

A top-down view of a dark grey office tray containing various supplies: rolls of yellow tape, white paper clips, a clear container of pushpins, two pencils, and a pair of scissors with white handles. A white text box is overlaid on the left side of the image.

Bitkom Digital Office Index 2018

**Eine Studie zur Digitalisierung von Büro- und
Verwaltungsprozessen in deutschen Unternehmen**

Berlin, 28. Juni 2018

bitkom

Vorwort

Das digitale Büro ist die Steuerzentrale der digitalen Transformation. Papierberge wandern in die Cloud, die digitale Signatur ersetzt das Fax und Video-Meetings ermöglichen persönliche Gespräche trotz großer Distanz zu Kollegen oder Kunden.

Die Digitalisierung von Büro-, Verwaltungs- und Geschäftsprozessen bietet erhebliches Effizienz- und Innovationspotenzial. Doch ist das digitale Büro eine Wunschvorstellung oder bereits Realität in der deutschen Wirtschaft? Und was hat sich seit 2016 getan?

Um diese Fragen beantworten zu können, hat der Bitkom die Studie Digital Office Index aus dem Jahr 2016 erneut durchgeführt und mehr als 1.100 Unternehmen aller Branchen mit mehr als 20 Mitarbeitern befragt. Die Befragung ist damit repräsentativ für die Gesamtwirtschaft.

Das Kernergebnis der diesjährigen Erhebung lautet: Es geht vorwärts bei der Digitalisierung von Büro-, Verwaltungs- und Geschäftsprozessen in Deutschland, allerdings zeigt sich auch, dass sich die Schere zwischen großen und kleinen Unternehmen weiter öffnet.

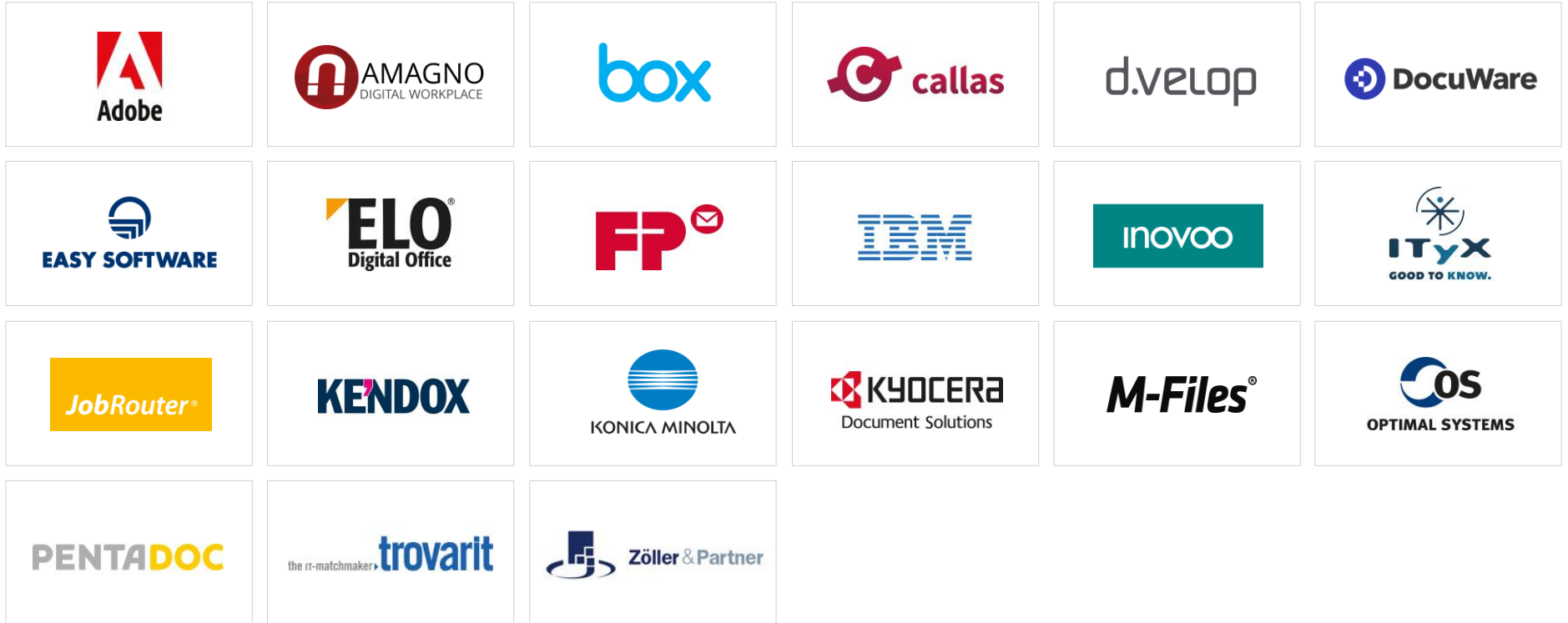
Jetzt ist der breite Mittelstand dran und mithilfe des geschaffenen Benchmarking Tools zur Studie können Unternehmen feststellen, wie sie im Vergleich zur Konkurrenz im Digitalisierungsrennen liegen und wo sie ansetzen können, um auch morgen noch konkurrenzfähig zu sein.



Jürgen Biffar
Vorstandsvorsitzender des
Kompetenzbereichs ECM
Bitkom e.V.

Bitkom Digital Office Index 2018

Mit freundlicher Unterstützung von



Inhalt

1	Kernergebnisse	05
2	Digital Office Index und Nutzertypen	09
3	Digitalisierungsvoraussetzungen	21
3.1	Einstellungen, Veränderungsbereitschaft, Digitalisierungsstrategie	23
3.2	Technische Voraussetzungen (ITK-Ausstattung)	35
3.3	Personelle Voraussetzungen (Mitarbeiter, Fachkräfte & Weiterbildung)	39
4	Digitalisierungsfortschritt	46
4.1	Nutzung digitaler Technologien und Dienste	48
4.2	Einsatz von ECM-Lösungen im Unternehmen	51
5	Digitalisierungseffekte und –perspektive	78
6	Untersuchungsdesign	86
7	Kontakt	88

1

Kernergebnisse

Kernergebnisse (1)

Digital Office Index: Schere zwischen großen und kleinen Unternehmen öffnet sich

Auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten erreichen alle befragten Unternehmen beim Digital Office Index 2018 einen Durchschnitt von 54 (2016: 50). Dabei steht 0 für »überhaupt nicht digitalisiert« und 100 für »vollständig digitalisiert«.

Im Vergleich zu 2016 zeigt sich allerdings, dass sich die Schere zwischen großen und kleinen Unternehmen weiter öffnet. Große Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern erzielen demnach einen Indexwert von 63 Punkten (2016: 58), bei den Mittelständlern mit 100 bis 499 Mitarbeitern liegt der Indexwert bei 58 Punkten (2016: 53), während es bei den kleineren Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern erst 53 Punkte (2016: 49) sind.

Zwei von drei Unternehmen sind up-to-date

Beim Einsatz digitaler Büro- und Verwaltungsprozesse in Unternehmen wurden mit Hilfe einer Clusteranalyse fünf verschiedene Nutzertypen identifiziert. Sie unterteilen sich in Vorreiter (16 Prozent), Unternehmen mit überdurchschnittlichem Digitalisierungsfortschritt (11 Prozent), Unternehmen mit durchschnittlichem Fortschritt (40 Prozent), Unternehmen mit unterdurchschnittlichem Fortschritt (21 Prozent) sowie Nachzügler (12 Prozent).

Demzufolge sind zwei von drei Unternehmen (67 Prozent) in Sachen Digital Office up-to-date, jedes dritte Unternehmen (33 Prozent) hat allerdings noch Nachholbedarf.

Kernergebnisse (2)

Unterschiedliches Begriffsverständnis

Unternehmen verbinden je nach Größe unterschiedliche Aspekte mit dem Begriff „Digitalisierung“. Großunternehmen haben dabei eher ein modernes Begriffsverständnis und verbinden Digitalisierung vor allem mit der Automatisierung von betrieblichen Geschäftsprozessen. Kleinere Unternehmen haben eher ein bodenständiges Verständnis und denken in erster Linie an die Unterstützung von betrieblichen Geschäftsprozessen.

Digitalisierung häufiger strategisch verankert

Deutlich mehr Unternehmen als noch vor zwei Jahren verfolgen eine Strategie in Bezug auf die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen: Mittlerweile hat nahezu jedes zweite Unternehmen (49 Prozent) so eine Strategie. Vor zwei Jahren waren es vier von zehn Unternehmen (40 Prozent). Bei den Großunternehmen verfügen bereits 73 Prozent (2016: 70) über eine solche Strategie.

Nicht alle Unternehmen haben das nötige Personal

Nahezu zwei Drittel (63 Prozent) haben nach eigenen Angaben die erforderlichen personellen Ressourcen, um die Digitalisierung voranzutreiben. Vor zwei Jahren verfügten nur 58 Prozent über das nötige Personal. Zwischen den Größenklassen zeigen sich dabei keine nennenswerten Unterschiede. Bei Großunternehmen sind es mit 65 Prozent etwas mehr als bei kleineren Unternehmen (63 Prozent) und Mittelständlern (62 Prozent).

Nutzung von Faxgeräten stark rückläufig

Aktuell verwenden nur noch sechs von zehn Unternehmen (62 Prozent) das Faxgerät häufig zur internen oder externen Kommunikation. Das ist ein deutlicher Rückgang um 17 Prozentpunkte innerhalb von nur zwei Jahren. Eine Alternative zum Fax ist die digitale Signatur, die 13 Prozent der Unternehmen inzwischen nutzen.

Kernergebnisse (3)

Viele Wege führen zum digitalen Büro

Die Mehrheit der Unternehmen nutzt Enterprise Content Management (ECM)-Software um Informationen besser zu verteilen oder Dokumente gemeinsam zu bearbeiten, digital zu archivieren und wiederzufinden.

Mehr als die Hälfte aller Unternehmen (57 Prozent) digitalisiert ihre Dokumente beispielsweise über ECM-Software und knapp die Hälfte (48 Prozent) steuert Prozesse wie die Freigabe von Rechnungen digital.

Unternehmen setzen auf elektronische Rechnungen

Mittlerweile erstellt die Mehrheit der Unternehmen (53 Prozent) elektronische Rechnungen. Papierrechnungen sind zwar noch bei 44 Prozent der Unternehmen im Einsatz. Vor zwei Jahren war dies allerdings noch in 58 Prozent der Unternehmen der Fall.

Investitionen in ECM-Lösungen lohnen sich

Die Nutzung von digitalen Lösungen zur Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten und Inhalten erfüllt weitgehend die Erwartungen. Am besten ist die Bilanz hinsichtlich der internen Performance von Büro- und Verwaltungsprozessen. Darüber hinaus geben mehr als zwei Drittel der ECM-Nutzer (69 Prozent) an, dass die Automatisierung der Büro- und Verwaltungsprozesse durch den Einsatz von ECM-Lösungen zugenommen hat.

Unternehmen investieren in die Digitalisierung

Die Investitionsbereitschaft in die Digitalisierung ist hoch: Nahezu jedes zweite deutsche Unternehmen (45 Prozent) geht davon aus, dass die eigenen Investitionen im Jahresverlauf zunehmen werden. Dabei rechnen mehr große Unternehmen (51 Prozent) mit Investitionssteigerungen als kleine (44 Prozent) und mittlere Unternehmen (48 Prozent).

2

Digital Office Index 2018 und Nutzertypen

Zusammenfassung Digital Office Index und Nutzertypen

Digital Office Index: Schere zwischen großen und kleinen Unternehmen öffnet sich

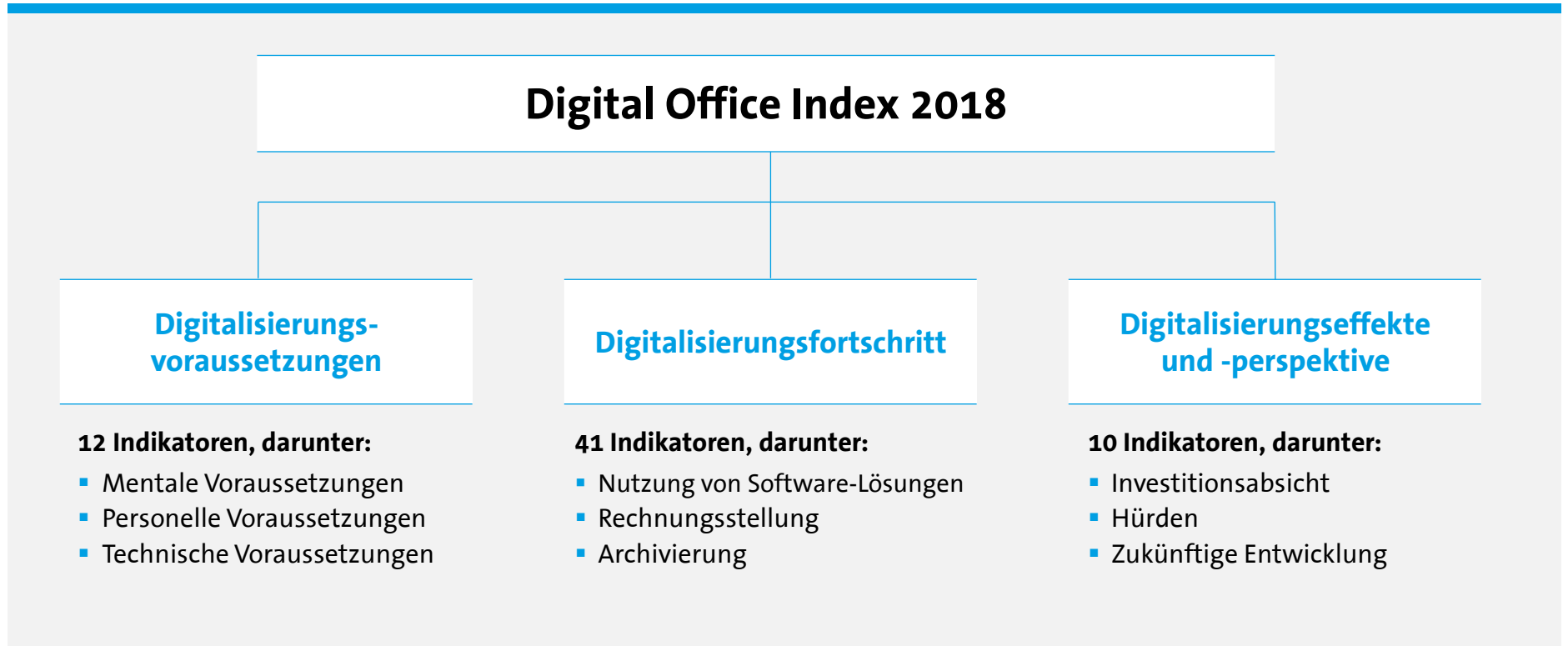
- Auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten erreichen alle befragten Unternehmen beim Digital Office Index 2018 einen Durchschnitt von 54 (2016: 50). Dabei steht 0 für »überhaupt nicht digitalisiert« und 100 für »vollständig digitalisiert«.
- Im Vergleich zu 2016, zeigt sich allerdings, dass sich die Schere zwischen großen und kleinen Unternehmen weiter öffnet. Große Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern erzielen demnach einen Indexwert von 63 Punkten (2016: 58), bei den Mittelständlern mit 100 bis 499 Mitarbeitern liegt der Indexwert bei 58 Punkten (2016: 53), während es bei den kleineren Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern erst 53 Punkte (2016: 49) sind.

Zwei von drei Unternehmen sind up-to-date

- Beim Einsatz digitaler Büro- und Verwaltungsprozesse in Unternehmen wurden mit Hilfe einer Clusteranalyse fünf verschiedene Nutzertypen identifiziert. Sie unterteilen sich in Vorreiter (16 Prozent), Unternehmen mit überdurchschnittlichen Digitalisierungsfortschritt (11 Prozent), Unternehmen mit durchschnittlichen Fortschritt (40 Prozent), Unternehmen mit unterdurchschnittlichem Fortschritt (21 Prozent) sowie Nachzügler (12 Prozent).
- Demzufolge sind zwei von drei Unternehmen (67 Prozent) in Sachen Digital Office up-to-date, jedes dritte Unternehmen (33 Prozent) hat allerdings noch Nachholbedarf.
- Vorreiter charakterisieren sich durch einen weit überdurchschnittlichen Einsatz von ECM-Lösungen sowie durch eine erhöhte Nutzung von Cloud-Lösungen für Büro- und Verwaltungsprozesse.

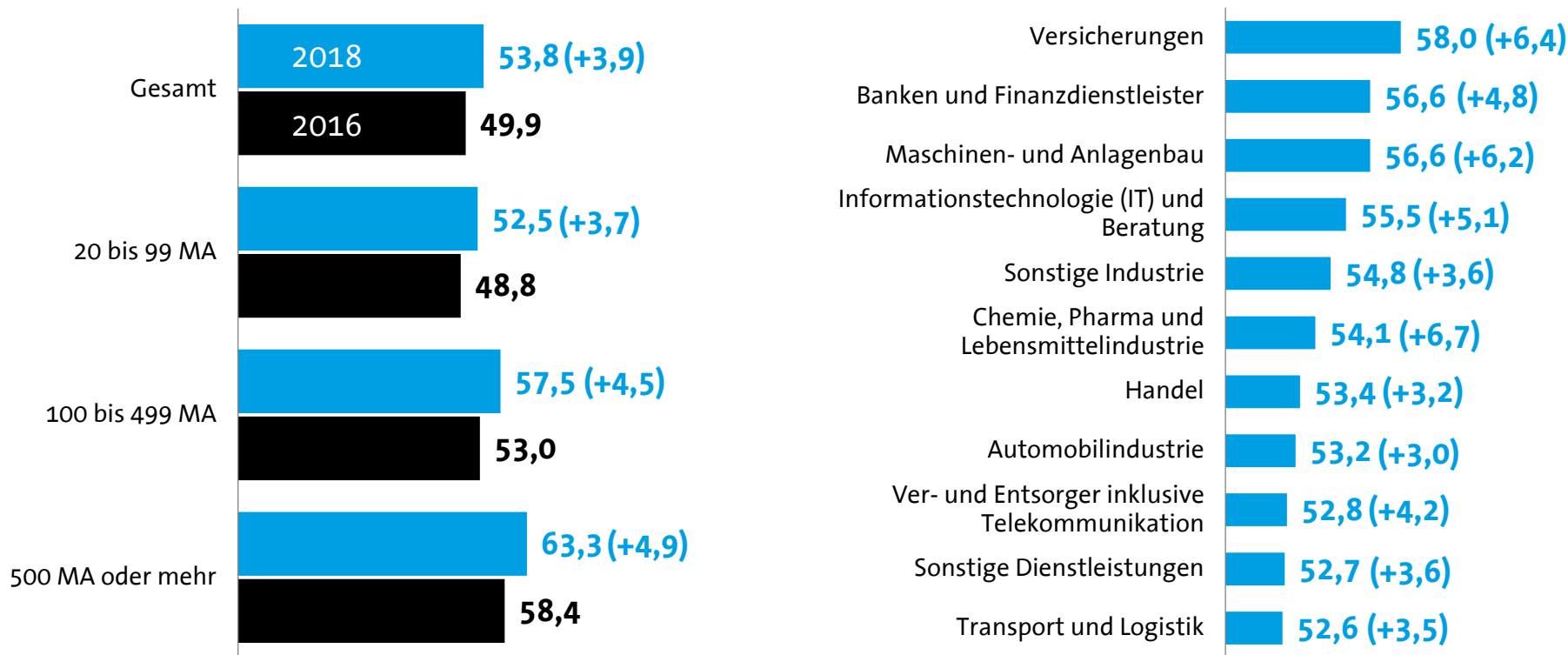
Bitkom Digital Office Index 2018 – Vorgehensweise

Berechnung anhand von **63 ausgewählten Indikatoren** aus drei Bereichen:



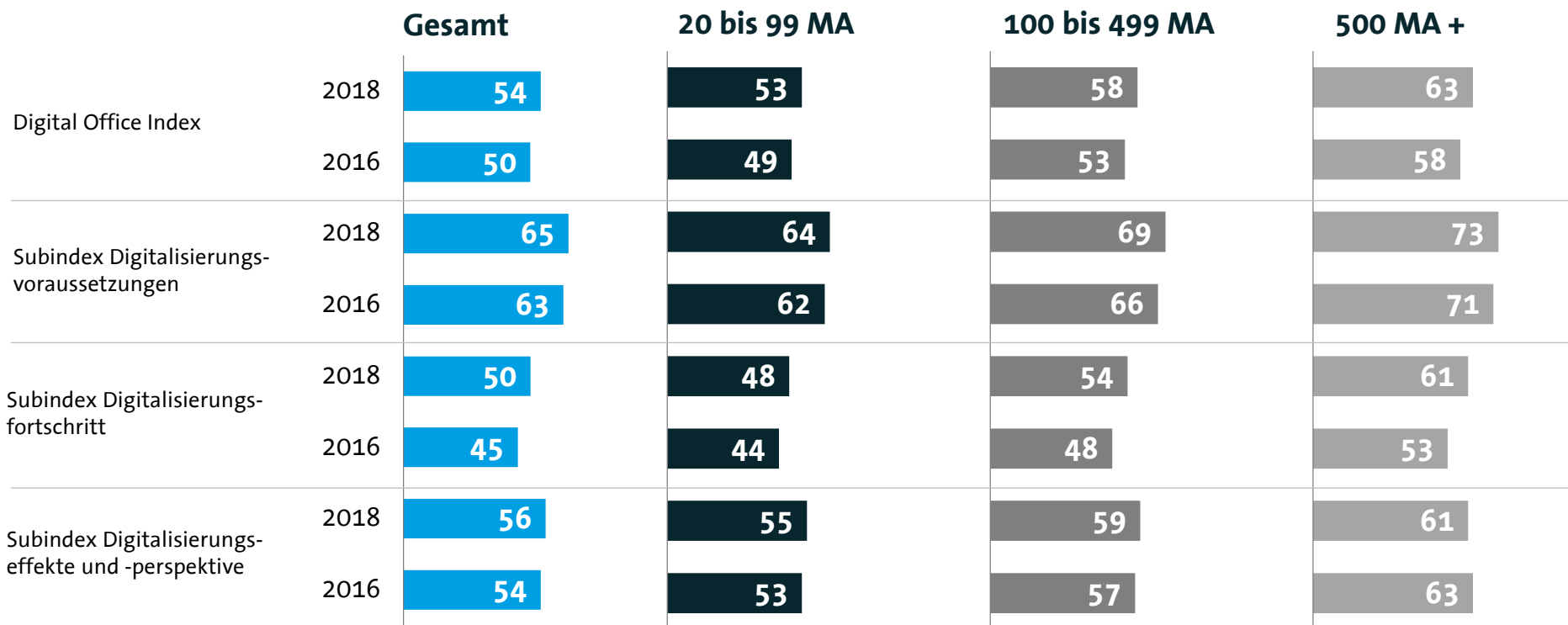
Schere zwischen großen und kleinen Unternehmen wird größer

Digital Office Index nach Unternehmensgrößenklassen und Branchen



Großunternehmen sind in allen Teilbereichen Vorreiter

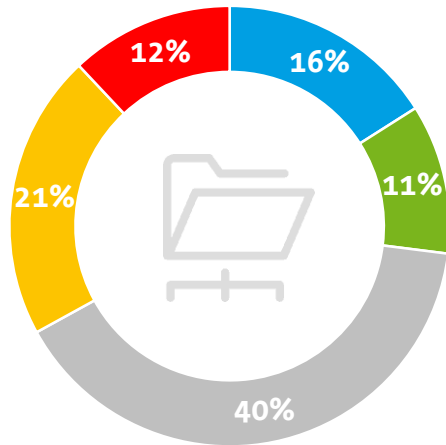
Digital Office Index und Subindizes nach Unternehmensgrößenklassen



Digital Office Nutzertypen 2018

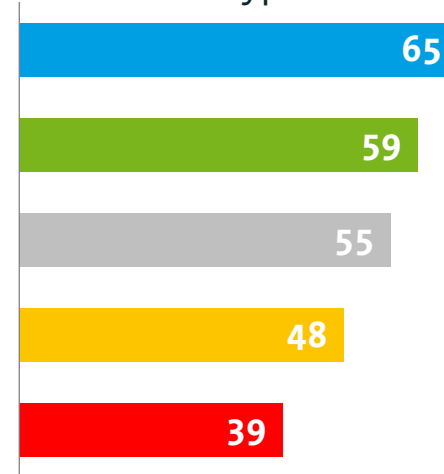
Vorgehensweise zur Bestimmung der Nutzertypen

In einem weiteren Schritt wurde auf Grundlage der **63 Indikatoren** eine hierarchische Clusteranalyse ausgeführt um möglichst homogene Gruppen bzw. Cluster zusammenzufassen. Folgende Nutzertypen lassen sich dabei unterscheiden:



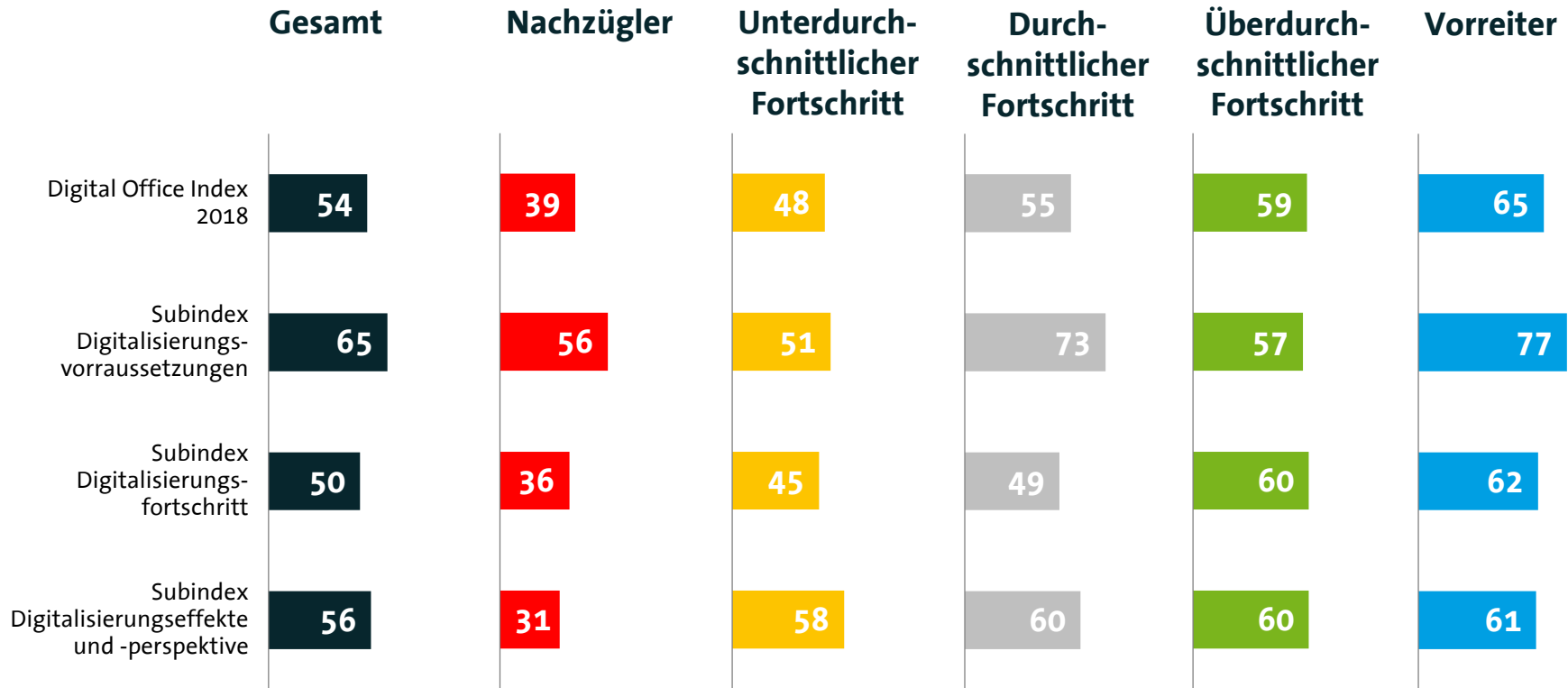
- Vorreiter
- Überdurchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Durchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Unterdurchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Nachzügler

Digital Office Index (DOI) 2018 nach Nutzertypen:



Vergleich der Nutzertypen

Digital Office Index und Subindizes nach Nutzertypen



Digital Office Nutzertypen: Vorreiter

Steckbrief Vorreiter (65 Punkte)

Der Digital Office Index für diese Gruppe liegt bei weit überdurchschnittlichen 65 Punkten. Insgesamt zählen 16 Prozent aller Unternehmen ab 20 Mitarbeitern zur Gruppe der Vorreiter.

65

Digital Office
Index 2018

77

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

62

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

61

Subindex
Digitalisierungseffekte
und -perspektive

Typische Merkmale:

- Haben am häufigsten ein „modernes Begriffsverständnis“ und verbinden mit dem Begriff Digitalisierung überdurchschnittlich häufig Automatisierungsaspekte
- Sind am aufgeschlossensten gegenüber dem Thema Digitalisierung und sehen darin am häufigsten auch Chancen
- Haben am häufigsten eine zentrale Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels sowie einen zentralen Verantwortlichen für die bereichsübergreifende Koordinierung der Digitalisierung
- Setzen weit überdurchschnittlich häufig ECM-Lösungen ein und beziehen diese am häufigsten aus der Cloud (83 Prozent)
- Verwenden am häufigsten digitale Lösungen für das Output Management (63 Prozent) sowie zur Automatisierung von einzelnen Arbeitsschritten (44 Prozent)
- Haben die elektronische Rechnung bereits umgesetzt und nutzen dafür größtenteils gängige Standards wie EDI oder ZUGFeRD
- Meist Großunternehmen mit 500 Mitarbeitern oder mehr
- Hoher Anteil an Banken und Versicherungen

Digital Office Nutzertypen: Überdurchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief Überdurchschnittlicher Fortschritt (59 Punkte)

Die Gruppe »überdurchschnittlicher Fortschritt« weist mit 59 Punkten einen überdurchschnittlichen Indexwert auf. Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit liegt bei 11 Prozent.

59

Digital Office
Index 2018

57

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

60

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

60

Subindex
Digitalisierungseffekte
und -perspektive

Typische Merkmale:

- Verfügen überdurchschnittlich häufig über eine zentrale Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels
- Nutzen überdurchschnittlich häufig ECM-Lösungen und setzen dafür überdurchschnittlich häufig Cloud-Lösungen ein (75 Prozent)
- Verwenden am häufigsten digitale Lösungen zur Digitalisierung von Dokumenten (86 Prozent) sowie zur elektronischen Archivierung und Dokumentenmanagement (81 Prozent)
- Versenden und empfangen Rechnungen überwiegend in elektronischer Form und nutzen dafür hauptsächlich Standard PDF
- Haben die Digitalisierung der Papierakten weitestgehend abgeschlossen
- Verzeichnen die höchste Zunahme im Hinblick auf die Performance der internen Büro- und Verwaltungsprozesse
- Meist mittlere Unternehmen mit 100 bis 499 Mitarbeitern
- Erhöhter Anteil an Unternehmen aus den Branchen IT und Beratung, Automobilindustrie sowie Maschinen- und Anlagenbau

Digital Office Nutzertypen: Durchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief Durchschnittlicher Fortschritt (54 Punkte)

Die Gruppe »durchschnittlicher Fortschritt« weist mit 55 Punkten einen nahezu durchschnittlichen Indexwert auf. Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit liegt bei 41 Prozent.

55

Digital Office
Index 2018

73

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

49

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

60

Subindex
Digitalisierungseffekte
und -perspektive

Typische Merkmale:

- Verfolgen überdurchschnittlich häufig eine Digitalisierungsstrategie in Bezug auf Büro- und Verwaltungsprozesse
- Investieren am stärksten in die Fort- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter für die digitale Arbeitswelt
- Zeichnen sich durch eine durchschnittliche Nutzung von ECM-Lösungen aus und beziehen diese etwas seltener als der Durchschnitt aus der Cloud
- Versenden und empfangen Rechnungen zu etwa gleichen Anteilen in elektronischer Form und in Papierform
- Neuere Papierakten werden überwiegend digitalisiert
- Überwiegend kleinere und mittlere Unternehmen mit 20 bis 499 Mitarbeitern
- Erhöhter Anteil an Unternehmen aus der Chemie-, Pharma- und Lebensmittelbranche sowie aus der Handelsbranche

Digital Office Nutzertypen: Unterdurchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief Unterdurchschnittlicher Fortschritt (48 Punkte)

Mit 48 Punkten zeigt sich bei der Gruppe »unterdurchschnittlicher Fortschritt« ein unterdurchschnittlicher Gesamtindexwert. Rund 21 Prozent aller Unternehmen ab 20 Mitarbeitern zählen zu dieser Gruppe.

48

Digital Office
Index 2018

51

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

45

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

58

Subindex
Digitalisierungseffekte
und -perspektive

Typische Merkmale:

- Haben am häufigsten ein „bodenständiges Begriffsverständnis“
- Sind am wenigsten aufgeschlossen gegenüber dem Thema Digitalisierung und sehen darin am häufigsten Risiken
- Verfolgen in den seltensten Fällen eine Digitalstrategie und verfügen gleichzeitig am seltensten über einen zentralen Verantwortlichen für die Digitalisierung
- Verfügen am wenigsten über die erforderlichen Mitarbeiter um die Digitalisierung voranzutreiben
- Setzen unterdurchschnittlich häufig ECM-Lösungen ein und nutzen dafür bisher am seltensten Cloud-Lösungen, allerdings ist der Anteil an Planern und Diskutierern von Cloud-Lösungen in dieser Gruppe am höchsten
- Versenden und empfangen Rechnungen vornehmlich in Papierform
- Neuere Papierakten werden überwiegend nur teilweise digitalisiert
- Meist kleinere Unternehmen mit 20 bis 99 Mitarbeitern
- Erhöhter Anteil an Unternehmen aus den Branchen Transport und Logistik, Automobilindustrie sowie sonstige Industrie

Digital Office Nutzertypen: Nachzügler

Steckbrief Nachzügler (39 Punkte)

Der Digital Office Index für diese Gruppe liegt bei 39 Punkten und ist damit im Vergleich zu den anderen Nutzergruppen am geringsten. Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit beträgt 12 Prozent.

39

Digital Office
Index 2018

56

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

36

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

31

Subindex
Digitalisierungseffekte
und -perspektive

Typische Merkmale:

- Haben überdurchschnittlich häufig ein „modernes Begriffsverständnis“ und verbinden mit dem Begriff Digitalisierung am häufigsten Automatisierungsaspekte
- Haben häufig keine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels und keinen Verantwortlichen für die bereichsübergreifende Koordinierung der Digitalisierung
- Nutzen am seltensten ECM-Lösungen und setzen dafür nur selten Cloud-Lösungen ein
- Für einen überdurchschnittlichen Anteil dieser Unternehmen, sind Cloud-Lösungen aktuell kein Thema (27 Prozent)
- Haben bisher zum größten Teil (49 Prozent) noch gar keine Papierakten digitalisiert
- Haben die höchsten Investitionsabsichten
- Meist kleinere Unternehmen mit 20 bis 99 Mitarbeitern
- Erhöhter Anteil an Unternehmen aus den Branchen Ver- und Entsorgung inklusive Telekommunikation sowie sonstige Dienstleistungen

3

Digitalisierungsvoraussetzungen

Zusammenfassung Digitalisierungsvoraussetzungen

Unterschiedliches Begriffsverständnis

- Unternehmen verbinden je nach Größe unterschiedliche Aspekte mit dem Begriff „Digitalisierung“. Großunternehmen haben dabei eher ein modernes Begriffsverständnis und verbinden Digitalisierung vor allem mit der Automatisierung betrieblicher Geschäftsprozesse. Kleinere Unternehmen haben eher ein bodenständiges Verständnis und denken in erster Linie an die Unterstützung betrieblicher Geschäftsprozesse.

Digitalisierung häufiger strategisch verankert

- Deutlich mehr Unternehmen als noch vor zwei Jahren verfolgen eine Strategie in Bezug auf die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen: Mittlerweile hat nahezu jedes zweite Unternehmen (49 Prozent) so eine Strategie. Vor zwei Jahren waren es vier von zehn Unternehmen (40 Prozent). Bei den Großunternehmen verfügen bereits 73 Prozent (2016: 70) über eine solche Strategie.

- Die Position eines Chief Digital Officers (CDO) zur bereichsübergreifenden Koordinierung der Digitalisierung haben bisher nur 10 Prozent der Großunternehmen. Bei den meisten Unternehmen wird diese Funktion entweder vom IT-Leiter (35 Prozent) oder von der Geschäftsführung bzw. vom Vorstand selbst (28 Prozent) übernommen. 33 Prozent haben gar keine bereichsübergreifende Koordinierung.

Nicht alle Unternehmen haben das nötige Personal

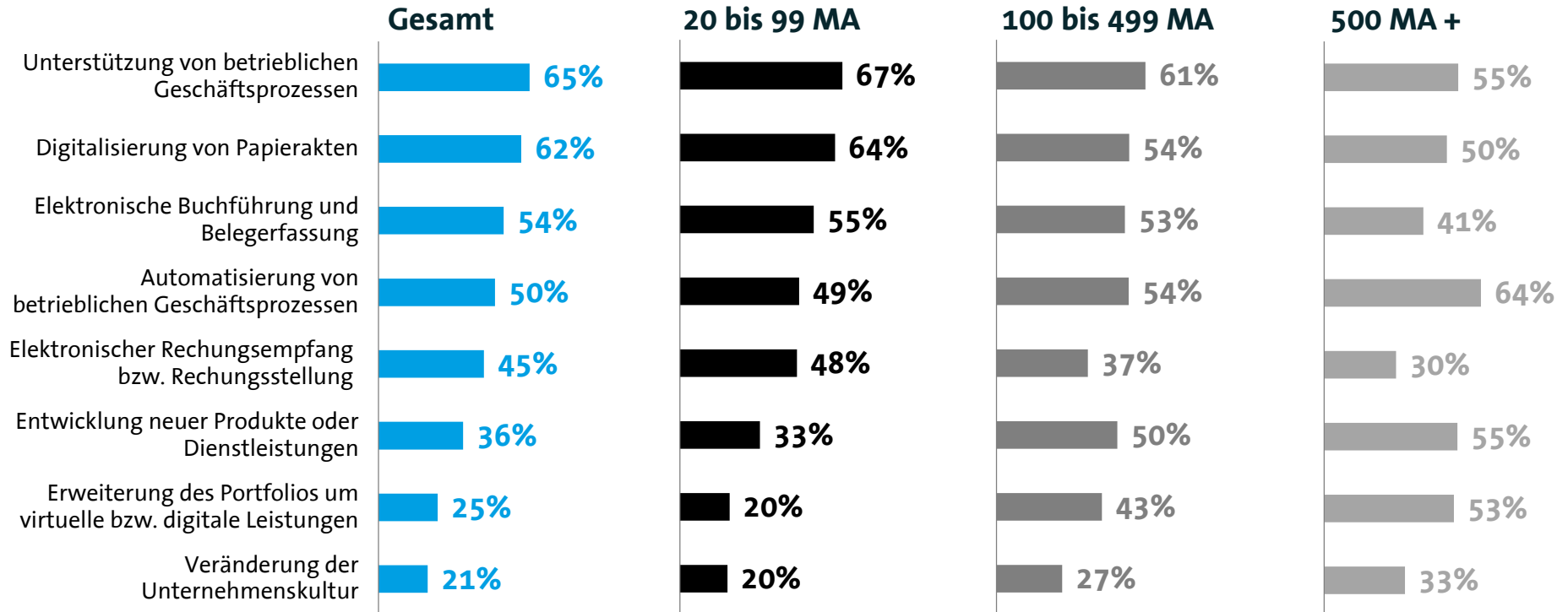
- Nahezu zwei Drittel (63 Prozent) haben nach eigenen Angaben die erforderlichen personellen Ressourcen, um die Digitalisierung voranzutreiben. Vor zwei Jahren verfügten nur 58 Prozent über das nötige Personal. Zwischen den Größenklassen zeigen sich dabei keine nennenswerten Unterschiede. Bei Großunternehmen sind es mit 65 Prozent etwas mehr als bei kleineren Unternehmen (63 Prozent) und Mittelständlern (62 Prozent).

3.1

Einstellungen,
Veränderungsbereitschaft,
Digitalisierungsstrategie

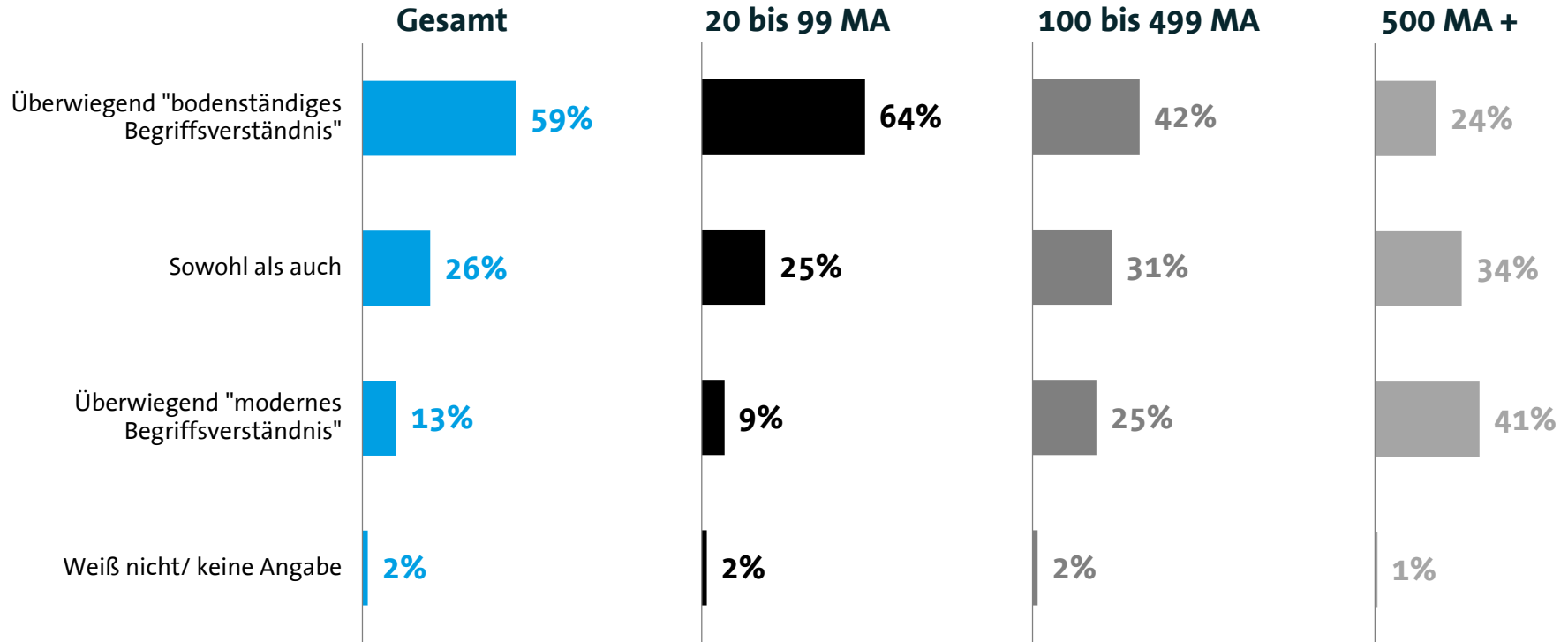
Großunternehmen fokussieren auf Automatisierung

Welche der folgenden Aspekte werden in Ihrem Unternehmen mit dem Begriff „Digitalisierung“ verbunden?*



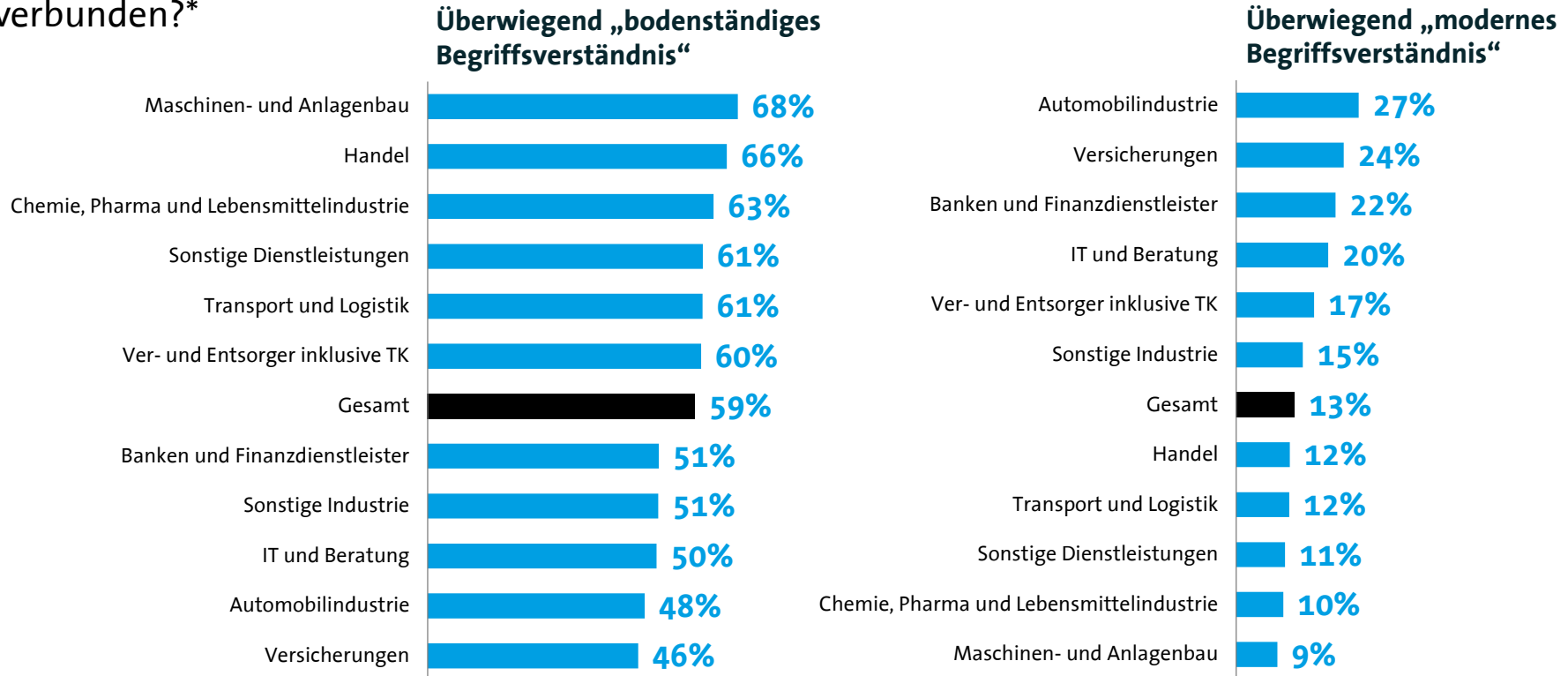
Großunternehmen haben eher ein modernes Begriffsverständnis

Welche der folgenden Aspekte werden in Ihrem Unternehmen mit dem Begriff „Digitalisierung“ verbunden?



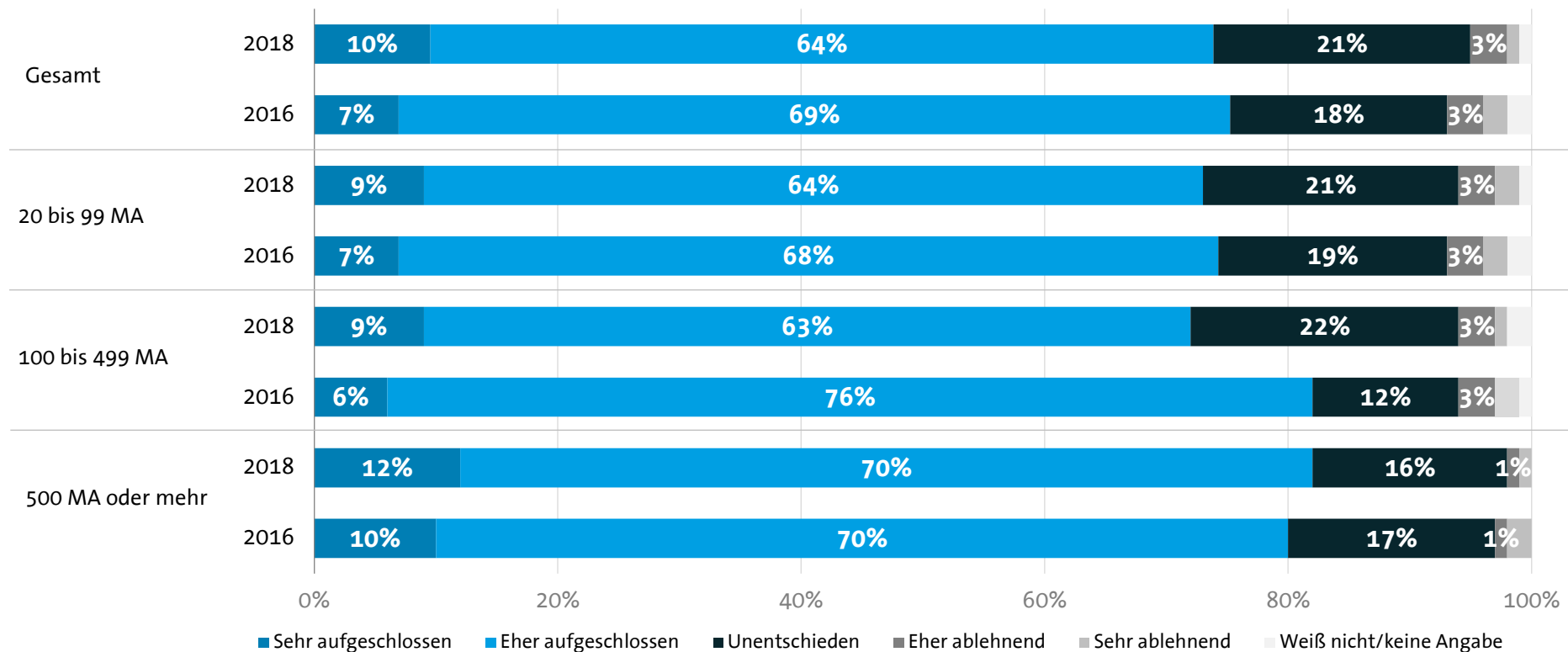
Modernes Verständnis vor allem in der Automobilindustrie sowie bei Versicherungen und Banken

Welche der folgenden Aspekte werden in Ihrem Unternehmen mit dem Begriff „Digitalisierung“ verbunden?*



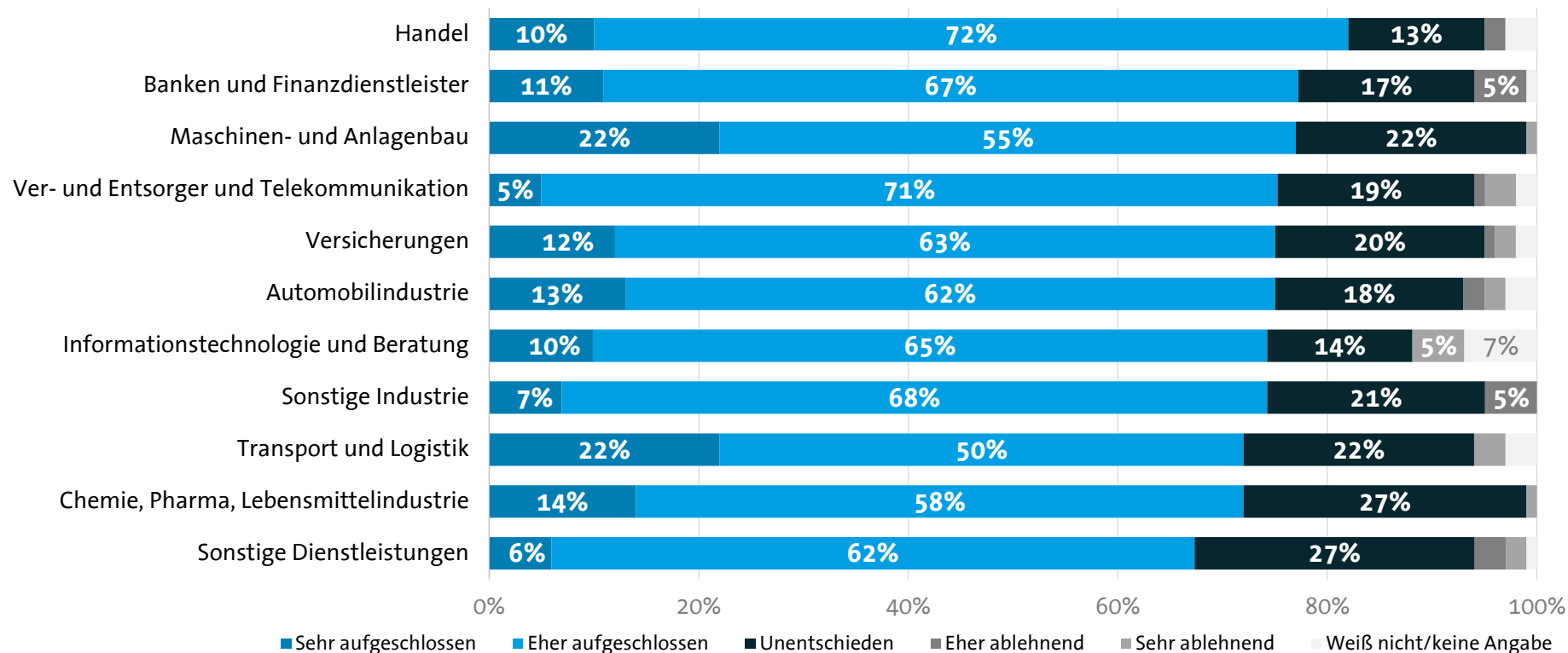
Die große Mehrheit ist aufgeschlossen

Wie steht Ihr Unternehmen generell zum Thema Digitalisierung?



Die Branchen Handel, Finanzdienstleister sowie Maschinen- und Anlagebau sind am aufgeschlossensten

Wie steht Ihr Unternehmen generell zum Thema Digitalisierung?



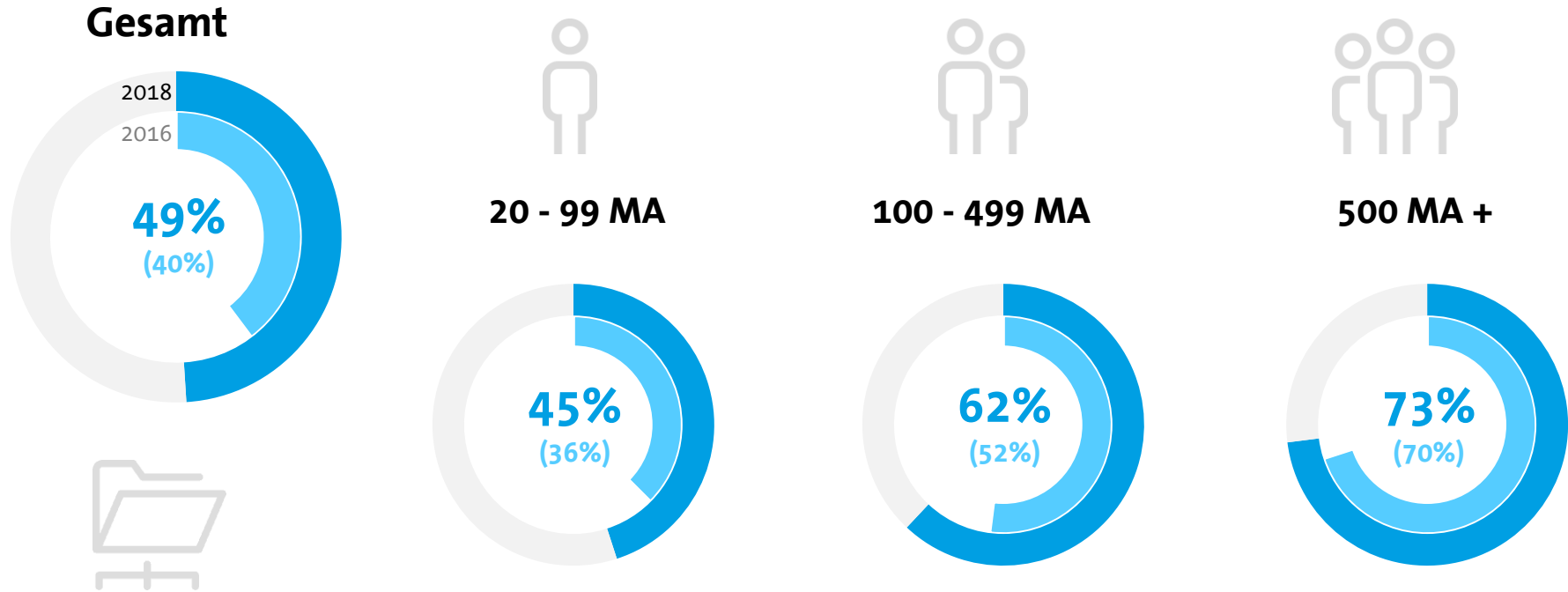
Neun von zehn Unternehmen sehen digitalen Wandel als Chance

Sehen Sie die Digitalisierung eher als Chance oder eher als Risiko für Ihr Unternehmen?



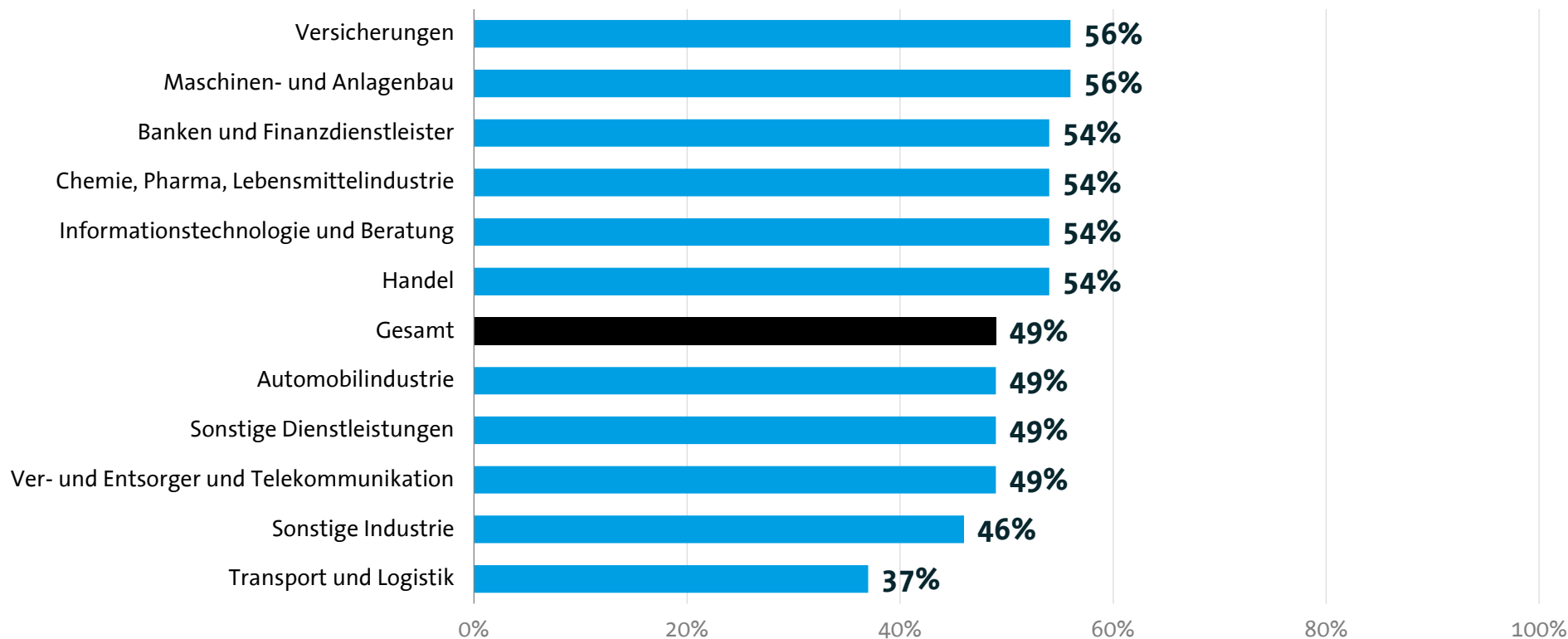
Knapp die Hälfte aller Unternehmen hat eine Strategie

Verfolgt Ihr Unternehmen eine Digitalisierungsstrategie in Bezug auf Büro- und Verwaltungsprozesse?



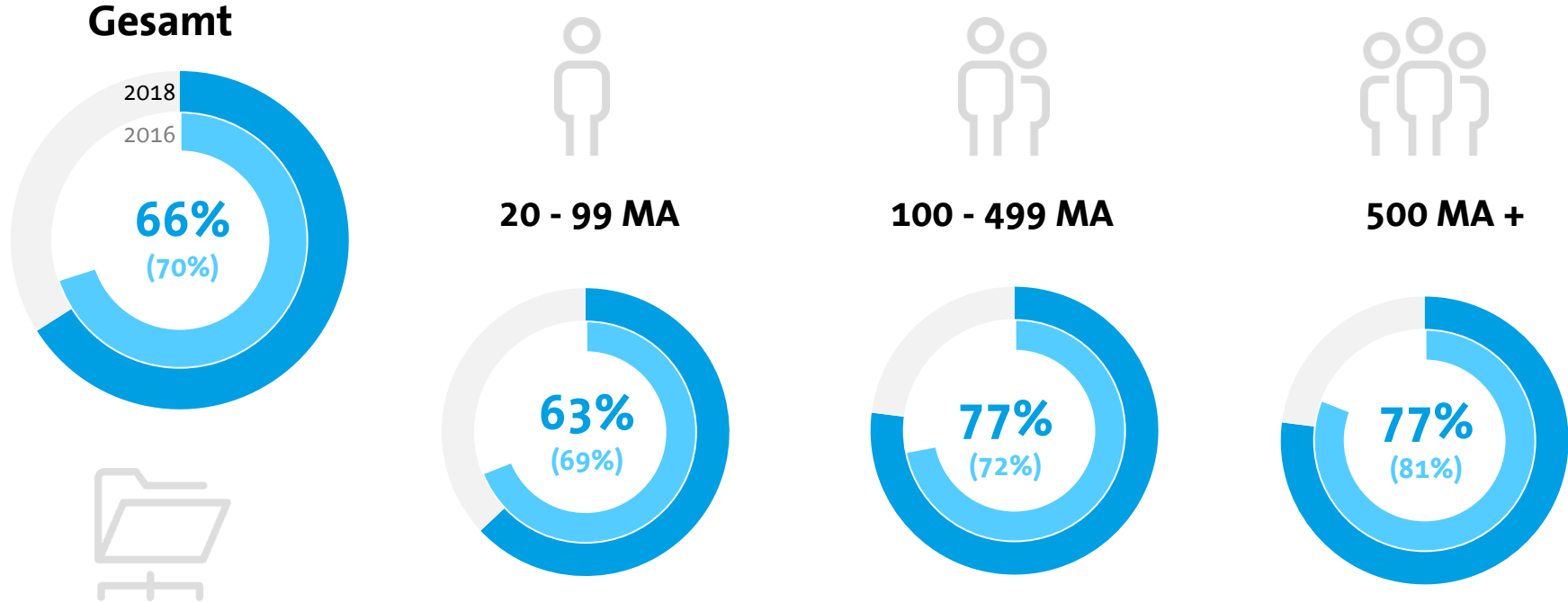
Versicherungen sowie Maschinen- und Anlagenbau liegen vorne

Verfolgt Ihr Unternehmen eine Digitalisierungsstrategie in Bezug auf Büro- und Verwaltungsprozesse?



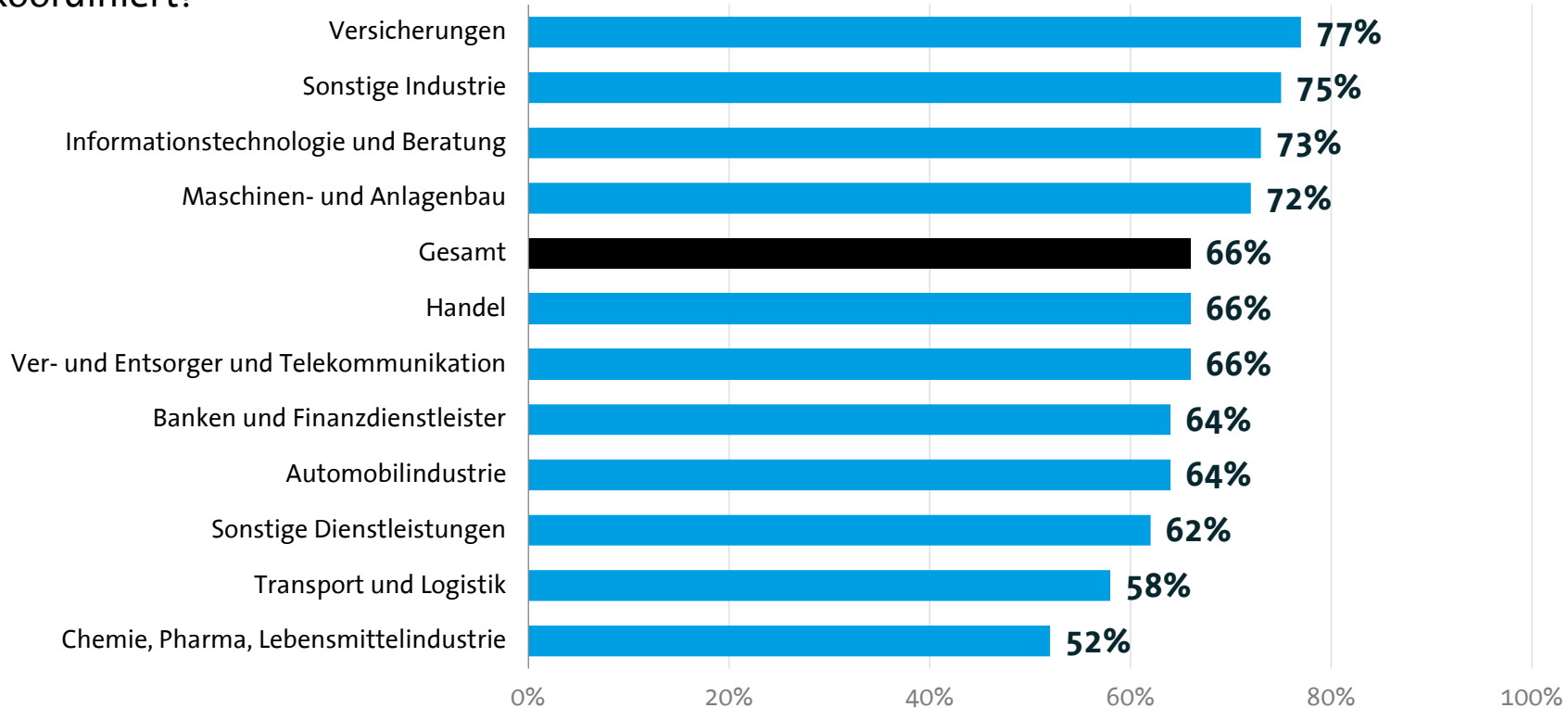
Ein Drittel ohne bereichsübergreifende Koordination

Gibt es in Ihrem Unternehmen eine Person, die bereichsübergreifend das Thema Digitalisierung koordiniert?



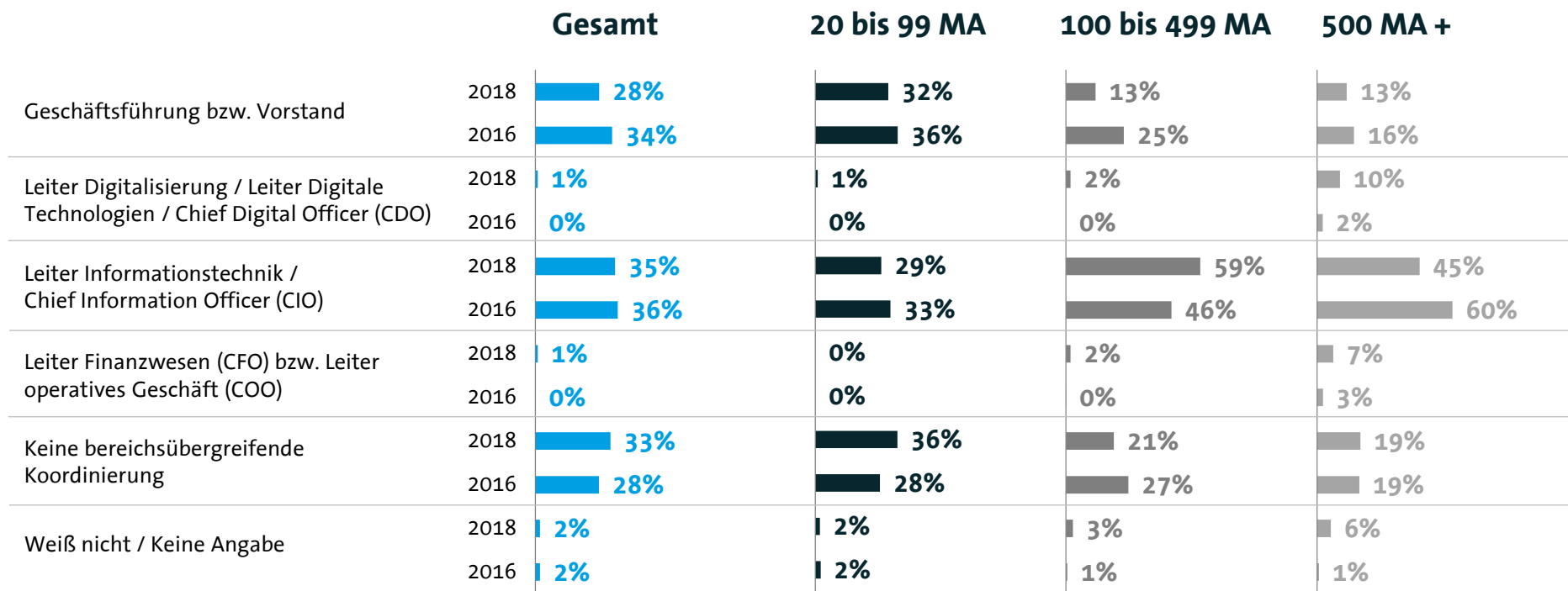
Klare Verantwortlichkeiten vor allem in Versicherungsunternehmen

Gibt es in Ihrem Unternehmen eine Person, die bereichsübergreifend das Thema Digitalisierung koordiniert?



Chief Digital Officer koordiniert vor allem in Großunternehmen

Wer koordiniert bereichsübergreifend die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?

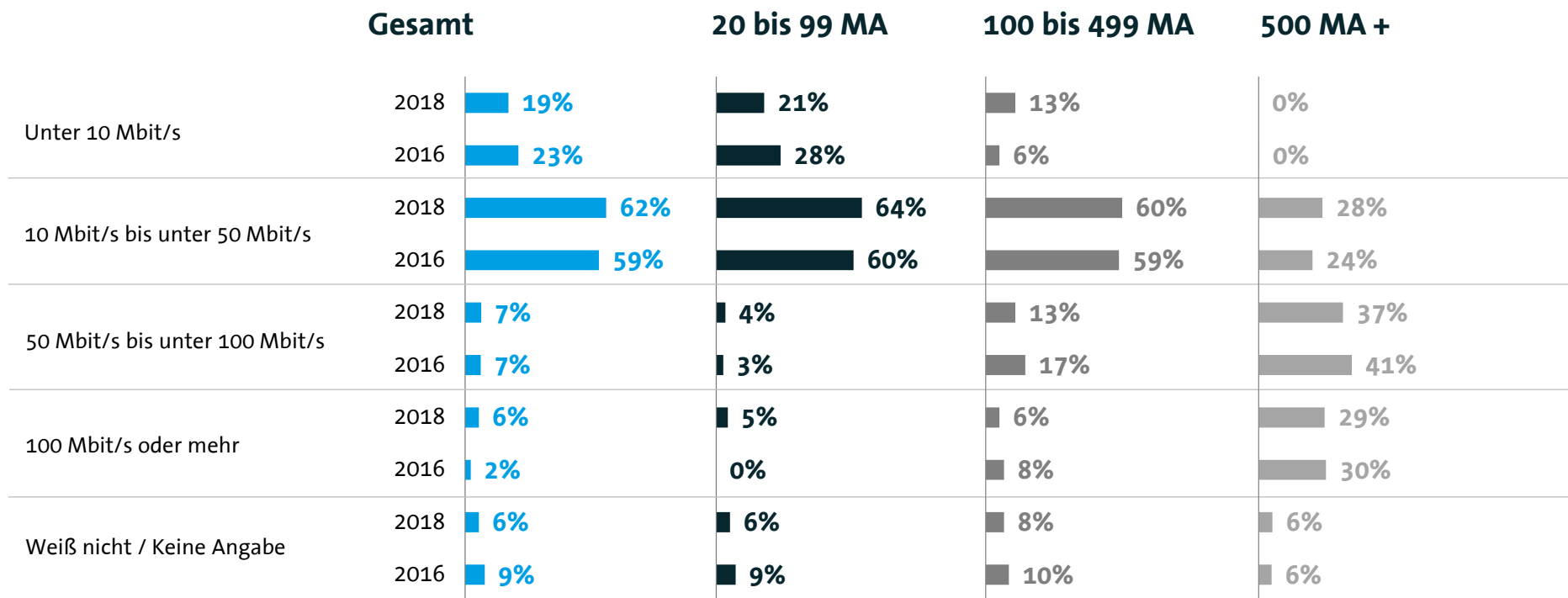


3.2

Technische Voraussetzungen (ITK-Ausstattung)

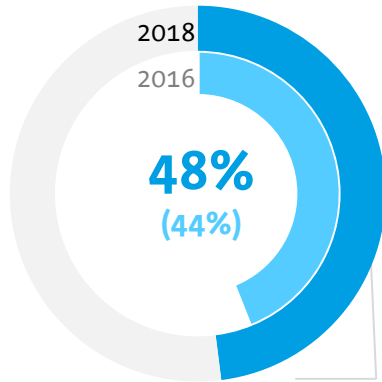
Großunternehmen haben schnellere Internetverbindungen

Wie hoch ist die vertraglich vereinbarte Datenübertragungsrate Ihres Unternehmens?

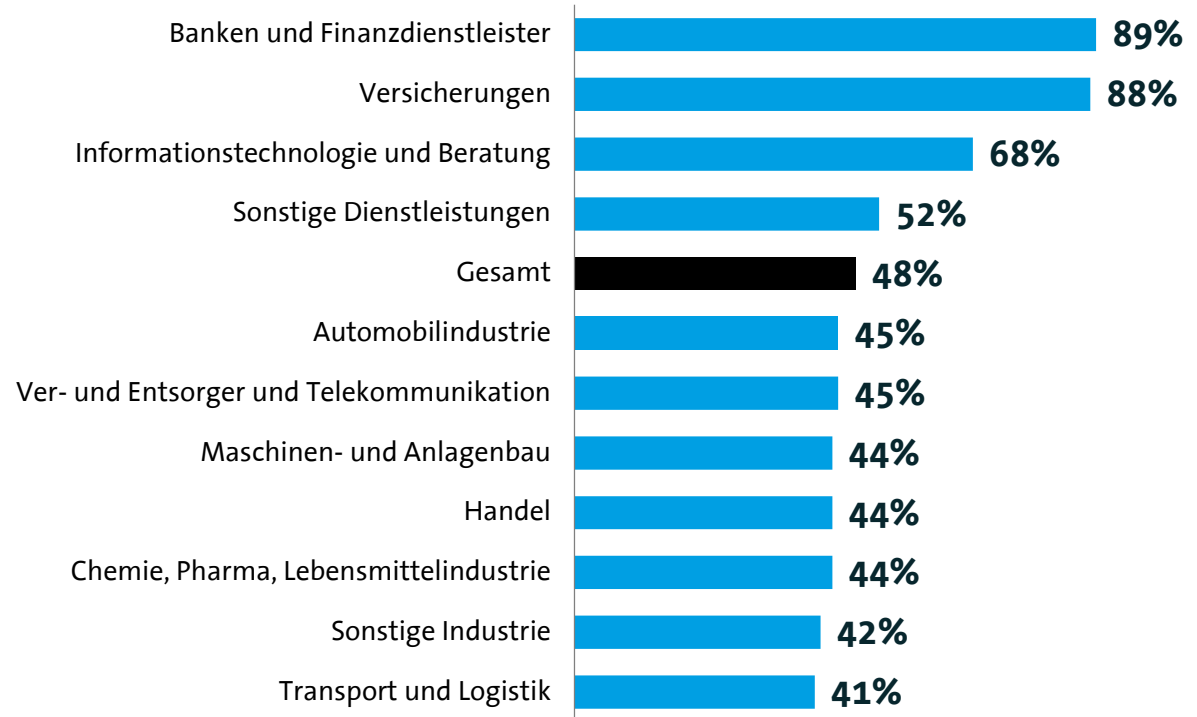


Fünf von zehn Mitarbeitern nutzen inzwischen einen Computer

Anteil der festen Mitarbeiter, die mit einem Computer arbeiten

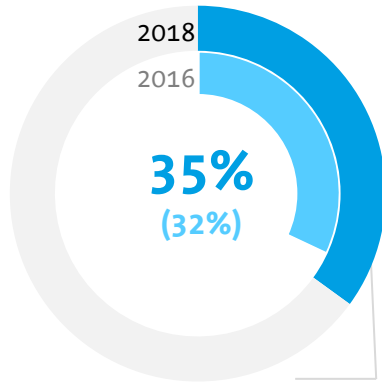


der festen Mitarbeiter sind am Arbeitsplatz **mit einem Computer** ausgestattet.

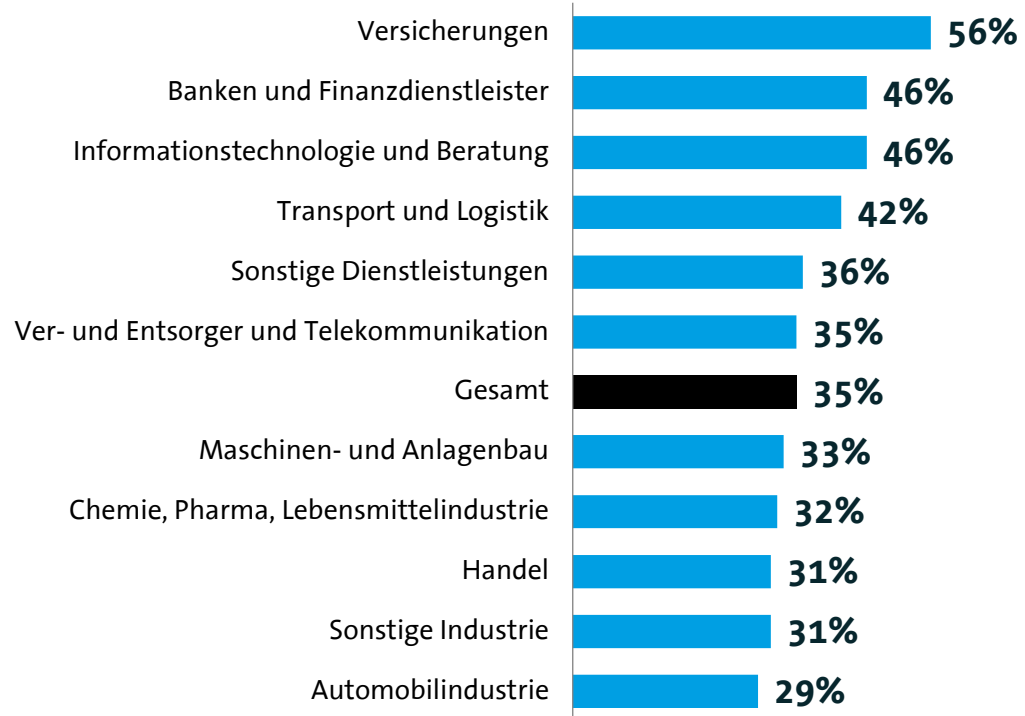


Mobilgeräte ergänzen den Computer-Arbeitsplatz

Anteil der festen Mitarbeiter, die mit einem Mobilgerät arbeiten



der festen Mitarbeiter nutzen geschäftlich ein **mobiles Gerät mit Internetzugang**.

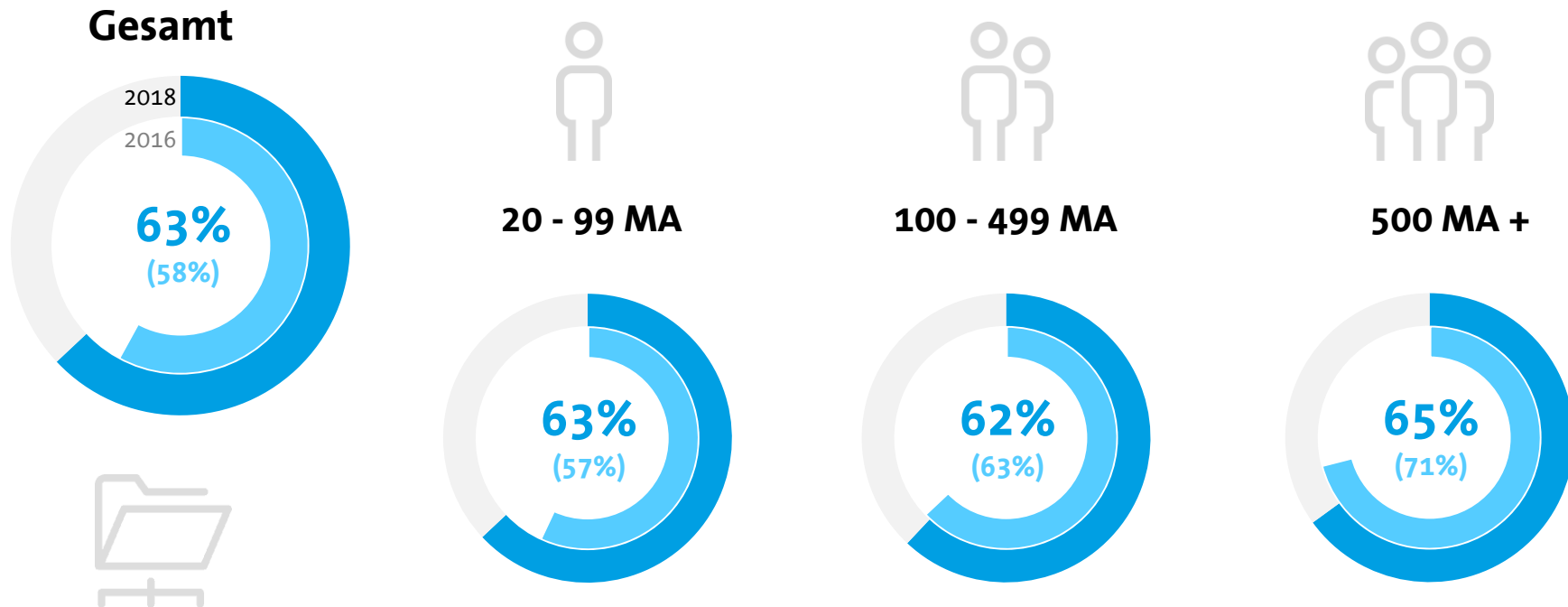


3.3

Personelle Voraussetzungen (Mitarbeiter, Fachkräfte & Weiterbildung)

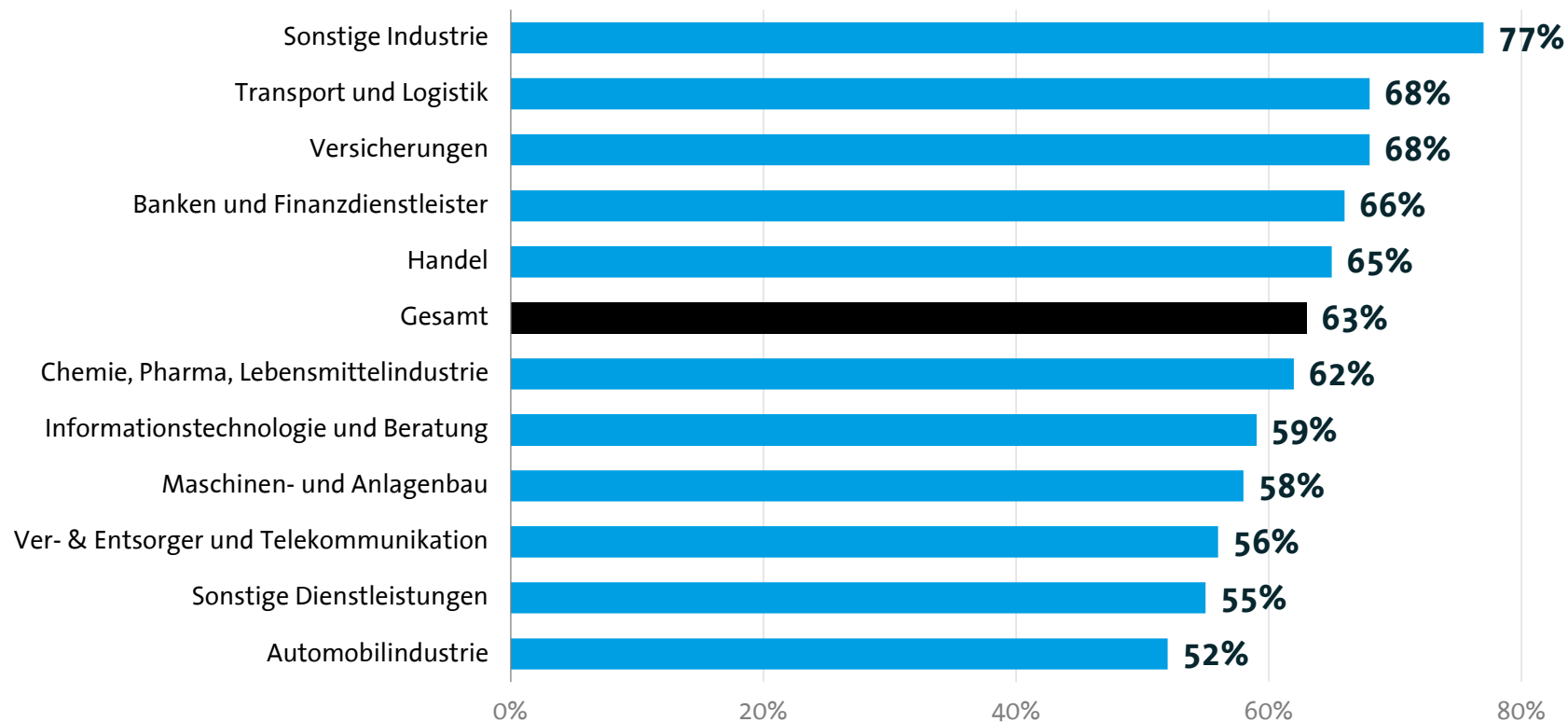
Nicht alle Unternehmen haben das nötige Personal

Wir verfügen über die erforderlichen Mitarbeiter, um die Digitalisierung voranzutreiben.



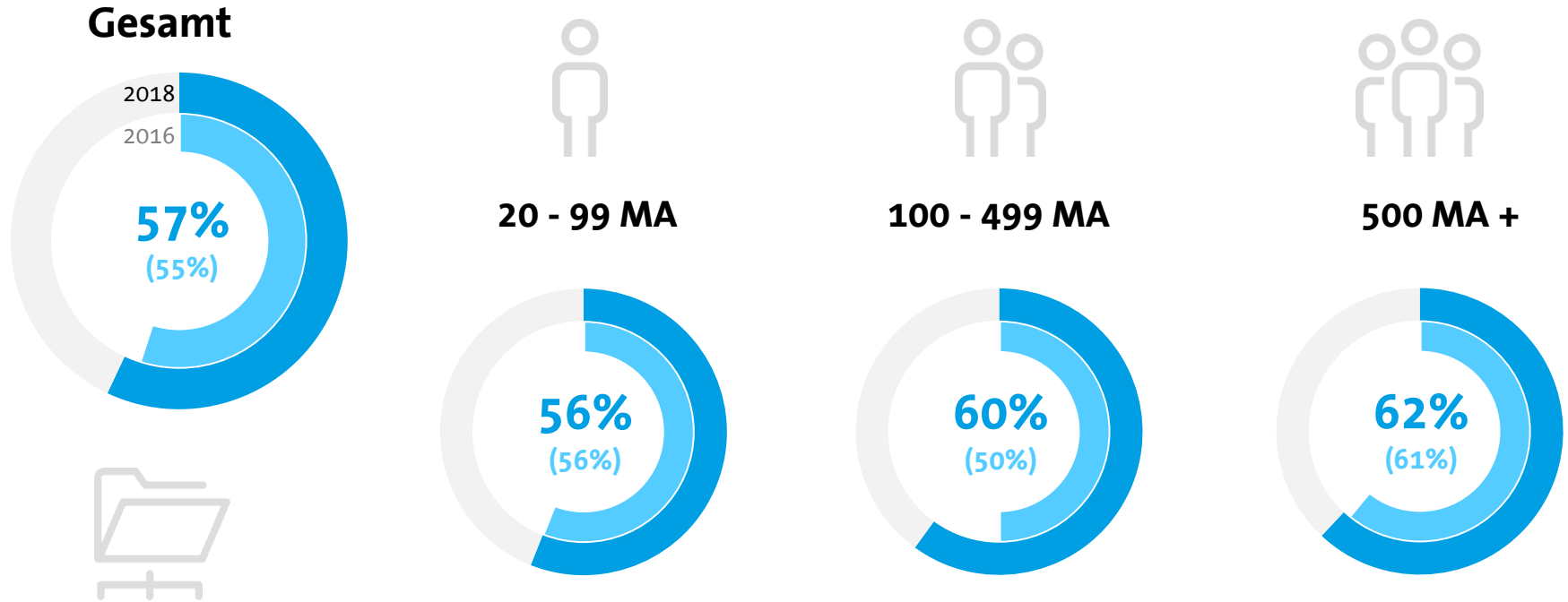
Automobilindustrie verfügt am wenigsten über die Mitarbeiter

Wir verfügen über die erforderlichen Mitarbeiter, um die Digitalisierung voranzutreiben.



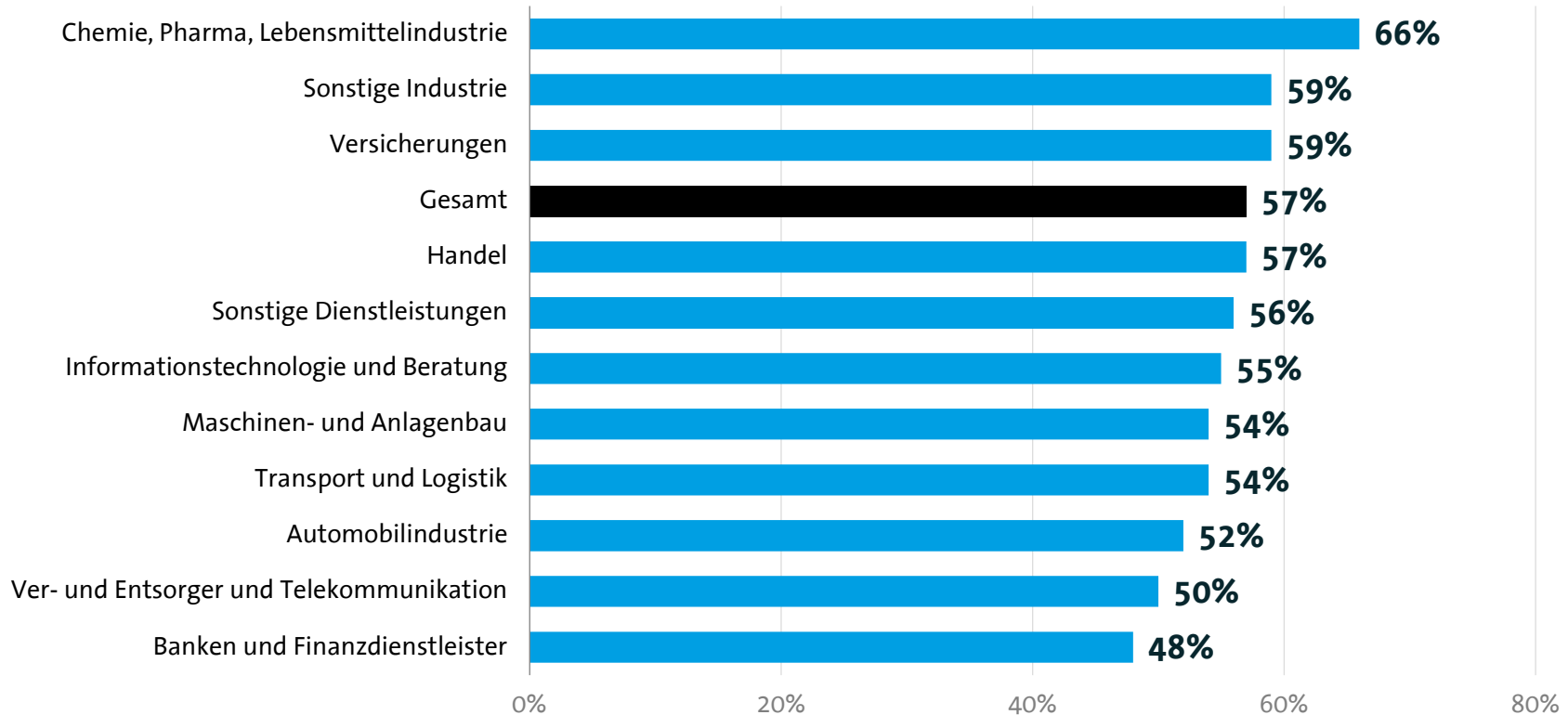
Mehr als die Hälfte investiert in die Weiterbildung der Mitarbeiter

Wir investieren gezielt in die Weiterbildung unserer Mitarbeiter für die digitale Arbeitswelt.



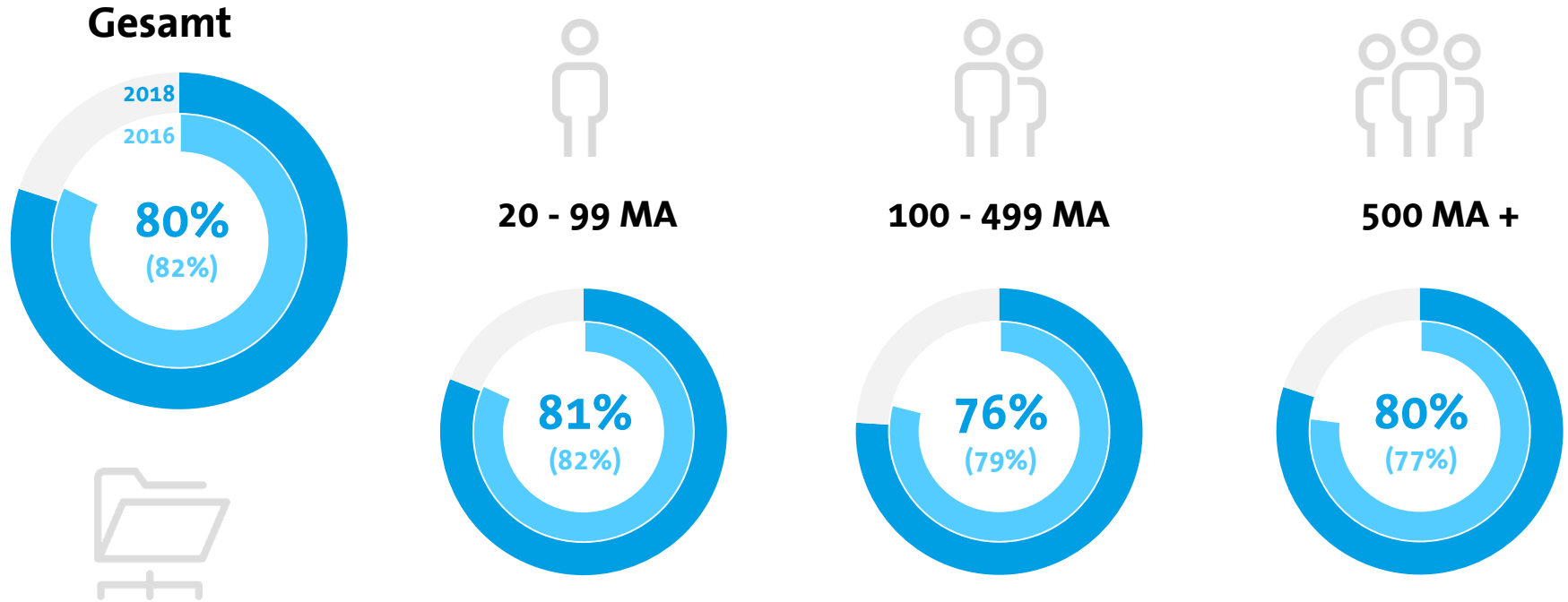
Banken und Finanzdienstleister investieren am wenigsten

Wir investieren gezielt in die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter für die digitale Arbeitswelt.



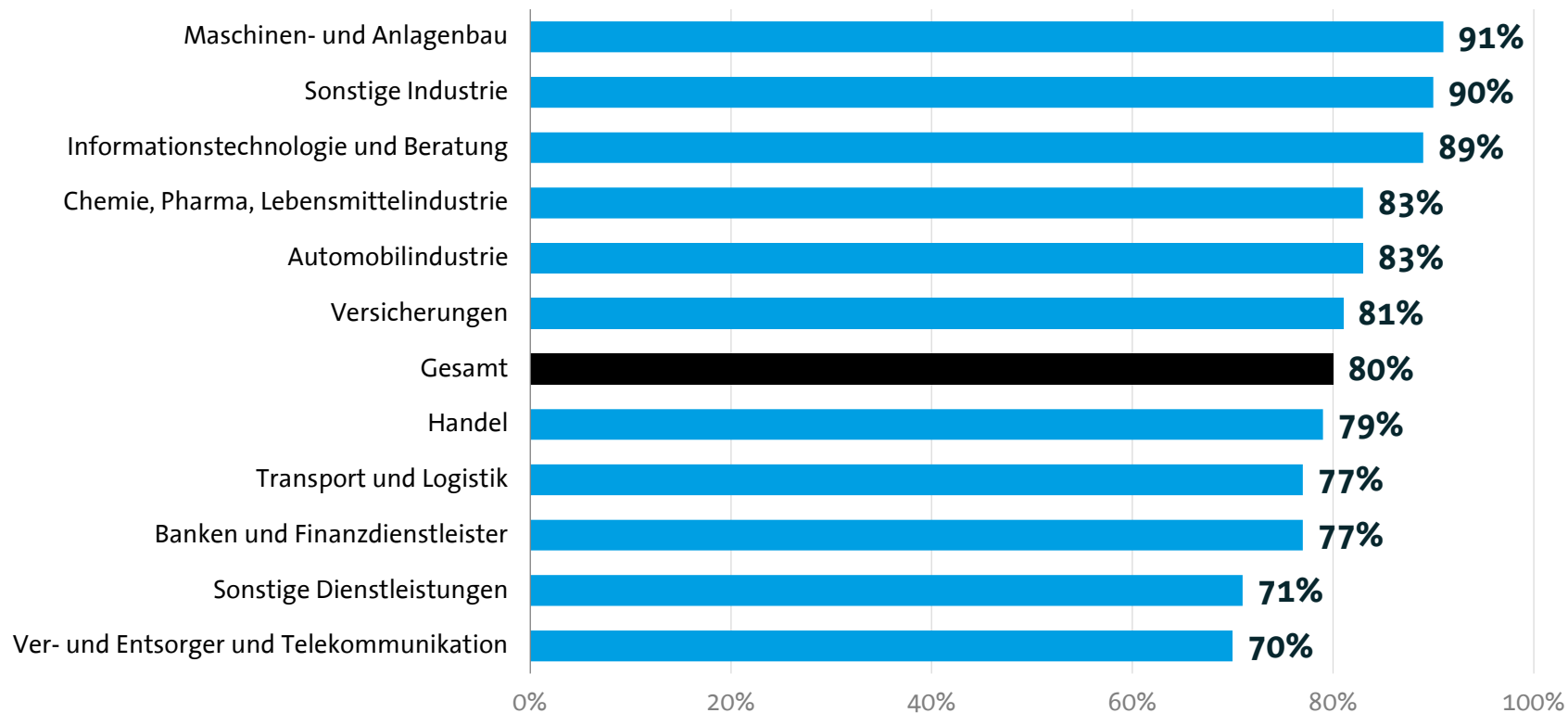
8 von 10 Unternehmen haben IT-Leistungen ausgelagert

Hat Ihr Unternehmen IT-Leistungen an einen externen IT-Dienstleister ausgelagert?



Maschinen- und Anlagenbau lagert am häufigsten aus

Hat Ihr Unternehmen IT-Leistungen an einen externen IT-Dienstleister ausgelagert?



4

Digitalisierungsfortschritt

Zusammenfassung Digitalisierungsfortschritt

Nutzung von Faxgeräten stark rückläufig

- Aktuell verwenden nur noch sechs von zehn Unternehmen (62 Prozent) das Faxgerät häufig zur internen oder externen Kommunikation. Das ist ein deutlicher Rückgang um 17 Prozentpunkte innerhalb von nur zwei Jahren. Eine Alternative zum Fax ist die digitale Signatur, die 13 Prozent der Unternehmen inzwischen nutzen.

Viele Wege führen zum digitalen Büro

- Die Mehrheit der Unternehmen nutzt Enterprise Content Management (ECM)-Software um Informationen besser zu verteilen oder Dokumente gemeinsam zu bearbeiten, digital zu archivieren und wiederzufinden.
- Mehr als die Hälfte aller Unternehmen (57 Prozent) digitalisiert ihre Dokumente beispielsweise über ECM-Software und knapp die Hälfte (48 Prozent) steuert Prozesse wie die Freigabe von Rechnungen digital.

Unternehmen setzen auf elektronische Rechnungen

- Die Mehrheit der Unternehmen (53 Prozent) erstellt mittlerweile elektronische Rechnungen. Papierrechnungen sind zwar noch bei 44 Prozent der Unternehmen im Einsatz. Vor zwei Jahren war dies allerdings noch in 58 Prozent der Unternehmen der Fall.
- Mehr als ein Drittel der Unternehmen (34 Prozent) hat seine Papierakten weitgehend digitalisiert. Weitere 39 Prozent haben zumindest die neueren Papierakten teilweise digitalisiert.

Produktion und Marketing sind die am weitesten digitalisierte Abteilungen

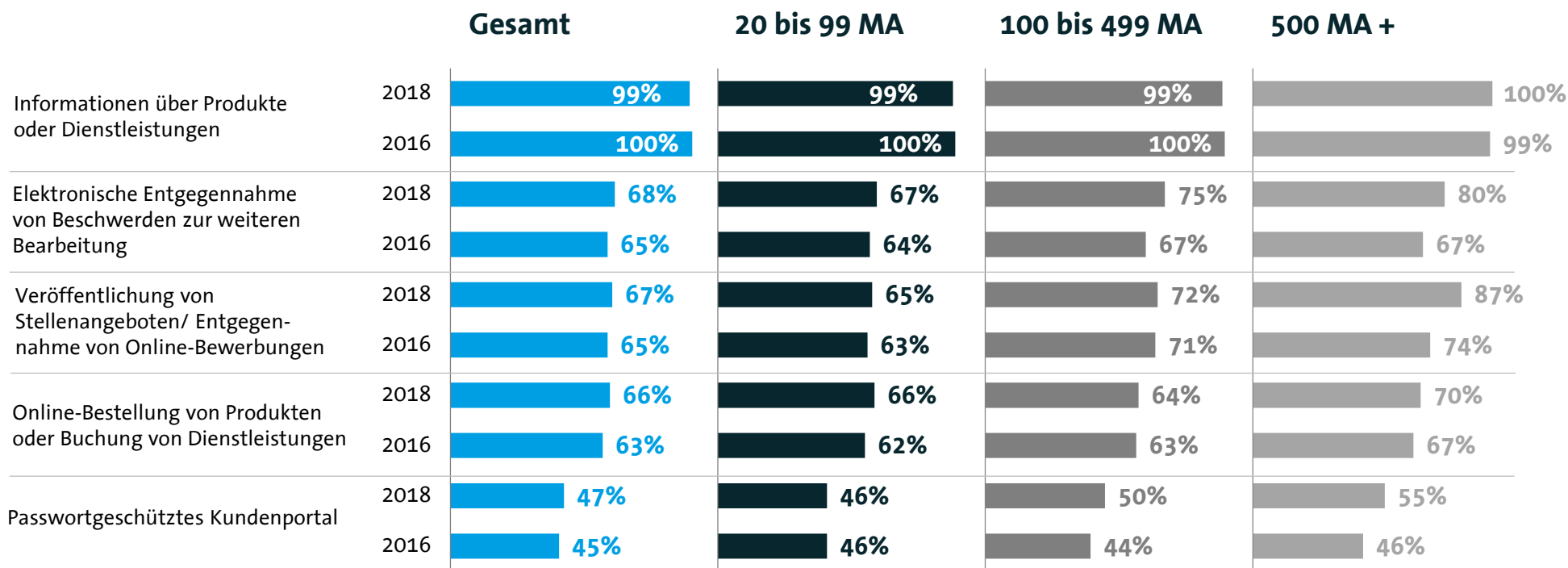
- Bei mehr als zwei Drittel (70 Prozent) ist die Produktion und Projektabwicklung stark digitalisiert (mindestens zu 50 Prozent). Dicht dahinter folgen Marketing und Vertrieb (68 Prozent) sowie Personalmanagement (67 Prozent).

4.1

Nutzung digitaler Technologien und Dienste

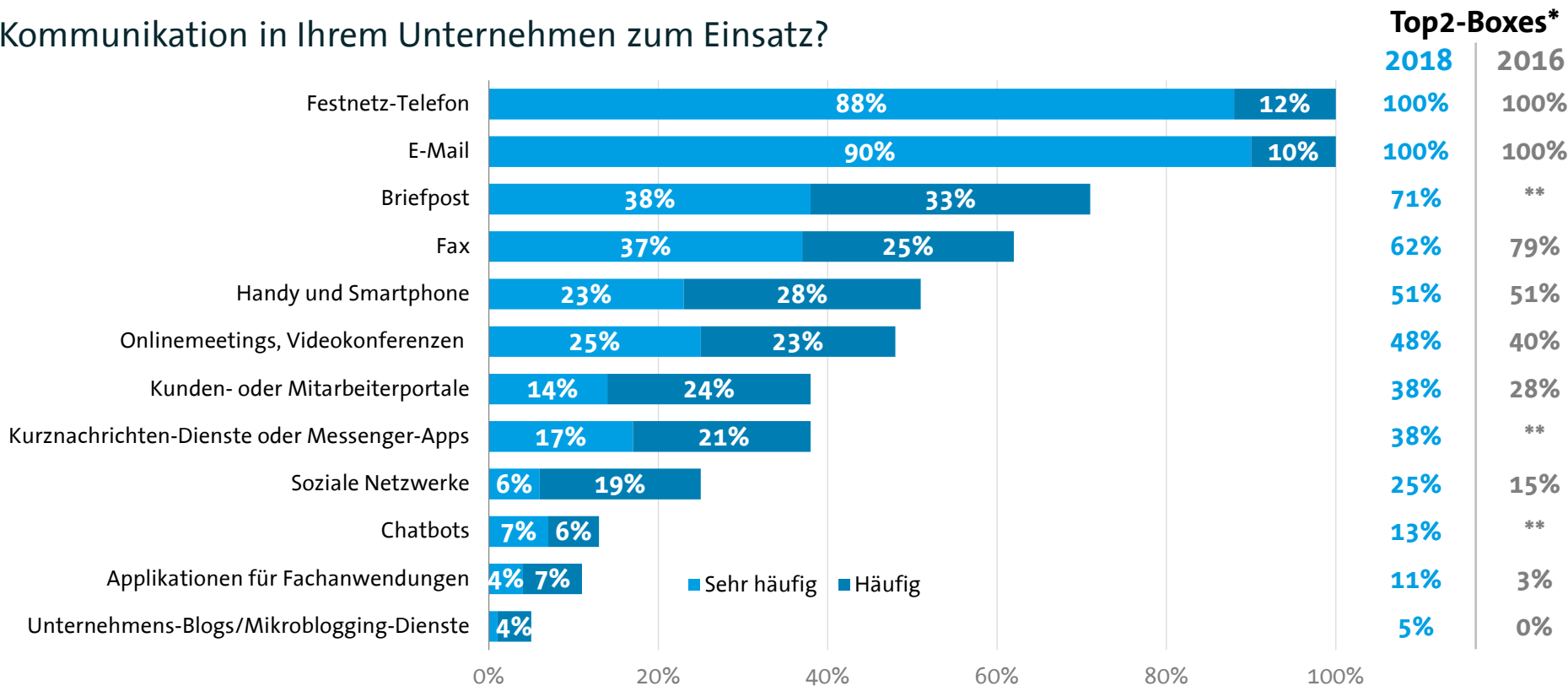
Je größer das Unternehmen, desto mehr Informationen stehen bereit

Welche Informationen oder Dienstleistungen stehen auf der Unternehmenswebsite bereit?



Nutzung von Faxgeräten stark rückläufig

Wie häufig kommen die folgenden Kommunikationskanäle für die interne und externe Kommunikation in Ihrem Unternehmen zum Einsatz?

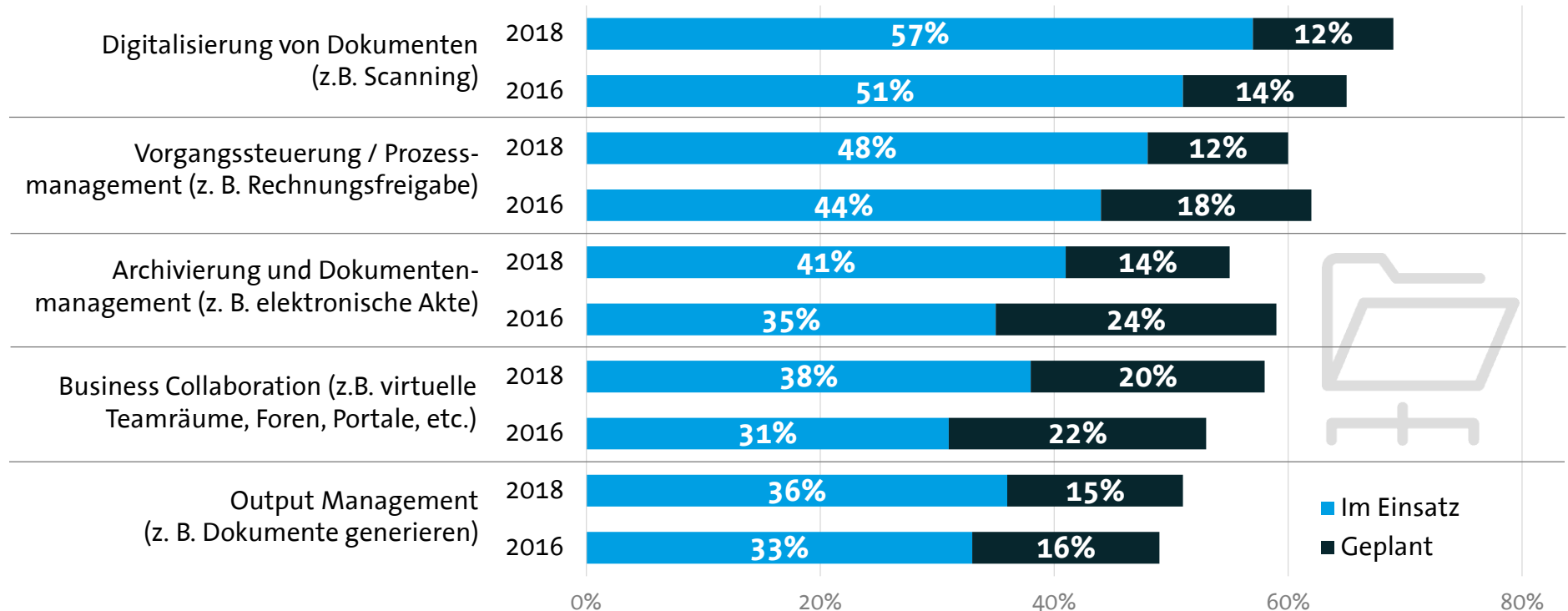


4.2

Einsatz von ECM-Lösungen im Unternehmen

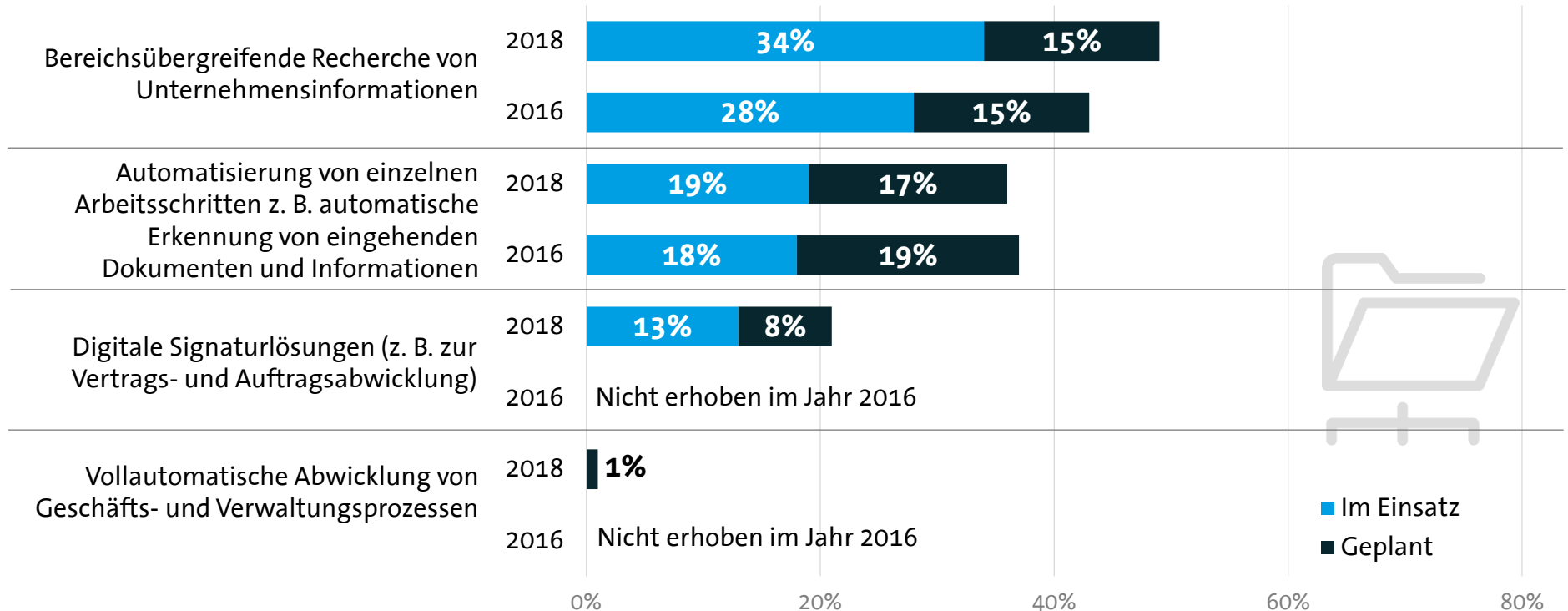
Viele Wege führen zum digitalen Büro (1)

Für welche der folgenden Aufgabenbereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten und Inhalten ein bzw. plant dies?



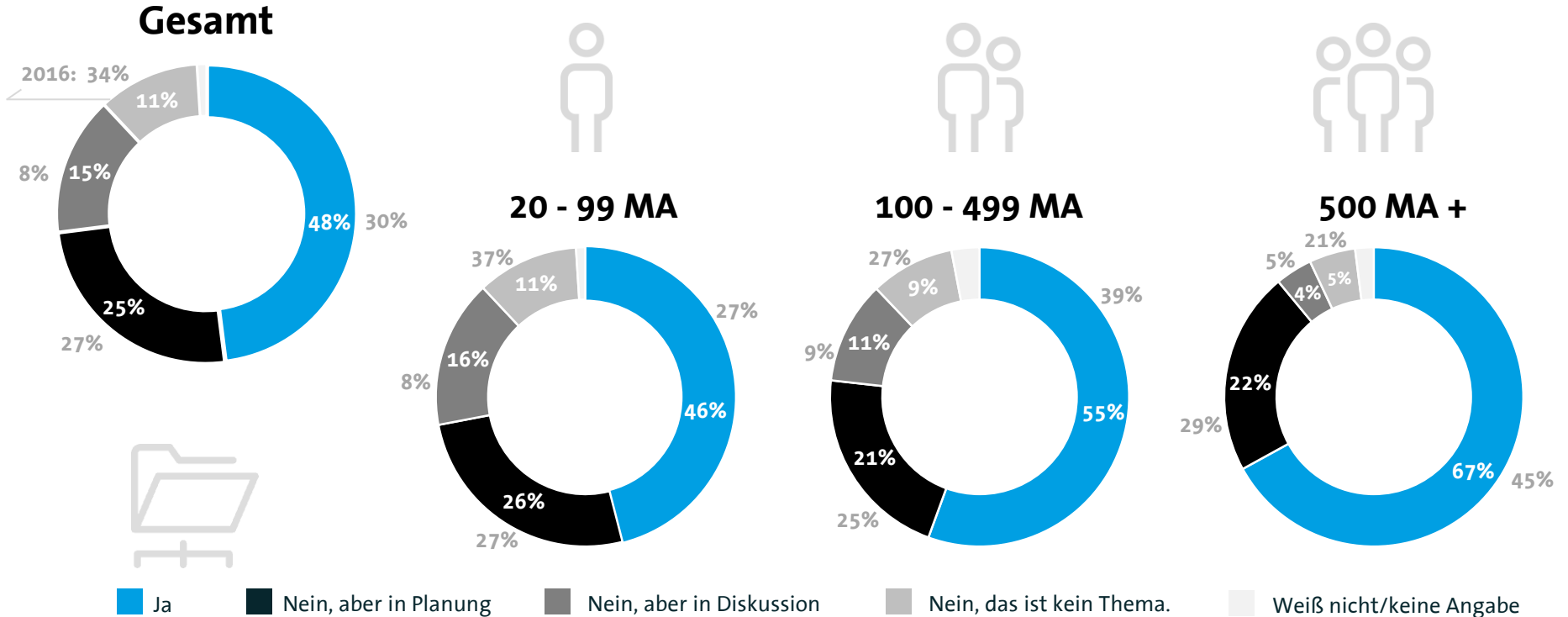
Viele Wege führen zum digitalen Büro (2)

Für welche der folgenden Aufgabenbereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten und Inhalten ein bzw. plant dies?



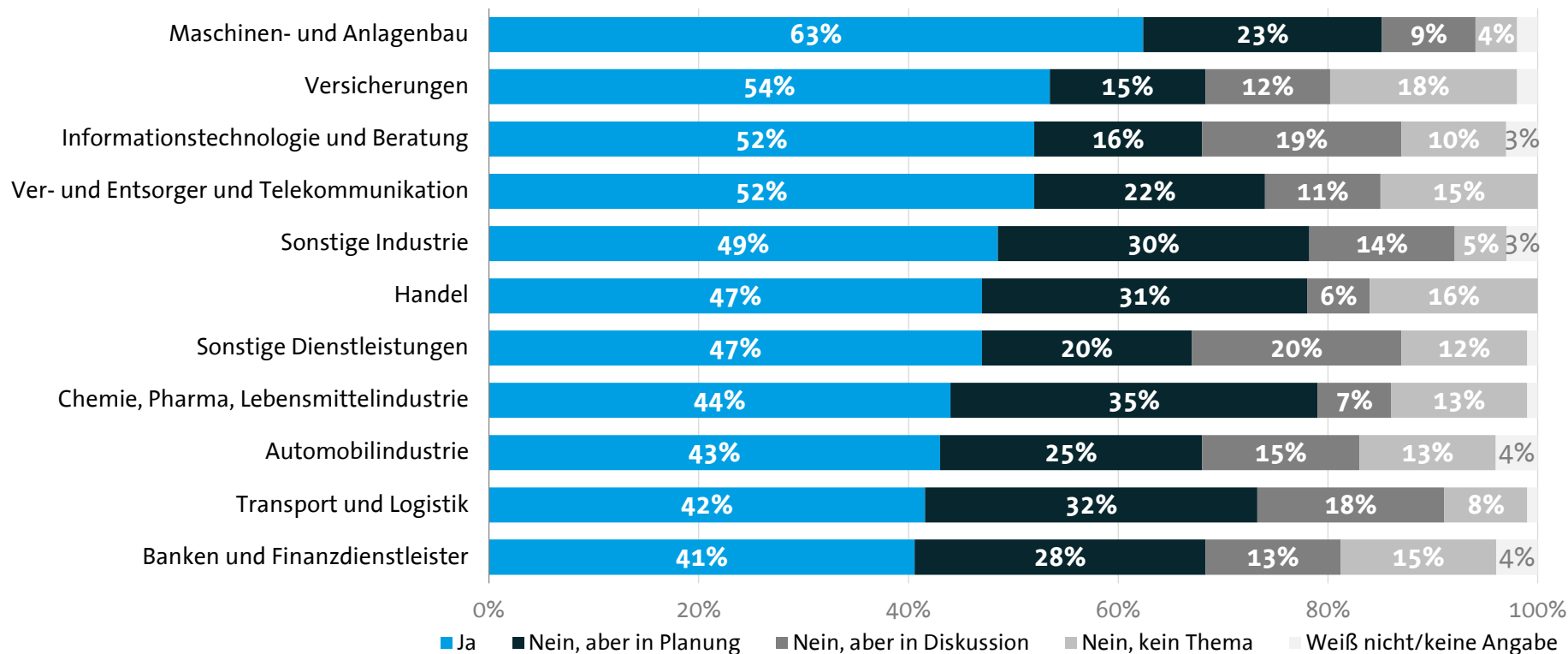
Nahezu die Hälfte verwendet Cloud-Lösungen für Büroprozesse

Bezieht Ihr Unternehmen digitale Lösungen zur Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten und Inhalten aus der Cloud bzw. plant oder diskutiert dies?



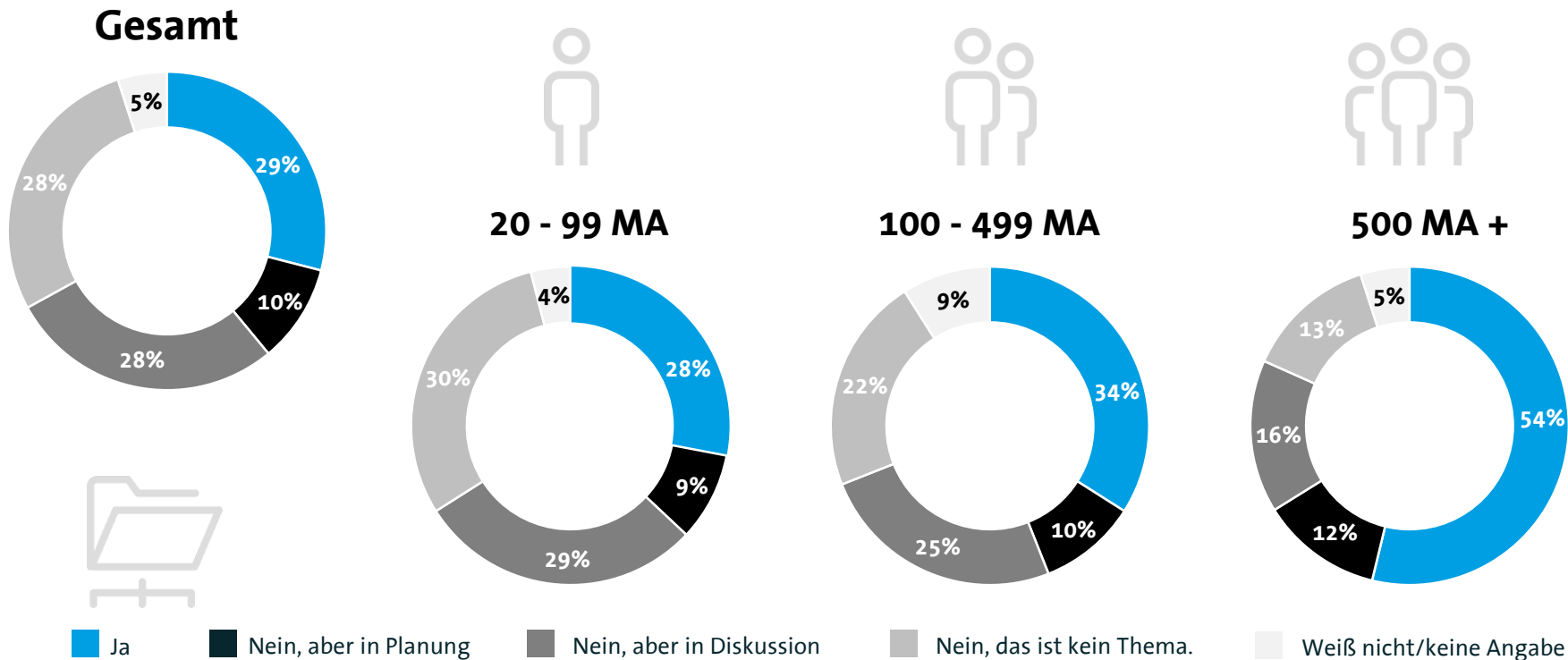
Maschinen- und Anlagenbau sowie Versicherungen sind Vorreiter

Bezieht Ihr Unternehmen Software zur Organisation von Büro- & Verwaltungsprozessen aus der Cloud?



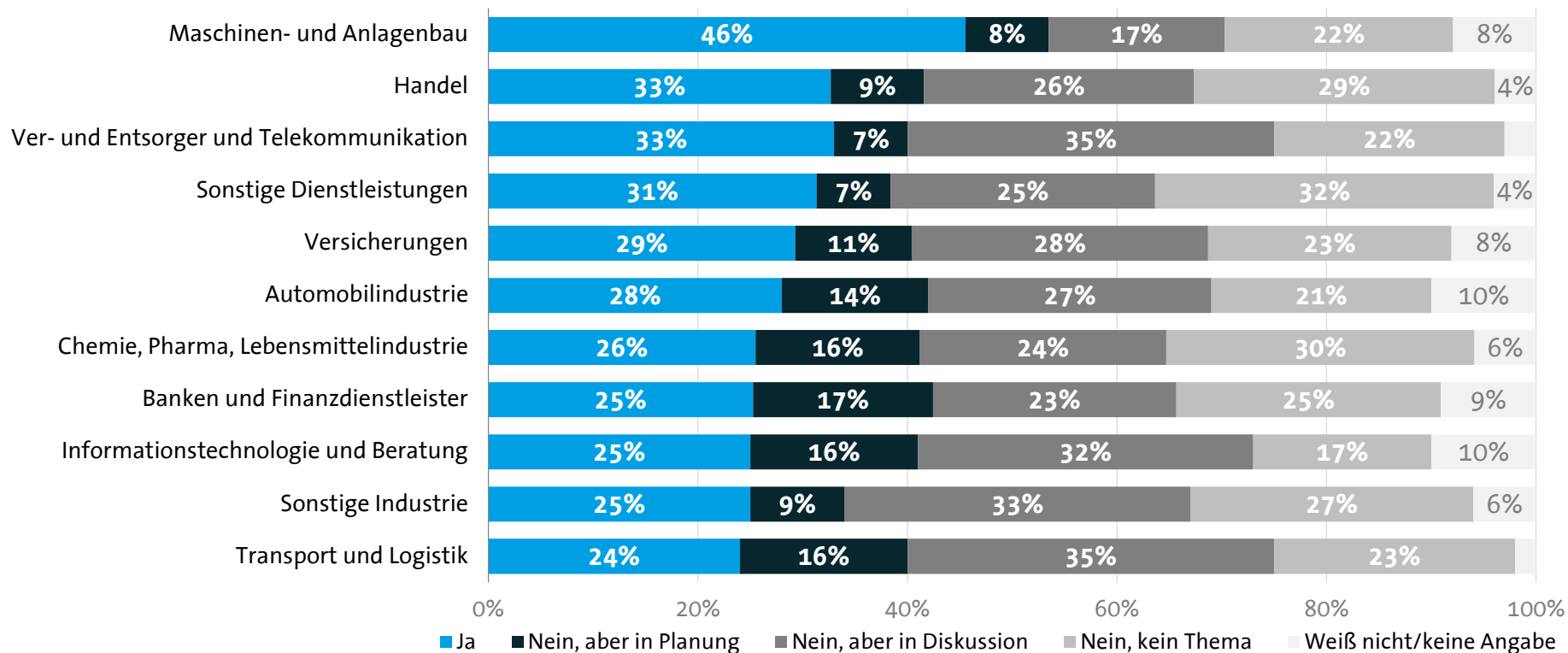
Nahezu ein Drittel lagert Cloud-Lösungen aus

Hat Ihr Unternehmen den Betrieb einer Cloud-Lösung in ein zertifiziertes Rechenzentrum ausgelagert?



Maschinen- und Anlagebau ist Vorreiter

Hat Ihr Unternehmen den Betrieb einer Cloud-Lösung in ein zertifiziertes Rechenzentrum ausgelagert?

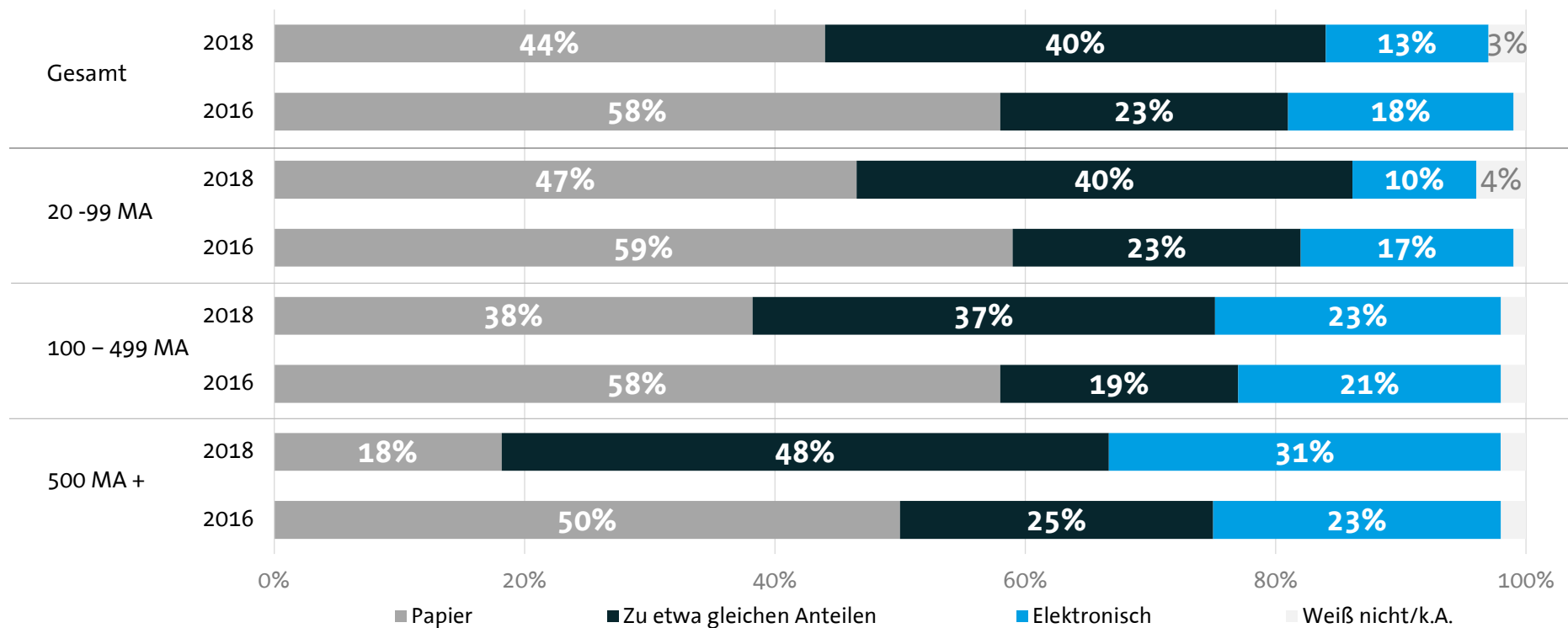


4.2.1

Rechnungsstellung,
-übermittlung, -empfang

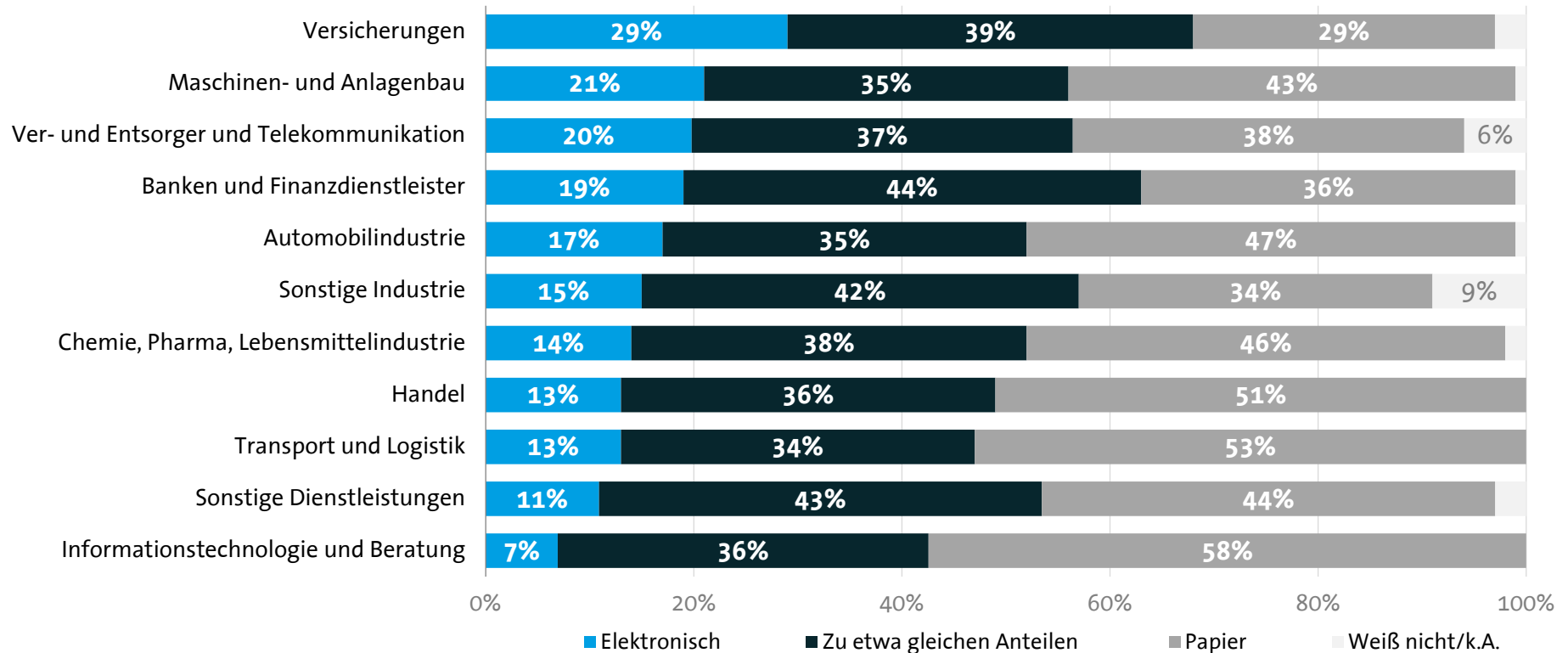
Großes Potenzial für elektronische Rechnungserstellung

Wie erstellen Sie Ihre Unternehmensrechnungen – in Papier- oder elektronischer Form?



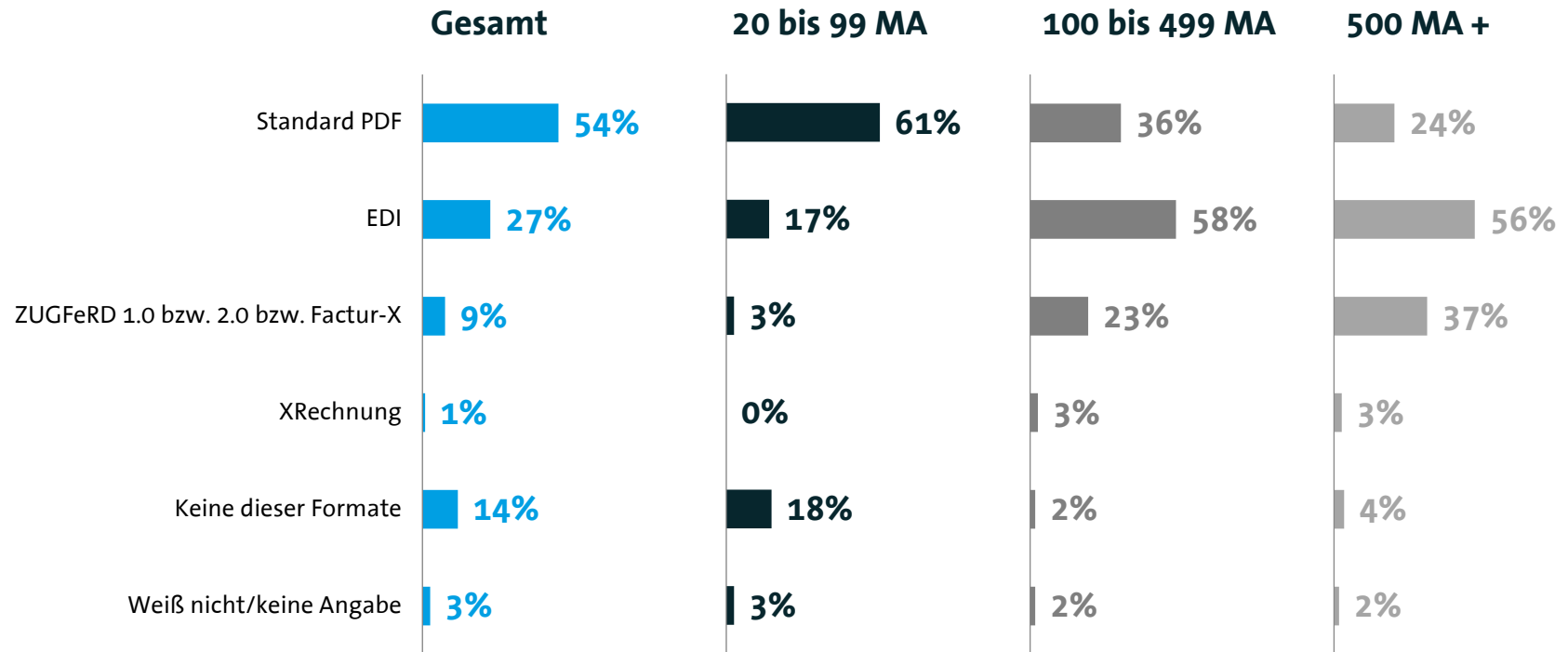
Erstellung von Unternehmensrechnungen nach Branchen

Wie erstellen Sie Ihre Unternehmensrechnungen – in Papier- oder elektronischer Form?



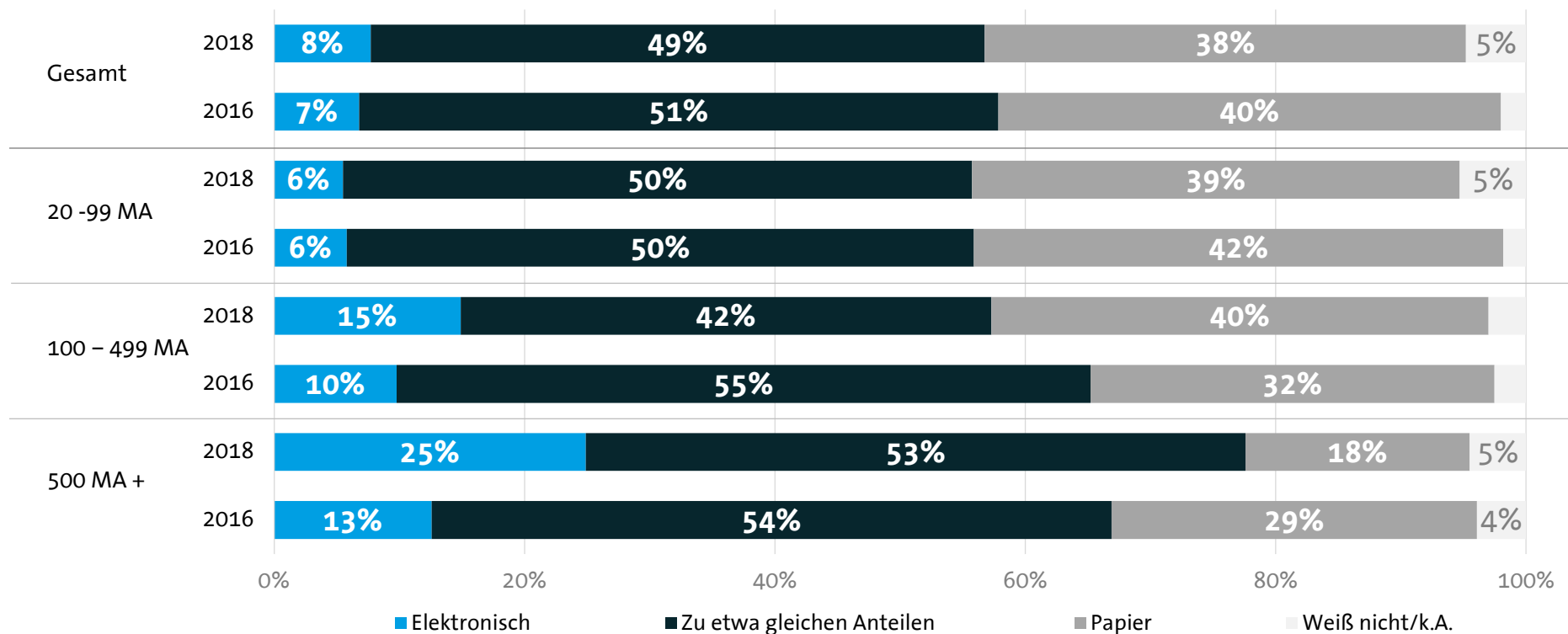
Große Unternehmen nutzen vermehrt EDI und ZUGFeRD/Factor-X

Welche der folgenden Formate verwendet Ihr Unternehmen bei der elektronischen Rechnungserstellung?*



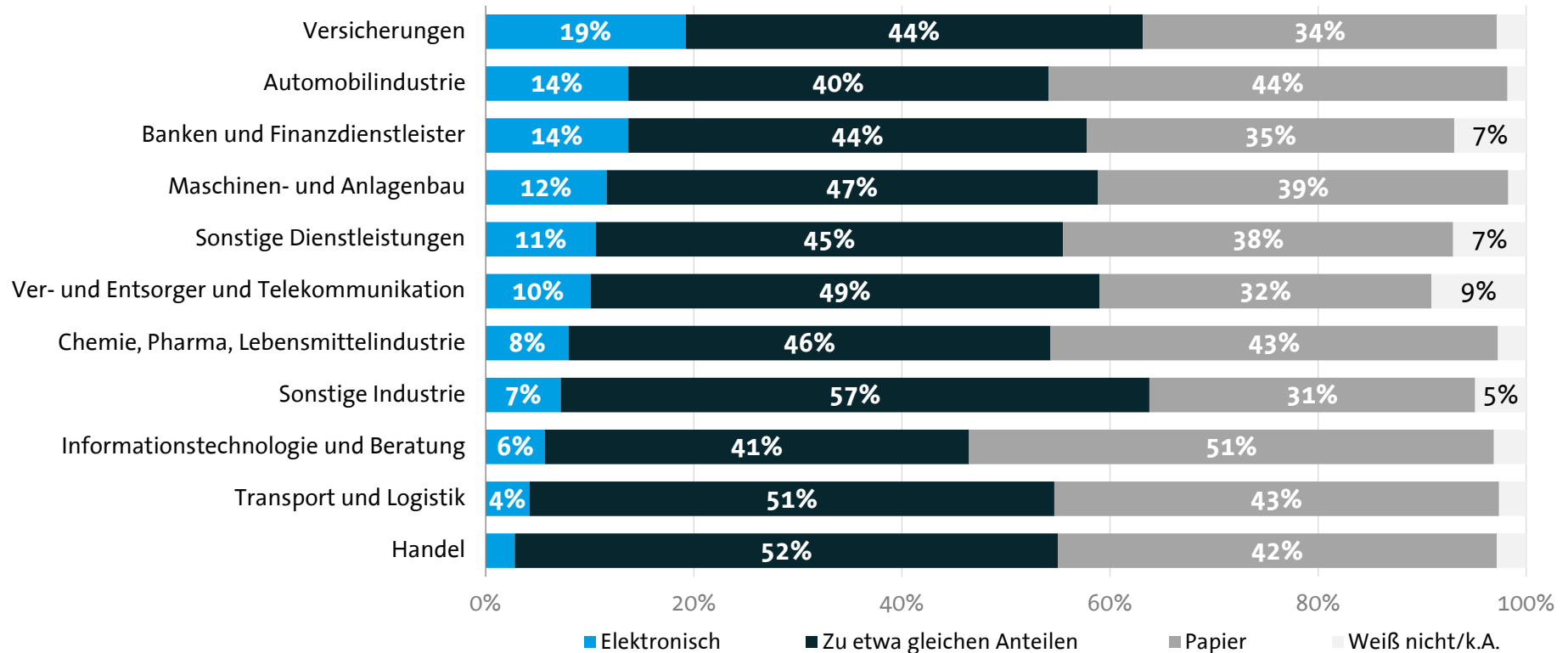
Großes Potenzial für elektronischen Rechnungsempfang

Wie empfangen Sie Ihre Unternehmensrechnungen – in Papier- oder elektronischer Form?



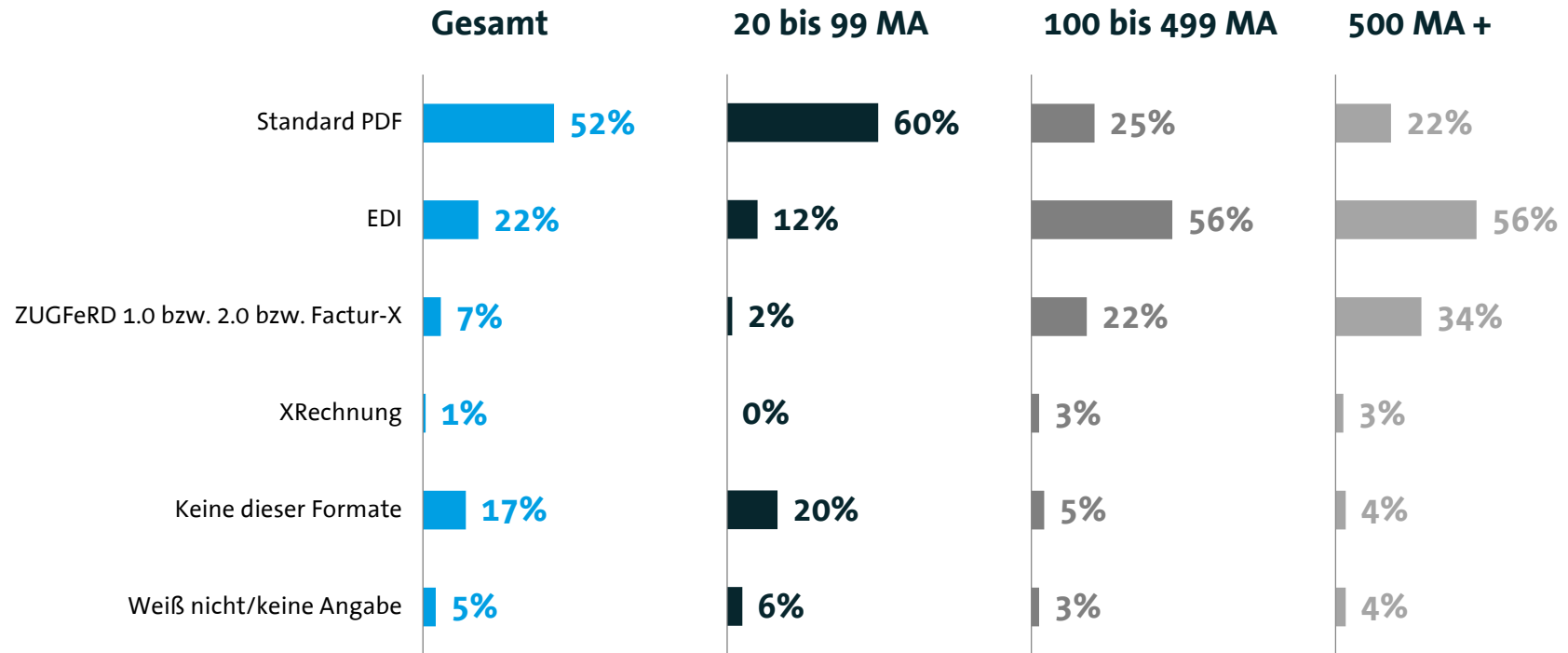
Empfang von Unternehmensrechnungen nach Branchen

Wie empfangen Sie Ihre Unternehmensrechnungen – in Papier- oder elektronischer Form?



Große Unternehmen nutzen vermehrt EDI und ZUGFeRD/Factor-X

Welche der folgenden Formate verwendet Ihr Unternehmen bei der Verarbeitung von elektronisch empfangenen Rechnungen?*

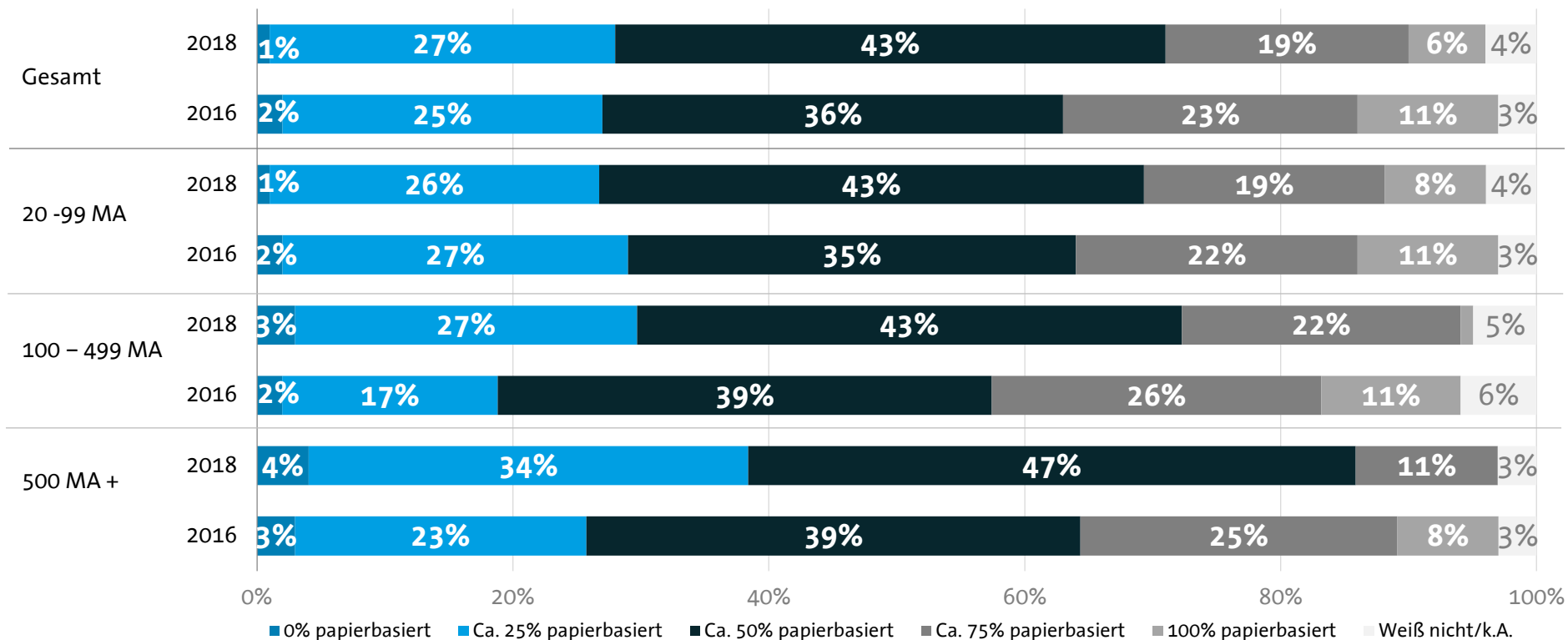


4.2.2

Archivierung

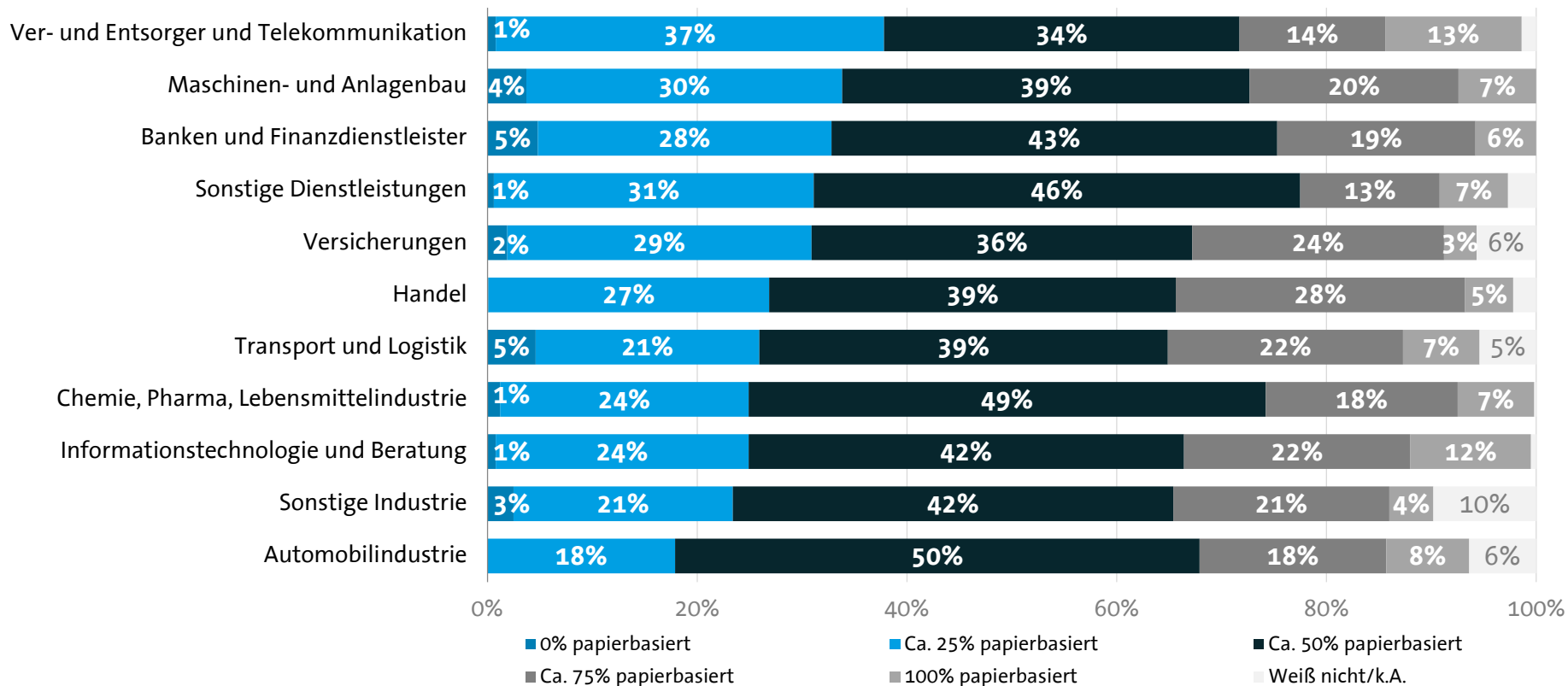
Ein Viertel der Unternehmen arbeitet überwiegend papierbasiert

Wie hoch ist der Anteil Ihrer Büro- und Verwaltungsprozesse, die papierbasiert ablaufen?



Ver- und Entsorger sowie TK arbeiten am ehesten papierlos im Büro

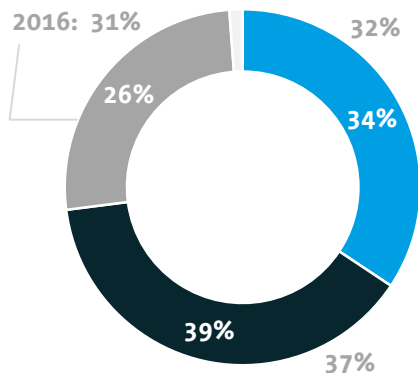
Wie hoch ist der Anteil Ihrer Büro- und Verwaltungsprozesse, die papierbasiert ablaufen?



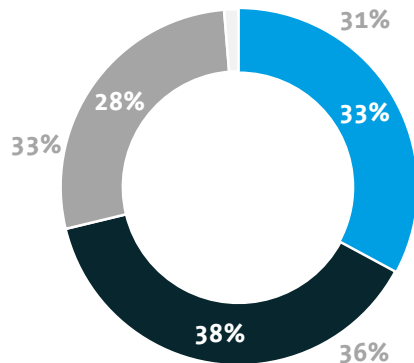
Nahezu drei Viertel haben ihre Papierakten zumindest teilweise digitalisiert

Inwiefern haben Sie Ihre Papierakten bereits digitalisiert?

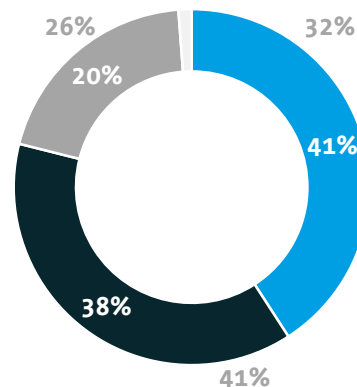
Gesamt



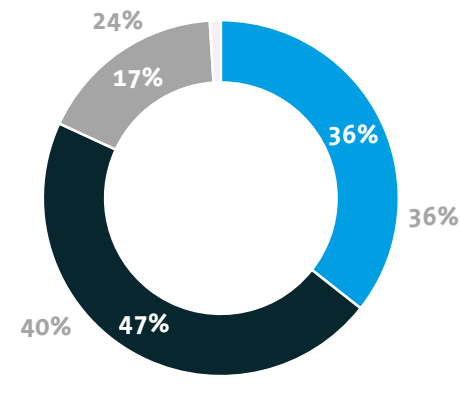
20 - 99 MA



100 - 499 MA



500 MA +



Digitalisiert

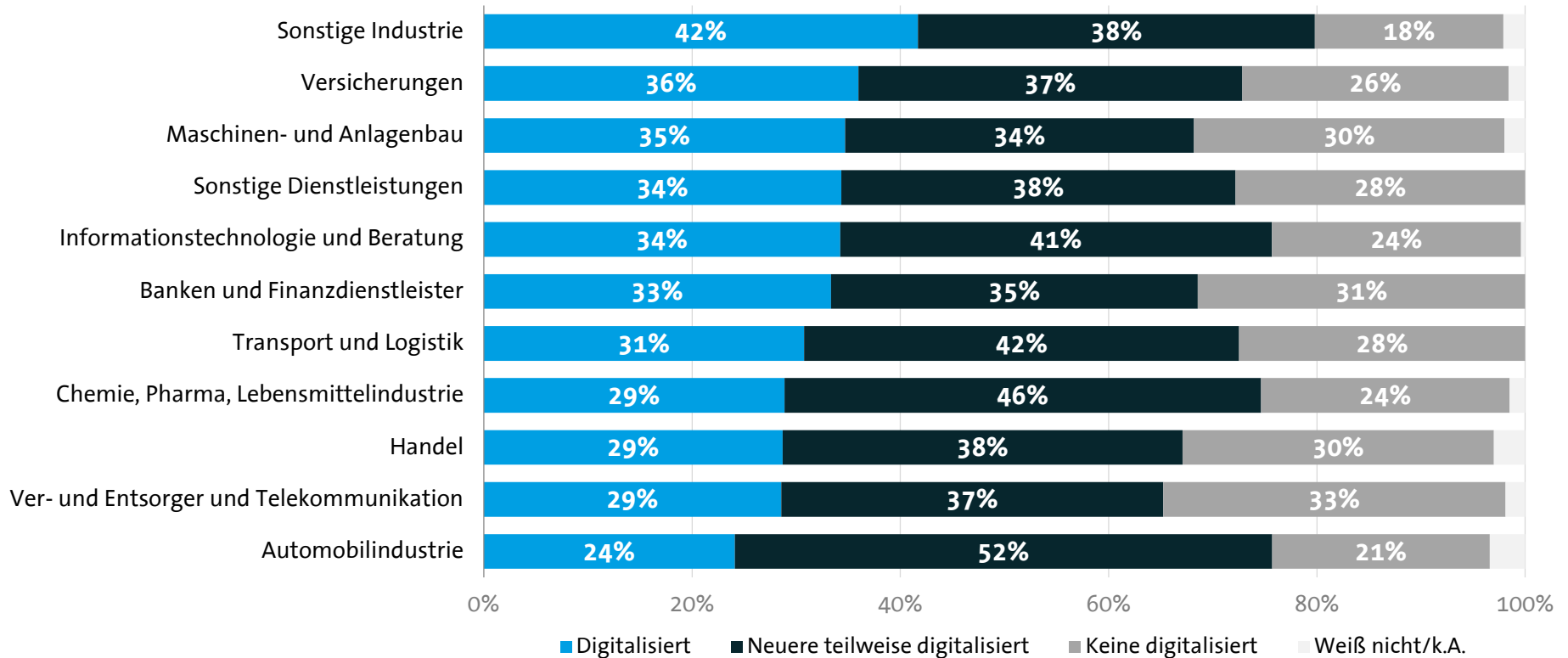
Neuere teilweise digitalisiert

Keine digitalisiert

Weiß nicht/keine Angabe

Digitalisierung von Papierakten nach Branchen

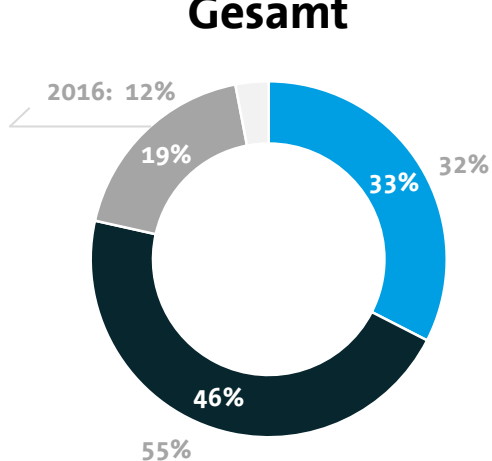
Inwiefern haben Sie Ihre Papierakten bereits digitalisiert?



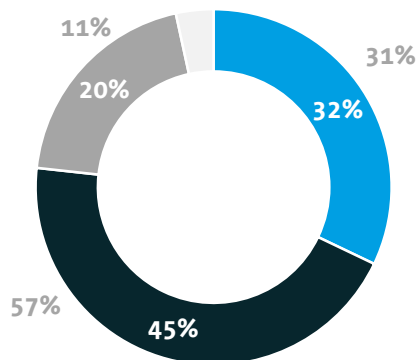
Ein Drittel druckt heute weniger als noch vor einem Jahr

Werden in Ihrem Unternehmen heute eher mehr oder weniger digitale Dokumente ausgedruckt als noch vor einem Jahr?

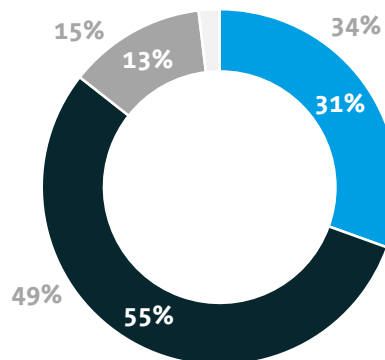
Gesamt



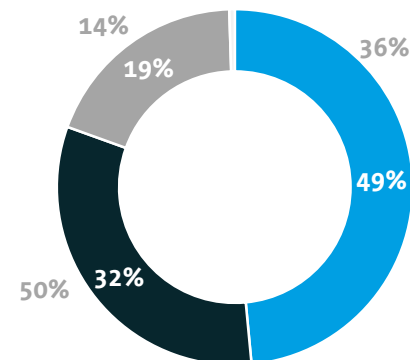
20 - 99 MA



100 - 499 MA



500 MA +



Weniger

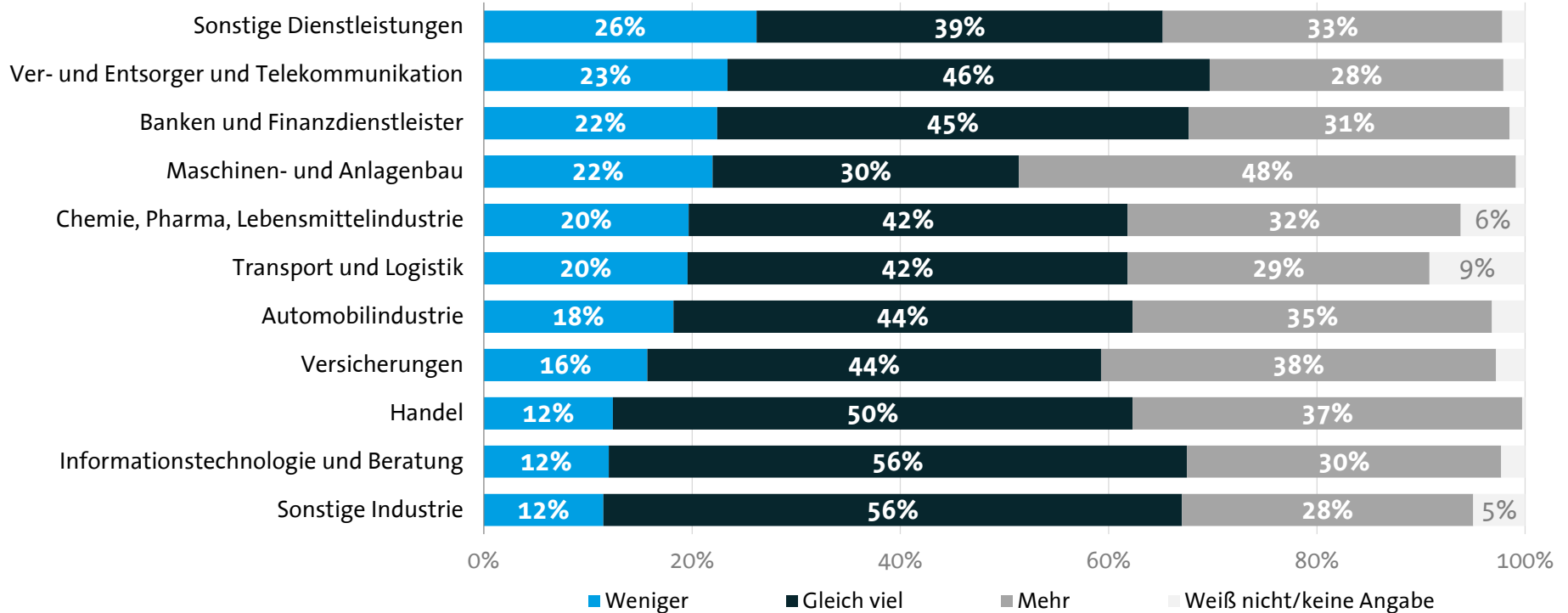
Gleich viel

Mehr

Weiß nicht/keine Angabe

Ausdruck von digitalen Dokumenten nach Branchen

Werden in Ihrem Unternehmen heute eher mehr oder weniger digitale Dokumente ausgedruckt als noch vor einem Jahr?

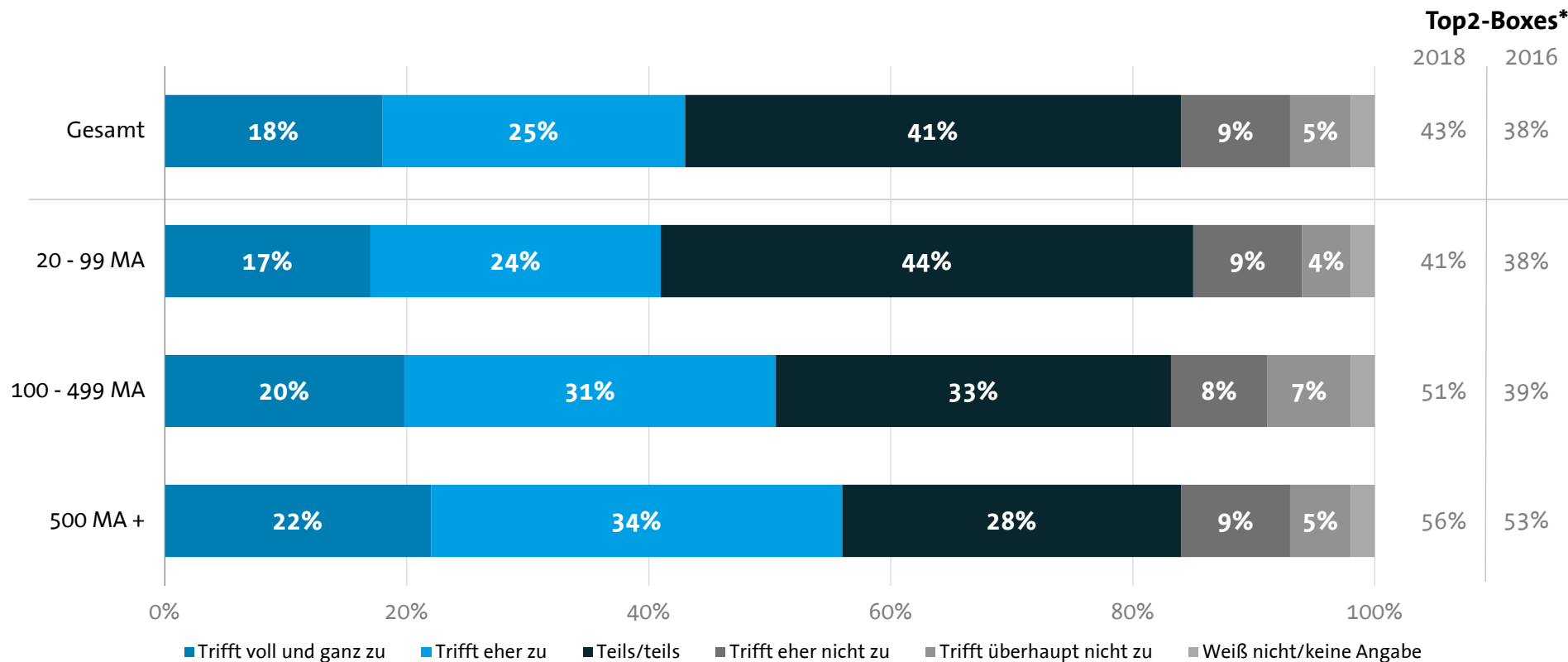


4.2.3

Weitere ECM-Bereiche

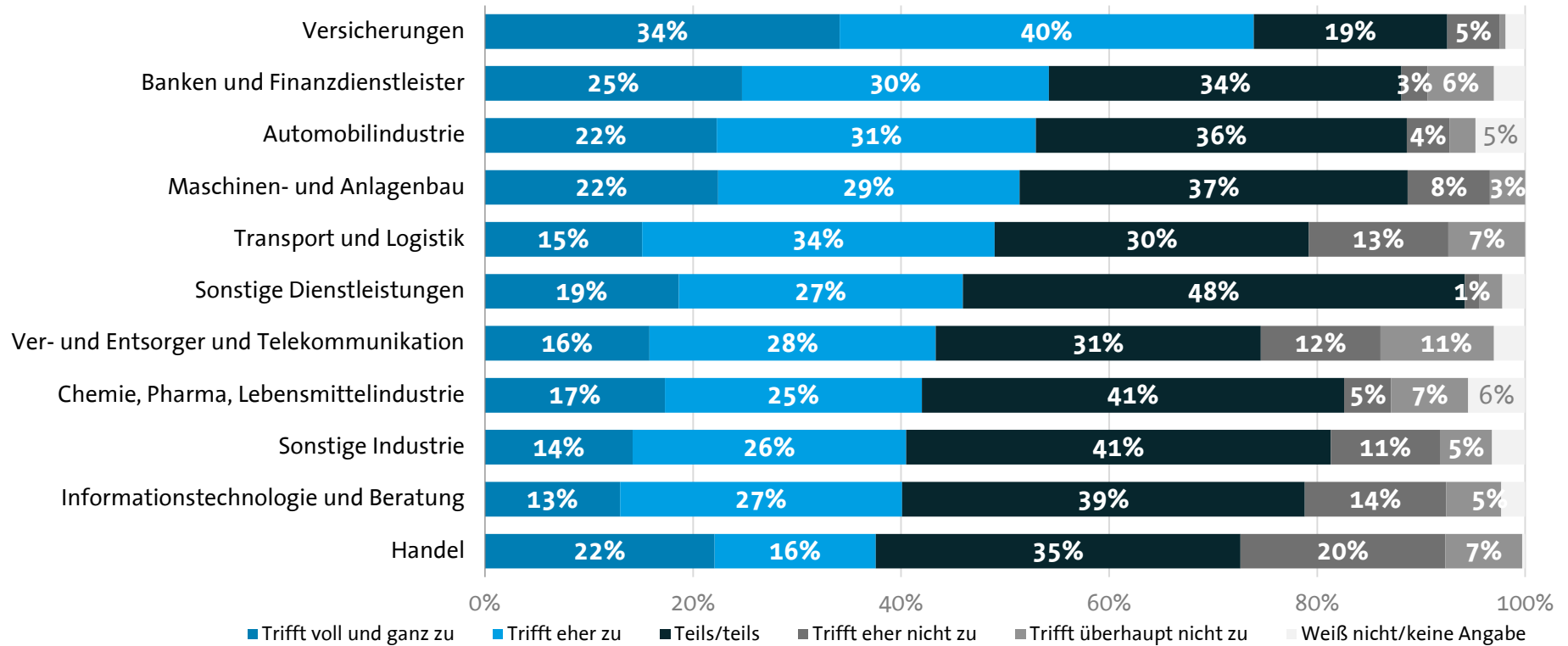
4 von 10 Unternehmen haben das Ziel Briefpost digital zu ersetzen

Unser Unternehmen hat das Ziel Briefpost durch digitale Kommunikation zu ersetzen.



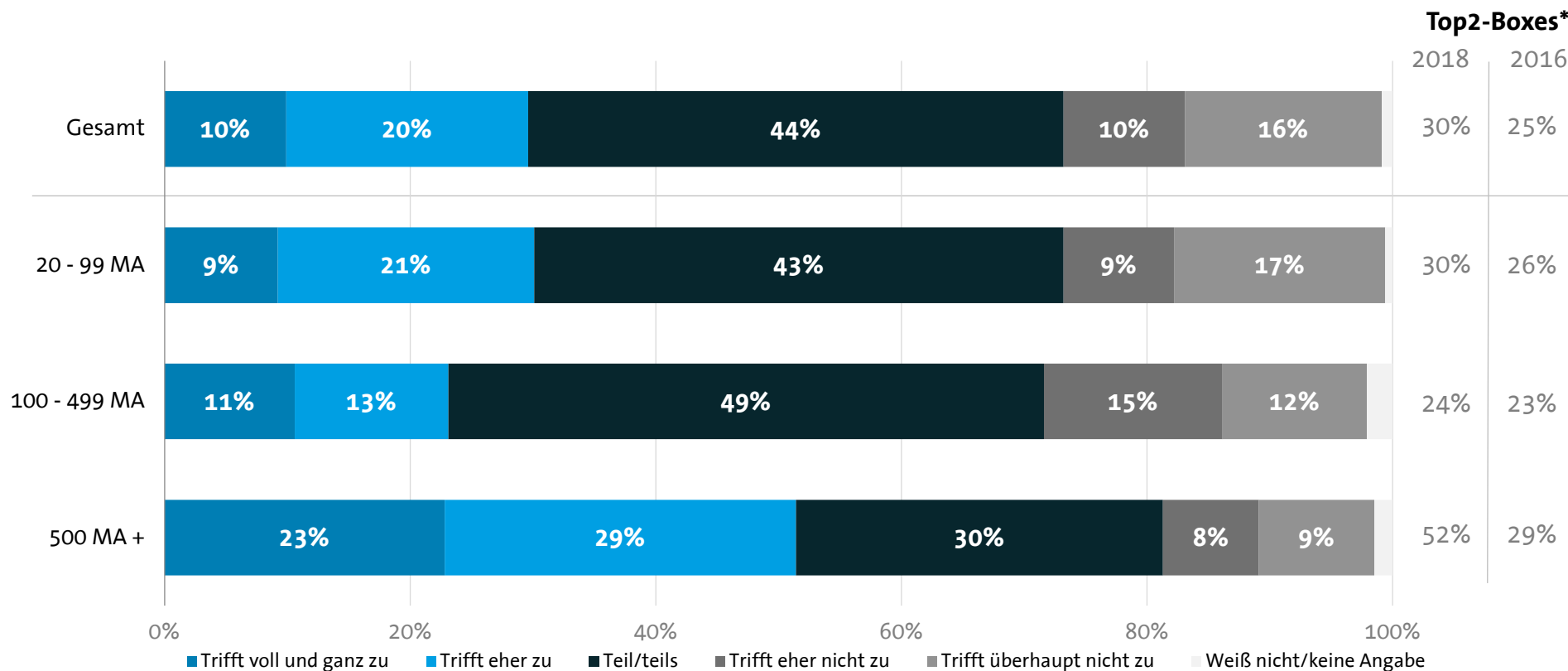
Insbesondere Versicherungen stecken sich dieses Ziel

Unser Unternehmen hat das Ziel Briefpost durch digitale Kommunikation zu ersetzen.



3 von 10 Unternehmen gelingt es, Briefpost digital zu ersetzen

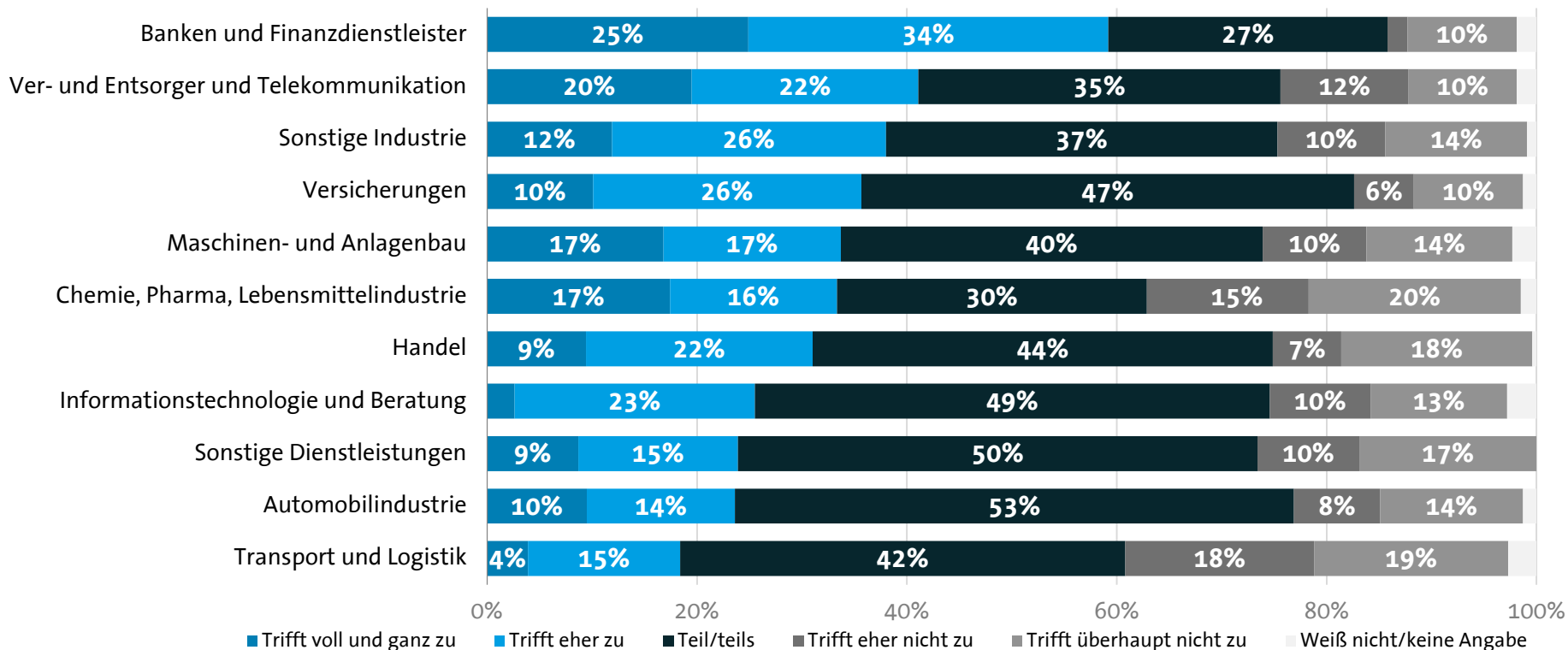
In unserem Unternehmen gelingt es, Briefpost durch digitale Kommunikation zu ersetzen.



Basis: Unternehmen ab 20 Mitarbeiter (2016: n=1.108; 2018: n=1.106) | Abweichungen von 100 Prozent sind rundungsbedingt |
75 *Top2-Boxes = „Trifft voll und ganz zu“ und „Trifft eher zu“ in Prozent | Quelle: Bitkom Research

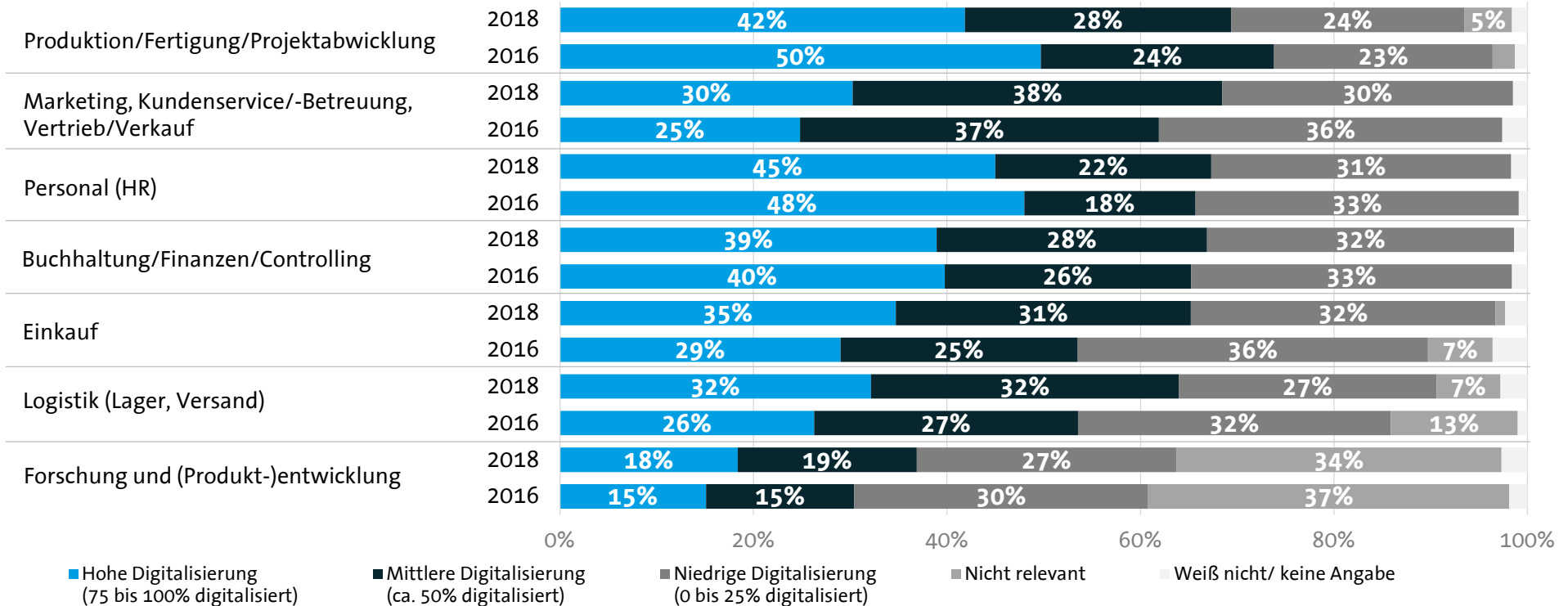
Banken sowie Ver- und Entsorgern gelingt es am häufigsten

In unserem Unternehmen gelingt es, Briefpost durch digitale Kommunikation zu ersetzen.



Produktion und Marketing sind am weitesten digitalisierte Abteilungen

Inwieweit erfolgen die Geschäftsprozesse – über die Büro- und Verwaltungsprozesse hinaus – in den folgenden Unternehmensbereichen digitalisiert?



5

Digitalisierungseffekte und -perspektive

Zusammenfassung Digitalisierungseffekte und -perspektive

Investitionsbedarf, Sicherheitsbedenken und fehlende Qualifikation sind die größten Hemmnisse des digitalen Wandels

- Für mehr als die Hälfte der Unternehmen (52 Prozent) sind die erforderlichen Investitionen in die Digitalisierung eine Hürde. Beinahe ebenso viele (51 Prozent) befürchten den Zugriff auf sensible Unternehmensdaten. An qualifiziertem Personal mangelt es der Hälfte der Unternehmen (55 Prozent).
- Vier von zehn Unternehmen haben außerdem Angst vor Datenverlust (41 Prozent). Jedem dritten Unternehmen (34 Prozent) ist der wirtschaftliche Nutzen noch unklar.

Investitionen in ECM-Lösungen lohnen sich

- Die Nutzung von digitalen Lösungen zur Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten und Inhalten erfüllt

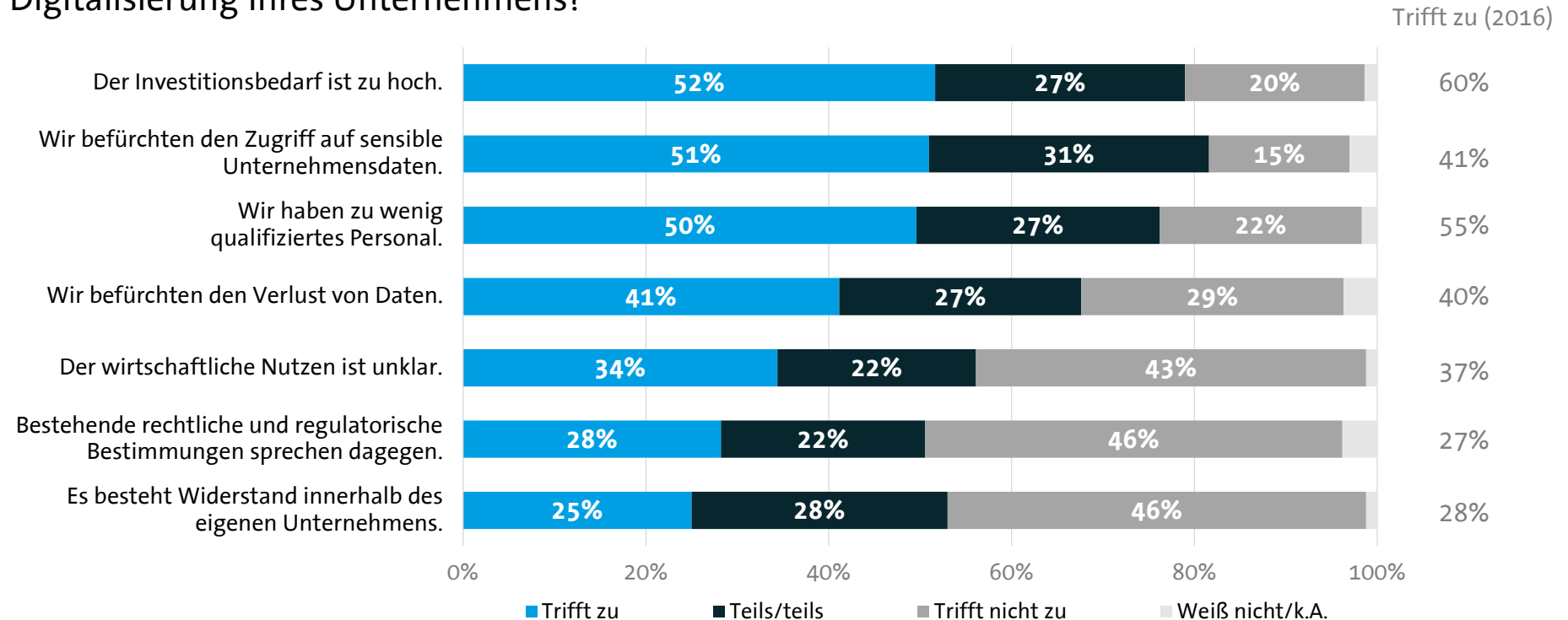
weitgehend die Erwartungen. Am besten ist die Bilanz hinsichtlich der internen Performance von Büro- und Verwaltungsprozessen. Darüber hinaus geben mehr als zwei Drittel der ECM-Nutzer (69 Prozent) an, dass die Automatisierung der Büro- und Verwaltungsprozesse durch den Einsatz von ECM-Lösungen zugenommen hat.

Unternehmen investieren in die Digitalisierung

- Die Investitionsbereitschaft in die Digitalisierung ist hoch: Nahezu jedes zweite deutsche Unternehmen (45 Prozent) geht davon aus, dass die eigenen Investitionen im Jahresverlauf zunehmen werden. Dabei rechnen mehr große Unternehmen (51 Prozent) mit Investitionssteigerungen als kleine (44 Prozent) und mittlere Unternehmen (48 Prozent).

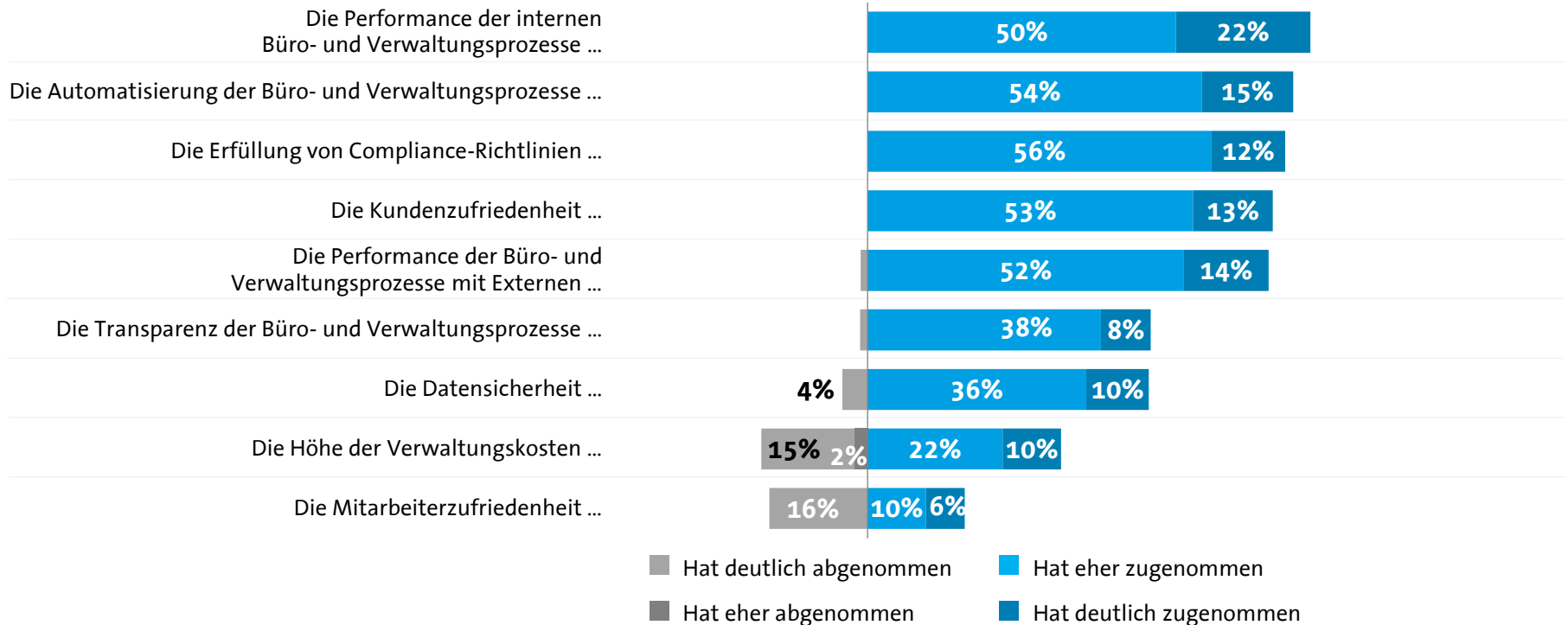
Investitionsbedarf und Sorge vor Zugriff auf Unternehmensdaten hemmen den Fortschritt

Wie beurteilen Sie folgende mögliche Hürden in Zusammenhang mit einer zunehmenden Digitalisierung Ihres Unternehmens?



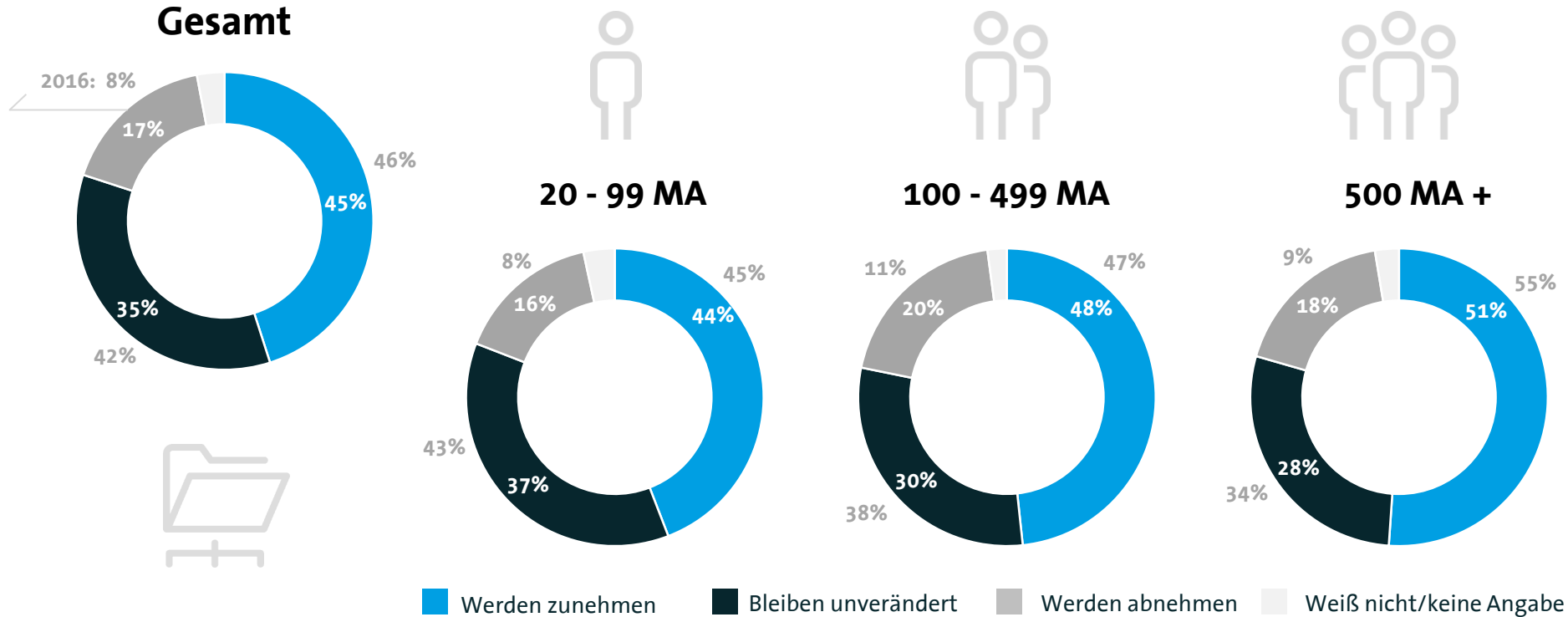
Investitionen in digitale Lösungen lohnen sich

Wie beurteilen Sie die Auswirkungen seit der Einführung von digitalen Lösungen zur Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten in Ihrem Unternehmen hinsichtlich der folgenden Aspekte?



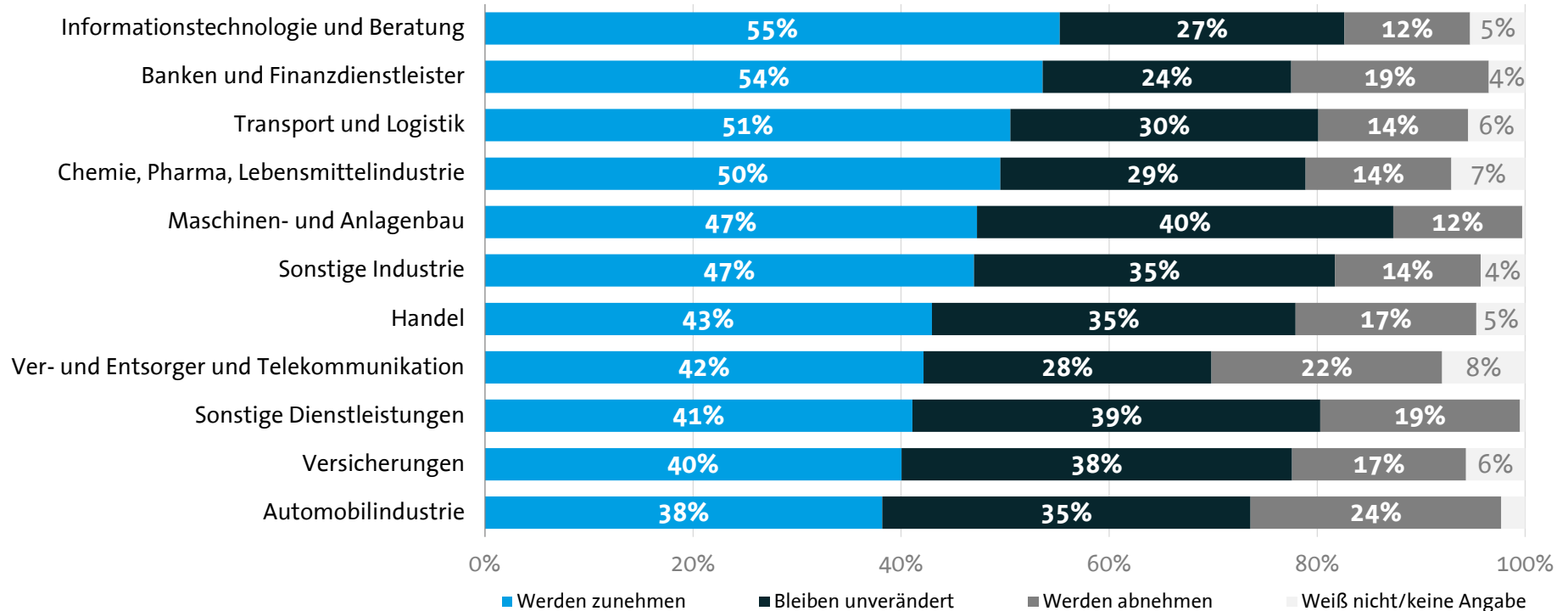
Unternehmen investieren in die Digitalisierung

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2018 im Vergleich zu 2017 voraussichtlich entwickeln?



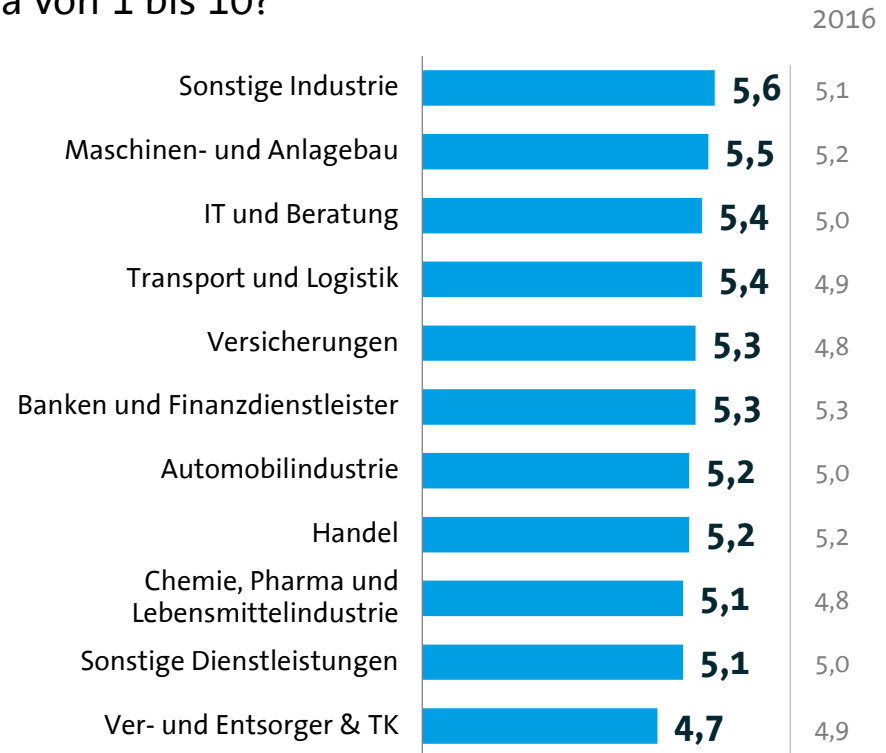
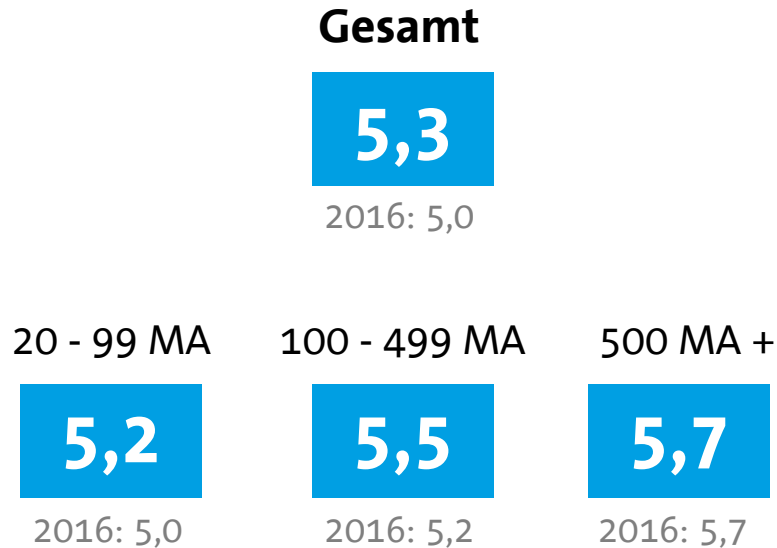
IT und Beratung sowie Finanzdienstleister wollen mehr investieren

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2018 im Vergleich zu 2017 voraussichtlich entwickeln?



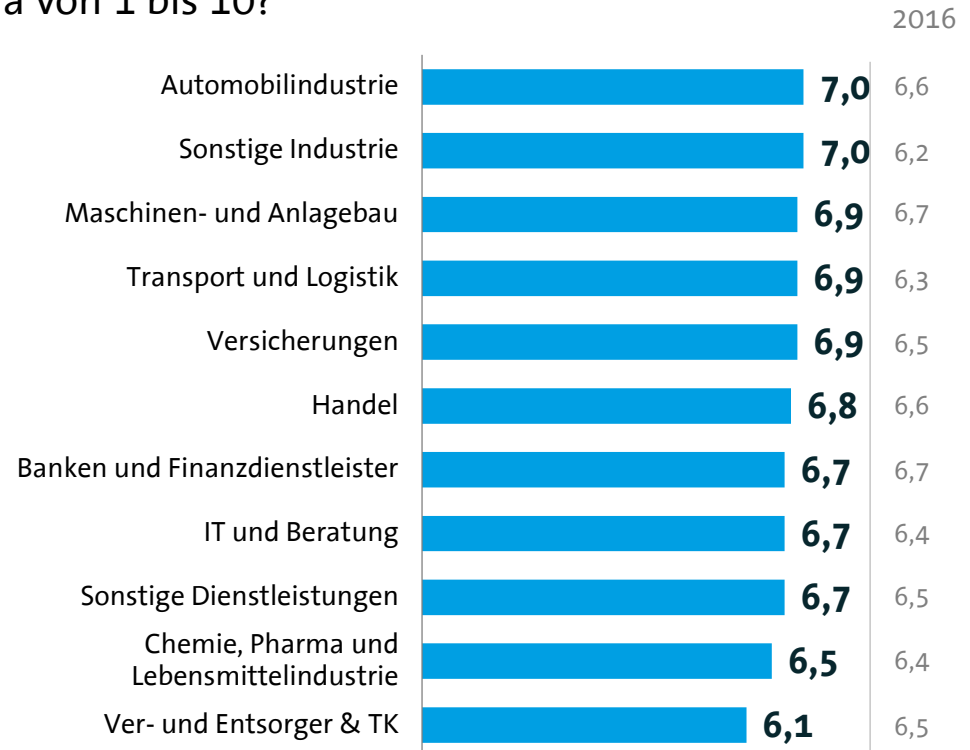
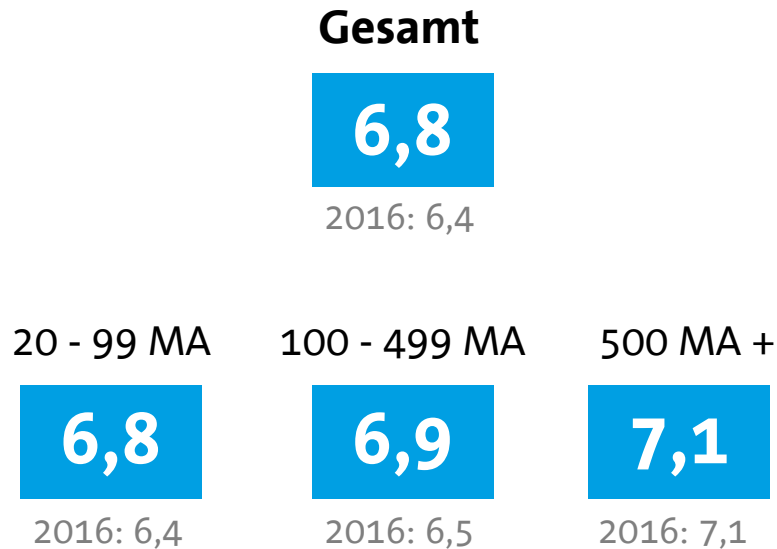
Selbsteinschätzung nach Unternehmensgröße und Branche

Wie bewerten Sie den heutigen Stand der Digitalisierung Ihres Unternehmens bei Büro- und Verwaltungsprozessen auf einer Skala von 1 bis 10?



Zukünftige Selbsteinschätzung nach Branchen

Wo sehen Sie Ihr Unternehmen in 5 Jahren (also im Jahr 2023) in Bezug auf Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen auf einer Skala von 1 bis 10?



6

Untersuchungsdesign

Untersuchungsdesign

Auftraggeber	Bitkom e.V. und Projektgruppe Digital Office Index
Grundgesamtheit	Unternehmen in Deutschland mit mindestens 20 Mitarbeitern
Befragungszeitraum und Stichprobe	2016: 23. November bis 18. Dezember 2015; n=1.108 Unternehmen 2018: 26. Februar bis 29. März 2018; n=1.106 Unternehmen
Auswahlverfahren	Disproportional geschichtete Zufallsstichprobe
Zielgruppe	Geschäftsführer/CEO und Vorstände; Leiter Digitalisierung (CDO); Leiter Informationstechnik (CIO); Leiter operatives Geschäft (COO); Leiter Finanzwesen (CFO)
Methodik	Computergestützte, mündliche, telefonische Befragung (CATI); Durchschnittliche Interviewzeit von 17,5 Minuten (2016 und 2018)
Gewichtung	Die Aussagen der Befragungsteilnehmer wurden gewichtet, sodass die Ergebnisse ein nach Branchen und Größenklassen repräsentatives Bild für Unternehmen ab 20 Mitarbeitern sowie der jeweiligen Branche ergeben.
Statistische Fehlertoleranz	+/- 3 Prozentpunkte

7 Kontakt

Kontakt

Ihre Ansprechpartner

Bitkom Research GmbH

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

T 030 275 76 560

F 030 275 76 400

@BitkomResearch

www.bitkom-research.de
www.bitkom.org/Marktdaten



Franz Grimm

E f.grimm@bitkom-research.de
T 030 275 76 560

Bitkom e.V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

T 030 275 76 0

F 030 275 76 400

@BITKOM_ECM

bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org/doi



Nils Britze

E n.britze@bitkom.org
T 030 275 76 201