Bitkom e.V. |

Jedes vierte Unternehmen in Deutschland nutzt Chatbots

- **Automatisierung von Kommunikations- und Geschäftsprozessen schreitet weiter voran**
- **Heute beginnt die Digital Office Conference 2020**

Berlin, 12. November 2020 - Wie lauten Ihre Geschäftszeiten? Wie kann ich ein Produkt bestellen? Und welche Fristen gelten bei einer Stornierung? Solche Anfragen von Kunden und Geschäftspartnern beantwortet mittlerweile mehr als jedes vierte Unternehmen in Deutschland (27 Prozent) per Chatbot. Weitere 13 Prozent planen den Einsatz dieser kleinen Programme, die einfache Fragen beantworten können und sogar ständig und selbstständig dazulernen. Das ist das Ergebnis einer Befragung unter 1.104 Unternehmen aller Branchen ab 20 Mitarbeitern in Deutschland, die im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt wurde. Die Studie ist repräsentativ für die Gesamtwirtschaft. „Im Zuge der Digitalisierung von Prozessen wird die Nutzung von Chatbots weiter ausgebaut. Neue technische Möglichkeiten entwickeln die automatisierte Kommunikation mit dem Kunden und ermöglichen so mehr Effizienz für das Unternehmen. Solche Automatisierungen erbringen signifikante Kostenvorteile und zusätzliche Service-Verbesserungen“, sagt Nils Britze, Bereichsleiter Digitale Geschäftsprozesse beim Digitalverband Bitkom.

Zugleich schreitet die Automatisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen auch in anderen Bereichen voran: 22 Prozent der Unternehmen haben bereits einzelne Arbeitsschritte automatisiert, etwa die Erkennung von eingehenden Dokumenten und Informationen. Weitere 26 Prozent planen dies. „Die Automatisierung birgt erhebliche Effizienzpotenziale im digitalen Büro. Nicht zuletzt der Fachkräftemangel ist ein wichtiger Treiber dafür, lästige Routinetätigkeiten durch technische Lösungen durchführen zu lassen“, betont Britze.

- Die Automatisierung von Geschäftsprozessen ist auch ein Schwerpunkt-Thema bei der heute beginnenden Digital Office Conference. Am 12. und 13. November 2020 diskutieren mehr als 500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer nicht nur darüber, sondern etwa auch über Mensch-Maschinen-Interaktion und Wertschöpfungspotenziale des Digital Office.

- Die Teilnahme ist kostenlos und eine Anmeldung noch möglich. Treffen Sie Firmengründer sowie Führungskräfte aus Privatwirtschaft und dem öffentlichen Sektor bei einer der wichtigsten Anwenderkonferenzen für Digital-Office-Lösungen. Vernetzen Sie sich mit Lösungsanbietern und Anwendern und informieren Sie sich über die aktuellen Trends und Technologien im digitalen Büro, der Steuerzentrale der digitalen Transformation. Programm und Anmeldung unter: https://www.office-conference.com/

- Wie sieht der Status quo des digitalen Büros in deutschen Organisationen aus? Der Bitkom Digital Office Index 2020 ist jetzt verfügbar. Kostenloser Download www.bitkom.org/doi-2020.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden Geschäftsführer, Vorstandsmitglieder und IT-Leiter von 1.104 Unternehmen mit 20 und mehr Beschäftigten in Deutschland sowie die Leiter von 51 Organisationen der Öffentlichen Verwaltung im Mai und Juni 2020 telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ für die Gesamtwirtschaft.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin

Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Felix Lesner
Bereichsleiter Digitale Geschäftsprozesse
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Jedes-vierte-Unternehmen-in-Deutschland-nutzt-Chatbots***