Bitkom e.V. |

Unternehmen bauen 2020 ihre Webseiten deutlich aus

- **Interaktion mit Kunden gewinnt an Bedeutung**
- **8 von 10 Unternehmen rekrutieren auch neue Mitarbeiter online**

Berlin, 21. Oktober 2020 - Die Unternehmen der deutschen Wirtschaft haben ihre Internetseiten im Jahr 2020 deutlich ausgebaut und setzen zunehmend auf Interaktion. Statt dort lediglich Informationen über die eigenen Produkte oder Dienstleistungen zu geben, hat ein Großteil in den Austausch mit Kunden investiert: So nehmen 81 Prozent Beschwerden über ihre Webseiten entgegen, um sie digital weiterzubearbeiten. 68 Prozent waren es 2018 und 65 Prozent 2016. Ein ebenso starkes Wachstum gibt es bei der digitalen Suche nach neuen Mitarbeitern: 80 Prozent schreiben offene Stellen auf der eigenen Website aus bzw. nehmen Online-Bewerbungen entgegen – ein deutliches Plus gegenüber 2018 (67 Prozent) und 2016 (65 Prozent). Insgesamt geben alle befragten Unternehmen (100 Prozent) an, eine eigene Onlinepräsenz zu haben. 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. Demnach bieten auch drei Viertel der Unternehmen (75 Prozent) die Online-Bestellung von Produkten oder Dienstleistungen an (2018: 66 Prozent; 2016: 63 Prozent). „Die Unternehmen präsentieren sich im Netz viel umfassender als in den Jahren zuvor. Vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie ist das auch dringend notwendig: Wo persönlicher Kontakt nicht möglich ist, müssen für Kunden und Geschäftspartner einfache, digitale Wege gefunden werden“, sagt Nils Britze, Bereichsleiter Digitale Geschäftsprozesse beim Bitkom.

Das größte Wachstum gab es 2020 bei passwortgeschützten Kundenportalen, die 69 Prozent der Unternehmen anbieten – ein Plus von mehr als 20 Prozentpunkten gegenüber 2018 (47 Prozent) und 2016 (45 Prozent). „In solchen Portalen können Unternehmen umfassende Services anbieten, welche Prozesse leichter sowie effizienter machen und damit die Kundenzufriedenheit steigern. Ebenso lassen sich neue Kommunikations- und Verkaufswege schaffen“, betont Britze. „Alle Unternehmen sollten sich spätestens jetzt Gedanken darüber machen, wie sie ihre Kunden noch besser im Netz erreichen können.“

- Wie sieht der Status quo des digitalen Büros in deutschen Organisationen aus? Der Bitkom Digital Office Index 2020 ist jetzt verfügbar. Kostenloser Download hier: **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. Die Frage lautete: „Welche der folgenden Informationen oder Dienstleistungen stellt Ihr Unternehmen auf der Unternehmenswebsite bereit?“

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/Unternehmen-bauen-2020-ihre-Webseiten-deutlich-aus***