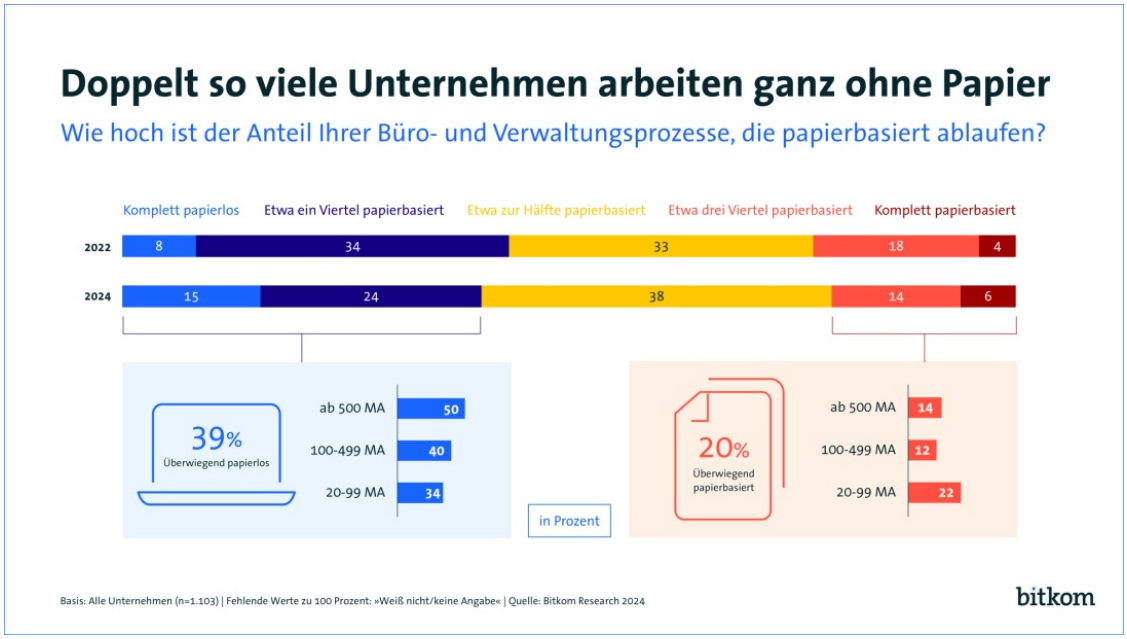
Bitkom e.V. | Presseinformation

4 von 10 Unternehmen arbeiten überwiegend papierlos

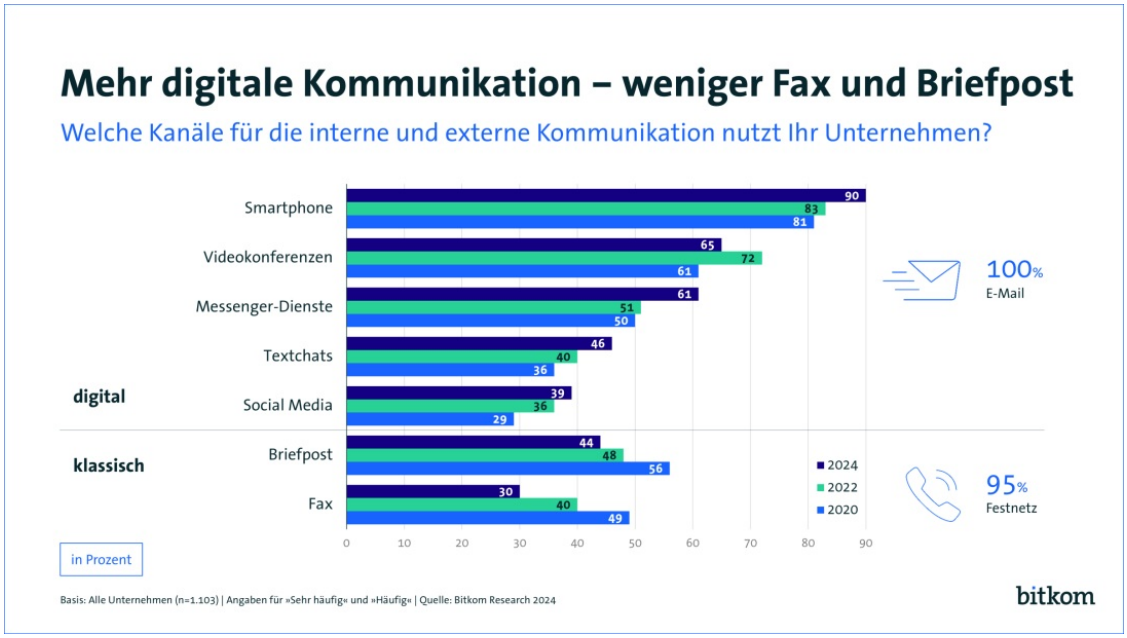
- **15 Prozent der Unternehmen verzichten komplett auf Papier – vor zwei Jahren waren es erst 8 Prozent**
- **Engpässe bei Finanzen und Fachkräften bremsen Digitalisierung der Unternehmen**
- **KI in allen Unternehmensbereichen im Einsatz oder geplant**



Berlin, 24. September 2024 - E-Mails statt Briefe, Screensharing statt Ausdrucke, Cloud-Ablagen statt Aktenschränke – immer mehr Unternehmen in Deutschland verzichten auf Papier. 15 Prozent der Unternehmen arbeiten inzwischen komplett papierlos. Das sind fast doppelt so viele wie noch vor zwei Jahren (8 Prozent). Weitere 24 Prozent arbeiten derzeit nur noch zu etwa einem Viertel papierbasiert, vor zwei Jahren waren es noch 34 Prozent. 38 Prozent der deutschen Unternehmen bearbeiten noch etwa die Hälfte ihrer Büro- und Verwaltungsprozesse auf Papier. 2022 waren es 33 Prozent. Bei 14 Prozent laufen hingegen noch etwa drei Viertel der Prozesse papierbasiert ab (2022: 18 Prozent), bei 6 Prozent sogar nahezu alle (2022: 4 Prozent). Das sind Ergebnisse einer Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, für die mehr als 1.100 Unternehmen ab 20 Beschäftigen in Deutschland repräsentativ befragt wurden.

Weniger Papier bedeutet auch weniger Aktenordner – die Hälfte (50 Prozent) der Unternehmen hat die Anzahl ihrer Aktenschränke in den vergangenen 5 Jahren reduziert. „Papierlose Prozesse sparen nicht nur Ressourcen, sie sind auch Voraussetzung für gut funktionierendes mobiles, ortsunabhängiges Arbeiten“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. Inzwischen stehen 96 Prozent der Unternehmen der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse grundsätzlich offen gegenüber, vor zwei Jahren waren es erst 89 Prozent.

Mehr digitale Kommunikation – weniger Fax und Briefpost



88 Prozent der Unternehmen gaben in der Untersuchung an, Briefpost durch digitale Kommunikation ersetzen zu wollen. Während 2022 noch knapp die Hälfte der Unternehmen (48 Prozent) häufig oder sehr häufig Briefe verschickte, sind es inzwischen nur noch 40 Prozent. Es werden auch weniger Faxe verschickt: Häufig oder sehr häufig faxen noch 30 Prozent (2022: 40 Prozent). „Jedes zehnte Unternehmen hat sich in den letzten beiden Jahren weitgehend vom Fax verabschiedet“, betont Rohleder.

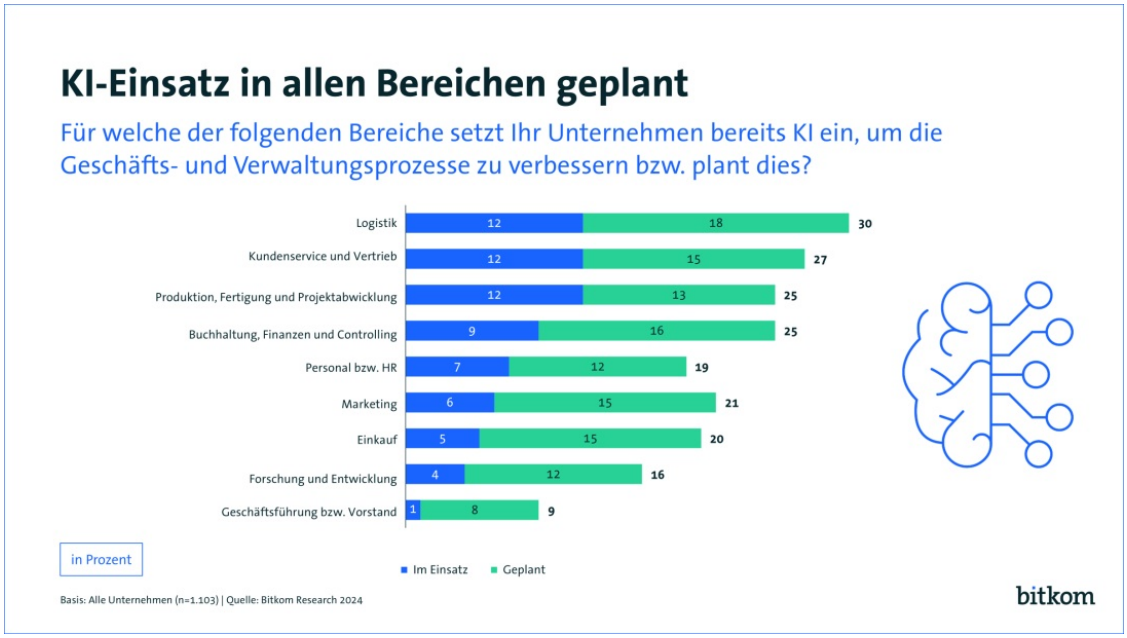
Das Smartphone hat sich in den Unternehmen mittlerweile als Standardgerät etabliert. 90 Prozent nutzen es häufig oder sehr häufig für die geschäftliche Kommunikation, 2022 waren es 83 Prozent. Zuwächse verzeichnen zudem Messenger-Dienste (61 Prozent, 2022: 51 Prozent). Auch Textchats, zum Beispiel über Kollaborationstools (46 Prozent, 2022: 40 Prozent) oder soziale Netzwerke (39 Prozent, 2022: 36 Prozent) legen leicht zu. Videokonferenzen werden hingegen seltener abgehalten. Noch 65 Prozent nutzen häufig oder sehr häufig Videokonferenzen, 2022 waren es 72 Prozent. „Nach dem Hoch der Online-Meetings während der Corona-Pandemie setzen einige Unternehmen wieder vermehrt auf persönliche Treffen im Büro. Grundsätzlich ist die Videokonferenz aber gekommen, um zu bleiben – sei es, um dem Wunsch nach Home-Office zu entsprechen, als kostengünstige Alternative zu Dienstreisen oder als Upgrade von traditionellen Telefonkonferenzen“, so Rohleder.

CRM, ERP, ECM: Kaum noch ein Unternehmen ohne Digital-Office-Lösungen

An die Stelle von papierbasierten Prozessen treten digitale Tools, ohne die heute kein Unternehmen mehr auskommt: 100 Prozent der deutschen Unternehmen setzen mindestens eine Digital-Office-Lösung ein, um zum Beispiel auf Dokumente zuzugreifen oder Kundendaten zu verwalten. Vor zwei Jahren waren es 98 Prozent. So nutzen inzwischen 84 Prozent der Unternehmen mindestens eine Anwendung für Enterprise Content Management (ECM), was unter anderem eine digitale Verwaltung geschäftlicher Dokumente ermöglicht (2022: 76 Prozent). Einen deutlichen Zuwachs gab es bei digitalen Lösungen für das Customer-Relationship-Management (CRM): 9 von 10 Unternehmen (91 Prozent) nutzen eine CRM-Anwendung zur digitalen Verwaltung von Kundendaten (2022: 77 Prozent). Fast alle (98 Prozent) setzen zudem Enterprise Ressource Planning (ERP) ein, also Anwendungen für das Management von Ressourcen wie Materialien, Finanzen oder auch Personal (2022: 95 Prozent). Rohleder: „Digitalisierung ist eine Chance, die bisherigen Prozesse sehr grundsätzlich zu überprüfen. Wer analoge Prozesse digitalisiert, sollte den bisherigen Prozess immer in Frage stellen.“

In vielen Unternehmen wird auch die Automatisierung vorangetrieben: So gibt es zum Beispiel in 35 Prozent der Unternehmen Chatbots zur automatischen Beantwortung von Anfragen, vor zwei Jahren waren es erst 25 Prozent. Auch das Workflowmanagement zur Automatisierung von Freigaben und anderen Verwaltungsprozessen verzeichnet mit 30 Prozent Zuwachs (2022: 20 Prozent). Dabei hat sich der KI-Einsatz bei einzelnen Aufgaben innerhalb der Prozessautomatisierung von 3 Prozent in 2022 auf 16 Prozent verfünffacht.

Einsatz künstlicher Intelligenz zur Prozessverbesserung in allen Bereichen geplant



Künstliche Intelligenz wird bei der Verbesserung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen eine immer größere Rolle spielen – und das über alle Unternehmensbereiche hinweg. Ganz vorne steht hierbei die Logistik: Hier nutzen oder planen bereits 30 Prozent der Unternehmen den KI-Einsatz. Im Kundenservice und Vertrieb sind es 27 Prozent, jeweils 25 Prozent in den Bereichen Produktion und Projektentwicklung sowie Buchhaltung, Finanzen und Controlling. Aber auch in der Personalabteilung, beim Marketing oder Einkauf wird KI schon eingesetzt oder der Einsatz geplant. Rohleder: „In einigen Jahren wird KI aus den Büros nicht mehr wegzudenken sein. KI wird Beschäftigte von Routinearbeiten entlasten - und damit auch den zunehmenden Fachkräftemangel abfedern."

Die meisten Unternehmen beobachten massive Effekte durch die Digitalisierung ihrer Prozesse: 80 Prozent sehen, dass Geschäftsvorgänge automatisch funktionieren, in 76 Prozent steigt die Transparenz, drei Viertel (75 Prozent) können so Compliance-Vorgaben besser erfüllen. 7 von 10 Unternehmen haben zufriedenere Kundinnen und Kunden (70 Prozent) oder die Performance der internen Prozesse steigt (69 Prozent). Bei der Datensicherheit zeigt sich hingegen ein uneinheitliches Bild: In 48 Prozent der Unternehmen ist die Datensicherheit durch die Digitalisierung gestiegen, in 8 Prozent hat sie hingegen abgenommen.

Investitionsbedarf und Fachkräftemangel bremsen Fortschritt

Trotz aller Fortschritte sehen die Unternehmen Herausforderungen auf dem Weg hin zum durchgängig digitalisierten Büro. Bereits jetzt erschwert der Fachkräftemangel aus Unternehmenssicht die Digitalisierung: Neben einem zu hohen Investitionsbedarf (76 Prozent) nennen 75 Prozent zu wenig qualifiziertes Personal als größte Hürde bei der Digitalisierung ihres Unternehmens. 2022 waren es noch 64 Prozent. 66 Prozent geben an, ihnen fehle die Zeit, sich um die weitere Digitalisierung zu kümmern. Aber auch die Themen Sicherheit und Datenschutz spielen eine Rolle: Für 65 Prozent zählt die Sorge vor einem unberechtigten Zugriff auf Unternehmensdaten zu den größten Hürden. Gleichzeitig beklagen aber auch 63 Prozent zu hohe Datenschutzanforderungen. Rohleder: „Die Digitalisierung ist für viele Unternehmen nicht nur eine technologische, sondern vor allem auch eine finanzielle und eine personelle Herausforderung. Hier ist die Politik gefordert, durch Superabschreibungen auf Digitalinvestitionen und eine Modernisierung unseres Bildungssystems."

Digital Office Index 2024: Große Unternehmen liegen weiter vorne

Der vom Bitkom alle zwei Jahre erhobene Digital Office Index (DOI) steigt von 59 Punkten im Jahr 2022 auf 62 Punkte in diesem Jahr. Der Coronaschub der Jahre 2020 bis 2022 (54 Punkte) hat offenkundig einen dauerhaften Effekt. Rohleder: „Die Unternehmen arbeiten weiter an ihrer Digitalisierung und kommen dabei Schritt für Schritt voran." Der Digital Office Index wird auf Basis von 40 Indikatoren gebildet und zeigt den Stand der Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten auf. Dabei stehen 100 Punkte für den

höchsten Digitalisierungsgrad, bei dem alle 40 Indikatoren vollständig erfüllt wurden, 0 Punkte für den niedrigsten Digitalisierungsgrad. Große Unternehmen liegen dabei weiter vorne: Sie erreichen im Digital Office Index durchschnittlich 72 Punkte, mittlere Unternehmen stehen bei 67 Punkten, kleine Unternehmen 61 Punkte. Damit gehören laut dem diesjährigen Digital Office Index 40 Prozent der Unternehmen zu den Vorreitern bei der Digitalisierung. 42 Prozent verzeichnen einen durchschnittlichen Digitalisierungsfortschritt und bilden das Mittelfeld, während 18 Prozent als Nachzügler gelten. Die komplette Studie zum diesjährigen Digital Office Index steht hier zum Download bereit: Digital Office Index 2024

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. Dabei wurden 1.103 Unternehmen ab 20 Beschäftigten in Deutschland telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ für die Gesamtwirtschaft. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 16 bis KW 23 2024 statt. Unternehmensgrößenklassen: Kleine Unternehmen mit 20 bis 99 Beschäftigten, mittlere Unternehmen mit 100 bis 499 Beschäftigten und große Unternehmen mit 500 Beschäftigten oder mehr.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/4-von-10-Unternehmen-arbeiten-papierlos***