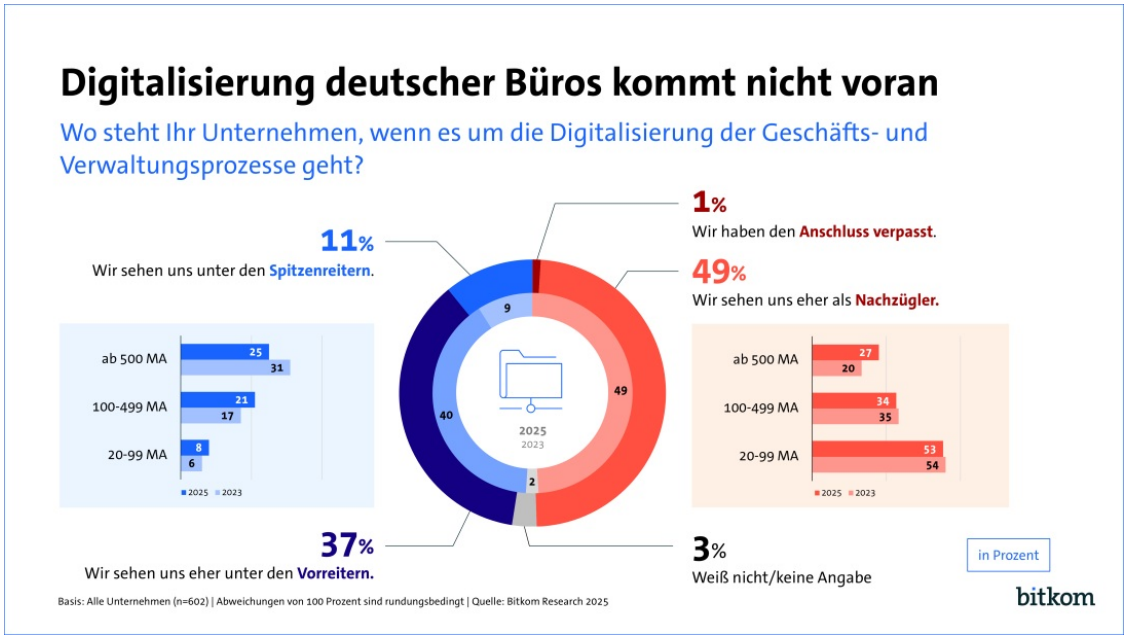
Bitkom e.V. | Presseinformation zur Pressekonferenz

Deutsche Büros nehmen Abschied von Papier und Aktenordner

- **72 Prozent nutzen weniger Papier, mehr als die Hälfte hat die Zahl der Aktenordner reduziert**
- **In der Kommunikation etablieren sich neben Videokonferenzen auch Messenger und Portale**
- **Beschäftigte schauen skeptisch auf KI**



Berlin, 04. Juni 2025 - Cloud statt Aktenablage, PDF statt Ausdruck, Messenger statt Brief oder Fax: Wo digital gearbeitet wird, braucht es weniger Papier. So auch bei knapp drei Vierteln der deutschen Unternehmen (72 Prozent): 3 von 10 nutzen heute deutlich weniger Papier als noch vor fünf Jahren (32 Prozent), 4 von 10 nutzen immerhin etwas weniger (40 Prozent). Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung zur Digitalisierung deutscher Büros im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, die unter 602 Unternehmen ab 20 Beschäftigten in Deutschland durchgeführt wurde. Insgesamt ist der Fortschritt bei der Digitalisierung der Geschäfts- und Verwaltungsprozesse allerdings bescheiden: Während jedes neunte Unternehmen sich hierbei an der Spitze sieht (11 Prozent) und ein Drittel sich als Vorreiter wahrnimmt (37 Prozent), versteht sich immer noch knapp die Hälfte als Nachzügler (49 Prozent). 1 Prozent der Unternehmen gibt sogar an, den Anschluss bei der Digitalisierung verpasst zu haben. „Deutsche Unternehmen müssen die Digitalisierung jetzt konsequent vorantreiben, von der Planung in die Umsetzung übergehen und in digitale Kompetenzen und Infrastruktur investieren – nur so sichern sie ihre Zukunftsfähigkeit”, sagt Dr. Bernhard Rohleder, Hauptgeschäftsführer des Bitkom.

Ein erkennbarer Schritt in Richtung digitalisierter Büros ist jedoch die rückläufige Zahl der Aktenordner: Über die Hälfte der Unternehmen hat heute weniger Aktenordner in den Büros stehen als noch vor fünf Jahren (57 Prozent). Immerhin jedes fünfte Unternehmen nutzt sehr viel weniger (20 Prozent), etwa ein Drittel eher weniger (37 Prozent) – ebenfalls ein Drittel hat allerdings unverändert viele Ordner im Regal stehen (34 Prozent). Nur 4 Prozent haben mehr Ordner angeschafft, und lediglich jedes hundertste Unternehmen hat die Anzahl der Aktenordner stark erhöht (1 Prozent).

Zu finden sind die Aktenordner vor allem in drei Abteilungen: Bei fast allen Unternehmen, die sie noch nutzen, gibt es sie in der Personalabteilung (94 Prozent), bei 9 von 10 sind sie nach wie vor in der Buchhaltung oder im Controlling im Einsatz (91 Prozent). Auch in der Geschäftsführung oder dem

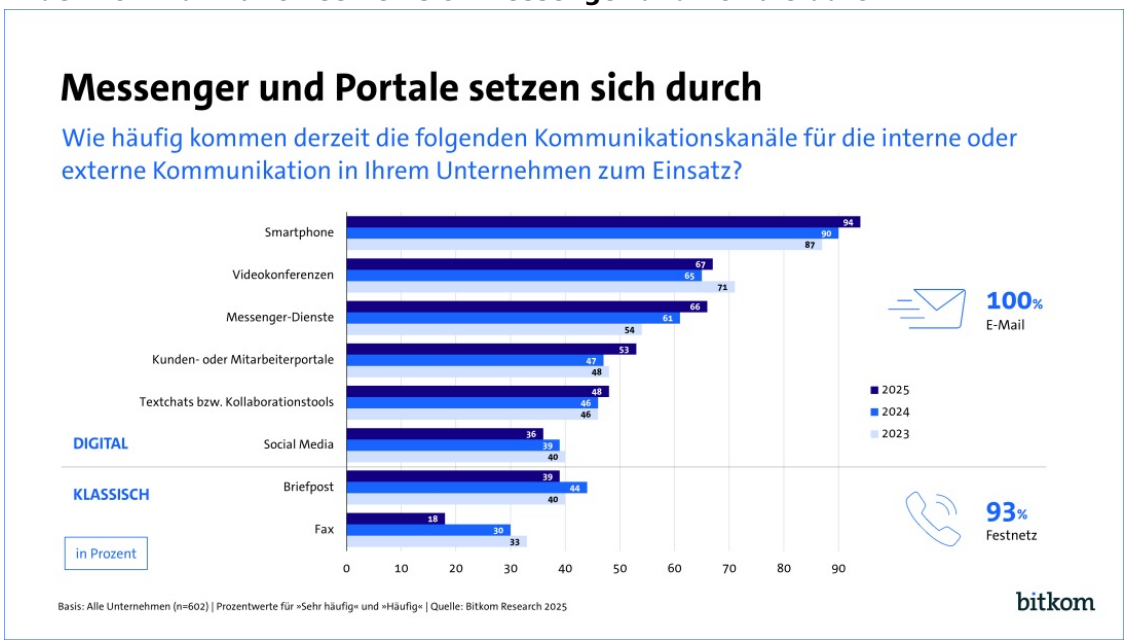
Management stehen bei 8 von 10 Unternehmen noch Ordner im Schrank (82 Prozent). Etwas weniger häufig, und zwar in je rund zwei Dritteln der Unternehmen, tauchen sie im Kundenservice und Vertrieb (69 Prozent) oder in der Logistik (65 Prozent) auf. In der Produktion oder Fertigung sind sie im Vergleich dazu eher eine Seltenheit (30 Prozent).

Nachhaltigkeit und Einsparungen treiben Digitalisierung

Aber warum macht die deutsche Wirtschaft eigentlich den Schritt von analog zu digital? Fast alle Unternehmen digitalisieren Prozesse, um nachhaltiger zu werden (94 Prozent), 9 von 10 möchten auf diese Weise Kosten sparen (92 Prozent). Drei Viertel haben das Ziel, effizienter und transparenter zu arbeiten (77 Prozent), fast ebenso viele wollen ihre Beschäftigten durch Digitalisierungsmaßnahmen entlasten (74 Prozent). Digitalisierung steigert aber auch Kundennähe und Wettbewerbsfähigkeit: Knapp 9 von 10 Unternehmen wollen durch die Digitalisierung den Anforderungen ihrer Kundinnen und Kunden besser gerecht werden (88 Prozent), 85 Prozent möchten ihre Wettbewerbsfähigkeit erhalten oder steigern. Außerdem nutzen je rund 7 von 10 Unternehmen die Digitalisierung, um sich gegenüber Bewerberinnen und Bewerbern als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren (74 Prozent) oder dem Fachkräftemangel zu begegnen (65 Prozent). 8 von 10 Unternehmen setzen so aber auch schlichtweg gesetzliche Vorgaben um (82 Prozent).

Ob die Potenziale der Digitalisierung tatsächlich ausgeschöpft werden, hängt dabei maßgeblich von der Führungsriege ab. Lediglich 58 Prozent der Unternehmen sind der Meinung, ihr Management verfüge über die nötige Digitalkompetenz, um die Digitalisierung voranzutreiben.

In der Kommunikation setzen sich Messenger und Portale durch



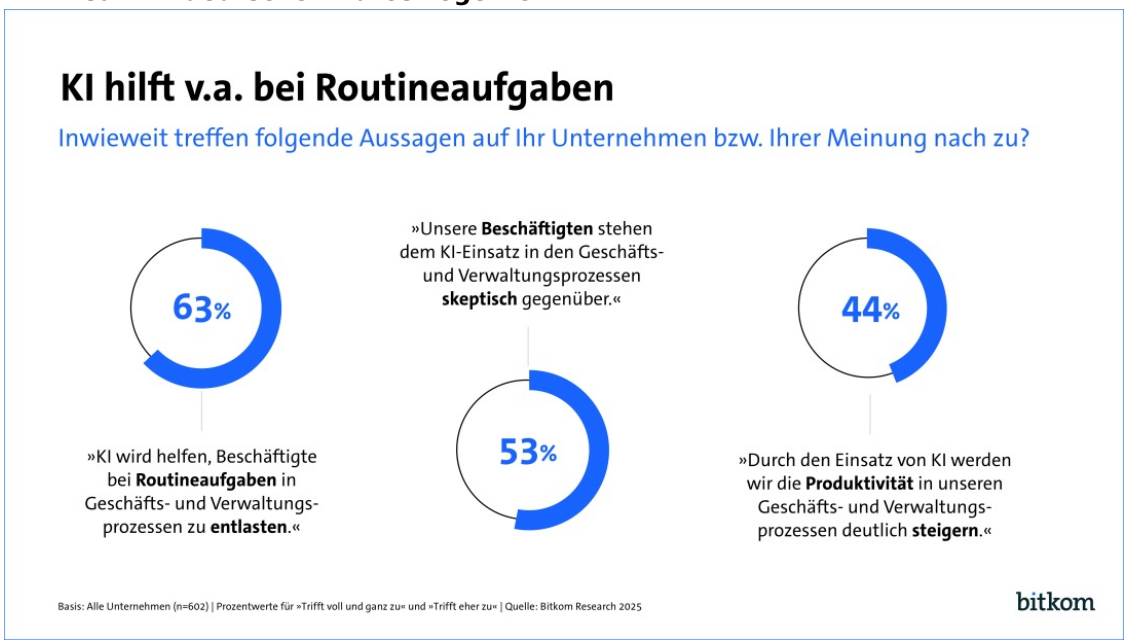
Auch mit Blick auf die Kommunikationswege, sowohl intern als auch nach außen, geht der Trend weg vom Papier – stattdessen setzen die Unternehmen auf Messenger, Portale und Kollaborationstools. Brief und Fax befinden sich dagegen weiterhin auf dem absteigenden Ast: Nur noch etwas über ein Drittel der Unternehmen nutzt sehr häufig oder häufig Briefpost (39 Prozent), beim Fax trifft dies nur noch auf ein knappes Fünftel zu (18 Prozent). Wie schon im Vorjahr nutzt dagegen praktisch jedes Unternehmen sehr häufig oder häufig E-Mails (100 Prozent), ebenfalls fast alle kommunizieren regelmäßig per Smartphone (94 Prozent). Fast gleichauf befindet sich noch das klassische Festnetz-Telefon (93 Prozent), gefolgt von Videokonferenzen, die inzwischen von zwei Dritteln der Unternehmen regelmäßig genutzt werden (67 Prozent). Vor allem Messenger-Dienste haben an Beliebtheit gewonnen: Sie werden ebenfalls von zwei Dritteln sehr häufig oder häufig für die interne oder externe Kommunikation eingesetzt (66 Prozent, 2024: 61 Prozent). Außerdem im Kommen sind Kunden- oder Mitarbeiter-Portale mit 53 Prozent gegenüber 47 Prozent in 2024. Etwa die Hälfte der Unternehmen setzt zudem regelmäßig Textchats bzw. Kollaborationstools ein (48 Prozent), gefolgt von den sozialen Medien, die über ein Drittel sehr häufig oder häufig zur Kommunikation nutzt (36 Prozent). „Telefongespräche und E-Mails bleiben weiterhin die meistgenutzten Kommunikationswege – aber Anwendungen wie Messenger-Dienste, Online-Portale und Kollaborationstools gewinnen immer mehr an Bedeutung“, so Rohleder.

Bewusstsein für technologische Souveränität – vor allem bei KI-Chatbots

Relativ neu in der Werkzeugkiste digitaler Tools ist Künstliche Intelligenz, die zum Beispiel in Chatbots zum Einsatz kommt. Anwendungsfälle sind der Kundensupport per Chat oder die automatische Beantwortung von Rückfragen zu Rechnungen in der Buchhaltung. 6 von 10 Unternehmen haben die Vorteile eines solchen Chatbots bereits erkannt und wollen daher in Zukunft IT-Lösungen mit integrierten KI-Chatbots bevorzugen (58 Prozent). Insbesondere in der Kundenkommunikation werden sie als vielversprechend angesehen: Die Hälfte deutscher Unternehmen ist überzeugt, dass KI-Chatbots in Zukunft einen Großteil dieser Kommunikation übernehmen werden (50 Prozent). In der Realität sind sie bisher allerdings nur vereinzelt angekommen: Erst jedes achte Unternehmen hat einen KI-Chatbot für Kunden- oder Mitarbeiterservice im Einsatz (13 Prozent).

Bei der Auswahl entsprechender KI-Chatbots legen die Unternehmen großen Wert auf das Herkunftsland: 9 von 10 Unternehmen, die einen solchen Chatbot für den Kunden- und Mitarbeiterservice anbieten, achten darauf, aus welchem Land die zugrundeliegende Technologie stammt (90 Prozent) – und damit darauf, wie vertrauenswürdig die Anwendung ist. 60 Prozent aller deutschen Unternehmen machen sich mit Blick auf die Digitalisierung ihrer Geschäfts- und Verwaltungsprozesse Sorgen um die Abhängigkeit von Technologien aus dem Ausland. „Das Bewusstsein für die immense Bedeutung digitaler Souveränität ist in den deutschen Büros angekommen. Neben der Politik sind die Unternehmen selbst gefordert, einen Beitrag zur Herstellung und Sicherung dieser Souveränität zu leisten“, sagt Rohleder.

KI-Einsatz in deutschen Büros zögerlich



Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz können den Arbeitsalltag in vielerlei Hinsicht erleichtern: Fast zwei Drittel der Unternehmen glauben, dass KI helfen wird, ihre Beschäftigten bei Routineaufgaben in Geschäfts- und Verwaltungsprozessen zu entlasten (63 Prozent) – und auch die Produktivität in diesem Kontext wird durch den KI-Einsatz deutlich gesteigert, sagen 44 Prozent der Unternehmen.

Am weitesten verbreitet sind KI-Lösungen bisher für die automatisierte Verarbeitung von E-Mails – zu diesem Zweck kommen sie in jedem fünften Unternehmen zum Einsatz (20 Prozent). Zur automatischen Erkennung von Fehlern in der Buchhaltung wird KI in jedem sechsten Unternehmen eingesetzt (17 Prozent). Jeweils 11 Prozent deutscher Unternehmen machen sich die Technologie zunutze, um Termine intelligent zu verwalten oder um Unternehmenssoftware wie ERP- oder CRM-Systeme zu optimieren. Bei 6 Prozent der Unternehmen unterstützt KI in der Erstellung von Präsentationen, 3 Prozent nutzen sie zur Generierung automatischer Meeting-Protokolle. Bei der Programmierung oder in der Prozessoptimierung mittels Predictive Analytics ist der KI-Einsatz hingegen noch kaum verbreitet – in diesen Bereichen findet sie lediglich bei je 2 Prozent der Unternehmen Anwendung.

Für die eher zögerliche Annahme der Künstlichen Intelligenz in den deutschen Büros gibt es verschiedene Gründe. So stößt die Technologie auf Widerstand in der Belegschaft: Gut die Hälfte der Unternehmen nimmt seine Beschäftigten einem KI-Einsatz gegenüber als skeptisch wahr (53 Prozent). Drei Viertel der Unternehmen warten zudem erst einmal ab, welche Erfahrungen andere dabei machen (75 Prozent). Darüber hinaus wird auch der erwartete Nutzen kritisch gesehen: Denn die Hälfte glaubt, der Einsatz von KI in den Geschäfts- und Verwaltungsprozessen lohne sich nicht (50 Prozent). „Abwarten ist bei einer Technologie wie der Künstlichen Intelligenz die falsche Strategie – wer zu spät einsteigt, läuft Gefahr, den Anschluss zu verlieren. Unternehmen müssen jetzt anfangen, KI-Lösungen einzuführen und Mitarbeitende entsprechend auszubilden“, so Rohleder. „Auch mit Blick auf die Digitalisierung im Allgemeinen ist es unerlässlich, schnell aufzuholen: Unternehmen sollten ihre Abläufe systematisch auf Einsatzmöglichkeiten für digitale Anwendungen überprüfen. Nach dem Prinzip ‚Digital First‘ gilt es, für neue Prozesse direkt digitale Lösungen einzuführen – und auf allen Ebenen die Akzeptanz und Kompetenz zu fördern, um entsprechende Technologien sinnvoll zu nutzen“.

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 602 Unternehmen ab 20 Beschäftigten in Deutschland telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 10 bis KW 16 2025 statt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Deutsche-Bueros-Abschied-Papier-Aktenordner***