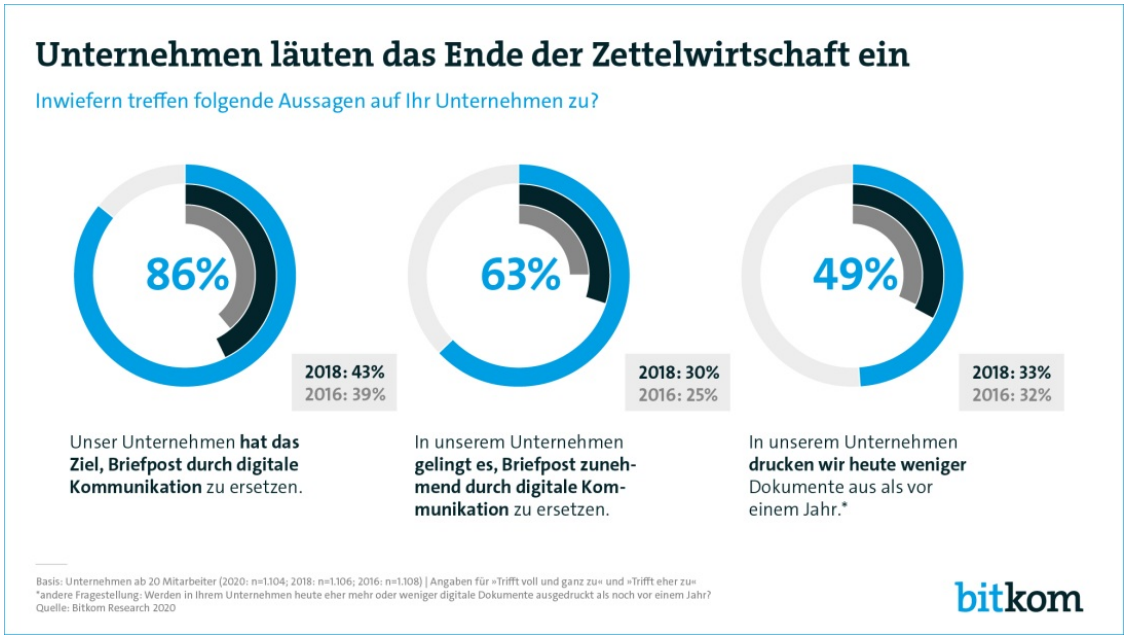
Bitkom e.V. |

Fast 9 von 10 Unternehmen planen das Ende der Briefpost

- **Deutsche Wirtschaft verabschiedet sich in der Corona-Pandemie von Papier und analoger Kommunikation**
- **Nutzung von Smartphones und Videokonferenzen legt deutlich zu**
- **Bitkom präsentiert Digital Office Index 2020**



Berlin, 14. Oktober 2020 - Papierstapel, Briefe und Aktenordner haben ausgedient: Die deutsche Wirtschaft macht bei der Digitalisierung ihrer Verwaltungsprozesse in diesem Jahr kräftig Druck. So sagen fast 9 von 10 Geschäftsführern und Vorständen in Deutschland (86 Prozent), ihr Unternehmen habe das Ziel, Briefpost durch digitale Kommunikation zu ersetzen. Das ist doppelt so viel wie 2018, als es noch 43 Prozent waren. Fast zwei Drittel der Unternehmen (63 Prozent) gelingt dies bereits zunehmend – ebenfalls ein deutlicher Anstieg gegenüber 2018 (30 Prozent). Das sind die Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.104 Unternehmen aller Branchen ab 20 Mitarbeitern in Deutschland, die im Auftrag des Digitalverbands Bitkom im Mai und Juni 2020 durchgeführt wurde. „Das Digital Office setzt sich in der deutschen Wirtschaft durch und ist in den vergangenen Monaten zum Inbegriff für Arbeitsfähigkeit und Zusammenarbeit in Unternehmen geworden. Je digitaler die Unternehmen aufgestellt und je etablierter digitale Prozesse sind, desto besser kommen sie durch diese herausfordernde Zeit“, sagt Peter Collenbusch, Vorsitzender der Kompetenzbereichs Digital Office im Bitkom. „Die Geschäftsprozesse der Zukunft laufen ausschließlich digital. Viele Unternehmen haben in den letzten Jahren bereits entscheidende Weichen gestellt. Die Corona-Pandemie hat dem Digital Office einen weiteren Boost verliehen.“

Corona-Pandemie führt zu Investitionen in Hardware und Software

2020 ist auch der Anteil jener Unternehmen deutlich gestiegen, die eine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels verfolgen: von 68 Prozent im Jahr 2018 auf 75 Prozent im Jahr 2020. Das geht bei vielen auch mit gesteigerten Investitionen in die Digitalisierung einher. Fast 4 von 10 Unternehmen (38 Prozent) wollen im laufenden Jahr grundsätzlich mehr Geld in die Digitalisierung ihrer Büro- und Verwaltungsprozesse investieren als in 2019. Bei 31 Prozent bleibt die Höhe der Investitionen gleich. Jedes vierte Unternehmen (25 Prozent) fährt den finanziellen Ausbau des Digital Office 2020 allerdings zurück. „Angesichts der wirtschaftlichen Lage ist die Zurückhaltung mancher Unternehmen nachvollziehbar. Allerdings muss jedem klar sein, dass mit einer konsequenten

Digitalisierung die eigene Widerstandsfähigkeit - insbesondere vor dem Hintergrund dieser herausfordernden Zeit - deutlich gesteigert wird“, betont Collenbusch. Im ersten Halbjahr 2020 hat die Corona-Pandemie so auch für konkrete Investitionen gesorgt: Mehr als jedes zweite Unternehmen (55 Prozent) hat die Investitionen in Hardware wie mobile Endgeräte erhöht. 39 Prozent gaben mehr Geld für Software aus, etwa in Form von Lizenzen für bestimmte Anwendungen.

Jeder zweite Angestellte nutzt beruflich Smartphone, Tablet oder Notebook

Bereits 55 Prozent aller Festangestellten nutzen 2020 ein mobiles Arbeitsgerät mit Internetzugang, also ein Smartphone, Tablet oder Notebook. 2018 waren es noch 48 Prozent. Die Unterschiede zwischen den Branchen sind groß: Bei Banken und Finanzdienstleistern verfügen sogar 93 Prozent der Festangestellten über ein mobiles Arbeitsgerät, 89 Prozent sind es bei Versicherungen. Bei der Öffentlichen Verwaltung, die im Zuge der Studie ebenfalls berücksichtigt wurde, nutzen nur 40 Prozent der festangestellten Mitarbeiter ein mobiles Arbeitsgerät für geschäftliche Zwecke.

6 von 10 Unternehmen nutzen Video-Konferenzen

Bei der internen und externen Kommunikation setzen die Unternehmen 2020 insgesamt sehr viel stärker auf digitale Kanäle. Gleichwohl nutzen noch 49 Prozent „häufig“ oder „sehr häufig“ das Fax – allerdings ist hier ein Rückgang von 13 Prozentpunkten gegenüber 2018 zu verzeichnen, als es noch 62 Prozent waren. Das klassische Festnetz-Telefon ist ungebrochen beliebt: Alle befragten Unternehmen (100 Prozent) haben es aktuell im Einsatz. Das gleiche gilt für E-Mails, die ebenfalls von allen befragten Unternehmen genutzt werden. Eine deutliche Zunahme von 30 Prozentpunkten gibt es beim Smartphone-Einsatz: 81 Prozent der Unternehmen nutzen es häufig oder sehr häufig für die interne und externe Kommunikation (2018: 51 Prozent). Video-Konferenzen mithilfe von Zoom, Skype oder GotoMeeting legen ebenfalls stark zu und werden bei 61 Prozent der Unternehmen rege genutzt – 48 Prozent waren es 2018. Jedes zweite Unternehmen (50 Prozent) kommuniziert auch über Messenger-Dienste wie Whatsapp, Signal oder Telegram (2018: 37 Prozent), rund jedes dritte (36 Prozent) organisiert die Teamarbeit über digitale Kollaborationstools wie Slack oder Microsoft Teams . Auch die häufige oder sehr häufige Nutzung sozialer Medien ist weit verbreitet: 29 Prozent aller Unternehmen sind auf Twitter, Facebook, LinkedIn und anderen aktiv (2018: 25 Prozent). Bei großen Unternehmen ab 500 Mitarbeitern sind es sogar 51 Prozent.

Öffentliche Verwaltung ist Vorreiter bei E-Rechnungen

Die E-Rechnung ist in diesem Jahr Top-Thema im Bereich Digital Office: Vom 27. November 2020 an müssen Unternehmen, die im Auftrag des Bundes tätig sind, Rechnungen in einem strukturierten elektronischen Format übermitteln. Doch erst 30 Prozent aller Unternehmen tun dies aktuell. 2018 lag dieser Wert noch bei 19 Prozent und hat sich damit deutlich gesteigert. Vorreiter ist mit 82 Prozent allerdings die Öffentliche Verwaltung. „Die E-Rechnung macht die Betriebe zukunftsfest und hilft, Papierberge in den Unternehmen und in der Verwaltung abzubauen. Die Rechnungsstellung und -verarbeitung wird einfacher und schneller, die Unternehmen sparen Kosten und schonen vor allem die Umwelt, weil weniger Papier verbraucht wird und Transportwege entfallen“, sagt Linda Oldenburg, Vorsitzende des Arbeitskreises Digitale Geschäftsprozesse im Bitkom. „Die Einführung der E-Rechnung geht aber über ein simples Update der Rechnungssoftware hinaus. Es sind weit mehr Geschäftsprozesse von diesem Vorgang betroffen und auch die Arbeitsinhalte von Mitarbeitern werden sich deutlich verändern. Es ist deshalb wichtig, dass sich alle betroffenen Unternehmen ausführlich und zeitnah mit der Einführung der E-Rechnung befassen.“ Insbesondere kleine Unternehmen haben bei der E-Rechnung noch Nachholbedarf: Erst 22 Prozent nutzen dieses Format. Bei den Unternehmen mit 100 bis 499 Mitarbeitern sind es 58 Prozent und sogar 68 Prozent bei den Großunternehmen ab 500 Angestellten.

Zwei Drittel der Unternehmen setzen ECM-Anwendungen ein

Insgesamt organisieren und verwalten zwei Drittel der Unternehmen Dokumente und Inhalte digital: 68 Prozent nutzen Lösungen für das Enterprise Content Management (ECM), also digitale Anwendung, die die Erstellung, Bearbeitung und Speicherung von Dokumenten und Dateien umfasst. „ECM-Lösungen sind die wichtigste Grundlage für die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen“, betont Oldenburg. Das gleiche gilt für das CRM, also ein Customer Relationship Management, mit dem Kundenkontakte und die Kommunikation mit Kunden digital

verwaltet werden: 6 von 10 Unternehmen (60 Prozent) nutzen eine solche Anwendung. Mehr als drei Viertel (77 Prozent) setzen auf ERP-Lösungen, also Enterprise Resource Planning, mit denen etwa Material oder Maschinen digital verwaltet werden. „Geschäftsprozesse können mithilfe von Digital-Office-Lösungen enorm vereinfacht werden. Die Mitarbeiter werden dadurch von lästigen Routineaufgaben befreit und können sich so anspruchsvolleren oder kreativeren Inhalten widmen“, so Linda Oldenburg.

Das Digital Office sorgt für zufriedene Kunden

Das Digital Office macht die Unternehmen nicht nur zukunftsfester, effizienter und widerstandsfähiger – es sorgt auch für zufriedenere Kunden. Insgesamt sagen 71 Prozent der Unternehmen, die Kundenzufriedenheit habe seit der Einführung digitaler Lösungen für die Büro- und Verwaltungsprozesse zugenommen. 65 Prozent konnten bestimmte Prozesse automatisieren und damit Mitarbeiter entlasten. 64 Prozent zählen zu den Vorteilen, dass sie auf diese Weise leichter Compliance-Vorschriften erfüllen, also die Einhaltung von Gesetzen oder Richtlinien gewährleisten können. Fast sechs von zehn Unternehmen (58 Prozent) sehen eine gestiegene Datensicherheit – und jedes dritte Unternehmen (32 Prozent) konnte das eigene Geschäftsmodell erweitern oder erneuern und neue Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Der Digital Office Index 2020

- Der Digital Office Index (DOI) verdeutlicht die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen, deren Fortschritt und Effekte. Er wurde auf Basis von insgesamt 58 Indikatoren der vorliegenden Studie gebildet. Auf einer Skala von 0 („überhaupt nicht digitalisiert“) bis 100 („vollständig digitalisiert“) erreicht der Digital Office Index in diesem Jahr **einen Wert von 55 Punkten.**
- Dabei existiert jedoch eine Schere zwischen großen und kleinen Unternehmen. Große Unternehmen ab 500 Mitarbeitern erzielen einen Indexwert von 67 Punkten, bei den Unternehmen mit 100 bis 499 Mitarbeitern liegt der Indexwert bei 59, bei kleineren Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern sind es erst 53 Punkte.
- Insgesamt kann sich jedes fünfte Unternehmen (19 Prozent) zu den Vorreitern in Sachen Digitalisierung zählen. 44 Prozent verbuchen einen überdurchschnittlichen Digitalisierungsfortschritt. Damit sind zwei Drittel der Unternehmen der deutschen Wirtschaft bei der Entwicklung des digitalen Büros in diesem Jahr auf einem guten Weg. 26 Prozent sind allerdings unterdurchschnittlich bei ihren Digitalisierungsbemühungen und 11 Prozent zählen zu den Nachzüglern. **Die komplette Studie zum Digital Office Index 2020 steht hier zum Download bereit: www.bitkom.org/doi-2020**

Am 12. & 13. November 2020 diskutieren 500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei der **Digital Office Conference 2020** über die Automatisierung von Geschäftsprozessen, Mensch-Maschinen-Interaktion und Wertschöpfungspotenziale des Digital Office. Die Teilnahme ist kostenlos. Mehr: https://www.office-conference.com/

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/Fast-9-von-10-Unternehmen-planen-das-Ende-der-Briefpost***