherheitsstandards aufrechtzuerhalten.“ Dazu wurden im Intranet FAQs zur Verfügung gestellt, wo allgemeine Informationen wie Regierungs- und Behördeninfos, hausinterne Regelungen etc. transparent und für alle zugänglich abgelegt sind.

Digitale Prozesse

Wie in der gesamten IT-Industrie boomt auch bei BMD das hauseige-

„Wir unterstützen ein virtuelles Sozialleben. Der Anstoß kommt dabei von den Mitarbeitern und ist nicht zwangsweise eine Initiative des Unternehmens.“

**MARKUS KNASMÜLLER,
 GESCHÄFTSFÜHRER BMD**

ne Cloud-Geschäft. Um rund 25 Prozent hat das Volumen der BMD-Cloud in der Krise zugelegt, da kurzfristig manche Unternehmen nach dem ersten Lockdown ihre Prozesse digital abbilden müssen. Nachholbedarf ertet Knasmüller noch bei Klein- und Kleinstunternehmen, „die großen sind ja längst in der Cloud“ (private, öffentliche und Hybrid-Cloud). Und das Büro am Handy? „Das ist bei uns schon seit einiger Zeit kein Schlagwort mehr, sondern gelebte Realität. Wir helfen unseren Kunden auch gerne mit Expertise bei der Umsetzung“, führt er aus.

Vor allem wenn die Auguren Recht behalten und wir eine wellenförmige Abfolge von (Teil-)Lockdowns und Erleichterungen bis ins Jahr 2021 sehen werden. So wie das Virus gekommen ist, um zu bleiben, wird uns auch das hybride Büro begleiten. Knasmüller weist auf ein nützliches Tool hin: „Die

im Rahmen der Krise eingeführte digitale Signatur ermöglicht auch, Unterschriften und hierarchische Freigaben digital abzubilden.“



Foto: BMD/über BOTAGRAFIE

Der persönliche Kontakt

Wie läuft es im Schulungsbereich, der Academy? BMD bietet ein großes Pouvoir von Ausbildungen, Seminaren etc. an. „Manche der üblicherweise rund 10.000 Kursteilnehmer pro Jahr vermissen den persönlichen Kontakt und die Betreuung in einer Seminaratmosphäre, anderen wiederum ist das egal, und dort funktioniert das Distance Learning gut“, findet Knasmüller. Aber auch eine interne Abstimmung etwa zwischen First- und Second-Level-Support im Unternehmen erfordert manchmal persönlichen Kontakt und vertrauliche Gespräche im Personalbereich sowieso. Mitarbeiter lassen sich auch disloziert fühlen, was jedoch neue und vielfach ungewohnte Anforderungen an die Führungskräfte stellt (Tipp: Siehe Artikel „33 Tipps zum (digitalen) Führen“ in der GEWINN-Novemberausgabe). Bei BMD wird deshalb die Videokonferenz bevorzugt, damit man auch sehen kann, ob es dem Gegenüber gut geht oder nicht.

„Virtuelle gemeinsame Mittagspausen“, der „Skype-Kaffee“ oder „Afterwork-Calls“ seien Initiativen der Mitarbeiter, die das Unternehmen gerne tatkräftig unterstützt, wie der Geschäftsführer sagt. „Vor allem das sehr gute

Betriebsklima machte den Umstieg und auch den Betrieb im Home-Office einfacher, wenn jede und jeder mit anpackt und die Kommunikationskultur stimmt. Da müssen alle lernen, bei der Videokonferenz aussprechen zu lassen und sich auf inhaltliche Aussagen zu konzentrieren. Das kann aber die ‚Face to Face‘-Kommunikation und Sozialkontakte im Büro nicht ersetzen.“ Deshalb sind Büroraumoptimierungen und neue Arbeitsformen noch kein Thema für BMD, jetzt muss erst mal die Krise ausgestanden werden. Und außerdem merkt Knasmüller an, dass für das weitere Wachstum sowieso mehr Bürofläche benötigt wird. Für BMD hat das Home-Office sogar in Bereichen

und bei Tätigkeiten funktioniert, wo anfangs Schwierigkeiten befürchtet wurden.

Der Corona-geschuldete Wermutstropfen

Normalerweise gibt es einmal im Jahr die Neuerungen in der Sozialgesetzgebung oder bei der Unternehmensrechnung. Nicht so während der Krise und in den nächsten Monaten, wo fast im Wochentakt Änderungen durch Kurzarbeit, steuerliche oder sozialrechtliche Anpassungen programmiert und ausgeliefert werden mussten. Knasmüller: „Der von vielen Kunden abgeschlossene Wartungsvertrag ist historisch auf ein oder zwei Updates pro Jahr kalkuliert, das wird dann heuer ein Minusgeschäft.“ ◆

Home-Office bei BMD – die Vor- und Nachteile

Vorteile:

Bessere Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben, Zeit und Aufgaben lassen sich flexibler einteilen. Pendeln und Schickmachen fürs Büro fallen weg, konzentrierteres, effizienteres Arbeiten ist möglich und die Betreuung von Haustieren (z. B. Hunden) wird erleichtert.

Nachteile:

Keine (räumliche) Trennung zwischen Berufs- und Privatleben, Arbeiten am Esstisch oder im Schlafzimmer kann sich auf Dauer als schwierig gestalten und je nach Wohnsituation (z. B. Haus mit Familie) ist kein konzentriertes bzw. ungestörtes Arbeiten möglich.