

Bitkom Digital Office Index 2020

Eine Studie zur Digitalisierung von Büro- und
Verwaltungsprozessen in deutschen Organisationen

Berlin, 14. Oktober 2020

bitkom



Vorwort

Im Digital Office laufen Büro- und Verwaltungsprozesse mittels Technologien automatisiert, ortsunabhängig und frei von Medienbrüchen. Doch wie sieht der Status quo des digitalen Büros in deutschen Organisationen aus? Und was hat sich im Vergleich zu 2016 und 2018 getan?

Die besondere Relevanz des Digital Office wird vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie besonders deutlich. Das Digital Office ist in den vergangenen Monaten ein Inbegriff für Arbeitsfähigkeit und Zusammenarbeit in Organisationen geworden. Der Erhebungszeitraum im Mai und Juni 2020 offenbart darüber hinaus einen besonderen Einblick in das Reaktionsverhalten von Organisationen in dieser speziellen Zeit.

In dieser dritten Erhebungswelle des Bitkom Digital Office Index wurden mehr als 1.100 Unternehmen aller Branchen mit mehr als 20 Mitarbeitern befragt.

Die Befragung ist damit repräsentativ für die Gesamtwirtschaft. Darüber hinaus liefert die Studie durch ein Spotlight erstmals Erkenntnisse über das Digital Office in der öffentlichen Verwaltung.

Die Ergebnisse offenbaren, dass mit der Corona-Pandemie ein digitaler Ruck durch die deutsche Wirtschaft gegangen ist. Nun gilt es darauf aufzubauen und die Resilienz von Organisation mittels digitaler Lösungen nachhaltig zu stärken.

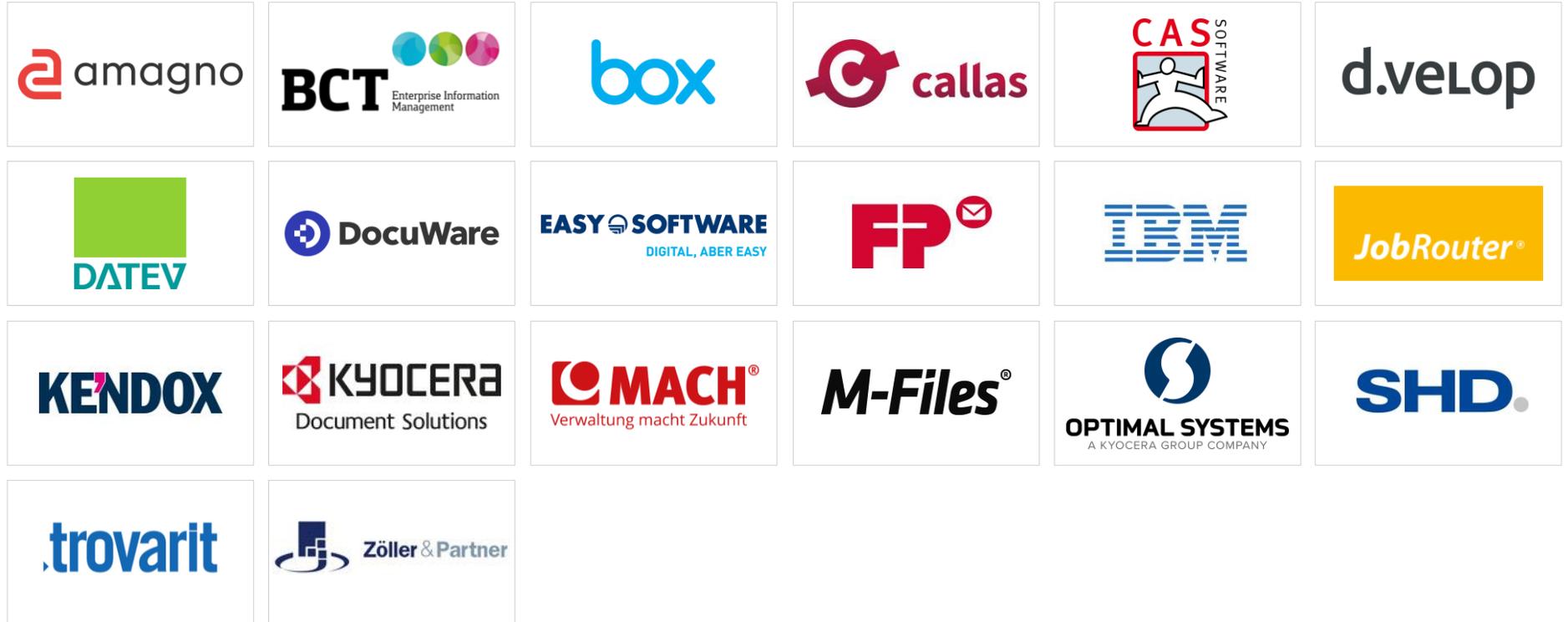
Ich wünsche Ihnen viel Freude bei der Lektüre!



Peter R. Collenbusch
Vorstandsvorsitzender des
Kompetenzbereichs Digital Office
Bitkom e.V.

Bitkom Digital Office Index 2020

Mit freundlicher Unterstützung von



Studienhintergrund

Unternehmen bzw. Organisationen in Deutschland mit mindestens 20 Mitarbeitern

Das repräsentativ gewichtete Gesamtergebnis beinhaltet folgende Branchen:



Automobilindustrie



Banken &
Finanzdienstleister



Chemie, Pharma- &
Lebensmittelindustrie



Handel



Informationstechnologie
& Beratung



Maschinen- &
Anlagenbau



Sonstige
Industrie



Transport & Logistik



Versicherungen



Ver- & Entsorger, inkl.
Telekommunikation



Sonstige
Dienstleistungen

**Ungewichtete Ergebnisse, die
nicht in das Gesamtergebnis
eingehen:**



Öffentliche
Verwaltung

Inhalt

1	Kernergebnisse	06
2	Digital Office Index 2020 und Nutzertypen	11
3	Digitalisierungsvoraussetzungen	22
4	Digitalisierungsfortschritt	37
4.1	Digitale Technologien und Dienste	39
4.2	Digital Office Lösungen	48
4.2.1	Rechnungserstellung, -übermittlung, -empfang	62
4.2.2	Archivierung	71
4.3	Digitale Geschäftsprozesse in Unternehmensbereichen	79
5	Digitalisierungsperspektive	82
6	Untersuchungsdesign	89

1

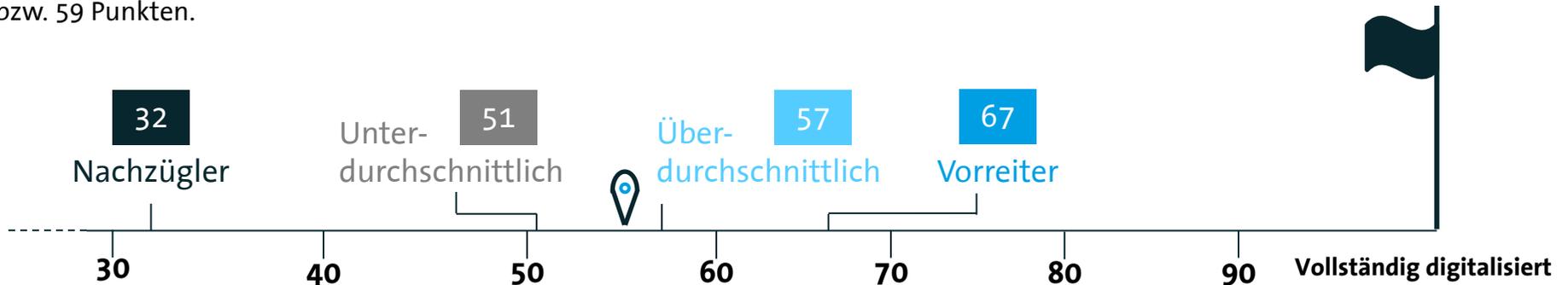
Kernergebnisse

Kernergebnisse: Gesamt

Deutschlands Unternehmen platzieren sich in Sachen Digitalisierung im Mittelfeld

Beim diesjährigen Digital Office Index erreichen die deutschen Unternehmen ab 20 Mitarbeitern auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten einen **Durchschnittswert von 55**. Ganz oben stehen dabei Banken (59 Punkte) und Versicherungen (57 Punkte). Schlusslicht ist die Transport- und Logistikbranche mit 53 Punkten. Betrachtet man die Unternehmensgröße, liegen die Großunternehmen (500 Mitarbeiter oder mehr) mit 67 Punkten deutlich vor den kleinen und mittleren Unternehmen mit 53 bzw. 59 Punkten.

Aus den vorliegenden Ergebnissen lassen sich zudem vier Nutzertypen ableiten. Demnach kann sich jedes fünfte Unternehmen zu den Vorreitern in Sachen Digitalisierung zählen. 44 Prozent verbuchen einen überdurchschnittlichen Digitalisierungsfortschritt, 26 Prozent sind unterdurchschnittlich und 11 Prozent zählen zu den Nachzüglern.



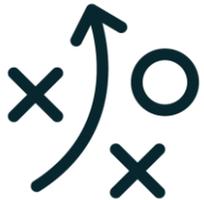
Kernergebnisse: Digitalisierungsvoraussetzungen

Die Digitalisierungsvoraussetzungen haben sich in allen Bereichen positiv entwickelt und zum Teil erhebliche Sprünge nach vorne gemacht.



87%

... sind aufgeschlossen beim Thema Digitalisierung. (+13PP)



74%

... besitzen eine Digitalisierungsstrategie. (+6 PP)



70%

... investieren in die digitale Fort- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. (+13 PP)

Kernergebnisse: Digitalisierungsfortschritt

Viele Unternehmen haben im Zuge von Corona in Hardware und Software investiert. Das zeigt sich auch an der gestiegenen Nutzung digitaler Kommunikationskanäle. Zudem verliert Papier in deutschen Büros immer mehr an Bedeutung und die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen ist auf dem Vormarsch.



86%

... geben an, dass sie Briefpost durch digitale Kommunikation ersetzen wollen.



81%

... nutzen Smartphones (+30 PP), **61%** Onlinemeetings (+13 PP).



80%

... sagen, dass E-Rechnungen für sie relevant sind.

Kernergebnisse: Digitalisierungsperspektive

Regulatorische Bestimmungen und die Angst vor Datendiebstahl lassen Unternehmen z.T. vor weiteren Digitalisierungsmaßnahmen zurückschrecken. Dennoch erkennen die meisten die Vorteile des digitalen Büros und wollen in die Digitalisierung investieren.



71%

... beobachten eine gestiegene Kundenzufriedenheit seit der Einführung digitaler Lösungen.



53%

... werden durch rechtliche oder regulatorische Bestimmungen an weiteren Digitalisierungsmaßnahmen gehindert. (+25 PP)



38%

... wollen 2020 mehr in die Digitalisierung investieren.

2

Digital Office Index 2020 und Nutzertypen

Zusammenfassung Digital Office Index und Nutzertypen

Im Branchenvergleich schneiden Banken und Versicherungen am besten ab

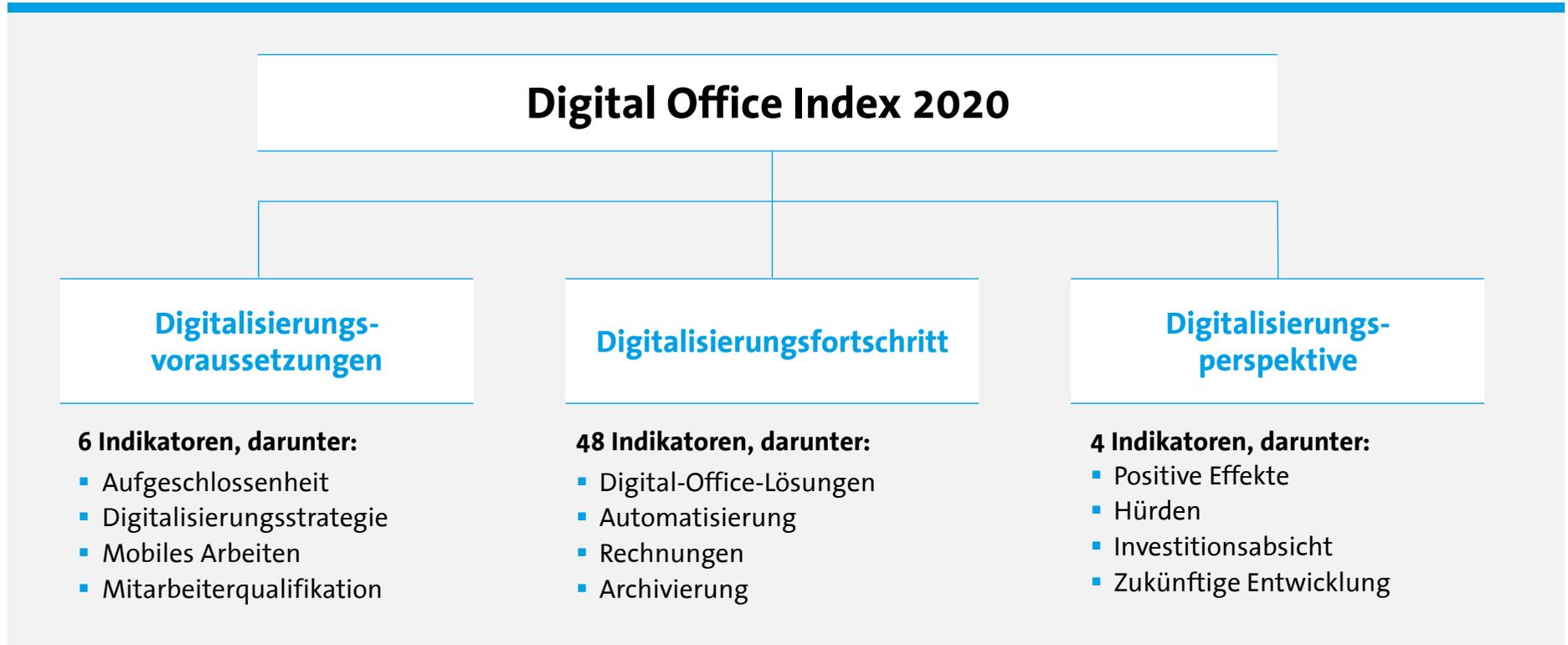
- Auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten erreichen alle befragten Unternehmen beim Digital Office Index 2020 einen Durchschnitt von 55. Dabei steht 0 für »überhaupt nicht digitalisiert« und 100 für »vollständig digitalisiert«.
- Im Branchenvergleich entscheiden die Banken und Finanzdienstleister mit 59 Punkten das Rennen für sich. Den zweiten Platz sichern sich die Versicherungen (57 Punkte). Schlusslicht ist die Transport- und Logistikbranche mit 53 Punkten.
- Die Großunternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern gehen beim Thema Digitalisierung voran und erzielen einen Indexwert von 67 Punkten. Unternehmen mit 100 bis 499 Mitarbeiter bewegen sich mit 59 Punkten im Mittelfeld, gefolgt von Kleinunternehmen (20 bis 99 Mitarbeiter), die auf 53 Punkte kommen.

Jedes fünfte Unternehmen zählt zu den Vorreitern

- Auf Basis der Indikatoren zum Digitalisierungsfortschritt wurden mit Hilfe einer Clusteranalyse vier verschiedene Nutzertypen identifiziert. Sie unterteilen sich in Vorreiter (19 Prozent), Unternehmen mit überdurchschnittlichen Digitalisierungsfortschritt (44 Prozent), Unternehmen mit unterdurchschnittlichem Fortschritt (26 Prozent) sowie Nachzügler (11 Prozent).
- Vorreiter charakterisieren sich durch eine zentrale Digitalisierungsstrategie, den überdurchschnittlichen Einsatz von Digital-Office-Lösungen und E-Rechnungen, sowie weitgehend papierlose Büro- und Verwaltungsprozesse.

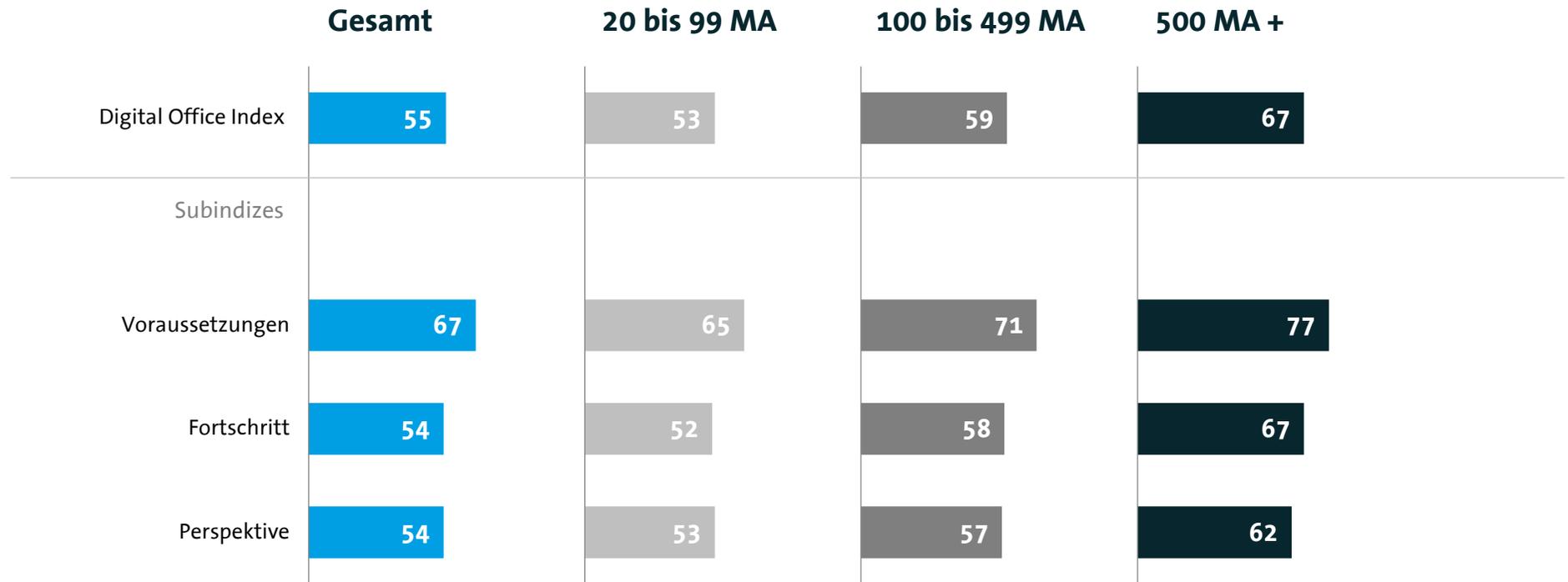
Bitkom Digital Office Index 2020 – Vorgehensweise

Berechnung anhand von **58 ausgewählten Indikatoren** aus drei Bereichen:



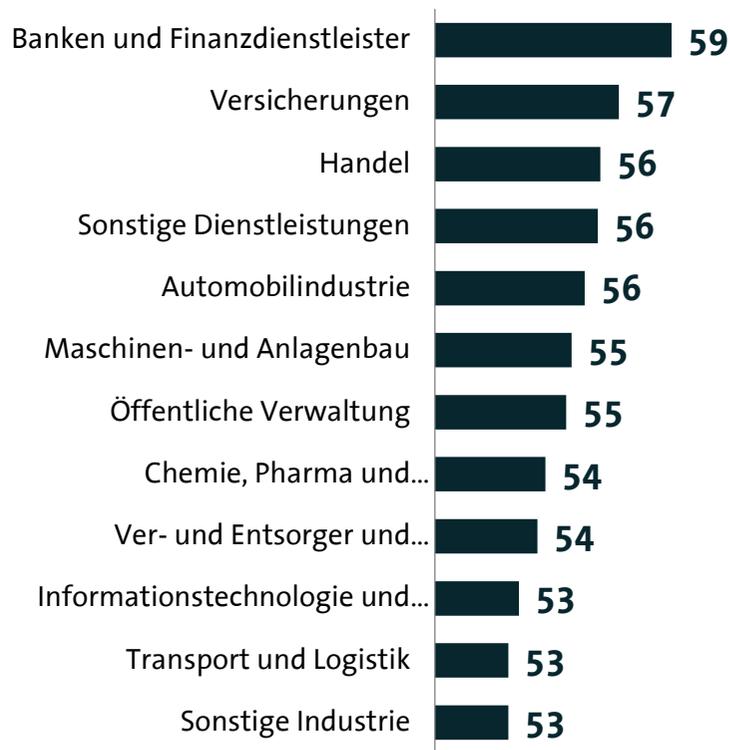
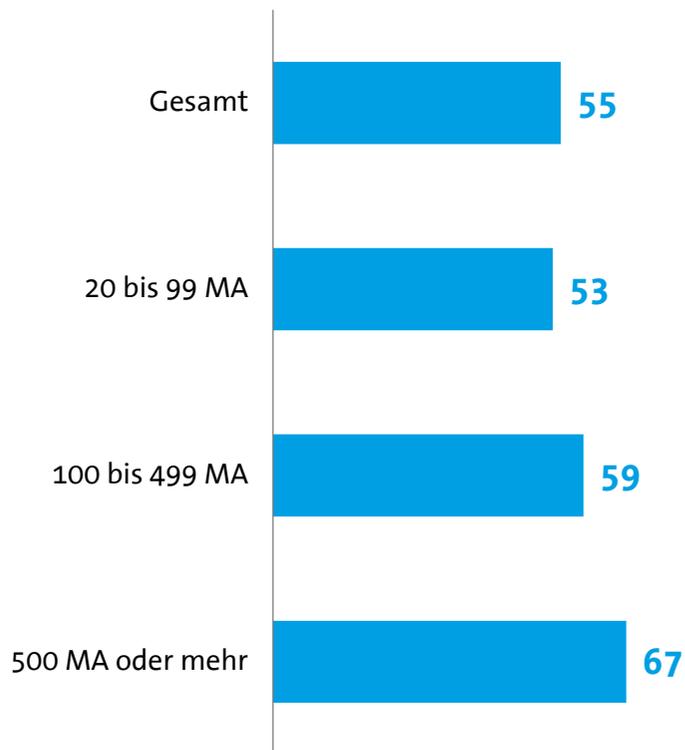
Großunternehmen übernehmen die Vorreiterrolle

Digital Office Index und Subindizes nach Unternehmensgrößenklassen



Banken und Versicherungen gehen in Sachen Digitalisierung voran

Digital Office Index nach Unternehmensgrößenklassen und Branchen

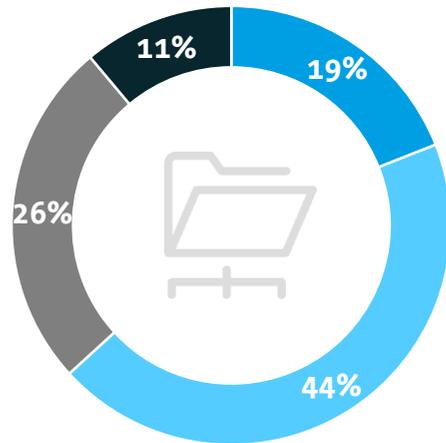


Digital Office Nutzertypen 2020

Vorgehensweise zur Bestimmung der Verteilung der Nutzertypen

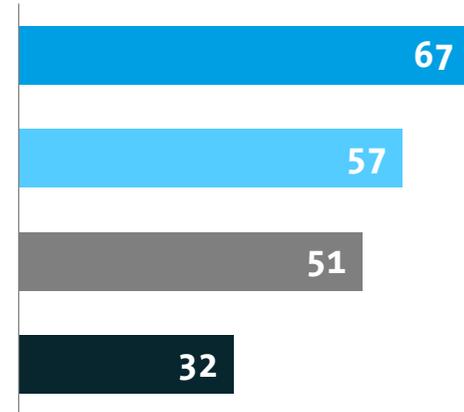
In einem weiteren Schritt wurde auf Grundlage der **48 Indikatoren zum Digitalisierungsfortschritt** eine hierarchische Clusteranalyse durchgeführt, um möglichst homogene Cluster bzw. Gruppen zusammenzufassen.

Folgende Nutzertypen lassen sich dabei unterscheiden:



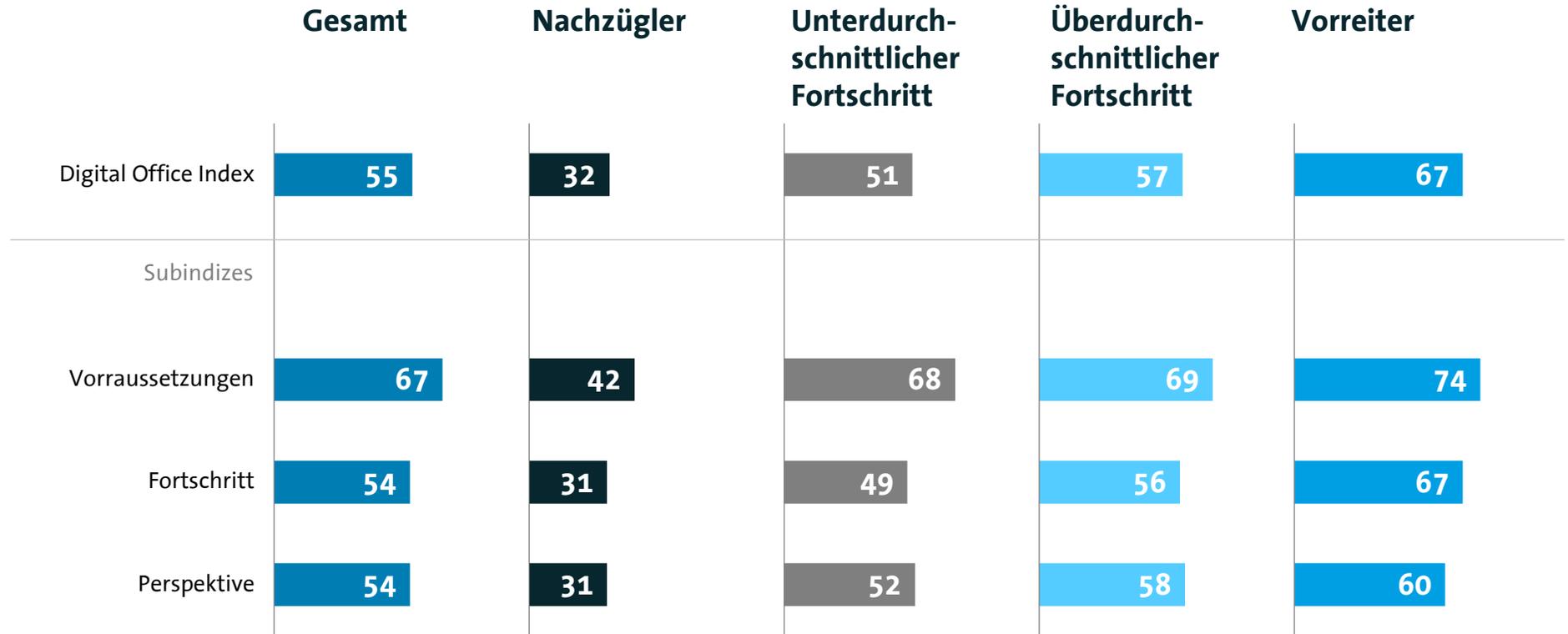
- Vorreiter
- Überdurchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Unterdurchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Nachzügler

Digital Office Index (DOI)
nach Nutzertypen:



Digital Office Nutzertypen 2020

Digital Office Index und Subindizes nach Nutzertypen



Digital Office Nutzertypen: Vorreiter

Steckbrief

Der Digital Office Index für die Gruppe der »Vorreiter« liegt bei weit überdurchschnittlichen 67 Punkten. Insgesamt zählen 19 Prozent aller Unternehmen ab 20 Mitarbeitern zur Gruppe der Vorreiter.

67

Digital Office
Index 2020

74

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

67

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

60

Subindex
Digitalisierungs-
perspektive

Typische Merkmale:

- Alle Unternehmen in dieser Gruppe verfolgen eine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels. Dabei handelt es sich überwiegend um eine zentrale Strategie.
- In nahezu allen Unternehmen gibt es eine Person, die das Thema Digitalisierung bereichsübergreifend koordiniert.
- Digital-Office-Lösungen kommen bei den Vorreitern überdurchschnittlich häufig zum Einsatz.
- Die E-Rechnung ist von ebenso großer Relevanz wie in anderen Unternehmen, kommt jedoch bereits überdurchschnittlich häufig zum Einsatz.
- (Überwiegend) Papierbasierte Büro- und Verwaltungsprozesse sind kaum mehr zu finden.
- Die Digitalisierung von Papierakten ist bereits weit fortgeschritten.
- Unter den Vorreitern finden sich überdurchschnittlich viele Großunternehmen mit 500 oder mehr Mitarbeitern.

Digital Office Nutzertypen: Überdurchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief

Die Gruppe »überdurchschnittlicher Fortschritt« weist mit 57 Punkten einen überdurchschnittlichen Indexwert auf. Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit liegt bei 44 Prozent.

57

Digital Office
Index 2020

69

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

56

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

58

Subindex
Digitalisierungs-
perspektive

Typische Merkmale:

- Verfügen überdurchschnittlich häufig über eine zentrale Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels.
- Das Thema Digitalisierung koordiniert im Gros der Unternehmen eine Person über diverse Bereiche hinweg.
- Alle Unternehmen haben Digital-Office-Lösungen im Einsatz, die überdurchschnittlich häufig bereits aus der Cloud genutzt werden.
- Das Thema E-Rechnung ist von großer Relevanz. Erstellt werden Rechnung in E-Formaten bisher aber nur in knapp drei von zehn Unternehmen.
- Bei der Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen sowie der Digitalisierung von Papierakten bewegen sich Unternehmen dieser Gruppe im Durchschnitt.

Digital Office Nutzertypen: Unterdurchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief

Mit 51 Punkten liegt der Gesamtindex der Gruppe »unterdurchschnittlicher Fortschritt« bei einem unterdurchschnittlichen Gesamtindexwert. Rund 26 Prozent aller Unternehmen ab 20 Mitarbeitern zählen zu dieser Gruppe.

51

Digital Office
Index 2020

68

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

49

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

52

Subindex
Digitalisierungs-
perspektive

Typische Merkmale:

- Verfügen zum Teil über eine zentrale Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels
- Setzen unterdurchschnittlich häufig Digital-Office-Lösungen ein und nutzen dafür kaum Cloud-Lösungen, allerdings ist der Anteil an Planern von Digital-Office-Lösungen weit überdurchschnittlich
- Nutzen fast immer ERP-Lösungen
- Nur wenige Papierakten sind bisher digitalisiert worden
- E-Rechnungen werden unterdurchschnittlich häufig genutzt
- Erhöhter Anteil an mittleren Unternehmen (100 bis 499 Mitarbeiter)

Digital Office Nutzertypen: Nachzügler

Steckbrief

Der Digital Office Index für diese Gruppe liegt bei 32 Punkten und ist damit im Vergleich zu den anderen Nutzergruppen am geringsten. Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit beträgt 11 Prozent.

32

Digital Office
Index 2020

42

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

31

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

31

Subindex
Digitalisierungs-
perspektive

Typische Merkmale:

- Haben häufig keine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels und es fehlt oft an Mitarbeitern, die die Digitalisierung vorantreiben
- Nutzen fast gar keine Digital-Office-Lösungen, ein Großteil plant jedoch deren Einführung
- E-Rechnungen spielen kaum eine Rolle
- Büro- und Verwaltungsprozesse laufen überwiegend papierbasiert ab
- Papierakten wurden größtenteils noch nicht digitalisiert und dies ist häufig auch nicht vorgesehen
- Fast ausschließlich kleinere Unternehmen mit 20 bis 99 Mitarbeitern
- Erhöhter Anteil an Unternehmen aus der Transport- und Logistikbranche

3

Digitalisierungsvoraussetzungen

Zusammenfassung Digitalisierungsvoraussetzungen

Unternehmen sind deutlich aufgeschlossener

- Über alle Größenklassen hinweg zeigen sich die Unternehmen aufgeschlossen gegenüber dem Thema Digitalisierung. Insgesamt sind es 87 Prozent. 2018 lag der Anteil noch bei 74 Prozent. Somit hat die Digitalisierung in diesem Jahr noch einmal deutlich an Relevanz gewonnen.

Die Mehrheit verfügt über eine Digitalisierungsstrategie und bereichsübergreifende Koordination

- Knapp drei Viertel der Unternehmen besitzen eine Digitalisierungsstrategie. Überraschender Spitzenreiter im Branchenvergleich ist die Öffentliche Verwaltung. Hier geben 92 Prozent an, eine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels zu verfolgen. Aus den Daten geht nicht hervor, wie genau diese Strategie aussieht. Allerdings zeigen die Ergebnisse, dass das Thema Digitalisierung in der Öffentlichen Verwaltung angekommen ist.

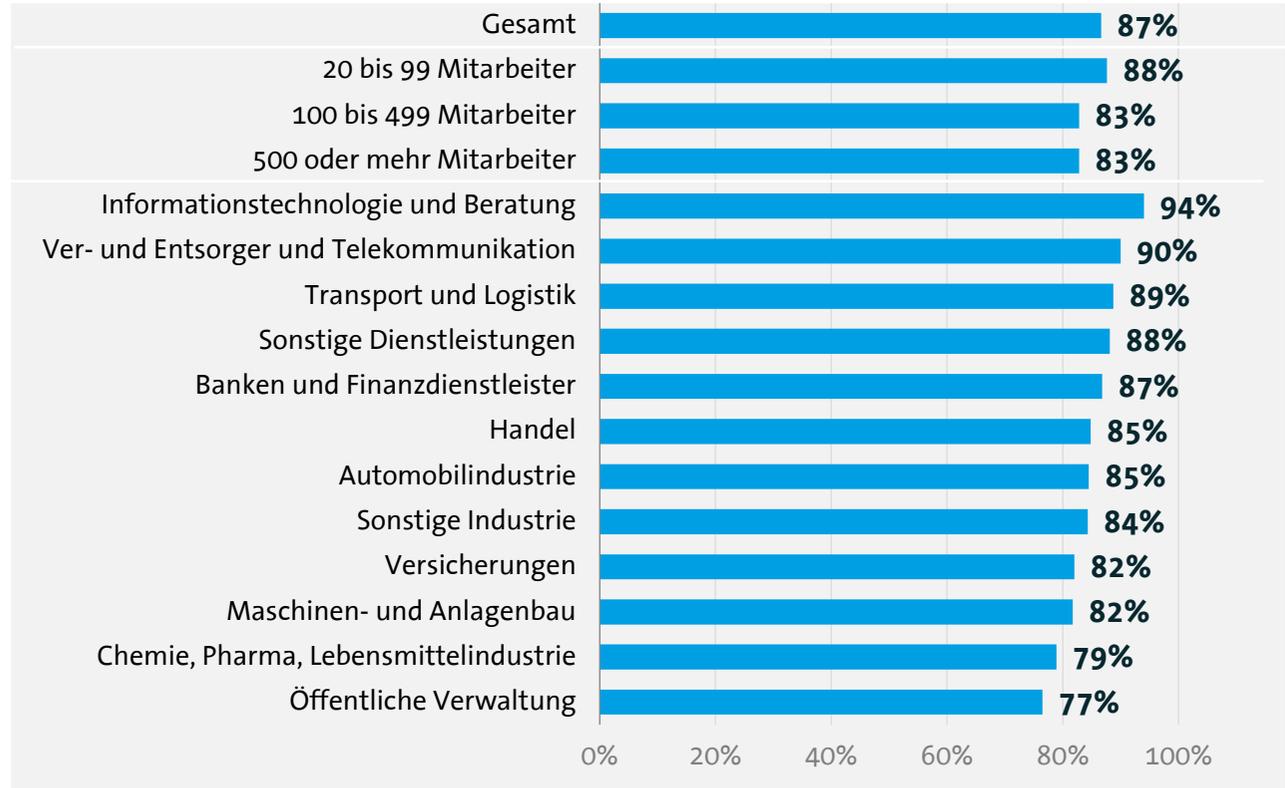
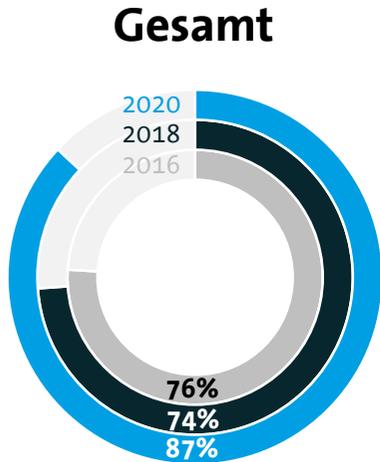
- Nahezu alle Großunternehmen verfügen über eine Person, die das Thema Digitalisierung bereichsübergreifend koordiniert. Insgesamt gibt es in 74 Prozent aller Unternehmen einen solchen Digitalisierungsbeauftragten. Das bedeutet einen Anstieg um 8 Prozentpunkte im Vergleich zu 2018.

Mehr Investitionen in mobile Geräte

- Gerade in Zeiten der Corona-Pandemie hat das mobile Arbeiten stark an Bedeutung gewonnen. Im Schnitt stellen Unternehmen 55 Prozent ihrer festangestellten Mitarbeiter mit mobilen Geräten aus. Das sind sieben Prozentpunkte mehr als noch vor zwei Jahren. Zudem gibt mehr als die Hälfte der Unternehmen an, aufgrund von Corona die Investitionen in Hardwareausstattung erhöht zu haben.

Unternehmen sind deutlich aufgeschlossener

Unternehmen, die aufgeschlossen beim Thema Digitalisierung sind

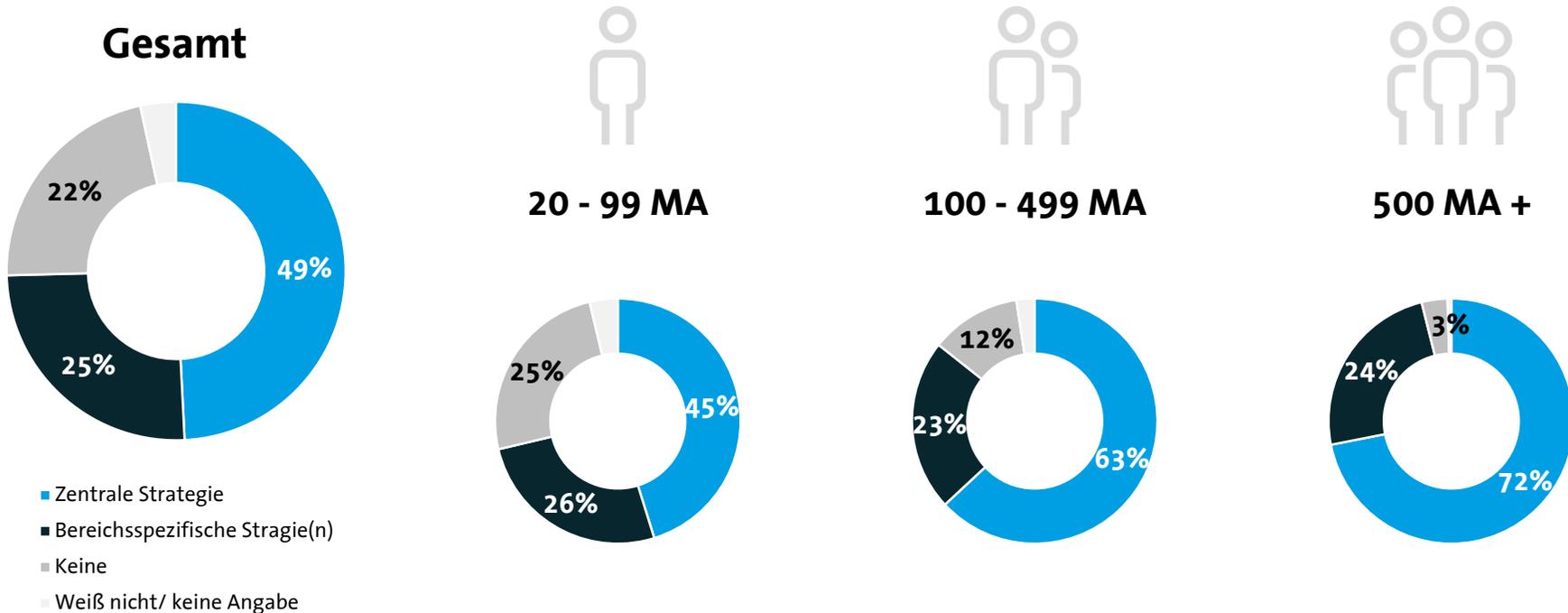


Basis: Unternehmen/Organisationen ab 20 Mitarbeiter (2020: n=1.104 Gesamt; n=51 ÖV | 2018: n=1.106 | 2016: n=1.108)

24 Angaben für »Sehr aufgeschlossen« und »Eher aufgeschlossen« | Quelle: Bitkom Research 2020

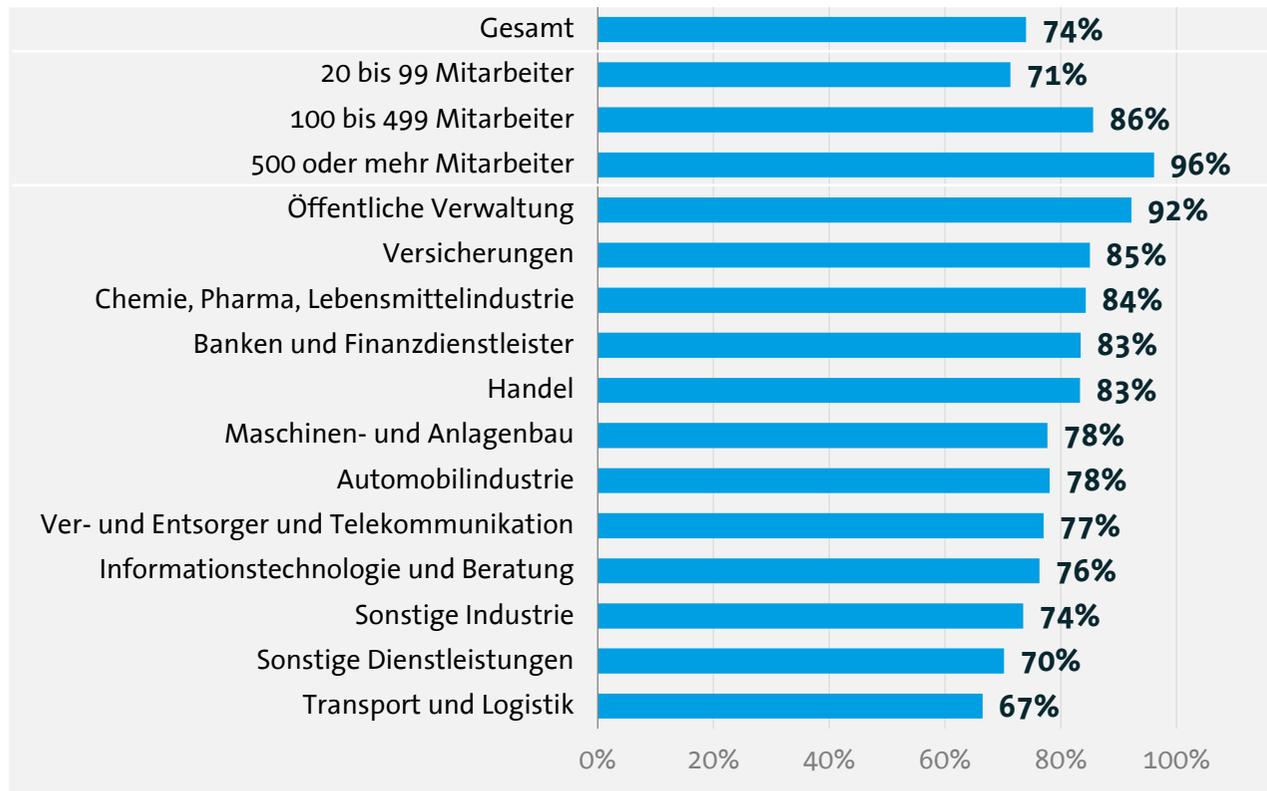
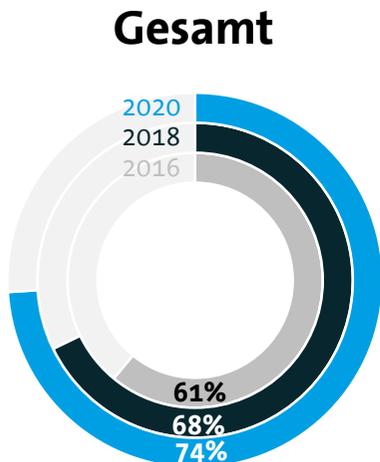
Drei Viertel der Unternehmen haben eine Digitalisierungsstrategie

Welche Strategie verfolgt Ihr Unternehmen zur Bewältigung des digitalen Wandels?



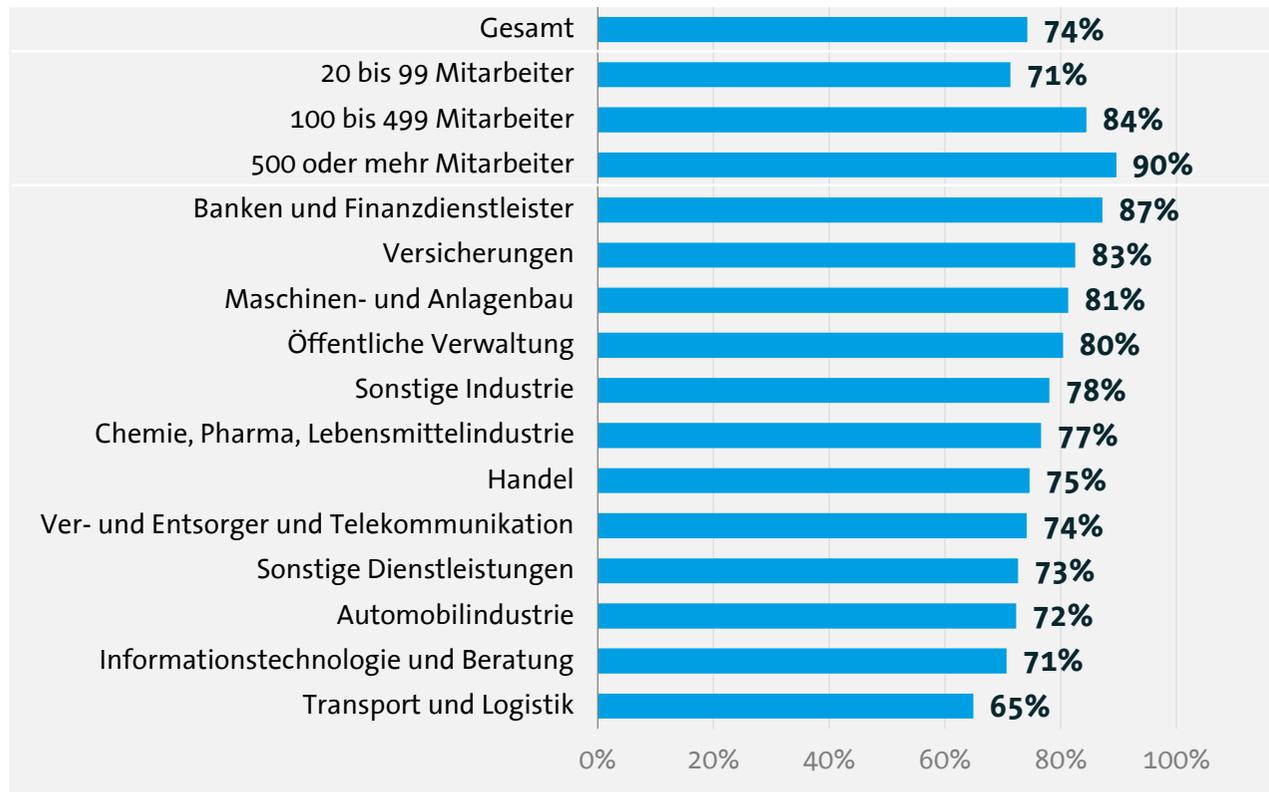
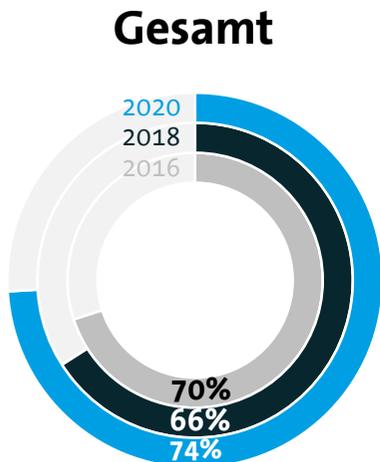
Digitalisierungsstrategien halten in mehr Unternehmen Einzug

Unternehmen, die eine Digitalstrategie verfolgen



Klare Verantwortlichkeiten bei Banken und Finanzdienstleistern

Unternehmen, in denen eine Person bereichsübergreifend das Thema Digitalisierung koordiniert



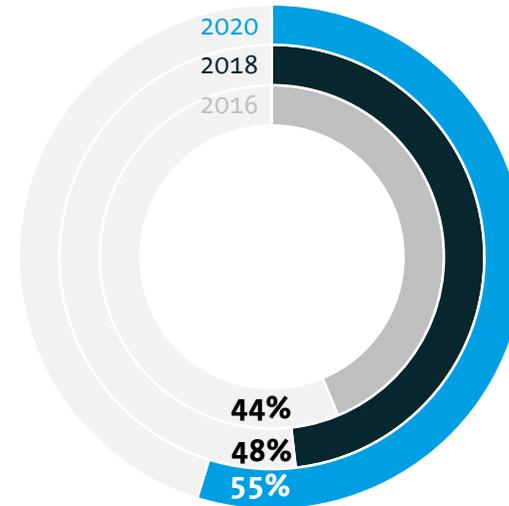
Mehr Mitarbeiter werden mit mobilen Geräten ausgestattet

Wieviel Prozent aller fest angestellten Mitarbeiter nutzen ein mobiles Gerät mit Internetzugang?

55 Prozent

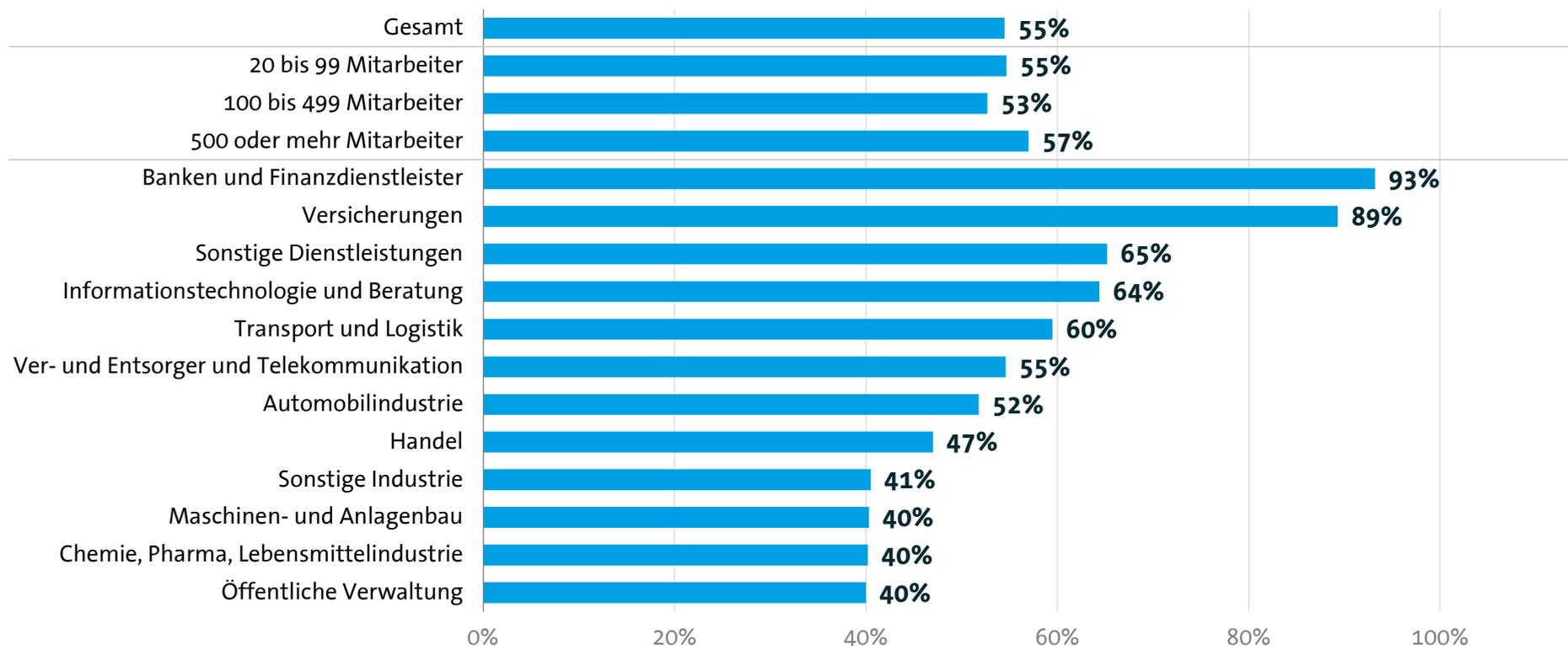
»Aufgrund von Corona haben wir unsere Investitionen in die Hardwareausstattung erhöht.«

Gesamt



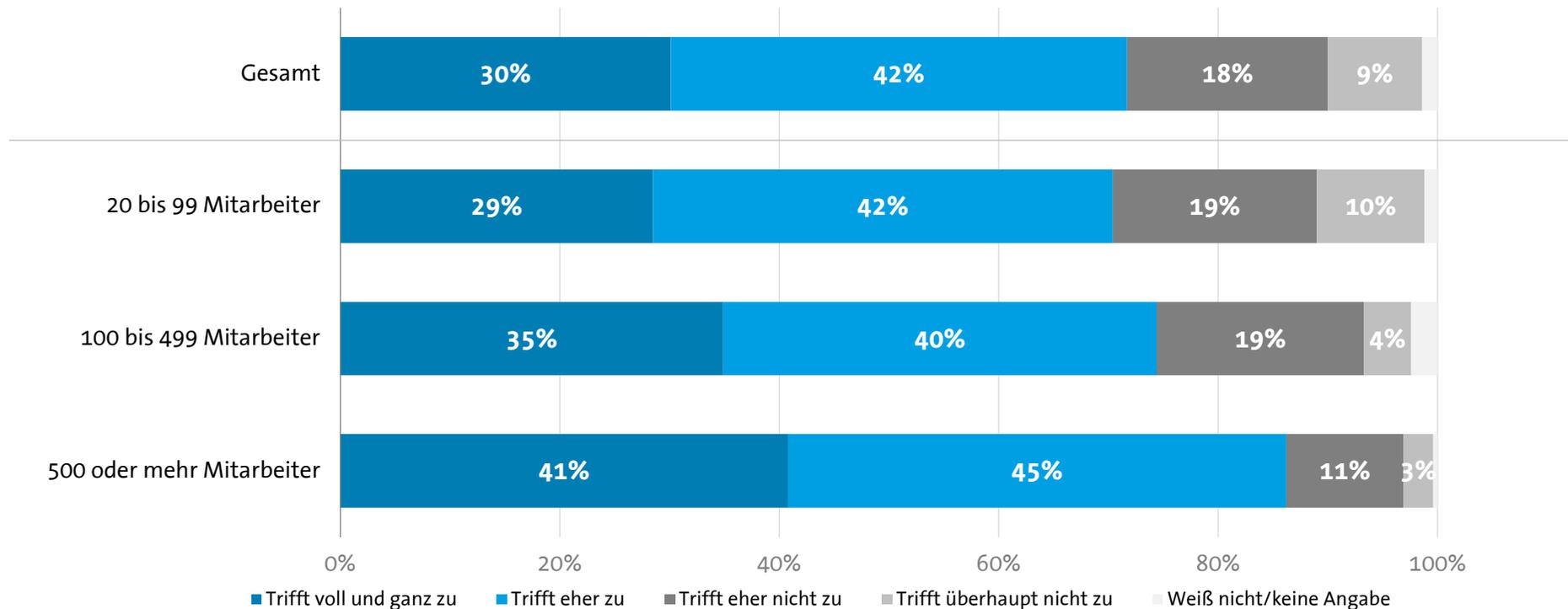
Vor allem Finanzdienstleister und Versicherer setzen auf mobile Geräte

Wieviel Prozent aller fest angestellten Mitarbeiter nutzen ein mobiles Gerät mit Internetzugang?



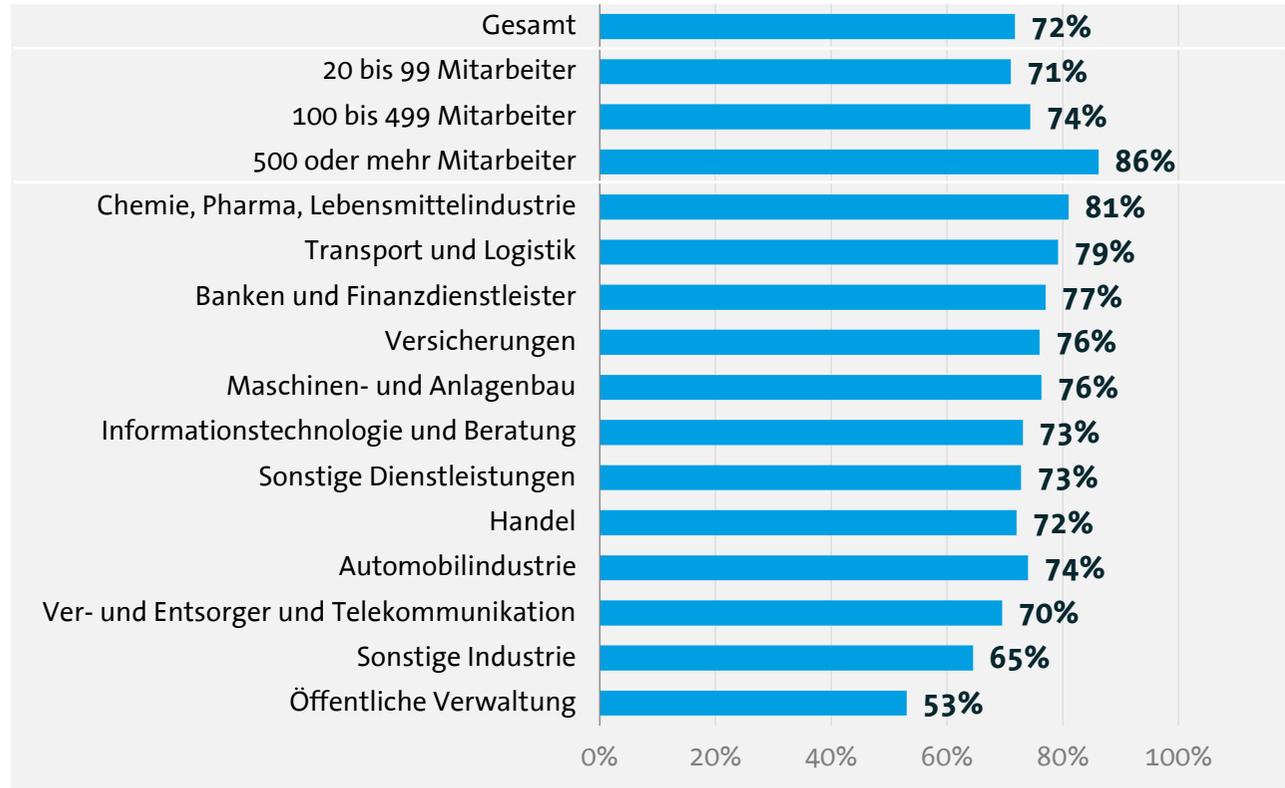
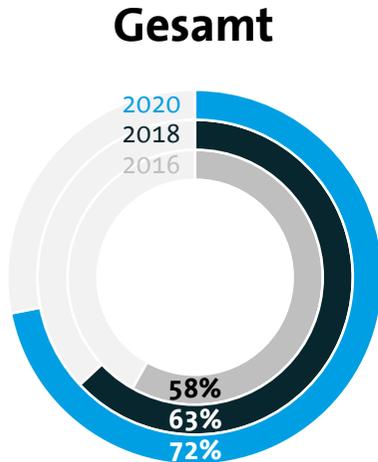
Nicht alle Unternehmen haben die erforderlichen Mitarbeiter

»Wir verfügen in unserem Unternehmen über die erforderlichen Mitarbeiter, um die Digitalisierung voranzutreiben.«



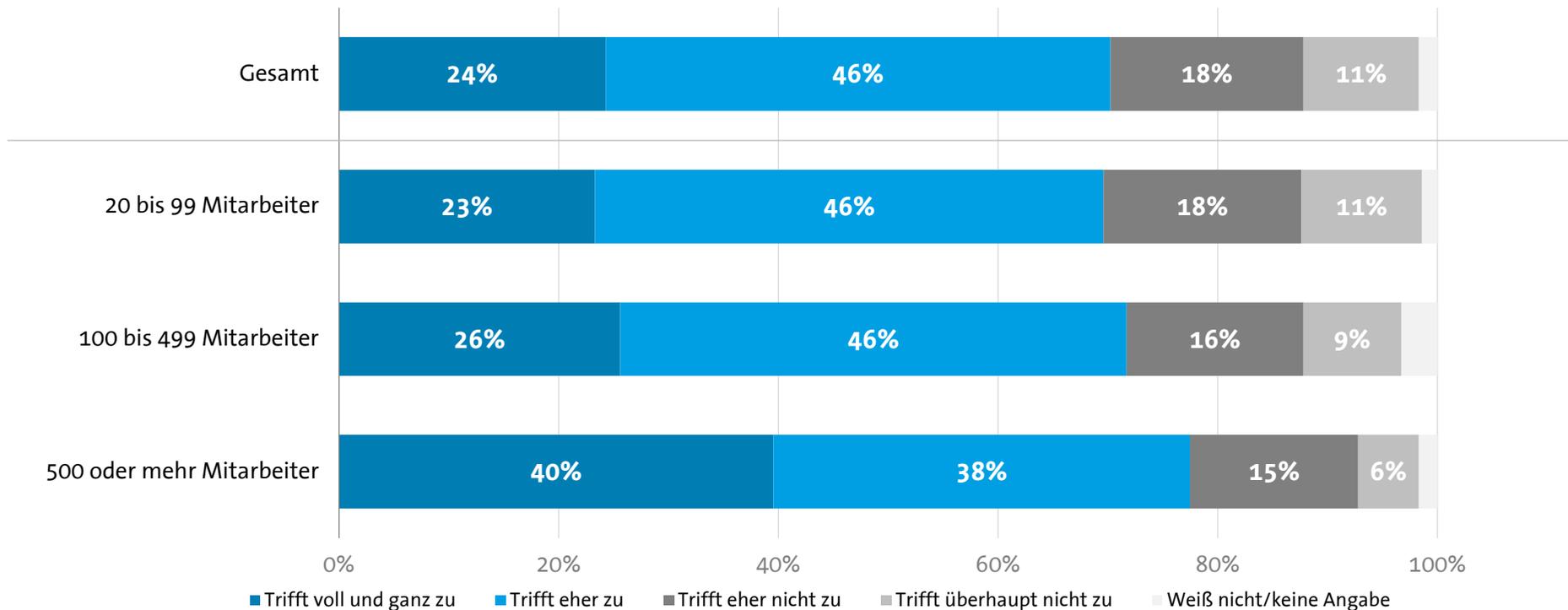
In der Öffentlichen Verwaltung fehlt es am nötigen Personal

Unternehmen, die über erforderliche Mitarbeiter verfügen, um die Digitalisierung voranzutreiben



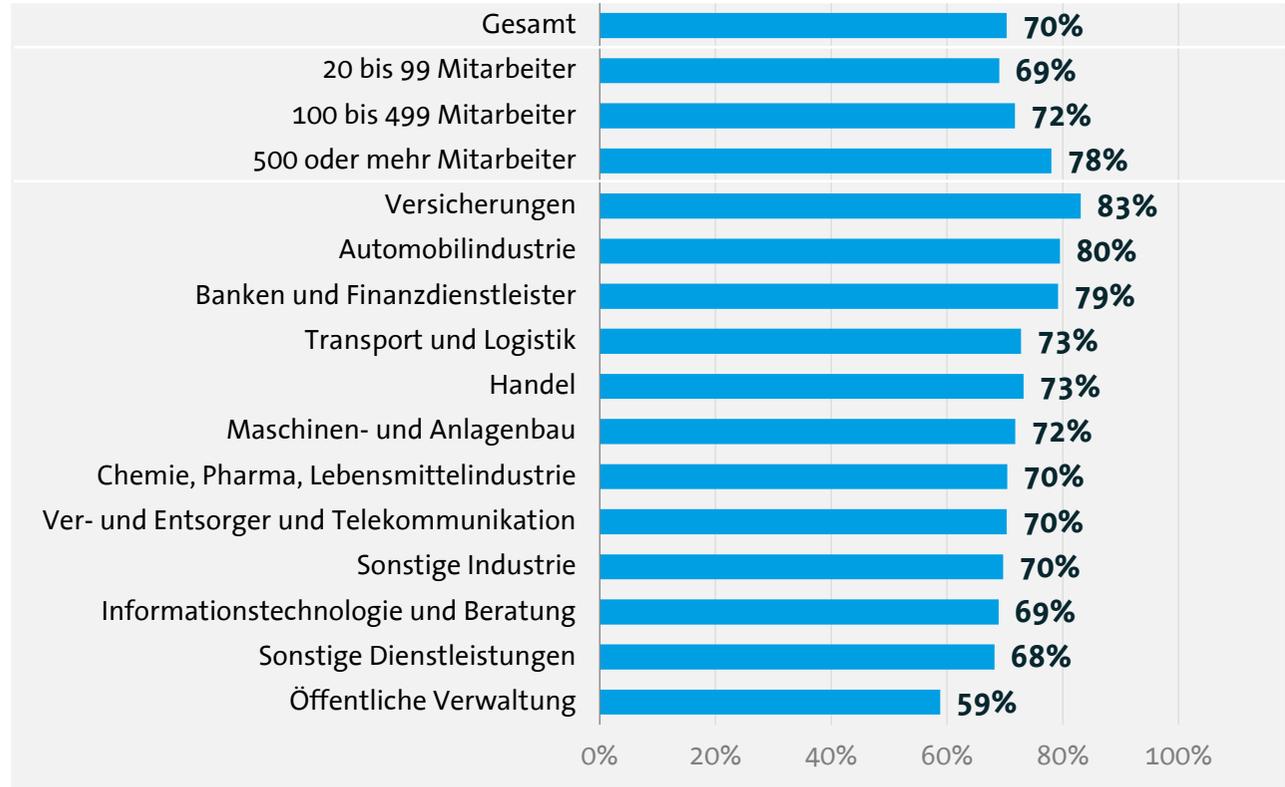
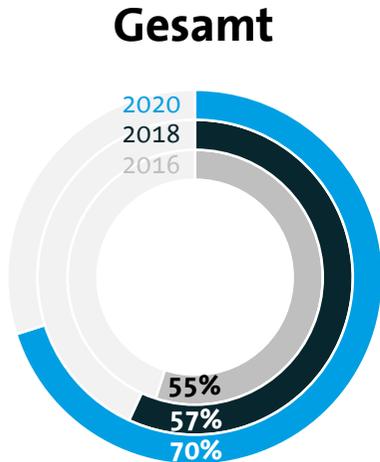
7 von 10 Unternehmen investieren in Fort- und Weiterbildung

»Wir investieren gezielt in die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter für die digitale Arbeitswelt.«



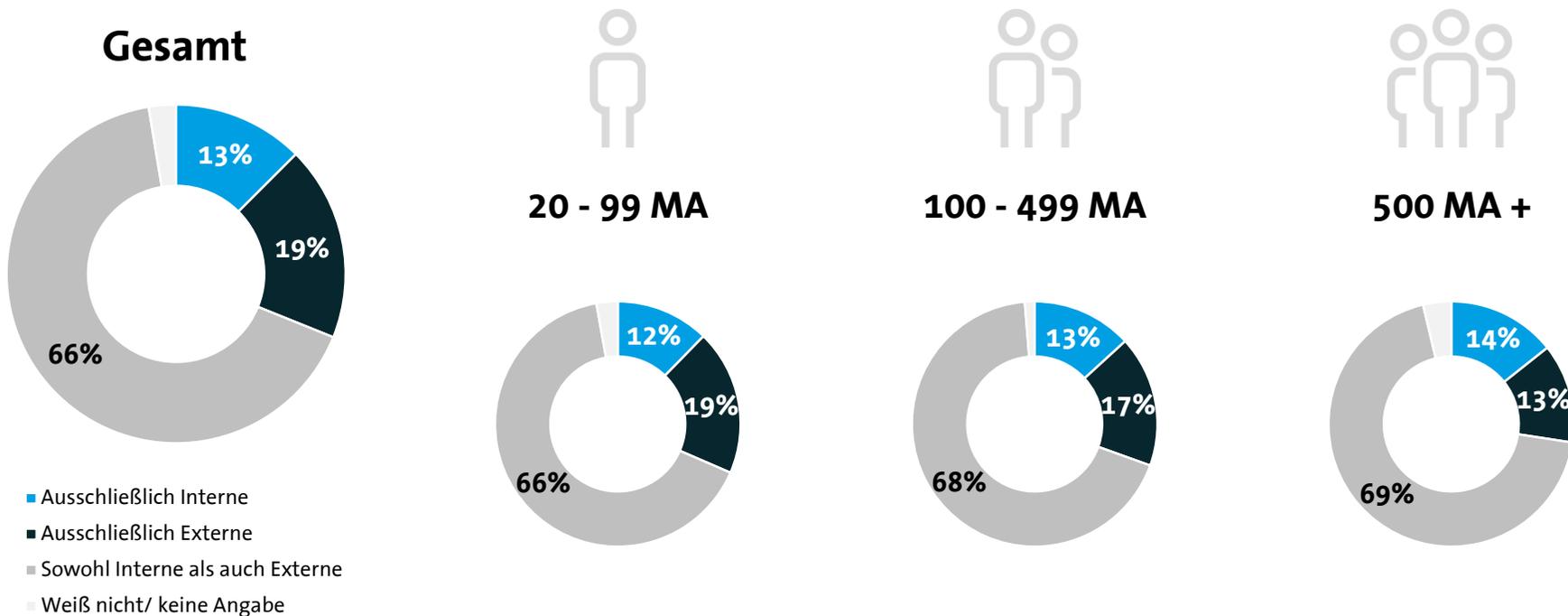
Der Anteil investitionsbereiter Unternehmen steigt

Unternehmen, die gezielt in die digitale Fort- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter investieren



Zwei Drittel setzen auf interne und externe Betreuung

Wer betreut in Ihrem Unternehmen interne IT-Themen – angestellte Fachkräfte (Interne) oder beauftragte Dienstleister (Externe)?



4

Digitalisierungsfortschritt

Zusammenfassung Digitalisierungsfortschritt

Digitale Technologien und Dienste kommen immer häufiger zum Einsatz

- Nicht zuletzt aufgrund der Corona-Pandemie haben Onlinemeetings und Videokonferenzen in vielen Unternehmen Einzug gehalten. Bei 61 Prozent der Unternehmen finden diese »häufig« oder »sehr häufig« statt. Den größten Anstieg unter den digitalen Technologien verzeichnen jedoch Handys und Smartphones. Deren Nutzung ist im Unternehmenskontext im Vergleich zu 2018 um 30 Prozentpunkte auf nunmehr 81 Prozent gestiegen.

Digital-Office-Lösungen werden größtenteils in der Cloud betrieben

- Die Mehrheit der Unternehmen hat Digital-Office-Anwendungen im Einsatz. Mehr als drei Viertel nutzen ERP-Lösungen, 68 Prozent setzen auf ECM-Lösungen und bei 60 Prozent kommen CRM-Lösungen zum Einsatz.

- 9 von 10 Unternehmen betreiben Digital-Office-Anwendungen in der Cloud. Gerade für Kleinunternehmen stellen Cloud-Lösungen eine ressourcensparende Alternative zur On-Premises-Variante dar. Überwiegend wird dafür die Private Cloud genutzt. In Großunternehmen kommen jedoch auch On-Premises-Lösungen noch häufig zum Einsatz.

E-Rechnung und digitale Akten statt Papier

- Papier ist weiterhin auf dem Rückzug. Die Hälfte aller Unternehmen druckt heute weniger als noch vor einem Jahr. Zudem haben zwei Drittel der Großunternehmen ihre Papierakten weitestgehend digitalisiert und jedes zehnte arbeitet schon komplett papierlos.
- Auf dem Vormarsch befinden sich hingegen die E-Rechnungen. 8 von 10 Unternehmen geben an, dass diese für sie relevant sind. Knapp zwei Drittel erstellen bereits mindestens die Hälfte ihrer Rechnungen elektronisch.

4.1

Digitale Technologien und Dienste

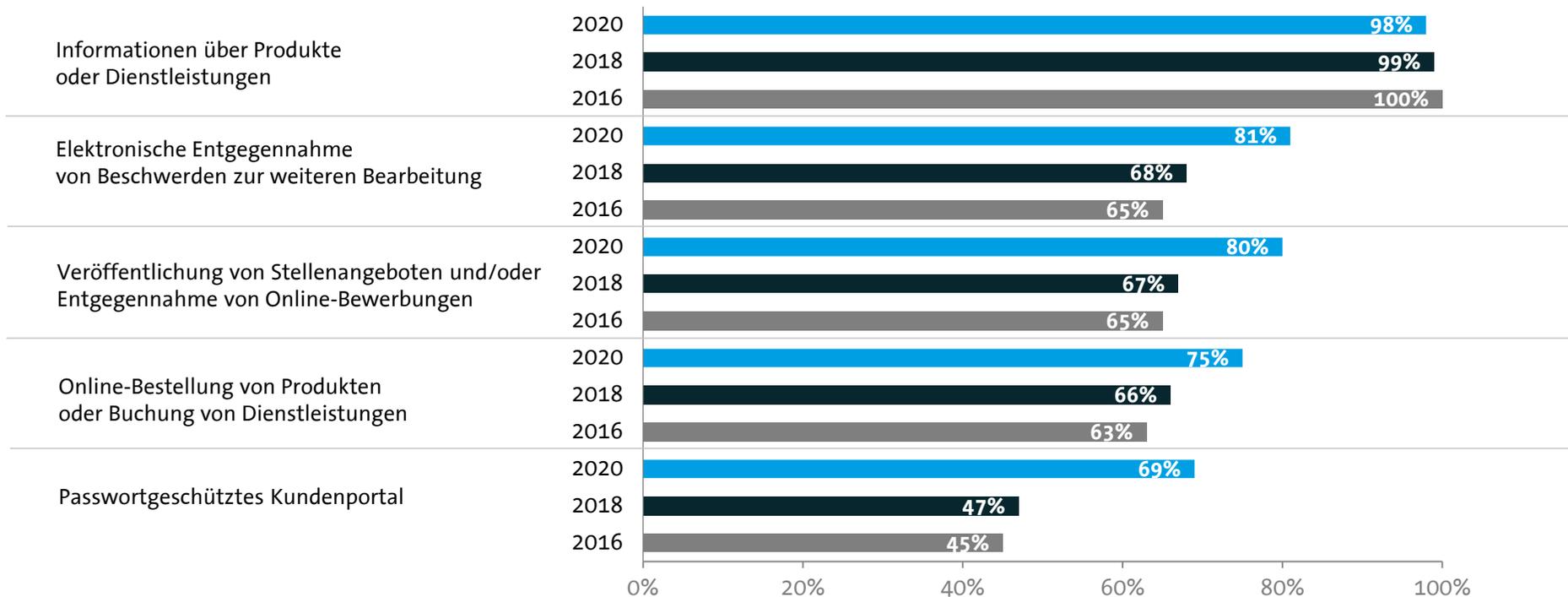
Die Corona-Pandemie hat zu kurzfristigen Investitionen geführt

39 Prozent

»Aufgrund von Corona haben wir unsere Investitionen in die Softwareausstattung erhöht.«

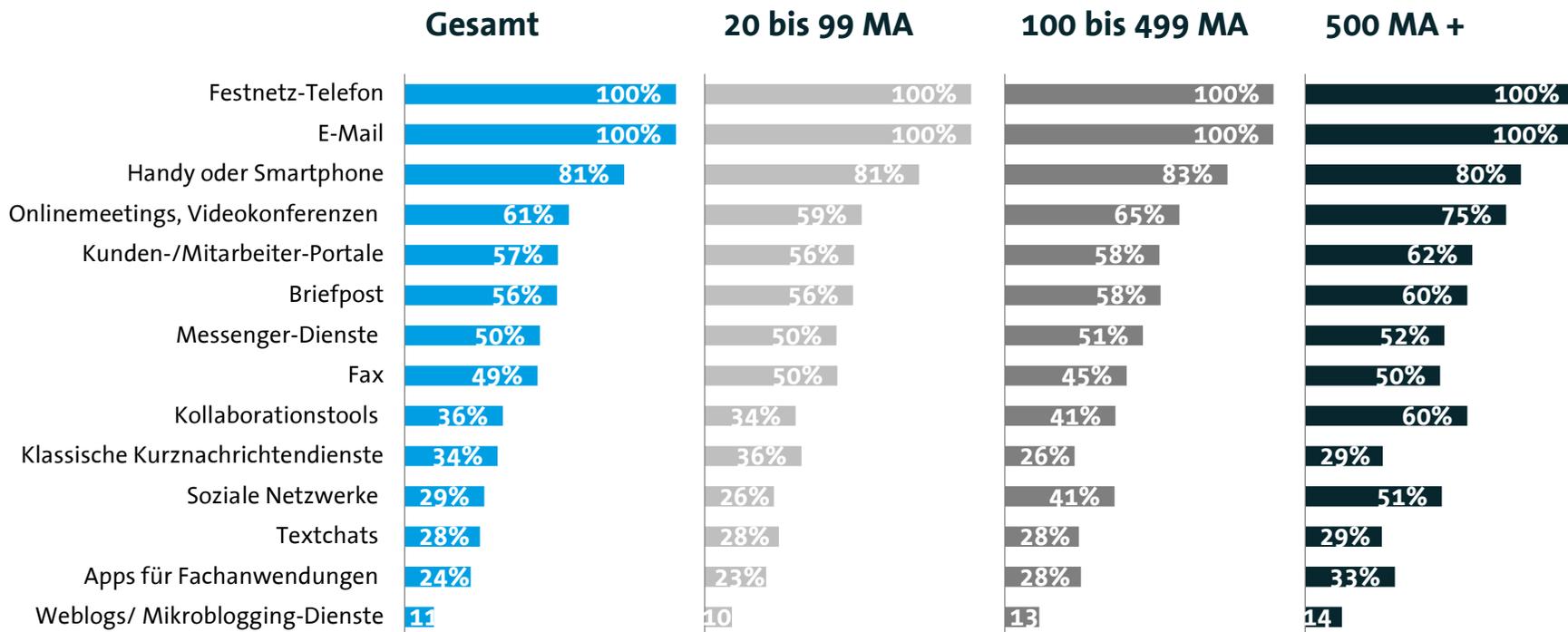
Die Website wird zur interaktiven Plattform

Welche Informationen oder Dienstleistungen stehen auf der Unternehmenswebsite bereit?



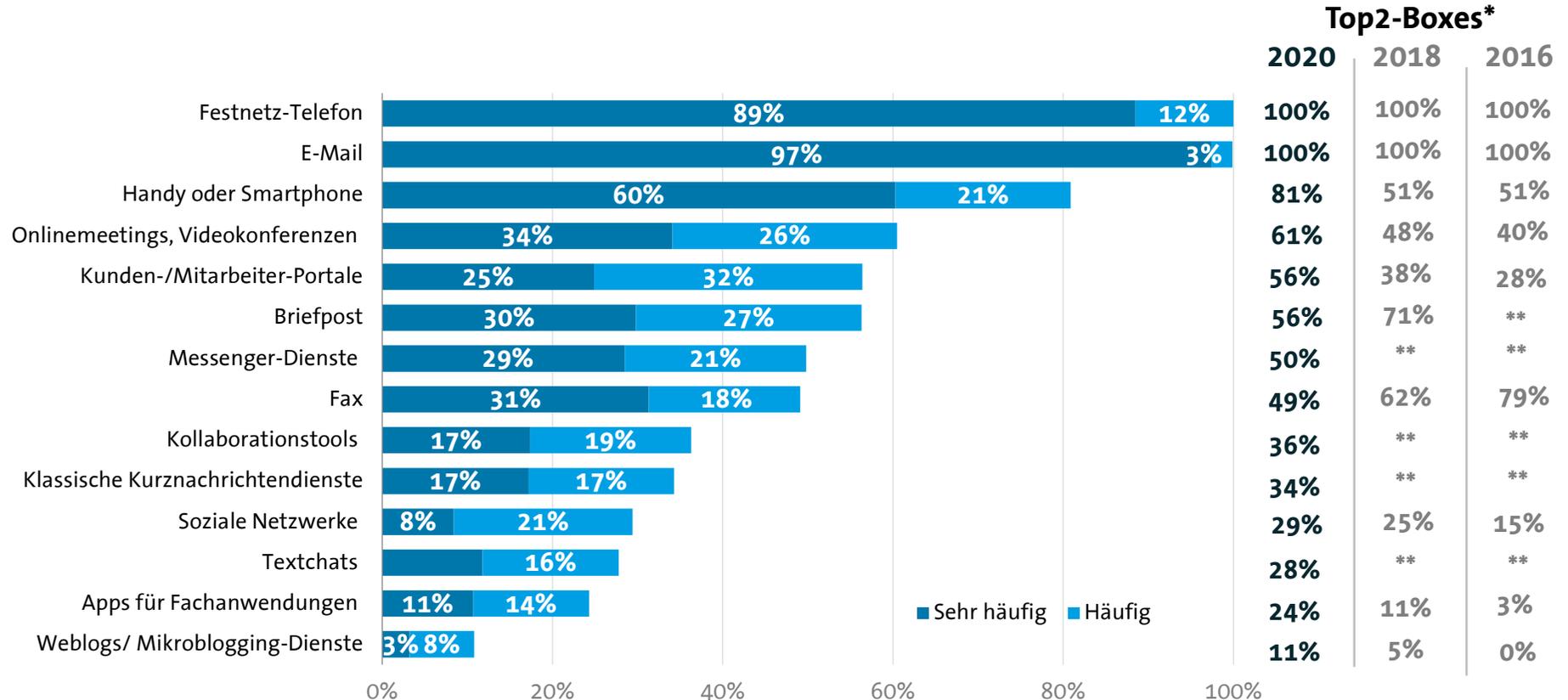
Festnetz und E-Mail sind Standard

Wie häufig kommen die folgenden Kanäle für die interne und externe Kommunikation zum Einsatz?



Der Trend geht in Richtung digitaler Kanäle

Wie häufig kommen die folgenden Kanäle für die interne und externe Kommunikation zum Einsatz?



Basis: Unternehmen ab 20 Mitarbeiter (2020: n=1.104; 2018: n=1.106; 2016: n=1.108) | *Angaben für »Sehr häufig« und »Häufig«

Handy und Smartphone kommen deutlich häufiger zum Einsatz

Sehr häufige bzw. häufige Nutzung von Kommunikationskanäle im Vergleich zu 2018



+30 Prozentpunkte
Handy/Smartphone



+19 Prozentpunkte
Kunden-/ Mitarbeiter-
portale



+ 13 Prozentpunkte
Onlinemeetings/
Videokonferenzen



+13 Prozentpunkte
Applikationen/Apps



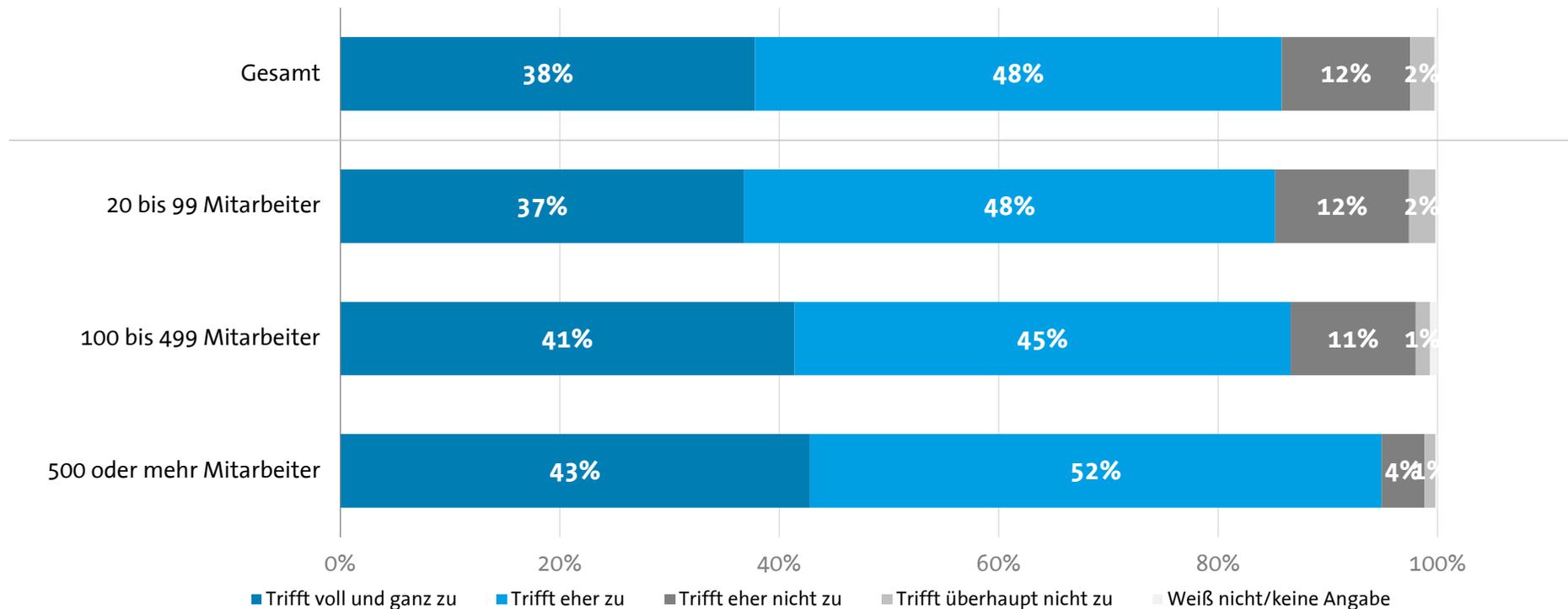
-13 Prozentpunkte
Fax



- 15 Prozentpunkte
Briefpost

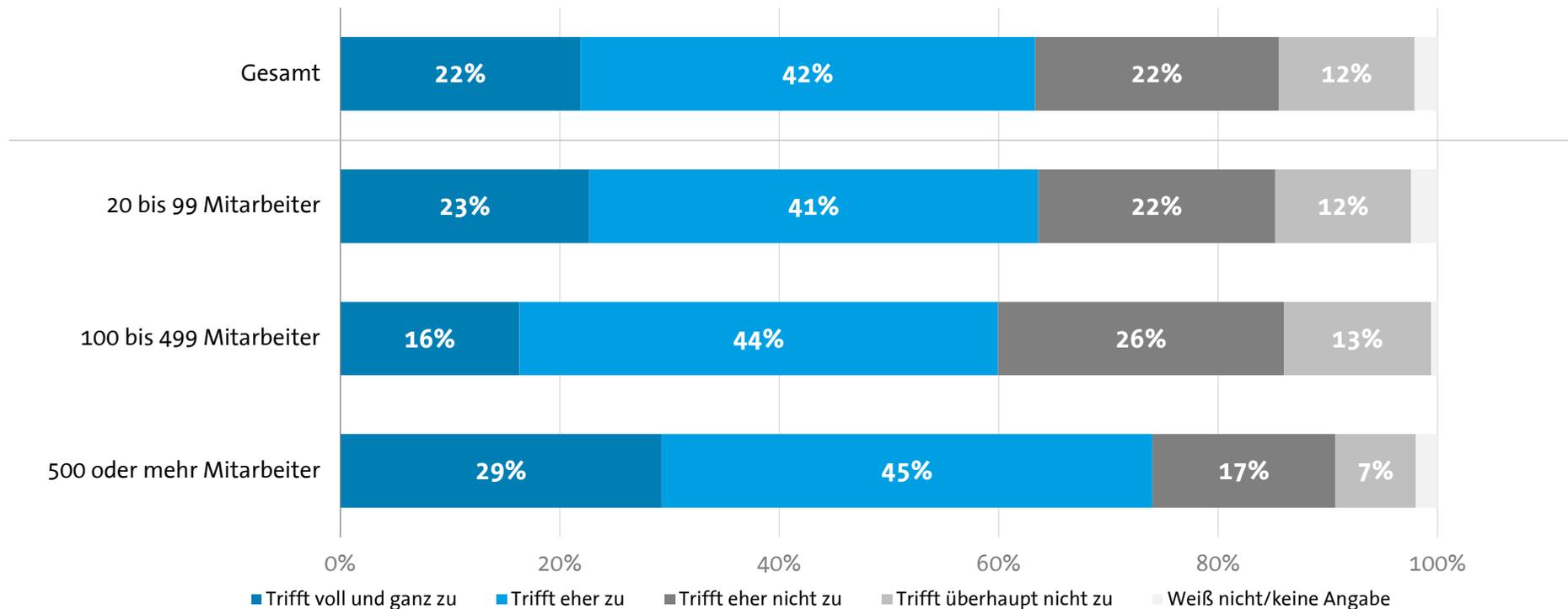
Fast alle Unternehmen haben das Ziel, Briefpost zu digitalisieren

»Unser Unternehmen hat das Ziel, Briefpost durch digitale Kommunikation zu ersetzen.«



Nicht allen gelingt es bereits, Briefpost zu digitalisieren

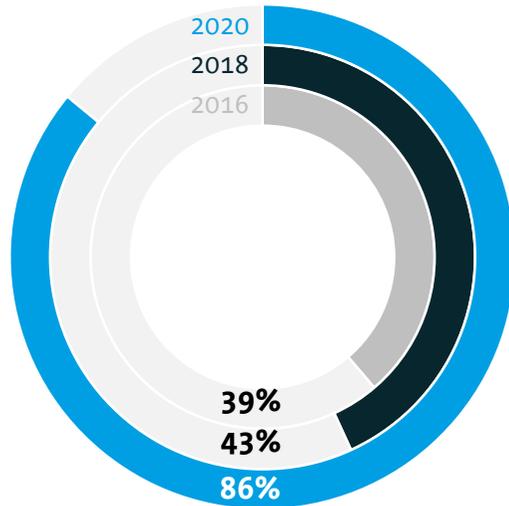
»In unserem Unternehmen gelingt es, Briefpost zunehmend durch digitale Kommunikation zu ersetzen.«



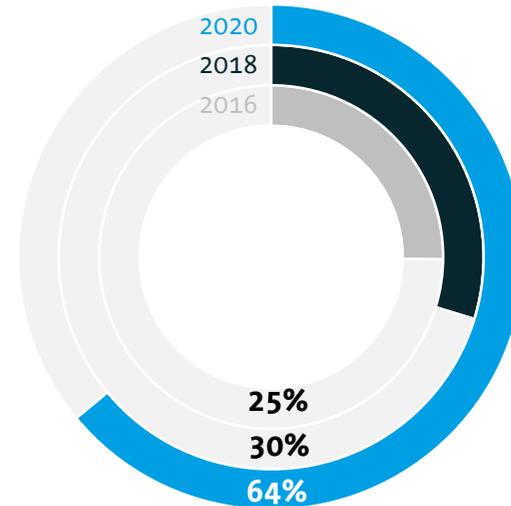
Digitalisierung der Briefpost erfährt einen immensen Aufschwung

Unternehmen, die Briefpost zunehmend durch digitale Kommunikation ersetzen (wollen)

»Unser Unternehmen hat das Ziel, Briefpost durch digitale Kommunikation zu ersetzen.«



» In unserem Unternehmen gelingt es, Briefpost zunehmend durch digitale Kommunikation zu ersetzen.«



4.2

Digital-Office-Lösungen

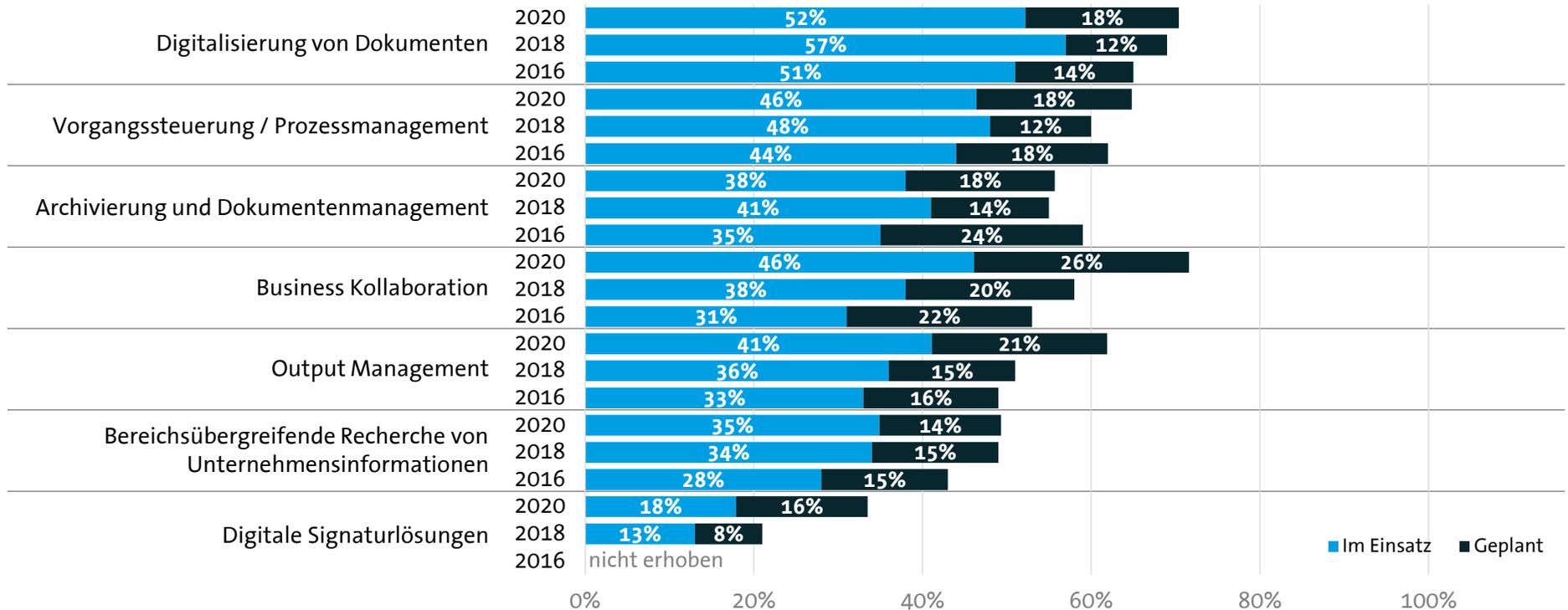
Die Corona-Pandemie wirkt als Katalysator für das Digital Office

18 Prozent

»Corona hat die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen in unserem Unternehmen beschleunigt.«

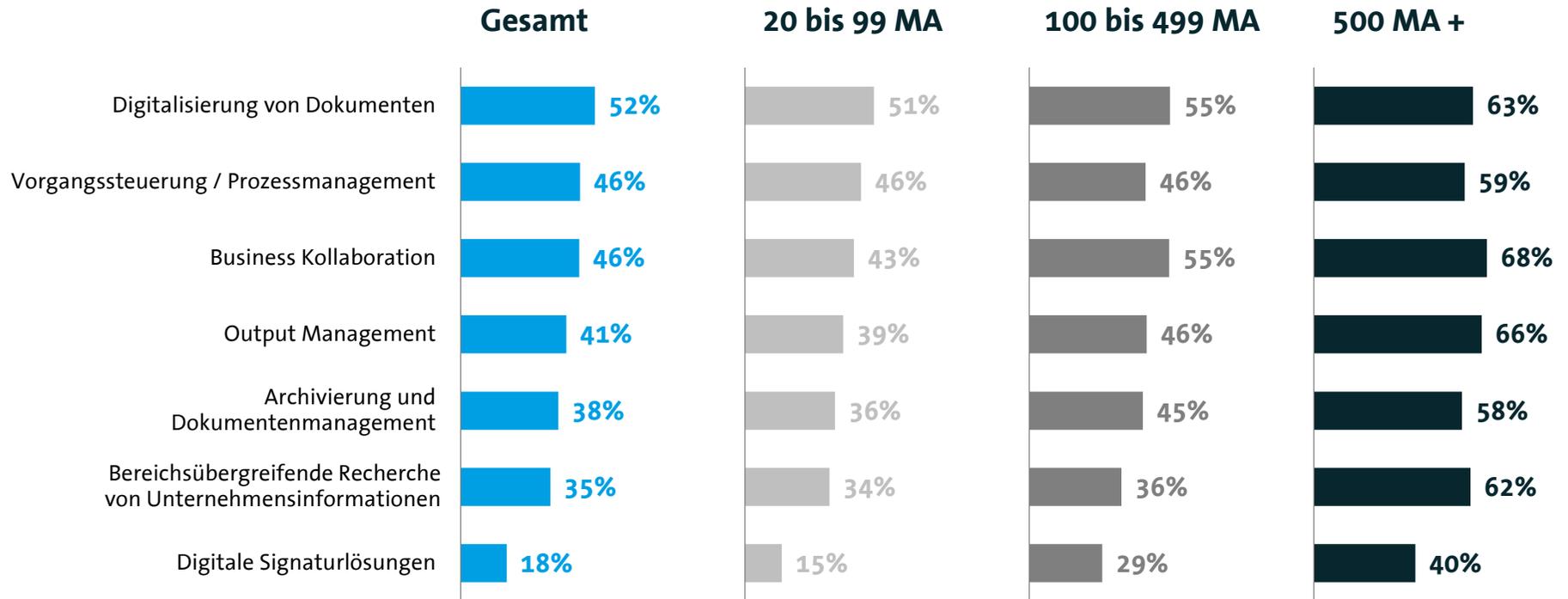
Business Kollaboration kommt immer häufiger zum Einsatz

Für welche der folgenden Bereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Verwaltung geschäftsrelevanter Dokumente und Inhalte ein bzw. plant dies?



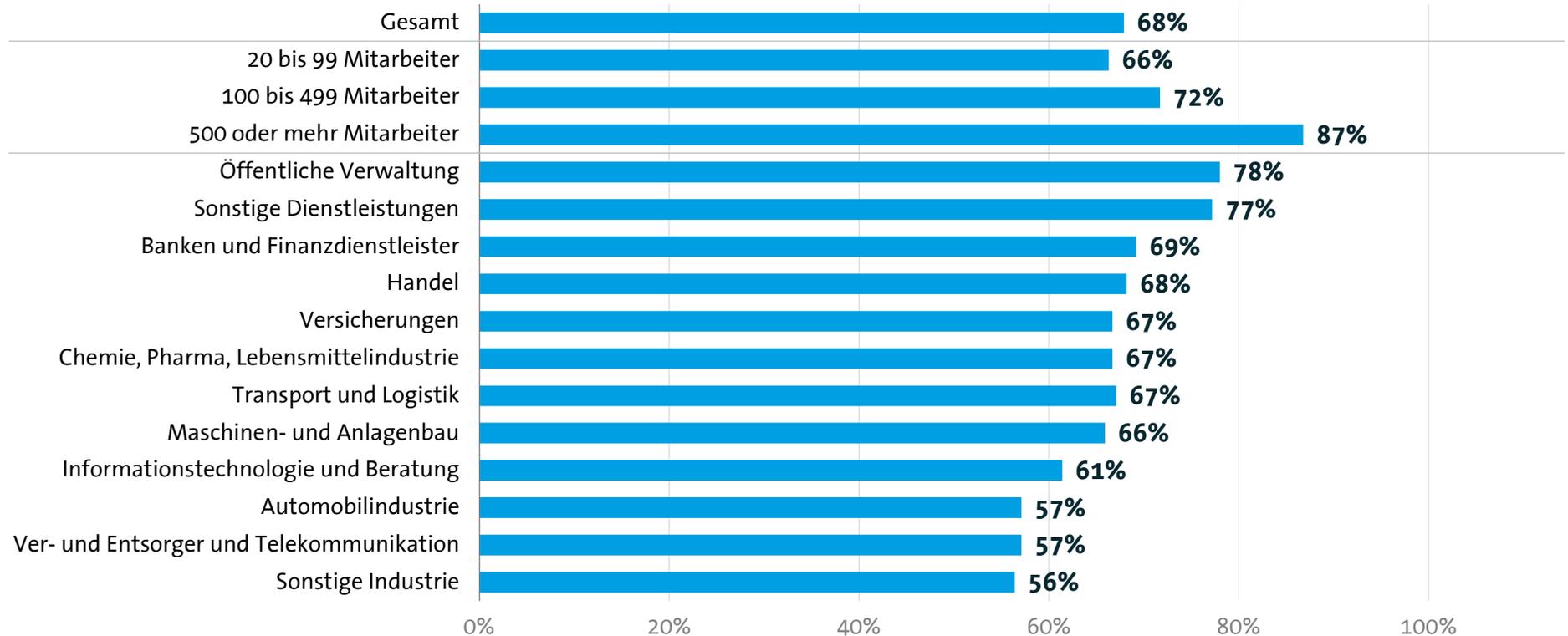
Großunternehmen nutzen häufiger ECM-Lösungen

Unternehmen, die entsprechende ECM-Lösungen im Einsatz haben



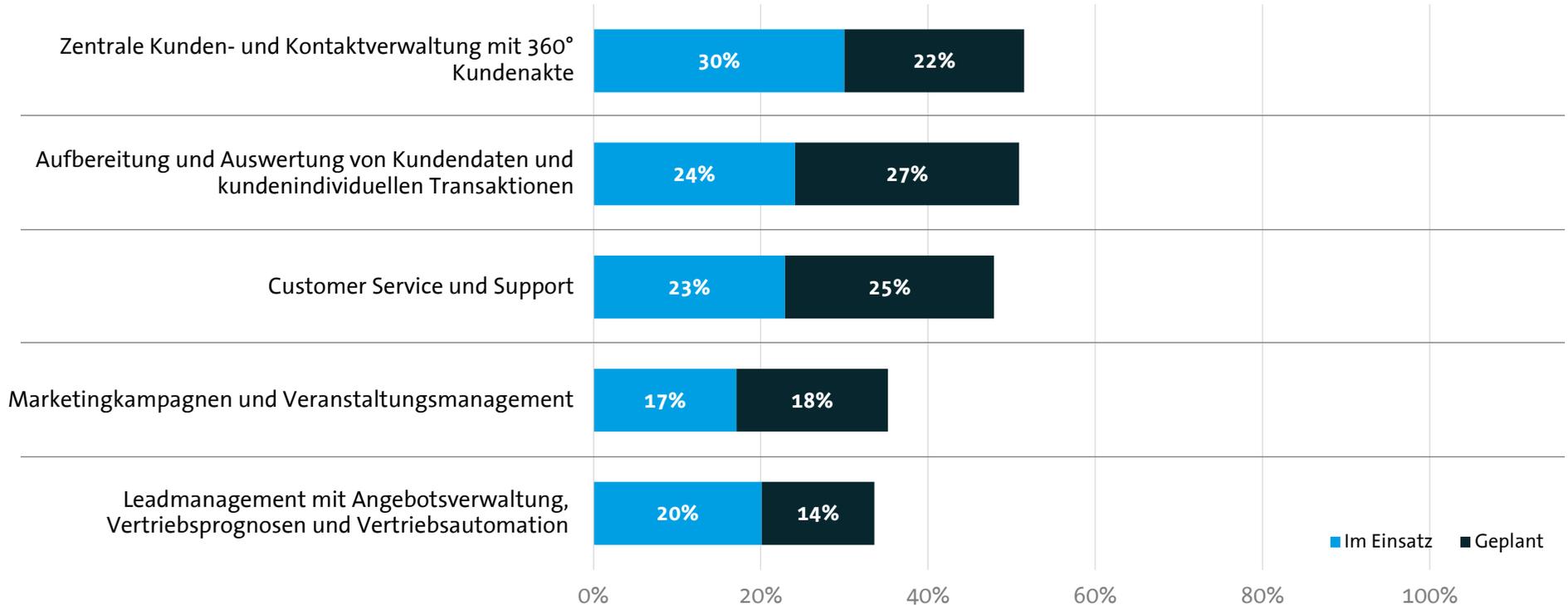
ECM-Lösungen sind für die Verwaltung von großer Relevanz

Unternehmen, die mindestens eine ECM-Lösung im Einsatz haben



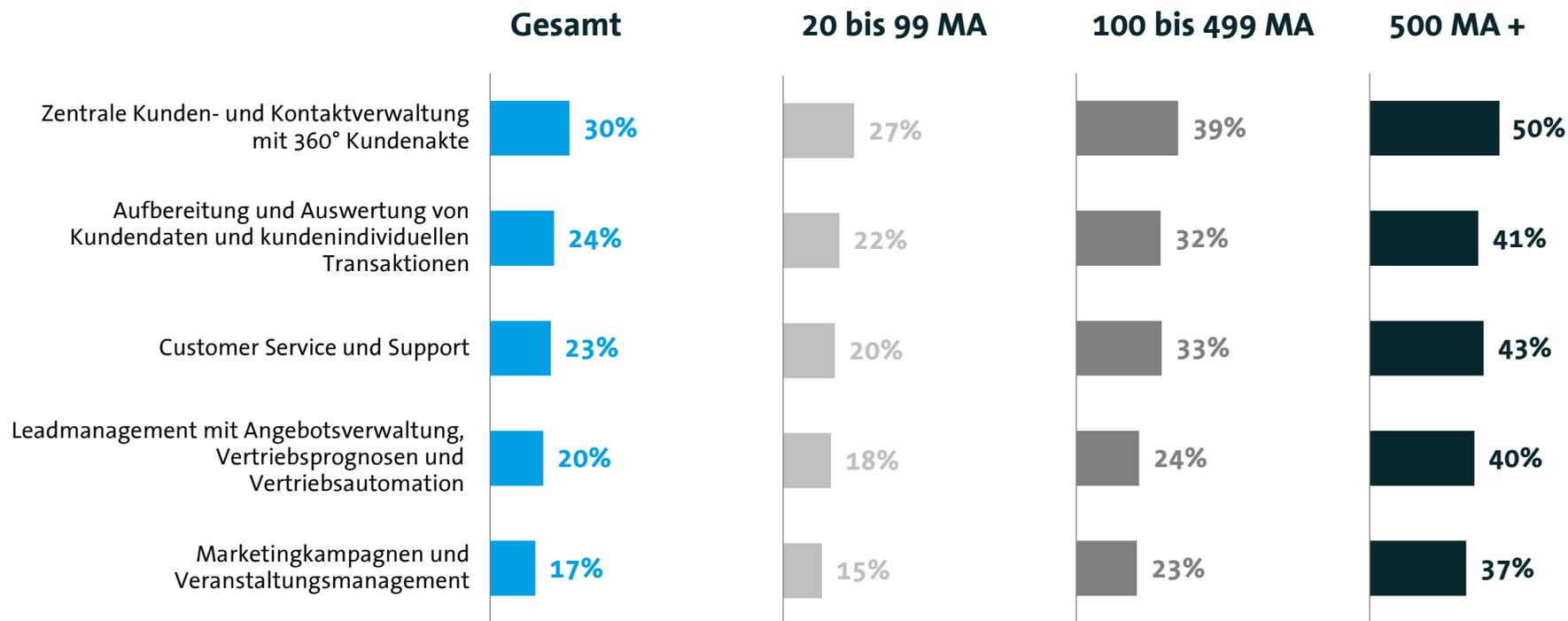
Unternehmen nutzen vor allem Lösungen zur Kontaktverwaltung

Für welche der folgenden Bereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Verwaltung Ihrer Kundendaten ein bzw. plant dies?



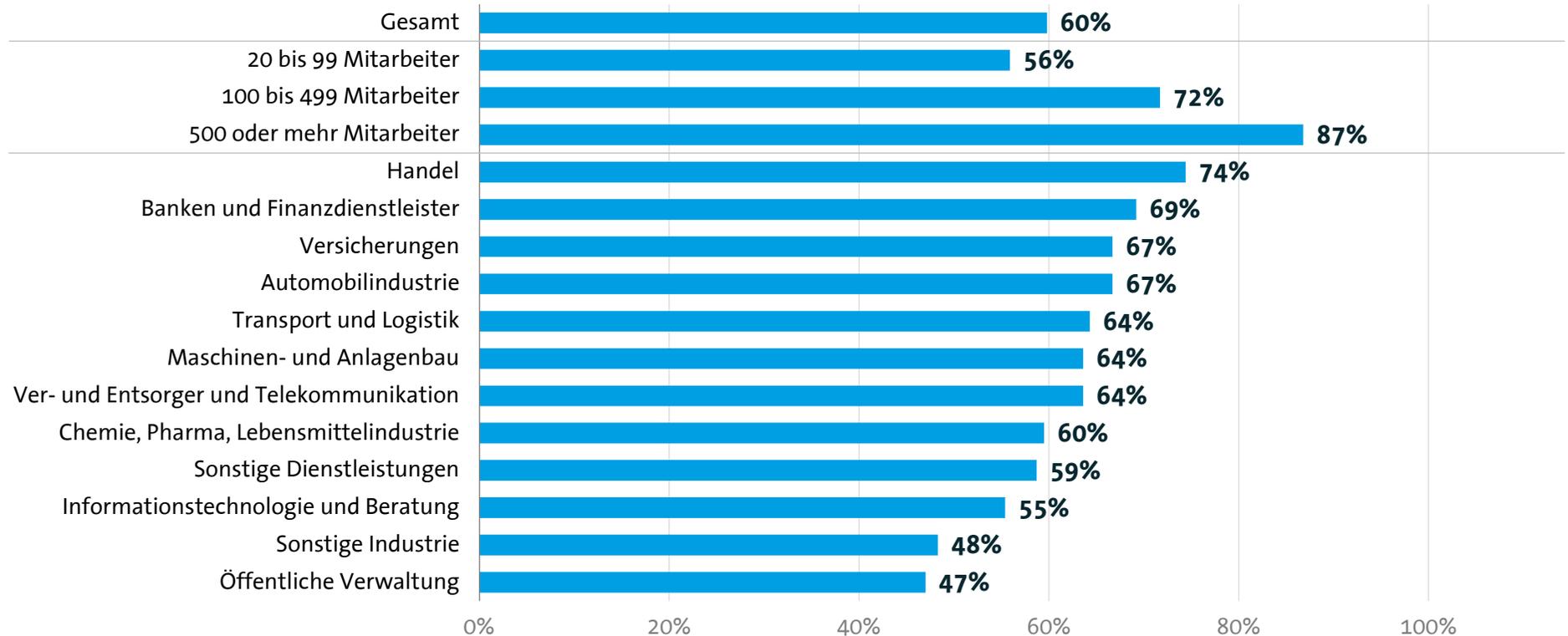
Je größer das Unternehmen, desto mehr CRM-Lösungen sind im Einsatz

Unternehmen, die entsprechende CRM-Lösungen im Einsatz haben



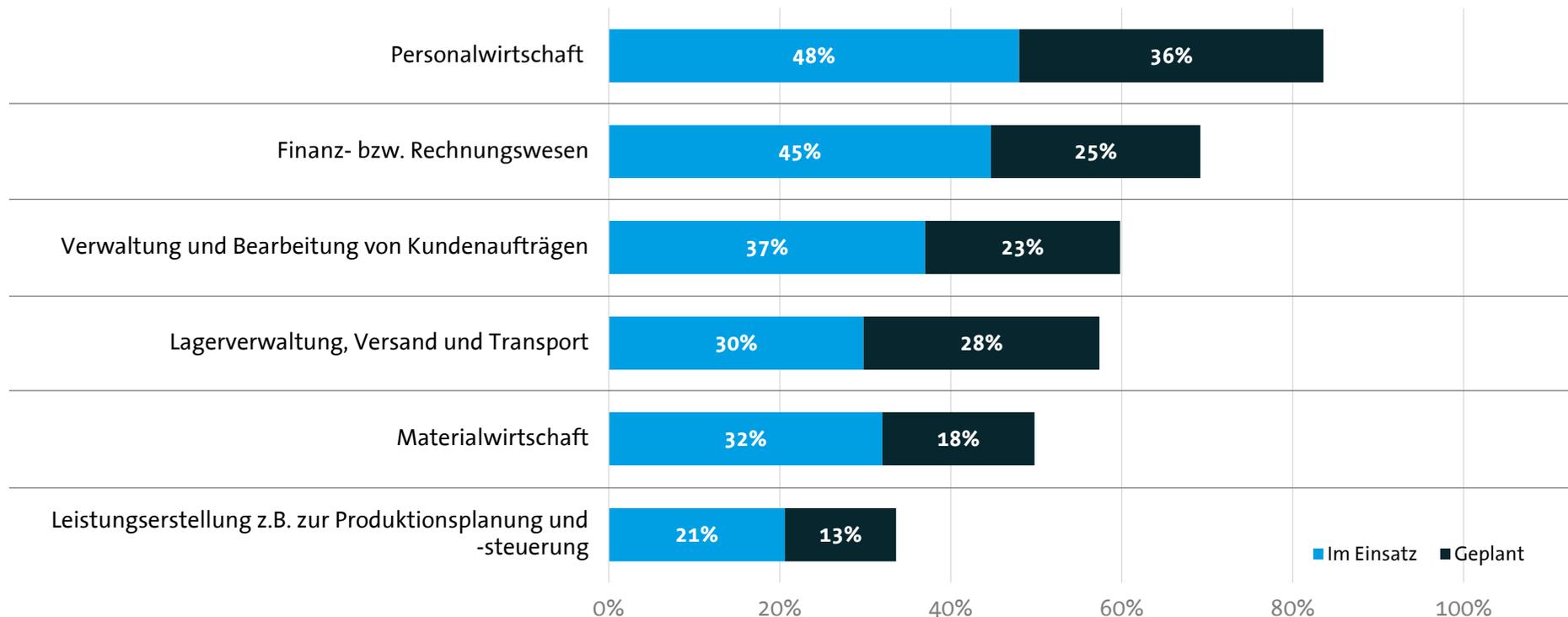
CRM-Lösungen kommen vor allem im Handel zum Einsatz

Unternehmen, die mindestens eine CRM-Lösung im Einsatz haben



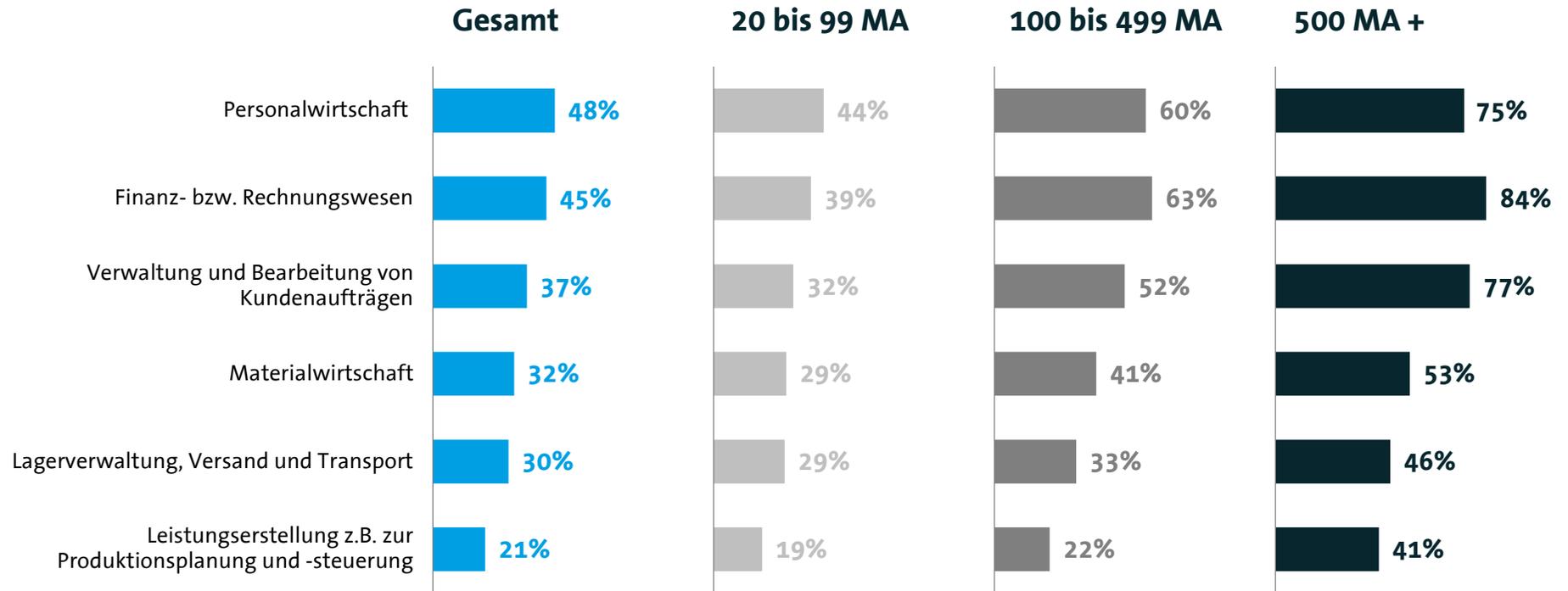
Insbesondere Personal-, Finanz-, Rechnungsthemen sind digitalisiert

Für welche der folgenden Bereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Planung und Steuerung von Unternehmensressourcen ein bzw. plant dies?



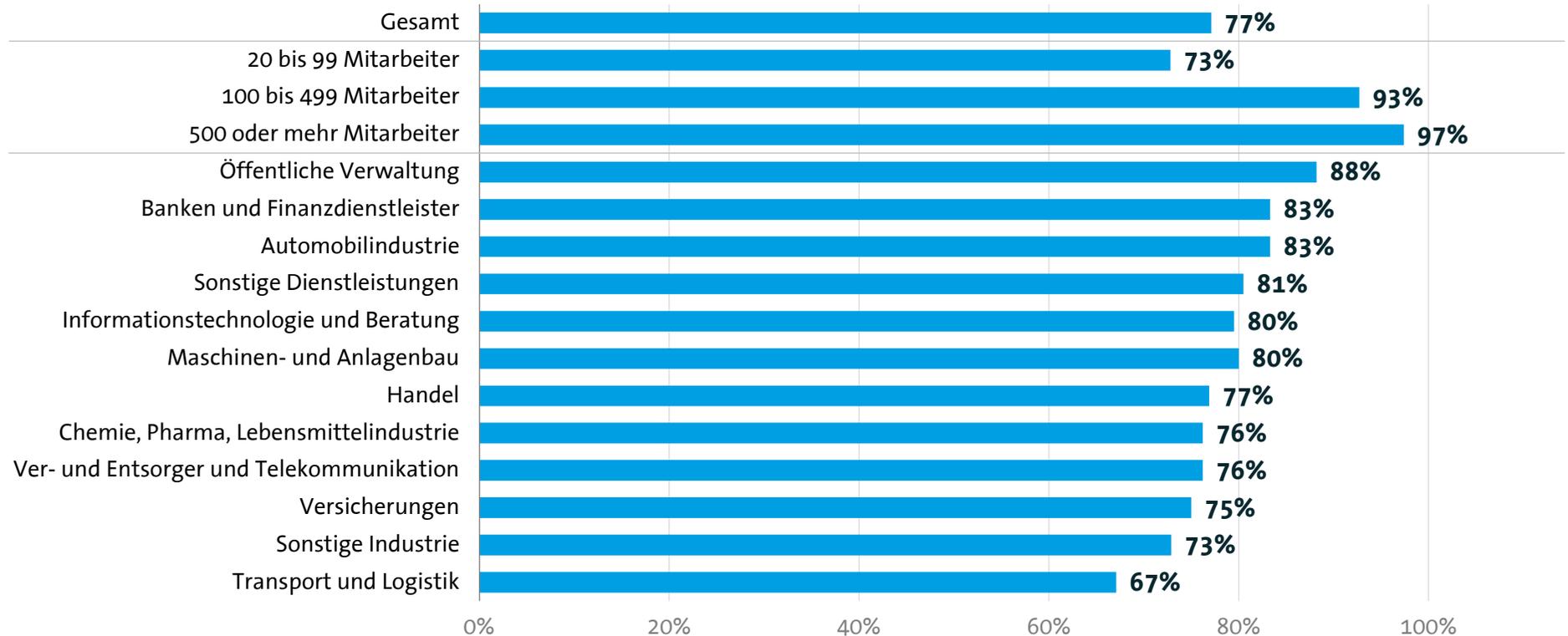
Deutliche Unterschiede beim Einsatz von ERP-Lösungen

Unternehmen, die entsprechende ERP-Lösungen im Einsatz haben



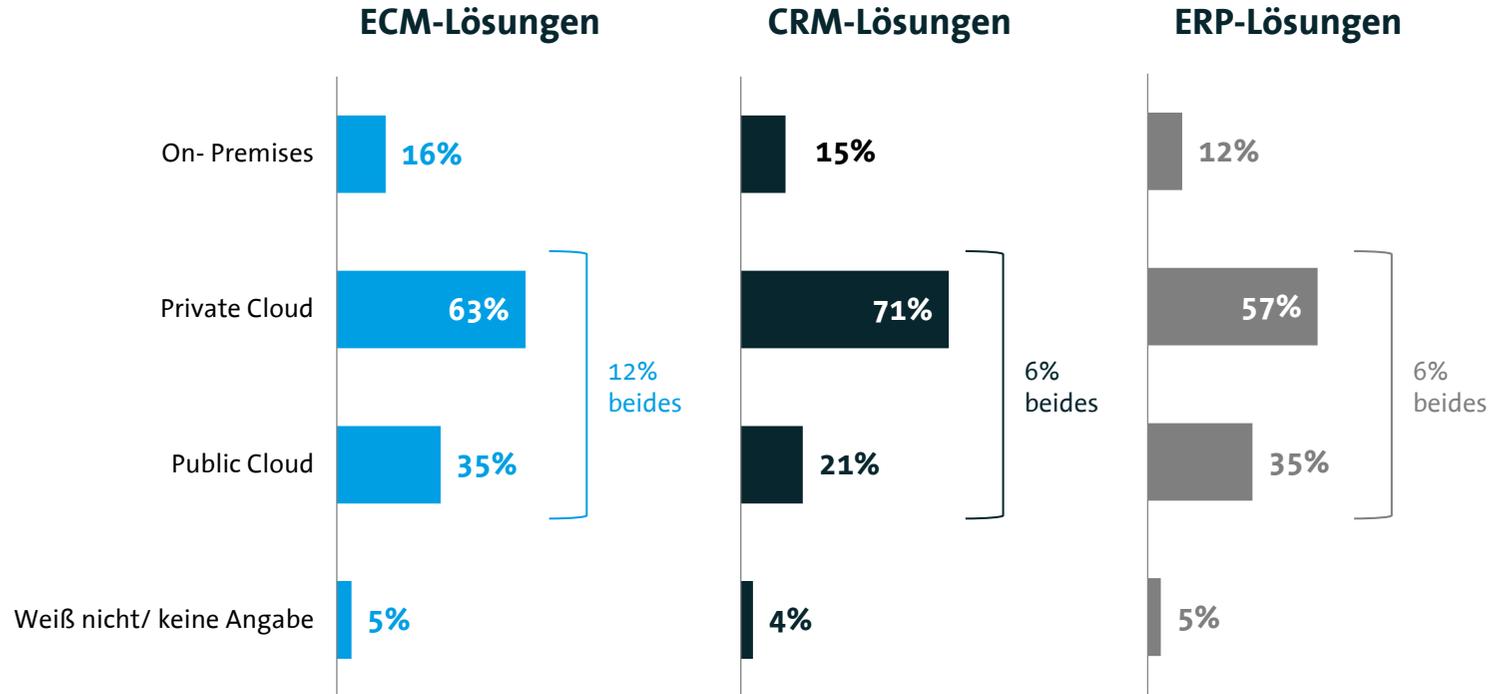
Die öffentliche Verwaltung setzt auf ERP-Lösungen

Unternehmen, die mindestens eine ERP-Lösung im Einsatz haben



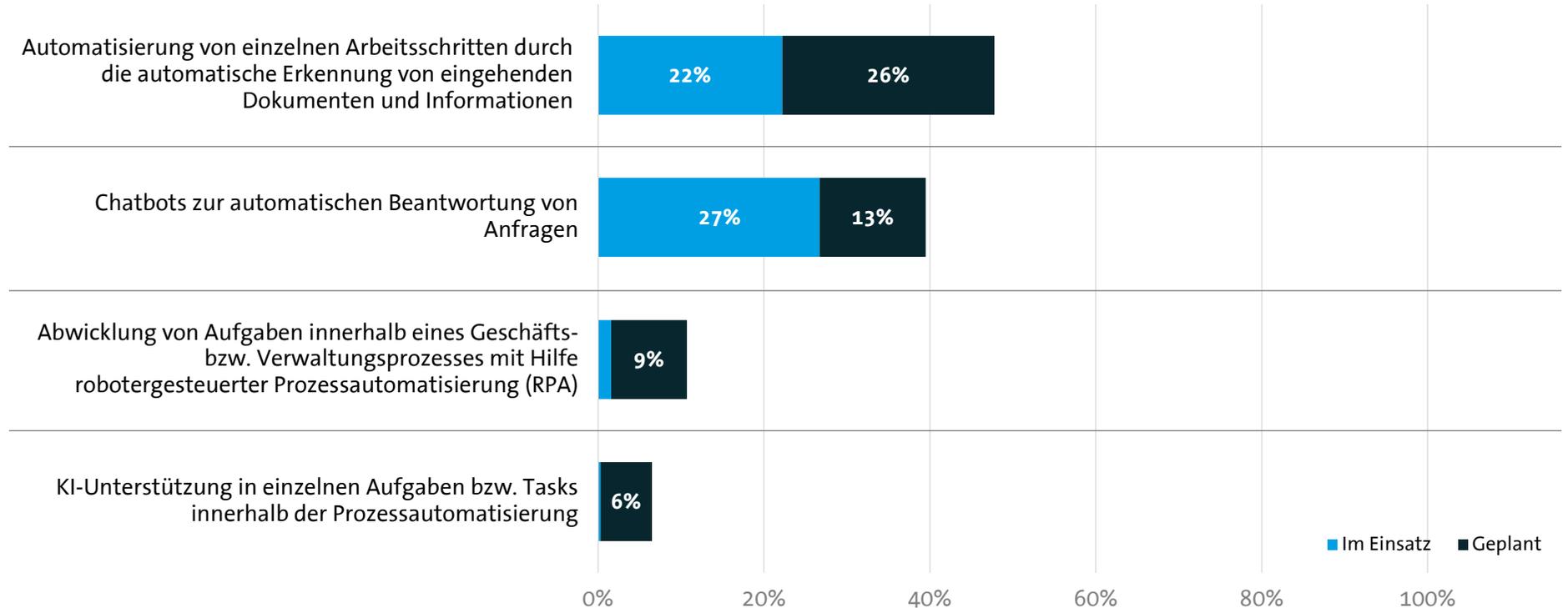
Viele Unternehmen nutzen Digital-Office-Lösungen aus der Cloud

Wo betreiben Sie die Lösungen aus den folgenden Bereichen?



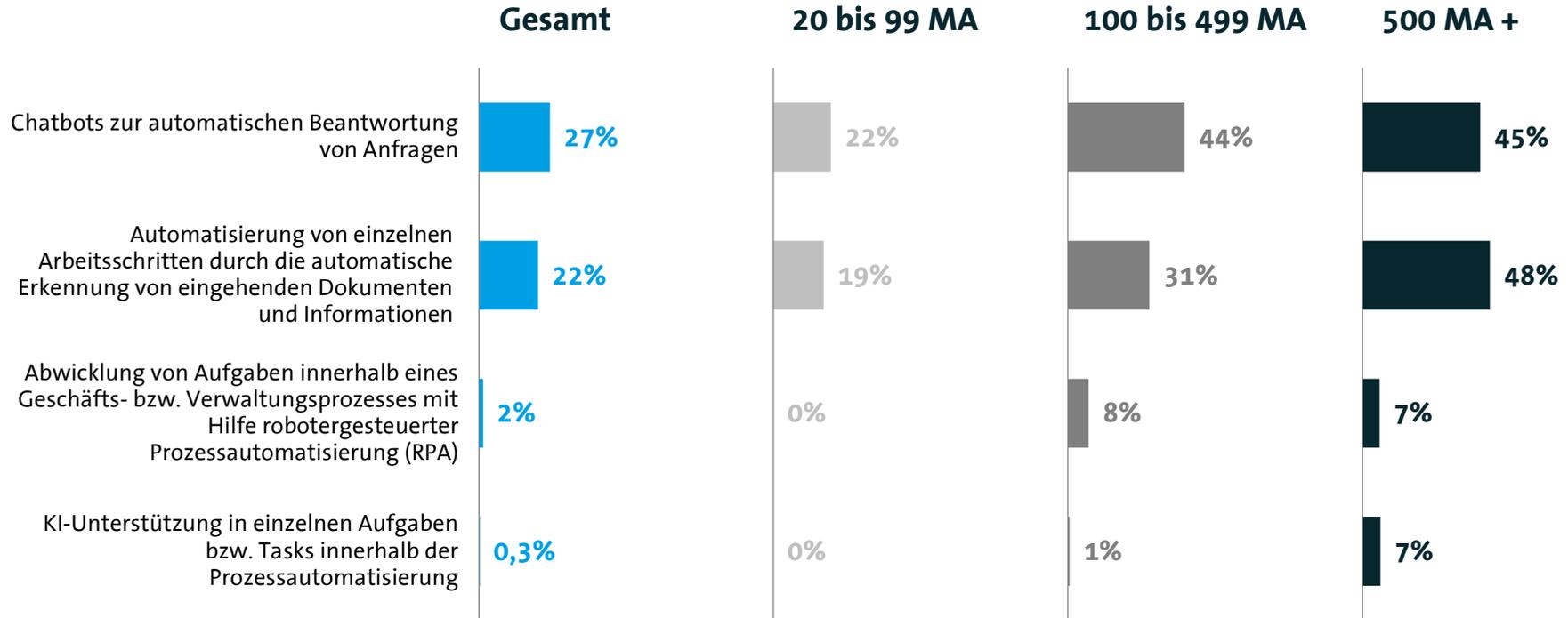
Prozessautomatisierung wird nur teilweise genutzt

Welche der folgenden Lösungen zu Automatisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen setzen Sie ein bzw. planen Sie?



Mehr als jedes vierte Unternehmen nutzt Chatbots

Unternehmen, die entsprechende Lösungen zu Automatisierung im Einsatz haben

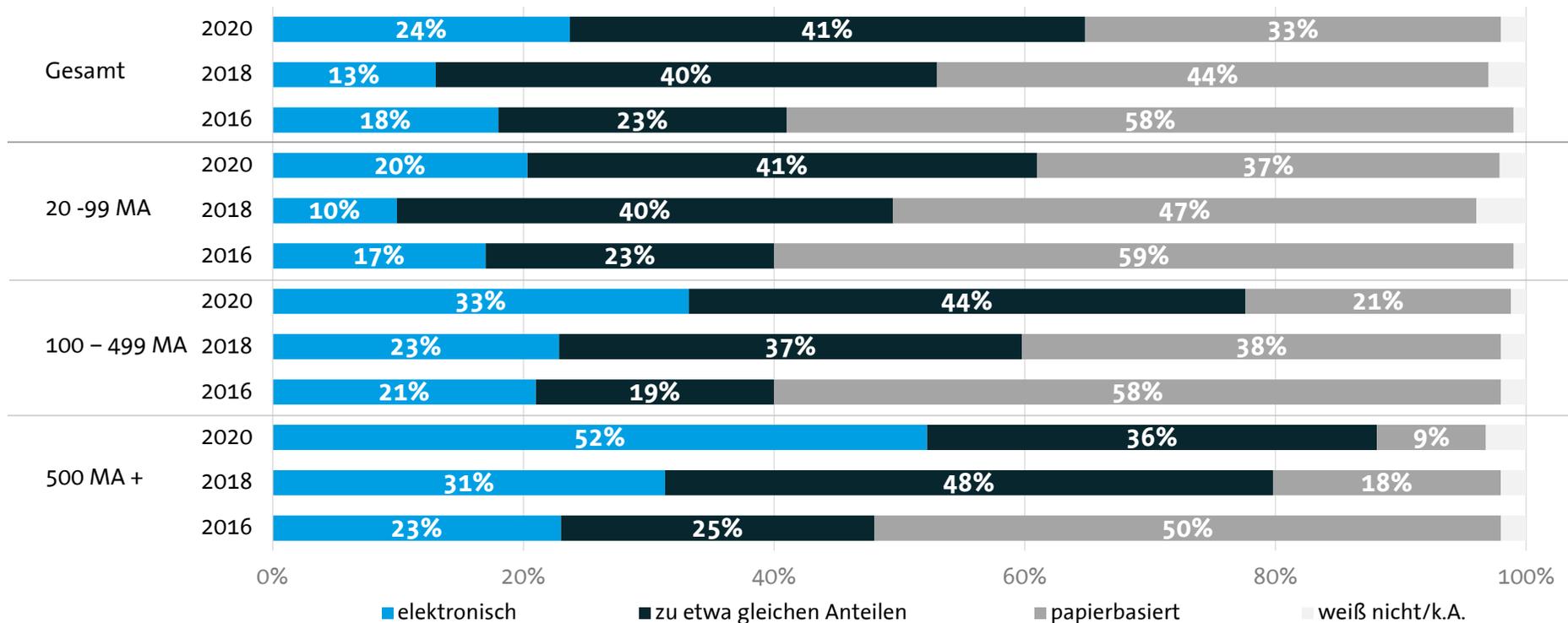


4.2.1

Rechnungsstellung,
-übermittlung, -empfang

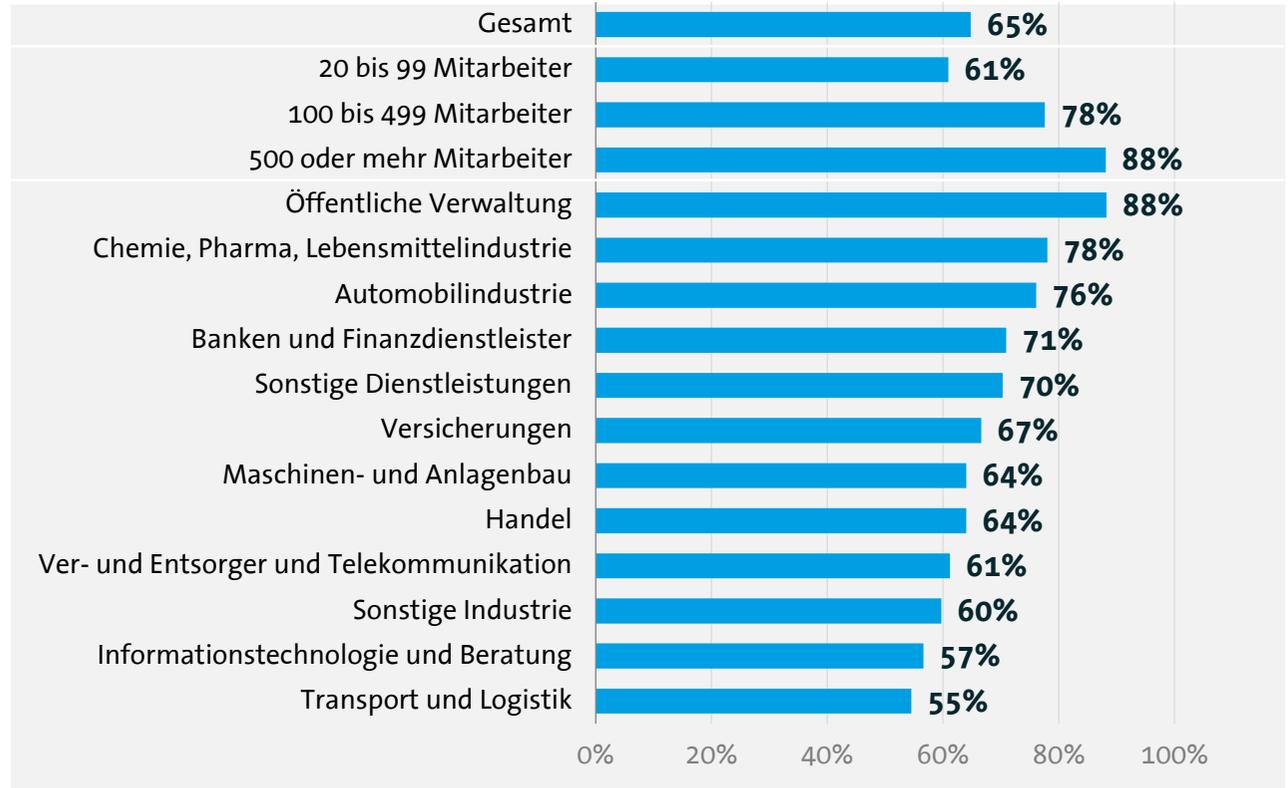
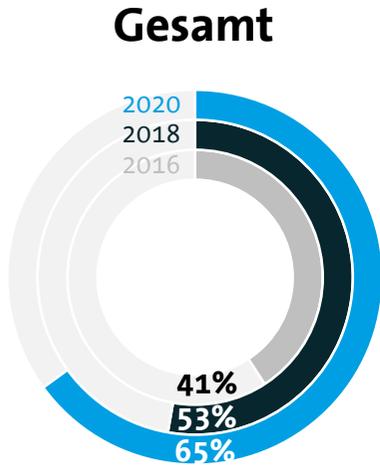
Der elektronische Rechnungsaustausch ist auf dem Vormarsch

Wie **erstellen** Sie in Ihrem Unternehmen Rechnungen – (überwiegend) papierbasiert oder elektronisch?



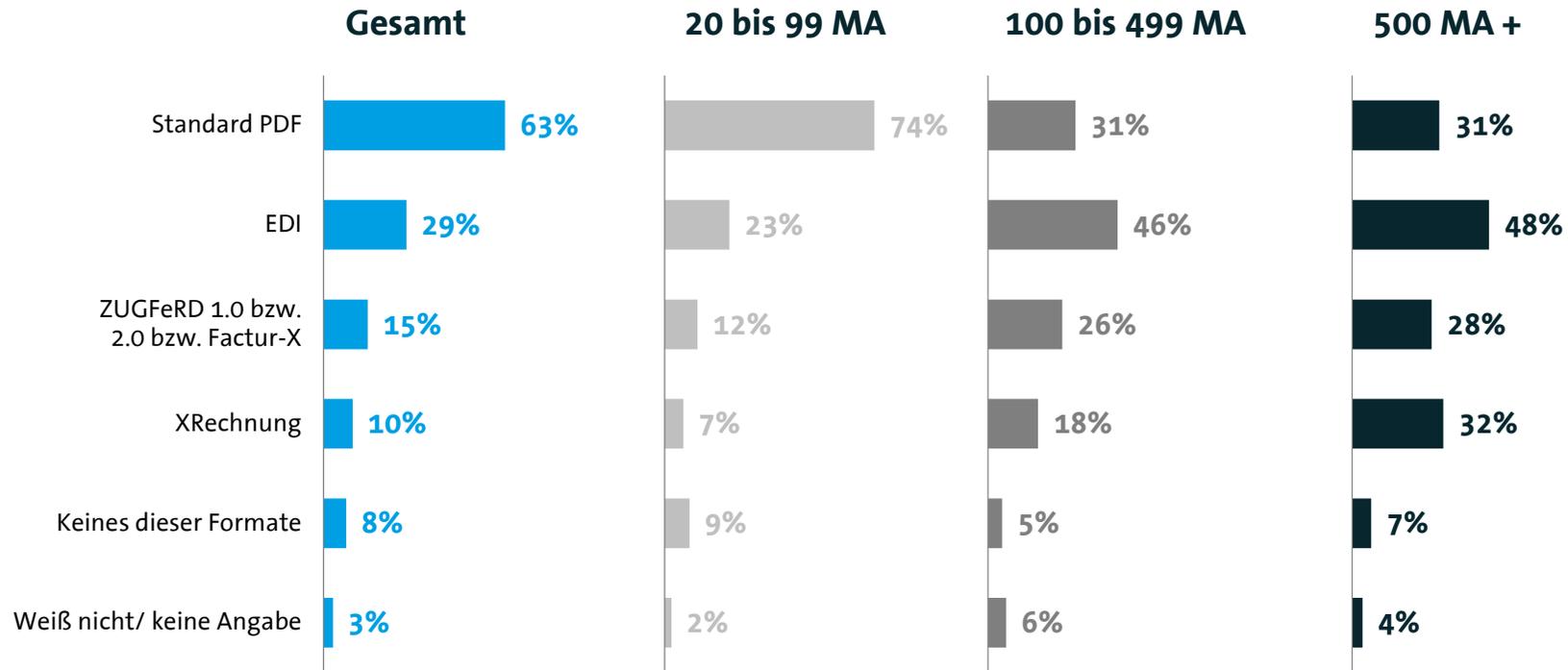
Die öffentliche Verwaltung setzt auf E-Rechnungen

Unternehmen, die mindestens die Hälfte ihrer Rechnungen elektronisch erstellen



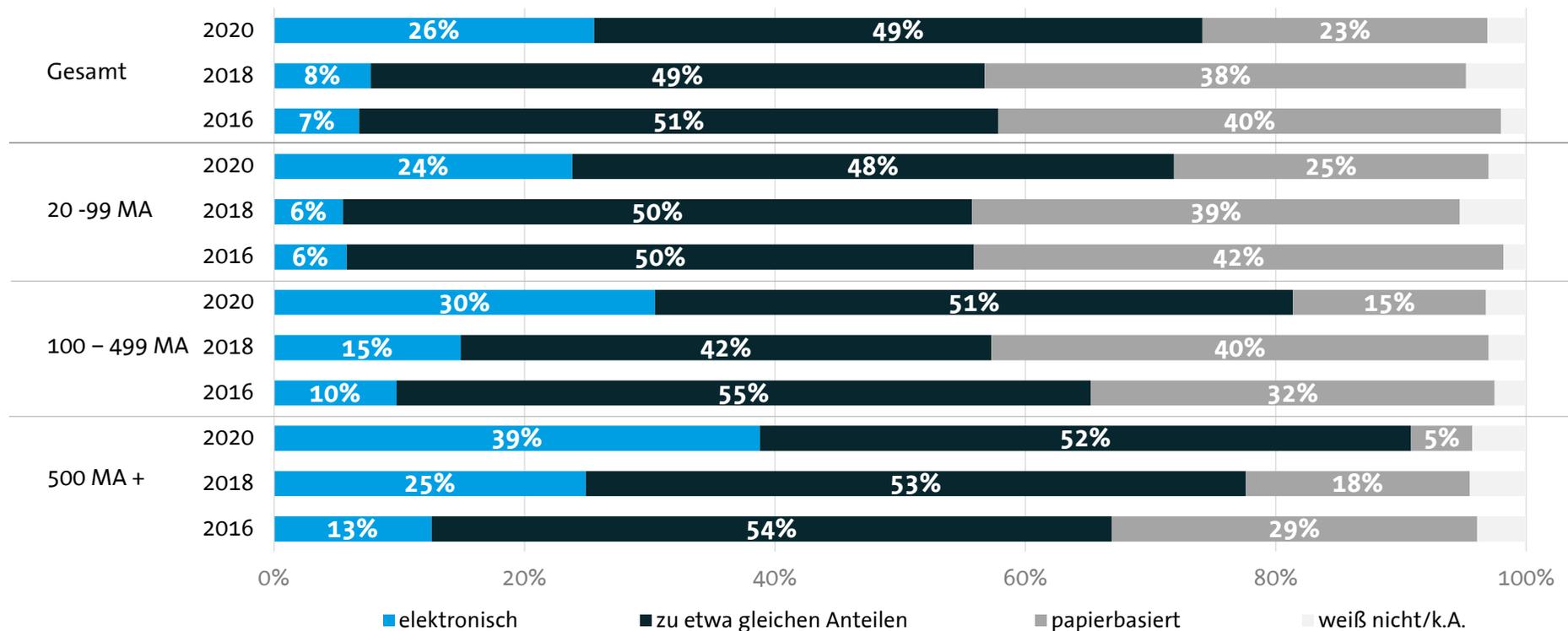
Kleinunternehmen nutzen noch überwiegend PDF-Dateien

Welche Formate verwendet Ihr Unternehmen bei der elektronischen Rechnungserstellung?



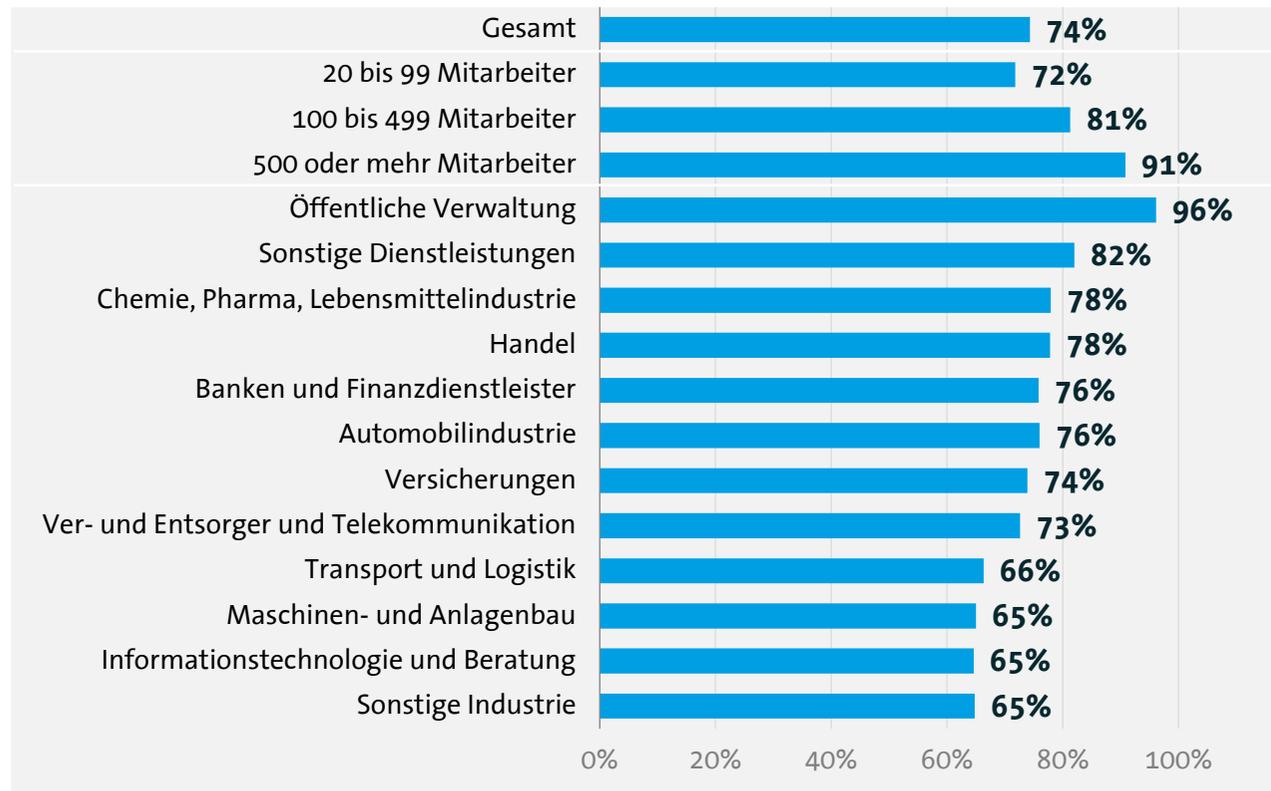
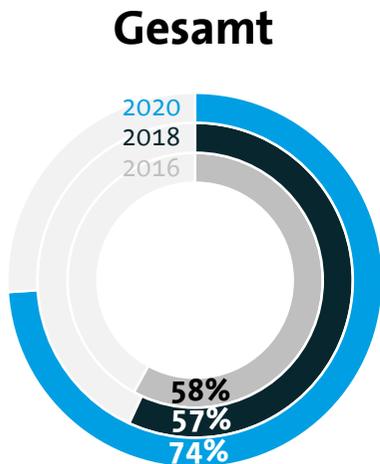
Der elektronische Rechnungsaustausch ist auf dem Vormarsch

Wie **empfangen** Sie in Ihrem Unternehmen Rechnungen – (überwiegend) papierbasiert oder elektronisch?



Öffentliche Verwaltung ist Vorreiter beim Rechnungsempfang

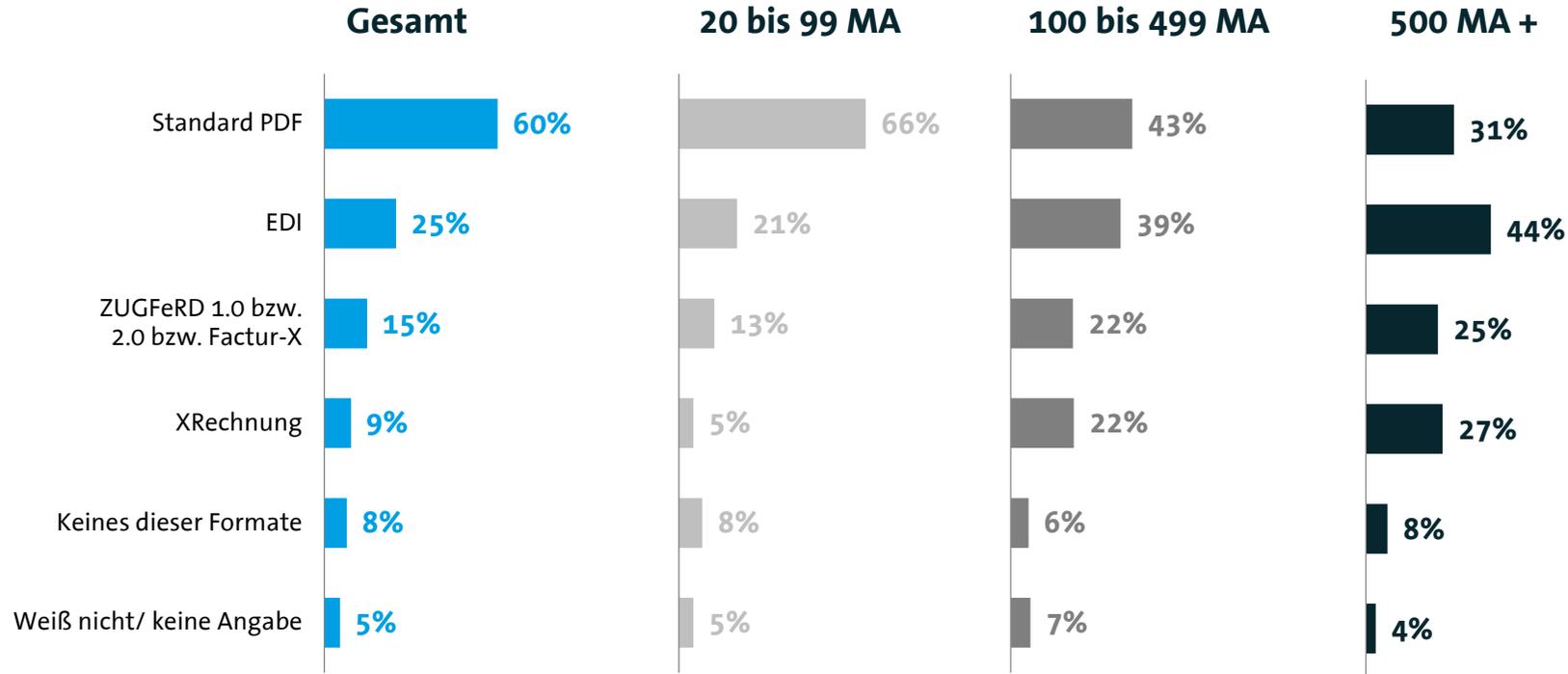
Unternehmen, die mindestens die Hälfte ihrer Rechnungen elektronisch empfangen



Basis: Unternehmen/Organisationen ab 20 Mitarbeiter (2020: n=1.104 Gesamt; n=51 ÖV | 2018: n=1.106 | 2016: n=1.108) | Angaben für »(Überwiegend) 66 elektronisch« und »Beides, zu etwa gleichen Anteilen« | Quelle: Bitkom Research 2020

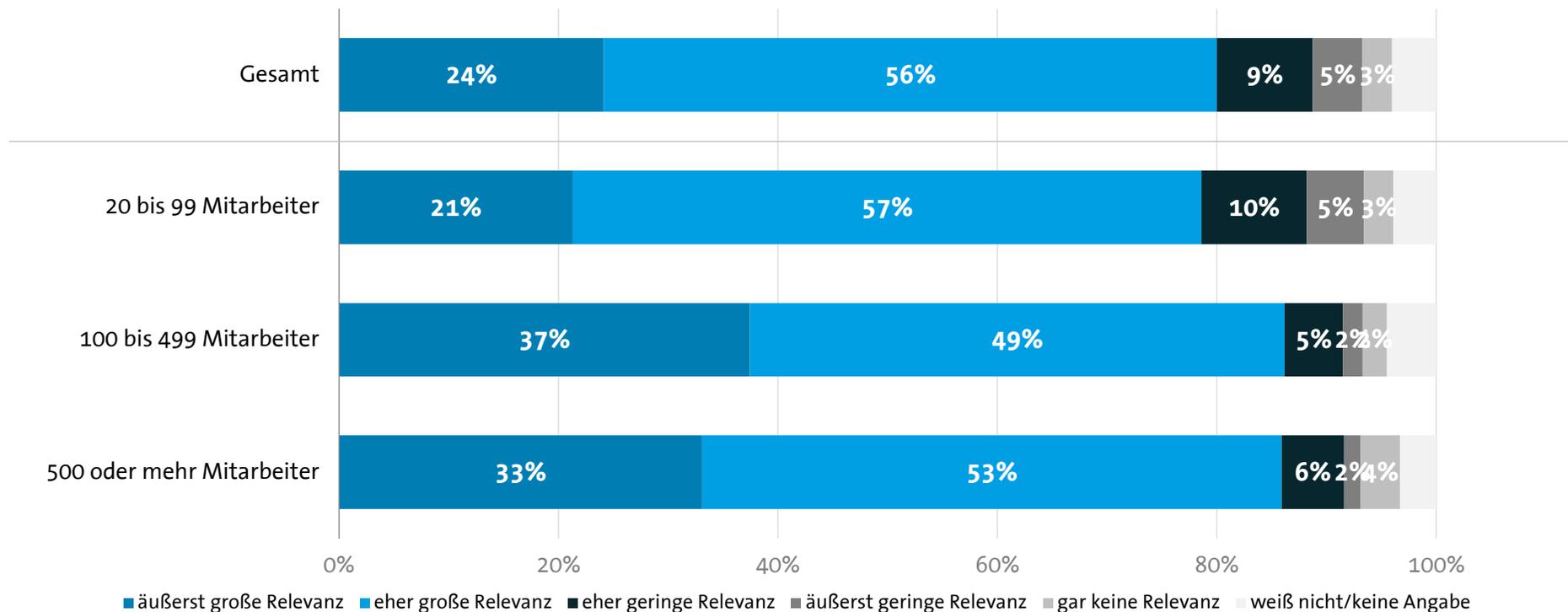
Kleinunternehmen nutzen noch überwiegend PDF-Dateien

Welche Formate verwendet Ihr Unternehmen bei der Verarbeitung von elektronisch empfangenen Rechnungen?



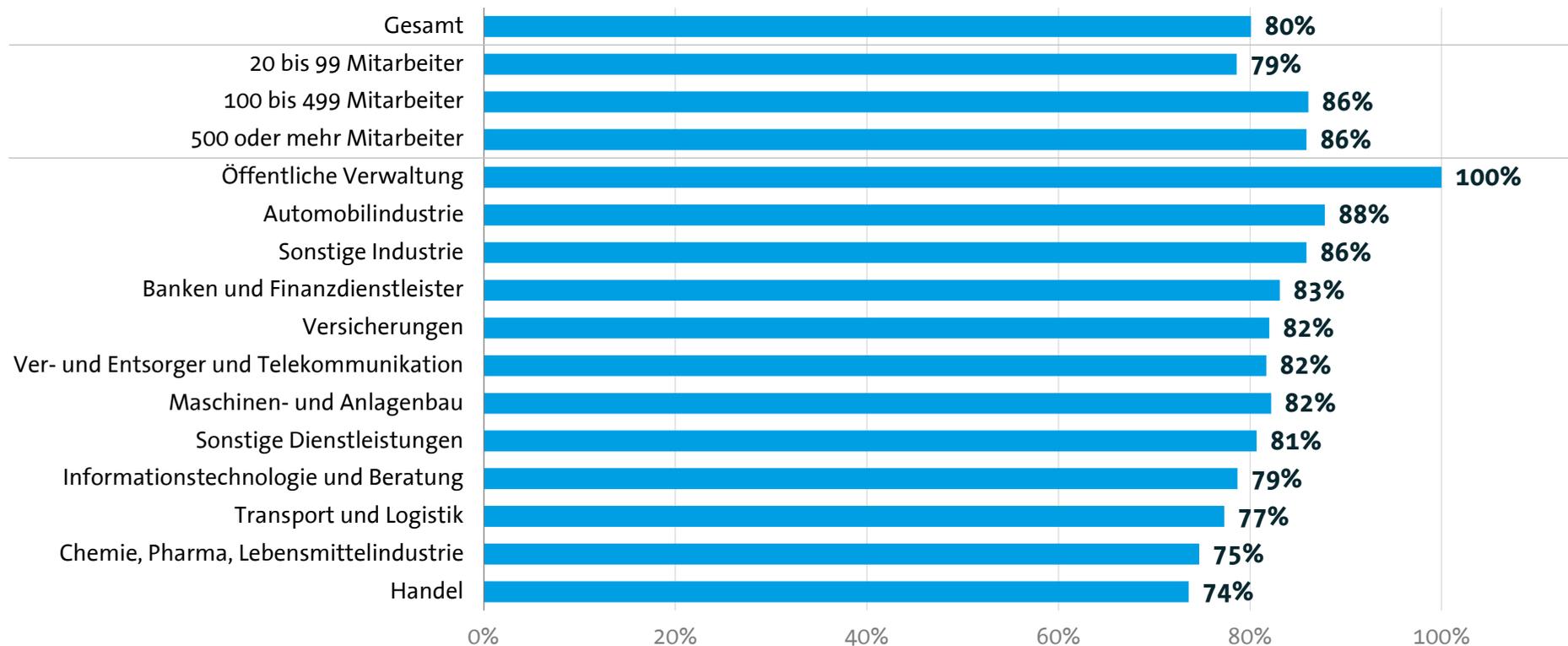
Für 8 von 10 Unternehmen sind E-Rechnungen relevant

Welche Relevanz hat das Thema elektronische Rechnung, kurz E-Rechnung, in Ihrem Unternehmen?



E-Rechnungen sind zentrales Thema in Wirtschaft & Verwaltung

Unternehmen, bei denen das Thema E-Rechnung große Relevanz hat

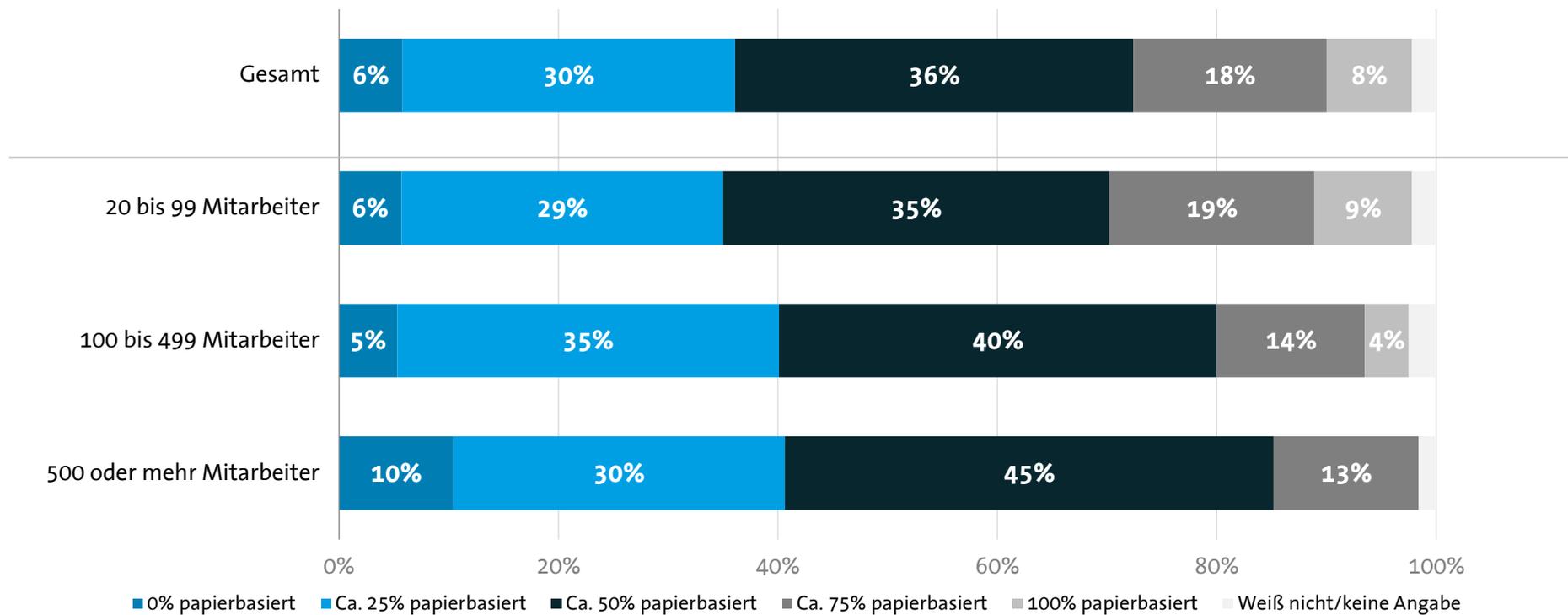


4.2.2

Archivierung

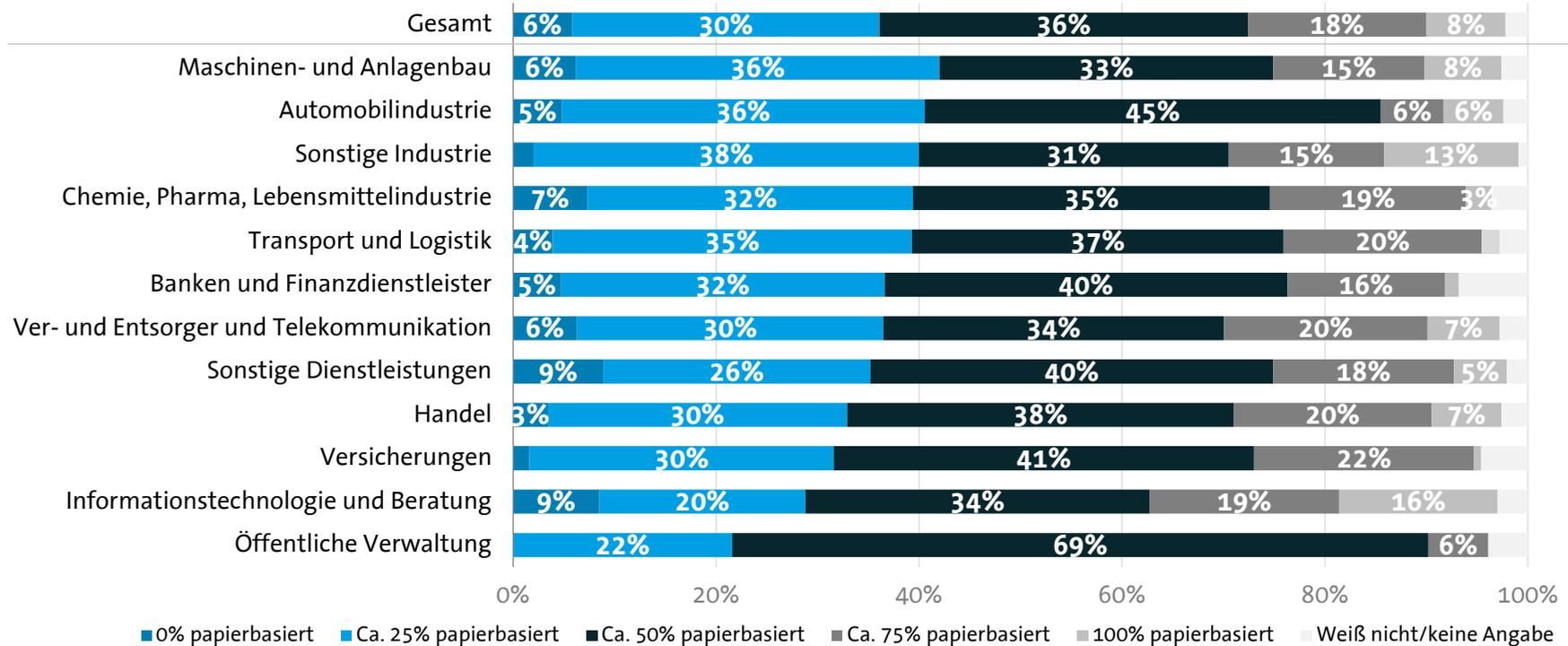
Jedes zehnte Großunternehmen arbeitet papierlos

Wie hoch ist der Anteil Ihrer Büro- und Verwaltungsprozesse, die papierbasiert ablaufen?



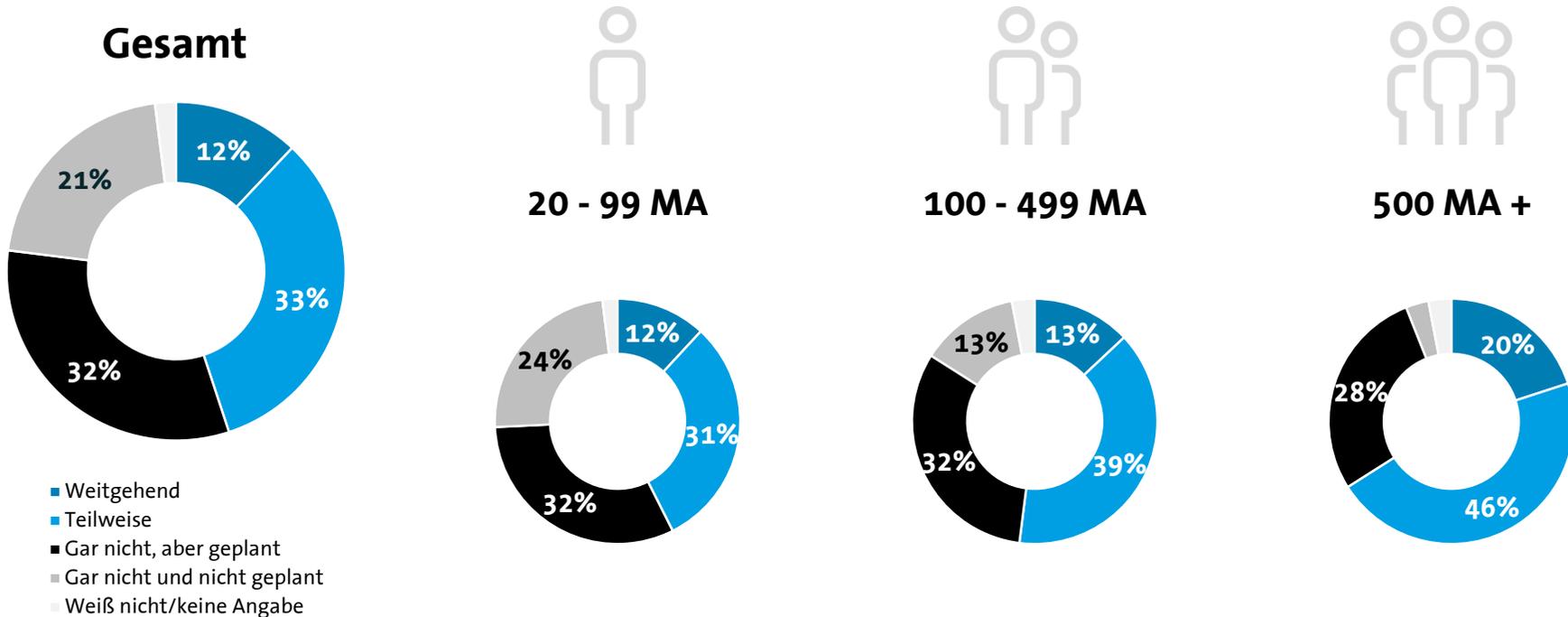
Die öffentliche Verwaltung fährt zweigleisig

Wie hoch ist der Anteil Ihrer Büro- und Verwaltungsprozesse, die papierbasiert ablaufen?



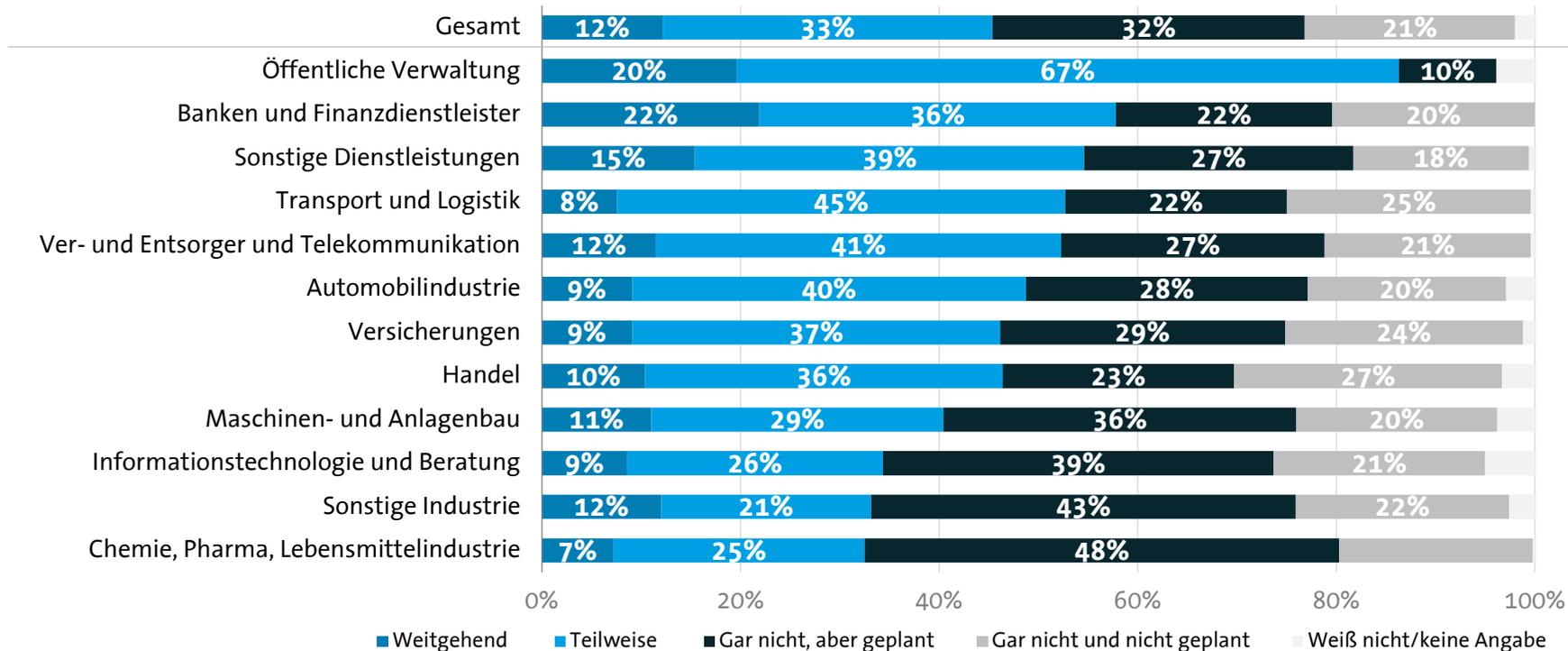
Zwei Drittel der Großunternehmen haben Papierakten digitalisiert

Inwiefern haben Sie Ihre Papierakten bereits digitalisiert?



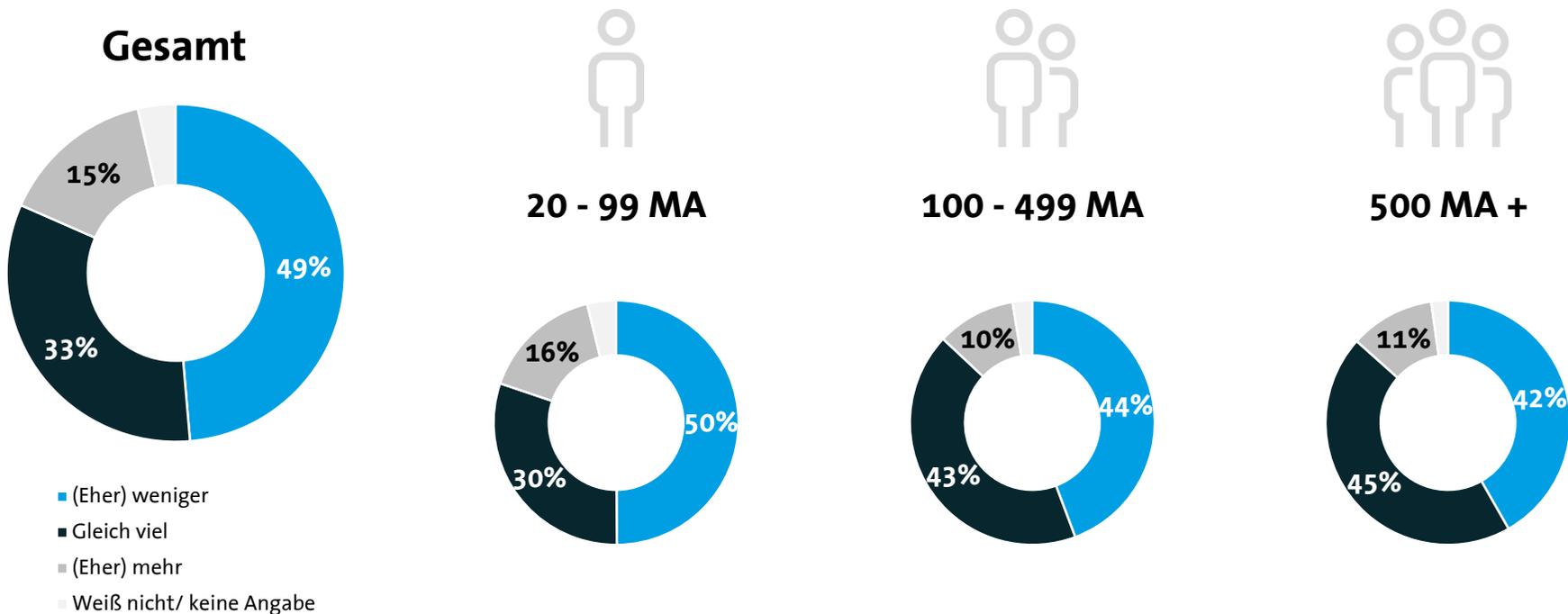
Die öffentliche Verwaltung geht bei digitalen Akten voran

Inwiefern haben Sie Ihre Papierakten bereits digitalisiert?



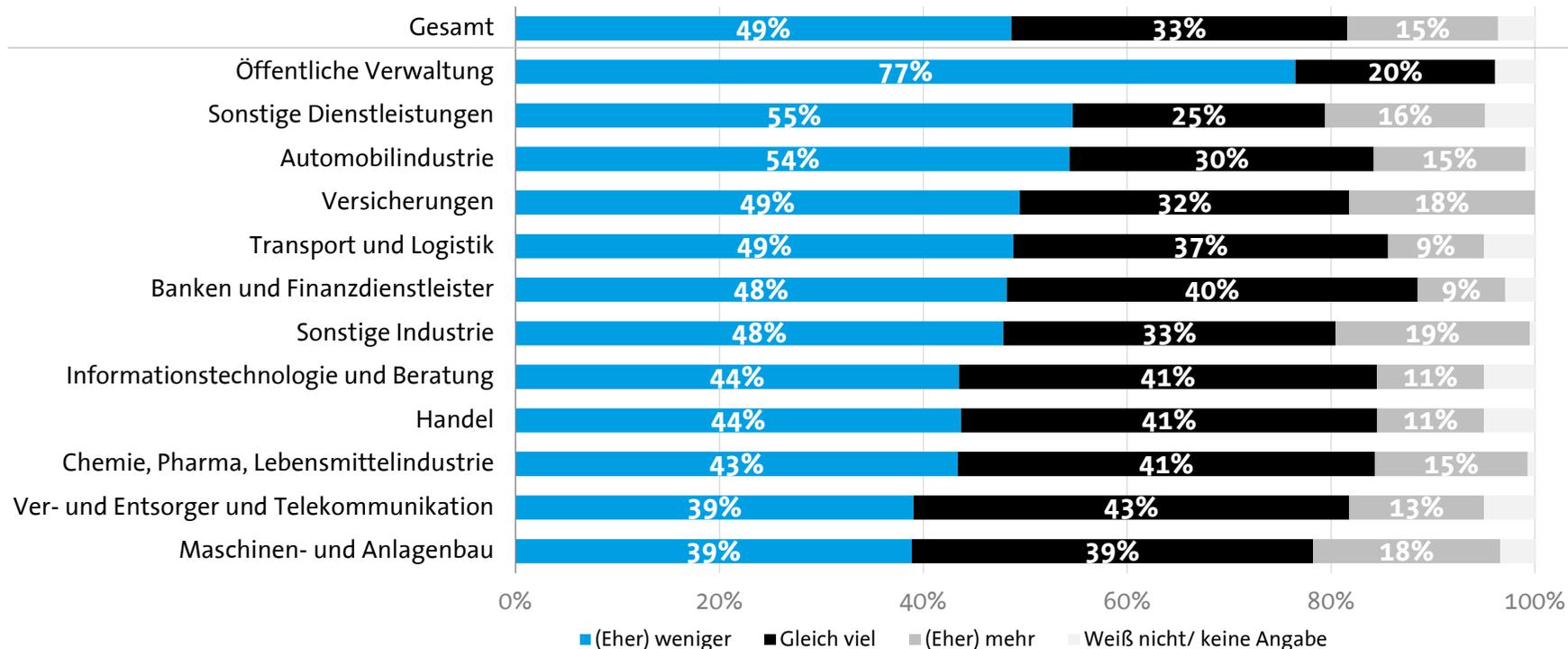
Unternehmen drucken immer weniger

Werden in Ihrem Unternehmen heute eher mehr oder weniger digitale Dokumente ausgedruckt als noch vor einem Jahr?



Die öffentliche Verwaltung reduziert ihren Papierverbrauch

Werden in Ihrem Unternehmen heute eher mehr oder weniger digitale Dokumente ausgedruckt als noch vor einem Jahr?

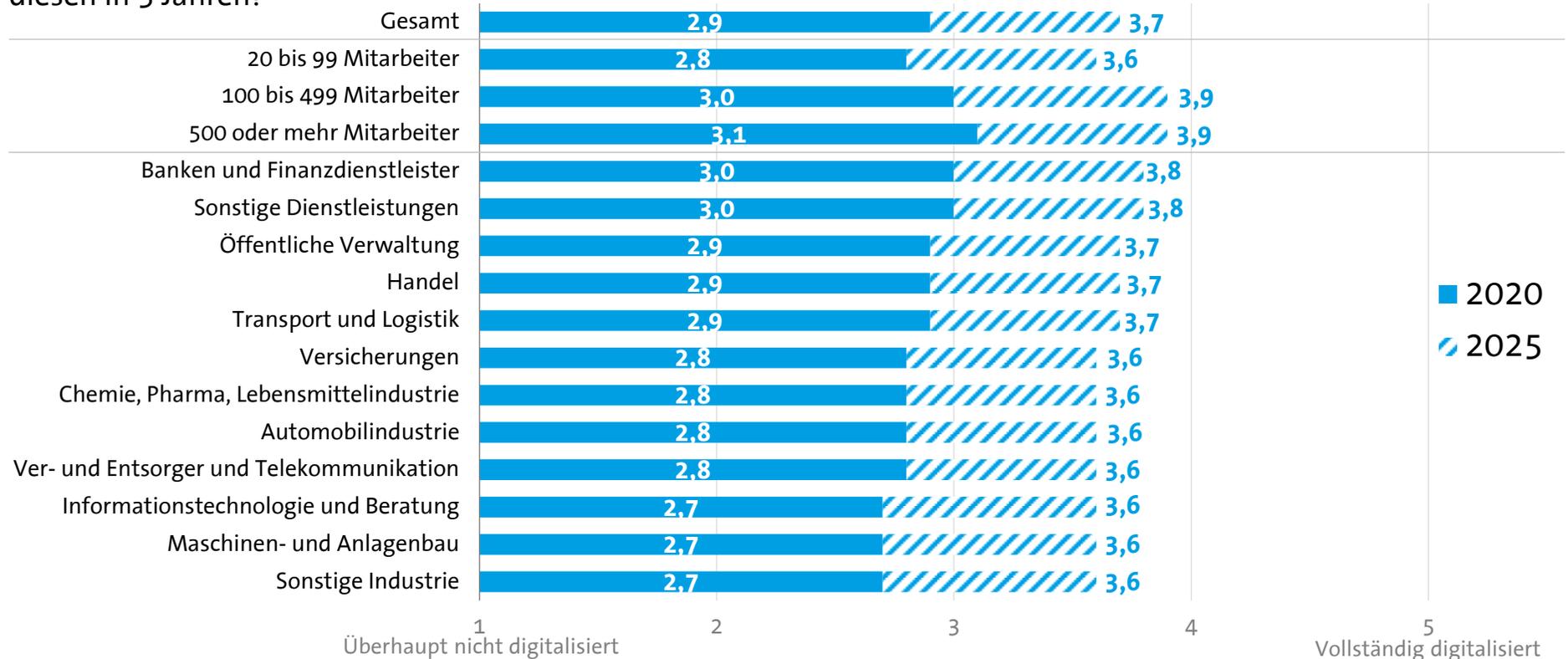


4.3

Digitale Geschäftsprozesse in Unternehmensbereichen

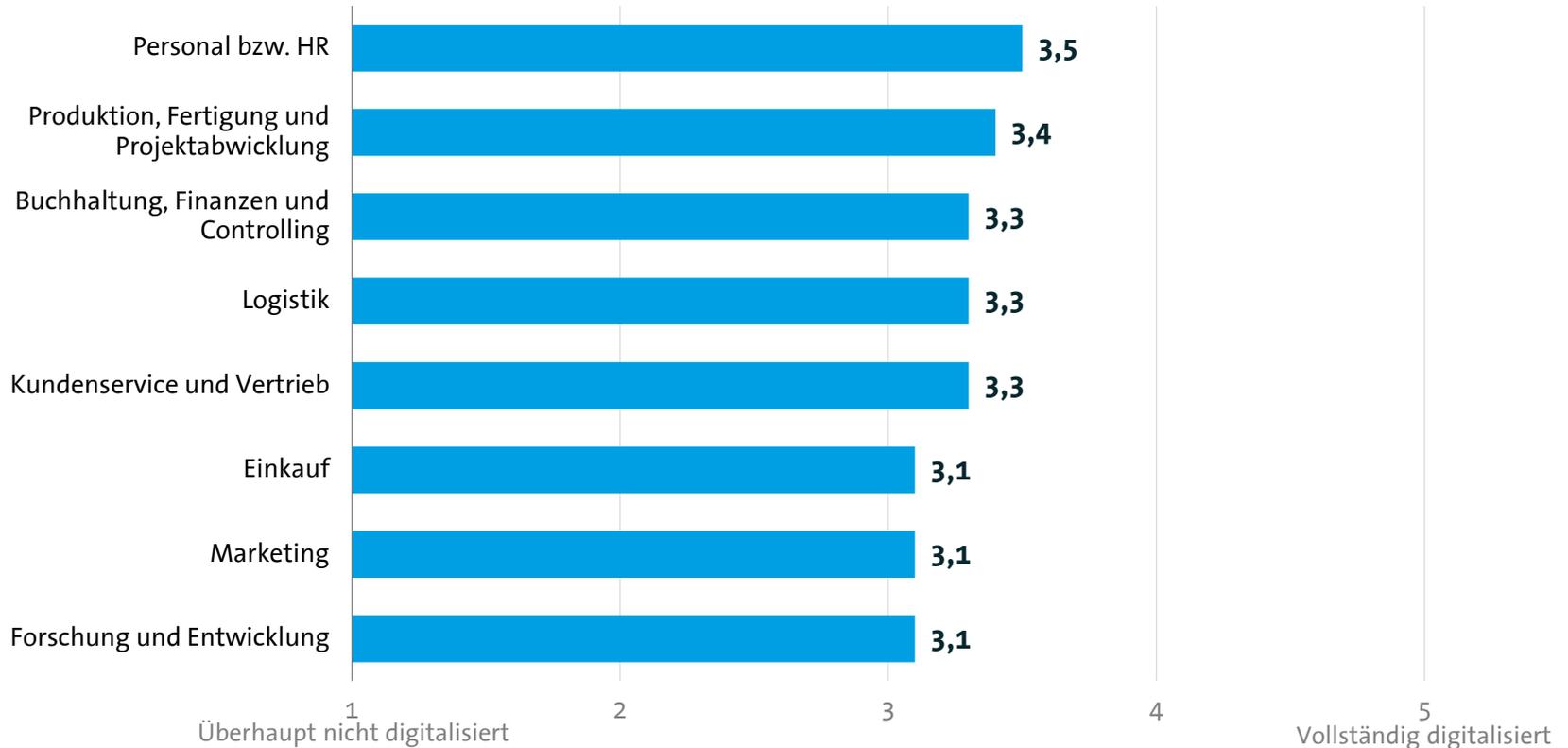
Selbsteinschätzung nach Unternehmensgröße und Branche

Wie bewerten Sie Ihren heutigen Stand der Digitalisierung bei Büro- und Verwaltungsprozessen und wo sehen Sie diesen in 5 Jahren?



Selbsteinschätzung nach Geschäftsprozessen

Inwieweit erfolgen die Geschäftsprozesse in den folgenden Unternehmensbereichen digitalisiert?



5

Digitalisierungsperspektive

Zusammenfassung Digitalisierungseffekte und -perspektive

Hoher Investitionsbedarf versus wirtschaftlicher Nutzen

- Eine große Hürde stellt für viele Unternehmen der Investitionsbedarf dar. Für 70 Prozent ist dieser zu hoch. Dazu trägt auch der Mangel an qualifiziertem Personal (62 Prozent) bei, denn auch die Schulung von Mitarbeitern verursacht Kosten. 53 Prozent der Unternehmen sehen sich zudem durch bestehende rechtliche und regulatorische Bestimmungen ausgebremst. Auf der anderen Seite sieht ein Großteil der Unternehmen jedoch auch einen klaren wirtschaftlichen Nutzen in der Digitalisierung.

Vor allem der Handel muss investieren

- 4 von 10 Unternehmen wollen 2020 mehr in die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen investieren als im vergangenen Jahr. Besonders großen Handlungsbedarf sieht der Handel. Jedes zweite Unternehmen aus dieser Branche möchte mehr investieren. Aber auch die Öffentliche Verwaltung (49 Prozent) plant mit größeren Ausgaben.

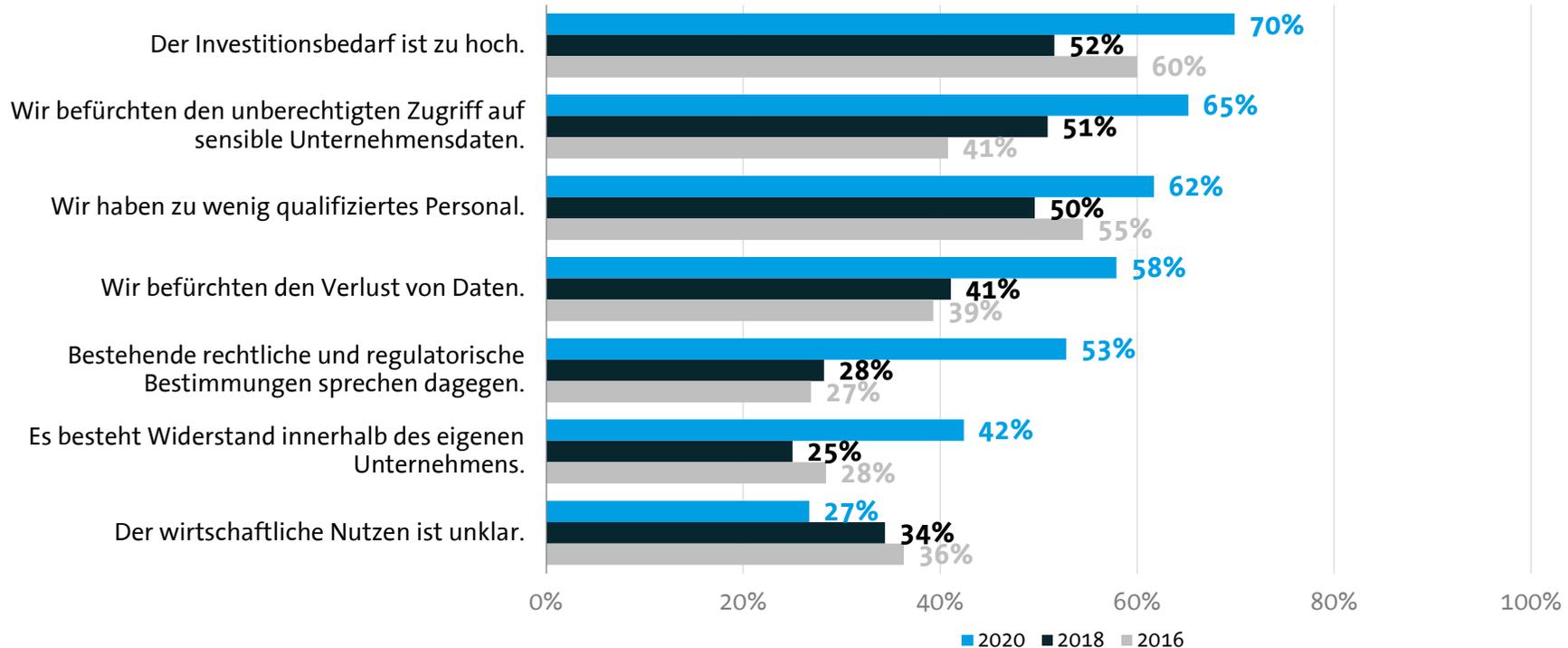
Hoher Investitionsbedarf hemmt die Digitalisierung

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu Hürden der Digitalisierung auf Ihr Unternehmen zu?



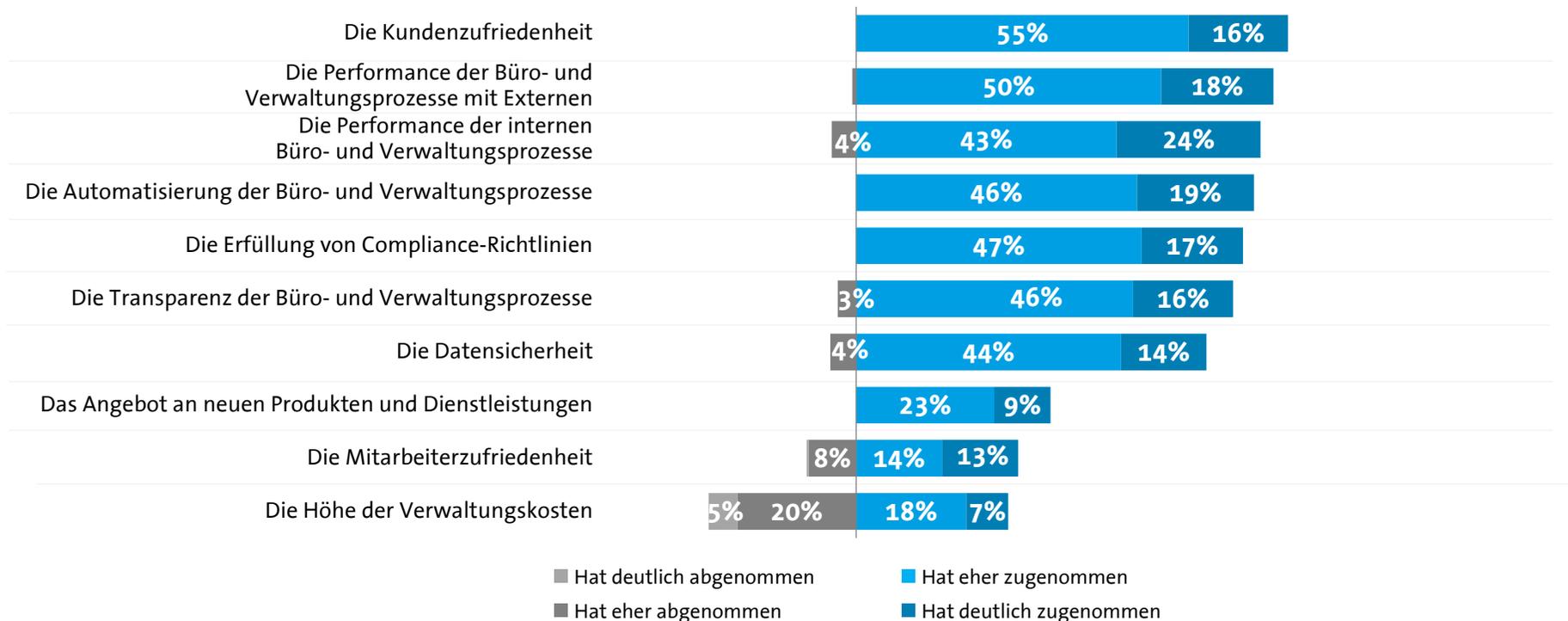
Zunehmende Unsicherheit bei rechtlichen Bestimmungen

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu Hürden der Digitalisierung auf Ihr Unternehmen zu?



Digitalisierung wirkt sich positiv auf Kundenzufriedenheit aus

Wie beurteilen Sie die Auswirkungen seit der Einführung der digitalen Lösungen für Ihre Büro- und Verwaltungsprozesse hinsichtlich der folgenden Aspekte?

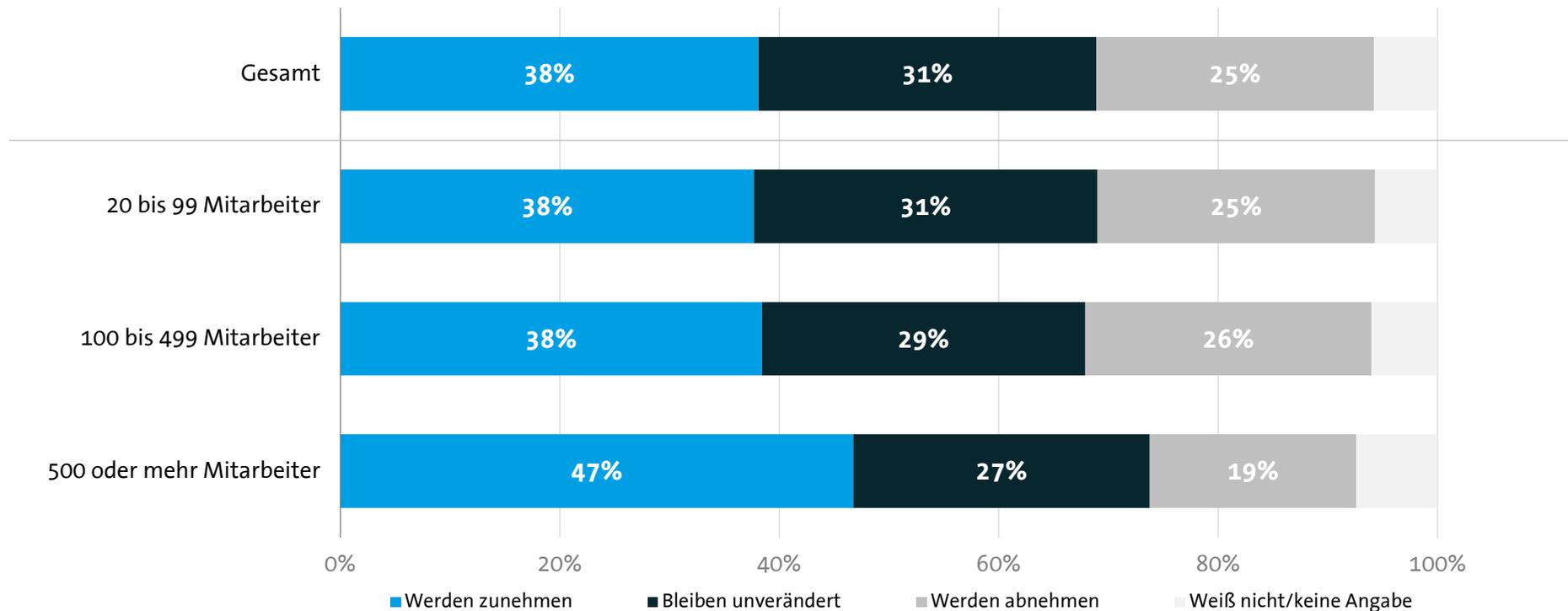


Basis: Unternehmen ab 20 Mitarbeiter, die Digital Office Lösungen nutzen (2020: n=989)

84 Fehlende Werte zu 100 Prozent = »Ist unverändert geblieben« und »Weiß nicht/keine Angabe« | Quelle: Bitkom Research 2020

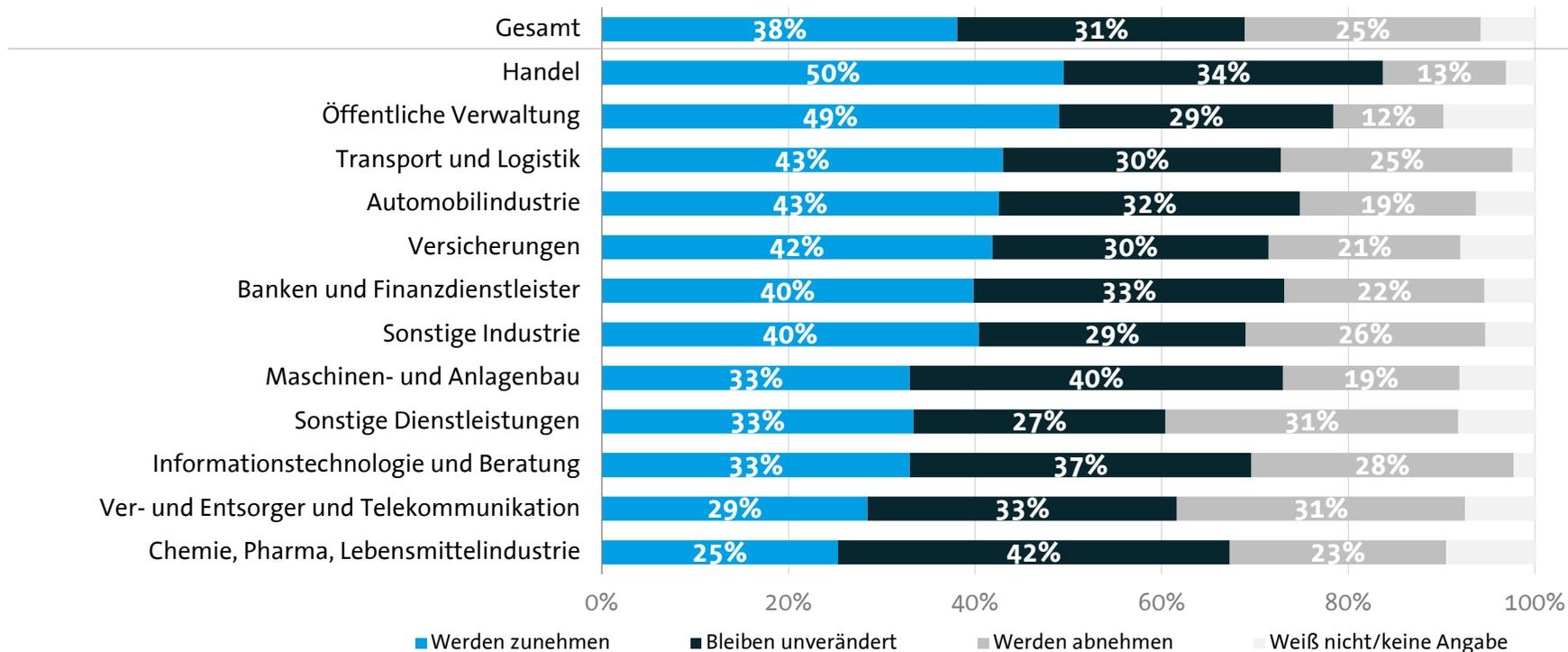
4 von 10 Unternehmen wollen mehr in Digitalisierung investieren

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2020 im Vergleich zu 2019 voraussichtlich entwickeln?



Jedes zweite Handelsunternehmen will vermehrt investieren

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2020 im Vergleich zu 2019 voraussichtlich entwickeln?



6

Untersuchungsdesign

Untersuchungsdesign

Auftraggeber	Bitkom e.V. und Projektgruppe Digital Office Index
Grundgesamtheit	Unternehmen bzw. Organisationen der Öffentlichen Verwaltung in Deutschland mit mindestens 20 Mitarbeitern
Befragungszeitraum und Anzahl geführter Interviews (Stichprobe)	2020: 5. Mai bis 16. Juni 2020; n=1.104 Unternehmen, n=51 Öffentliche Verwaltung 2018: 26. Februar bis 29. März 2018; n=1.106 Unternehmen 2016: 23. November bis 18. Dezember 2015; n=1.108 Unternehmen
Auswahlverfahren	Disproportional geschichtete Zufallsstichprobe
Zielgruppe	Geschäftsführer / CEO und Vorstände / Behördenleiter; Leiter Digitalisierung (CDO); Leiter Informationstechnik (CIO); Leiter operatives Geschäft (COO); Leiter Finanzwesen (CFO)
Methodik	Computergestützte, mündliche, telefonische Befragung (CATI); Durchschnittliche Interviewzeit von 19 Minuten
Gewichtung	Die Aussagen der Befragungsteilnehmer wurden gewichtet, sodass die Ergebnisse ein nach Branchen und Größenklassen repräsentatives Bild für Unternehmen ab 20 Mitarbeitern sowie der jeweiligen Branche ergeben. Die Ergebnisse der Öffentlichen Verwaltung wurden aufgrund fehlender Informationen zur Grundgesamtheit nicht gewichtet und gehen nicht in das Gesamtergebnis ein.
Statistische Fehlertoleranz	+/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe

Kontakt

Kontakt

Ihre Ansprechpartner

Bitkom e.V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

T 030 27576 0

@Bitkom_DOffice

bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org



Nils Britze

Bereichsleiter
Digitale Geschäftsprozesse
E n.britze@bitkom.org
T 030 27576 201



Felix Lange

Research Assistant
Bitkom Research GmbH
E felix.lange@bitkom-research.de
T 0151/27631409