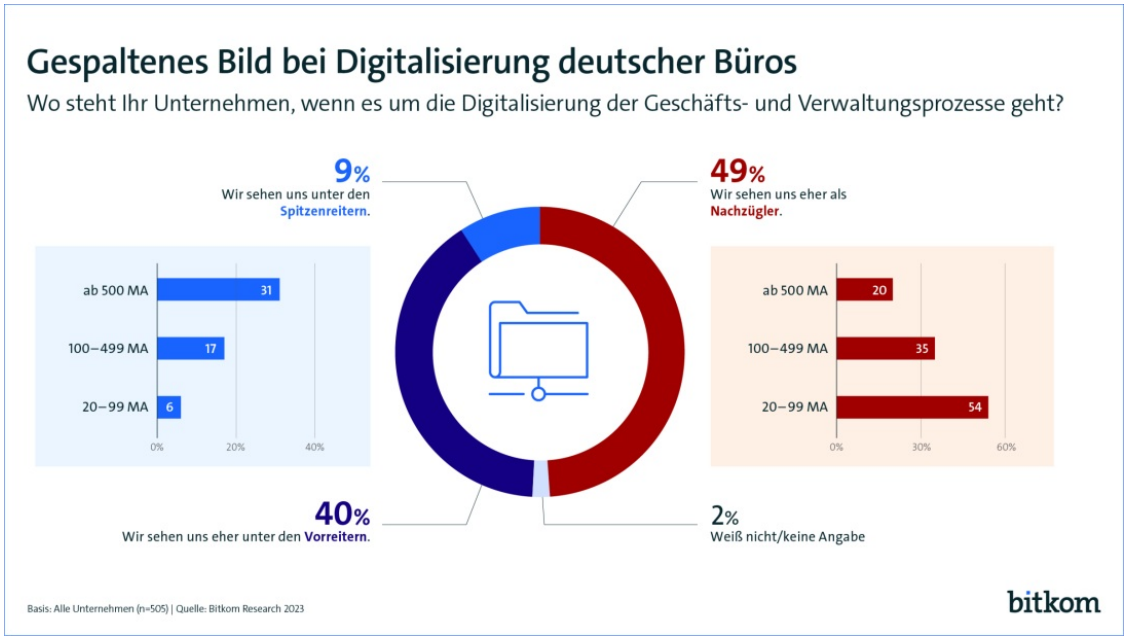
Bitkom e.V. | Presseinformation

Digitaler Graben im Büro

- **Hälfte der Unternehmen sieht sich bei Digitalisierung vorne – die andere Hälfte als Nachzügler**
- **Jedes achte Unternehmen arbeitet bereits komplett papierlos**
- **Einsatz von KI-Chatbots: Zwei Drittel wollen erst einmal abwarten**



Berlin, 11. Mai 2023 - Das Auftragsbuch im dicken Einband, Aktenschränke in jedem Zimmer oder handgeschriebene Dienstpläne an der Pinnwand - das ist in den meisten deutschen Büros spätestens seit der Corona-Pandemie Geschichte. Kaum ein Unternehmen kommt noch ohne digitale Lösungen aus: 95 Prozent der deutschen Unternehmen setzen mindestens eine Digital-Office-Lösung ein, etwa um auf Dokumente zuzugreifen oder Kundendaten zu verwalten. Dennoch zeigt sich ein gespaltenes Bild: Etwa jedes zehnte Unternehmen (9 Prozent) sieht sich bei der Digitalisierung seiner Geschäfts- und Verwaltungsprozesse als Spitzenreiter ganz vorne, weitere 40 Prozent unter den Vorreitern. Demgegenüber ordnen sich aber auch 49 Prozent unter den Nachzüglern ein. Den Anschluss an die Digitalisierung verpasst zu haben, meint niemand. Das sind Ergebnisse einer Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, für die 505 Unternehmen ab 20 Beschäftigen in Deutschland repräsentativ befragt wurden. „Analoges Arbeiten irgendwie zu digitalisieren, reicht heute nicht mehr aus. Es geht darum, die Unternehmensabläufe aus digitaler Perspektive sehr grundsätzlich zu überprüfen und zu optimieren“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.

Kleine Unternehmen sehen am meisten Nachholbedarf

Dabei haben vor allem kleine Unternehmen mit 20 bis 99 Beschäftigten Nachholbedarf: Unter ihnen sehen sich 54 Prozent als Nachzügler, von den Großunternehmen mit 500 und mehr Beschäftigten sind es 20 Prozent. Letztere zählen sich mit 31 Prozent außerdem deutlich häufiger zu den Spitzenreitern als kleine Unternehmen (6 Prozent). „Dass es sich nur für große Unternehmen lohnt, Prozesse zu digitalisieren, ist ein Trugschluss. Gerade kleinen Unternehmen können digitale Lösungen dabei helfen, ihre begrenzten Kapazitäten etwa an Personal und Geld effizienter einzusetzen“, so Rohleder. „Auch kleine und mittelständische Unternehmen sollten Zuständigkeiten für die Digitalisierung benennen, Weiterbildungen ermöglichen und ihre Prozesse durchgängig digitalisieren.“

Gesteigerte Nachhaltigkeit und Wettbewerbsfähigkeit sind starker Antrieb

Gefragt nach den Vorteilen der Digitalisierung sind sich die deutschen Unternehmen über alle Größenklassen hinweg einig. Entscheidende Treiber sind demnach Nachhaltigkeits- und Wettbewerbsaspekte: 92 Prozent der Unternehmen geben an, ihre Prozesse zu digitalisieren um weniger Ressourcen wie Papier zu verbrauchen, 89 Prozent um generell nachhaltiger zu werden und 58 Prozent, um auf Geschäftsreisen verzichten zu können. Zudem digitalisieren 84 Prozent der Unternehmen, um Kosten zu sparen, 78 Prozent, um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern, sowie 69 Prozent, um effizienter und transparenter arbeiten zu können. „Digitalisierung ist kein Selbstzweck, im Gegenteil. Durch Digitalisierung lassen sich oft mehrere Ziele parallel erreichen, zum Beispiel mehr Nachhaltigkeit bei gleichzeitig steigender Wettbewerbsfähigkeit“, sagt Rohleder.

8 von 10 Unternehmen (80 Prozent) digitalisieren Prozesse, um als Arbeitgeber für Bewerberinnen und Bewerber attraktiv zu sein und 74 Prozent, um dem Fachkräftemangel zu begegnen. „Gerade nach der Corona-Pandemie erwarten Beschäftigte jene Flexibilität, die digitalisierte Büroprozesse bieten. Nur wer auf Daten und Dokumente jederzeit in der Cloud zugreifen kann und nicht nur im Aktenschrank im Büro, kann auch von zu Hause und unterwegs gut arbeiten“, so Rohleder.

Jedes achte Unternehmen arbeitet bereits ohne Papier

Ganz konkret sparen Unternehmen Ressourcen durch den Verzicht auf Papier. Bereits jedes achte Unternehmen (12 Prozent) arbeitet komplett papierlos, 2022 waren es noch 8 Prozent. Bei 28 Prozent läuft derzeit nur noch etwa ein Viertel papierbasiert ab. Etwa zur Hälfte papierbasiert arbeitet ein Drittel (33 Prozent) der deutschen Unternehmen. Bei 20 Prozent laufen etwa drei Viertel papierbasiert, bei 5 Prozent noch alles papierbasiert.

Digitale statt klassischer Kommunikation: Briefpost und Fax werden weniger genutzt

Das neue Angebot an die Kundin schicken, Mitarbeitenden ihre Gehaltsabrechnung zukommen lassen oder einen gemeinsamen Termin mit dem Kollegen finden – der Trend weg von klassischen Kanälen hin zu digitalen Alternativen setzt sich in der internen und externen Kommunikation fort: Während 2022 noch knapp die Hälfte der Unternehmen (48 Prozent) dafür häufig oder sehr häufig die Briefpost nutzte, sind es 2023 nur noch 40 Prozent. Auch die Faxnutzung geht zurück: Häufig oder sehr häufig faxen noch 33 Prozent (2022: 40 Prozent). Zuwächse verzeichnen unter anderem das Smartphone (87 Prozent, 2022: 83 Prozent), Kollaborationstools (46 Prozent, 2022: 40 Prozent) und Social Media (40 Prozent, 2022: 36 Prozent). Videokonferenzen bleiben mit 71 Prozent auf Vorjahresniveau (72 Prozent).

Unternehmen legen Hoffnung in KI-Chatbots – aber zögern beim Einsatz

Gleichzeitig zeigt sich gerade auch in der Kommunikation, dass aktuelle technologische Entwicklungen wie der zunehmende Einsatz von Künstlicher Intelligenz das Potential haben, Büroarbeiten wesentlich zu verändern: 43 Prozent der Unternehmen sagen, dass KI-Chatbots, die wie ChatGPT auf generativer KI basieren, große Teile ihrer Kundenkommunikation übernehmen werden. 46 Prozent gehen davon aus, dass KI-Chatbots die Arbeit im Büro so stark revolutionieren werden wie vor einigen Jahrzehnten die Einführung des PC. 40 Prozent sehen im Einsatz von KI-Chatbots ein Mittel, um dem Fachkräftemangel zu begegnen. Trotzdem ist die Mehrheit noch zurückhaltend, was KI-Chatbots betrifft: 63 Prozent der Unternehmen sagen, sie werden erst einmal abwarten, welche Erfahrungen andere machen. „Durch Abwarten schafft man es nicht an die Spitze. Wer erst einmal die anderen loslaufen lässt, wird es in den kommenden Jahren umso schwerer haben, mithalten zu können“, so Rohleder. „Viele Unternehmen suchen händeringend nach Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – und die demographische Entwicklung wird die Situation weiter verschärfen. KI kann helfen, Beschäftigte von Routinearbeiten zu entlasten.“

Größte Hürde für Digitalisierung liegt im Fachkräftemangel

Bereits heute ist der Fachkräftemangel die größte Hürde für die Digitalisierung der Unternehmen. 72 Prozent finden zu wenig qualifiziertes Personal, 2021 waren es noch 57 Prozent. Ein Weg, diesem wachsenden Problem zu begegnen, sehen Unternehmen auch in der Schulung ihrer Belegschaft: 73 Prozent investieren gezielt in die Fort- und Weiterbildung ihrer Beschäftigten für die digitale

Arbeitswelt. Weitere Digitalisierungs-Hürden sind aus Sicht der Unternehmen zu hohe Anforderungen an die IT-Sicherheit (60 Prozent), an den Datenschutz (57 Prozent) und die Sorge vor einem digitalen Black-Out, also eines vorübergehenden Ausfalls der Netze oder IT-Systeme (55 Prozent). Gleichzeitig gilt es aber auch interne Hürden zu überwinden: 68 Prozent der Unternehmen beklagen einen zu hohen Investitionsbedarf und 63 Prozent geben an, ihnen fehle die Zeit für die Digitalisierung ihres Unternehmens. 2021 waren das noch 55 Prozent.

Jedes zweite Unternehmen investiert 2023 ins Digital Office

Dabei ist die große Mehrheit der Unternehmen bereit, Geld in die Hand zu nehmen, um ihre Geschäfts- und Verwaltungsprozesse zu digitalisieren. Nur 2 Prozent haben noch nicht investiert und planen dies auch künftig nicht. 70 Prozent haben 2022 oder früher investiert, 46 Prozent investieren in diesem Jahr und 58 Prozent werden 2024 oder später investieren. Jedes fünfte Unternehmen (21 Prozent) investierte bereits in der Vergangenheit, investiert in diesem Jahr und plant es auch für die Zukunft. „Mit Einmalinvestitionen ist es nicht getan. Digitalisierung ist kein Zustand, Digitalisierung ist ein Prozess und braucht dauerhaft Mittel“, so Rohleder.

Dabei schaut der Großteil der Unternehmen aber auch genauer hin, woher sie ihre IT-Leistungen beziehen: 88 Prozent geben an, globale Konflikte wie der Krieg gegen die Ukraine hätten dazu geführt, dass sie verstärkt darauf achten, aus welchem Herkunftsland ihre Digital-Office-Lösungen kommen. Gleichzeitig erwarten 51 Prozent, durch die Digitalisierung der Prozesse künftige Krisen besser überstehen zu können. „Investitionen in die Digitalisierung sind auch Investition in die Krisenfestigkeit des Unternehmens. Wer auf digitale Prozesse setzt, erhöht die Nachhaltigkeit, spart Kosten und gewinnt Personal – wichtige Faktoren, um langfristig wettbewerbsfähig zu sein und auch in Krisensituationen handlungs- und arbeitsfähig zu bleiben“, sagt Rohleder.

Kontakt

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

Felix Lesner
Bereichsleiter Digitale Geschäftsprozesse
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dazu wurden 505 Unternehmen in Deutschland ab 20 Beschäftigten telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Unternehmensgrößenklassen: Kleine Unternehmen mit 20 bis 49 Beschäftigten, mittlere Unternehmen mit 50 bis 499 Beschäftigten und große Unternehmen mit 500 Beschäftigten oder mehr.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitaler-Graben-im-Buero***