

Bitkom Digital Office Index

Eine Untersuchung zum Stand der Digitalisierung in deutschen Unternehmen

Berlin, 31. Mai 2016

Vorwort

Kaum ein Tag vergeht, an dem man nicht irgendwo über das Thema Digitalisierung stolpert. Von allen verändernden Technologien ist die Rede, die vollkommen neue Geschäftsmodelle ermöglichen und ganze Branchen durcheinanderwirbeln. Szenarien einer sich veränderten Gesellschaft, neue Arbeitskulturen und neue Lebensmodelle werden heraufbeschworen.

Oft wird Digitalisierung auf sehr abstrakter Ebene diskutiert. Doch wird dabei nicht allzu häufig vergessen, dass man auch im Bestehenden bereits Wesentliches verbessern kann? Von Rechnungen über die Kundenkommunikation bis zu Arbeitsabläufen: Im Büro ist vieles schnell und mit geringem Aufwand mit Hilfe etablierter Lösungen digitalisierbar. Doch wie steht es mit der Umsetzung in deutschen Unternehmen? Haben sie ihre Hausaufgaben gemacht

oder finden sie noch Entschuldigungen, warum sie noch arbeiten wie im letzten Jahrtausend? Dieser Frage wollte Bitkom nachgehen und hat deshalb diese umfangreiche Studie in Auftrag gegeben. Ein Kernergebnis ist: Viele Unternehmen haben noch gar nicht richtig angefangen.

Nicht zuletzt sollen sie mithilfe des geschaffenen Benchmarks nun feststellen können, wie sie im Vergleich zur Konkurrenz im Digitalisierungsrennen liegen und wo sie ansetzen sollten, um auch morgen noch konkurrenzfähig zu sein.



Jürgen Biffar
Vorstandsvorsitzender des
Kompetenzbereichs ECM
Bitkom e.V.

Bitkom Digital Office Index 2016

Mit freundlicher Unterstützung von



Inhalt

1	Kernergebnisse	05
2	Digital Office Index und Nutzertypen	08
3	Digitalisierungsvoraussetzungen	19
3.1	Einstellungen, Veränderungsbereitschaft, Digitalisierungsstrategie	21
3.2	Technische Voraussetzungen (ITK-Ausstattung)	30
3.3	Personelle Voraussetzungen (Mitarbeiter, Fachkräfte & Weiterbildung)	35
4	Digitalisierungsfortschritt	42
4.1	Nutzung digitaler Technologien und Dienste	44
4.2	Einsatz von ECM-Lösungen im Unternehmen	47
5	Digitalisierungseffekte und –perspektive	74
6	Untersuchungsdesign	82
7	Kontakt	84

1

Kernergebnisse

Kernergebnisse (1)

Der halbe Weg zum digitalen Büro ist geschafft.



Chemie



Pharma



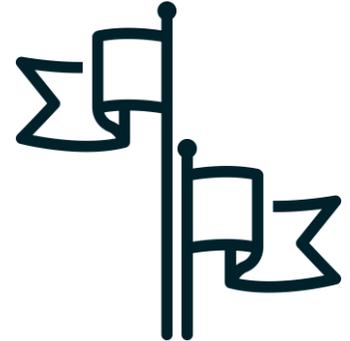
Lebensmittel-
industrie



Banken



Versicherungen



Schlusslichter

Vorreiter

Nur **40%** der Unternehmen haben eine Digitalstrategie.

Kernergebnisse (2)

Viele Wege führen zum digitalen Büro

Verbreitung von Digitalisierungslösungen



51 % Digitalisierung von Dokumenten



44 % Digitale Workflows



35 % Dokumentenmanagement

Abteilungen



Produktion und **Personal** sind die am weitesten digitalisierten Abteilungen

Größte Hürden



- vermeintliche **Kosten**
- Mangelnde Qualifikation der **Mitarbeiter**

2

Digital Office Index und Nutzertypen

Zusammenfassung Digital Office Index und Nutzertypen

Digital Office Index:

Je größer das Unternehmen, desto digitaler

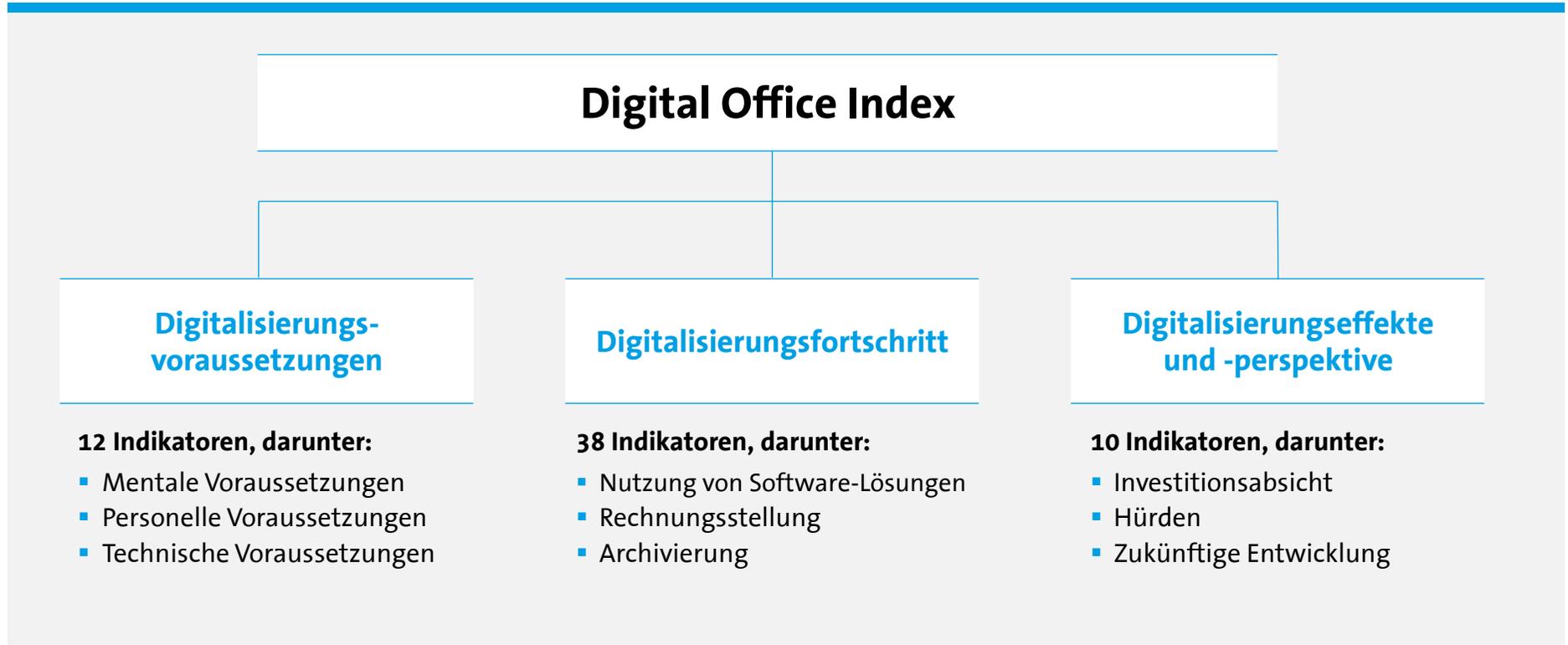
- Auf einer Skala von 0 bis 100 erreichen alle befragten Unternehmen beim Digital Office Index einen Durchschnitt von 50. Dabei steht 0 für »überhaupt nicht digitalisiert« und 100 für »vollständig digitalisiert«.
- Mit einem Index von 58 sind große Unternehmen überdurchschnittlich digitalisiert; Mittelständler liegen mit 53 ebenfalls leicht über dem Durchschnitt. Die kleinen Unternehmen erreichen einen Wert von 49.
- Beim Branchenvergleich liegen die Dienstleister vorn: Die Finanzbranche und die Versicherungen sind mit einem Wert von 52 Spitzenreiter, gefolgt von der IT-Branche mit 50. Nachzügler sind die Branchen Chemie, Pharma und Lebensmittelindustrie mit einem Indexwert von 47 Punkten.

Digital Office Nutzertypen

- Im Rahmen einer Clusteranalyse konnten vier unterschiedliche Nutzergruppen ermittelt werden: Vorreiter, überdurchschnittlicher Fortschritt, unterdurchschnittlicher Fortschritt sowie Nachzügler.
- Die Digitalisierungsvoraussetzungen sind für alle vier Nutzergruppen nahezu gleich.
- Vorreiter charakterisieren sich durch einen weit überdurchschnittlichen Einsatz von ECM-Lösungen sowie durch eine erhöhte Nutzung von Cloud-Lösungen für Büro- und Verwaltungsprozesse. Gleichzeitig sind die Verantwortlichkeiten klar geregelt: 85 Prozent der Vorreiter haben einen Verantwortlichen für die bereichsübergreifende Koordination der Digitalisierung benannt.

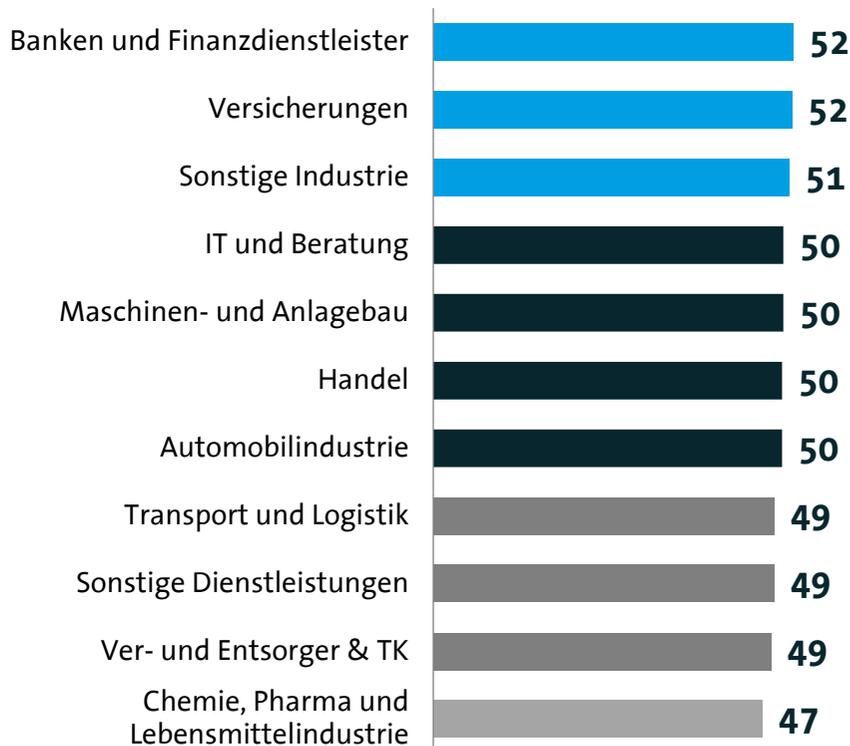
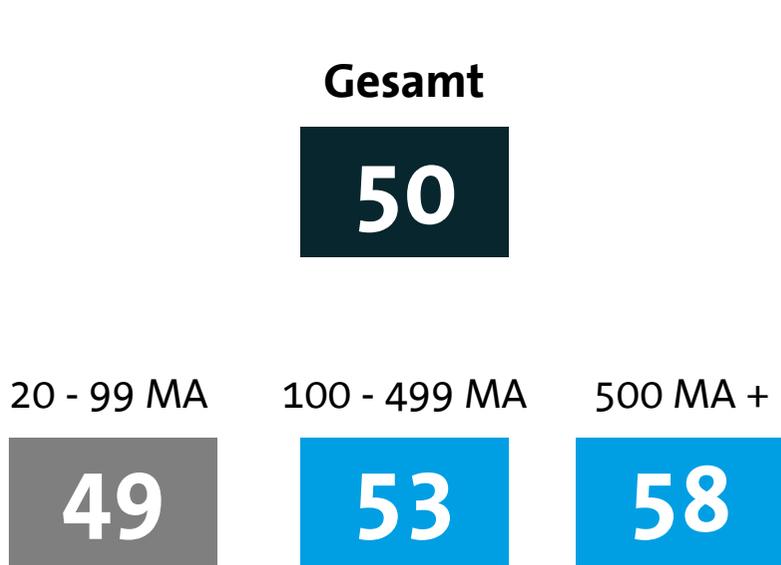
Bitkom Digital Office Index – Vorgehensweise

Berechnung anhand von 60 ausgewählten Indikatoren aus drei Bereichen:



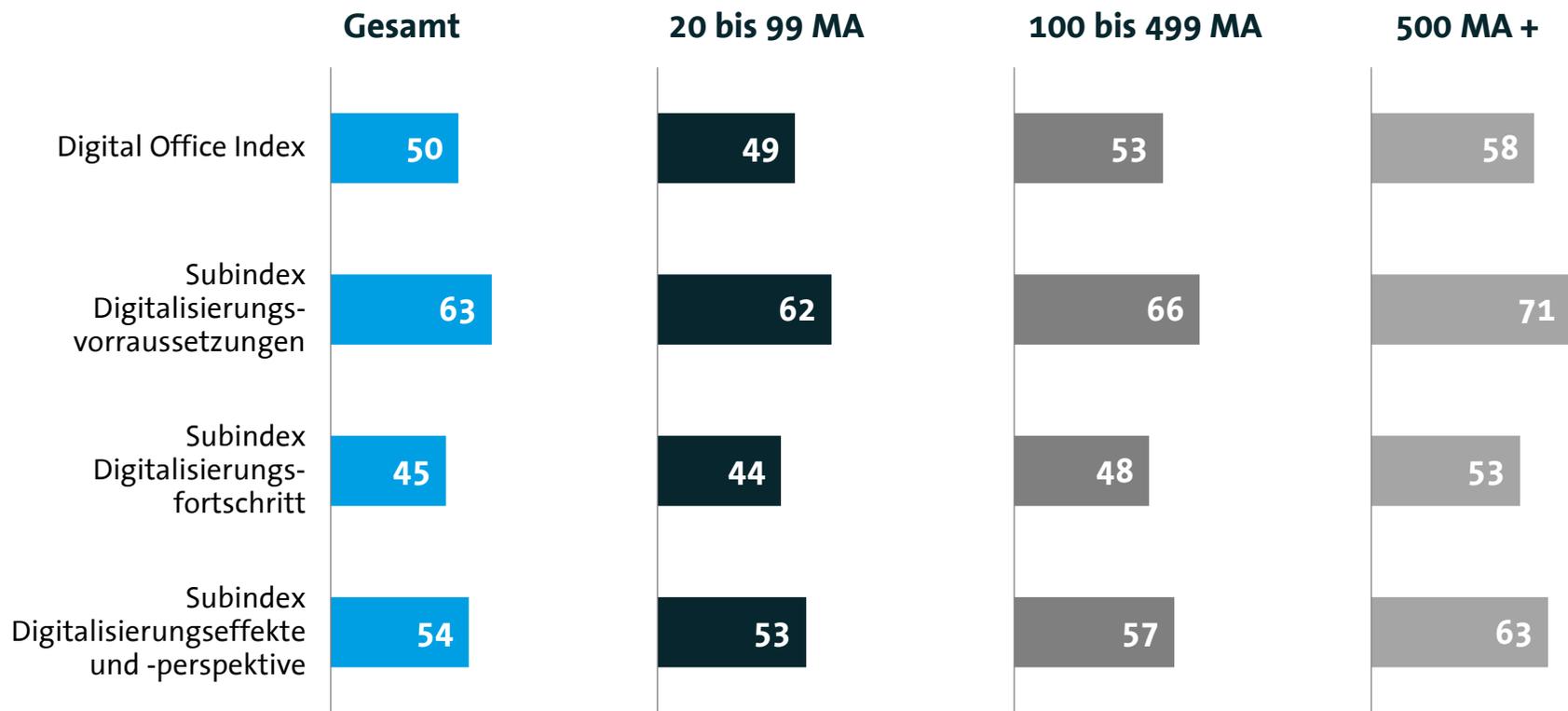
Je größer das Unternehmen, desto digitaler

Digital Office Index nach Unternehmensgröße und Branchen



Großunternehmen sind in allen Teilbereichen Vorreiter

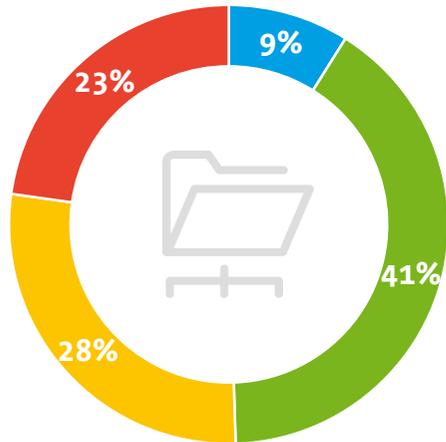
Digital Office Index und Subindizes nach Unternehmensgröße



Digital Office Nutzertypen

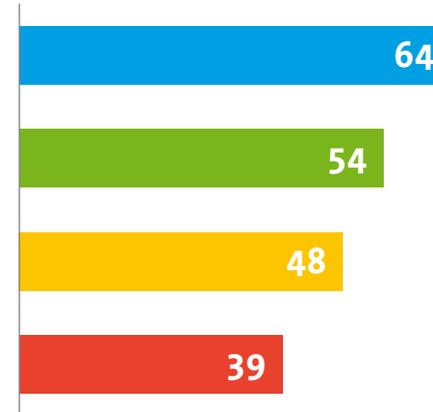
Vorgehensweise zur Bestimmung der Nutzertypen

In einem weiteren Schritt wurde auf Grundlage der **60 Indikatoren** eine hierarchische Clusteranalyse ausgeführt um möglichst homogene Gruppen bzw. Cluster zusammenzufassen. Folgende Nutzertypen lassen sich dabei unterscheiden:



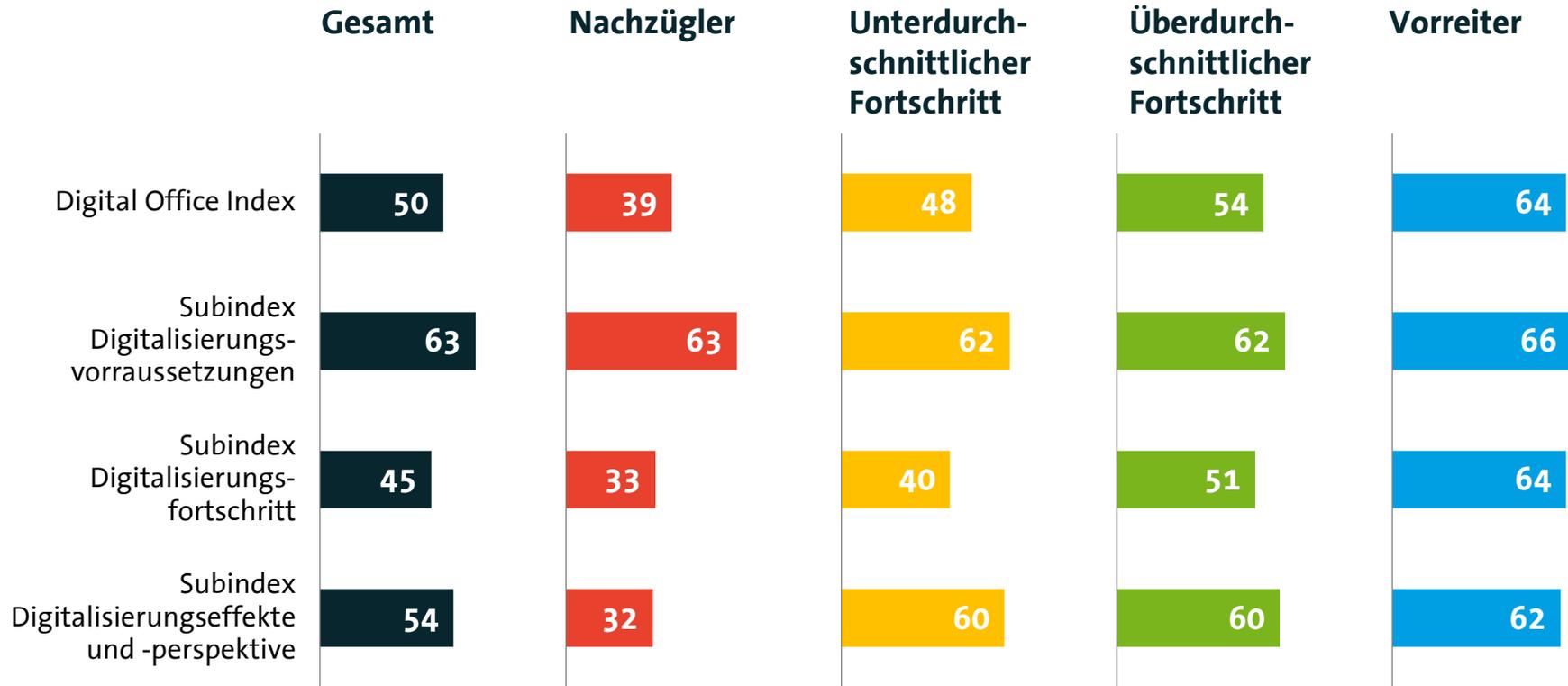
- Vorreiter
- Überdurchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Unterdurchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Nachzügler

Digital Office Index (DOI)
nach Nutzertypen:



Voraussetzungen sind für alle Nutzertypen nahezu gleich

Vergleich der Nutzertypen



Digital Office Nutzertypen: Vorreiter

Steckbrief Vorreiter (64 Punkte)

Der Digital Office Index für diese Gruppe liegt bei weit überdurchschnittlichen 64 Punkten. Lediglich 9 Prozent aller Unternehmen ab 20 Mitarbeitern zählen zur Gruppe der Vorreiter.

64

Digital Office
Index

66

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

64

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

62

Subindex
Digitalisierungseffekte
und -perspektive

Typische Merkmale:

- Haben deutlich häufiger 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 nutzen dafür deutlich häufiger Cloud-Lösungen
- Haben die elektronische Rechnung bereits umgesetzt und nutzen dafür nahezu ausschließlich gängige Standards wie bspw. ZUGFeRD oder EDI
- Haben die Digitalisierung der Papierakten weitestgehend abgeschlossen
- Meist Großunternehmen mit 500 Mitarbeitern oder mehr
- Hoher Anteil an Banken und Versicherungen sowie sonstigen (wissensintensiven) Dienstleistern

Digital Office Nutzertypen: Überdurchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief Überdurchschnittlicher Fortschritt (54 Punkte)

Die Gruppe »überdurchschnittlicher Fortschritt« weist mit 54 Punkten einen überdurchschnittlichen Indexwert auf. Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit liegt bei 41 Prozent.

54

Digital Office
Index

62

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

51

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
- Versenden Rechnungen seltener elektronisch und nutzen dabei deutlich seltener gängige Standards wie bspw. ZUGFeRD oder EDI
- Neuere Papierakten werden überwiegend digitalisiert
- Meist mittlere Unternehmen mit 100 bis 499 Mitarbeitern
- Erhöhter Anteil an Unternehmen aus den Branchen IT und Beratung, Ver- und Entsorgung, Telekommunikation, Automobilindustrie sowie Maschinen- und Anlagenbau

Digital Office Nutzertypen: Unterdurchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief Unterdurchschnittlicher Fortschritt (48 Punkte)

Mit 48 Punkten zeigt sich bei der Gruppe »unterdurchschnittlicher Fortschritt« ein unterdurchschnittlicher Gesamtindexwert. Rund 28 Prozent aller Unternehmen ab 20 Mitarbeitern zählen zu dieser Gruppe.

48

Digital Office
Index

62

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

40

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

60

Subindex
Digitalisierungseffekte
und -perspektive

Typische Merkmale:

- Verfügen seltener über eine zentrale Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels und haben seltener einen zentralen Verantwortlichen für die Digitalisierung
- Setzen unterdurchschnittlich häufig ECM-Lösungen ein und nutzen dafür kaum Cloud-Lösungen, allerdings ist der Anteil an Planern von Cloud-Lösungen weit überdurchschnittlich
- Versenden und empfangen Rechnungen vornehmlich in Papierform
- Neuere Papierakten werden nur teilweise digitalisiert
- Meist kleinere Unternehmen mit 20 bis 99 Mitarbeitern
- Erhöhter Anteil an Unternehmen aus den Branchen Transport und Logistik sowie Handel

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 23 Prozent.

39

Digital Office
Index

63

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

33

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

32

Subindex
Digitalisierungseffekte
und -perspektive

Typische Merkmale:

- 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 überhaupt keine Cloud-Lösungen ein
- Für einen überdurchschnittlichen Anteil dieser Unternehmen, sind Cloud-Lösungen aktuell kein Thema (86 Prozent)
- Haben bisher zum größten Teil (51 Prozent) noch gar keine Papierakten digitalisiert
- Haben die höchsten Investitionsabsichten
- Meist kleinere Unternehmen mit 20 bis 99 Mitarbeitern
- Erhöhter Anteil an Unternehmen aus der Chemie-, Pharma- und Lebensmittelbranche

3

Digitalisierungsvoraussetzungen

Zusammenfassung Digitalisierungsvoraussetzungen

Unternehmen sehen die Digitalisierung als Chance , haben aber Nachholbedarf bei der Koordinierung

- Die große Mehrheit der Unternehmen (87 Prozent) sieht digitalen Wandel als Chance und nicht als Risiko für ihr Unternehmen.
- Nur vier von zehn Unternehmen haben eine Strategie für die Digitalisierung ihrer Büro- und Verwaltungsprozesse. Bei den Großunternehmen verfügen bereits 70 Prozent über eine solche Strategie .
- Die Position eines Chief Digital Officers (CDO) zur Koordinierung der Digitalisierung haben bisher nur 2 Prozent der großen Unternehmen. Bei den meisten Unternehmen wird diese Funktion entweder von der Geschäftsführung bzw. vom Vorstand selbst (34 Prozent) oder vom IT-Leiter (36 Prozent) übernommen. 28 Prozent haben gar keine bereichsübergreifende Koordinierung der Digitalisierung.

Fast jeder zweite Mitarbeiter arbeitet am Computer, jeder dritte per Mobilgerät

- Dienstleister wie Versicherungen und Banken sind mit mehr als acht von zehn Mitarbeitern am Computer (85 Prozent bzw. 83 Prozent) und ca. vier von zehn Mitarbeitern an Mobilgeräten (47 Prozent bzw. 39 Prozent) Spitzenreiter.

Nur wenige Unternehmen haben das nötige Personal

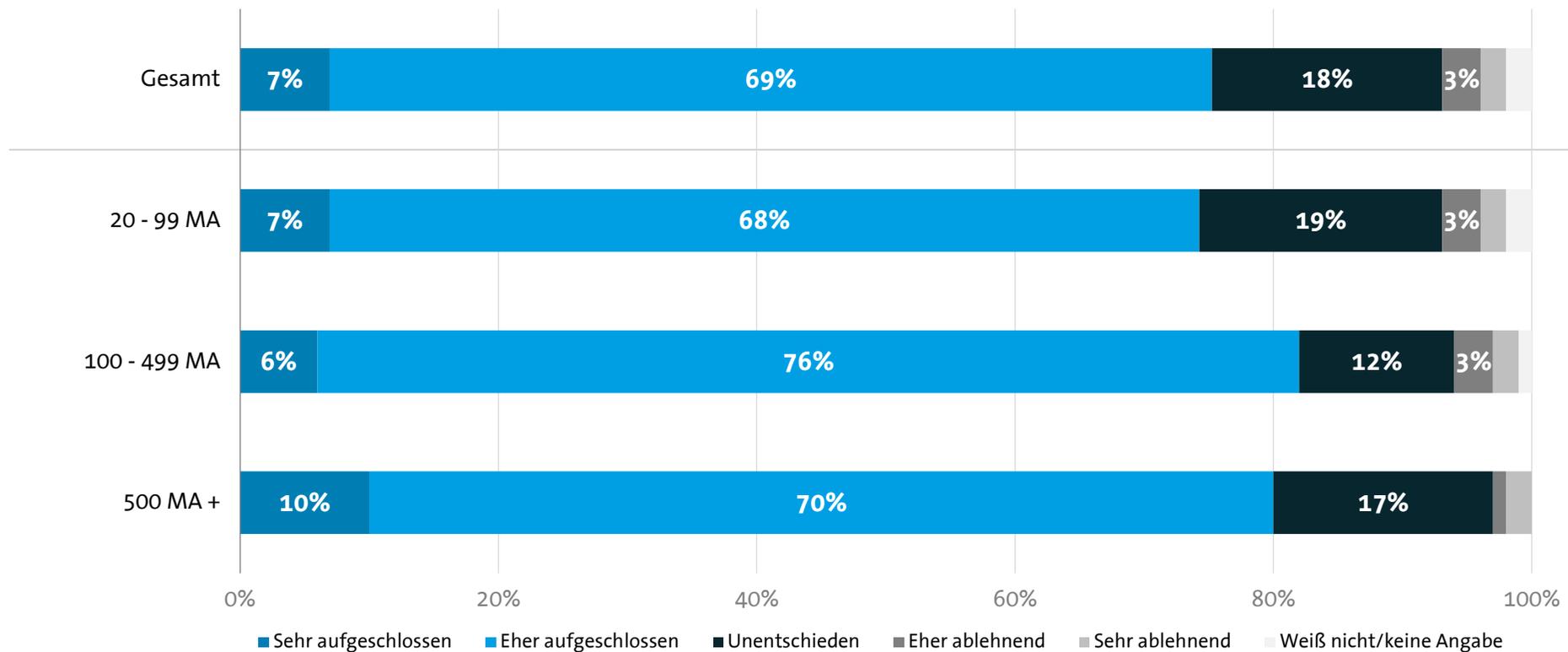
- Nur sechs von zehn Unternehmen (58 Prozent) haben nach eigenen Angaben die erforderlichen personellen Ressourcen, um die Digitalisierung voranzutreiben. Bei Großunternehmen sind es mit 71 Prozent etwas mehr, bei Mittelständlern liegt der Anteil bei 63 Prozent. Unter den kleinen Unternehmen geben 57 Prozent an, dass Personal für die Digitalisierung vorhanden ist.

3.1

Einstellungen,
Veränderungsbereitschaft,
Digitalisierungsstrategie

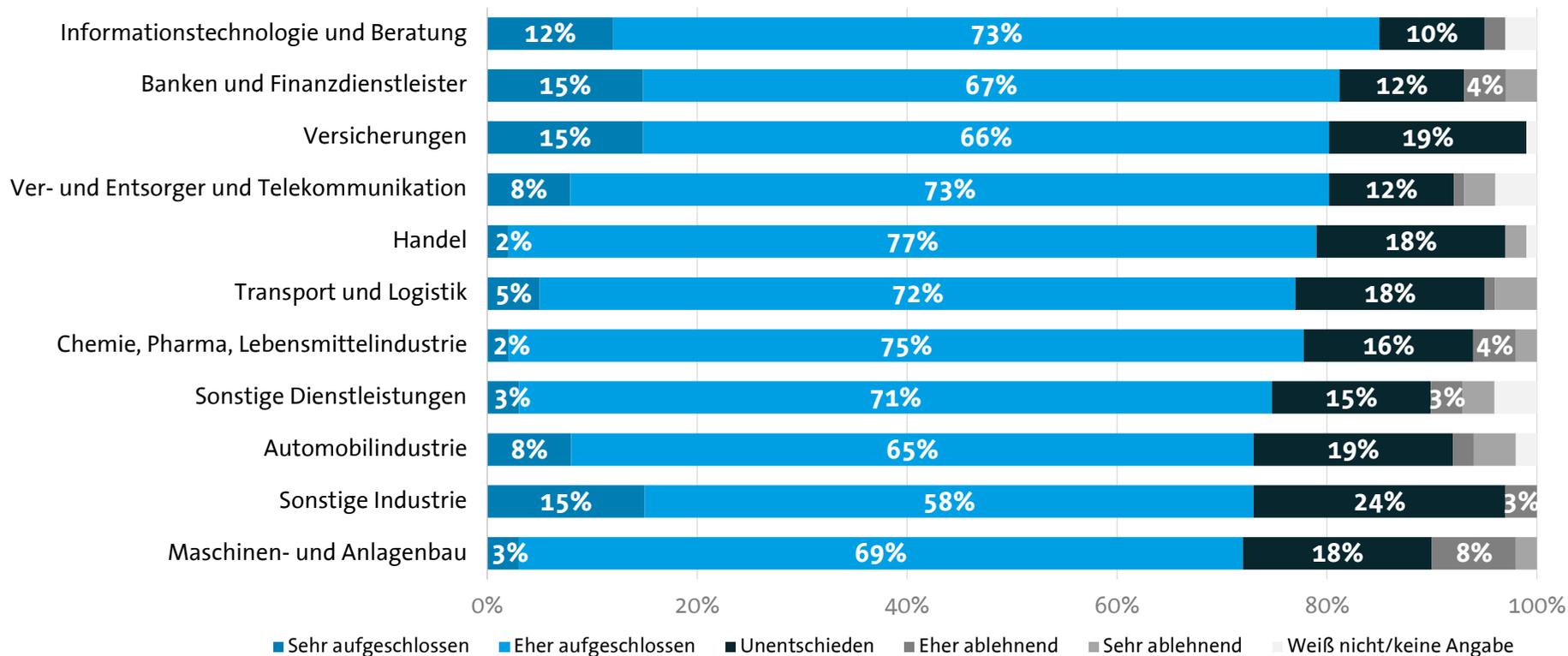
Die große Mehrheit ist aufgeschlossen

Wie steht Ihr Unternehmen generell zum Thema Digitalisierung?



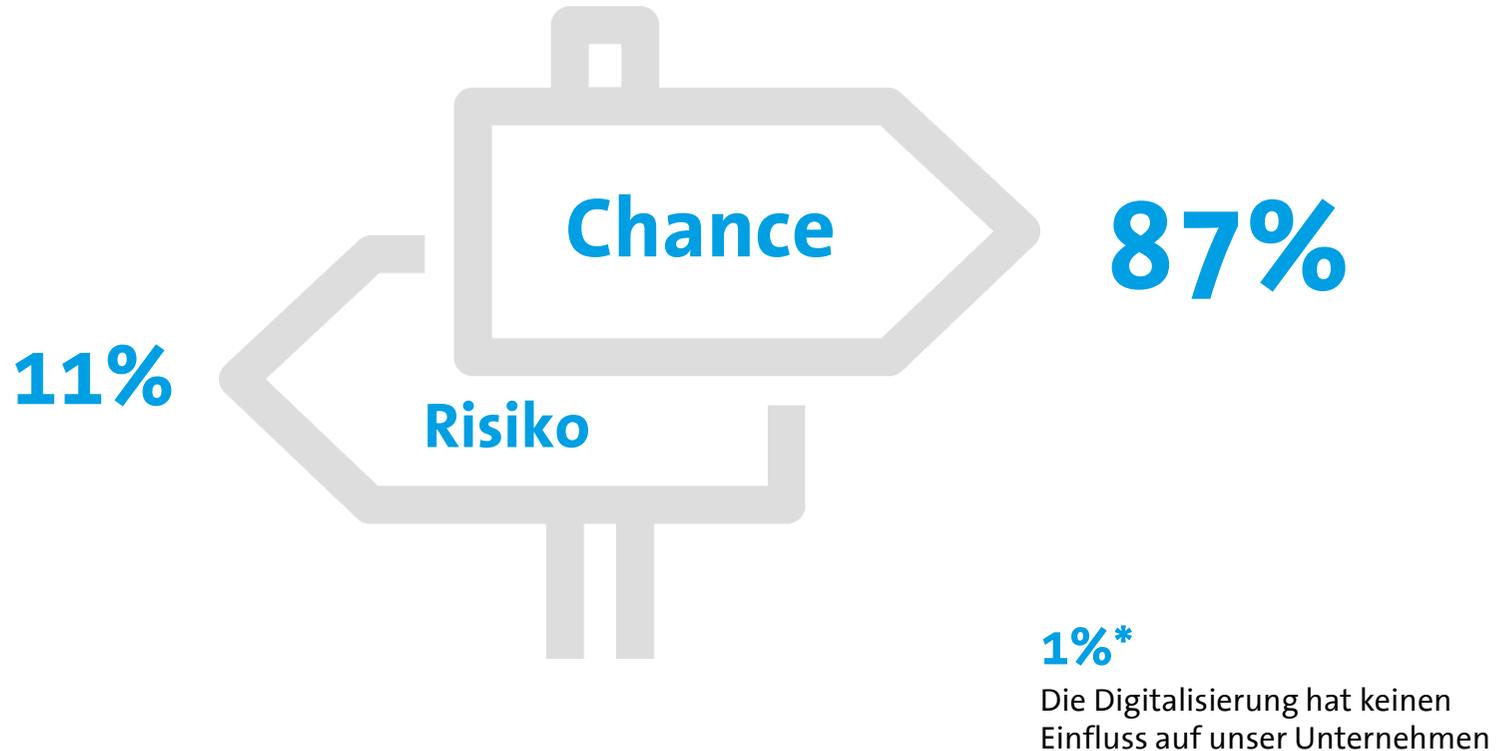
IT, Finanzdienstleister und Versicherungen am aufgeschlossensten

Wie steht Ihr Unternehmen generell zum Thema Digitalisierung?



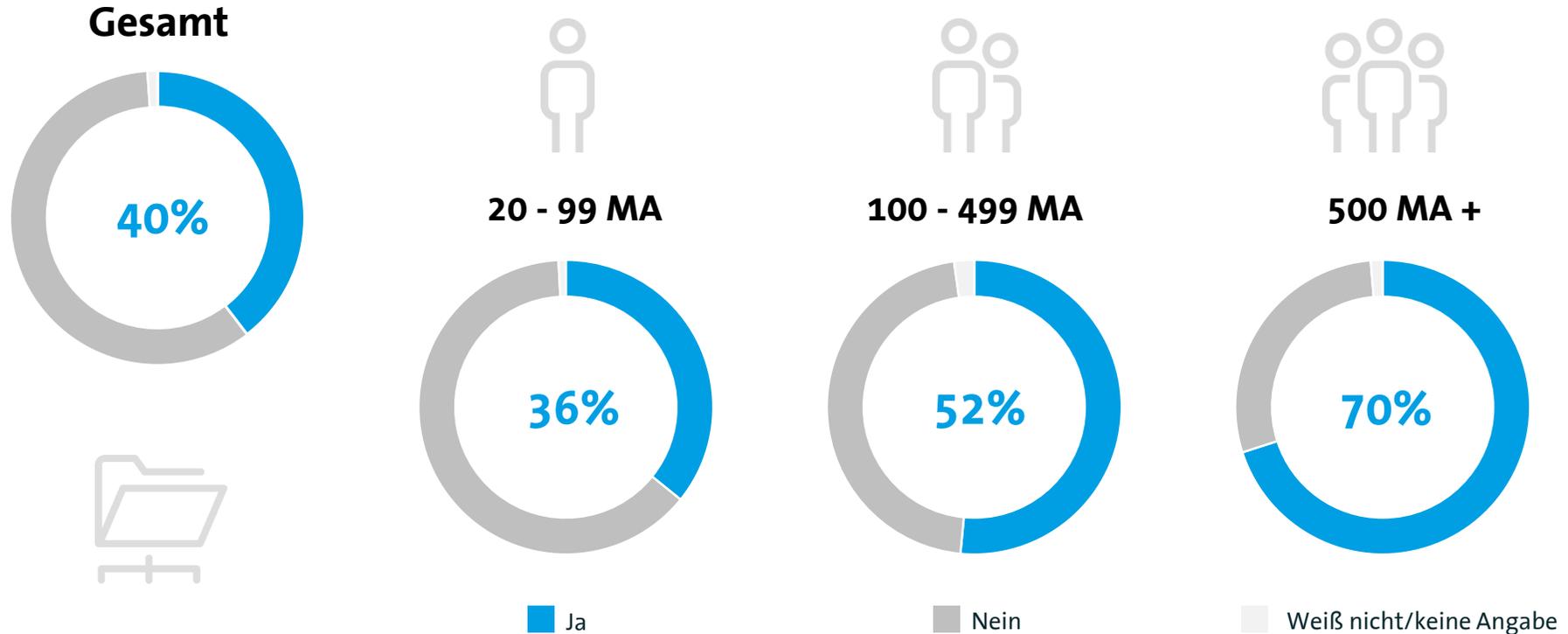
Neun von zehn Unternehmen sehen digitalen Wandel als Chance

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



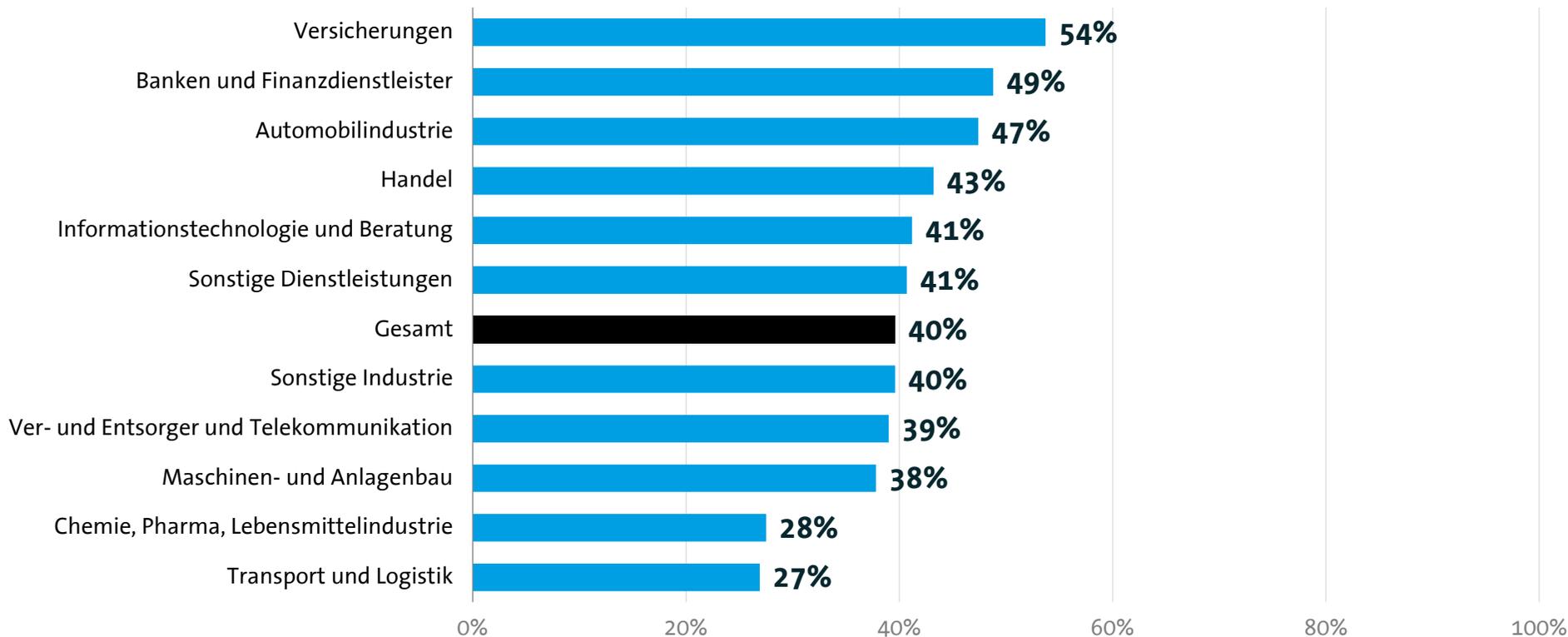
Digitalstrategien für Büro- und Verwaltungsprozesse sind verbreitet

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



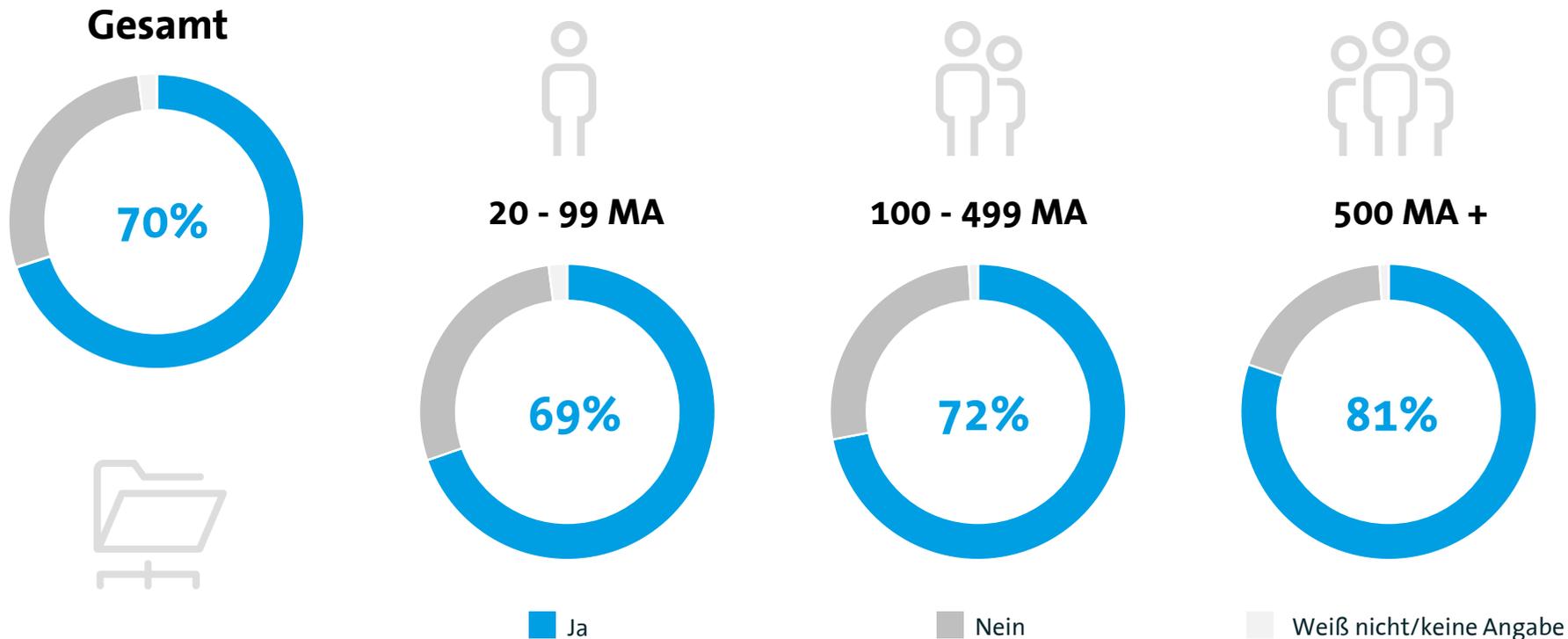
Banken und Versicherungen liegen vorne

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



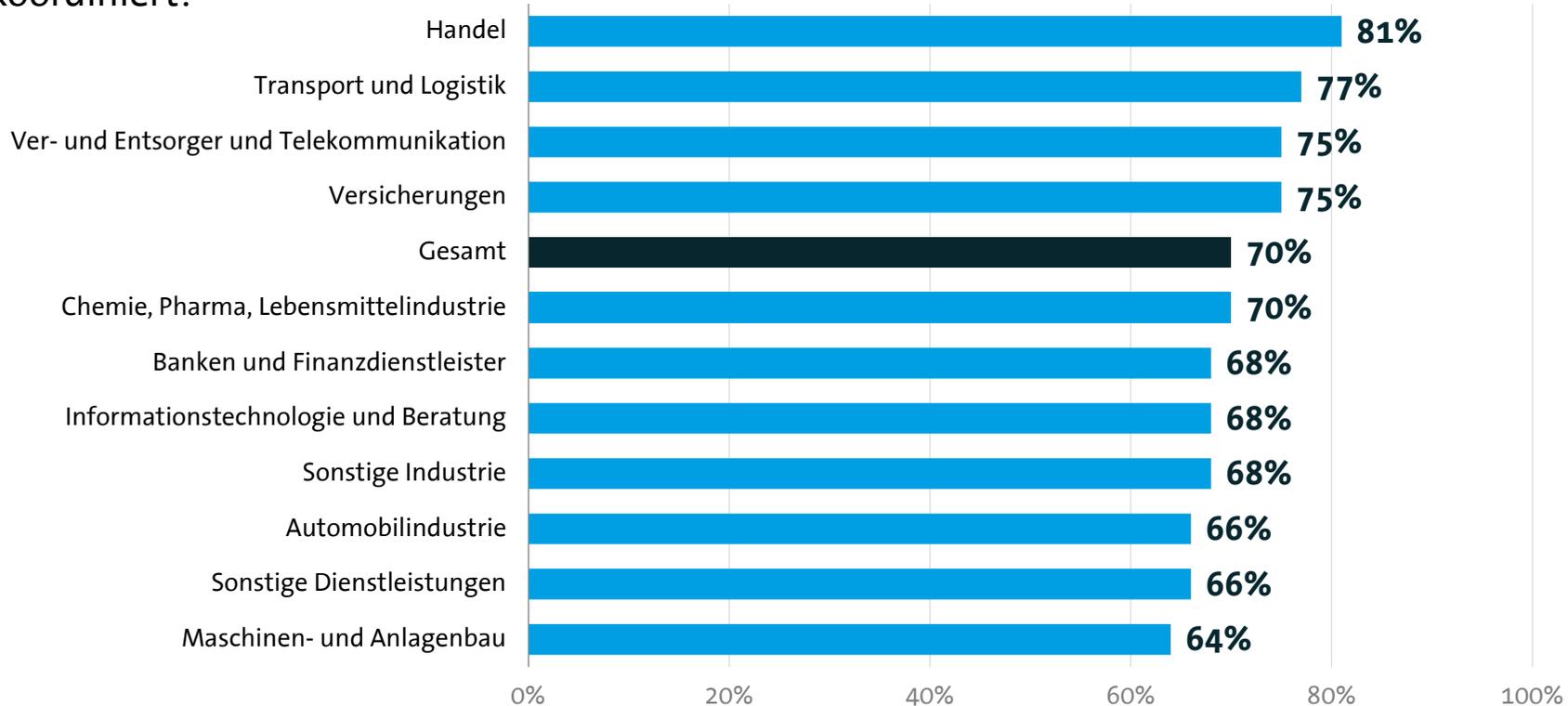
28 Prozent ohne bereichsübergreifende Koordination

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



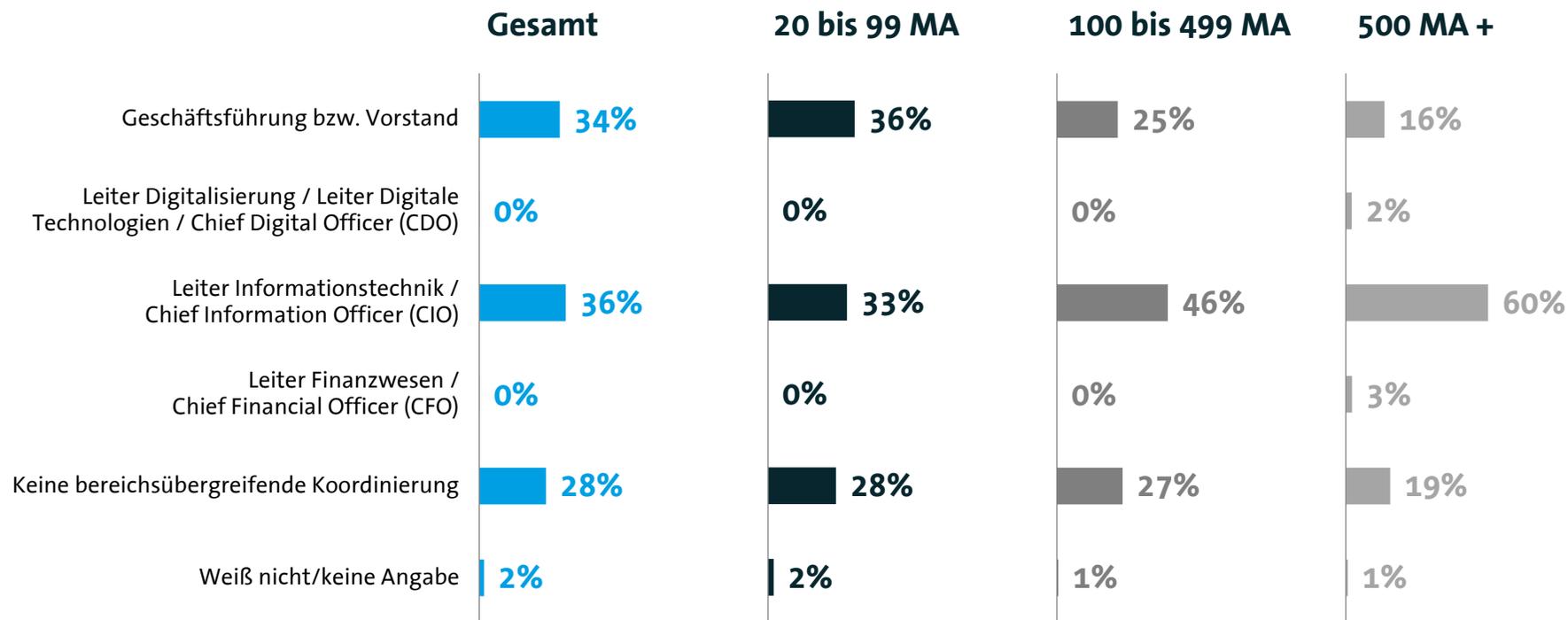
Klare Verantwortlichkeiten in Handelsunternehmen

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



In kleineren Unternehmen ist die Digitalisierung Chefsache

Wer koordiniert bereichsübergreifend die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?

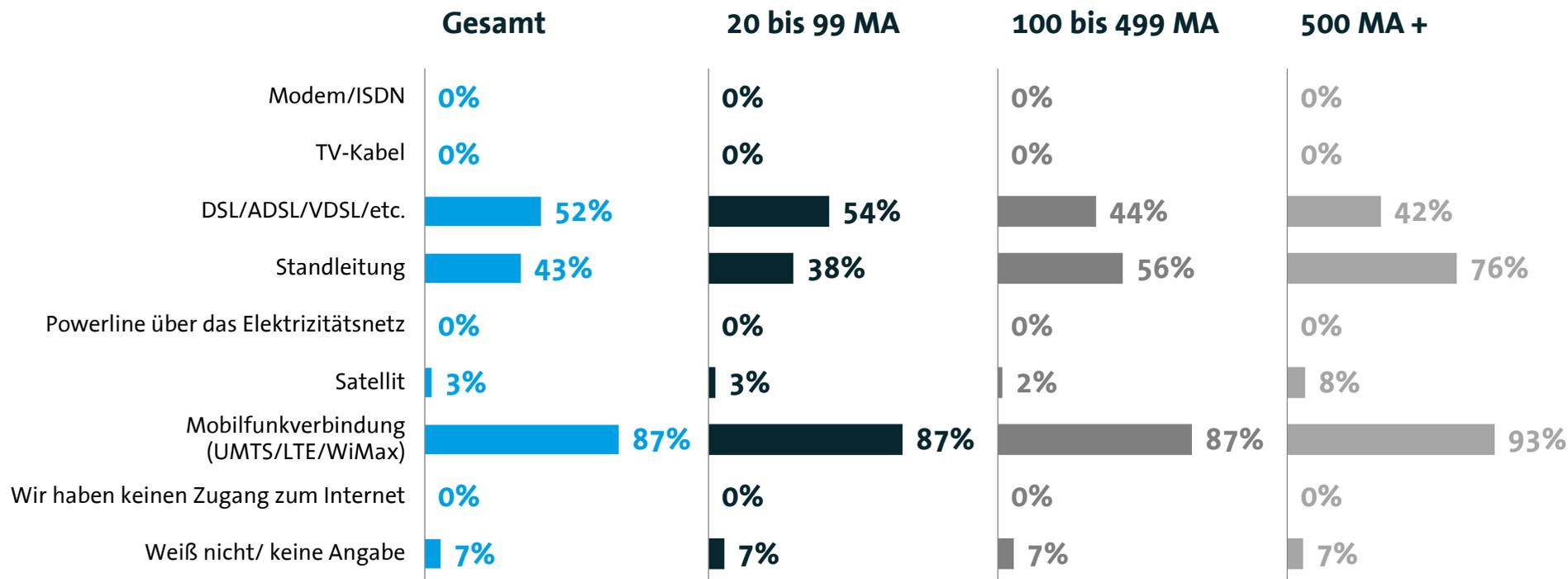


3.2

Technische Voraussetzungen (ITK-Ausstattung)

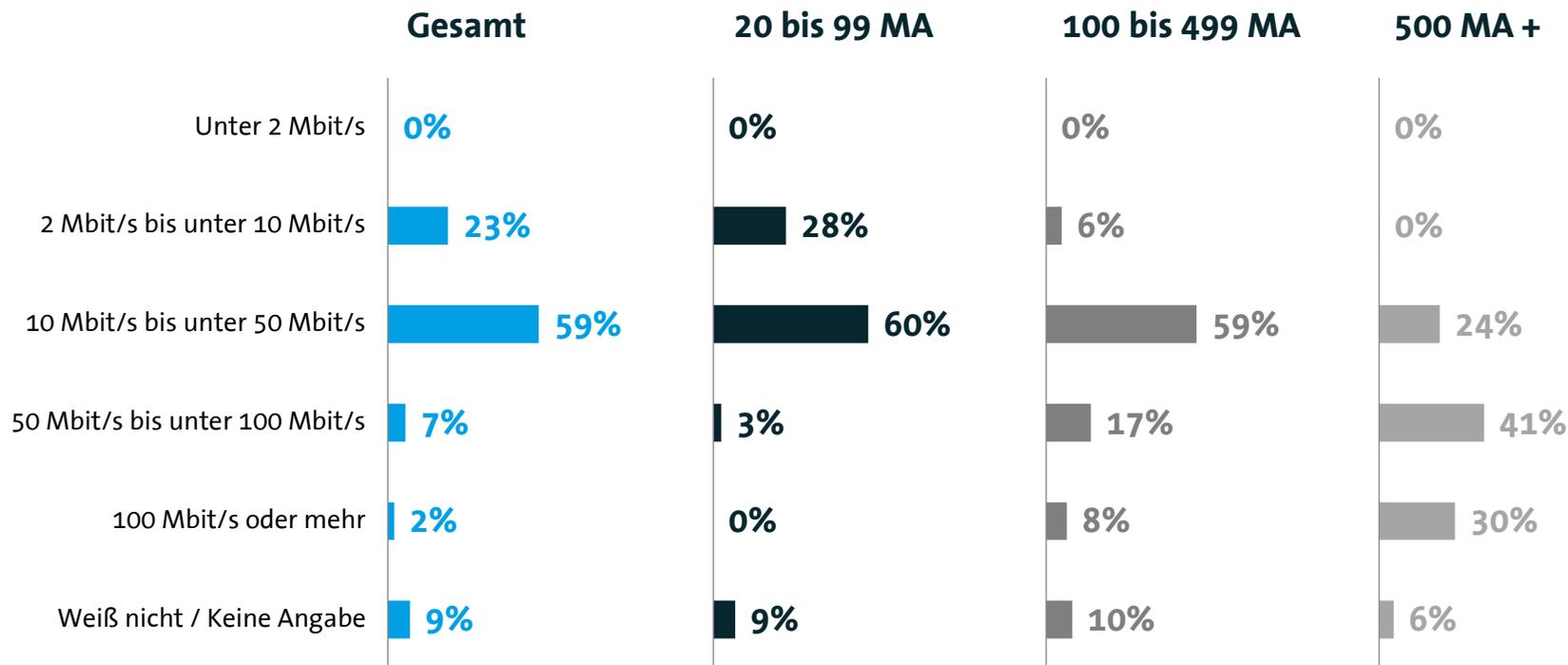
Mobilfunkverbindungen und DSL sind am weitesten verbreitet

Wie ist Ihr Unternehmen an das Internet angeschlossen?



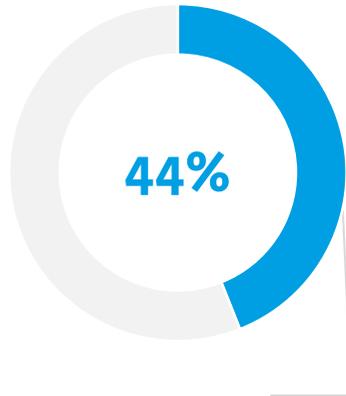
Großunternehmen haben schnellere Internetverbindungen

Wie hoch ist die vertraglich vereinbarte Datenübertragungsrate Ihres Unternehmens?

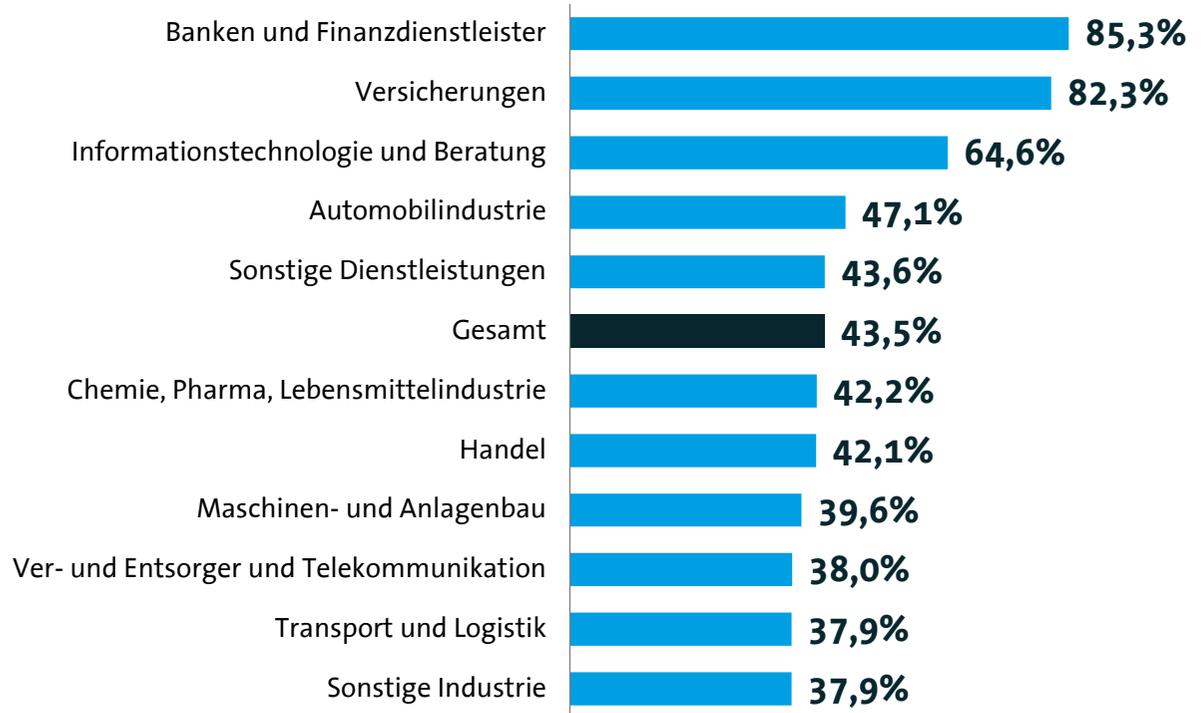


Vier von zehn Mitarbeitern nutzen einen Computer

Anteil der festen Mitarbeiter, die mit einem Computer arbeiten

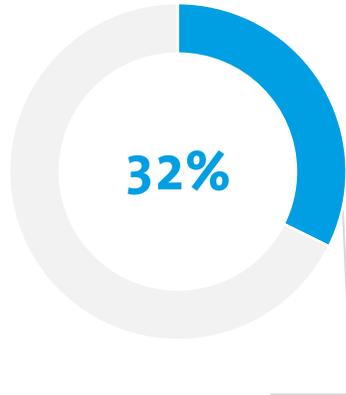


der festen Mitarbeiter sind am Arbeitsplatz **mit einem Computer** ausgestattet.

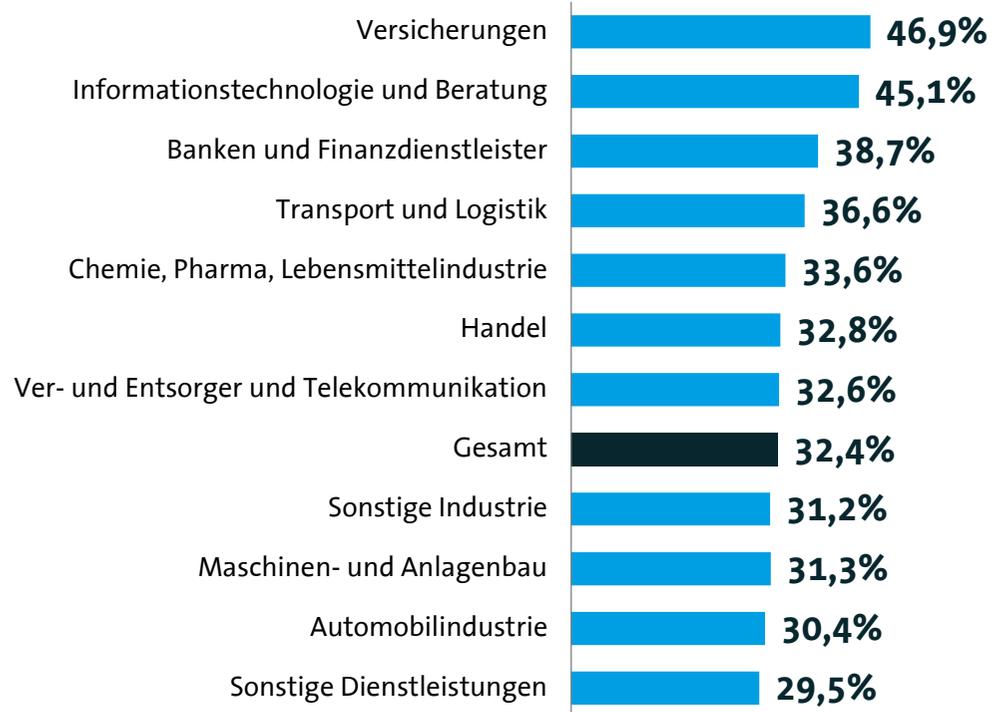


Mobilgeräte ergänzen den Computer-Arbeitsplatz

Anteil der festen Mitarbeiter, die mit einem Mobilgerät arbeiten



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

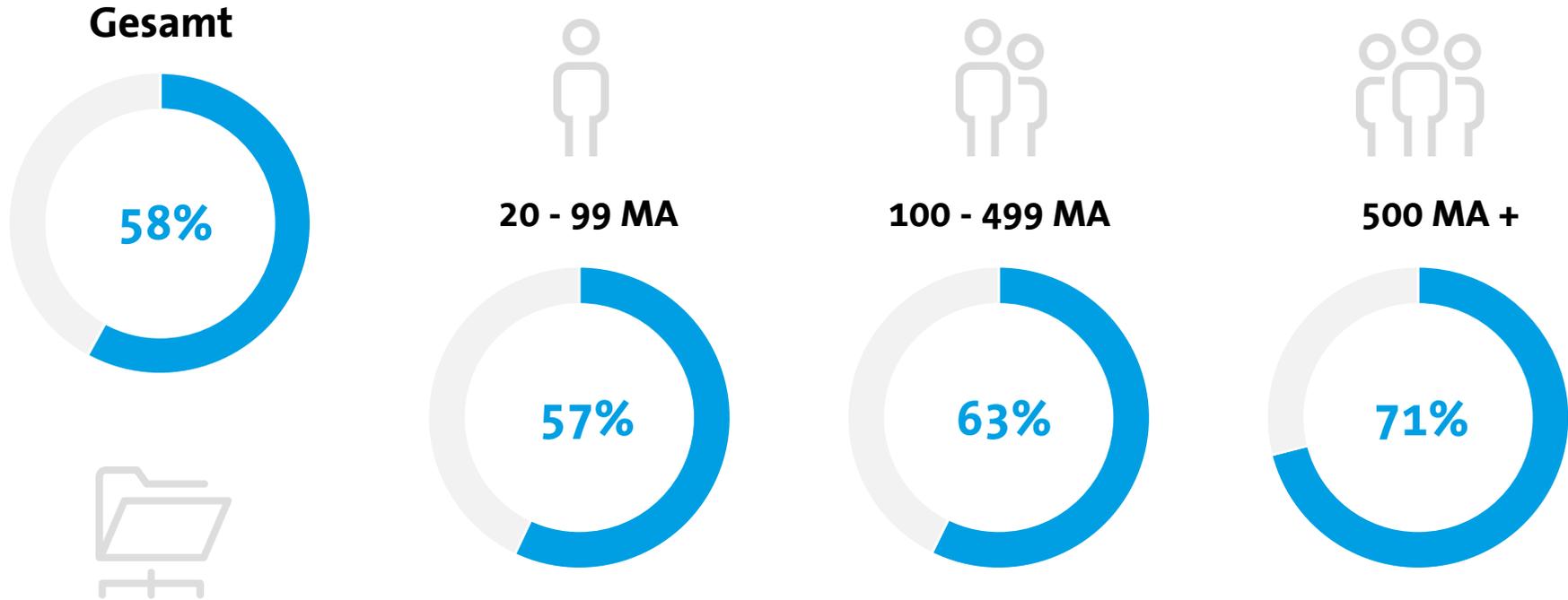


3.3

Personelle Voraussetzungen (Mitarbeiter, Fachkräfte & Weiterbildung)

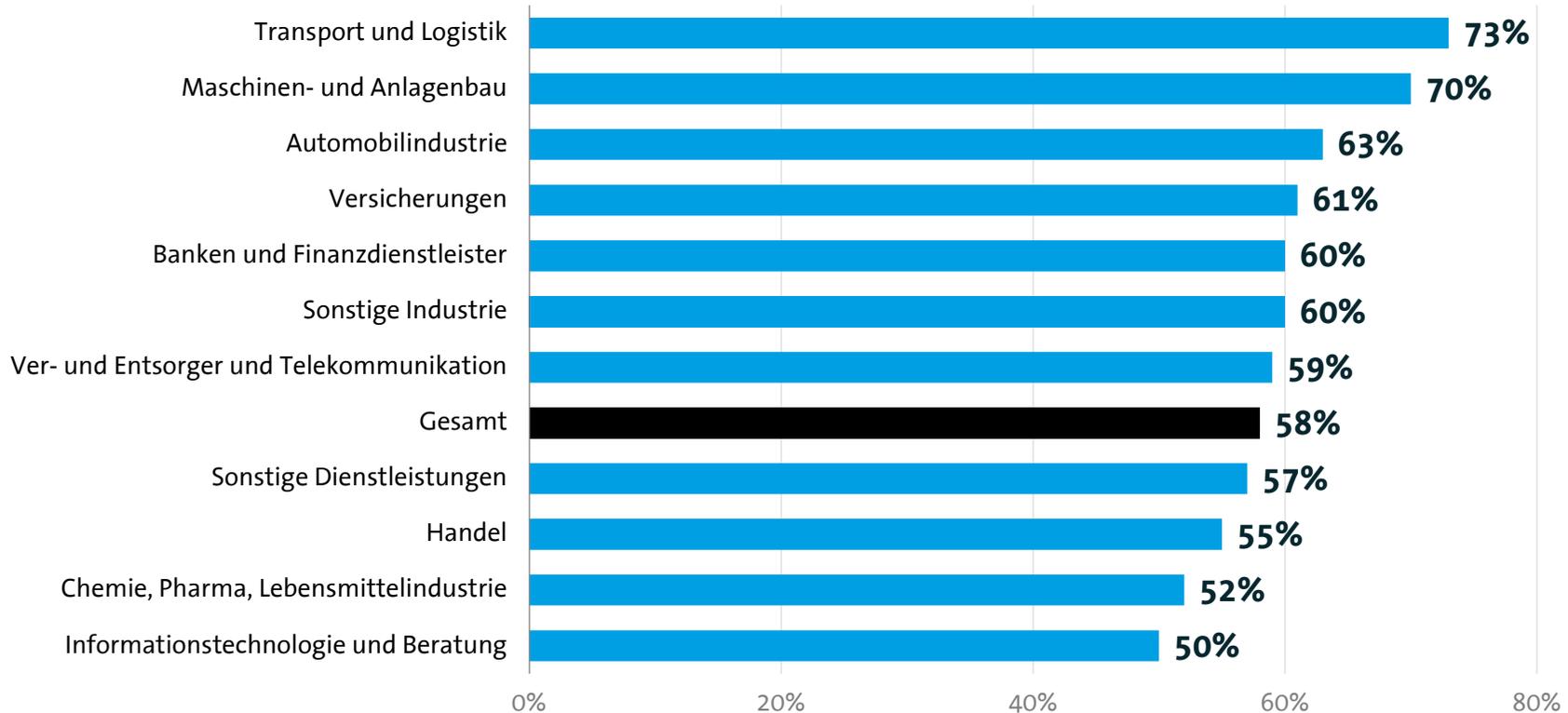
Nur wenige Unternehmen haben das nötige Personal

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



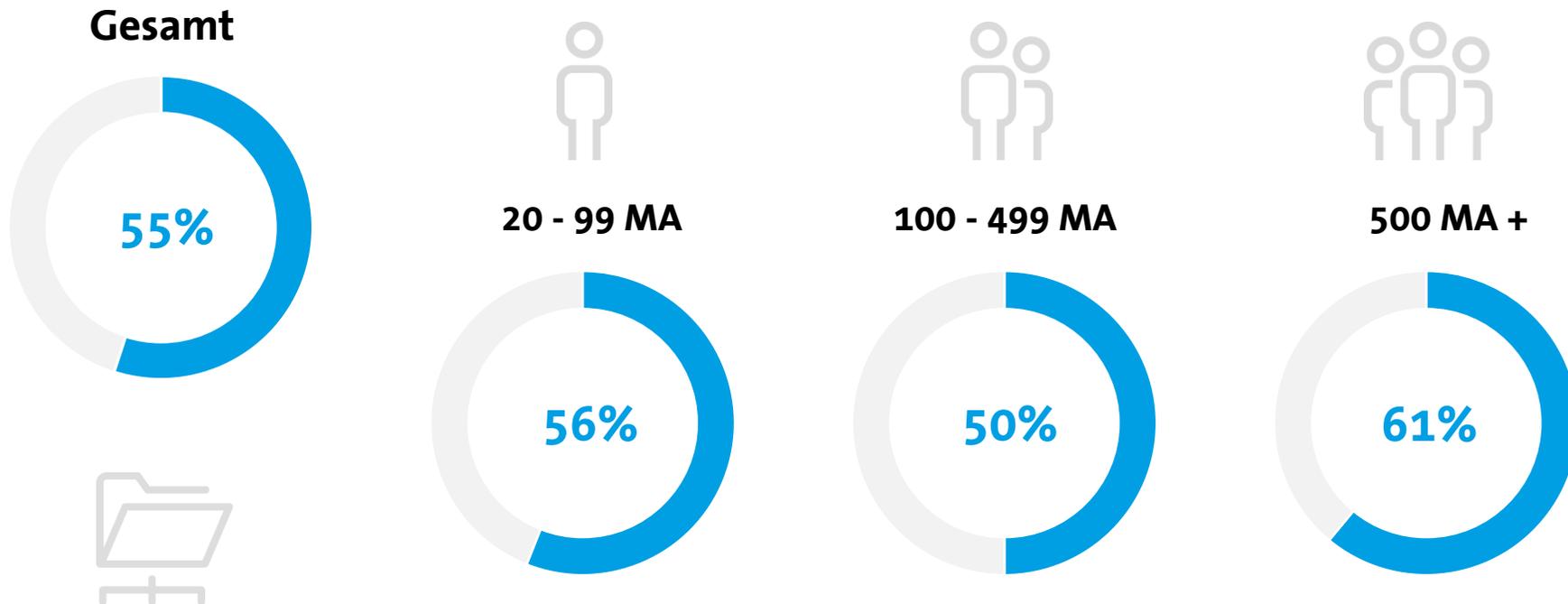
Industrieunternehmen verfügen am ehesten über die Mitarbeiter

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



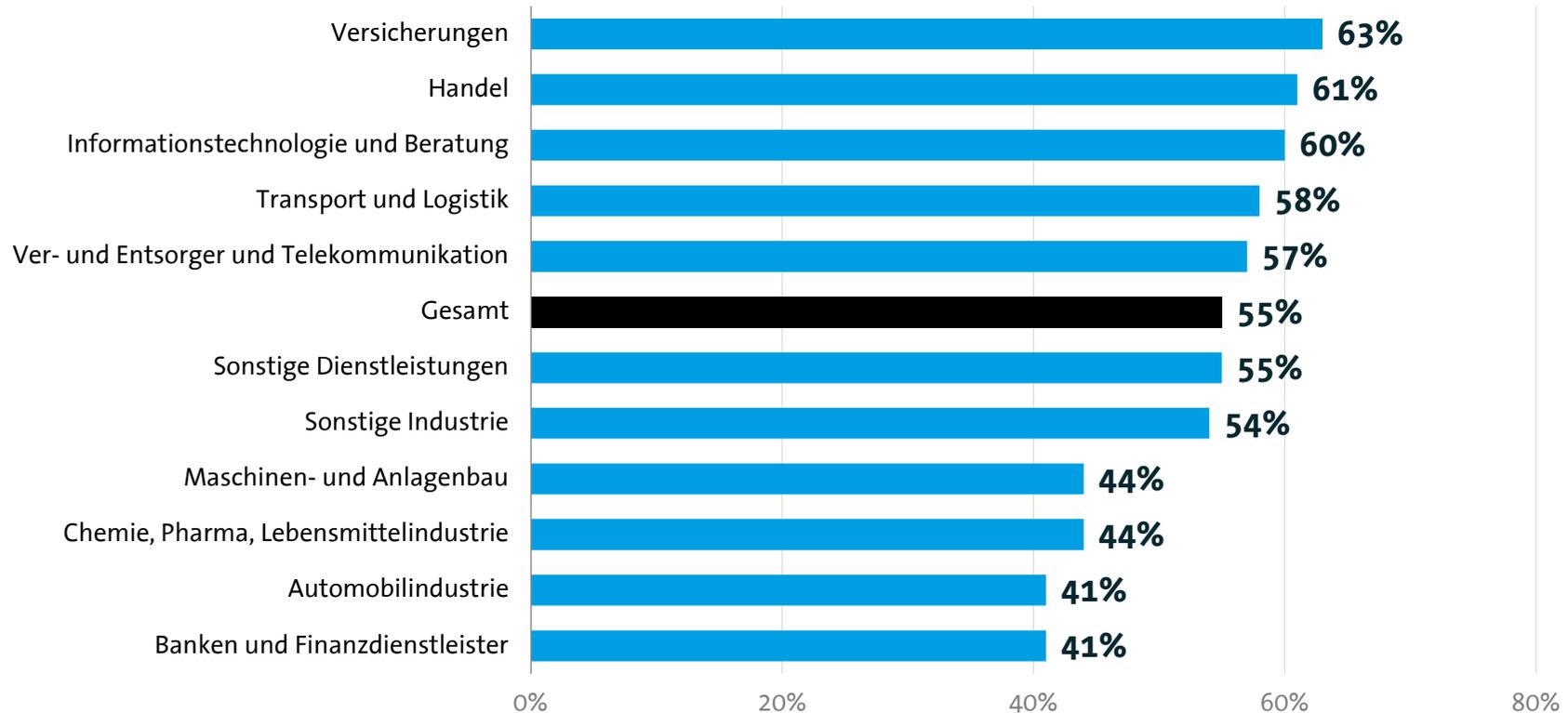
Mehr als die Hälfte investiert in die Weiterbildung der Mitarbeiter

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



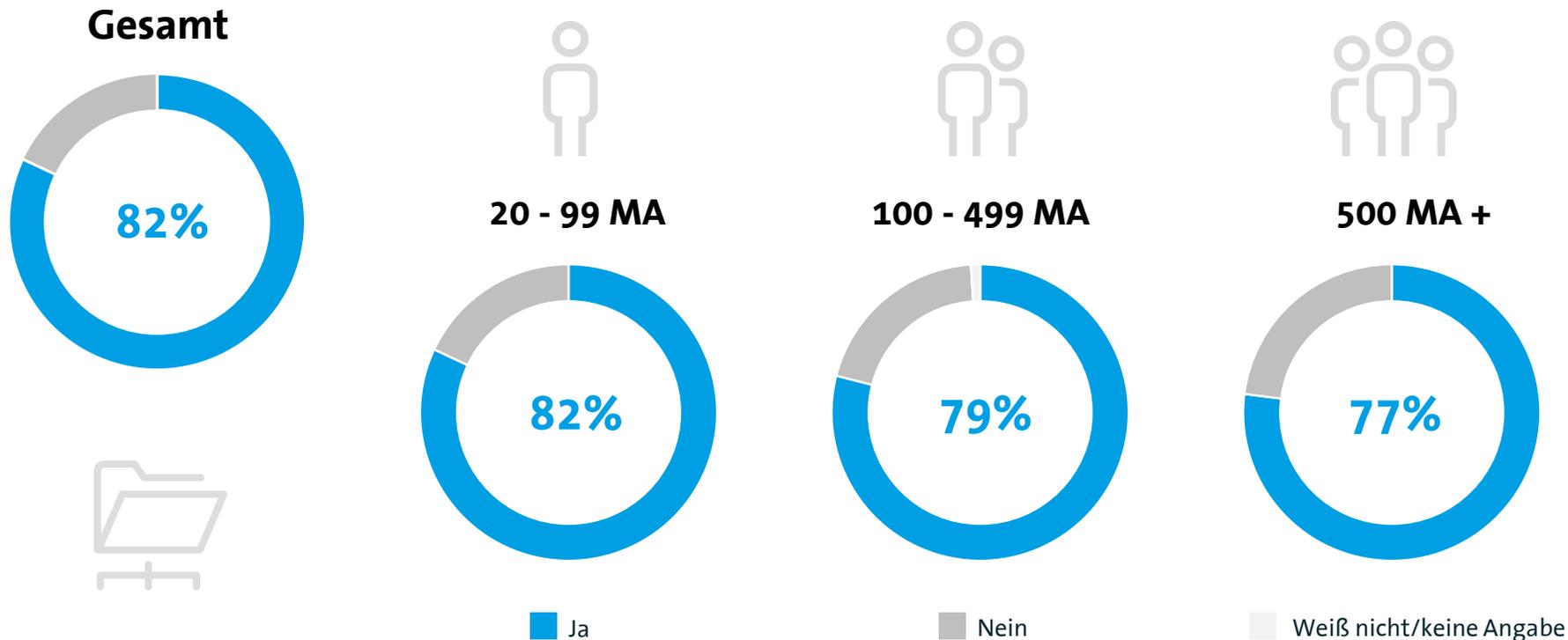
Industrieunternehmen investieren am wenigsten

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



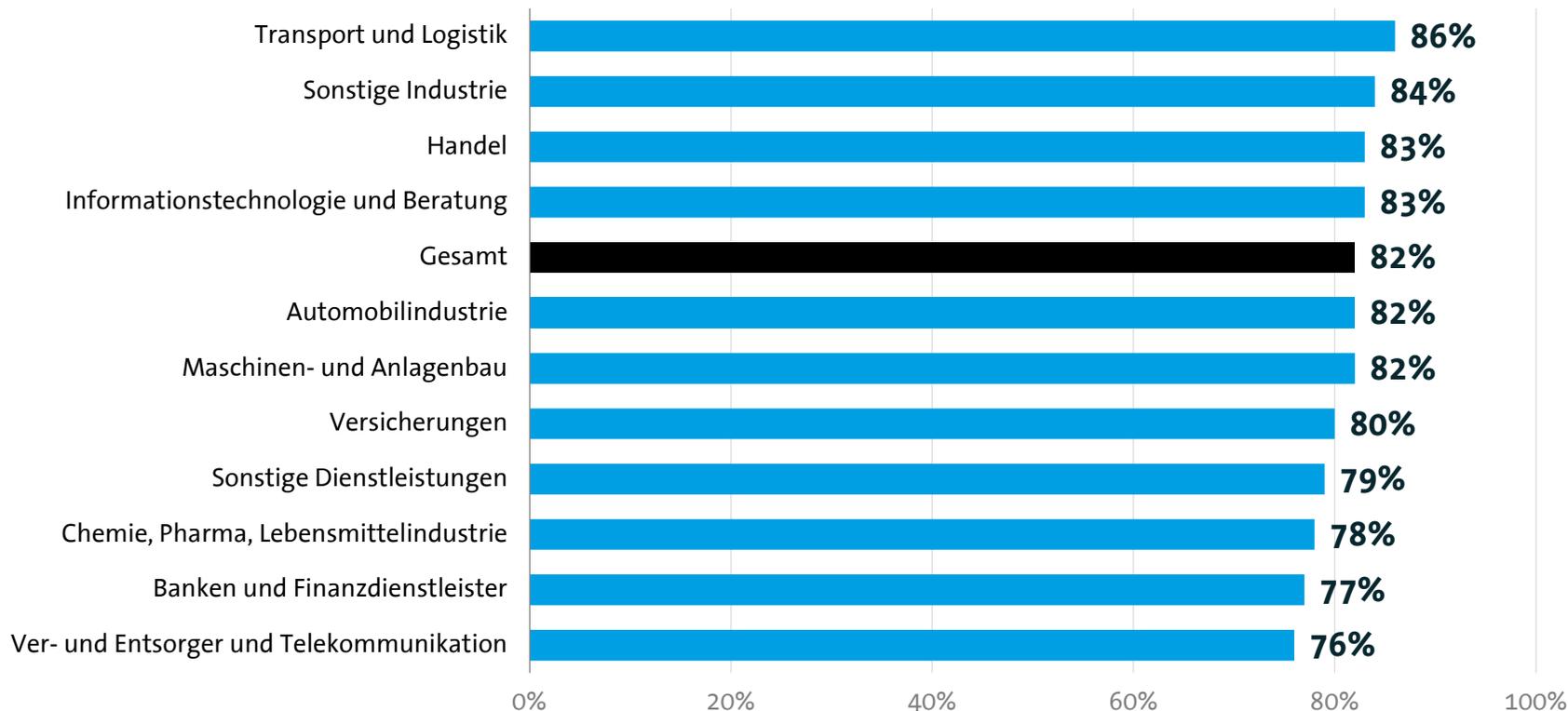
8 von 10 Unternehmen haben IT-Leistungen ausgelagert

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



Transport und Logistik sowie Handel lagern am häufigsten aus

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



4

Digitalisierungsfortschritt

Zusammenfassung Digitalisierungsfortschritt

Unternehmen nutzen häufiger Faxgeräte als Soziale Netzwerke

- Acht von zehn Unternehmen (79 Prozent) nutzen häufig das Faxgerät zur internen oder externen Kommunikation, nur halb so viele (40 Prozent) setzen Online- oder Videokonferenzen ein und sogar nur 15 Prozent Soziale Netzwerke.

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.
- Die Hälfte aller Unternehmen (51 Prozent) digitalisiert ihre Dokumente beispielsweise über ECM-Software, vier von zehn Unternehmen (44 Prozent) steuern Prozesse wie die Freigabe von Rechnungen digital.

Großes Potenzial für die elektronische Rechnung und elektronische Akte

- Mehr als jedes sechste Unternehmen (18 Prozent) erstellt bereits heute seine Rechnungen elektronisch. Allerdings werden die Mehrzahl der Rechnungen noch auf Papier erstellt (58 Prozent).
- Knapp ein Drittel der Unternehmen (32 Prozent) hat seine Papierakten weitgehend digitalisiert. Weitere 37 Prozent haben zumindest die neueren Papierakten teilweise digitalisiert.

Produktion und Personal sind am weitesten digitalisierte Abteilungen

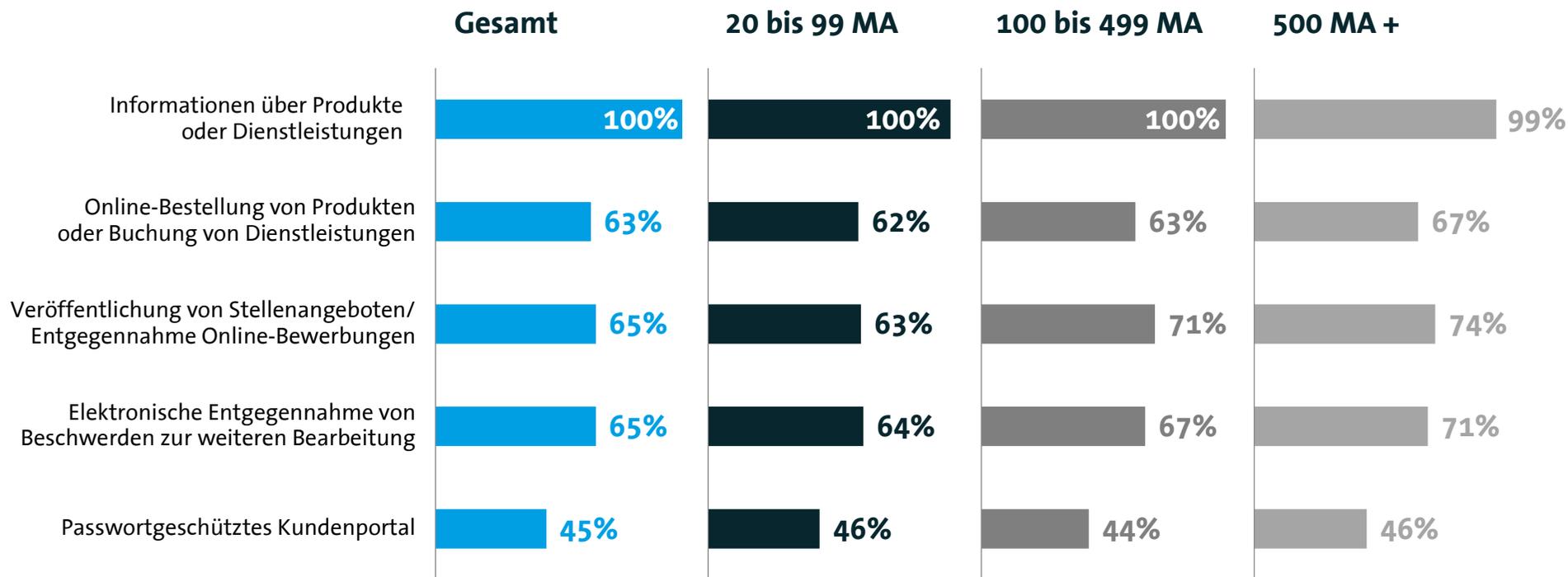
- Bei knapp drei Viertel (74 Prozent) ist die Produktion und Projektabwicklung stark digitalisiert (mindestens zu 50 Prozent). Dicht dahinter folgt der Personalbereich und die Buchhaltung (66 Prozent).

4.1

Nutzung digitaler Technologien und Dienste

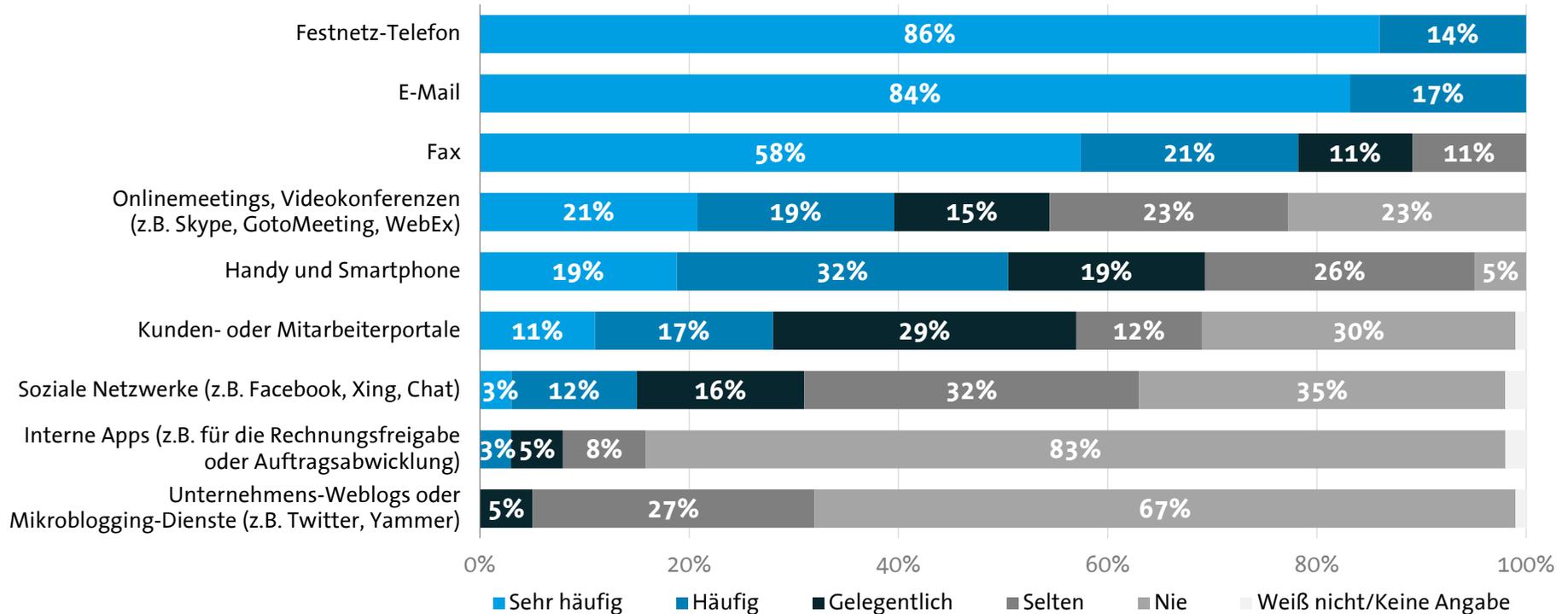
Je größer das Unternehmen, desto mehr Informationen stehen bereit

Welche Informationen oder Dienstleistungen stehen auf der Unternehmenswebsite bereit?



Unternehmen nutzen häufiger Faxgeräte als Soziale Netzwerke

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

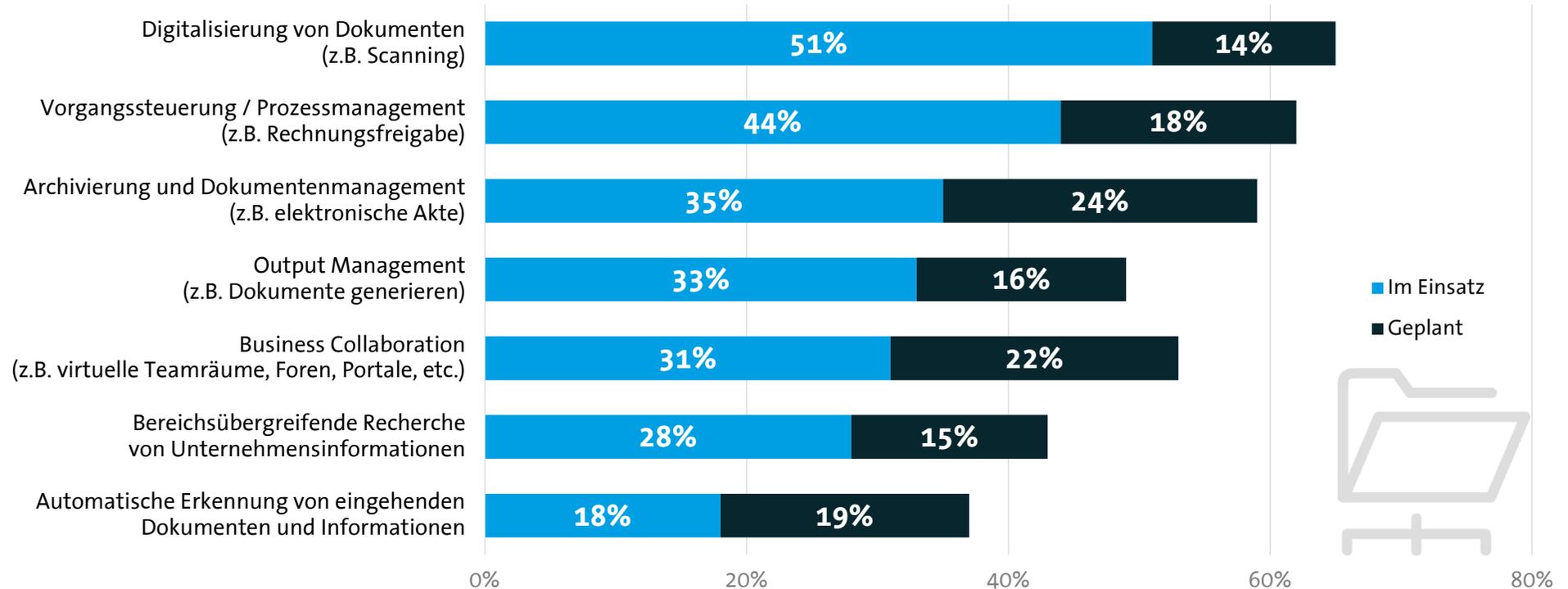


4.2

Einsatz von ECM-Lösungen im Unternehmen

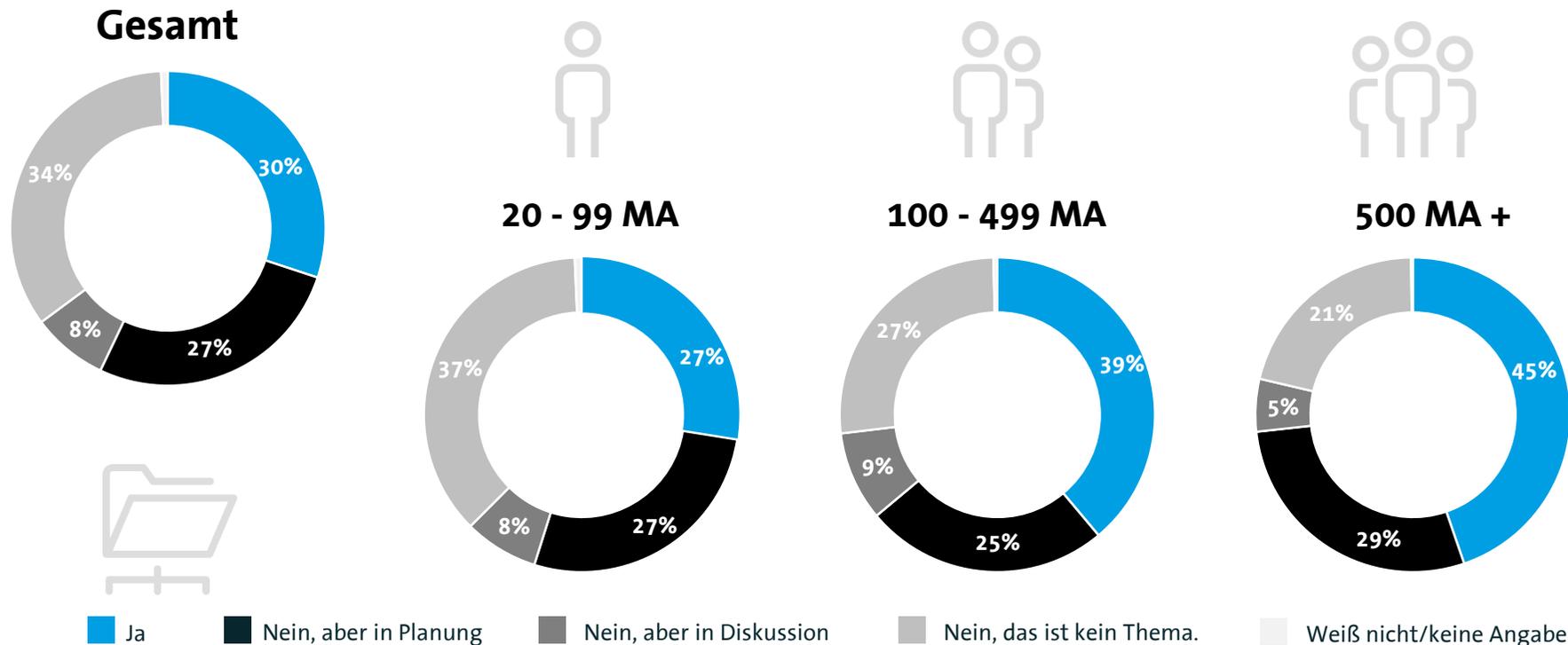
Viele Wege führen zum digitalen Büro

Für welche der folgenden Aufgabenbereiche setzt Ihr Unternehmen bereits Software zur Organisation von Büro- und Verwaltungsprozessen ein bzw. plant dies?



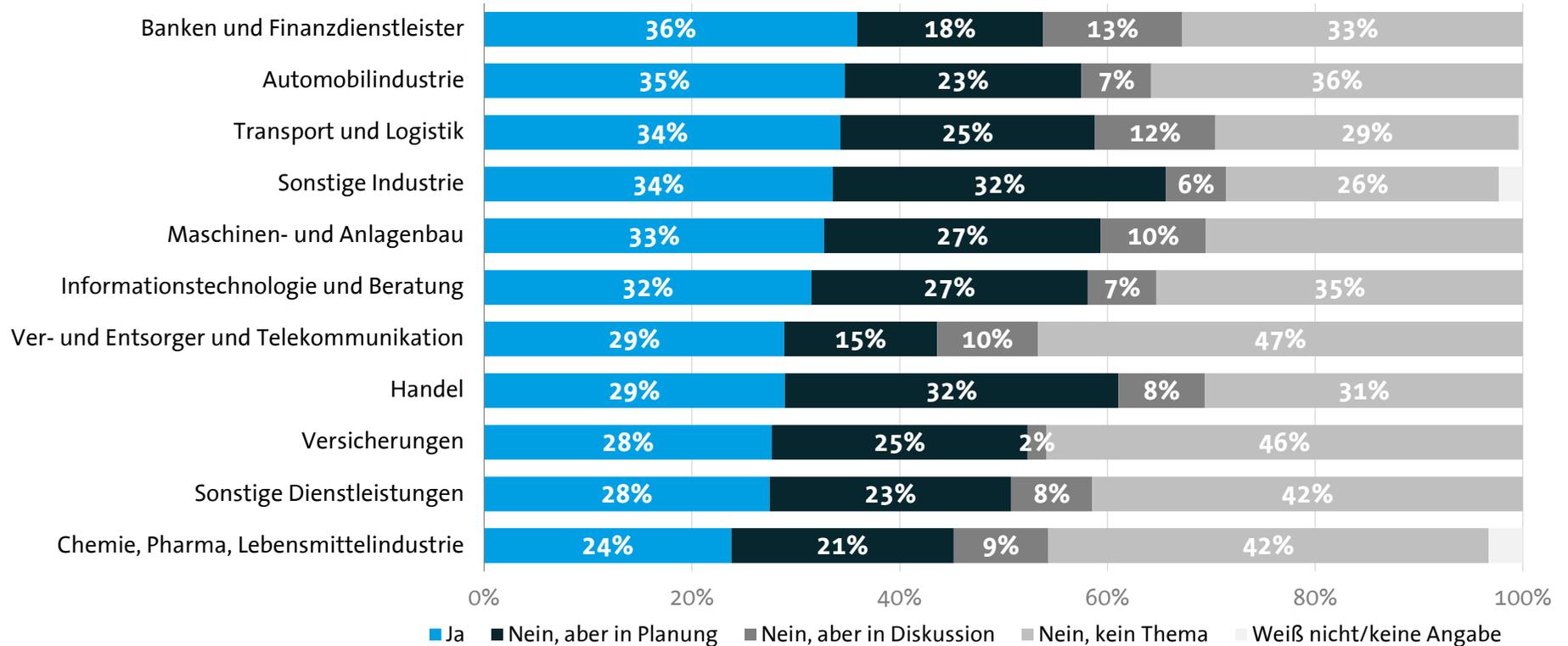
Nahezu ein Drittel verwendet Cloud-Lösungen für Büroprozesse

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



Banken und Automobilindustrie sind Vorreiter

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

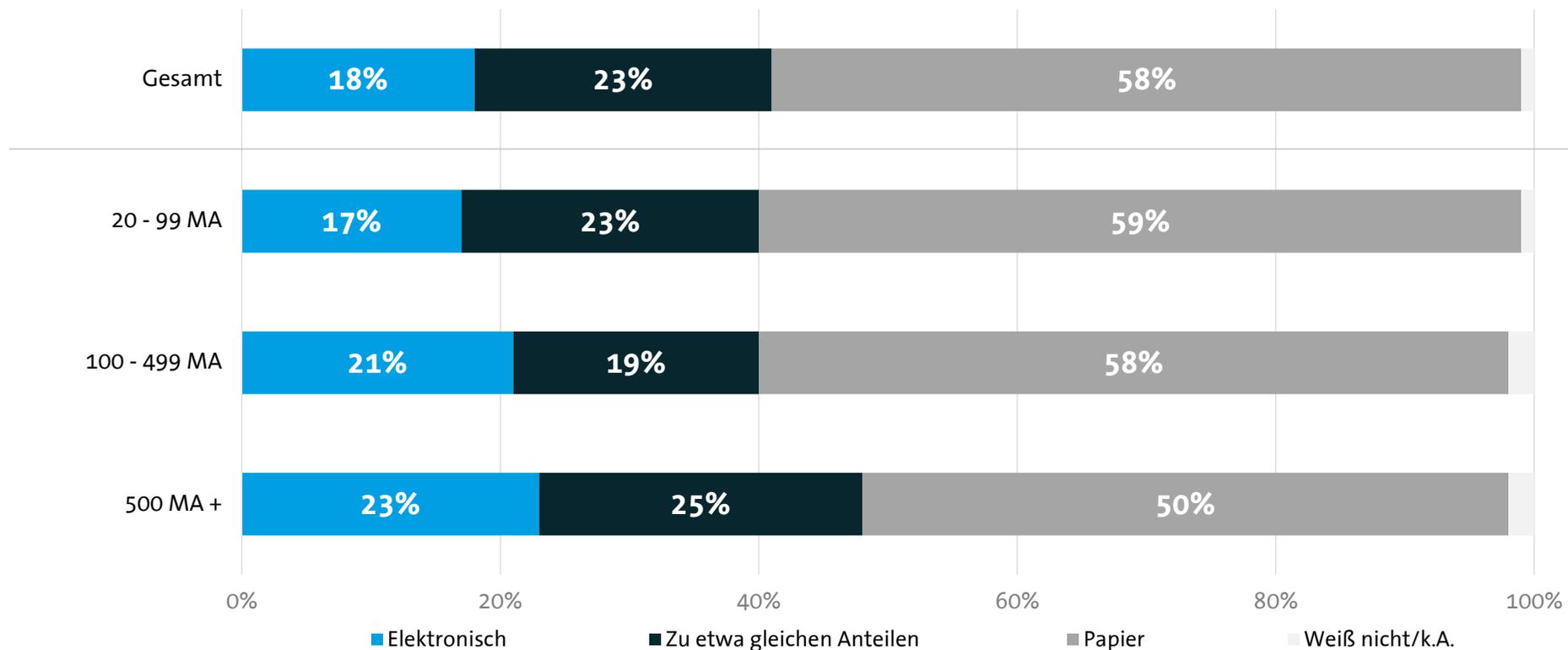


4.2.1

Rechnungsstellung,
-übermittlung, -empfang

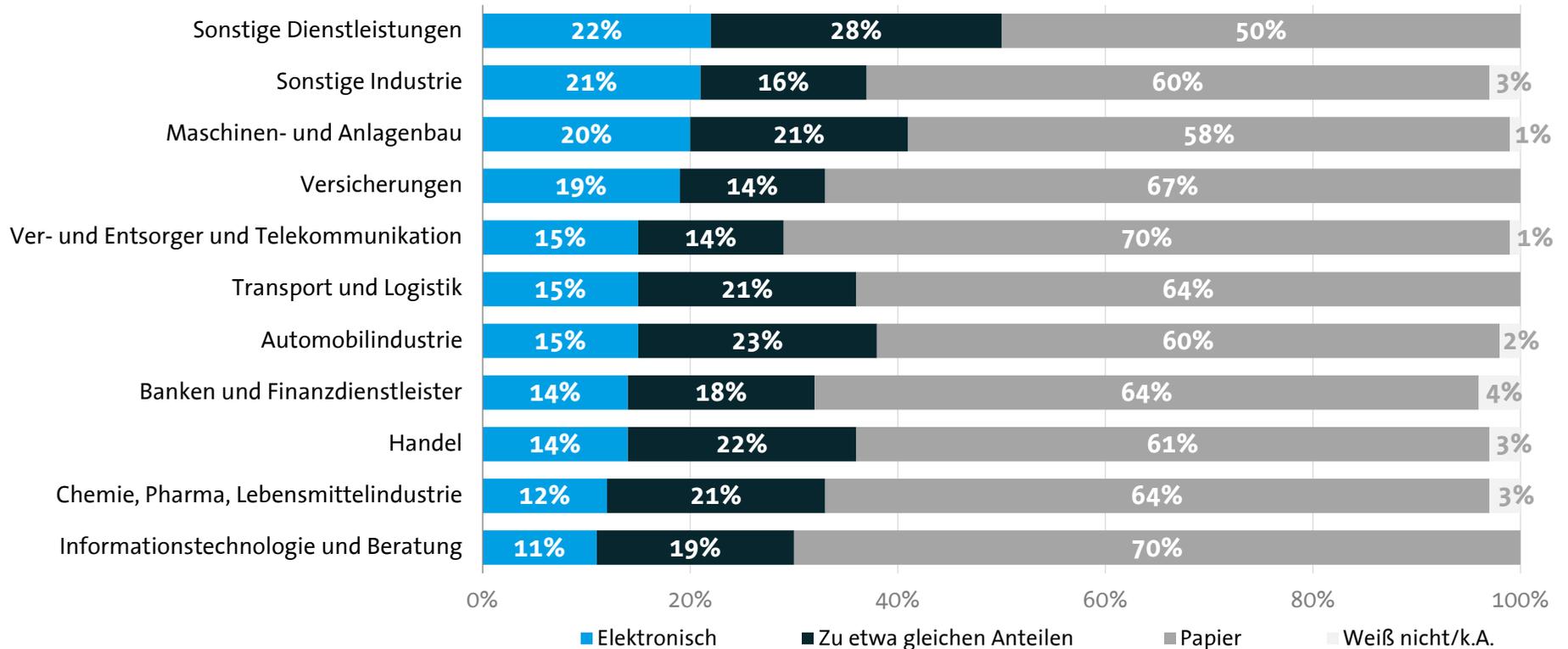
Großes Potenzial für die elektronische Rechnung

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



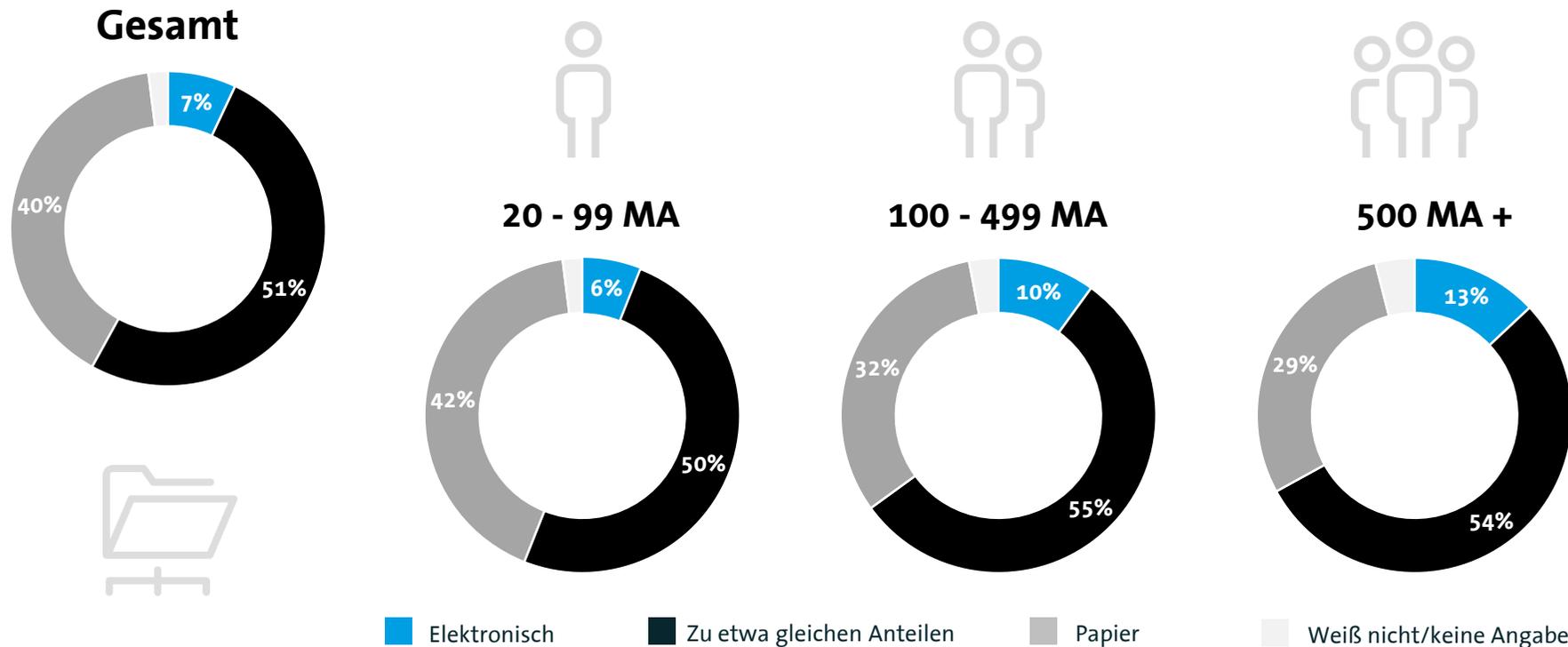
Erstellung von Unternehmensrechnungen nach Branchen

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



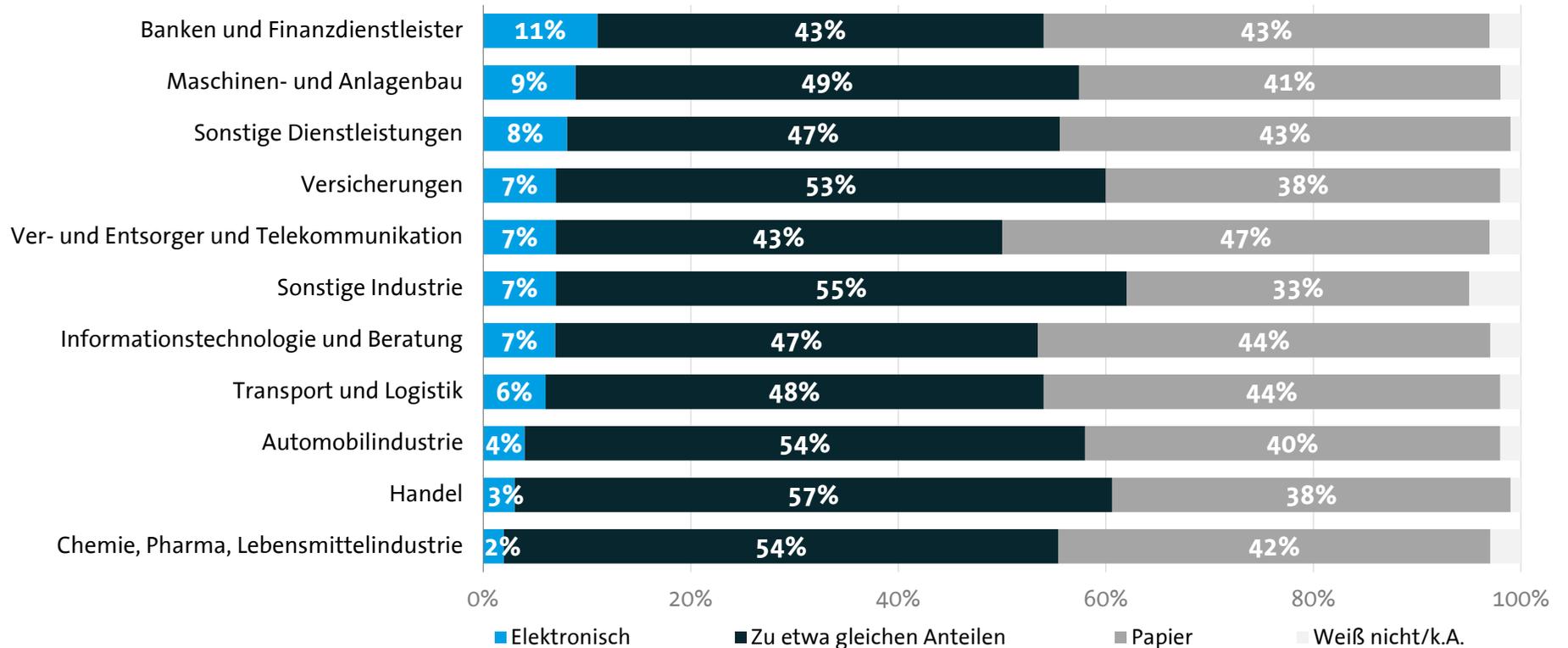
Rechnungen werden vor allem in Papierform empfangen (40 Prozent)

Wie empfangen Sie in Ihrem Unternehmen Rechnungen – in Papierform oder elektronischer Form?



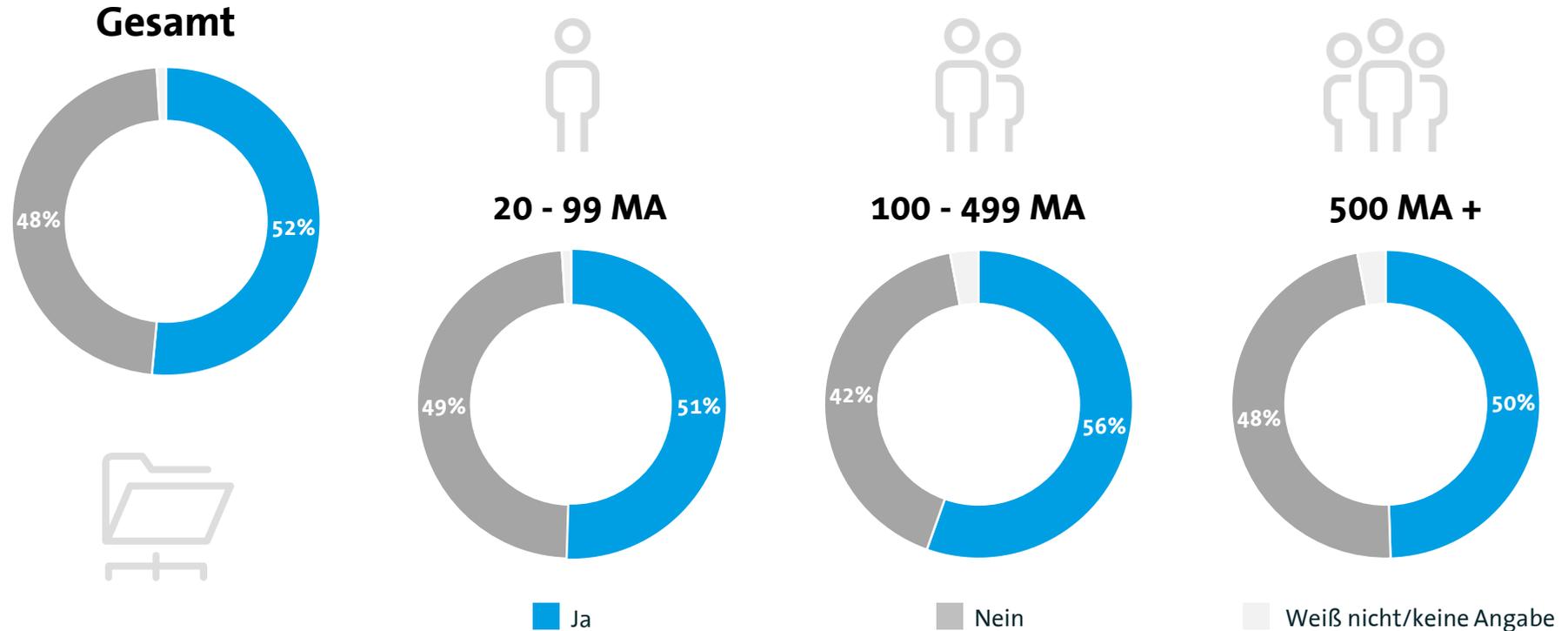
Rechnungsempfang nach Branchen

Wie empfangen Sie in Ihrem Unternehmen Rechnungen – in Papierform oder elektronischer Form?



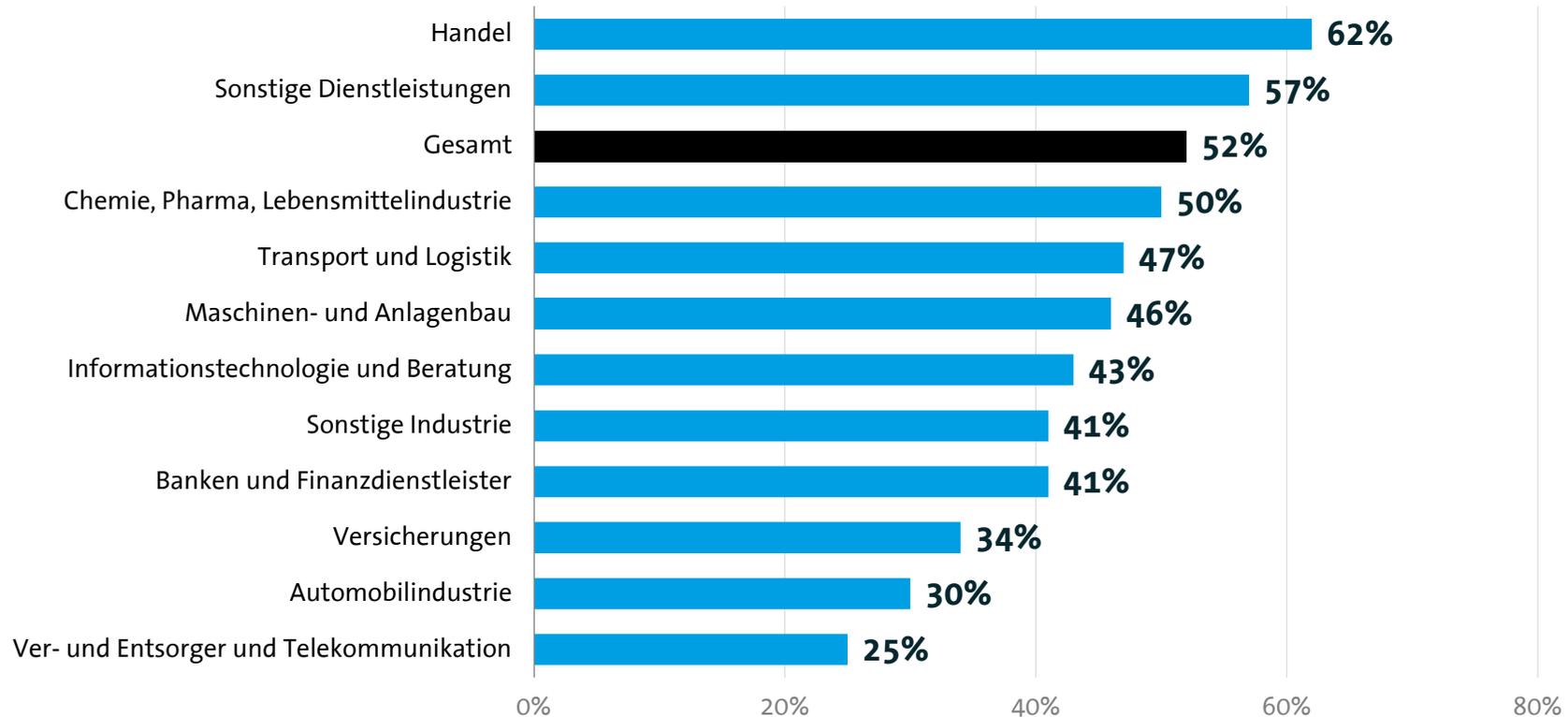
Rechnungsstellung erfolgt häufiger nach gängigen Standards als Rechnungsempfang

Verwenden Sie bei der Rechnungsstellung einen gängigen Standard wie z.B. EDI oder ZUGFeRD?



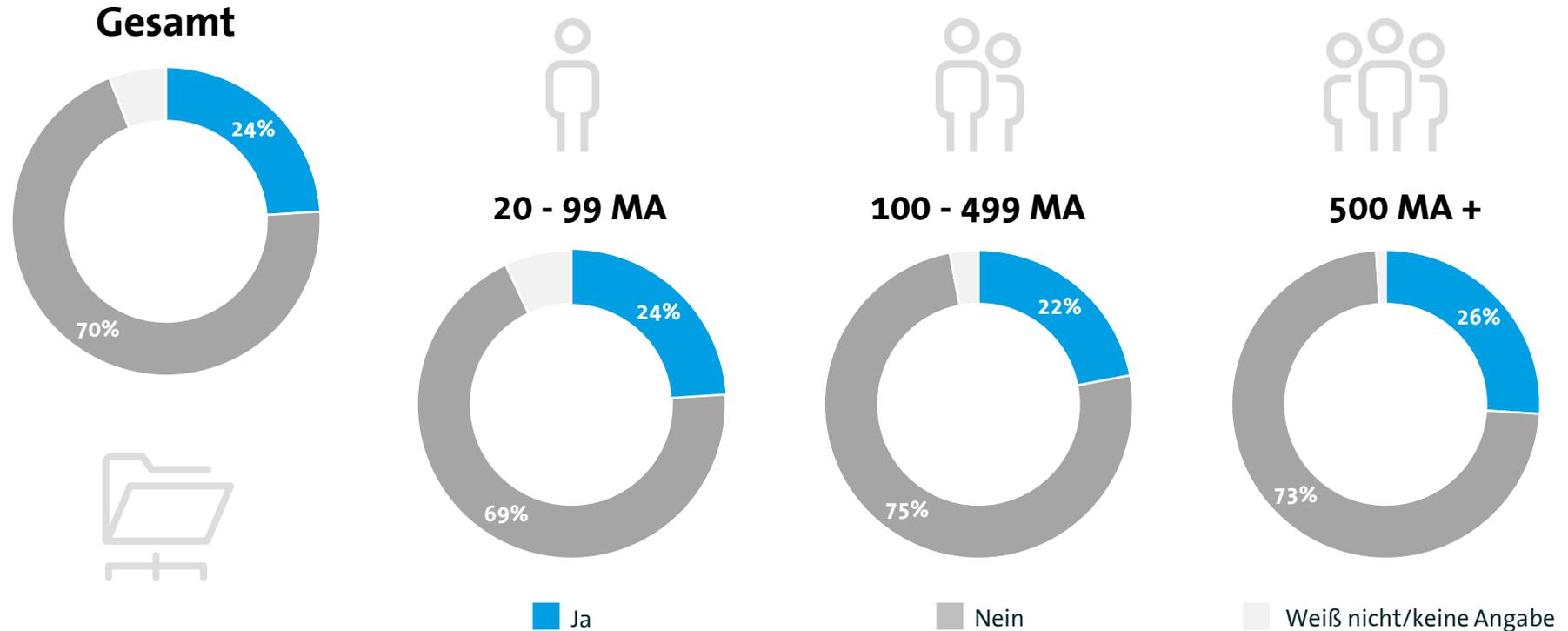
Elektronische Rechnungsstellung nach Branchen

Verwenden Sie bei der Rechnungsstellung einen gängigen Standard wie z.B. EDI oder ZUGFeRD?



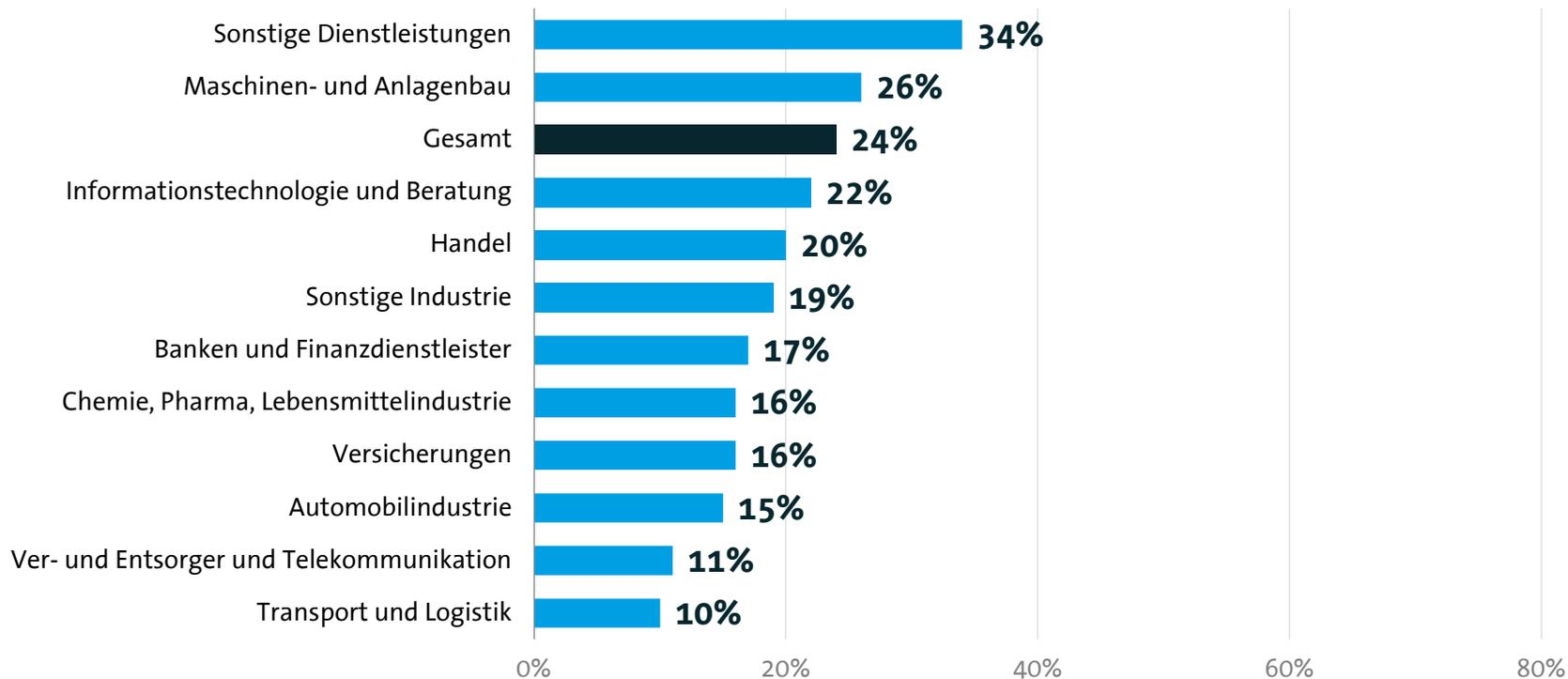
Rechnungsempfang erfolgt seltener nach gängigen Standards als Rechnungsstellung

Verarbeiten Sie elektronisch empfangene Rechnungen digital nach gängigen Standards wie z.B. EDI oder ZUGFeRD?



Elektronischer Rechnungsempfang nach Branchen

Verarbeiten Sie elektronisch empfangene Rechnungen digital nach gängigen Standards wie z.B. EDI oder ZUGFeRD?

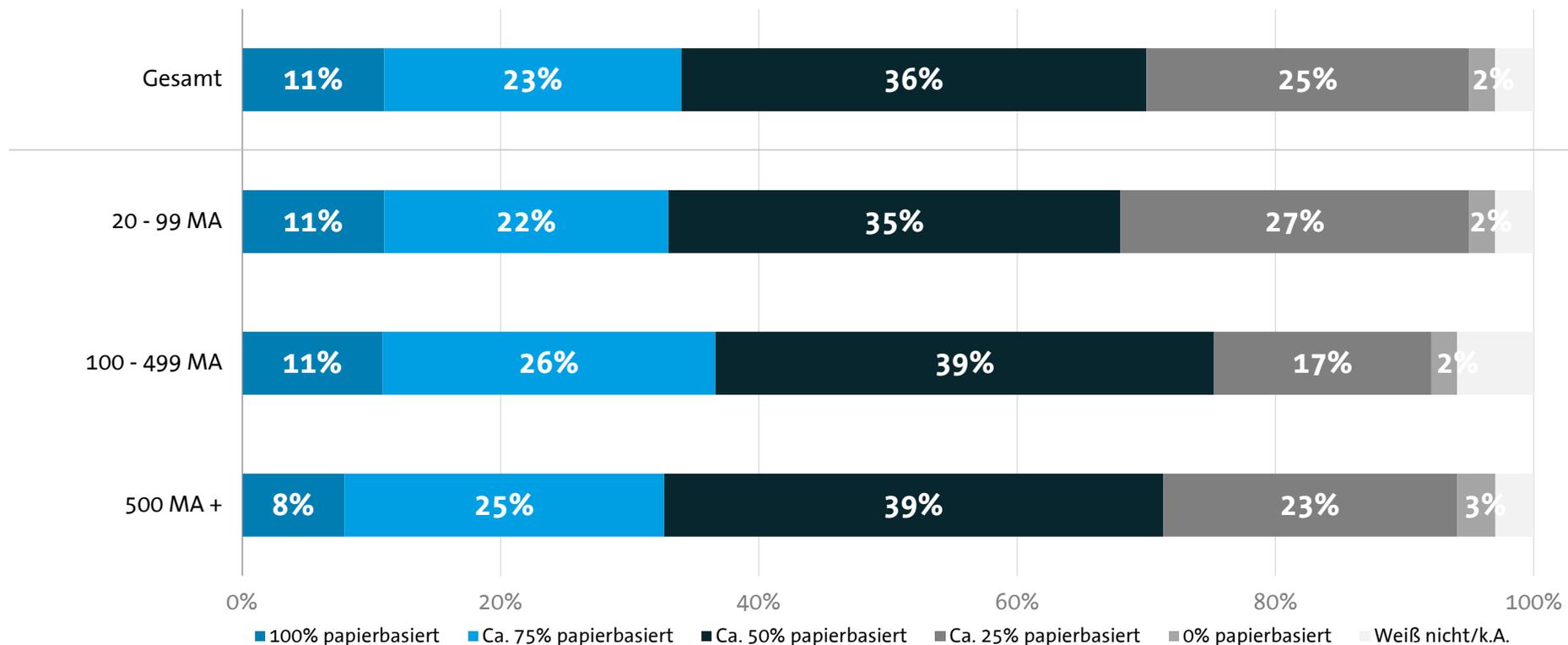


4.2.2

Archivierung

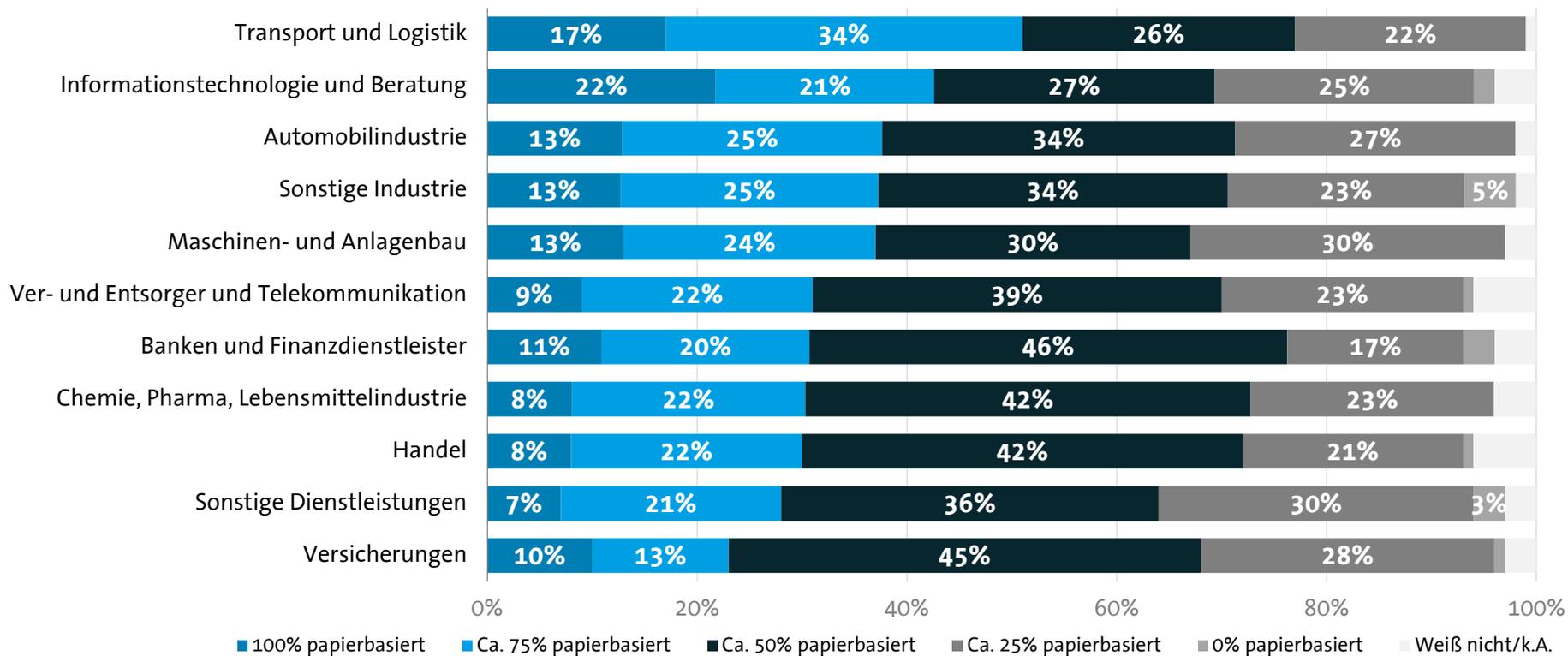
Ein Drittel der Unternehmen arbeitet überwiegend papierbasiert

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



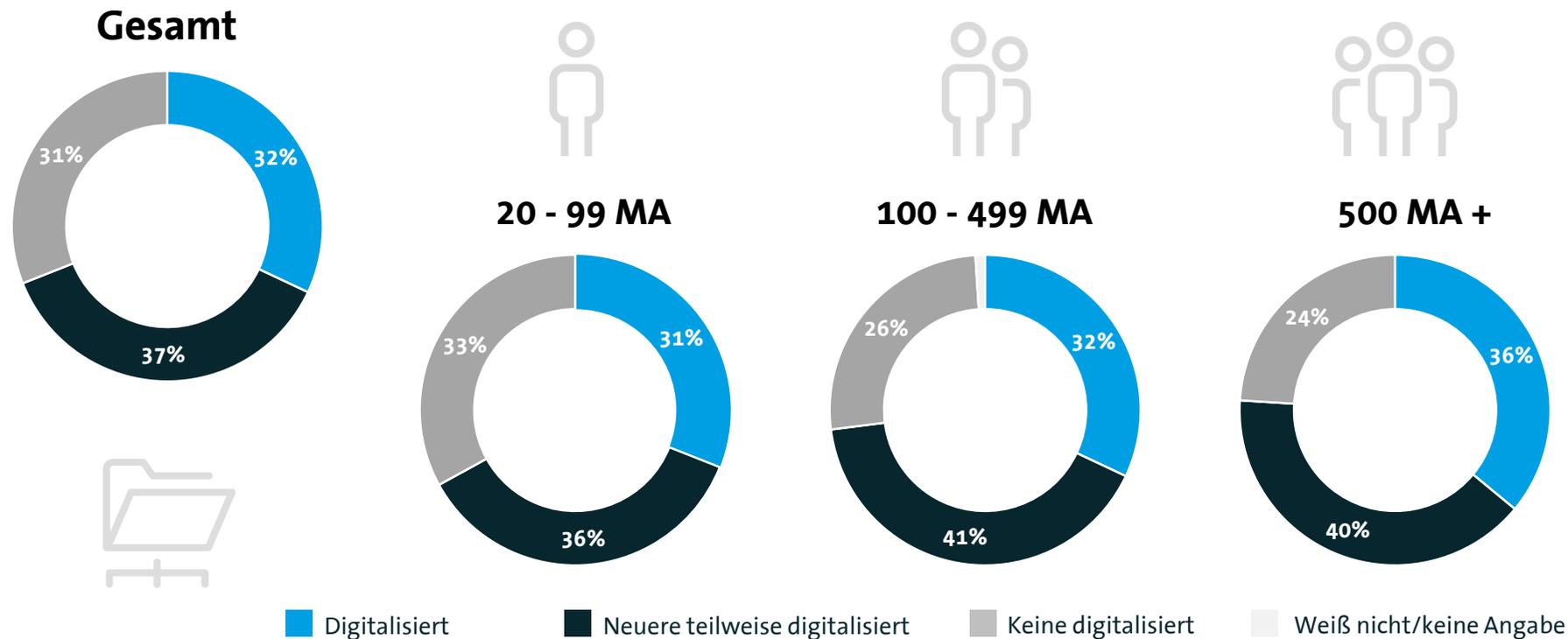
Transport- und Logistikunternehmen arbeiten am häufigsten papierbasiert

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



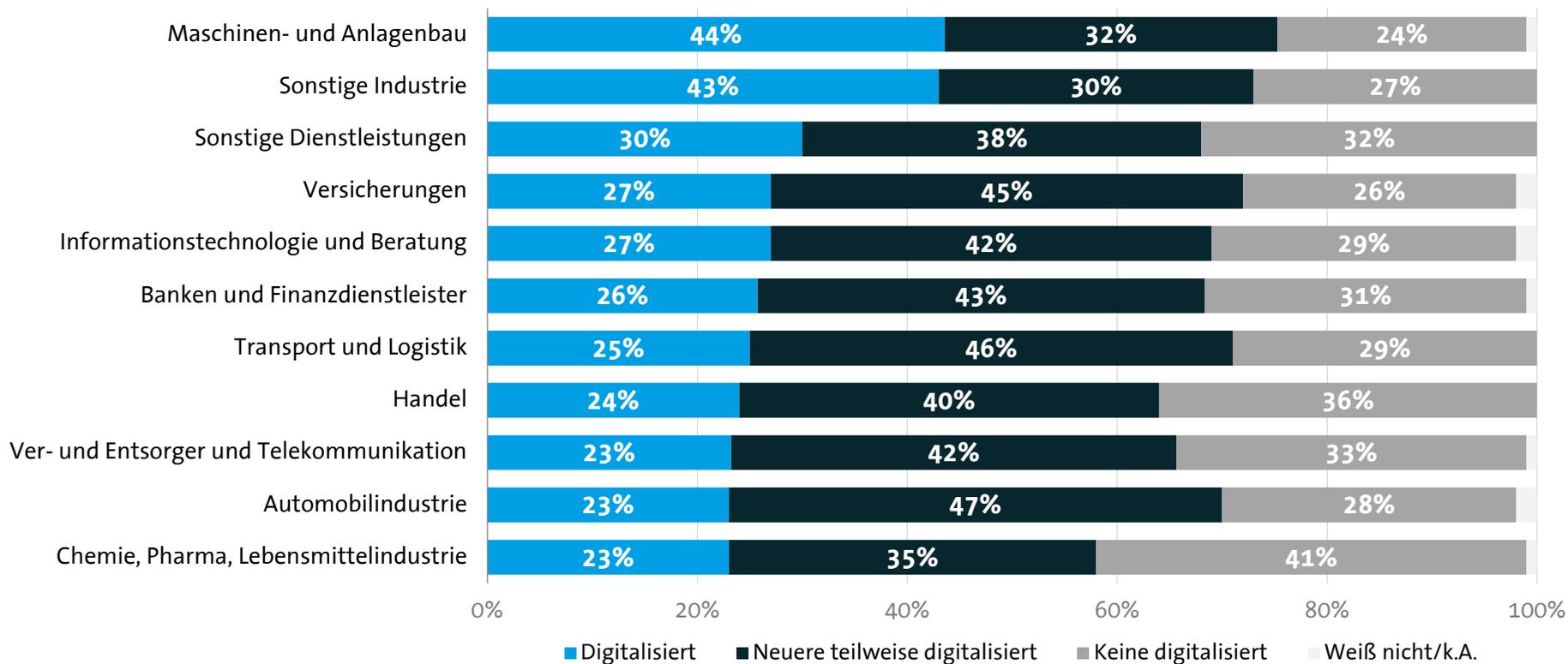
Sieben von zehn Unternehmen haben ihre Papierakten zumindest teilweise digitalisiert

Inwiefern haben Sie Ihre Papierakten bereits digitalisiert?



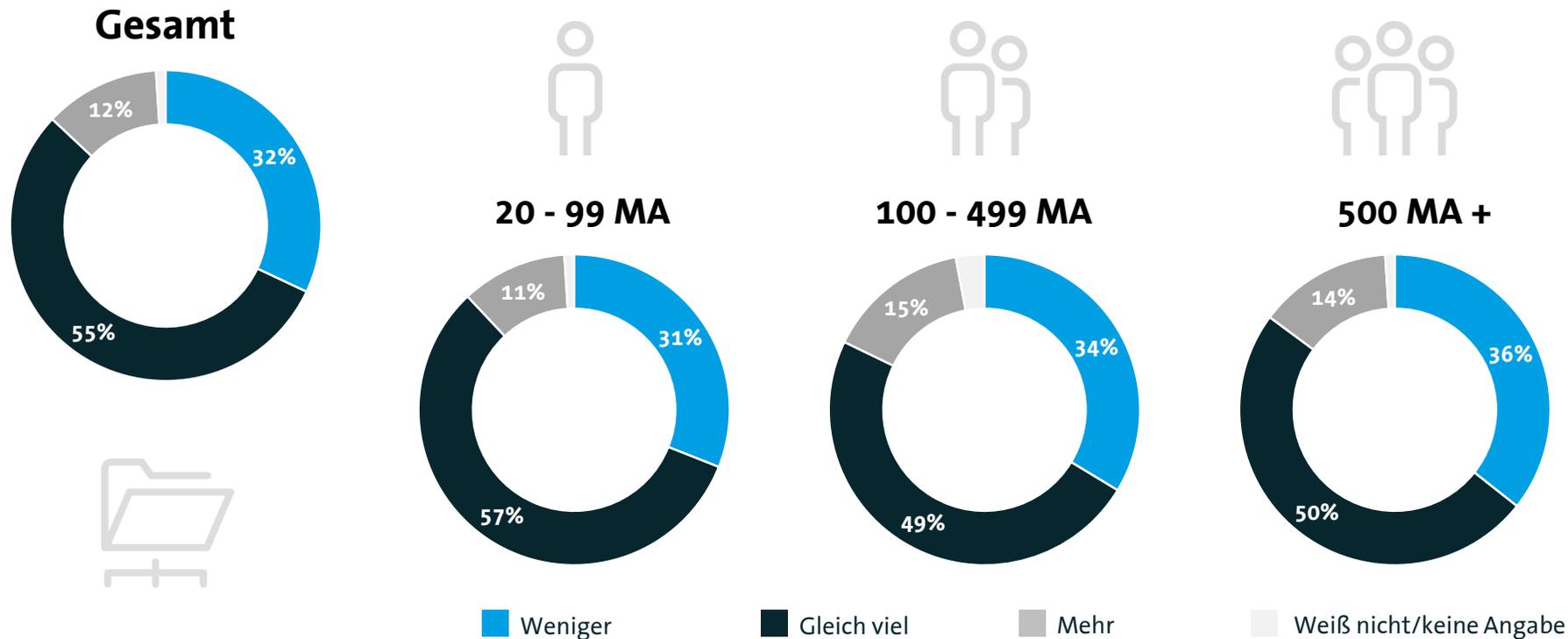
Maschinen- und Anlagenbau führt mit deutlichem Abstand

Inwiefern haben Sie Ihre Papierakten bereits digitalisiert?



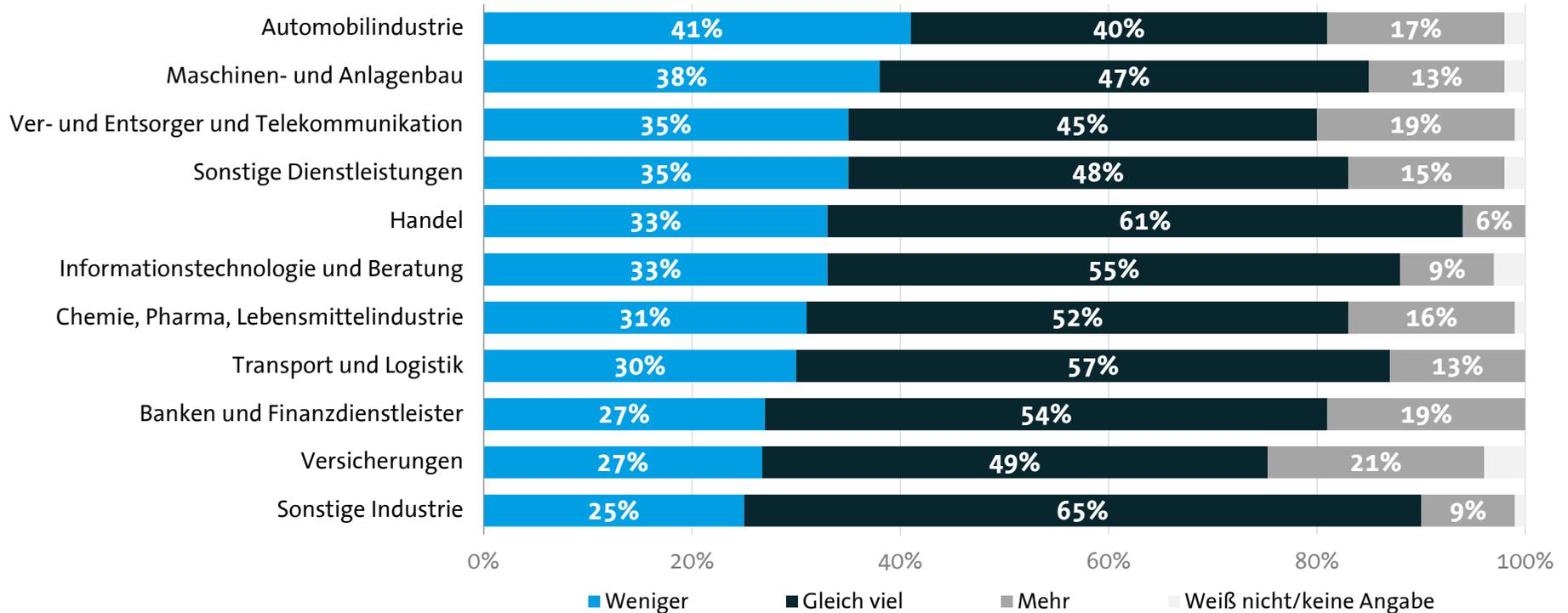
Nahezu ein Drittel druckt heute weniger als noch vor einem Jahr

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



Banken und Versicherungen drucken häufiger als andere Branchen

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

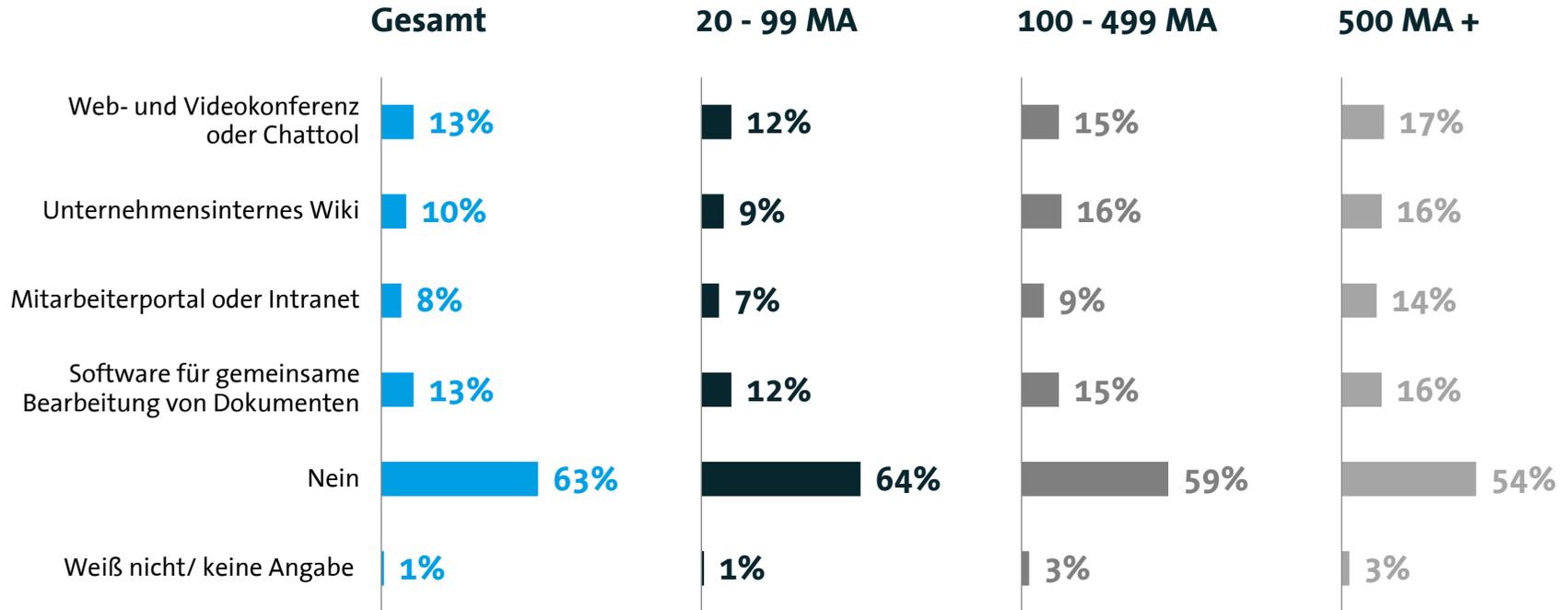


4.2.3

Weitere ECM-Bereiche

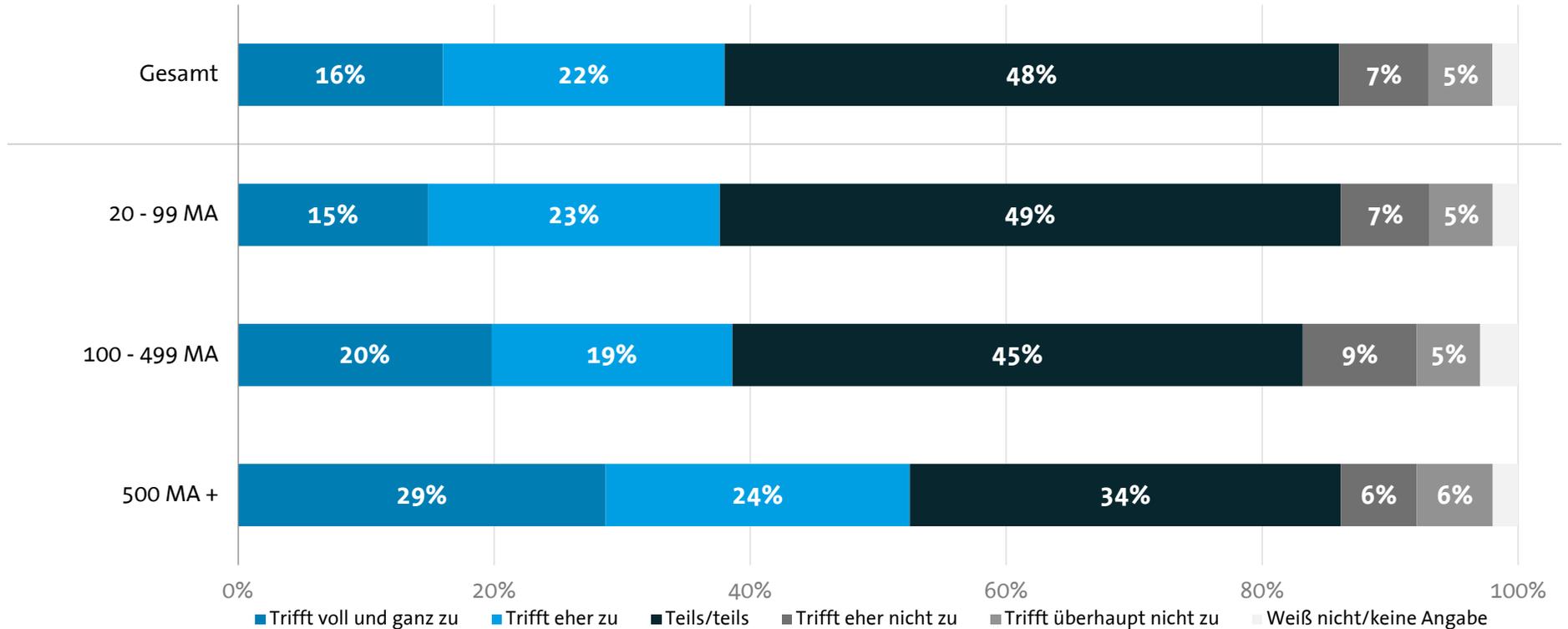
Collaboration Tools sind bisher wenig verbreitet

Wird in Ihrem Unternehmen für den unternehmensinternen Austausch eines der folgenden Collaboration Tools verwendet?



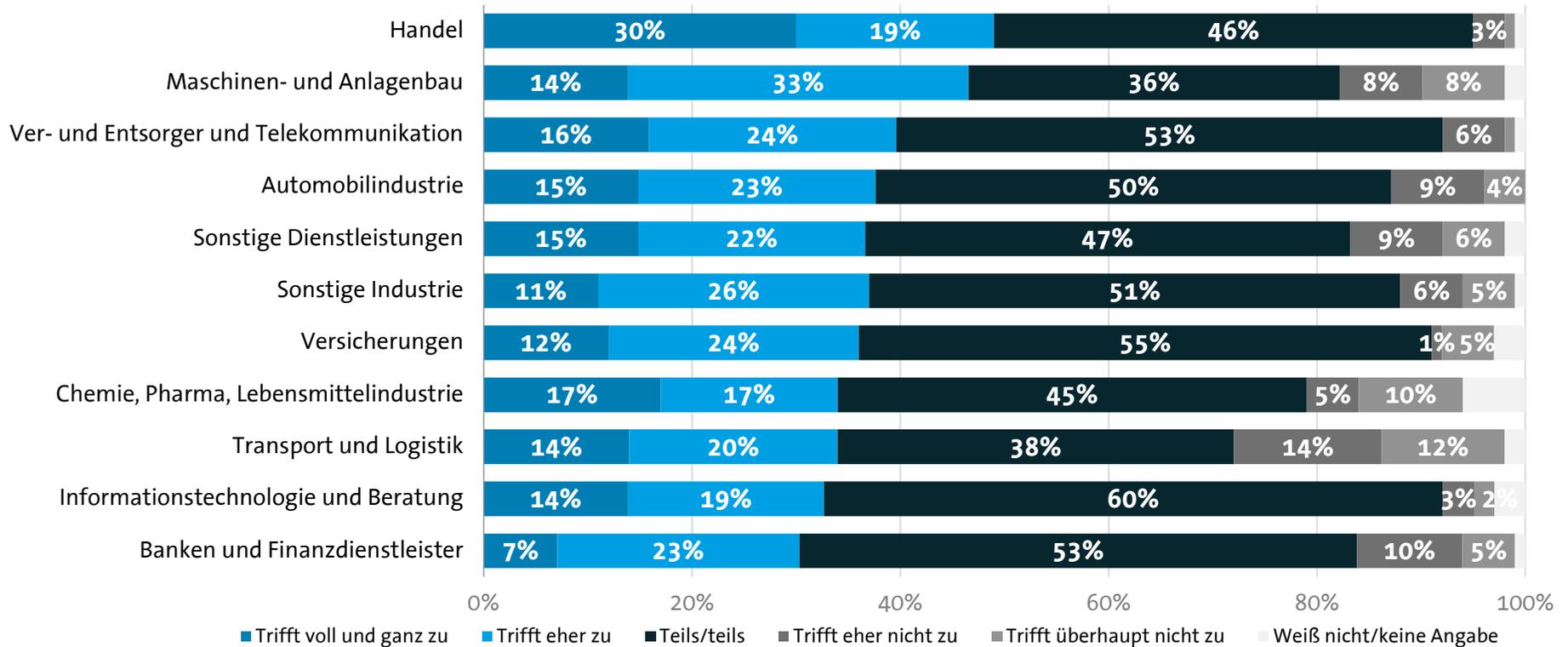
Nur 12 Prozent der Unternehmen haben nicht dieses Ziel

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



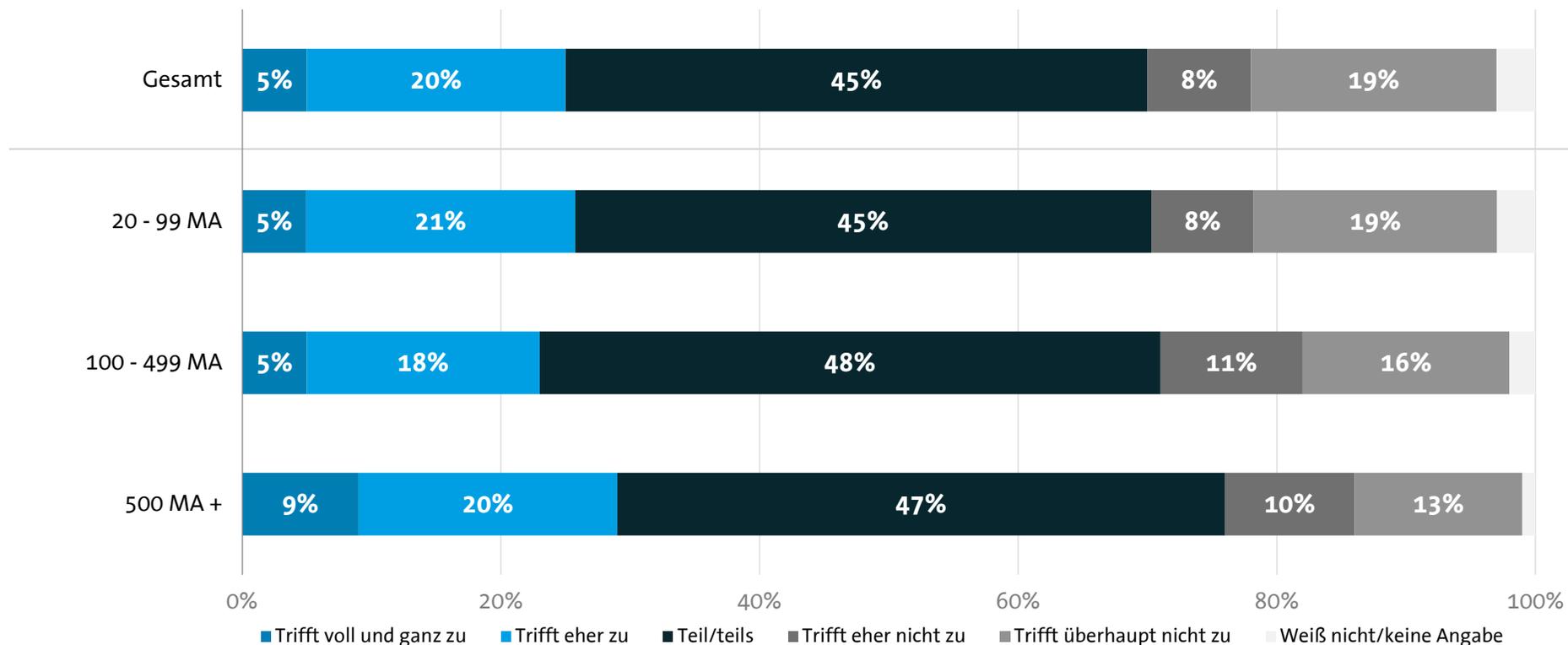
Insbesondere der Handel hat sich dieses Ziel gesteckt

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



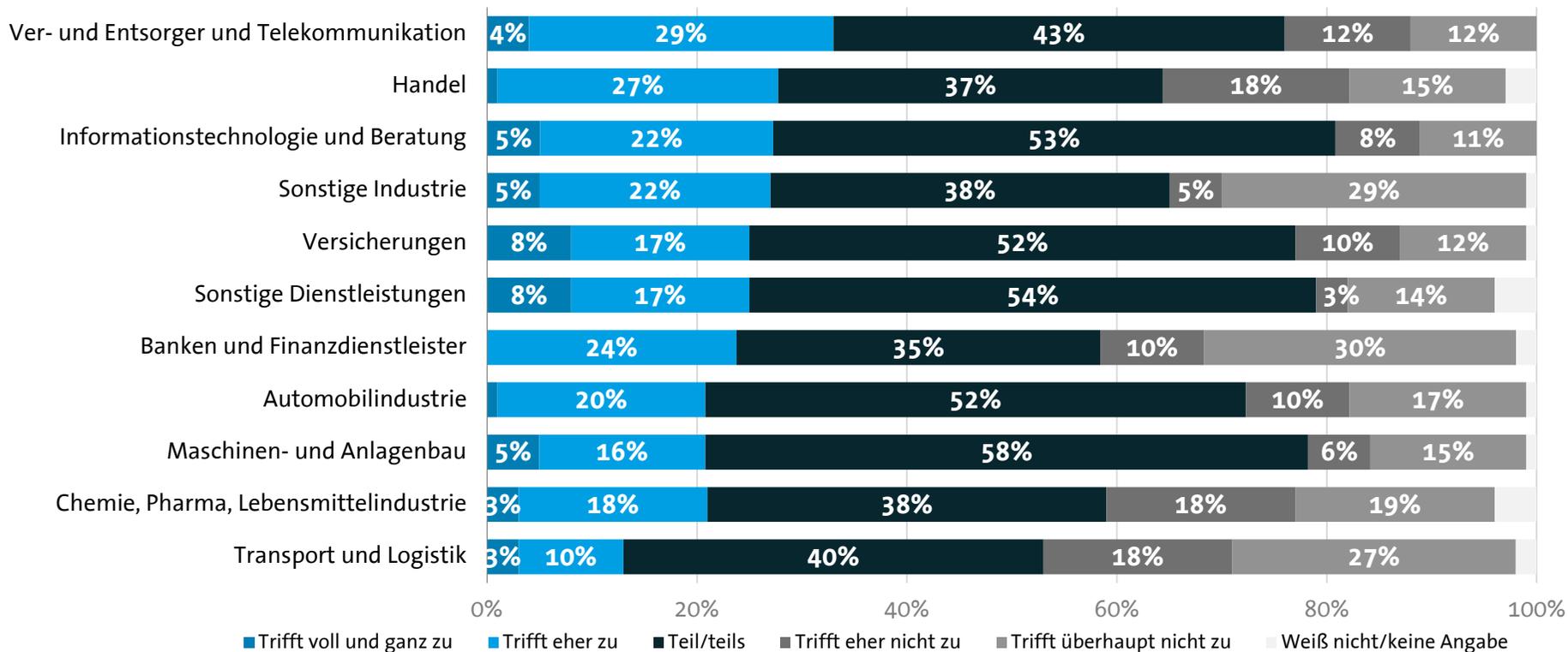
Rund einem Viertel gelingt es, Briefpost digital zu ersetzen

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



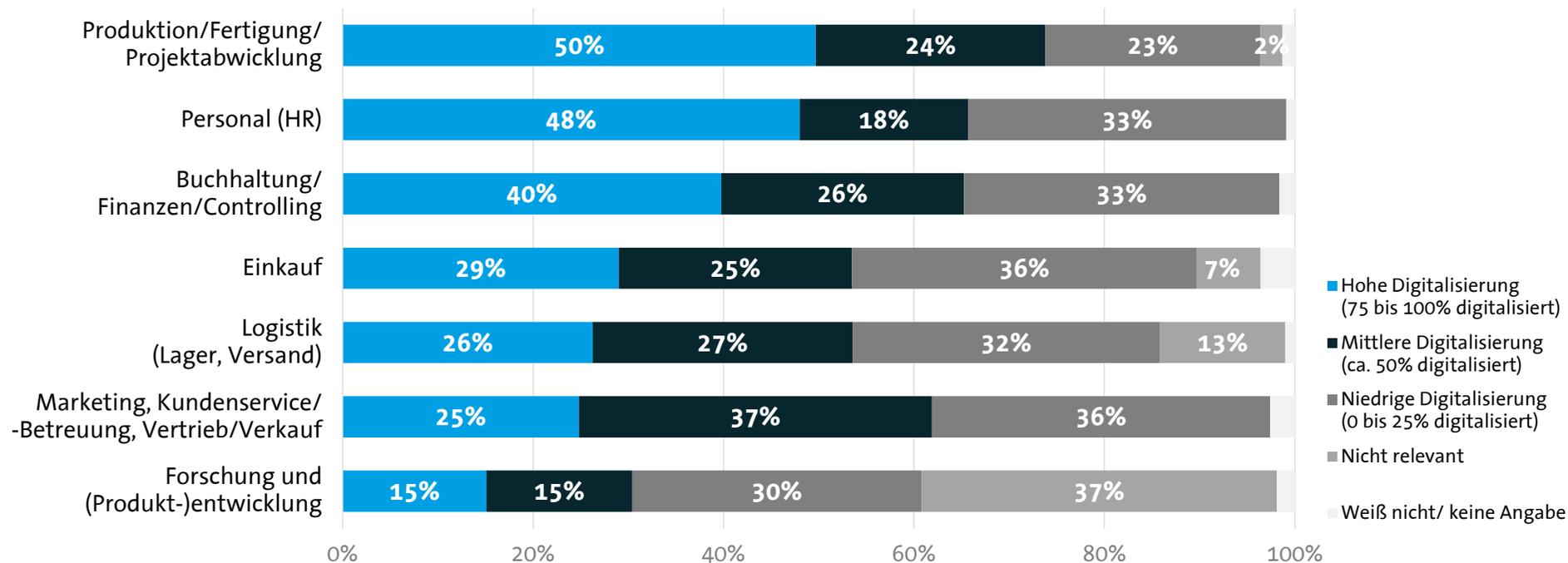
Ver- und Entsorgern sowie TK-Unternehmen gelingt es am häufigsten

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



Produktion und Personal 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 und fehlende Qualifikation sind die größten Hemmnisse des digitalen Wandels

- Für sechs von zehn Unternehmen sind die erforderlichen Investitionen in die Digitalisierung zu hoch. An qualifiziertem Personal mangelt es ebenfalls mehr als der Hälfte der Unternehmen (55 Prozent).
- Vier von zehn Unternehmen haben außerdem Angst vor Datenverlust (41 Prozent) und vor dem Zugriff auf sensible Unternehmensdaten (40 Prozent). Für mehr als jedes dritte Unternehmen (37 Prozent) ist der wirtschaftliche Nutzen der Digitalisierung noch unklar.

Investitionen in ECM-Lösungen lohnen sich

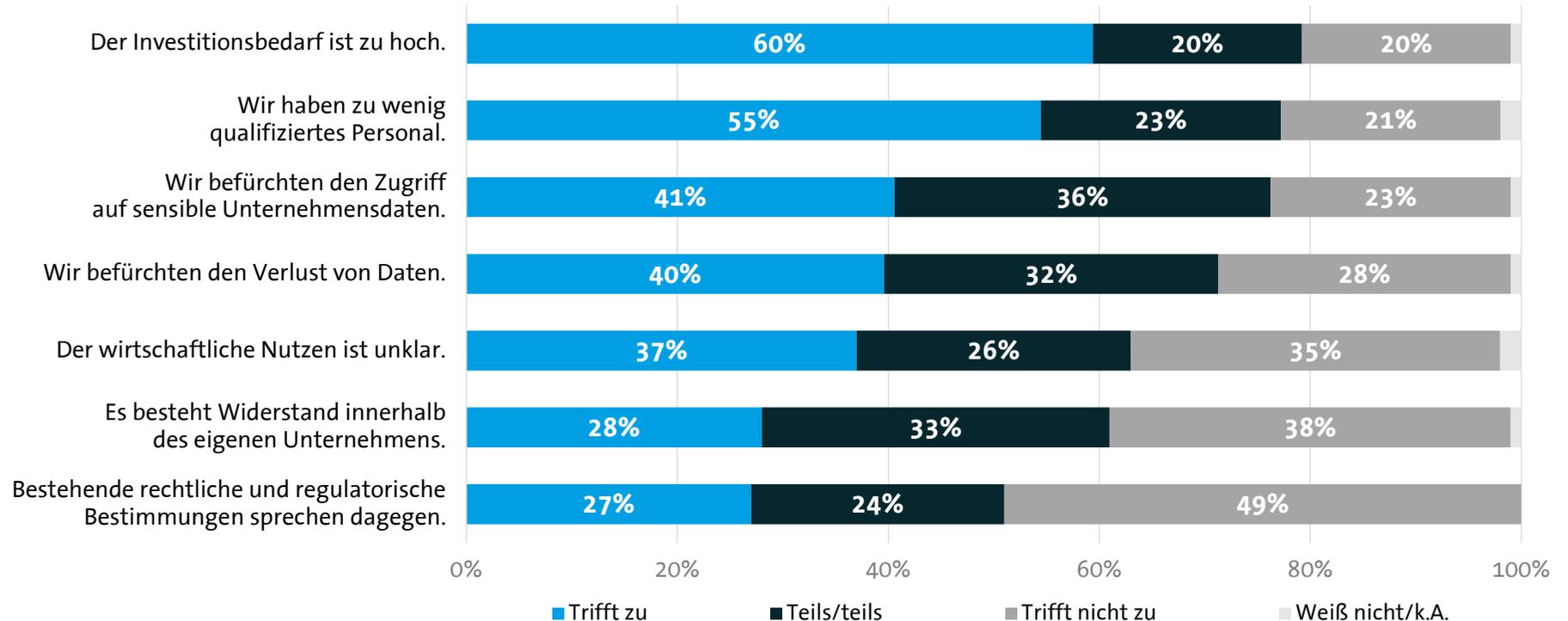
- Der Einsatz von ECM-Lösungen erfüllt überwiegend die Erwartungen. Am besten ist die Bilanz hinsichtlich Automatisierung und Performance von Büro- und Verwaltungsprozessen. Darüber hinaus geben knapp zwei Drittel der ECM-Nutzer (63 Prozent) an, dass die Kundenzufriedenheit durch den Einsatz von ECM-Lösungen zugenommen hat.

Unternehmen investieren in die Digitalisierung

- Die Investitionsbereitschaft in die Digitalisierung ist hoch: Fast jedes zweite deutsche Unternehmen (46 Prozent) geht davon aus, dass die eigenen Investitionen im Jahresverlauf zunehmen werden. Dabei rechnen mehr große Unternehmen (55 Prozent) mit Investitionssteigerungen als kleine (45 Prozent) und mittlere Unternehmen (47 Prozent).

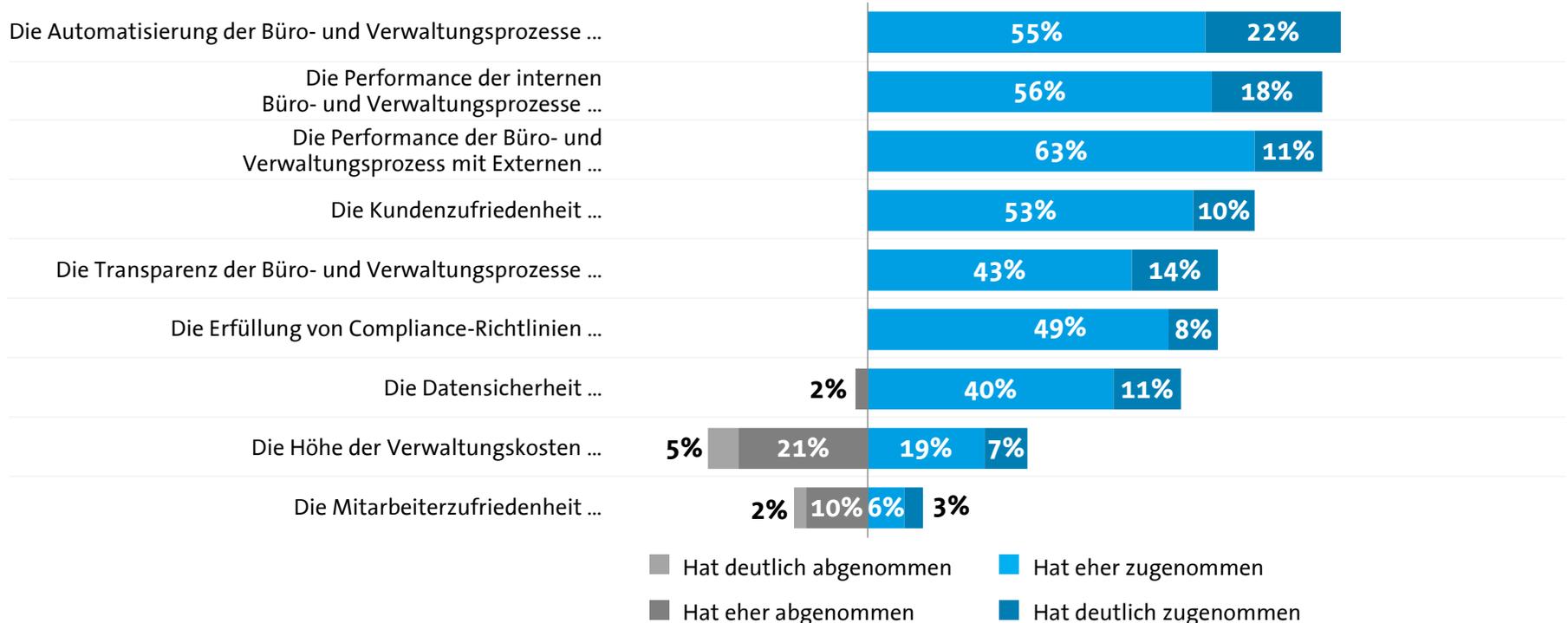
Investitionsbedarf und Qualifikation hemmen den Fortschritt

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



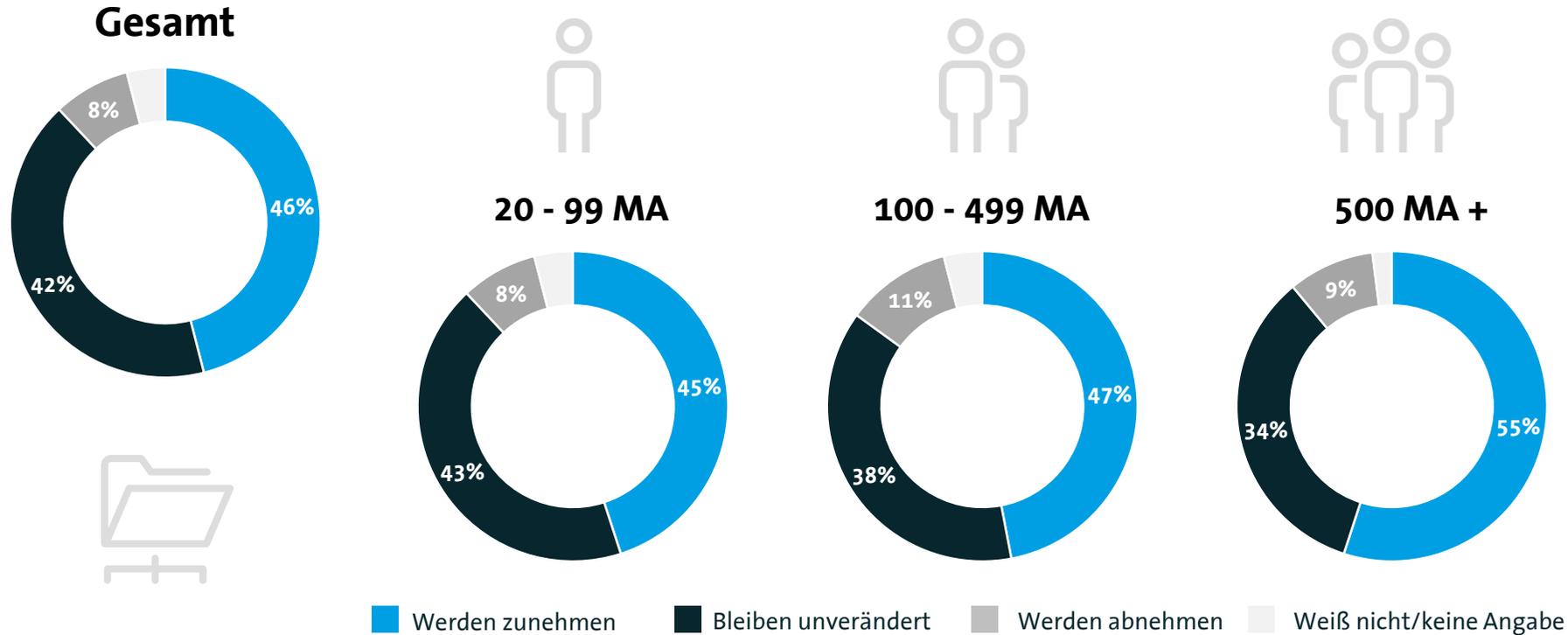
Investitionen in ECM-Lösungen lohnen sich

Wie beurteilen Sie die Auswirkungen seit Einführung von Software-Lösungen für Büro- und Verwaltungsprozesse in Ihrem Unternehmen hinsichtlich der folgenden Aspekte?



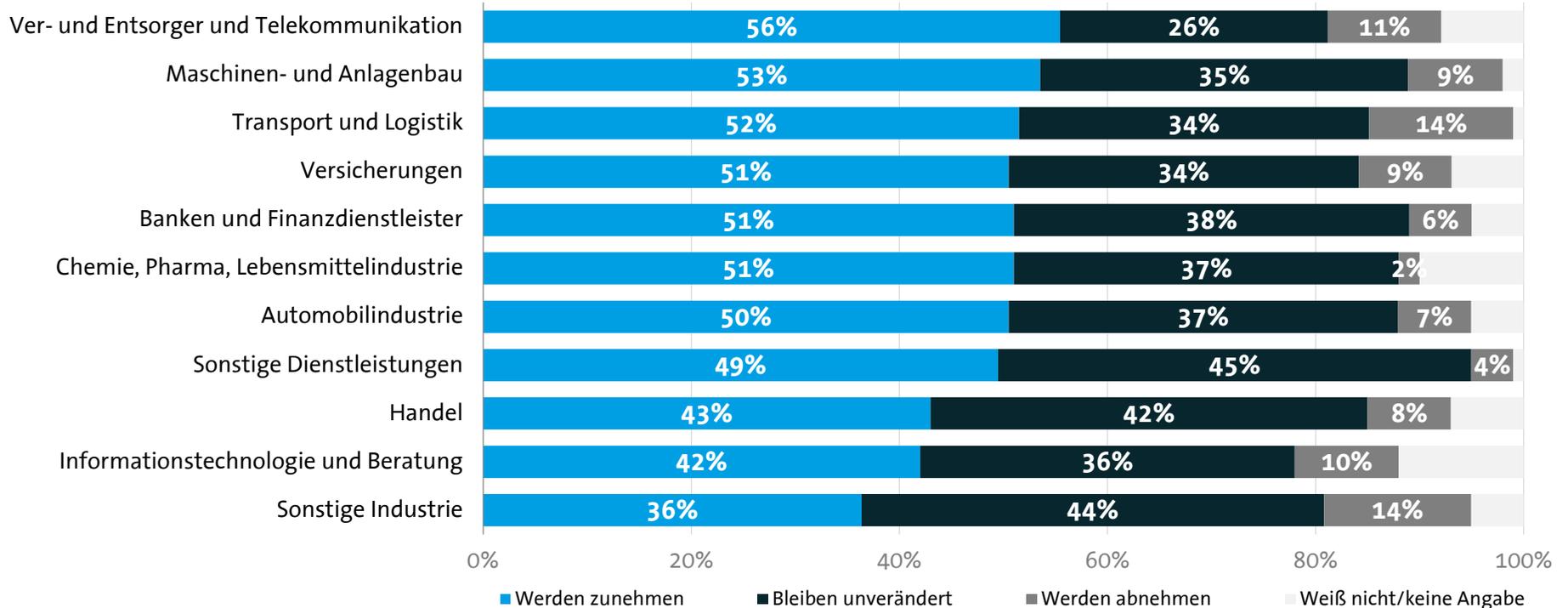
Unternehmen investieren in die Digitalisierung

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2016 im Vergleich zu 2015 voraussichtlich entwickeln?



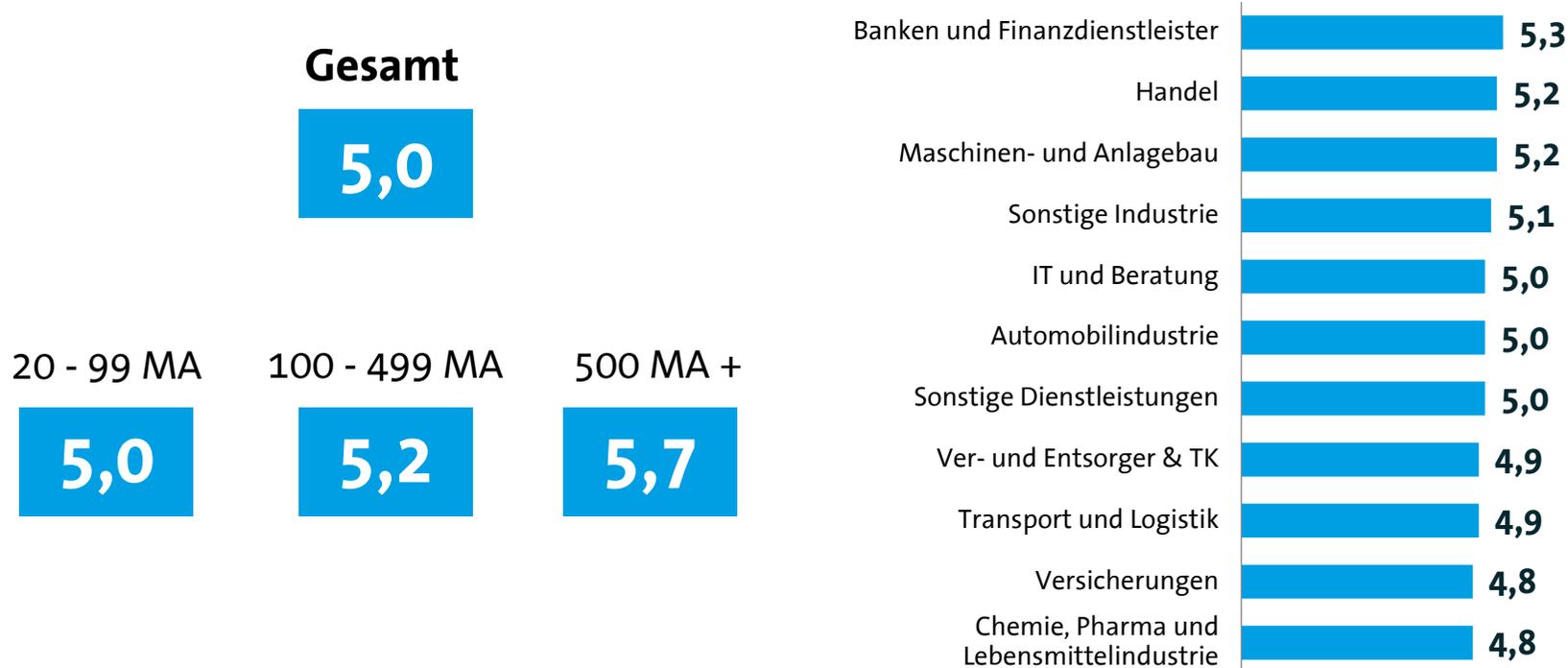
Ver- und Entsorger sowie TK-Unternehmen wollen mehr investieren

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2016 im Vergleich zu 2015 voraussichtlich entwickeln?



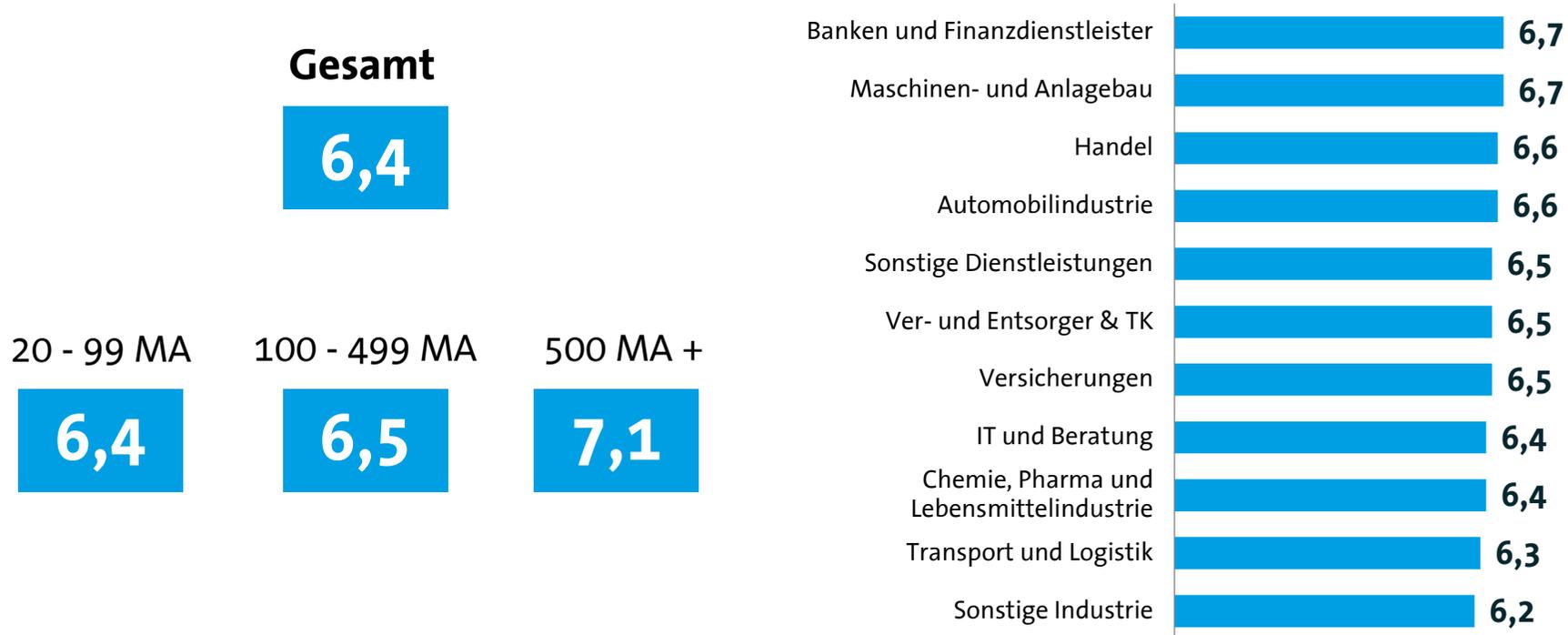
Selbsteinschätzung nach Unternehmensgröße und Branche

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 2020) 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 und Stichprobe	Unternehmen ab 20 Mitarbeitern (n=1100)
Auswahlverfahren	Disproportional geschichtete Zufallsstichprobe
Zielgruppe	Geschäftsführer/CEO und Vorstände; Leiter Digitalisierung (CDO); Leiter Informationstechnik (CIO); Leiter operatives Geschäft (COO); Leiter Finanzwesen (CFO)
Befragungszeitraum	23. November - 18. Dezember 2015
Methodik	Computergestützte, mündliche, telefonische Befragung (CATI); Durchschnittliche Interviewzeit von 17,5 Minuten
Gewichtung	Die Aussagen der Befragungsteilnehmer wurden gewichtet, sodass die Ergebnisse ein nach Branche und Größenklassen repräsentatives Bild für Unternehmen ab 20 Mitarbeitern (der jeweiligen Branche) ergeben.
Statistische Fehlertoleranz	+/- 3 Prozentpunkte

7

Kontakt

Kontakt

Ihre Ansprechpartner

Bitkom Research GmbH

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

T 030 275 76 0

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



Frank Früh

E f.frueh@bitkom.org
T 030 275 76 201