

25
Jahre

Ein besonderes Jubiläum feiert die BMD Systemhaus GmbH dieser Tage. Seit Sommer 1996 ist das international tätige Unternehmen durchgehend ISO 9001-zertifiziert. Ebenso eine Erfolgsstory ist seit 2016 die ISO 27001-Sicherheitszertifizierung bei BMD, bietet sie doch den Kunden größtmögliche Sicherheit.

„Zertifizierungen sind die harte Währung im Software-Business. Sie fordern uns heraus, permanent besser zu werden, nicht auf Erfolgen auszurufen und die Kunden noch besser zu verstehen“, sagt Markus Knasmüller, Geschäftsführer von BMD. „Beispielsweise war ISO 9001 vor 25 Jahren bei Softwareentwicklern noch ein Minderheitenprogramm. Heute wissen wir, dass ISO 9001 ein erstklassiger Rahmen ist, das stark steigende Kundeninteresse an unseren Softwarelösungen und das damit verbundene Wachstum der BMD organisatorisch in den Griff zu bekommen.“ So hätten sich die Ansprüche der ISO 9001 Qualitätsmanagement-zertifizierung in den letzten 25

Jahren tief in die BMD-Firmenkultur verankert.

Für jedes Unternehmen

Knasmüller geht davon aus, dass gerade der Anspruch der fortlaufenden Verbesserung für jedes Unternehmen unabdingbar ist. Signifikant für ISO 9001 ist zudem, dass die Verbesserungen schrittweise und im Kleinen erfolgen sollen – als konsequent verfolgter Weg der kleinen Fortschritte, der immer wieder von Neuem begangen wird.

ISO-Jubiläum

Seit Sommer 1996 ist die BMD Systemhaus GmbH durchgehend nach ISO 9001 zertifiziert; ISO 27001 zog im Jahr 2016 nach.

das Potenzial von laufenden Verbesserungen der Software erkannt“, erzählt Knasmüller. „Unsere Kunden gaben wohl am Telefon viele Rückmeldungen, aber etwas fehlte, nämlich welche Vereinfachungen sie sich wünschten, aber auch, was sie toll fanden. Grund genug, rasch die naheliegenden Ideen, Telefongespräche zu protokollieren, die Inhalte einem Bereich zuzuordnen und zu klassifizieren und in die BMD zu implementieren.“

Eine weitere Innovation sei seinerzeit die Einführung von Pflichtenheften bei der Softwareentwicklung gewesen, die „damals eine Revolution darstellte“.

Bescheinigte Sicherheit

Auch die ISO 27001-Sicherheitszertifizierung, die den Kunden größtmögliche Sicherheit bietet, kommt am Markt gut an: „Bis dato besitzen nur wenige österreichische Unternehmen eine Zertifizierung nach ISO 27001“, so Knasmüller. Insgesamt benötigte BMD für die aufwendige Sicherheitszertifizierung drei Jahre bzw. 2.000 Mitarbeiterstunden. Dazu Knasmüller: „Auch in Österreich versuchen immer mehr IT-Unternehmen als ‚Cloud‘-Anbieter aufzutreten. Oft sind das aber Einzelpersonen oder sehr kleine Firmen, denen die damit verbundene Verantwortung und auch das Risiko gar nicht bewusst sind.“ Anzumerken ist, dass ISO 27001 keine reine IT-Zertifizierung ist, sondern das *gesamte* Unternehmen beleuchtet. „Schnell war klar, dass für BMD vor allem die Kundendaten und das ‚Sicherheitsdenken‘, die Security Awareness, der Mitarbeiter die wichtigsten Themen sind. Und dass ein Anspruch der Zertifizierung natürlich auch der ist, sich ständig zu verbessern.“



© Panthermedia.net/Everyingress

ISO 9001-Norm

Qualitätsmanagement

Die ISO 9001 ist der etablierte und weltweit bekannte Standard für die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen. Sie stellt sicher, dass ein Unternehmen oder auch eine Organisation in der Lage ist, Anforderungen der Kunden und rechtliche Anforderungen an ihre Produkte und Dienstleistungen zu erfüllen. Weiters, dass das Unternehmen laufend an der Verbesserung der Kundenzufriedenheit arbeitet. Die ISO 9001 beinhaltet konsequente Prozessorientierung, Weiterentwicklung der Prozesse durch die Anwendung des Planen–Durchführen–Prüfen–Handeln-Modells (PDCA-Kreislauf) sowie laufende Betrachtung von Risiken und Chancen.

Die ISO 9001 wendet sich an Unternehmen aller Betriebsgrößen – vom Kleinstbetrieb bis zum globalen Konzern und Branchen jeder Art.

Ein wichtiges Merkmal von ISO 9001 ist, dass Verbesserungen von den Mitarbeitenden im Team *selbst* geplant und umgesetzt werden. „Damit erzeugt ISO 9001 quasi eine Firmenkultur, die von allen Mitarbeitern getragen wird“, erklärt Knasmüller. Experten gehen davon aus, dass in Österreich rund 3.325 Unternehmen ISO-9001-zertifiziert sind.

Gutes stets verbessern

Bei der BMD wird das Qualitätsmanagementsystem jedenfalls konsequent weiterentwickelt. „So wurde vom Support rasch

2.000 Stunden

Die Sicherheitszertifizierung ISO 27001 beanspruchte 2.000 Mitarbeiterstunden bzw. drei Jahre.