



Digital Office – so digital arbeiten deutsche Unternehmen

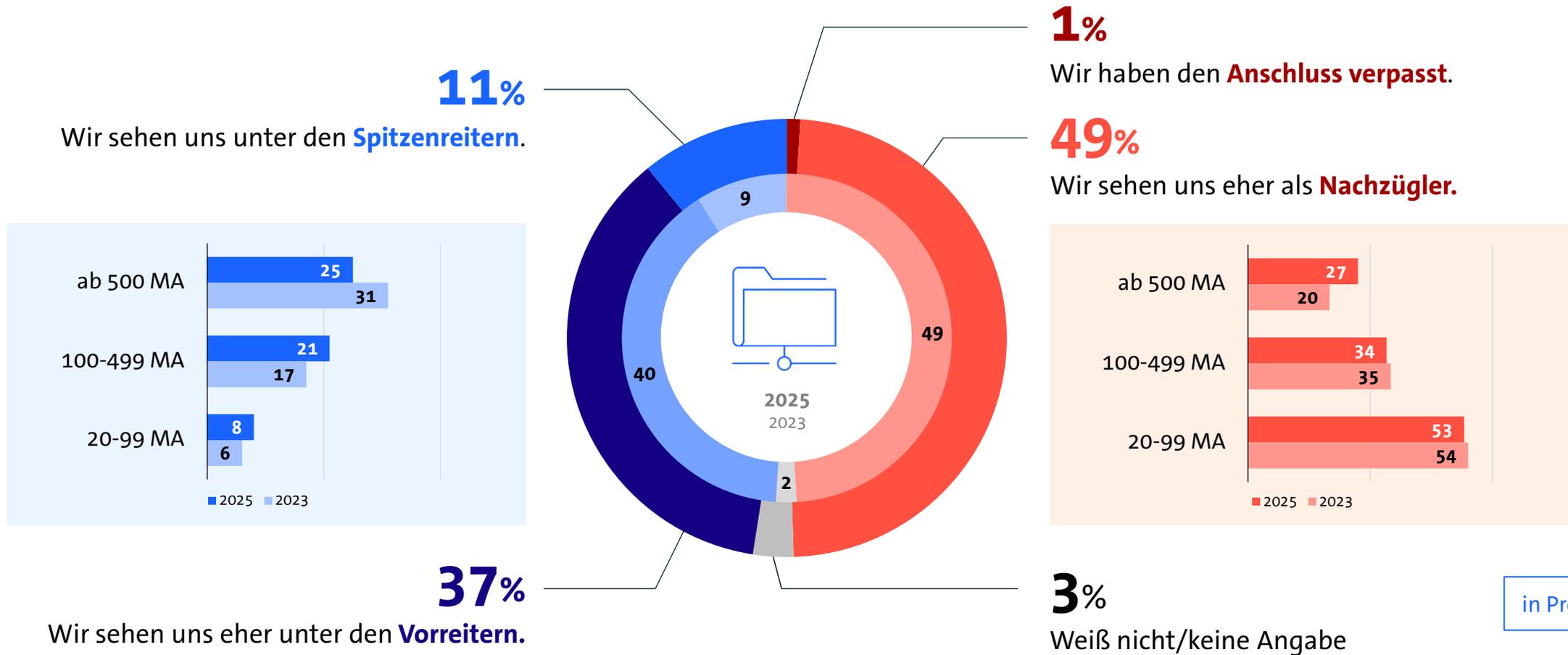
Dr. Bernhard Rohleder

Bitkom-Hauptgeschäftsführer

Berlin, 4. Juni 2025

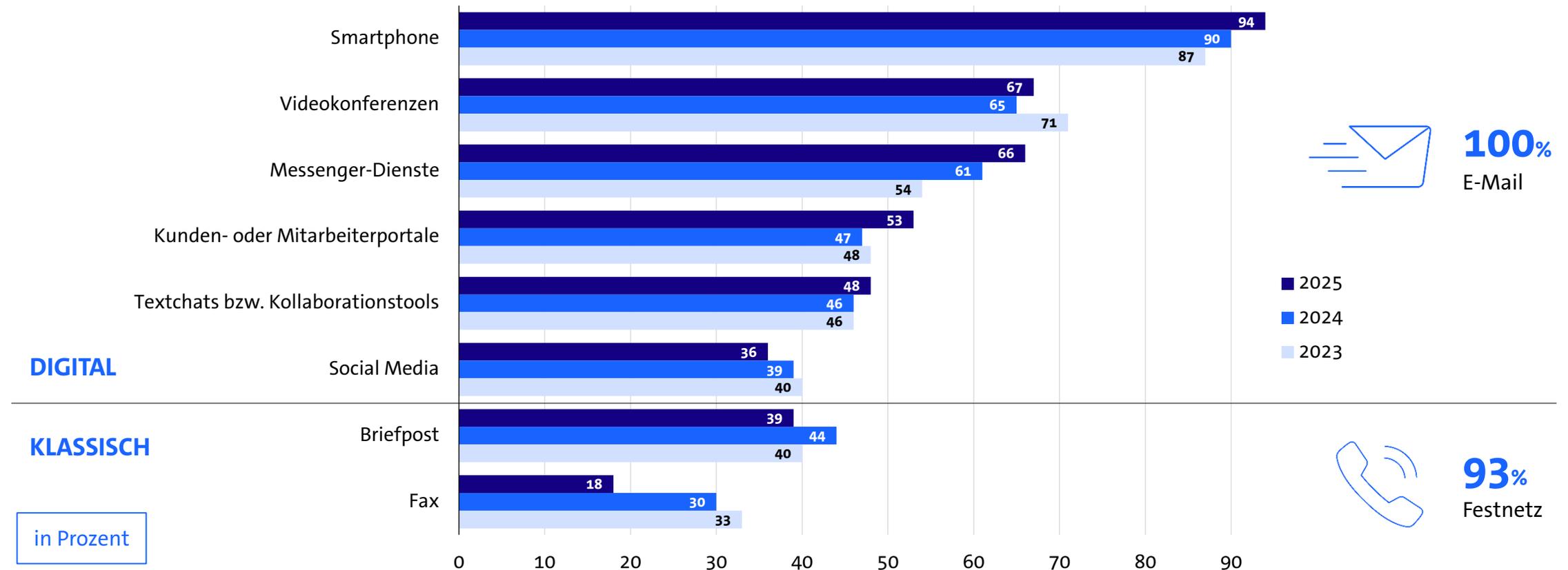
Digitalisierung deutscher Büros kommt nicht voran

Wo steht Ihr Unternehmen, wenn es um die Digitalisierung der Geschäfts- und Verwaltungsprozesse geht?



Messenger und Portale setzen sich durch

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



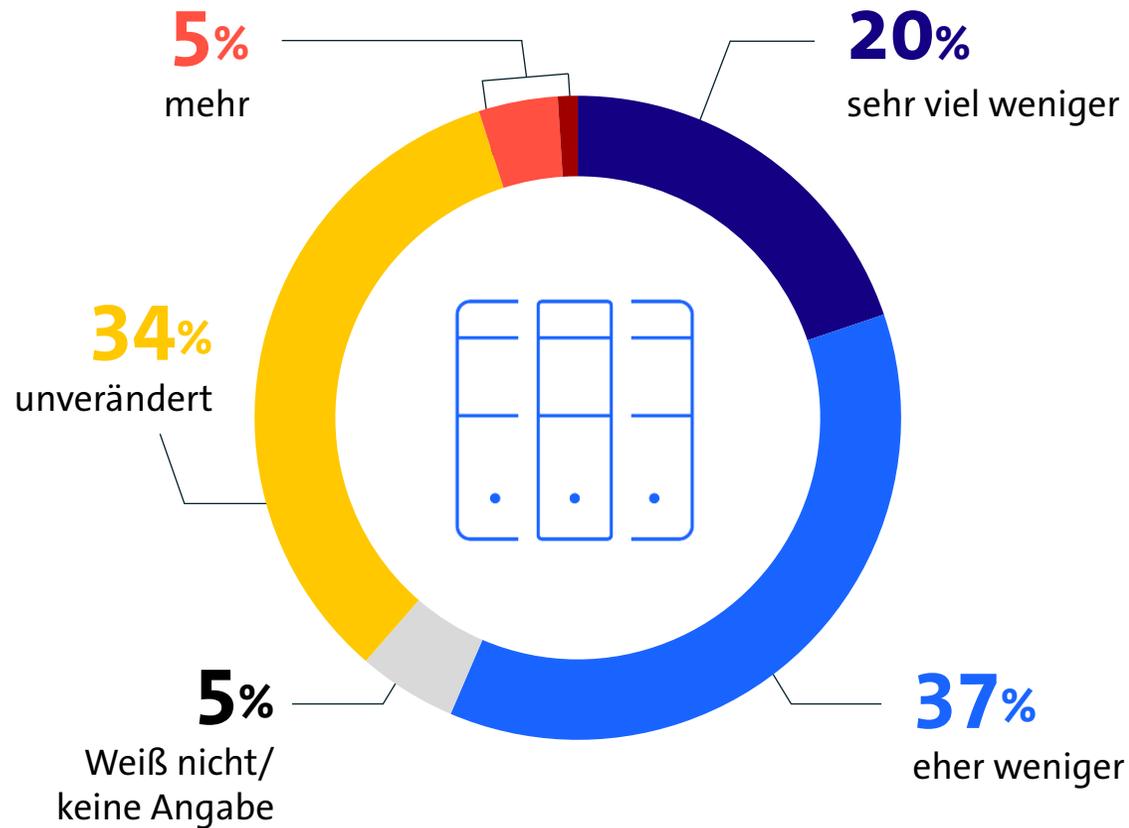
Papier in den letzten fünf Jahren stark zurückgefahren

Was schätzen Sie, wie viel Papier wird in Ihrem Unternehmen für die Geschäfts- und Verwaltungsprozesse im Vergleich zu vor 5 Jahren genutzt?

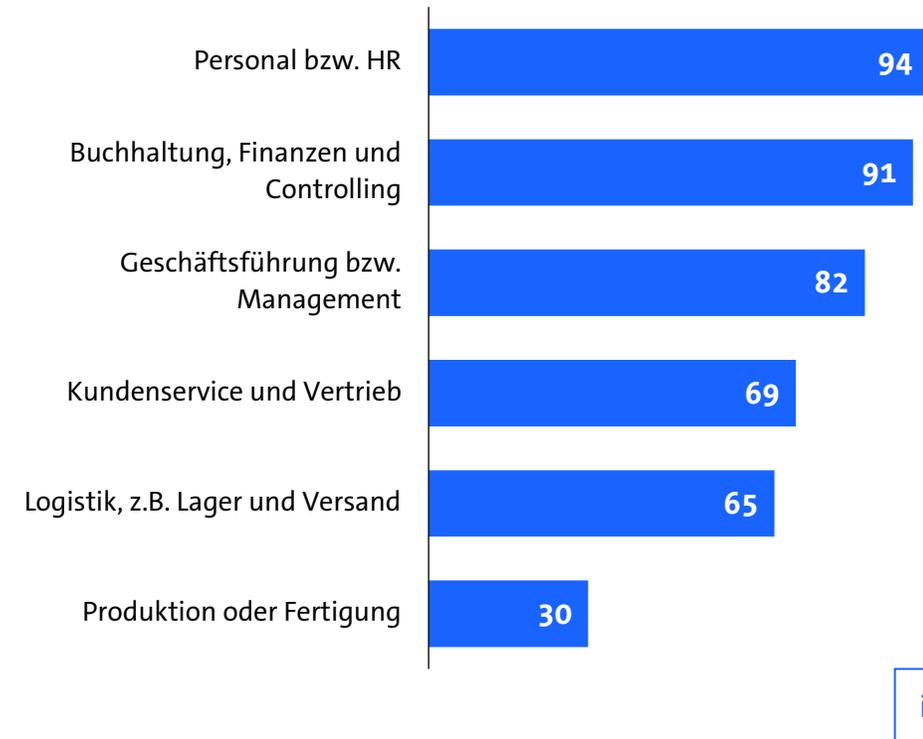


Aktenordner gehören noch nicht der Vergangenheit an

Wie viele Aktenordner hat Ihr Unternehmen im Vergleich zu vor 5 Jahren?



In welchen Abteilungen werden in Ihrem Unternehmen noch Aktenordner genutzt?

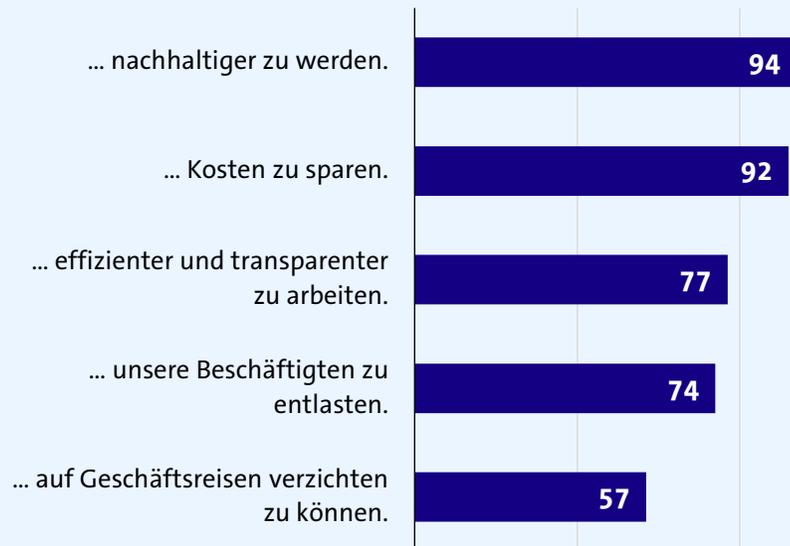


Nachhaltigkeit & Einsparungen treiben Digitalisierung

Was spricht aus Sicht Ihres Unternehmens für die zunehmende Digitalisierung Ihrer Geschäfts- und Verwaltungsprozesse?

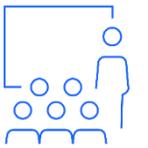
Wir digitalisieren unsere Geschäftsprozesse, um ...

intern



extern



58% 

»Unser **Management verfügt über die nötige Digitalkompetenz**, um die Digitalisierung unserer Geschäfts- und Verwaltungsprozesse voranzutreiben.«

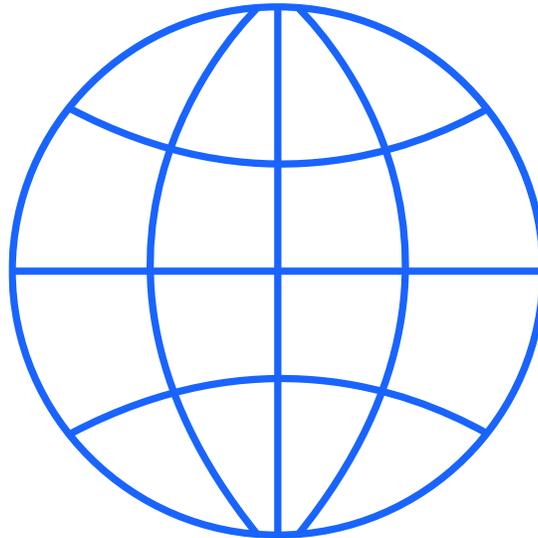
in Prozent

Digitalisierung bringt Risiken und Chancen mit sich

Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Ihr Unternehmen bzw. Ihrer Meinung nach zu?

60%

»Unsere **Abhängigkeit von Technologien aus dem Ausland** bei der Digitalisierung der Geschäfts- und Verwaltungsprozesse macht uns **Sorgen**.«



59%

»Durch die Digitalisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen können wir **flexibler auf Krisen reagieren**.«

Viele Unternehmen zögern noch bei Einsatz von KI

Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Ihr Unternehmen bzw. Ihrer Meinung nach zu?

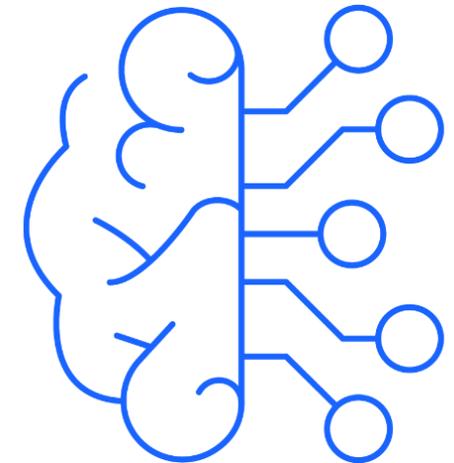
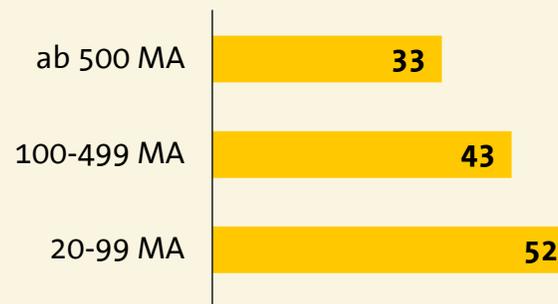
75%

»Wir werden beim Einsatz von KI für Geschäfts- und Verwaltungsprozesse erst einmal **abwarten, welche Erfahrungen andere machen.**«



50%

»Der Einsatz von KI für unsere Geschäfts- und Verwaltungsprozesse **lohnt sich nicht.**«



in Prozent

Unternehmen setzen zukünftig auf KI-Chatbots

Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Ihr Unternehmen zu?

58%

Wir werden zukünftig IT-Lösungen mit **integrierten KI-Chatbots bevorzugen.**

50%

KI-Chatbots werden große Teile der **Kundenkommunikation** in unserem Unternehmen übernehmen.



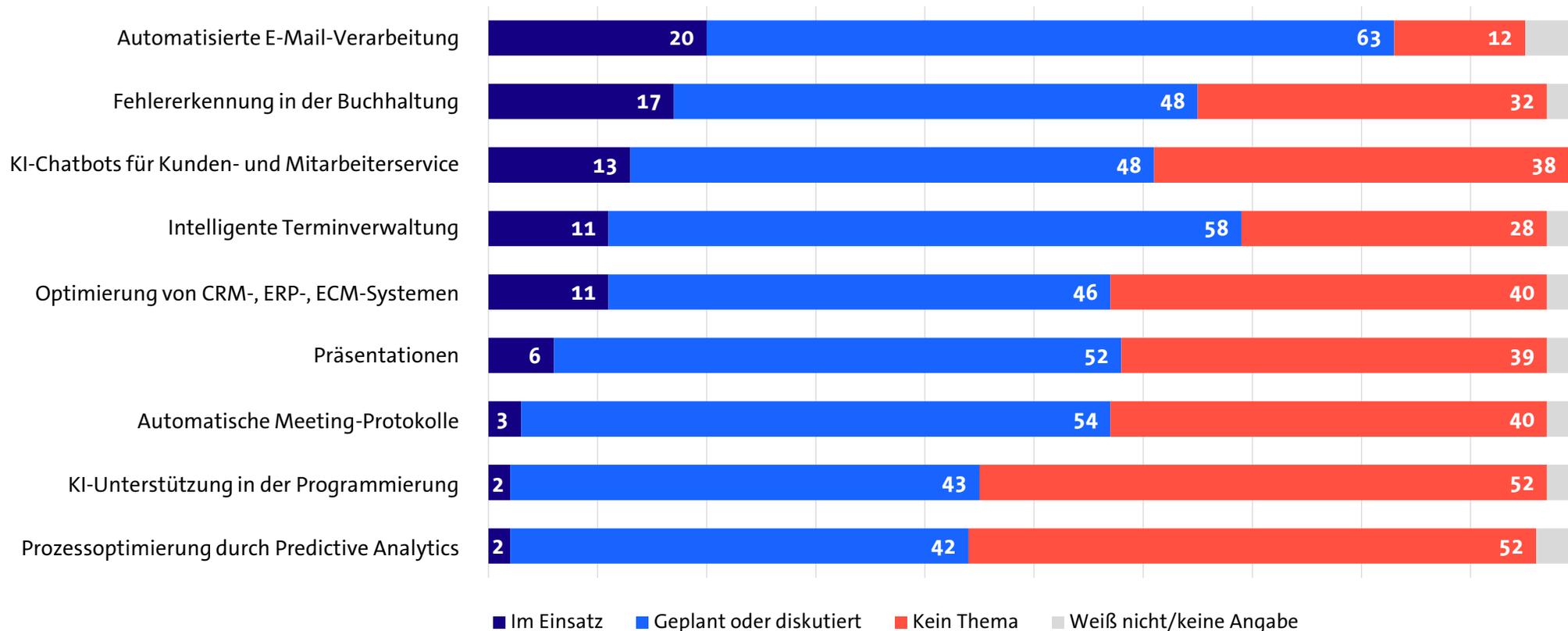
90%

»Bei der Verwendung von KI-Chatbots achten wir darauf, **aus welchem Land die Technologie** stammt.«



Potenzial von KI insbesondere für Verwaltungsaufgaben

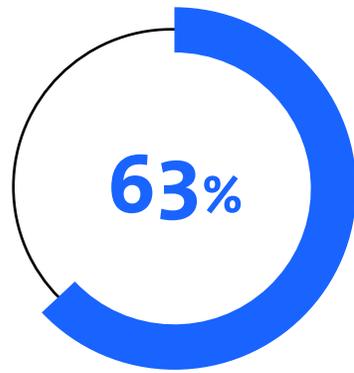
Für welche Zwecke nutzt Ihr Unternehmen bereits KI im Bereich der Geschäfts- und Verwaltungsprozesse bzw. wofür wird Einsatz von KI geplant oder diskutiert?



in Prozent

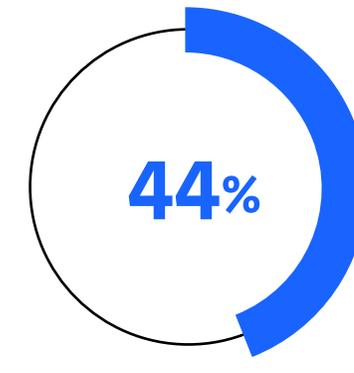
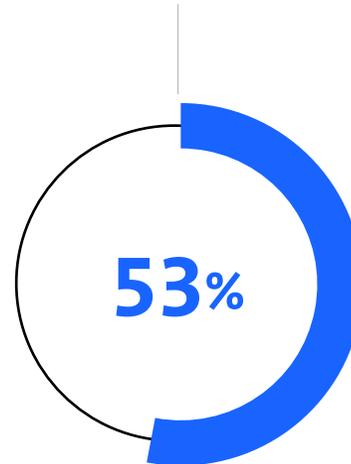
KI hilft vor allem bei Routineaufgaben

Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Ihr Unternehmen bzw. Ihrer Meinung nach zu?



»KI wird helfen, Beschäftigte bei **Routineaufgaben** in Geschäfts- und Verwaltungsprozessen zu **entlasten**.«

»Unsere **Beschäftigten** stehen dem KI-Einsatz in den Geschäfts- und Verwaltungsprozessen **skeptisch** gegenüber.«



»Durch den Einsatz von KI werden wir die **Produktivität** in unseren Geschäfts- und Verwaltungsprozessen deutlich **steigern**.«

A blue-tinted photograph of a person's hands working at a desk. In the foreground, a hand is visible on the left, possibly holding a pen. A laptop is open in the middle ground, displaying a website or application. A smartphone is lying on a notebook in the foreground. The background is blurred, showing what appears to be a person's face. The overall scene is an office environment.

Digital Office – so digital arbeiten deutsche Unternehmen

Dr. Bernhard Rohleder

Bitkom-Hauptgeschäftsführer

Berlin, 4. Juni 2025

Untersuchungsdesign

Auftraggeber

Bitkom e.V.

Methodik	Computergestützte telefonische Befragung / Computer Assisted Telephone Interview (CATI), Dual Frame
Grundgesamtheit	Unternehmen ab 20 Mitarbeitenden in Deutschland
Zielpersonen	Geschäftsführer/CEO und Vorstände; Leiter Digitalisierung (CDO); Leiter Informationstechnik (CIO); Leiter operatives Geschäft (COO); Leiter Finanzwesen (CFO)
Stichprobengröße	n=602
Befragungszeitraum	KW 10 bis KW 16 2025
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung des Datensatzes auf Grundlage des aktuellen Unternehmensregisters des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 4 Prozent der Gesamtstichprobe