

Digital Office Index 2024

Studie zur Digitalisierung
von Geschäfts- und
Verwaltungsprozessen in
deutschen Unternehmen

Bitkom Digital Office Index 2024

Mit freundlicher Unterstützung von



Studienhintergrund

Unternehmen in Deutschland mit mindestens 20 Beschäftigten

Das repräsentativ gewichtete Gesamtergebnis beinhaltet folgende Branchen:



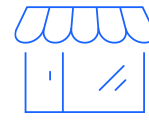
Automobilindustrie



Banken &
Finanzdienstleister



Chemie, Pharma &
Lebensmittelindustrie



Handel



Informations-
technologie



Maschinen- &
Anlagenbau



Sonstige Industrie



Transport & Logistik



Versicherungen



Ver- & Entsorger, inkl.
Telekommunikation



Sonstige
Dienstleistungen

Inhalt

1 Kernergebnisse

2 Digitalisierungsvoraussetzungen

3 Digitalisierungsfortschritt

3.1 Kommunikationskanäle

3.2 Digital-Office-Lösungen

3.2.1 Automatisierung & Künstliche Intelligenz

3.2.2 Papierarmes Arbeiten

3.2.3 Rechnungserstellung & -empfang

3.5 Digitale Geschäftsprozesse in Unternehmensbereichen

4 Digitalisierungsperspektive

5 Digital Office Index 2024 und Nutzertypen

6 Untersuchungsdesign

1

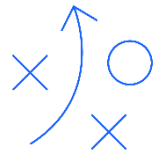
Kernergebnisse

Kernergebnisse: Digitalisierungsvoraussetzungen

Das Thema Digitalisierung ist bei den Unternehmen schon länger angekommen und die Mehrheit der Unternehmen hat die Bedeutung einer strategischen und koordinierten Herangehensweise erkannt. Für die weitere Umsetzung bedarf es Fachkräften mit den entsprechenden Digital-Kompetenzen.



96% ... sind aufgeschlossen beim Thema Digitalisierung (+7 PP).



83% ... besitzen eine Digitalisierungsstrategie.



60% ... fehlen Beschäftigte mit den Kompetenzen, um die Digitalisierung voranzutreiben.

Kernergebnisse: Digitalisierungsfortschritt

Der Einsatz von Digital-Office-Lösungen ist zum Standard geworden, insbesondere im CRM-Bereich gab es in den letzten zwei Jahren einen weiteren Digitalisierungsschub. Künstliche Intelligenz für die Automatisierung von Prozessen gewinnt an Bedeutung. Gut die Hälfte der Unternehmen ist auf die verpflichtende E-Rechnungsstellung 2025 vorbereitet und versendet E-Rechnungen.



98%

... setzen ERP-Lösungen ein (+3 PP), **91%** CRM-Lösungen (+14 PP) und **84%** ECM-Lösungen (+8 PP).



35%

... nutzen Chatbots zur automatischen Beantwortung von Anfragen (+10 PP), **16%** nutzen KI zur Prozessautomatisierung (+13 PP).



55%

... erstellen E-Rechnungen (darunter 30% häufig, 25% in Einzelfällen).

Kernergebnisse: Digitalisierungsperspektive

Investitionsbedarf, Personalmangel und fehlende Zeit erschweren den Unternehmen die Umsetzung weiterer Digitalisierungsmaßnahmen. Ein Großteil der Unternehmen stellt spürbare Verbesserungen bei der Automatisierung der Geschäfts- und Verwaltungsprozesse fest. Ein Drittel möchte dieses Jahr verstärkt in die Digitalisierung investieren.



76%

... nennen den Investitionsbedarf als größte Hürde für die Digitalisierung.



80%

... sagen, dass die Automatisierung der Geschäfts- und Verwaltungsprozesse Ihres Unternehmens zugenommen hat (+12 PP).



35%

... wollen in diesem Jahr mehr in die Digitalisierung investieren, **40%** wollen 2025 mehr in die Digitalisierung investieren.

2

Digitalisierungsvoraussetzungen

Zusammenfassung Digitalisierungsvoraussetzungen

Digitalisierungsstrategien gewinnen an Bedeutung

Der Anteil der Unternehmen, die dem Thema Digitalisierung grundsätzlich aufgeschlossen gegenüberstehen, liegt in diesem Jahr bei 96 Prozent und ist damit weiter angestiegen (2022: 89 Prozent).

Die Bedeutung der strategischen Herangehensweise an das Thema Digitalisierung ist auf einem unverändert hohen Niveau. 83 Prozent der Unternehmen geben an, eine Digitalisierungsstrategie zu verfolgen (2022: 83 Prozent). Bei den Großunternehmen ab 500 Mitarbeitenden sind es 92 Prozent.

Der Handel geht die Digitalisierung jetzt deutlich strategischer an als vor zwei Jahren (94 Prozent, +14 PP), ebenso wie Logistik-Branche (91 Prozent, +28 PP).

Mobiles Arbeiten ist weit verbreitet

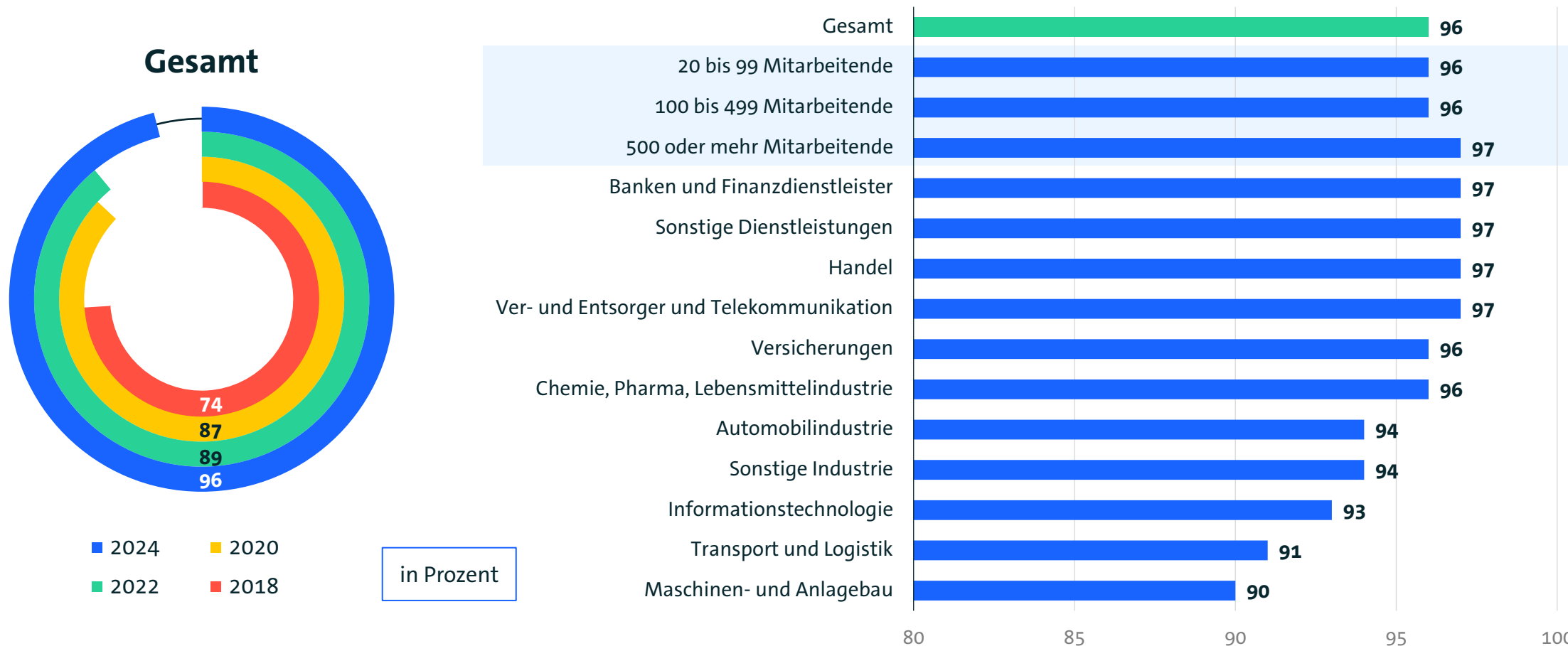
- Drei Viertel der Unternehmen (76 Prozent) beurteilt die technische Ausstattung für das mobile Arbeiten positiv, mobiles Arbeiten ist hier für die meisten Beschäftigten möglich.
- Spitzenreiter sind in dieser Hinsicht die IT-Branche (87 Prozent) und die Banken und Finanzdienstleister (85 Prozent).

Das nötige Personal für innovative Digitalisierungsprojekte fehlt

- Insgesamt geben 66 Prozent der Unternehmen an, dass die Beschäftigten sicher im Umgang mit digitalen Office-Lösungen sind. Fast ebenso viele Unternehmen (60 Prozent) bemängeln, dass ihnen Fachkräfte fehlen, die über die Kompetenzen verfügen, um die Digitalisierung voranzutreiben. Parallel investieren jedoch etwas weniger Unternehmen in die digitale Fort- und Weiterbildung (65 Prozent, -6 PP).

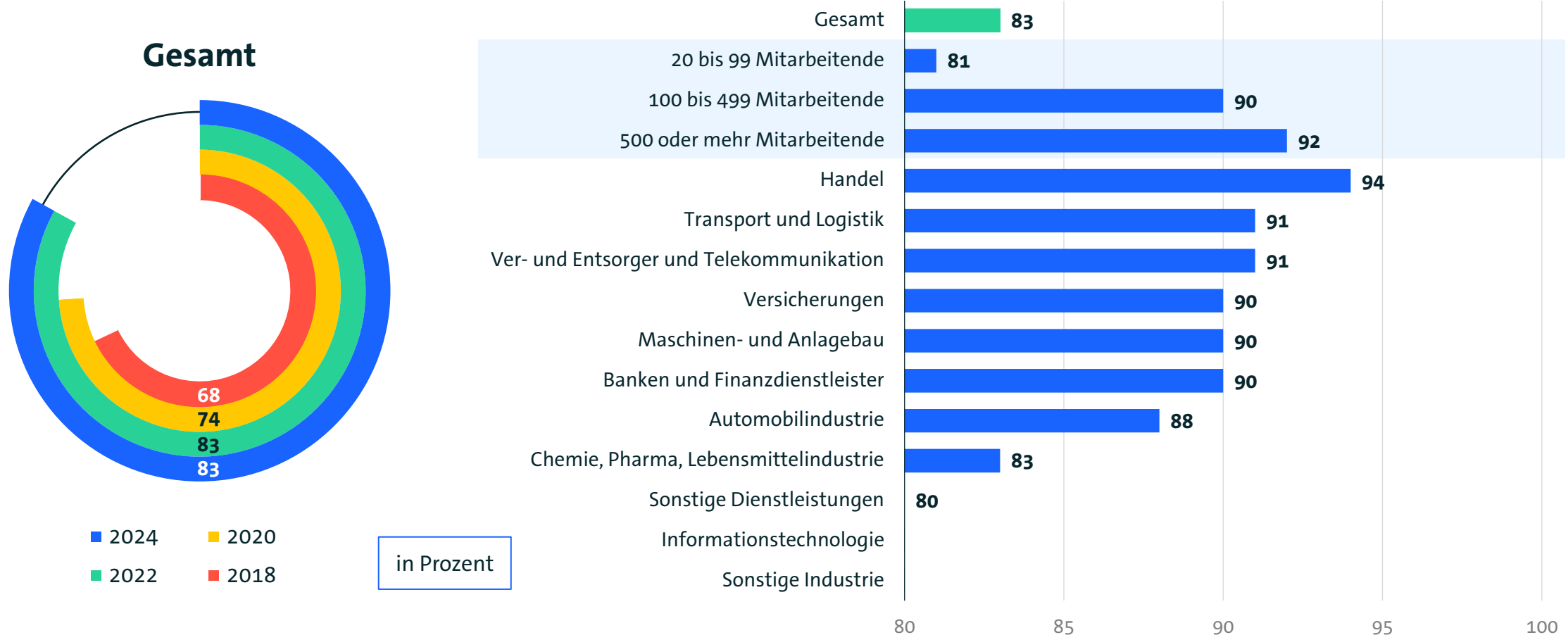
Über 9 von 10 Unternehmen sind aufgeschlossen

Unternehmen, die aufgeschlossen beim Thema Digitalisierung sind



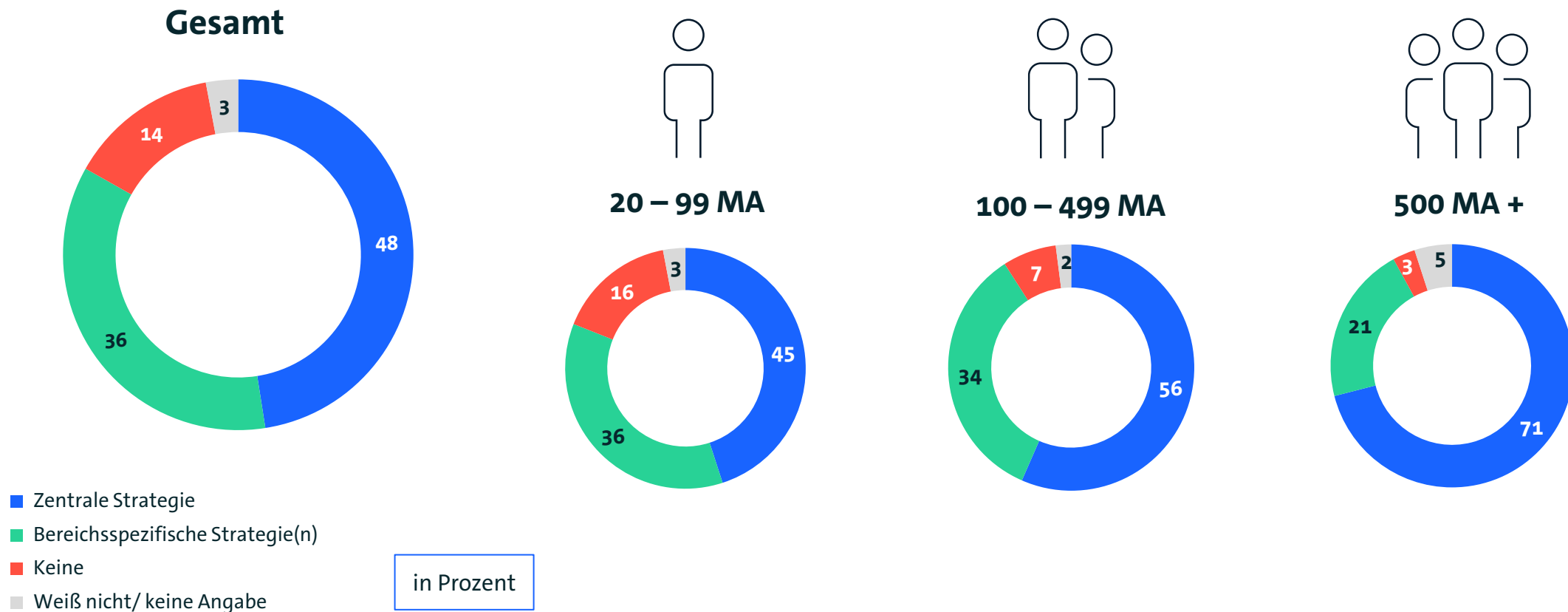
Bedeutung von Digitalstrategien nimmt zu

Unternehmen, die eine Digitalstrategie verfolgen



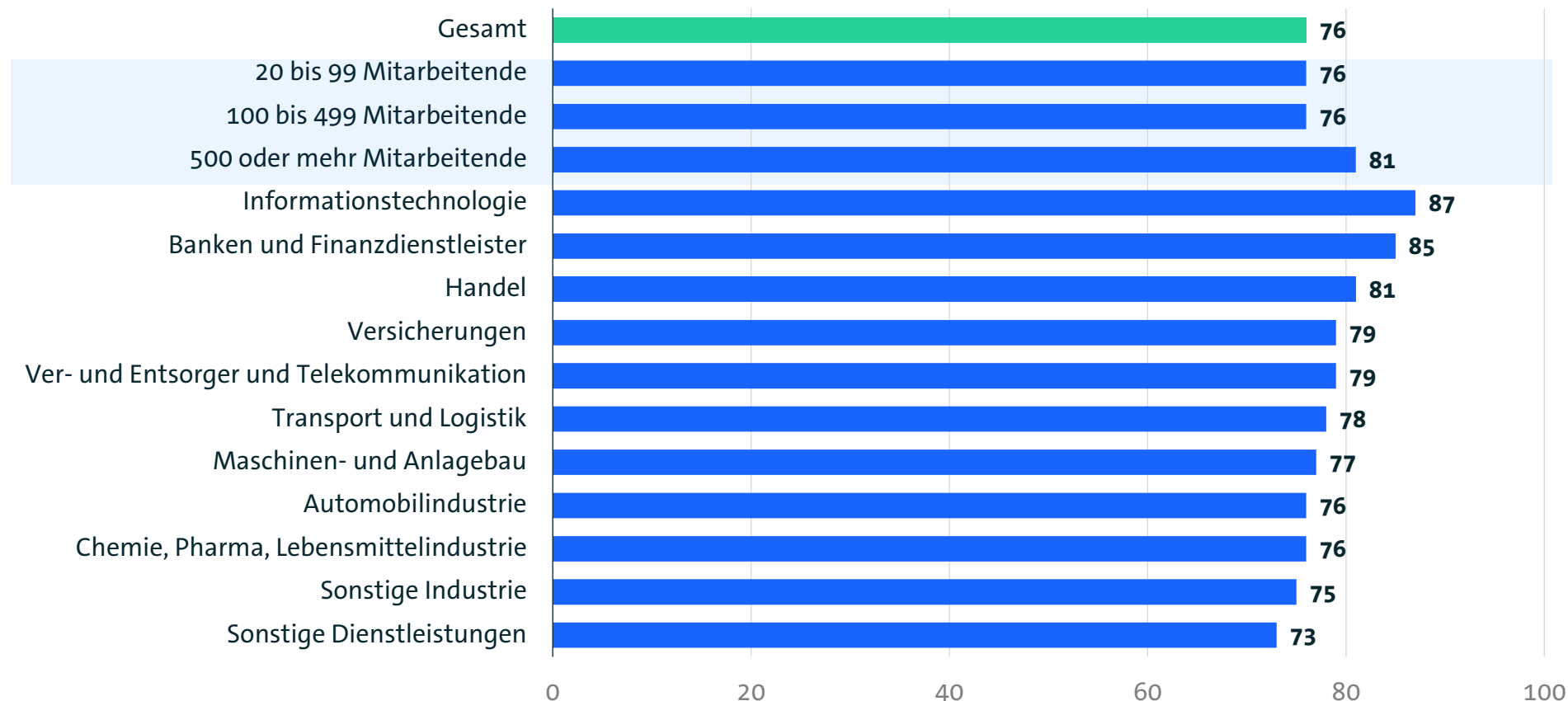
Nahezu jedes Großunternehmen hat eine Digitalstrategie

Welche Strategie verfolgt Ihr Unternehmen zur Bewältigung des digitalen Wandels?



IT- und Finanz-Branche setzen auf mobiles Arbeiten

Wie steht es um die benötigte technische Ausstattung der Beschäftigten, um außerhalb des Büros, z. B. im Homeoffice, arbeiten zu können?

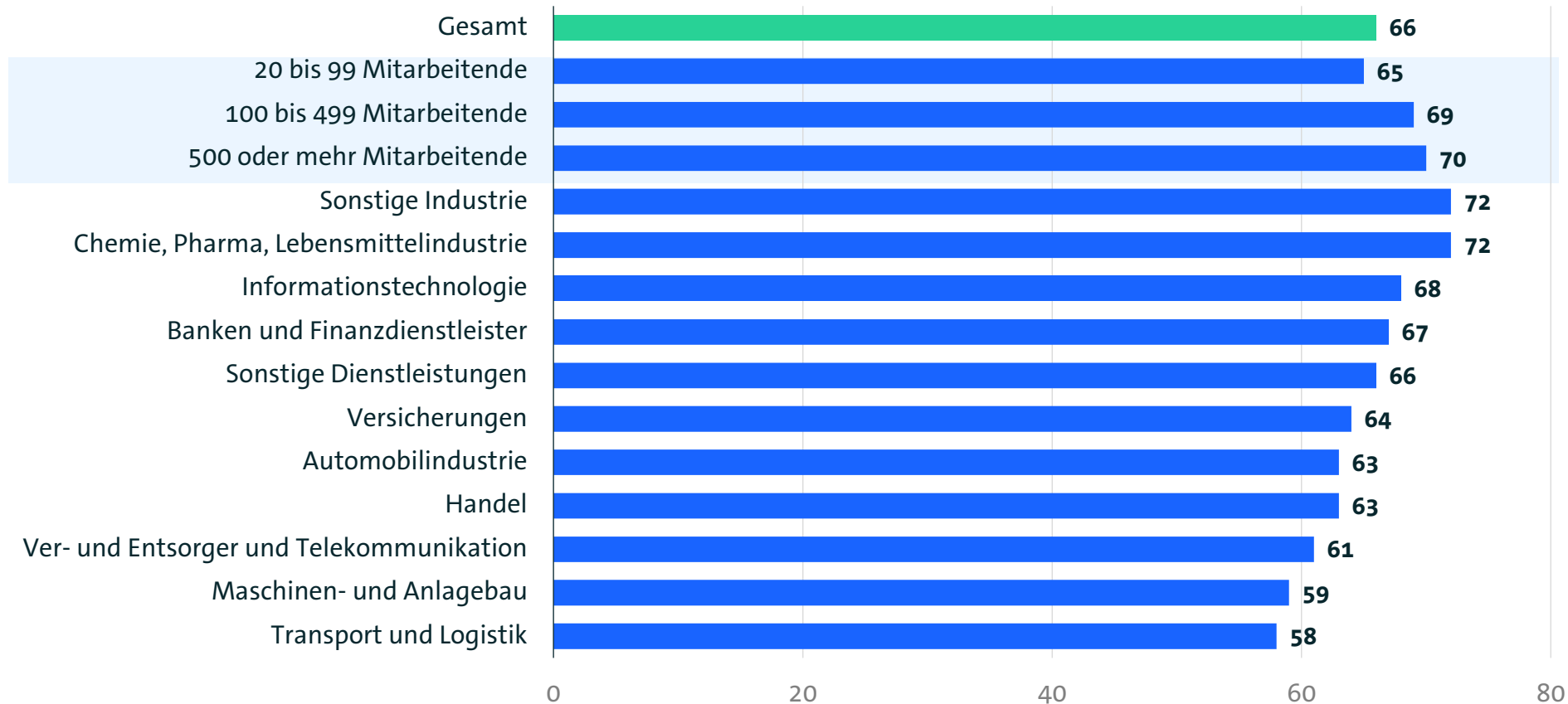


Prozentwerte für
»Sehr gut, ist für jeden
vorhanden« und »Eher
gut, ist für die meisten
vorhanden«

in Prozent

Beschäftigte sind geübt mit digitalen Office-Lösungen

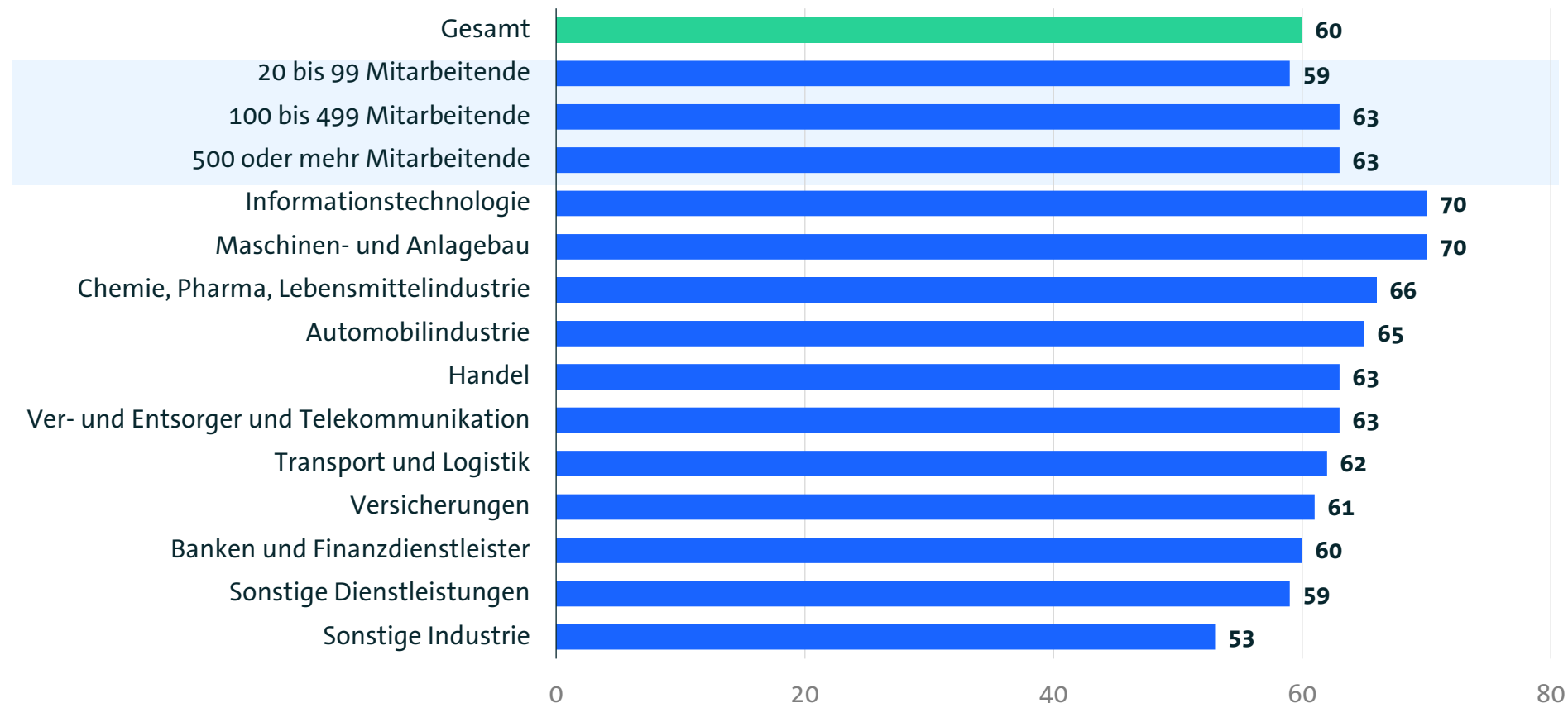
»Unsere Beschäftigten sind sicher im Umgang mit digitalen Office-Lösungen.«



in Prozent

Aber: Personal, um die Digitalisierung voranzutreiben, fehlt

»Unserem Unternehmen fehlen Beschäftigte mit den erforderlichen Kompetenzen, um die Digitalisierung voranzutreiben.«



in Prozent

Zwei Drittel investieren in Fort- und Weiterbildung

Unternehmen, die gezielt in die digitale Fort- und Weiterbildung ihrer Beschäftigten investieren



3

Digitalisierungsfortschritt

Zusammenfassung Digitalisierungsfortschritt

Digitale Kommunikation hat zugenommen

Einfache und schnelle digitale Kommunikationskanäle werden verstärkt genutzt. Bei 9 von 10 Unternehmen (90 Prozent, +7 PP) Smartphone kommt das Smartphone »sehr häufig« oder »häufig« zum Einsatz und die Nutzung von Messenger-Diensten ist deutlich gestiegen (61 Prozent, +10 PP). Klassische Kommunikationswege wie das Fax (30 Prozent, -10 PP) verlieren dagegen weiter an Relevanz. Die Briefpost verzeichnet einen leichten Rückgang (44 Prozent, -4 PP).

Digital-Office-Lösungen sind zum Standard geworden

Nahezu jedes Unternehmen (98 Prozent, +3 PP) hat mittlerweile mindestens eine ERP-Lösung im Einsatz. Ausgebaut wurden zudem Anwendungen aus den Bereichen CRM (91 Prozent, +14 PP) und ECM (84 Prozent, +8 PP).

Digitale Rechnungen und Akten statt Papier

- Jedes siebte Unternehmen arbeitet (15 Prozent, +7 PP) bereits komplett papierlos. Unter den Großunternehmen ist es sogar ein fast ein Viertel (19 Prozent). Die Hälfte der Unternehmen (50 Prozent) bewahrt inzwischen weniger Papierakten auf und hat die Anzahl der Aktenschränke im Büro reduziert.
- 55 Prozent der Unternehmen erstellen E-Rechnungen, bei 3 von 10 Unternehmen ist dies zum Standard geworden (30 Prozent: häufig, 25 Prozent: in Einzelfällen). Großunternehmen haben stärker auf E-Rechnungen umgestellt, hier versenden 75 Prozent E-Rechnungen (45 Prozent: häufig, 30 Prozent: in Einzelfällen).

Automatisierung schreitet voran

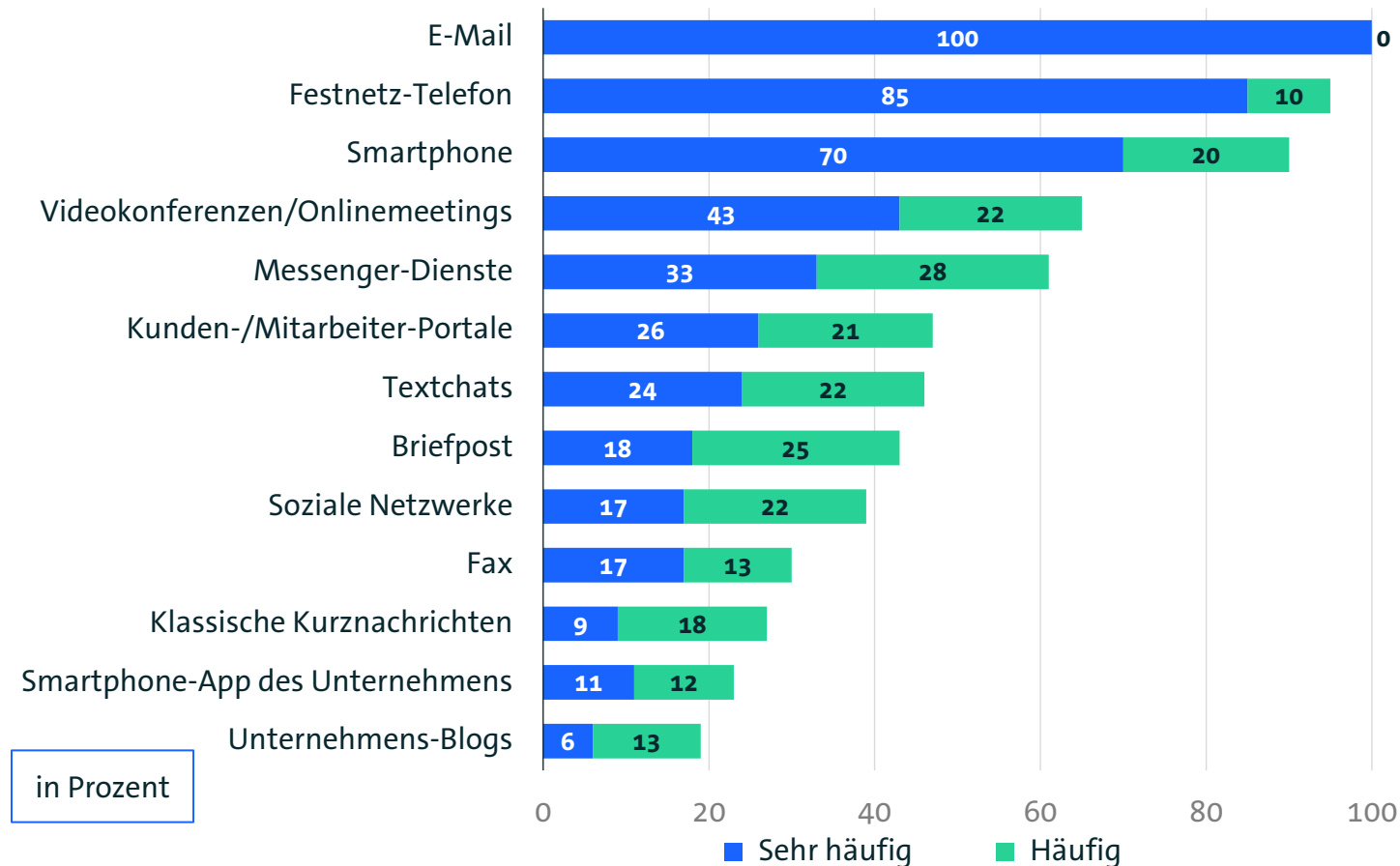
- 7 von 10 Unternehmen (70 Prozent) setzen Lösungen zur Automatisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen ein. Ein Drittel setzt bspw. Chatbots zur automatischen Beantwortung von Anfragen ein (35 Prozent, +10 PP), 16 Prozent nutzen KI (+13 PP).

3.1

Kommunikationskanäle

Mehr digitale Kommunikation - weniger Fax und Briefpost

Wie häufig kommen die folgenden Kanäle für die interne und externe Kommunikation zum Einsatz?



Top2-Boxes

2024	2022	2020
100%	100%	100%
95%	96%	100%
90% ↑	83%	81%
65% ↓	72%	61%
61% ↑	51%	50%
47%	50%	56%
46% ↑	40%	36%
44%	48%	56%
39%	36%	29%
30% ↓	40%	49%
28% ↓	33%	34%
23%	22%	24%
19% ↑	12%	11%

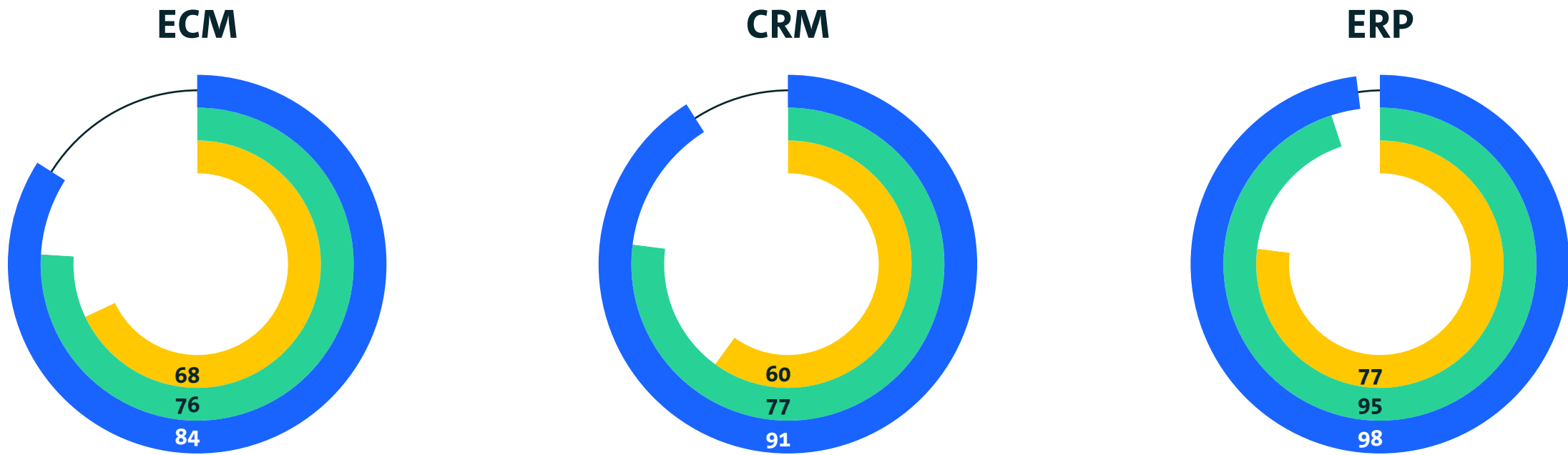
↑ ↓ Veränderungen von mind. 5 Prozentpkt.

3.2

Digital-Office-Lösungen

Einsatz von Digital Office Lösungen nimmt noch einmal stark zu

Unternehmen, die mindestens eine ECM-, CRM- oder ERP-Lösung im Einsatz haben

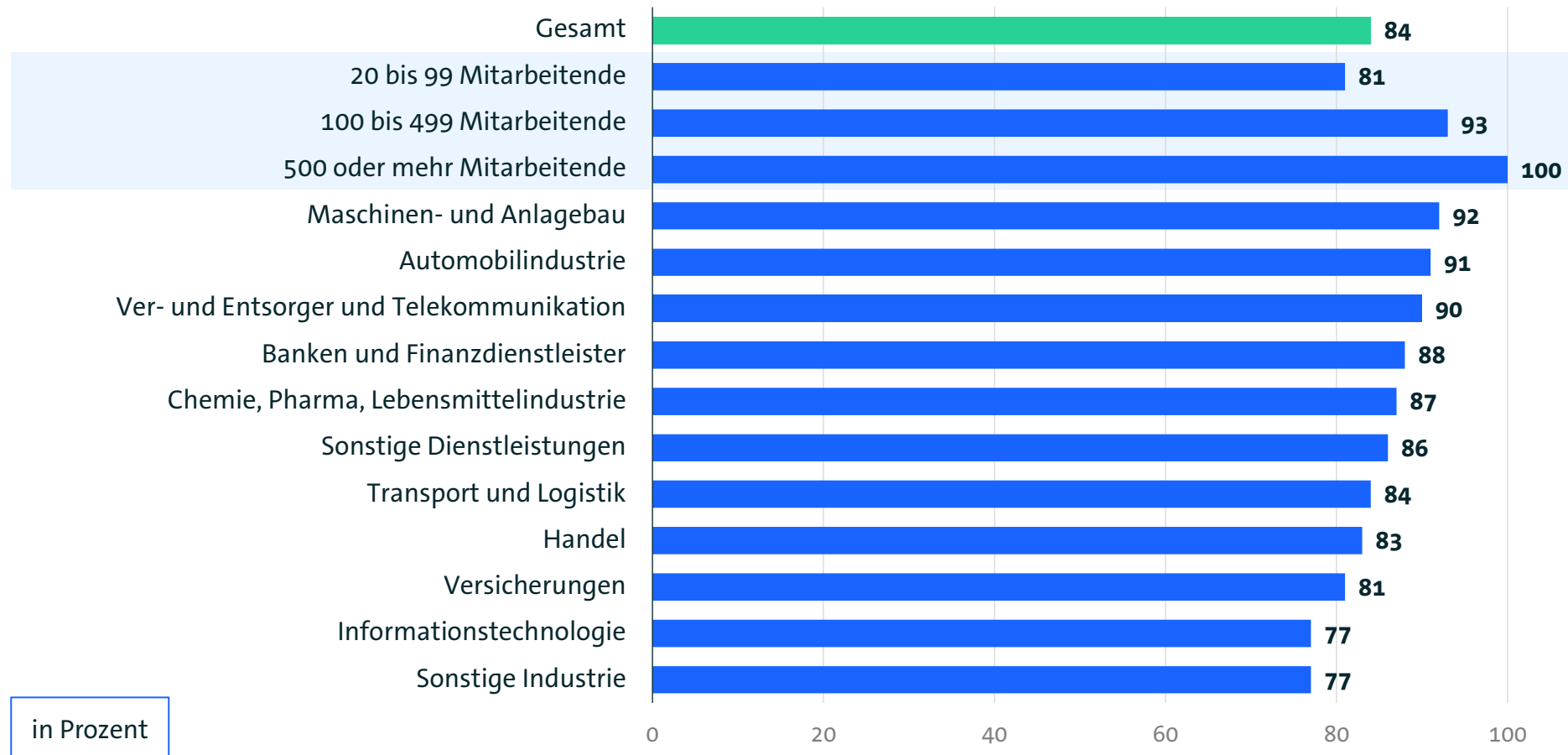


in Prozent

■ 2024 ■ 2022 ■ 2020

Maschinen- und Automobilbauer setzen auf ECM-Lösungen

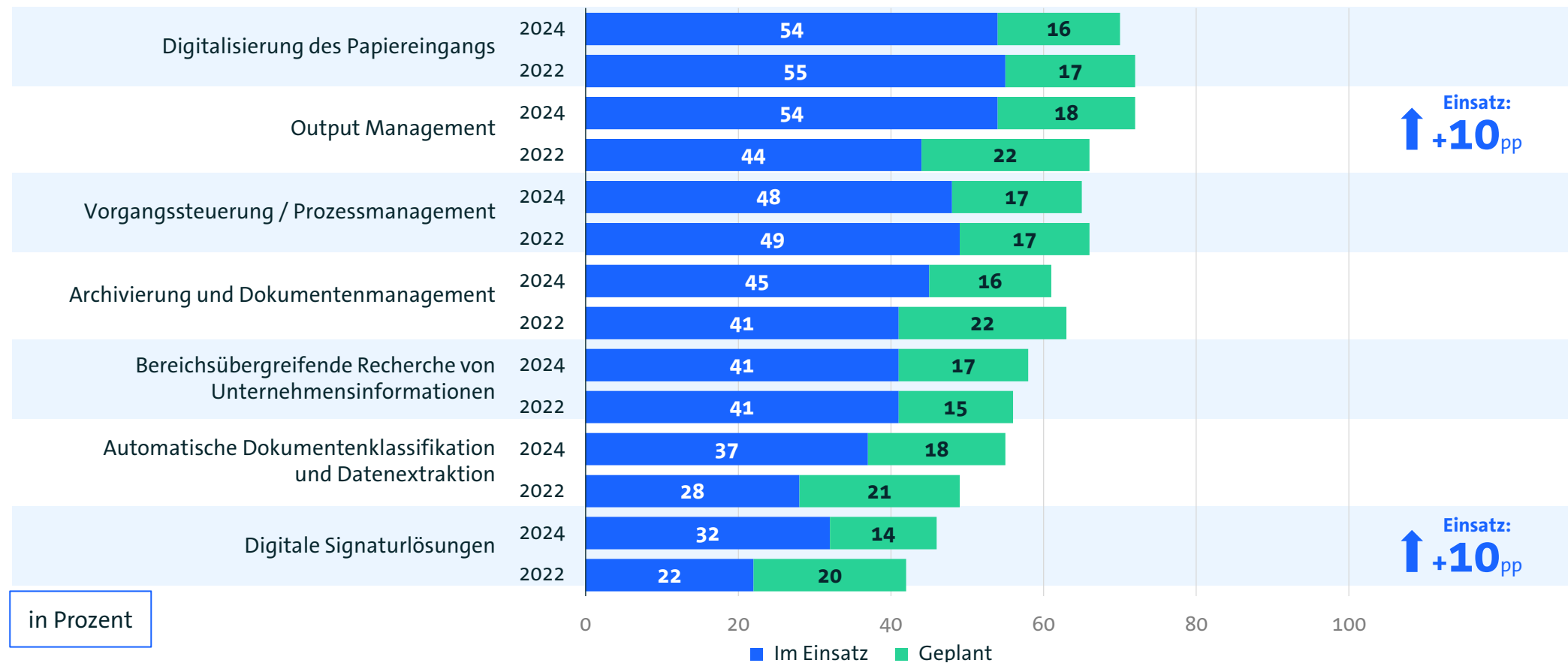
Unternehmen, die mindestens eine ECM-Lösung im Einsatz haben



in Prozent

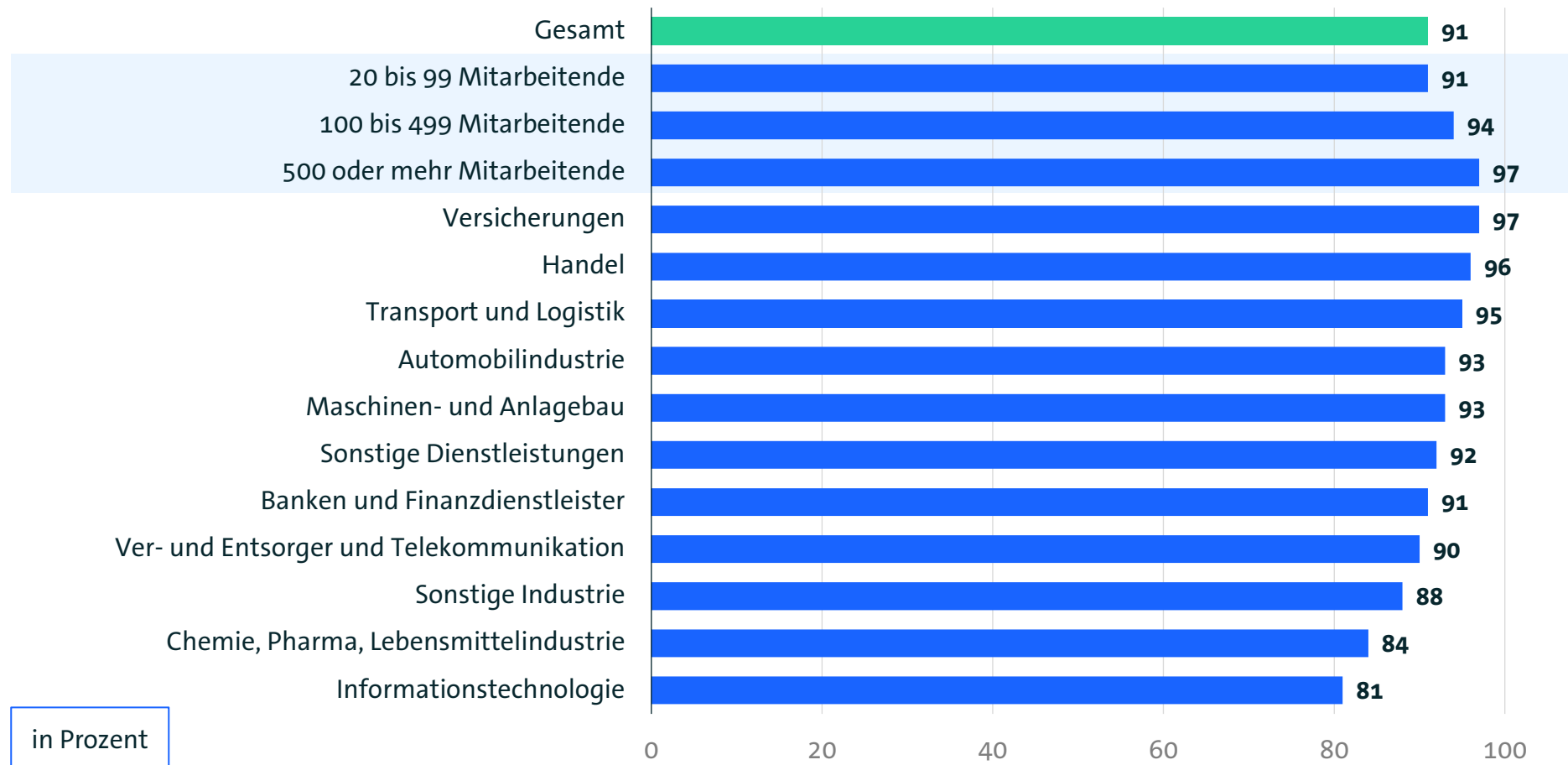
Mehr als die Hälfte digitalisiert den Papiereingang

Für welche der folgenden Bereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Verwaltung geschäftsrelevanter Dokumente und Inhalte ein bzw. plant dies?



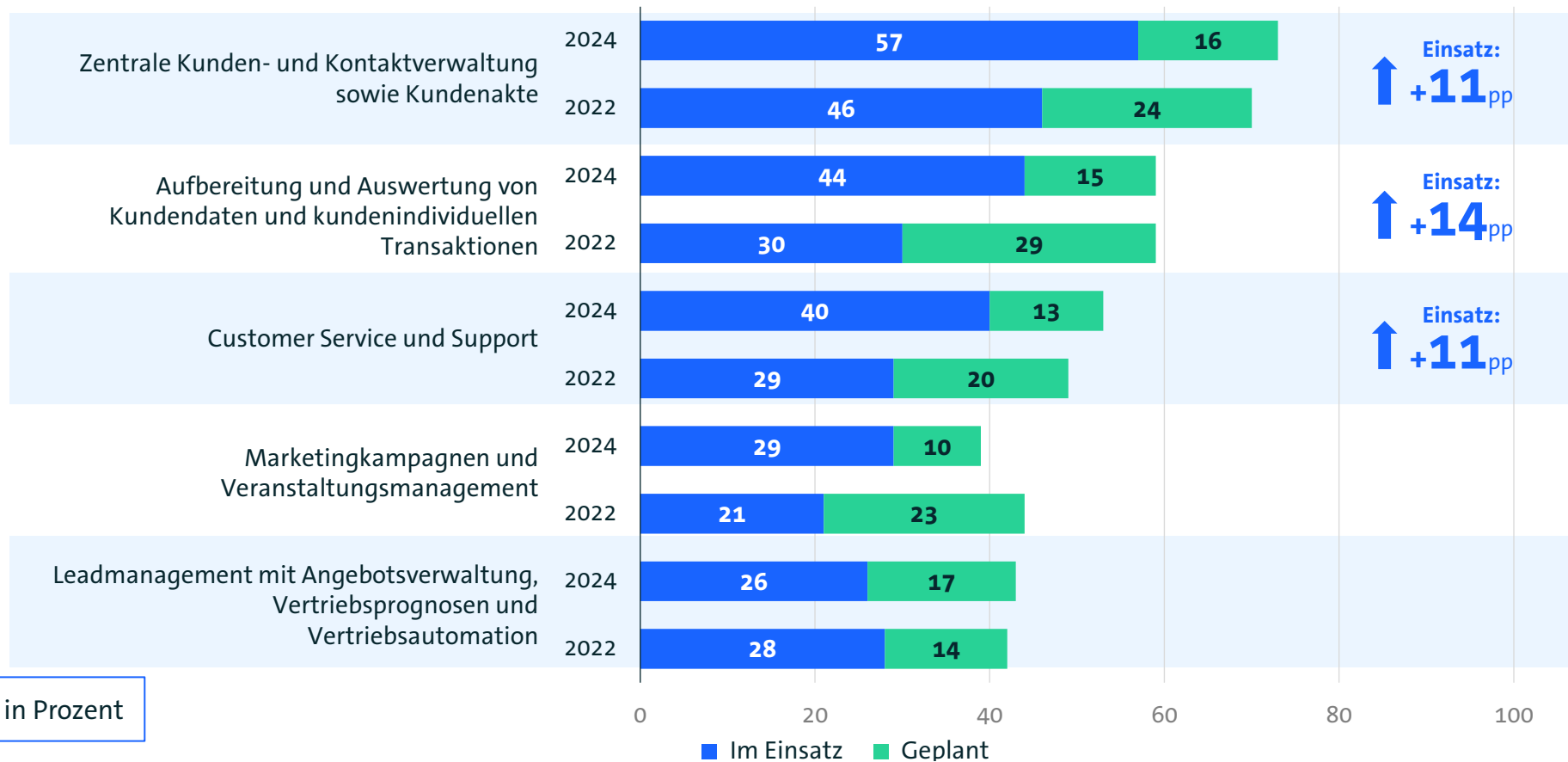
9 von 10 Unternehmen setzen CRM-Lösungen ein

Unternehmen, die mindestens eine CRM-Lösung im Einsatz haben



Analyse von Kundendaten gewinnt an Relevanz

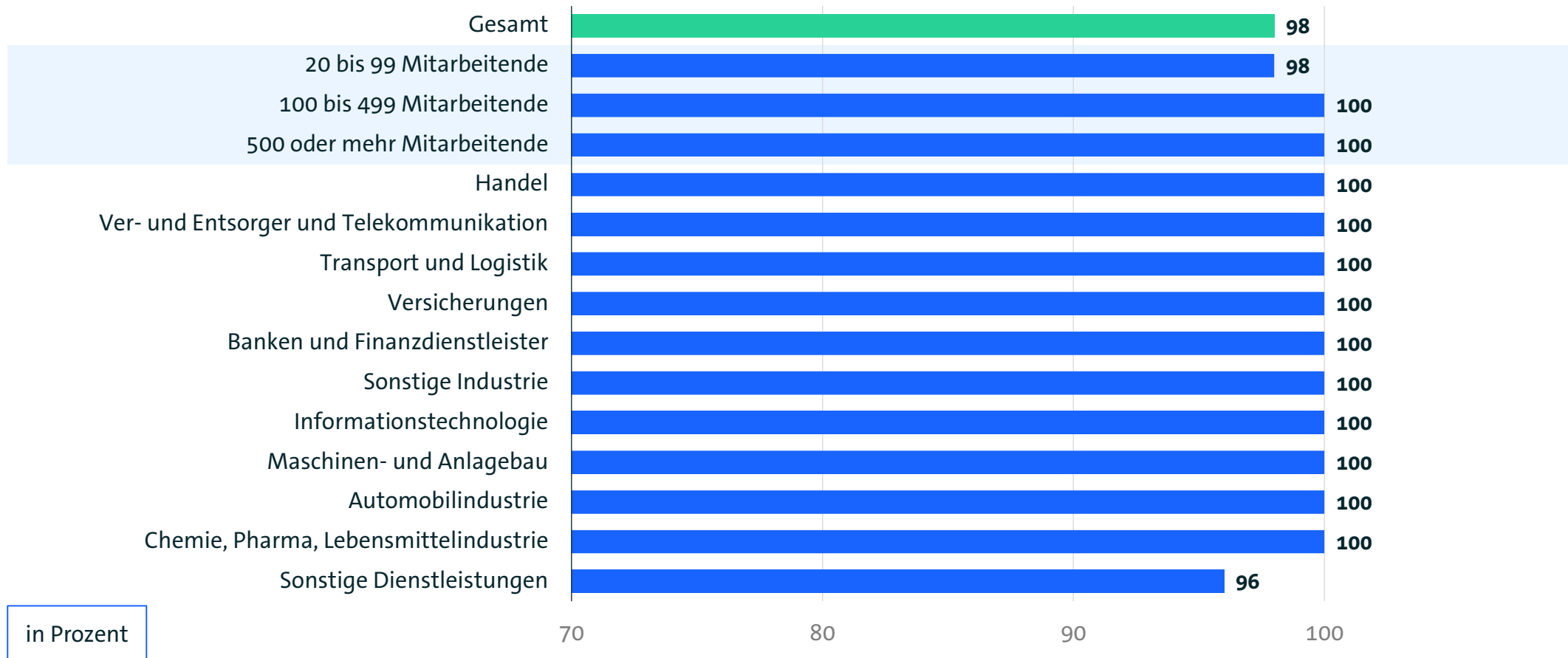
Für welche der folgenden Bereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Verwaltung Ihrer Kundendaten ein bzw. plant dies?



in Prozent

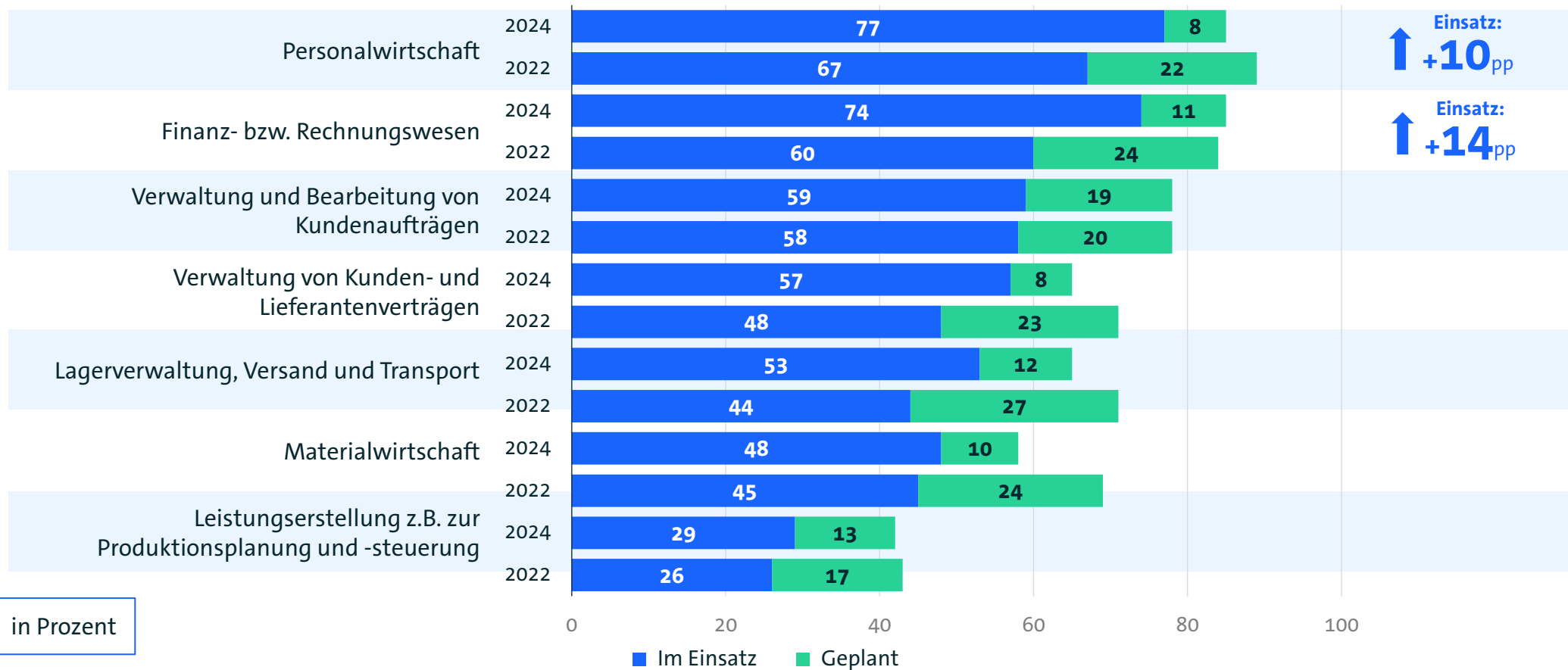
ERP-Lösungen sind absoluter Standard

Unternehmen, die mindestens eine ERP-Lösung im Einsatz haben



Insbesondere Personal-, Finanz-, Rechnungsthemen sind digitalisiert

Für welche der folgenden Bereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Planung und Steuerung von Unternehmensressourcen ein bzw. plant dies?



Größere Unternehmen setzen stärker auf Public Cloud

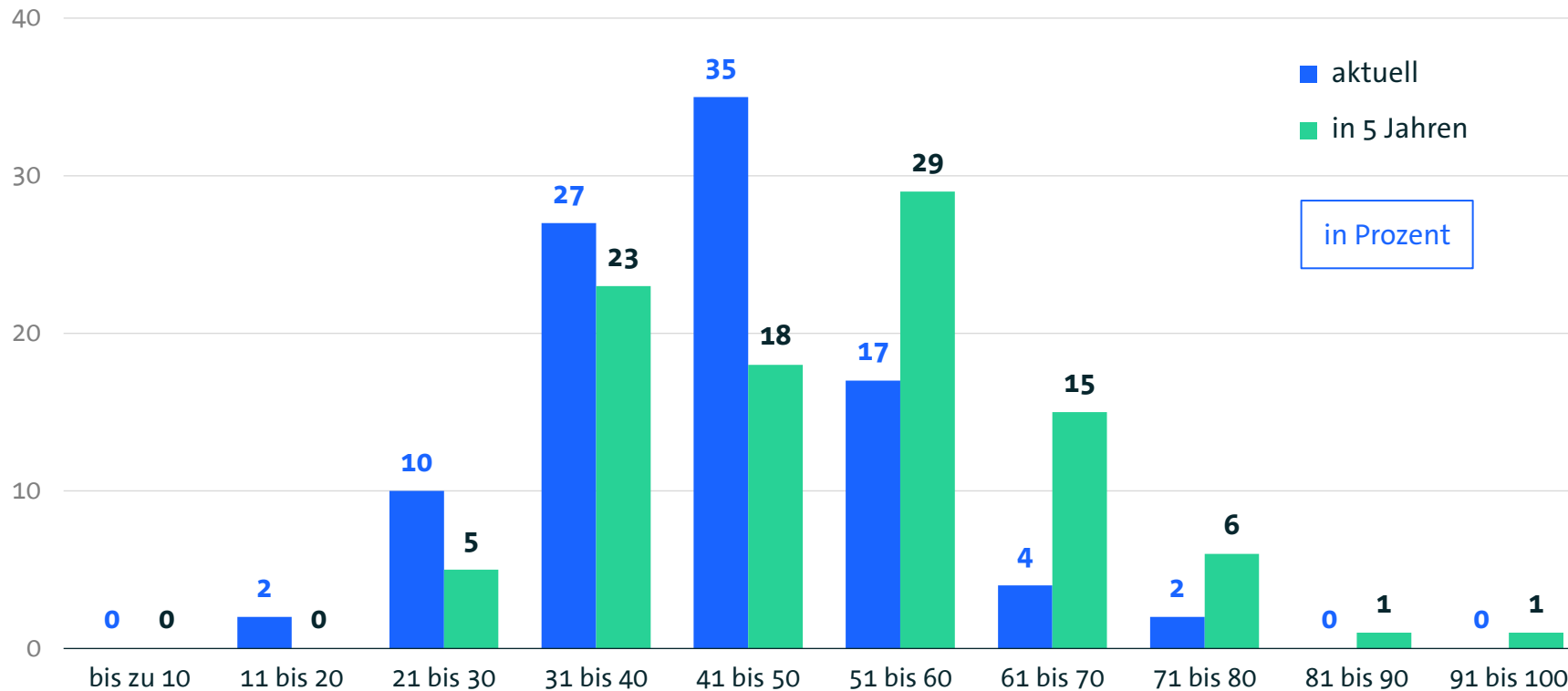
Wo betreiben Sie Digital Office-Lösungen?



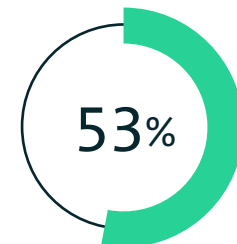
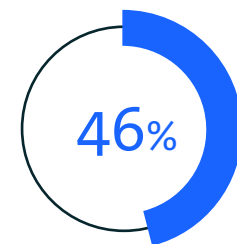
in Prozent

Die Hälfte wird aus der Cloud betrieben

Welchen Anteil der Digital Office-Anwendungen haben Sie 2023 aus der Cloud betrieben und wie hoch wird der Anteil in 5 Jahren sein?



Durchschnitt



3.2.1

Automatisierung & Künstliche Intelligenz

Großes Potenzial bei der Automatisierung

Welche der folgenden Lösungen zur Automatisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen setzen Sie ein bzw. planen Sie?

52%

Chatbots



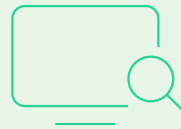
45%

Workflow Management



44%

Automatische Erkennung von eingehenden Dokumenten und Informationen



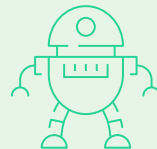
35%

KI zur Prozessautomatisierung



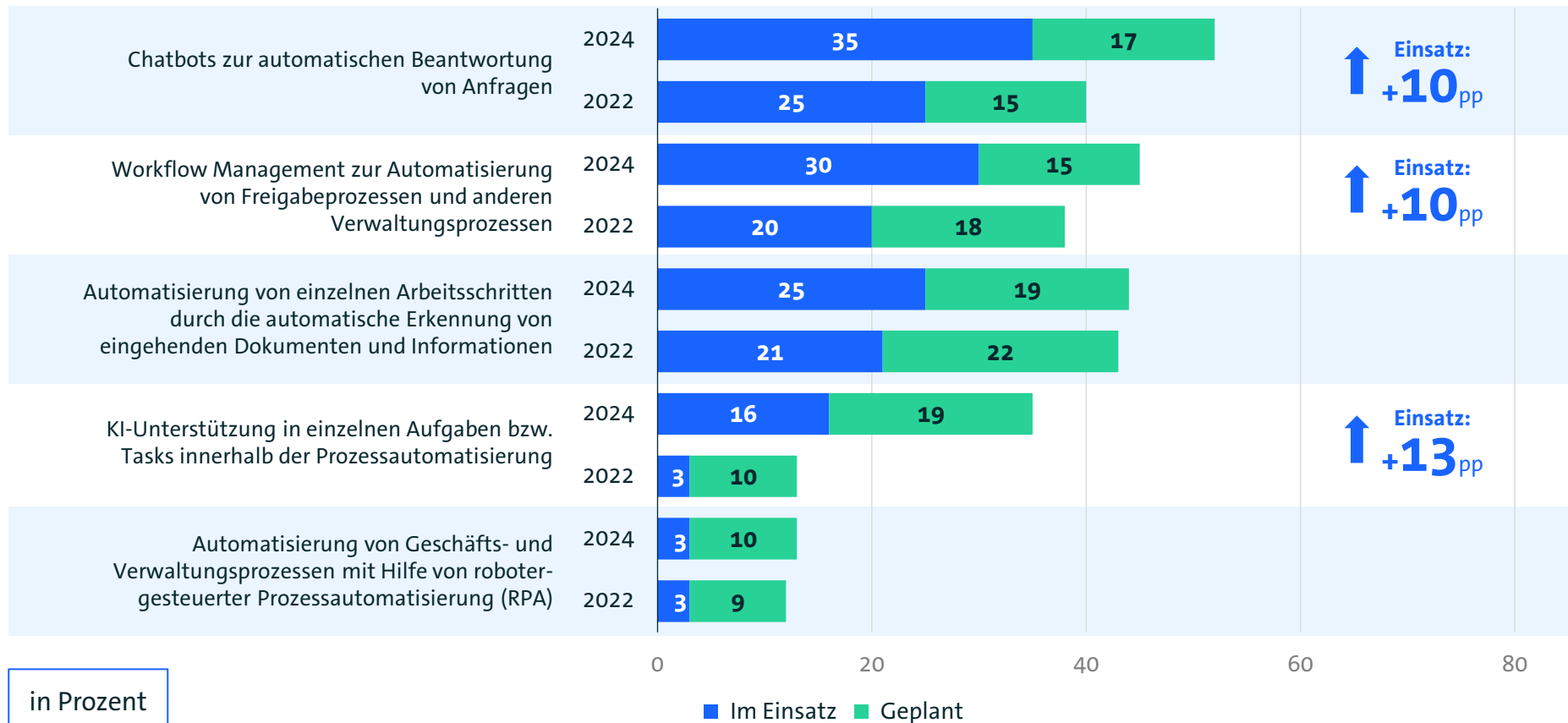
13%

RPA

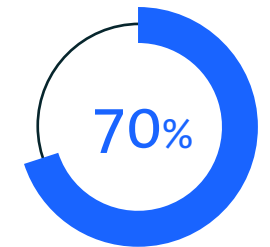


Prozesse laufen zunehmend automatisiert

Welche der folgenden Lösungen zur Automatisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen setzen Sie ein bzw. planen Sie?

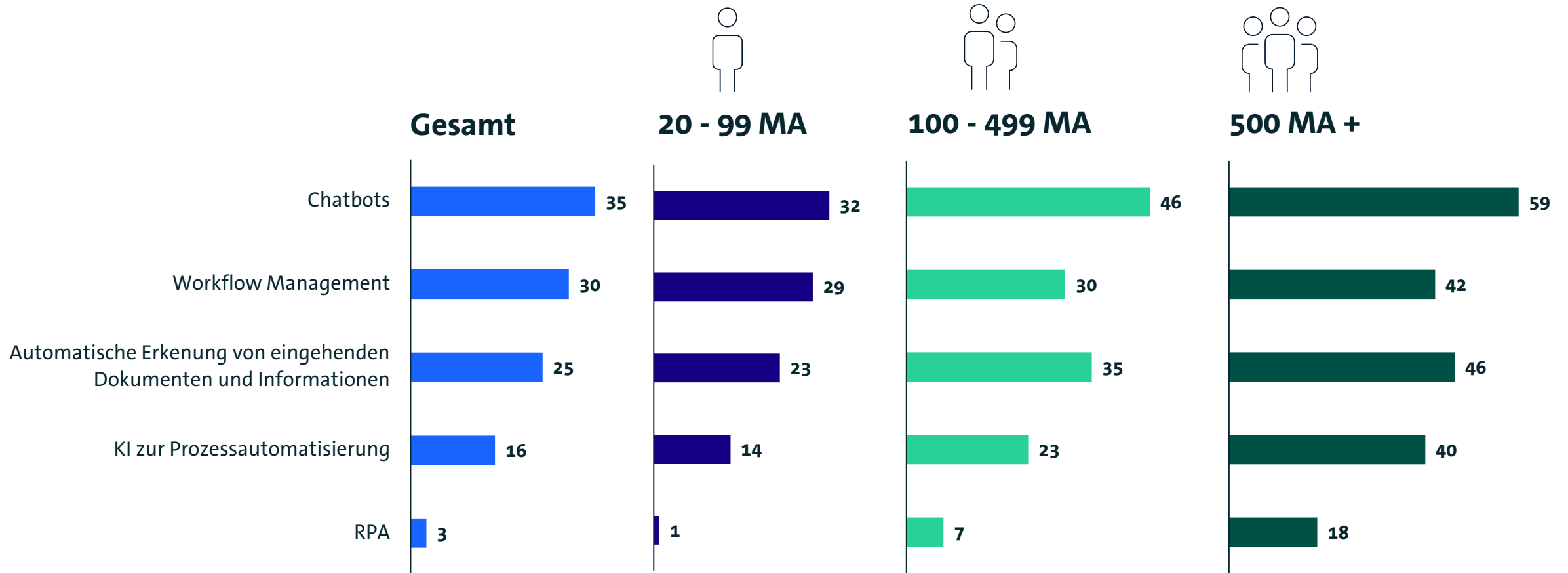


Unternehmen, die mind. eine Automatisierungs-Lösung einsetzen



6 von 10 Großunternehmen nutzen Chatbots

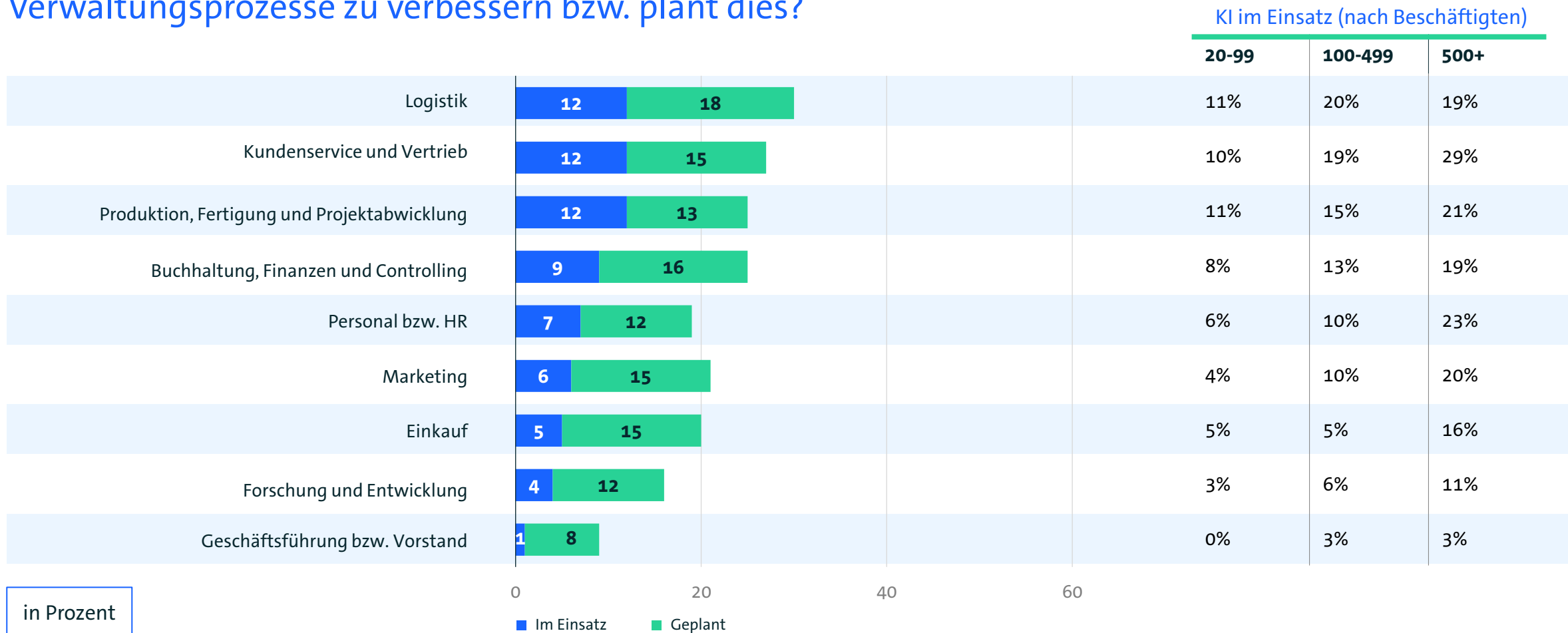
Unternehmen, die entsprechende Lösungen zur Automatisierung im Einsatz haben



in Prozent

KI-Einsatz in allen Bereichen geplant

Für welche der folgenden Bereiche setzt Ihr Unternehmen bereits KI ein, um die Geschäfts- und Verwaltungsprozesse zu verbessern bzw. plant dies?



Use Case

Warum nur wenige Mitarbeitende generative KI nutzen und wie fachliche Wissens-Bots eine neue Arbeitswelt schaffen

In Deutschland und Europa hat der Hype um generative künstliche Intelligenz in den letzten Monaten einen Höhepunkt erreicht. Dennoch arbeiten aktuell nur ein bis zwölf Prozent der Mitarbeitenden in Unternehmen mit entsprechenden Anwendungen.

Woran liegt das?

Zum einen an den regulatorischen Unsicherheiten. Dazu zählten Fragen um die Einhaltung des Datenschutzes (DSGVO), der lange Zeit schwebende und letztlich im Mai 2024 verabschiedete europäische AI-Act, in Europa nicht verfügbare Large Language Models (LLMs) als Basis von Generative Pretrained Transformern (GPT) sowie nicht vorhandene Möglichkeit zur Ausschaltung der Protokollierung. Diese Hürden sind inzwischen überwindbar, sodass es für Organisationen in Deutschland möglich ist, ein gesetzlich kompatibles GPT einzusetzen. Damit bleibt die rechtliche Verunsicherung zwar eine relevante Ursache, beileibe jedoch nicht die alleinige und zunehmend auch nicht die entscheidende.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der gerne unterschätzte Aufwand zur Einführung und Adaption von genAI. Sie ist nicht irgendeine weitere Software, sondern sie beinhaltet durch die erstmalige Aufbereitung von Wissen gänzlich neue Arbeitsweisen und Unterstützungsfunktionen, die weit über unser bisheriges Vorstellungsvermögen und unsere etablierten Problemlösungen hinausgehen. Mit der alleinigen Bereitstellung eines Tools ist kaum etwas bewirkt. Erst durch die intensive und fortwährende Anwendung von Best Practices entstehen Gewohnheiten und Veränderungen der eingeübten

Arbeitsweisen. Leider bilden Missverständnisse und Halbwissen hierzu immer noch zu oft eine unheilvolle Allianz.



Unsere Erfahrung zeigt zudem, größere Organisationen setzen oft darauf, ihre Bots auf Basis aller Daten im Unternehmen zu entwickeln und zu betreiben. Kleinere Organisationen hingegen arbeiten zu oft an allgemeinen GPTs, die das eigene Wissen nicht integrieren. Beide Ansätze haben den Nachteil, dass sie auf eine breite und allgemeine Wissensunterstützung zielen. Das lässt Anwender:innen oft frustriert zurück. Sie erhalten auf spezifische, arbeitsbezogene Fragstellungen unzureichende Antworten – und sie bekommen nicht die gegenüber Fehlinterpretationen abgesicherten Quellen ihres Wissens genannt. Hinzu treten bei eigenen Bots häufig Compliance Probleme. Tatsächlich sollten User keine Antworten aus Quellen erhalten, auf die sie eigentlich keinen Zugriff haben.

Wie kann es besser laufen?

Zielführenderer für den Einsatz von genAI ist es, das Wissen des eigenen Dokumentenmanagement Systems (DMS) als Quelle für Bots zu nutzen. Auf Basis der verschlagworteten und in E-Akten organisierten Dokumente mit Versionierungs-, Berechtigungs- und Löschkonzepten bieten DMS Repositories den großen Vorteil, bei der Ausführung des Prompts nur auf

berechtigte Wissensquellen zuzugreifen. Außerdem können kleinere Wissens-Bots passend zu den fachlichen Domänen der E-Akten und Dokumenteninhalte schnell, einfach und nah am Use Case eingesetzt werden.

Diese schlankeren Ansätze verbinden das Fachwissen der eigenen Organisation, aufbereitet mit dem Allgemeinwissen und der Dialogfähigkeit von abgesicherten LLMs. Die Antwortqualität und die Quellverweise sind besser und der Rechenbedarf ist schlanker als bei nur einem unternehmensweit übergreifenden Modell, das auf Millionen von Dateien aus den unterschiedlichsten Wissensgebieten basiert. Darüber hinaus ist die Anbindung an Prozesslösungen aufgrund der klar definierten Fachlichkeit erfolgsversprechender, um in den konkreten Aufgabenstellungen im Arbeitsalltag eine hilfreiche Assistenzfunktion zu bieten.

Immense Zukunftschancen für genAI

Es zeigt sich, mit passgenauen Bots werden trotz zunehmend skeptischer Stimmung gegenüber genAI großartige Chancen für Unternehmen entstehen. Bereits in wenigen Jahren wird es unvorstellbar sein, wie die Arbeitswelt ohne diese fachlichen »Wissens-Bots« als Unterstützungsfunktionen ausgesehen hat.

Fachbeitrag von Rainer Hehmann, Vorstand d.velop AG

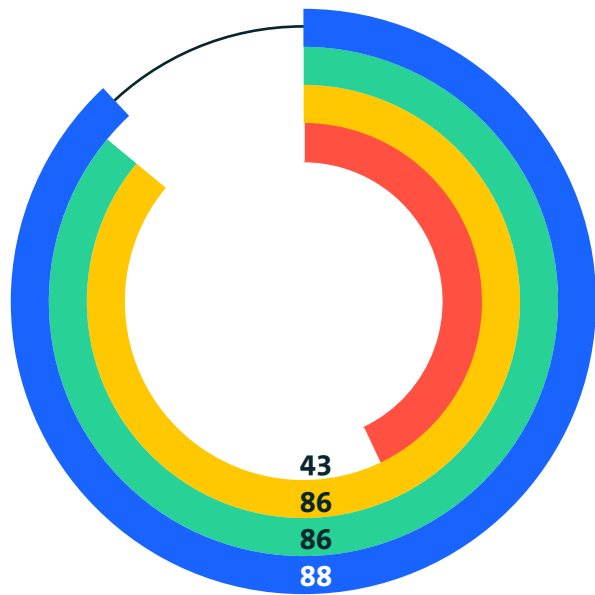


3.2.2

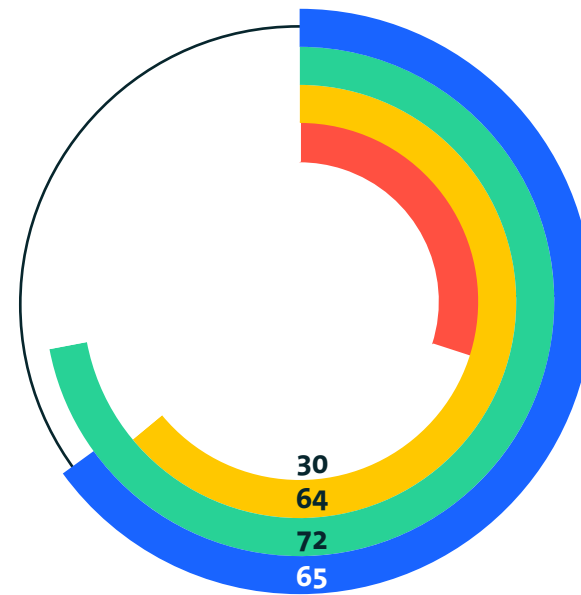
Papierarmes Arbeiten

9 von 10 Unternehmen möchten Briefpost ersetzen

Unternehmen, die Briefpost zunehmend durch digitale Kommunikation ersetzen (wollen)



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



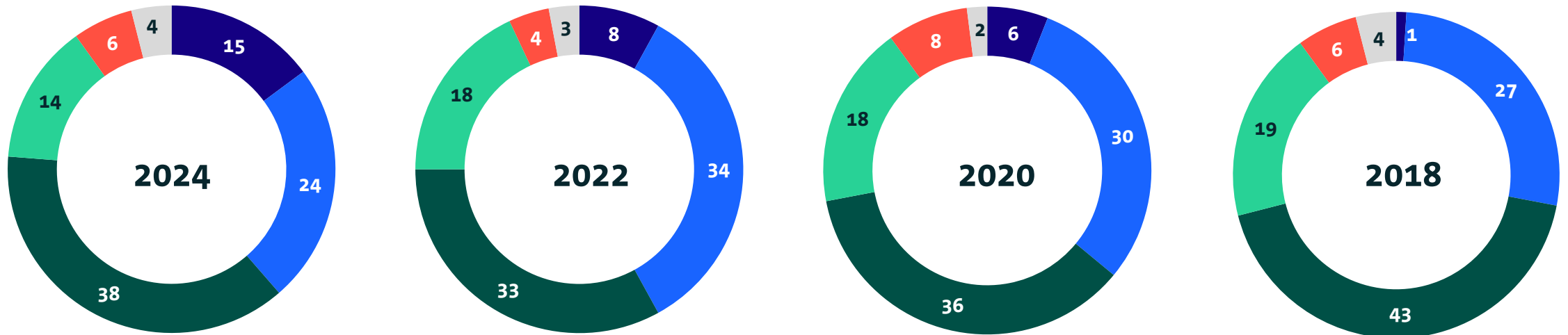
»In unserem Unternehmen gelingt es, Briefpost zunehmend durch digitale Kommunikation zu ersetzen.«

in Prozent

■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 ■ 2018

Jedes siebte Unternehmen arbeitet papierlos

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

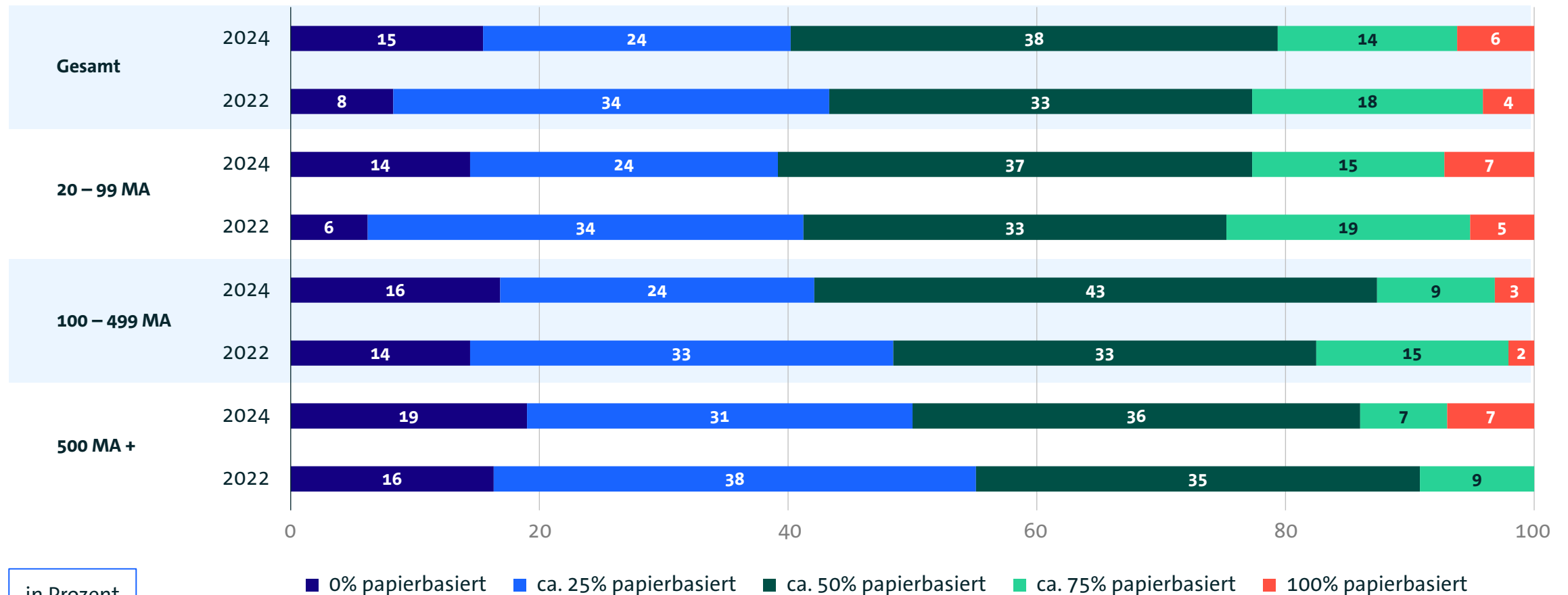


- 0% papierbasiert
- ca. 25% papierbasiert
- ca. 50% papierbasiert
- ca. 75% papierbasiert
- 100% papierbasiert
- Weiß nicht/keine Angabe

in Prozent

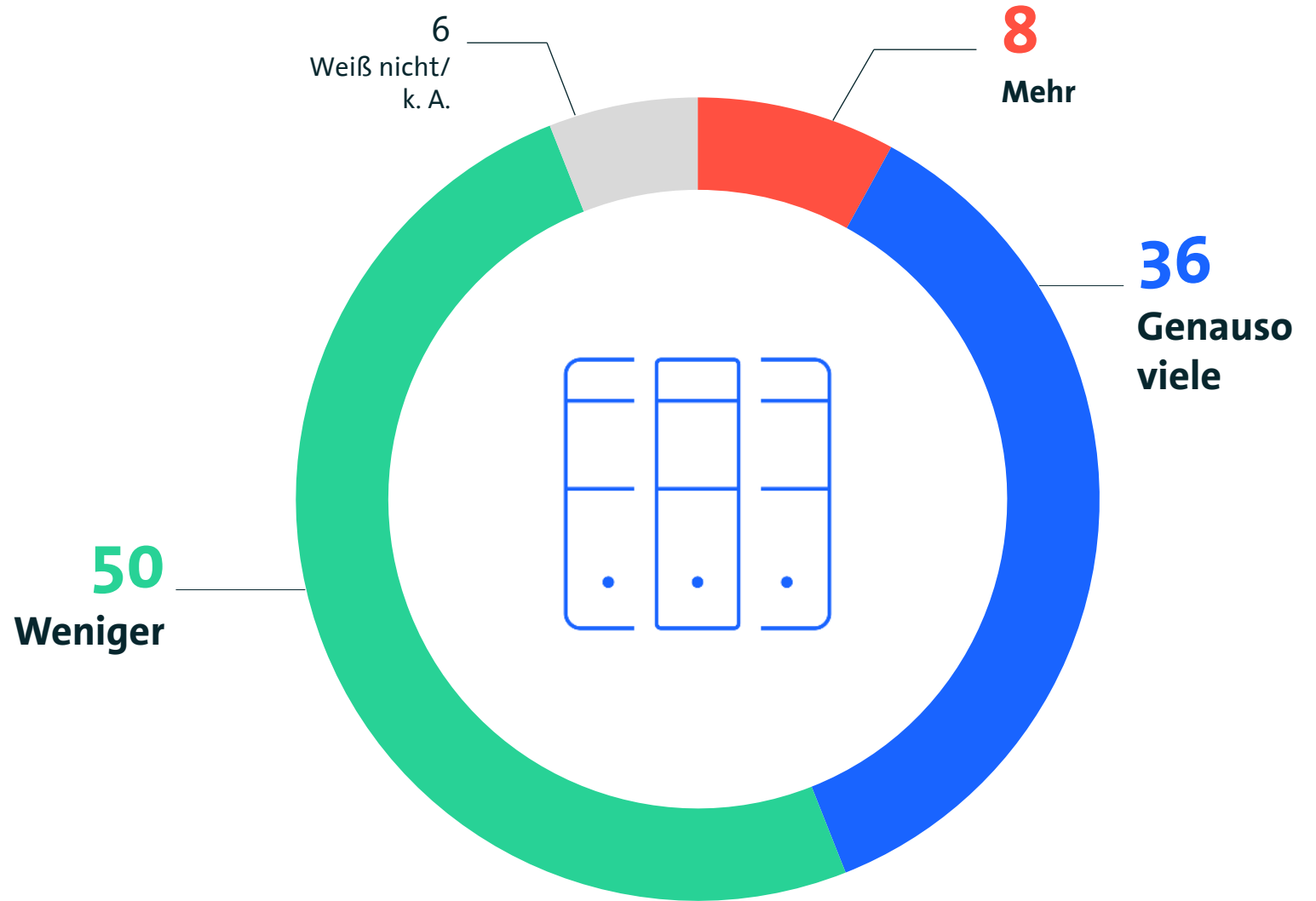
Mehr Unternehmen arbeiten papierlos

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



Die Hälfte bewahrt weniger Papierakten auf

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



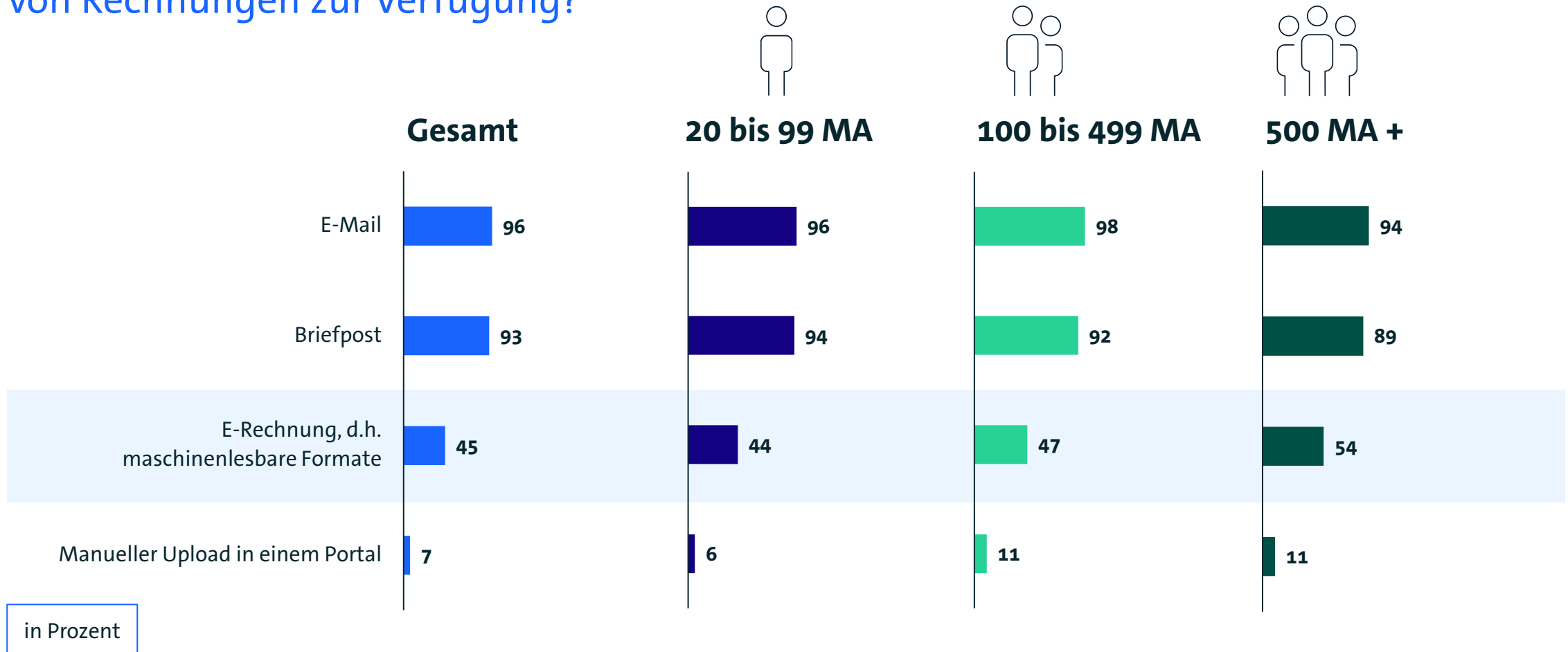
in Prozent

3.2.3

Rechnungserstellung & -empfang

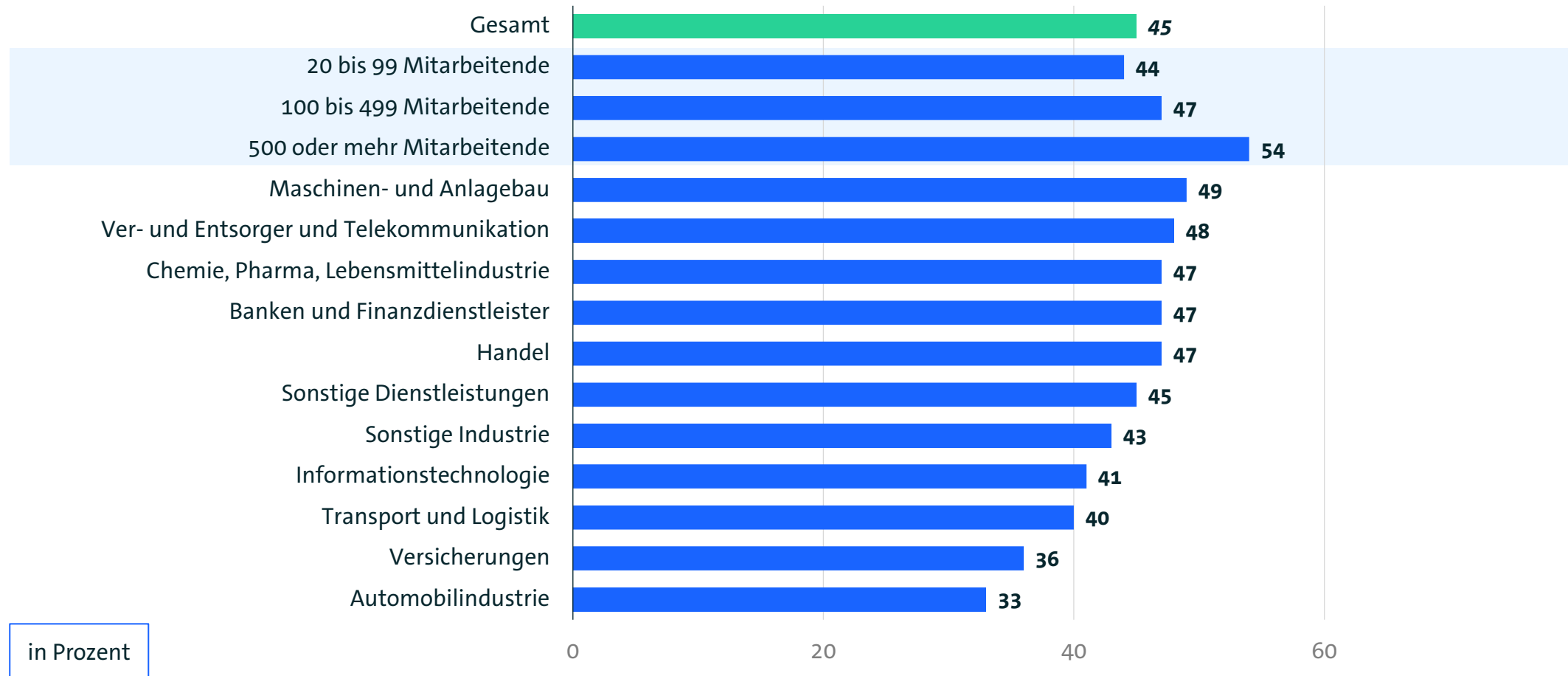
Die E-Mail ist der Kanal Nummer Eins

Welche **Empfangskanäle** stellt Ihr Unternehmen den Lieferanten für die Übermittlung von Rechnungen zur Verfügung?



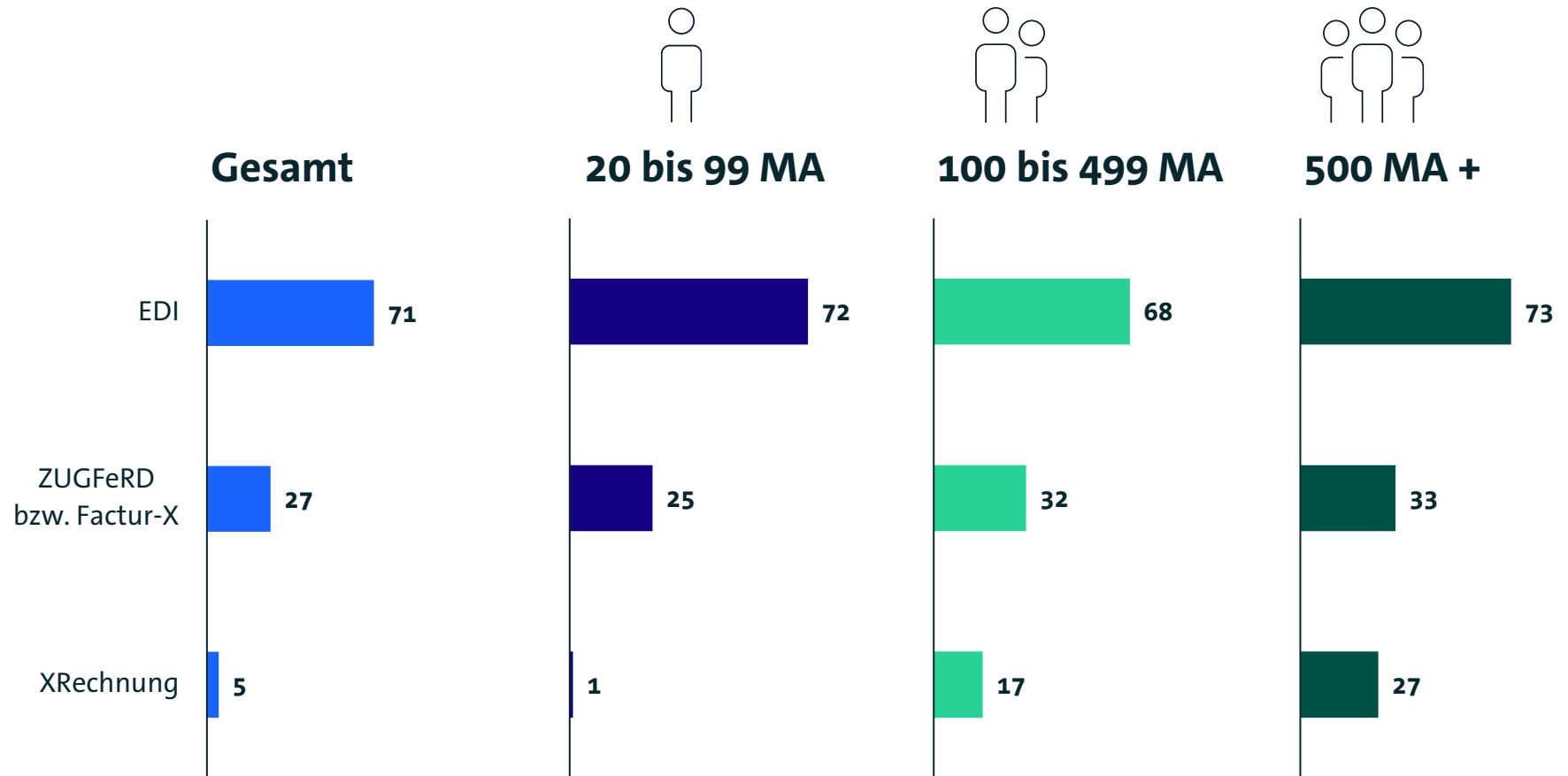
In der Automobilindustrie spielen E-Rechnungen eine geringere Rolle

Unternehmen, die **E-Rechnungen** empfangen



EDI ist führend beim Empfang von E-Rechnungen

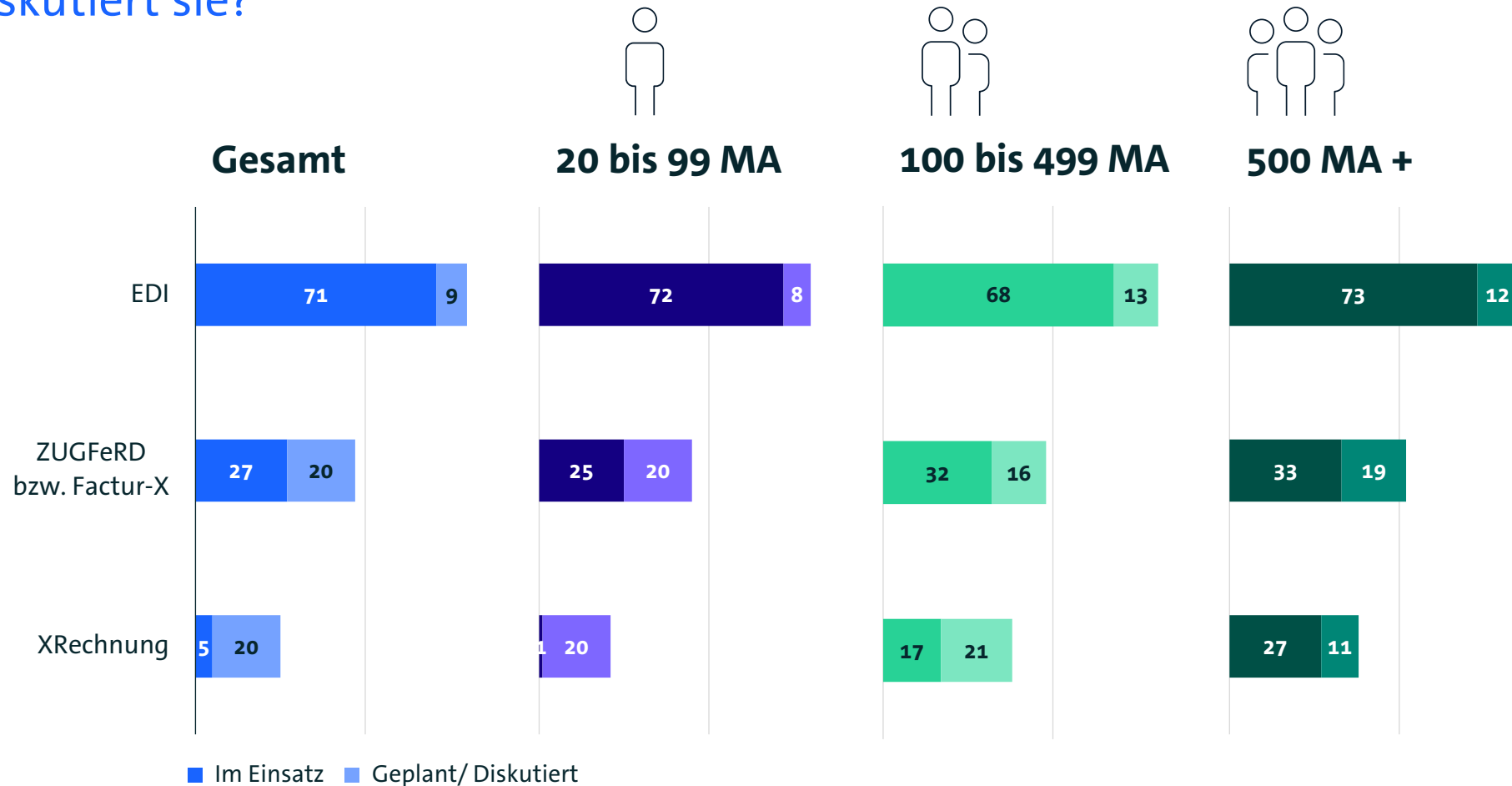
Welche Formate verwendet Ihr Unternehmen für den **Empfang** von E-Rechnungen?



in Prozent

Jedes fünfte Unternehmen diskutiert ZUGFeRD oder XRechnung

Welche Formate verwendet Ihr Unternehmen für den **Empfang** von E-Rechnungen bzw. plant/diskutiert sie?



in Prozent

■ Im Einsatz ■ Geplant/ Diskutiert

Use Case

Weiter-Digitalisierung leicht gemacht: E-Rechnungen mit Konica Minolta

Ist Ihr ERP-System fit für die E-Rechnung?

Gehören Sie zu den 45 % der deutschen Unternehmen, die laut Digital Office Index 2024 bereits heute schon E-Rechnungen empfangen? Oder müssen Sie sich noch besser darauf vorbereiten?

PDF-Dateien sind keine E-Rechnungen

Ab 2025 wird die E-Rechnung verpflichtend. Bis dahin sollte Ihr ERP-System fit für die E-Rechnung sein, also den Versand, Empfang und möglichst auch die revisionssichere Archivierung von E-Rechnungen. Eine Rechnung im PDF-Format oder eine einfache E-Mail erfüllen die gesetzlichen Vorgaben nicht! Nur mit strukturierten Dateiformaten wie X-Rechnung und ZUGFeRD sind Sie dann noch auf der sicheren Seite (EN 16931).

Mit Microsoft Dynamics 365 Business Central fit für die E-Rechnung

Besonders Unternehmen, die Microsoft Dynamics 365 Business Central als ERP-System nutzen, profitieren von den Lösungen und Dienstleistungen von Konica Minolta, um die Umstellung effizient zu gestalten.

Ausgangslage: Die Herausforderung annehmen

Unternehmen, die ein ERP-System nutzen, sind zumeist

bereits gut auf die E-Rechnung vorbereitet. Mit einem modernen ERP-System wie **Microsoft Dynamics 365 Business Central** lässt sich der Übergang zur elektronischen Rechnungsstellung mit minimalem Aufwand umsetzen. Für das Empfangen und Erstellen von E-Rechnungen stehen intuitive und zuverlässige Tools zur Verfügung, die eine nahtlose Integration und effiziente Verarbeitung ermöglichen. Konica Minolta setzt dabei auf erprobte Tools, die sich unkompliziert in bestehende Systeme integrieren lassen.

E-Rechnungen empfangen mit CONTINIA Document Capture

Mit CONTINIA Document Capture können E-Rechnungen automatisch empfangen und verarbeitet werden. Diese Lösung integriert sich nahtlos in Microsoft Dynamics 365 Business Central und ermöglicht es, Rechnungen direkt im System zu prüfen und zu verarbeiten.

E-Rechnungen versenden mit forNAV

Für die Erstellung von E-Rechnungen nach Standards wie ZUGFeRD und X-Rechnung wird forNAV genutzt. Diese Erweiterung ermöglicht es, E-Rechnungen direkt aus bestehenden Berichten oder Word-Dokumenten zu generieren, was den Prozess der Rechnungserstellung erheblich vereinfacht und beschleunigt.

E-Rechnungen archivieren mit ECM smart connect

Die GoBD-konforme Archivierung von E-Rechnungen kann durch ECM smart connect gewährleistet werden. Diese

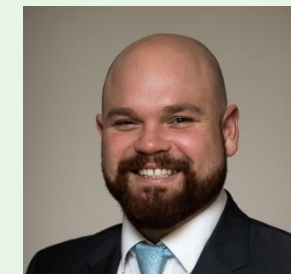
Lösung dient als Schnittstelle zwischen Dynamics 365 Business Central und dem vorhandenen ECM-System. Alle eingehenden und ausgehenden Rechnungen werden so zentral und rechtskonform archiviert.

Der Weg zur E-Rechnung mit Konica Minolta

Die Einführung der E-Rechnungspflicht ist Ihre Chance, Ihre digitale Transformation weiter voranzutreiben. Die Implementierung dieser Lösungen sorgt für die vollständige Digitalisierung und Automatisierung Ihres Rechnungsprozesses. Die manuelle Bearbeitung und Archivierung von Rechnungen wird entscheidend reduziert, was Effizienz steigert und Fehlerquoten minimiert. Zudem werden gleichzeitig alle gesetzlichen Anforderungen erfüllt.

Als versierter Microsoft-Partner mit über 20 Jahren Erfahrung und über 800 Referenzkunden bietet Konica Minolta transparente Beratung und maßgeschneiderte Lösungen, die optimal zum Unternehmen passen.

Konica Minolta unterstützt Unternehmen dabei, die E-Rechnung als Chance zur Digitalisierung zu nutzen und alle Prozesse effizient zu gestalten.



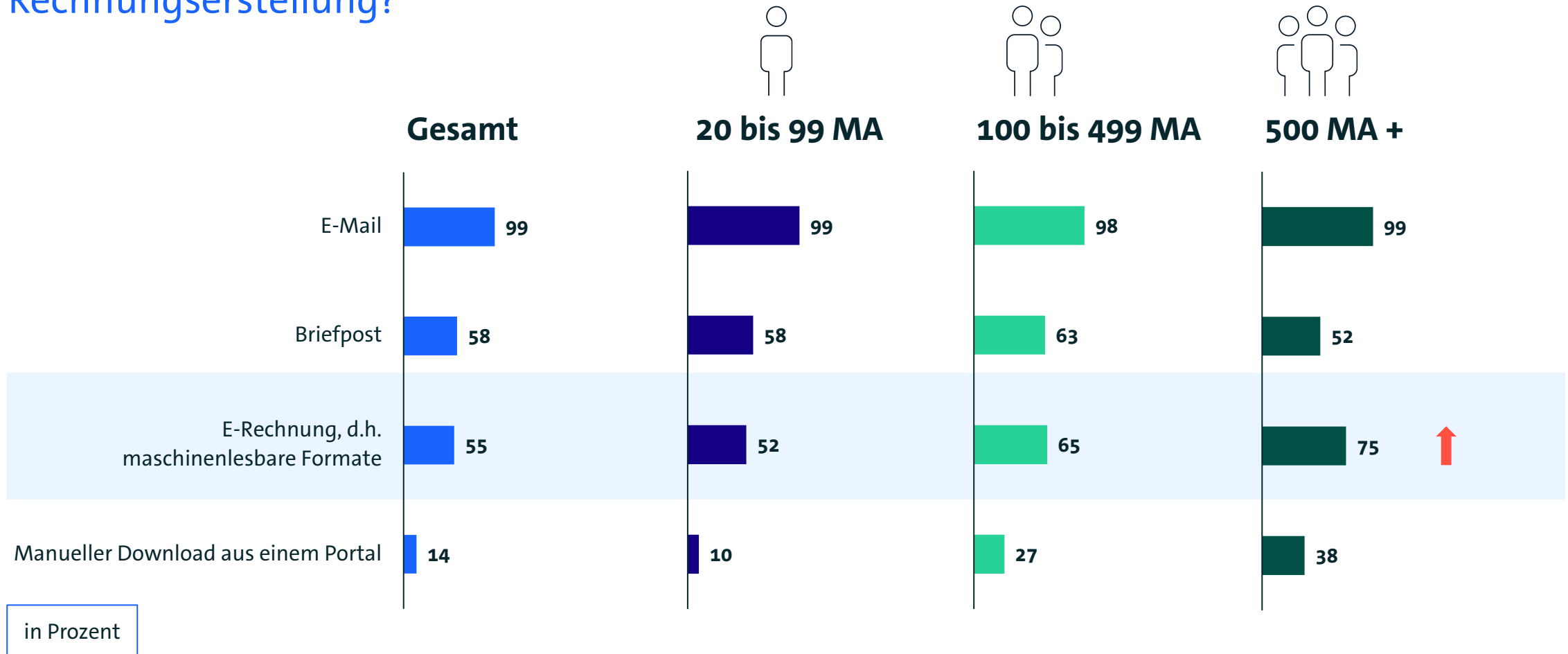
Lars Welsch
(Manager Sales Business
Software, Konica Minolta)



KONICA MINOLTA

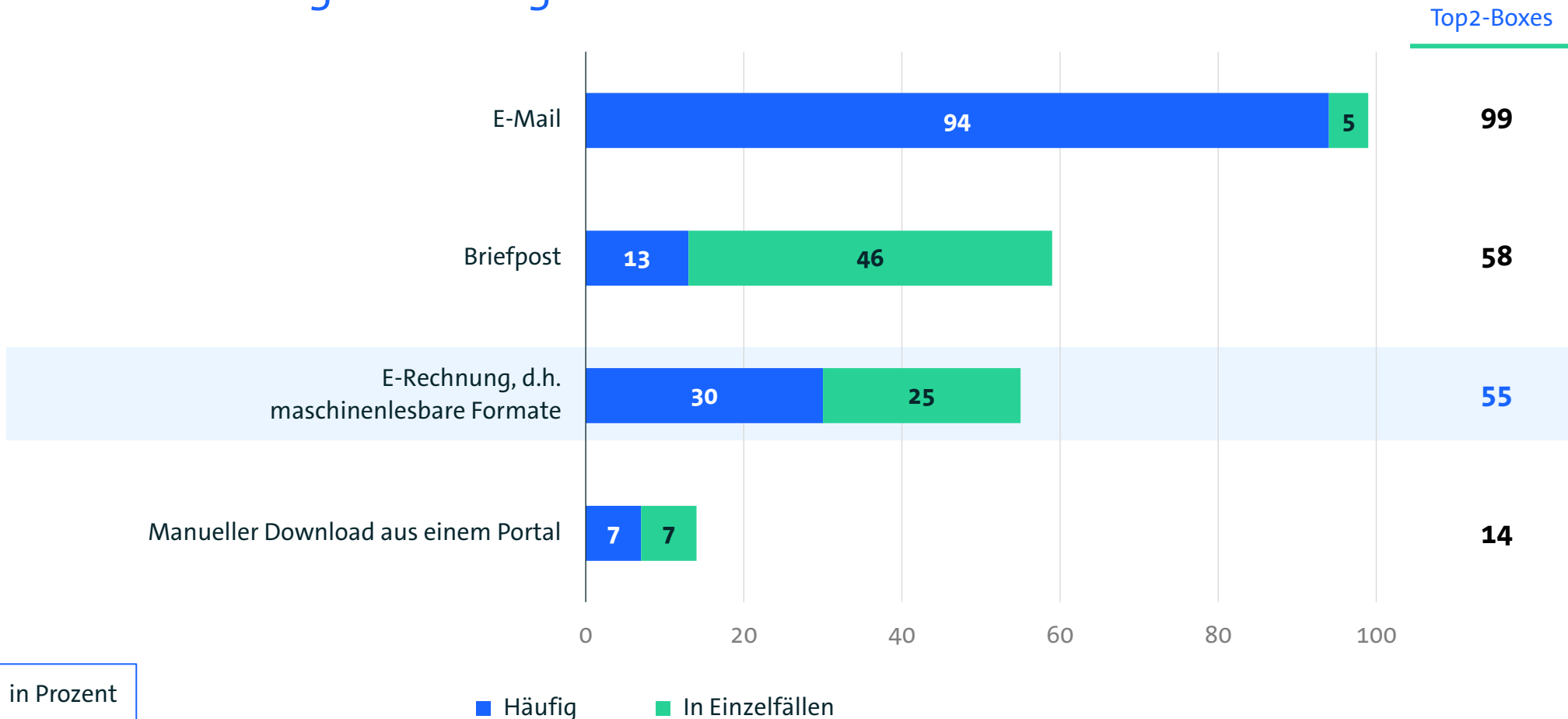
Drei Viertel der Großunternehmen nutzen E-Rechnungen

Versand von Rechnungen: Welche Kanäle nutzt Ihr Unternehmen bei der Rechnungserstellung?



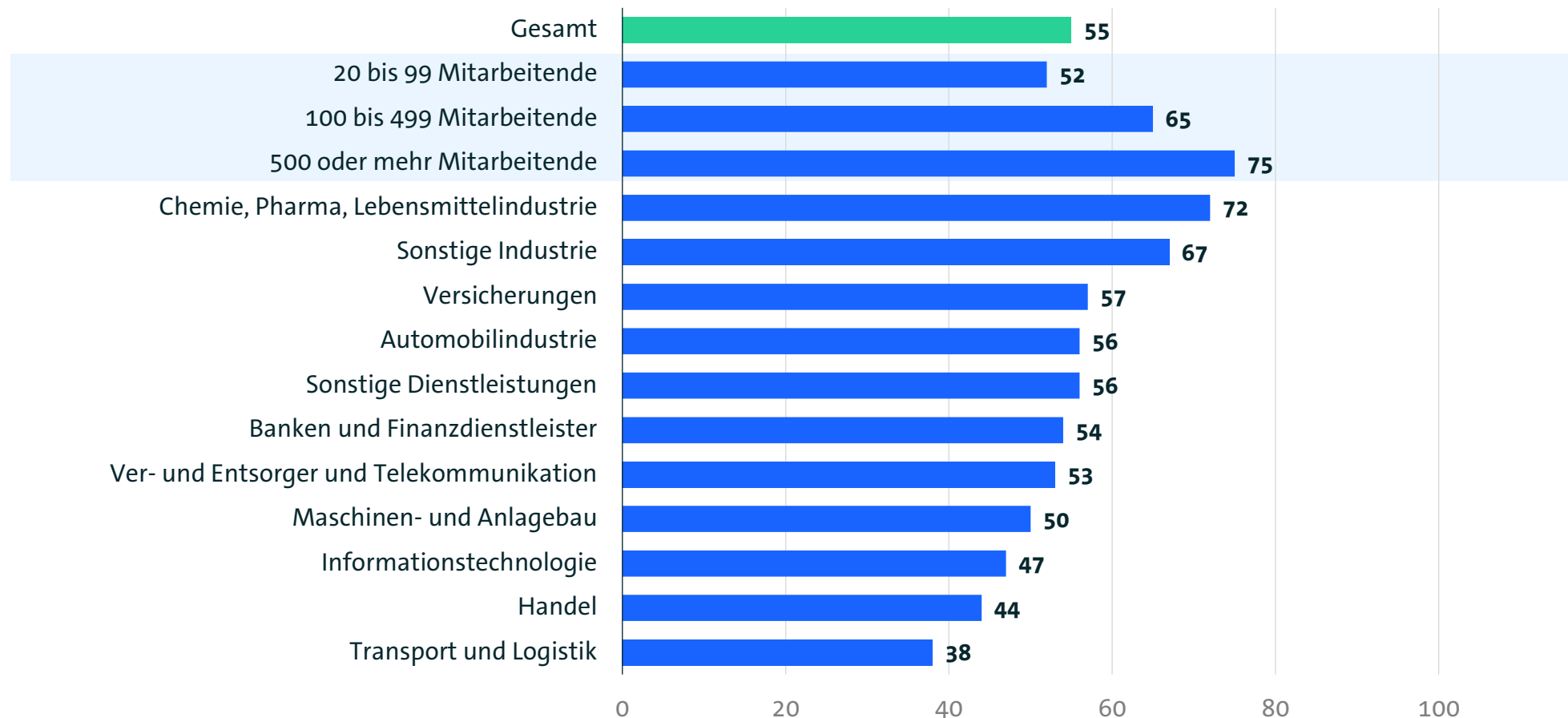
Briefpost wird nur noch in Einzelfällen genutzt

Versand von Rechnungen: Welche Kanäle nutzt Ihr Unternehmen bei der Rechnungserstellung?



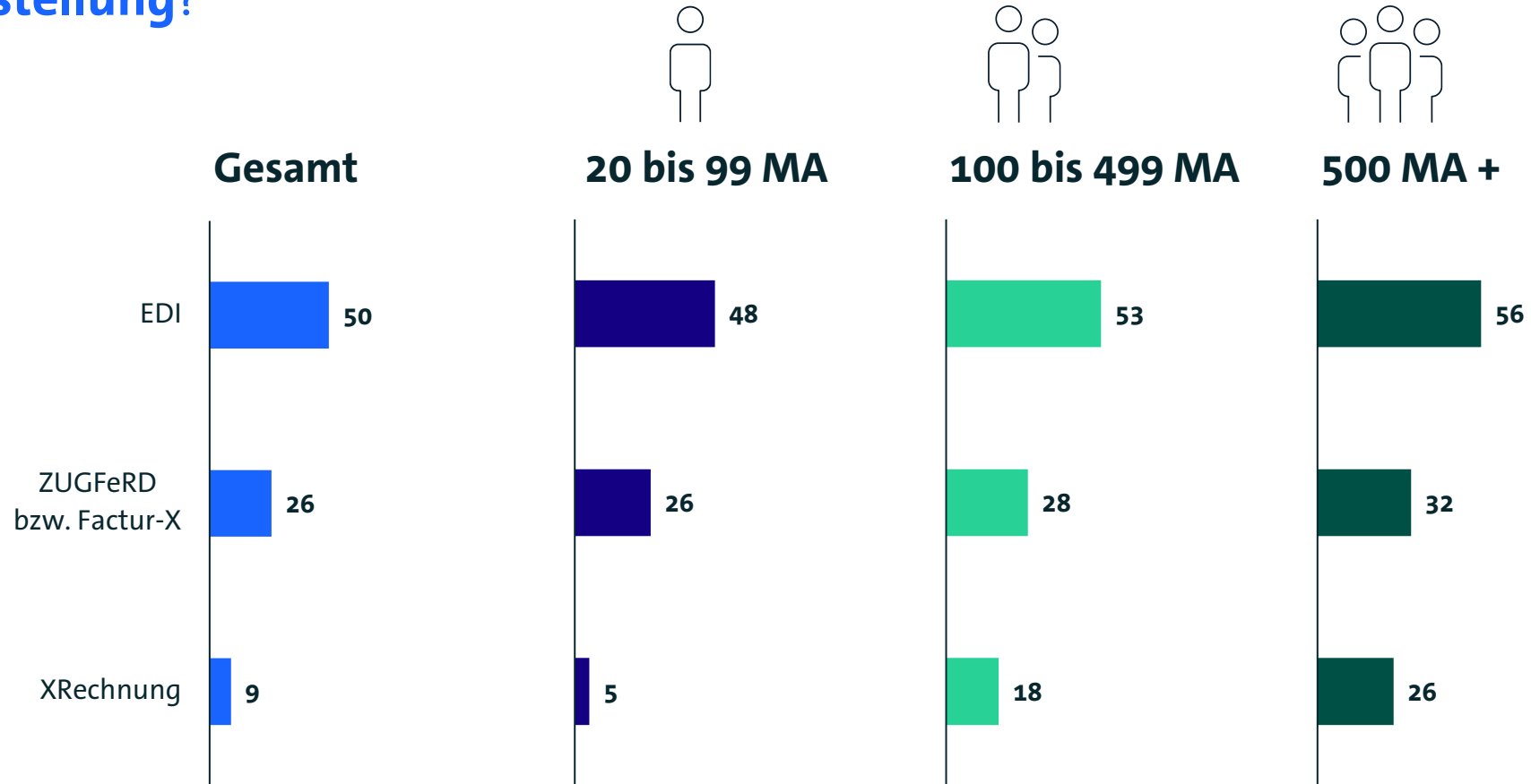
Die Hälfte der Unternehmen erstellt E-Rechnungen

Unternehmen, die E-Rechnungen erstellen



EDI ist führend beim Versand von E-Rechnungen

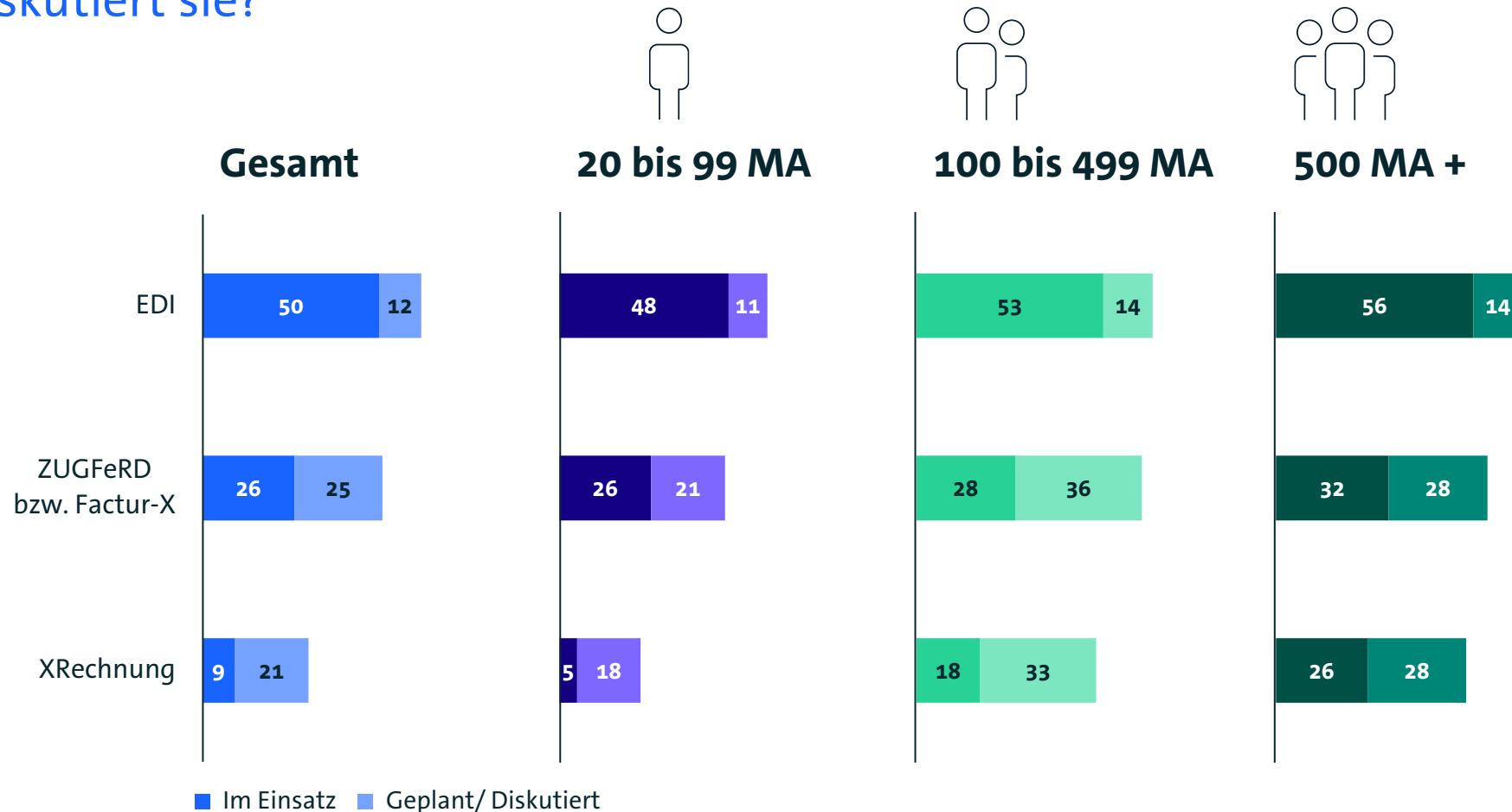
Welche Formate verwendet Ihr Unternehmen bei der **elektronischen Rechnungserstellung**?



in Prozent

Ein Viertel diskutiert die Nutzung von ZUGFeRD/Factor-X

Welche Formate verwendet Ihr Unternehmen bei der elektronischen Rechnungserstellung bzw. plant/diskutiert sie?



Use Case

E-Rechnung: Effizienzsteigerung durch Digitalisierung

Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen bietet Unternehmen enorme Chancen zur Optimierung und Effizienzsteigerung. E-Rechnungen sind ein zentraler Bestandteil dieser Entwicklung. Sie tragen maßgeblich dazu bei, Prozesse zu automatisieren und die Qualität der Entscheidungsfindung zu verbessern. Unternehmen, die frühzeitig auf E-Rechnungen setzen, profitieren von reduzierten Kosten, verbesserter Transparenz und schnelleren Abläufen.

Vorteile der E-Rechnungen

Elektronische Rechnungen ermöglichen eine nahtlose und automatisierte Verarbeitung. Durch die strukturierte Übermittlung und standardisierte Formate wie XRechnung und ZUGFeRD werden Fehler minimiert und die Nachverfolgbarkeit verbessert. Dies führt zu einer erheblichen Reduktion manueller Tätigkeiten und einer schnelleren Bearbeitung. Unternehmen erhalten einen besseren Überblick über ihre Finanzen und können Zahlungsfristen besser einhalten. Die Digitalisierung der Rechnungsprozesse bringt zahlreiche Vorteile: Automatisierte Prozesse verkürzen Bearbeitungszeiten, minimieren Fehler und senken den manuellen Aufwand. Die möglichst nahtlose Einbindung in bestehende ERP- und Buchhaltungssysteme erhöht den Automatisierungsgrad. Die revisionssichere Archivierung, immer mehr als Cloud-Lösung, erleichtert die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und die schnelle Auffindbarkeit von Dokumenten.

Lösungen für die digitale Eingangsrechnungsverarbeitung

Die digitale Archivierung von E-Rechnungen ist verpflichtend. Der Empfang erfolgt aktuell meist über E-Mail-Postfächer, von wo aus die E-Rechnungen manuell, oder bei größeren Mengen, automatisiert in ein digitales Archivsystem abgelegt werden können. Für XRechnungen sollte dabei zusätzlich zum XML-Original eine lesbare PDF-Kopie erstellt werden. E-Rechnungen können automatisiert klassifiziert und mit Metadaten verbunden werden. Dies verkürzt die Bearbeitungszeit und erhöht die Genauigkeit. Ergänzend dazu kann mittels digitalem Freigabeprozess die digitale Prüfung und Freigabe der E-Rechnungen ermöglicht werden. Auf diese Weise sorgen integrierte Lösungen für durchgängige, automatisierte Prozesse von der Erfassung über die Klassifizierung bis hin zur Freigabe der E-Rechnungen. Die umfassendsten Lösungen bieten darüber hinaus eine vollautomatische Kontierung und Freigabe.

Tipps zur Einführung einer digitalen Rechnungseingangsverarbeitung

Zur erfolgreichen Einführung der digitalen Rechnungseingangsverarbeitung sollten Unternehmen die folgenden Schritte beachten: Erstens, den Prozessablauf definieren und sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden vollständig informiert sind. Zweitens, Zugriffsberechtigungen festlegen, um eine reibungslose Umsetzung zu gewährleisten. Drittens, Verantwortlichkeiten klar zuweisen und maximal zwei bis drei Key-User einbinden, die technikaffin sind und den Gesamtprozess überblicken. Schließlich, den digitalen Signaturprozess nutzen, um die Effizienz zu steigern und

Medienbrüche zu vermeiden.

Fazit

Die Einführung von E-Rechnungen bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihre Geschäftsprozesse im Bereich der Beschaffung zu modernisieren und entscheidende Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Durch die Automatisierung der Rechnungsverarbeitung können Kosten gesenkt, Fehler minimiert und die Effizienz gesteigert werden.

Nutzen Sie die Chancen der Digitalisierung und bereiten Sie Ihr Unternehmen optimal auf die Zukunft vor.

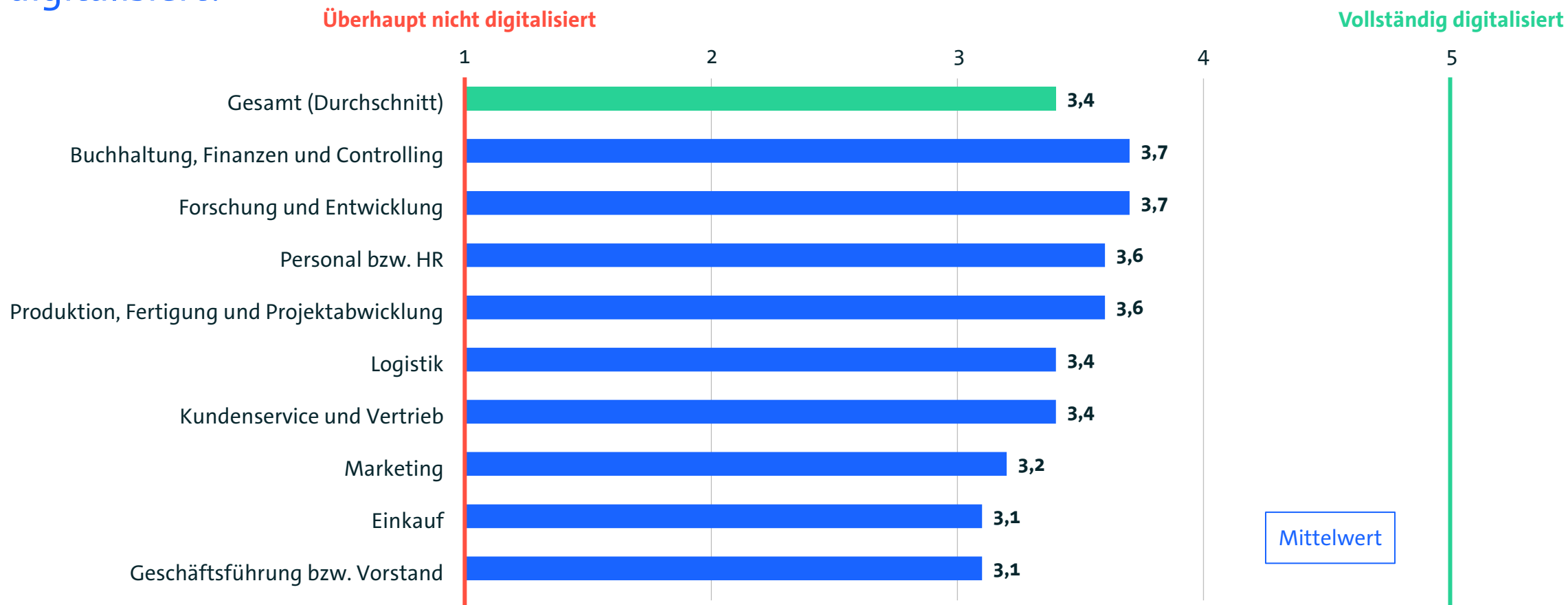


3.3

Digitale Geschäftsprozesse in Unternehmensbereichen

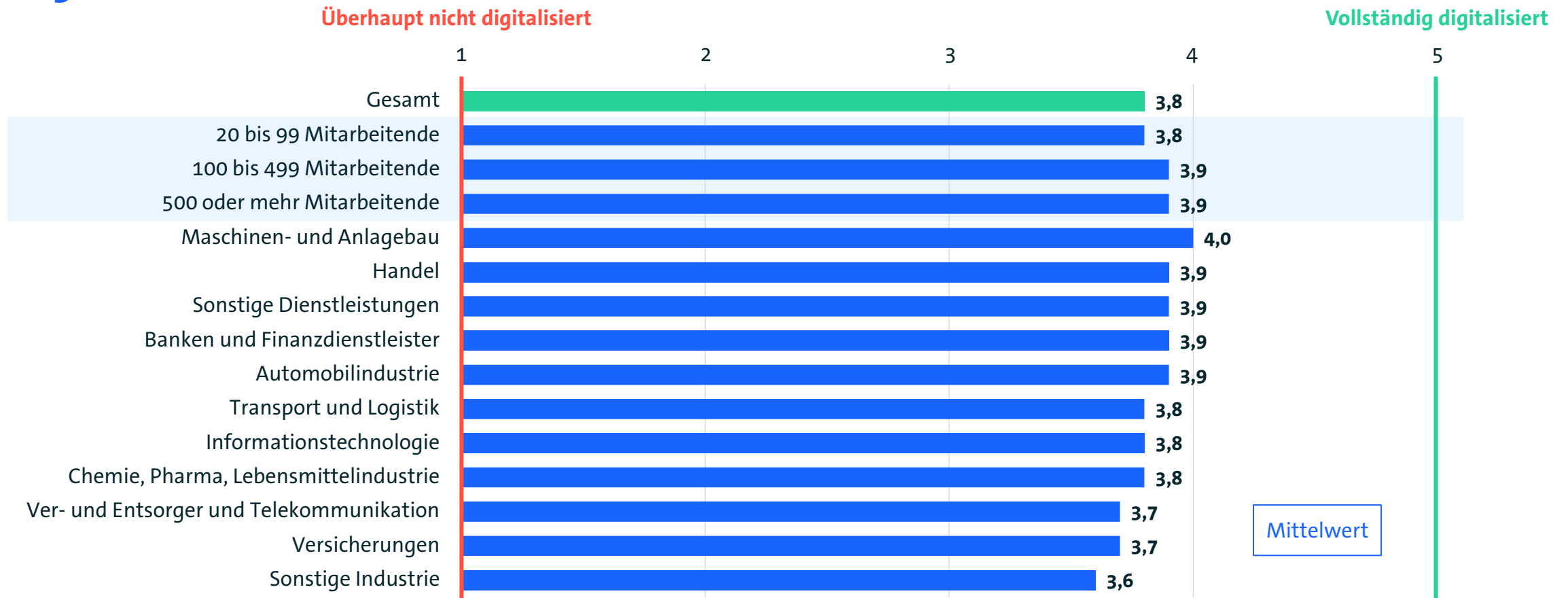
Buchhaltungen sind am digitalsten

Inwieweit erfolgen die Geschäftsprozesse in den folgenden Unternehmensbereichen digitalisiert?



Alle Branchen wollen digitaler werden

Wo sehen Sie den Stand der Digitalisierung Ihrer Geschäfts- und Verwaltungsprozessen in 5 Jahren?



4

Digitalisierungsperspektive

Zusammenfassung Digitalisierungseffekte und -perspektive

Der wirtschaftliche Nutzen überwiegt die Hürden der Digitalisierung

Die größte Hürde der Digitalisierung ist für viele Unternehmen nach wie vor der hohe Investitionsbedarf (76 Prozent). Zudem beklagen drei Viertel zu wenig qualifiziertes Personal (75 Prozent, +11 PP) und zu wenig Zeit (66 Prozent, +11 PP). Der Anteil der Unternehmen, die die Datenschutz-Anforderungen als Hürde sehen, hat in den vergangenen zwei Jahren zugenommen (63 Prozent, +12 PP). Allerdings sagen nur noch 12 Prozent (-7 PP), dass ihnen der wirtschaftliche Nutzen der Digitalisierung unklar sei.

Dass der Nutzen von digitalen Lösungen für die Unternehmen spürbar ist, zeigt sich deutlich. Bei 8 von 10 hat die Automatisierung (80 Prozent) sowie die Transparenz (76 Prozent) der Geschäfts- und Verwaltungsprozesse zugenommen. 44 Prozent der Nutzer von Digital-Office-Lösungen berichten, dass die Zufriedenheit der Mitarbeitenden dadurch zugenommen hat (2022: 36 Prozent).

Die Mehrheit will weiter investieren

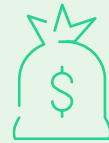
- Ein Großteil der Unternehmen will weiterhin in die Digitalisierung investieren. Jedes dritte Unternehmen (35 Prozent) gibt an, in diesem Jahr mehr investieren zu wollen als 2023. Bei 49 Prozent werden die Investitionen voraussichtlich gleich bleiben und lediglich 11 Prozent wollen weniger investieren.
- 4 von 10 Unternehmen (40 Prozent) möchten ihre Investitionen in die Digitalisierung im kommenden Jahr steigern, die Hälfte wollen Investitionen auf gleichem Niveau beibehalten (48 Prozent). Lediglich 7 Prozent erwarten sinkende Investitionen für 2025.

Hoher Investitionsbedarf hemmt die Digitalisierung

Was sind die größten Hürden für die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?

76%

Hoher Investitionsbedarf



75%

Zu wenig qualifiziertes Personal



66%

Zu wenig Zeit



65%

Angst vor unberechtigtem Zugriff auf sensible Unternehmensdaten



63%

Möglicher Verlust von Daten



63%

Datenschutz



Bei einem Drittel hemmt interner Widerstand die Digitalisierung

Was sind die größten Hürden für die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?

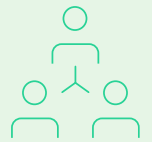
61%

Anforderungen an die IT-Sicherheit



56%

Fehlende externe Beratung



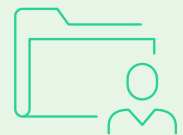
47%

Rechtliche und regulatorische Bestimmungen



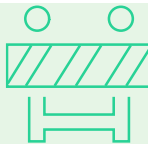
45%

Qualität der Stammdaten



34%

Widerstand innerhalb des eigenen Unternehmens



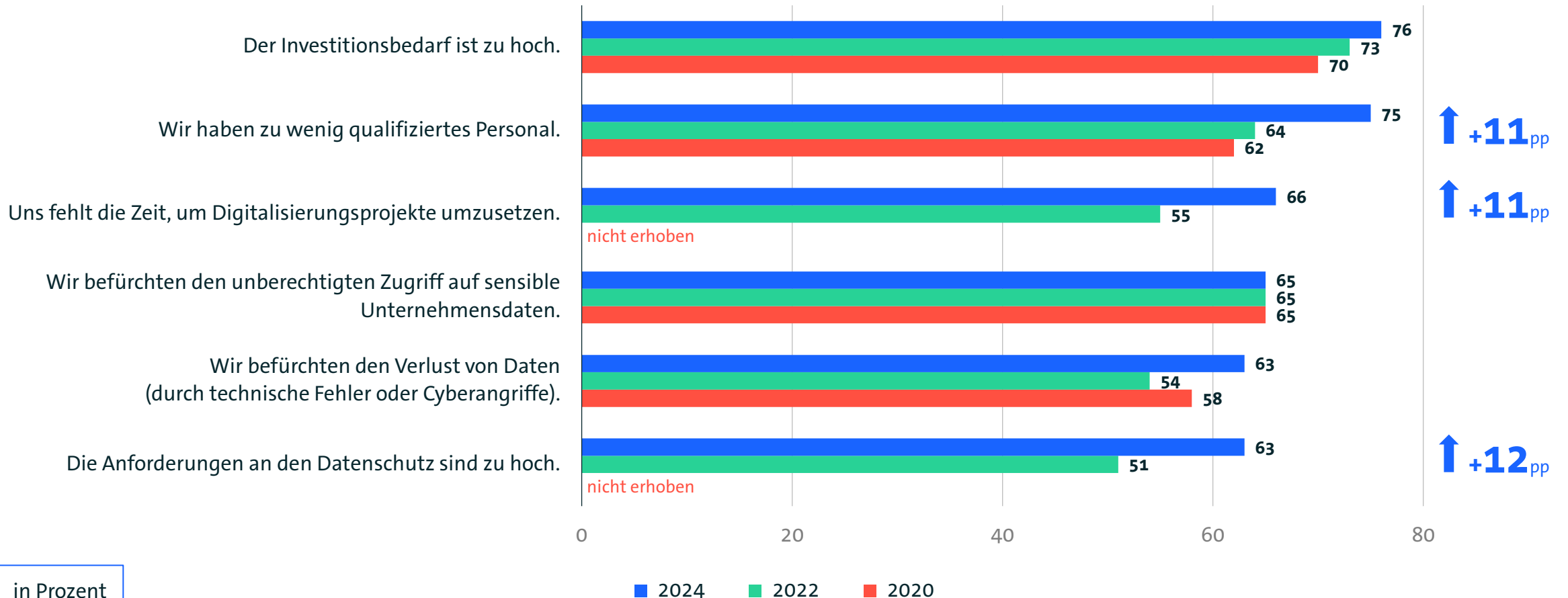
12%

Unklarheit des wirtschaftlichen Nutzens



Hoher Investitionsbedarf bleibt größte Hürde

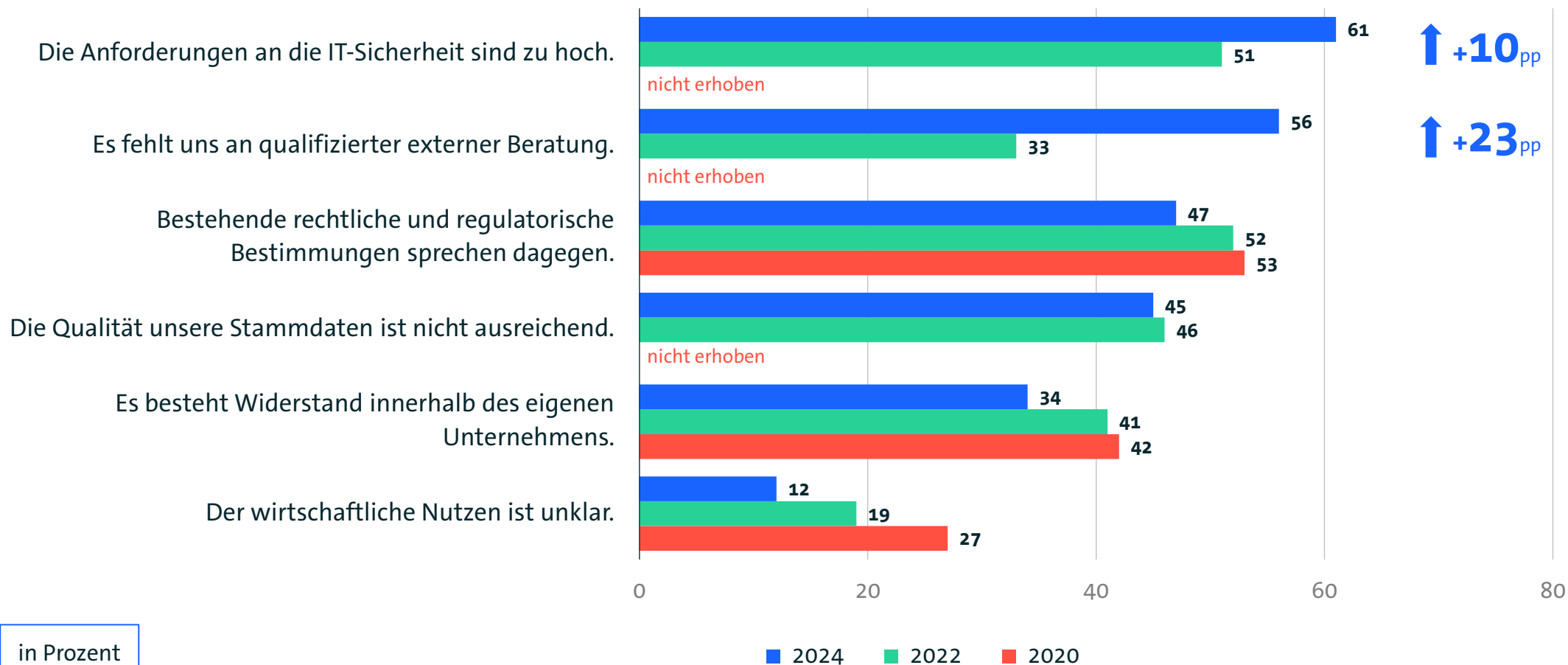
Was sind die größten Hürden für die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?



in Prozent

Der wirtschaftliche Nutzen ist den meisten (mittlerweile) klar

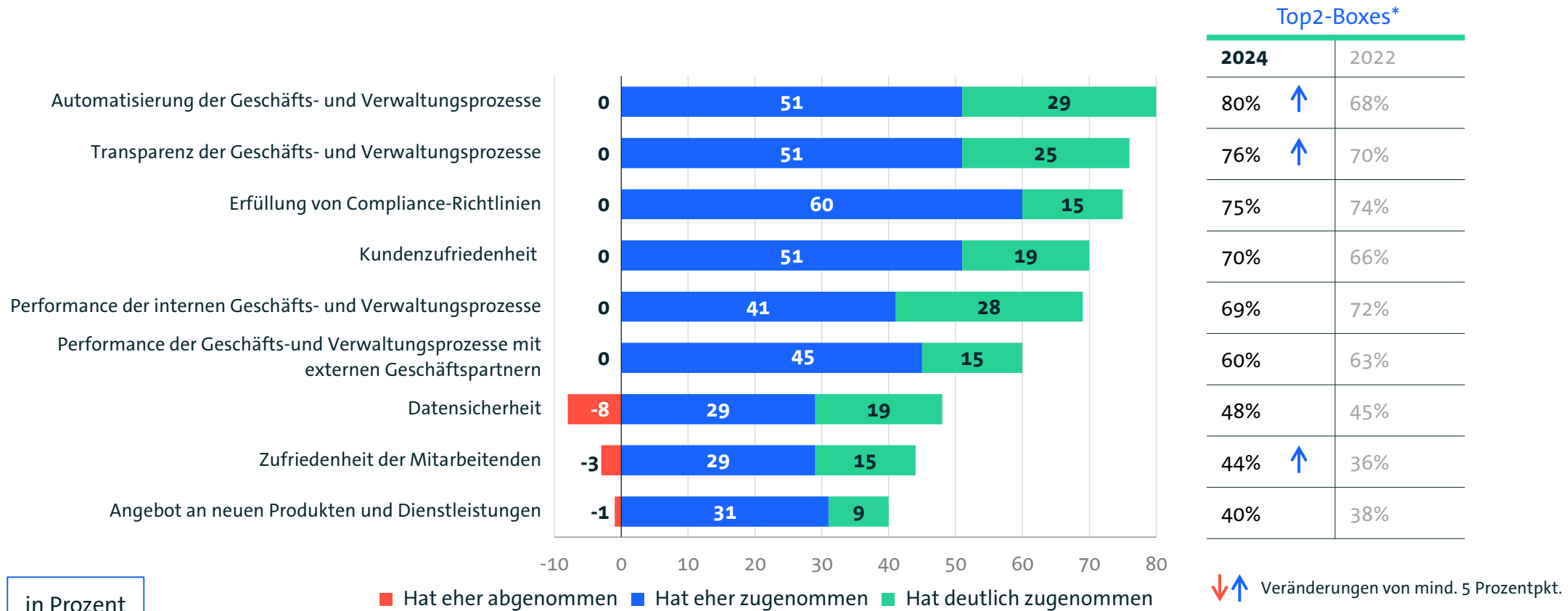
Was sind die größten Hürden für die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?



in Prozent

Digitalisierung erhöht Transparenz und Compliance

Wie beurteilen Sie die Auswirkungen der Einführung von digitalen Lösungen für Ihre Geschäfts- und Verwaltungsprozesse hinsichtlich der folgenden Aspekte?

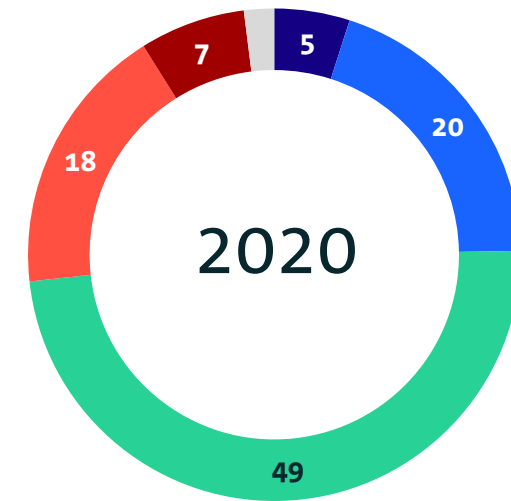
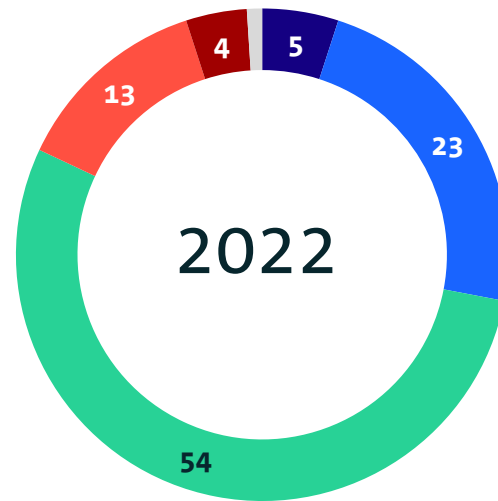
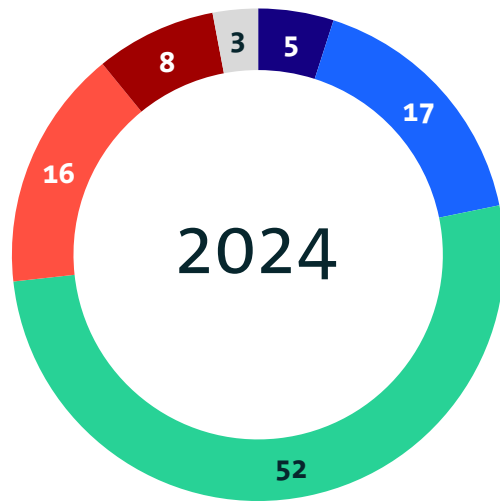


in Prozent

Digitale Lösungen können Verwaltungskosten senken

Wie beurteilen Sie die Auswirkungen der Einführung von digitalen Lösungen für Ihre Geschäfts- und Verwaltungsprozesse hinsichtlich der folgenden Aspekte?

Die Höhe der Verwaltungskosten...

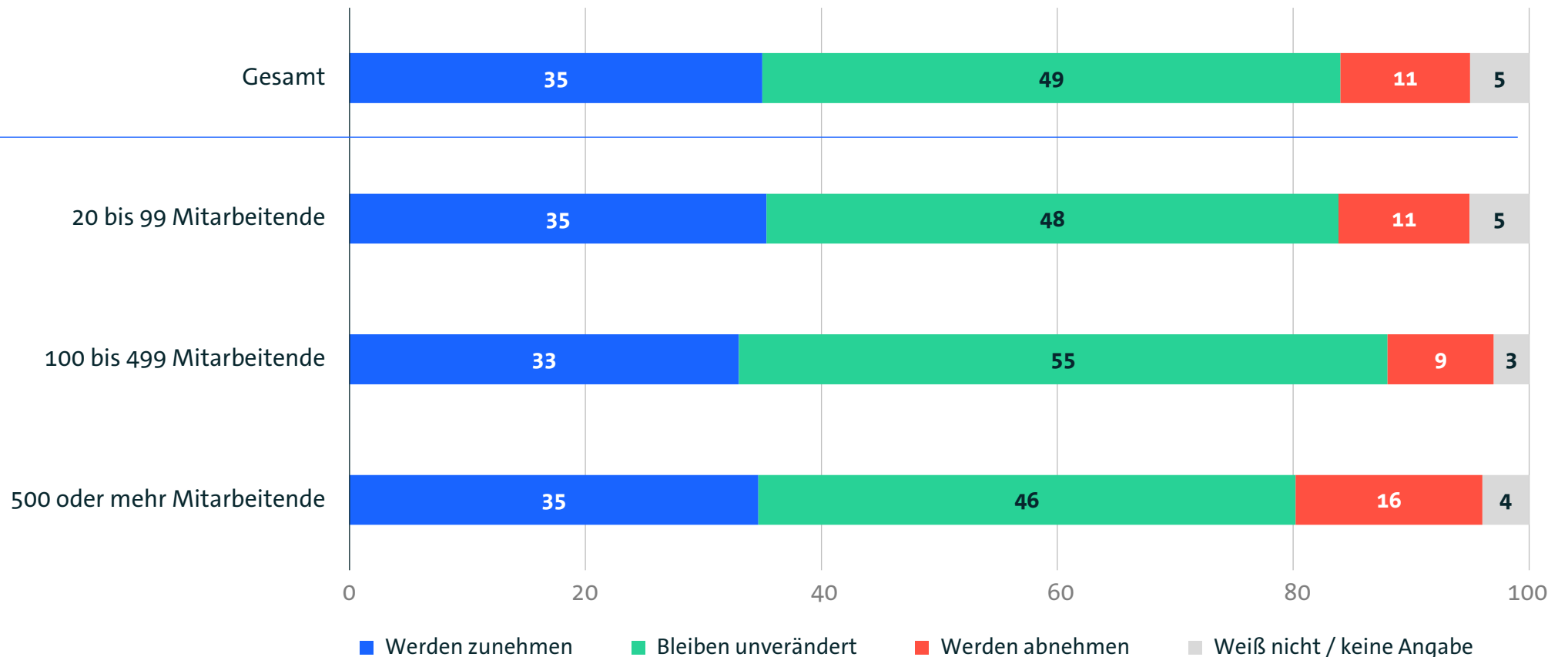


- Hat deutlich abgenommen
- Ist unverändert geblieben
- Hat deutlich zugenommen
- Hat eher abgenommen
- Hat eher zugenommen
- Weiß nicht / keine Angabe

in Prozent

Ein Drittel will dieses Jahr mehr investieren

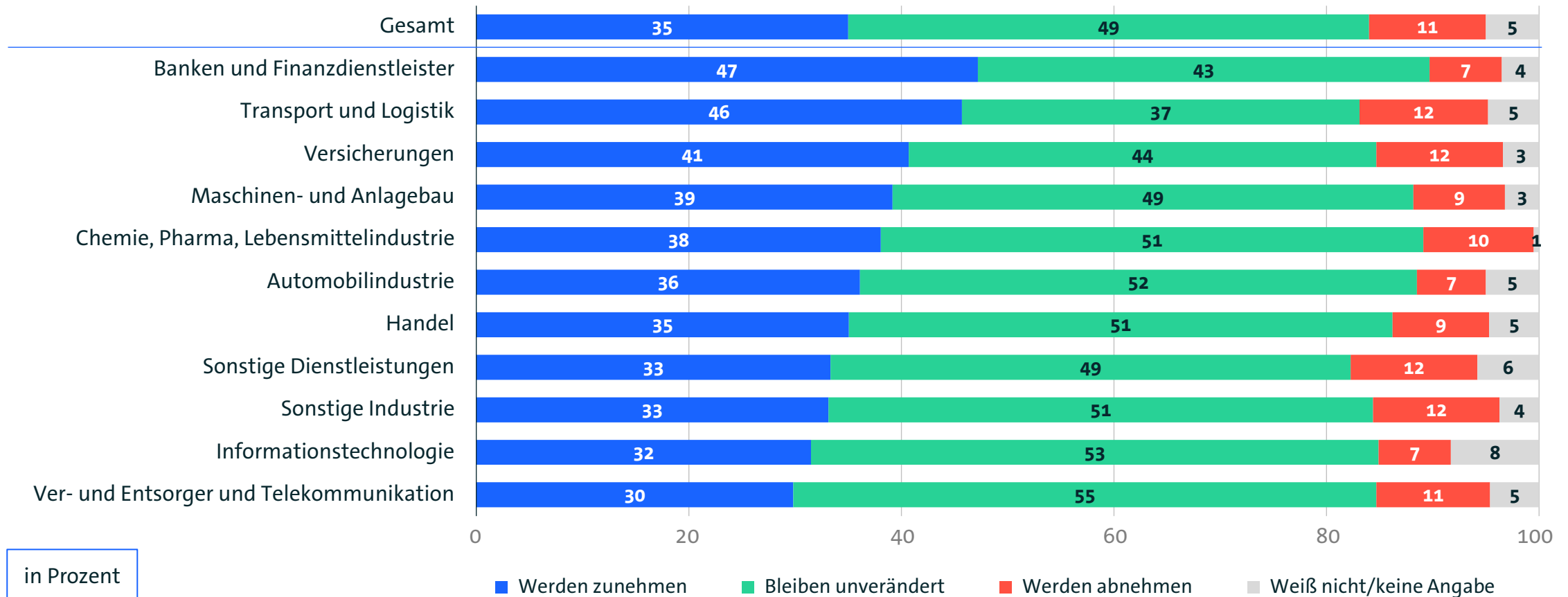
Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2024 im Vergleich zu 2023 voraussichtlich entwickeln?



in Prozent

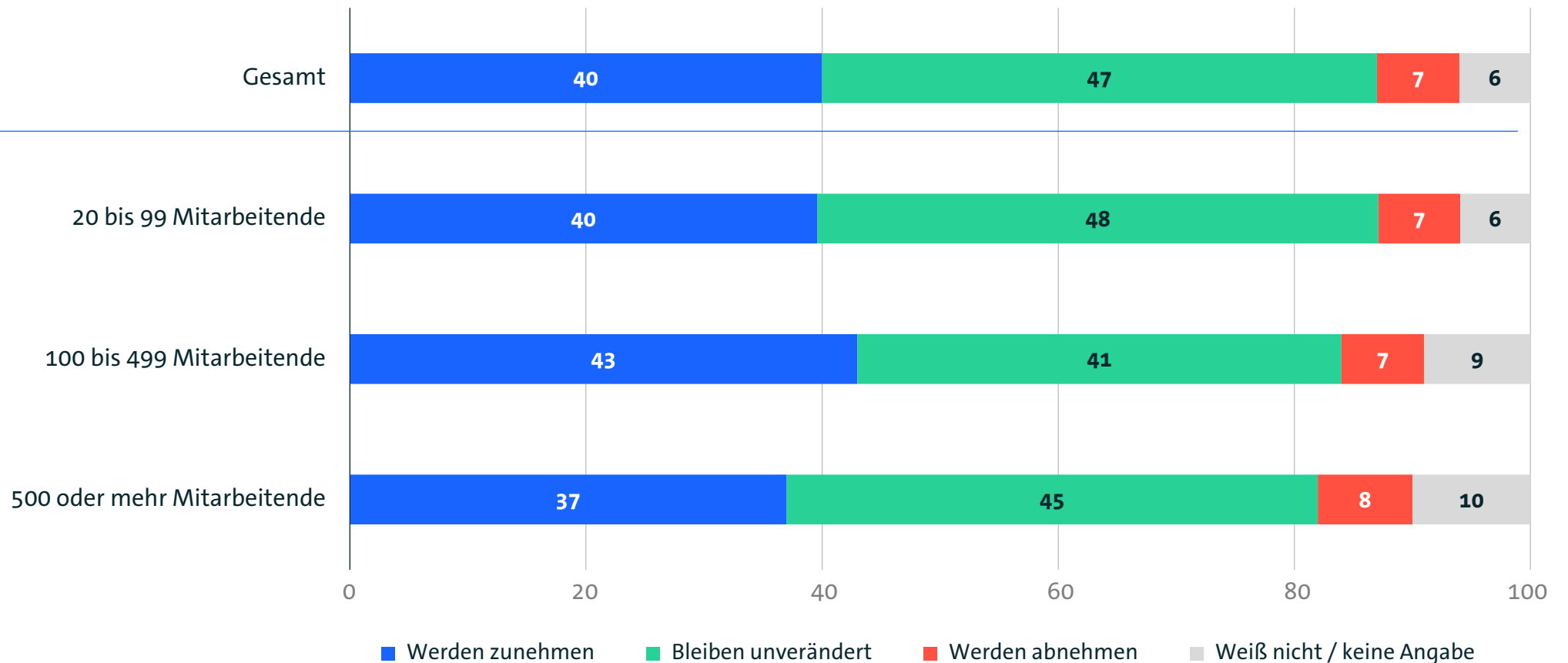
Banken und die Logistik-Branche wollen vermehrt investieren

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2024 im Vergleich zu 2023 voraussichtlich entwickeln?



4 von 10 Unternehmen wollen 2025 mehr in Digitalisierung investieren

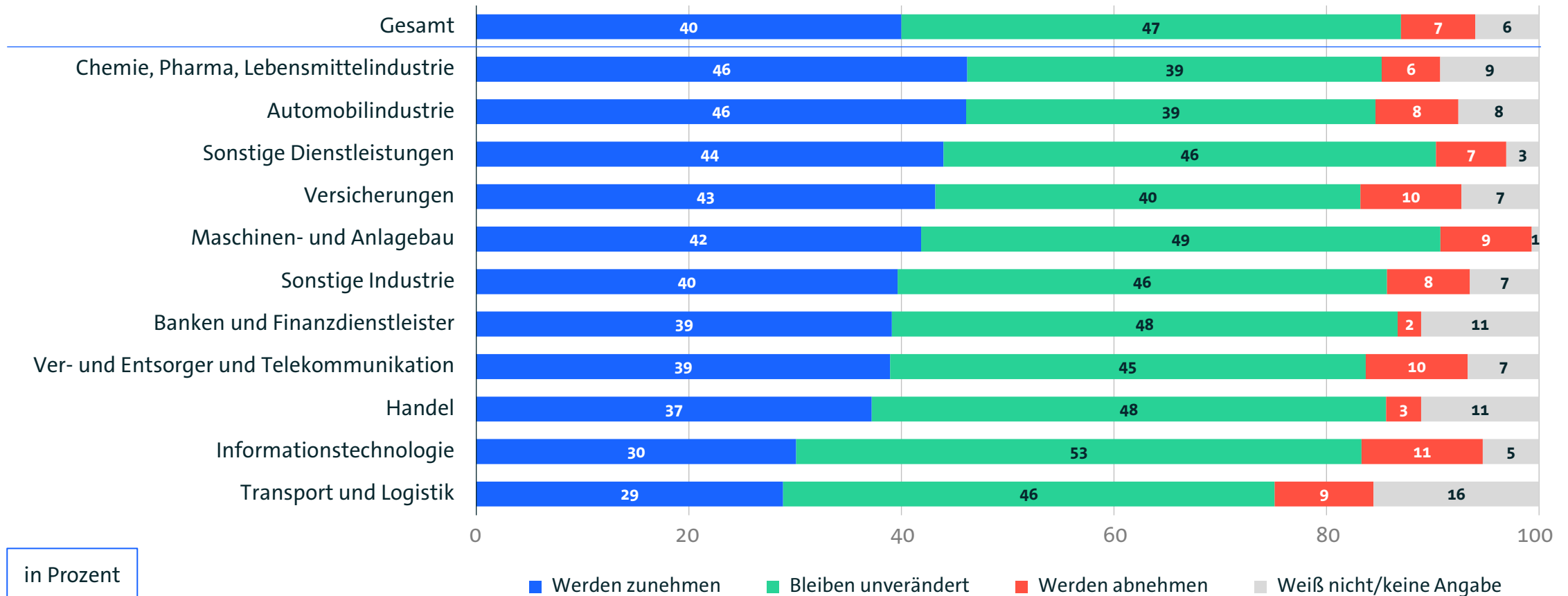
Wie werden sich die Investitionen im Jahr 2025 im Vergleich zu diesem Jahr voraussichtlich entwickeln?



in Prozent

Chemie und Automobil-Branche wollen 2025 vermehrt investieren

Wie werden sich die Investitionen im Jahr 2025 im Vergleich zu diesem Jahr voraussichtlich entwickeln?



5

Digital Office Index 2024 und Nutzertypen

Zusammenfassung Digital Office Index und Nutzertypen

Digitalisierungsgrad nimmt insgesamt weiter zu

Beim diesjährigen Digital Office Index (DOI) erreichen deutsche Unternehmen ab 20 Beschäftigten auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten einen **Durchschnittswert von 62**. Das sind drei Punkte mehr als 2022.

Ganz oben stehen dabei Banken und Finanzdienstleister (65 Punkte) sowie die Automobil- und Maschinenbauindustrie (jeweils 64 Punkte). Betrachtet man die Unternehmensgröße, liegen die Großunternehmen mit 72 Punkten (+2 PP) zwar vorne, die kleinen (61 Punkte, +3 PP) und mittleren Unternehmen (67 Punkte, +3 PP) holen jedoch auf.

3 Nutzertypen: Vorreiter, Mittelfeld, Nachzügler

- Anhand einer Clusteranalysen lassen sich drei Gruppen unterscheiden: Demnach können sich 4 von 10 Unternehmen (40 Prozent) zu den **Vorreitern** (Ø67 Punkte im Index) in Sachen Digitalisierung zählen. 42 Prozent liegen im **Mittelfeld** (Ø62 Punkte), 18 Prozent zählen zu den **Nachzüglern** (Ø51 Punkte).
- Einem Viertel der Nachzügler **fehlt eine Digitalstrategie** (24%). Zudem stellt der **Einsatz von ECM-Lösungen** in dieser Gruppe die Ausnahme dar, lediglich 11% nutzen digitale Lösungen zur Dokumentenverwaltung (Vorreiter und Mittelfeld: jeweils 100%). Über die Hälfte der Nachzügler (52%) arbeiten zudem noch **überwiegend papierbasiert**, bei den Vorreitern gibt dies lediglich eine Minderheit an (2%) bzw. ein Viertel des Mittelfelds (23%).

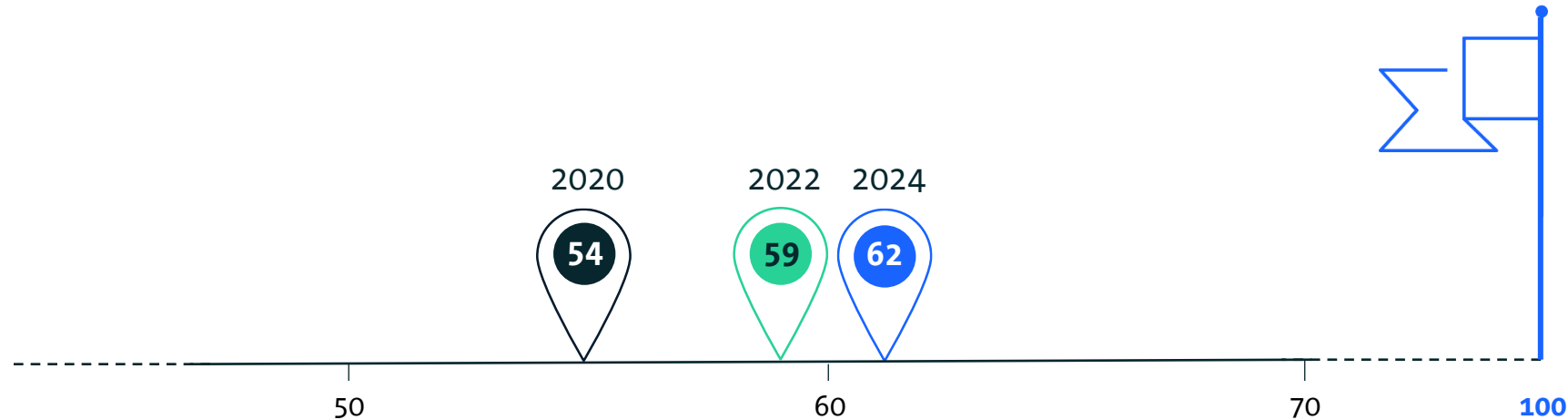
Bitkom Digital Office Index 2024 – Vorgehensweise

Berechnung anhand von **40 ausgewählten Indikatoren** aus drei Bereichen:



Zusammenfassung Digital Office Index 2024

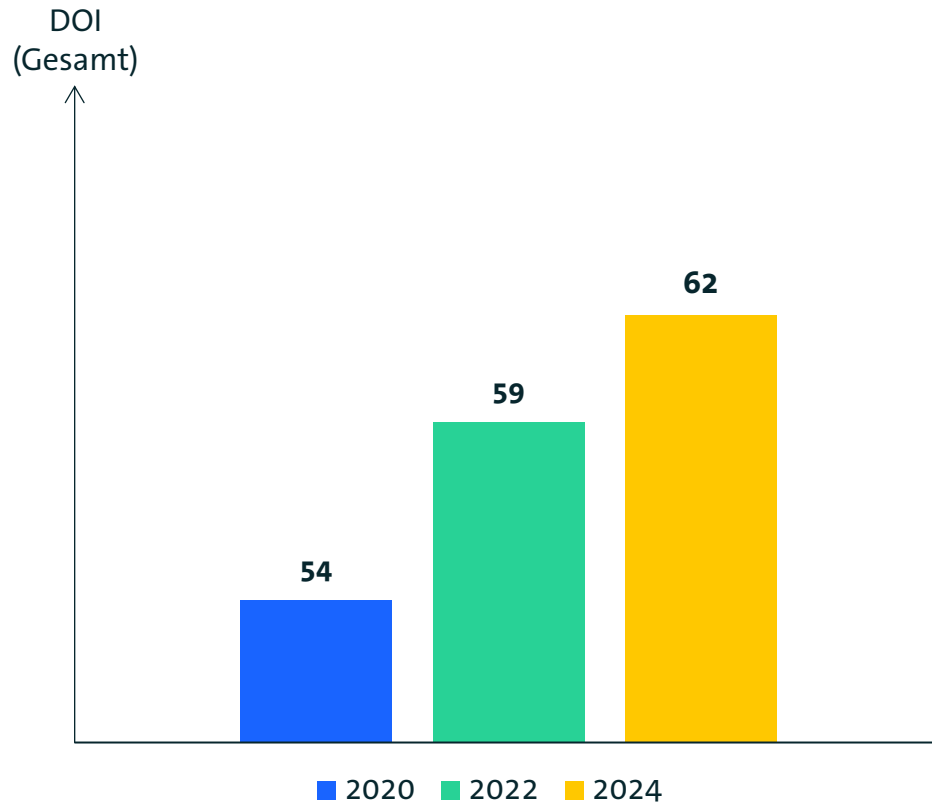
Die Digitalisierung in deutschen Unternehmen hat in den letzten zwei Jahren weiter zugenommen



in Prozent

Kleine und mittlere Unternehmen holen auf

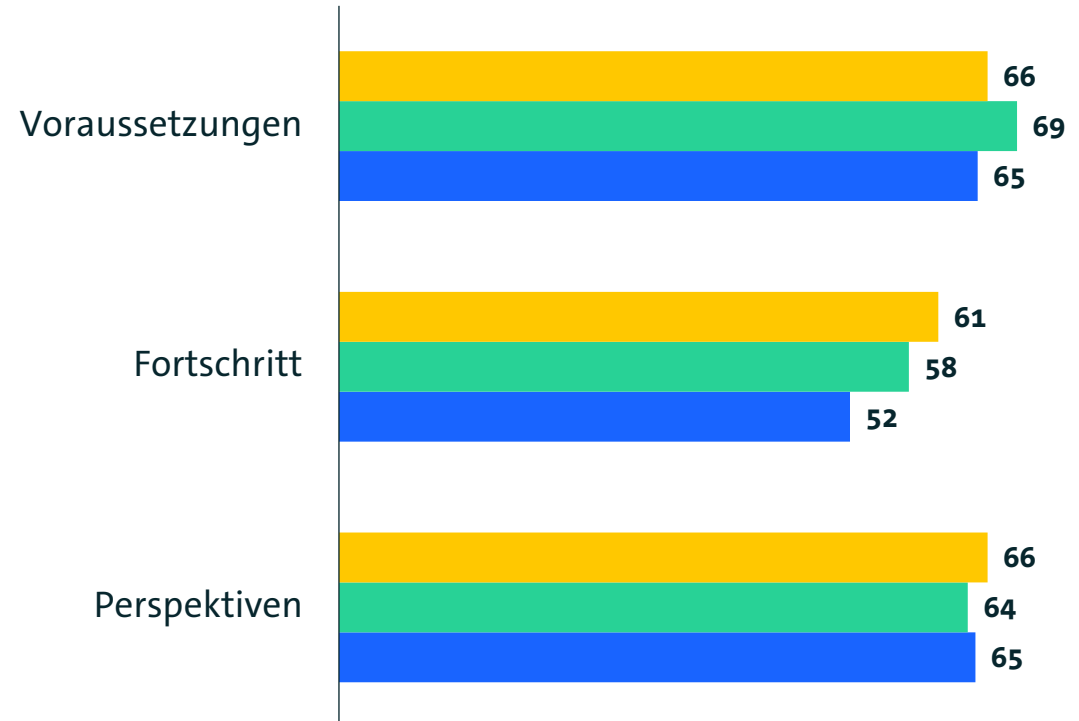
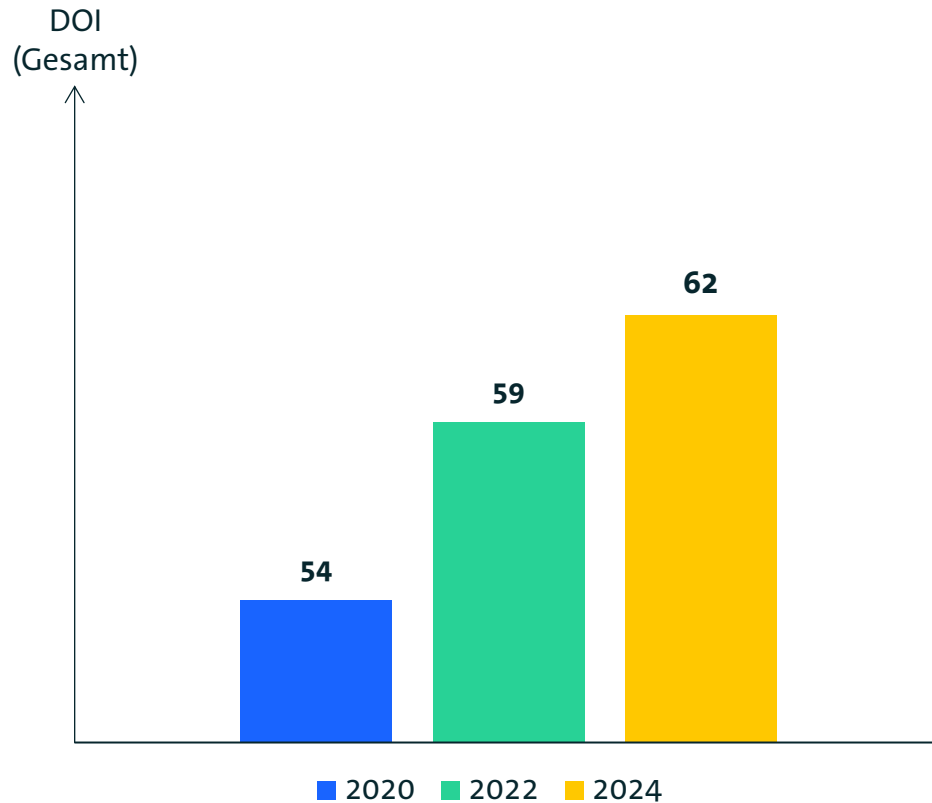
Digital Office Index nach Unternehmensgröße



in Prozent

Die Digitalisierung in deutschen Büros nimmt zu

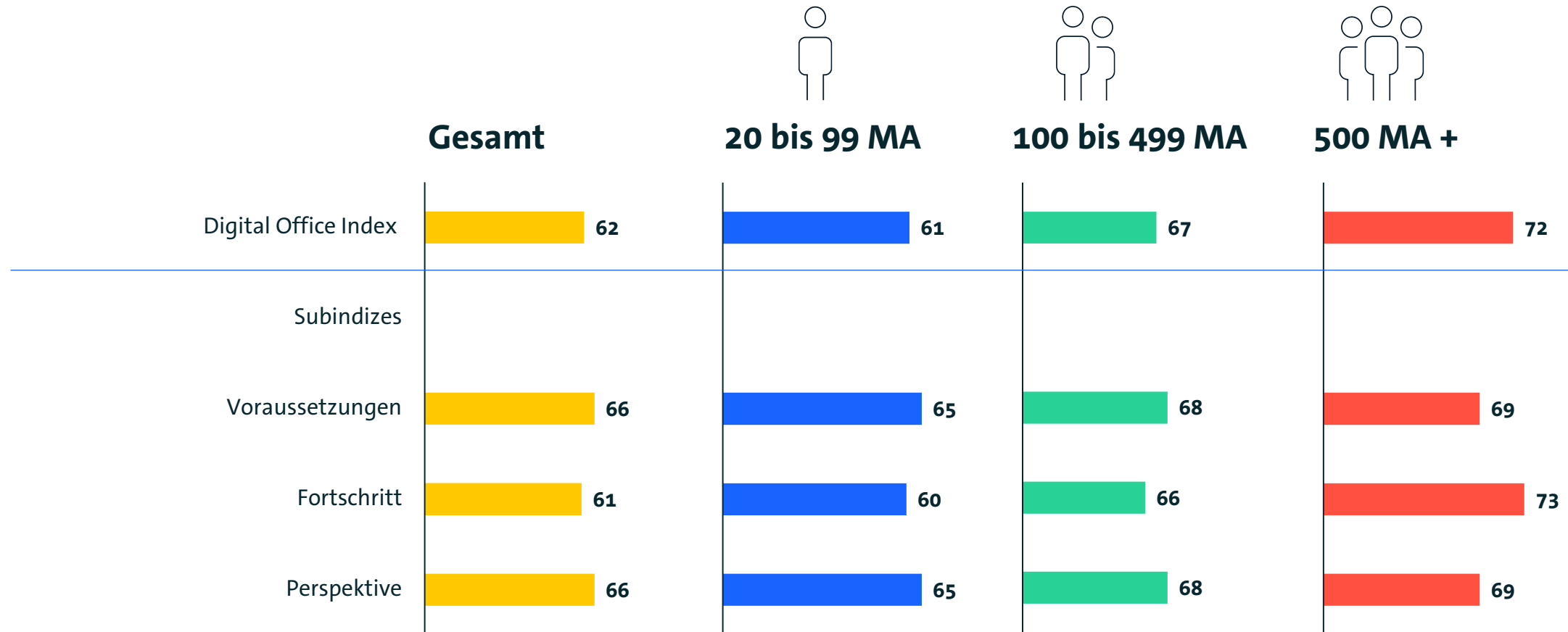
Digital Office Index nach Subindizes



in Prozent

Großunternehmen übernehmen weiterhin Vorreiterrolle

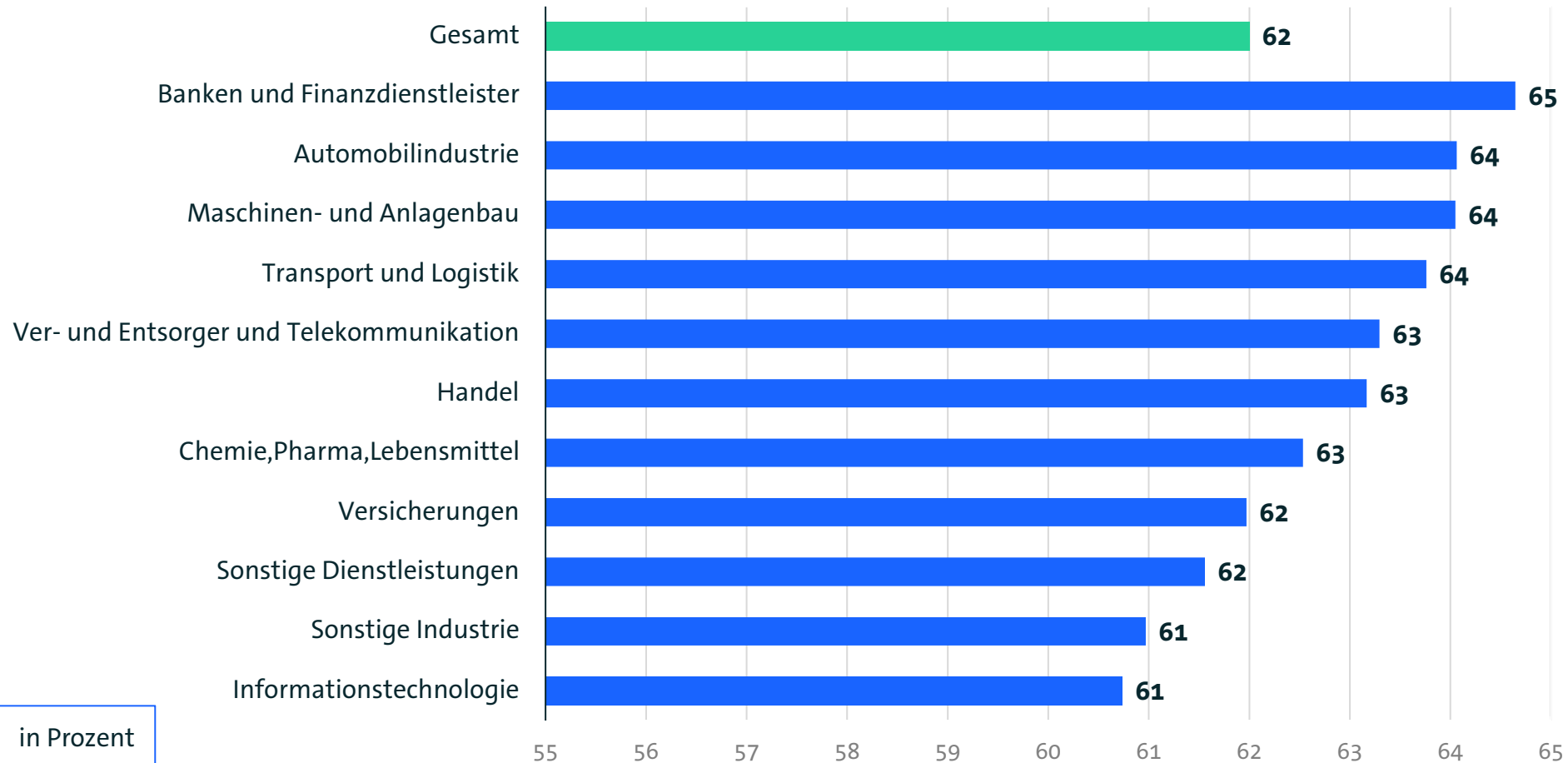
Digital Office Index 2024 und Subindizes nach Unternehmensgröße



in Prozent

Banken gehen in Sachen Digitalisierung voran

Digital Office Index 2024 nach Branchen



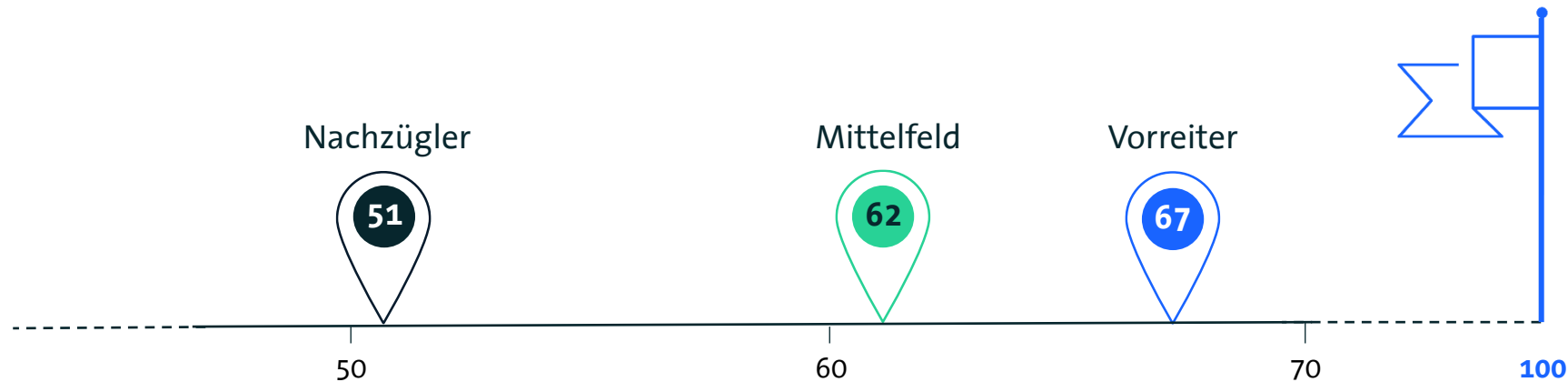
in Prozent

Digital-Office-Nutzertypen 2024

Zusammenfassung und Vorgehensweise

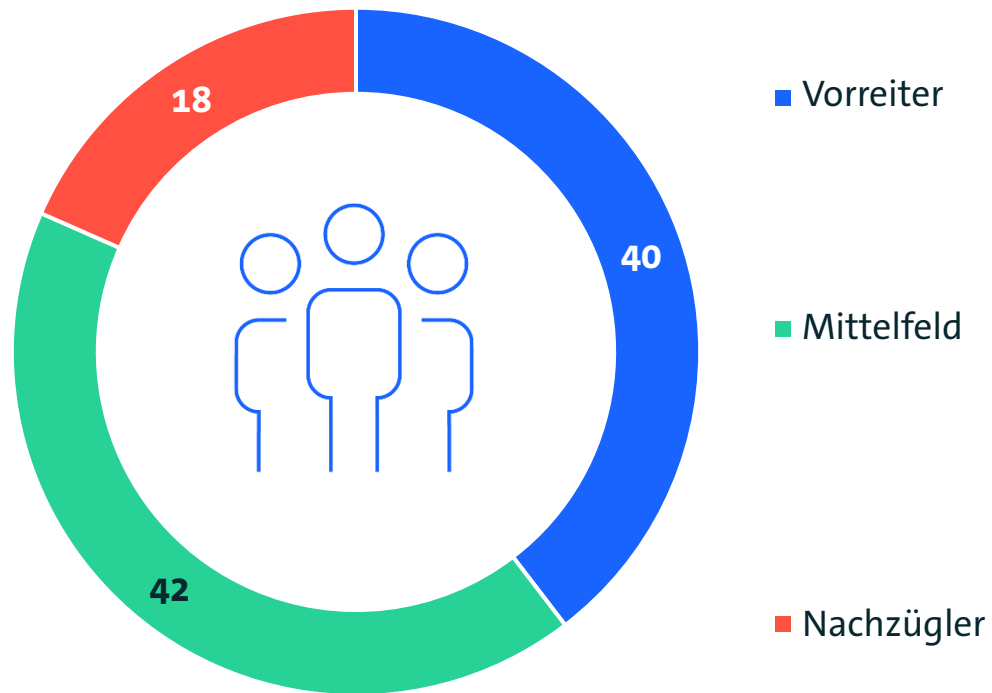
In einem weiteren Schritt wurde auf Grundlage der 34 Indikatoren zum Digitalisierungsfortschritt eine Two-Step-Clusteranalyse durchgeführt, um möglichst homogene Cluster bzw. Gruppen zusammenzufassen. Demnach können sich 4 von 10 Unternehmen (40 Prozent) zu den **Vorreitern** (Ø67 Punkte im Index) in Sachen Digitalisierung zählen. 42 Prozent liegen im **Mittelfeld** (Ø62 Punkte), 18 Prozent zählen zu den **Nachzüglern** (Ø51 Punkte).

Bei der Gruppe der Vorreiter sind Digital-Office-Lösungen und papierarmes Arbeiten weit verbreitet. Die Gruppe »Mittelfeld« stellt die Mitte der deutschen Wirtschaft dar. Unternehmen der Gruppe »Nachzügler« fehlt häufiger eine Digitalstrategie, weisen etwas schlechtere Voraussetzungen auf und sind in der Umsetzung weniger erfolgreich. Die Nachzügler planen jedoch für das kommende Jahr weitere Investitionen in die Digitalisierung ein.

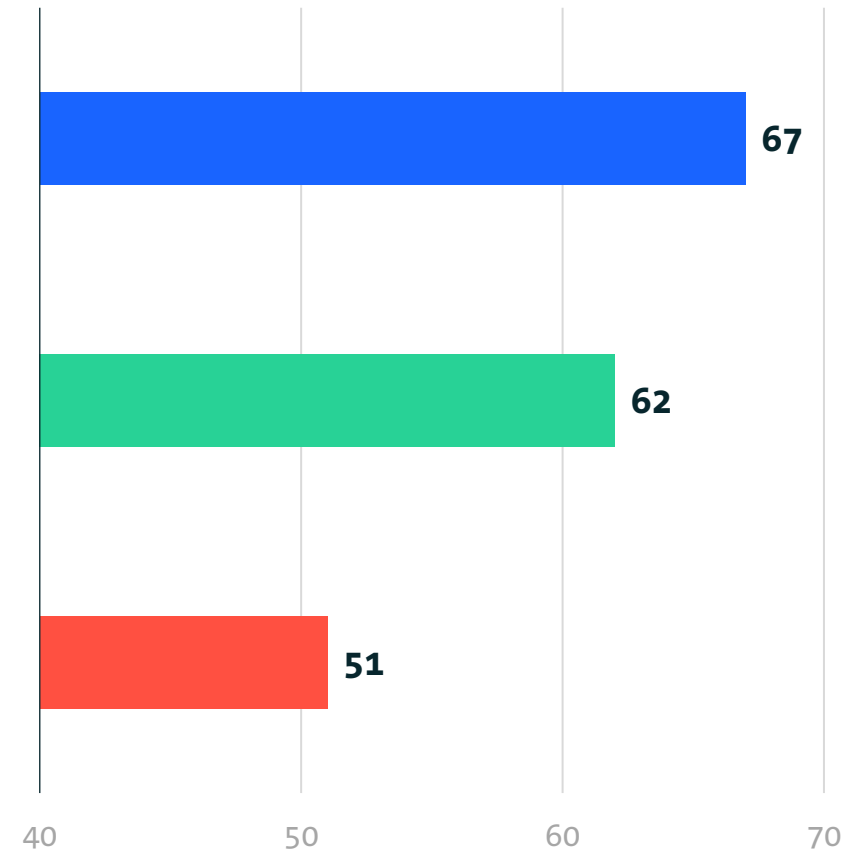


Großes Mittelfeld, aber auch ein Fünftel Nachzügler

Verteilung der Nutzertypen



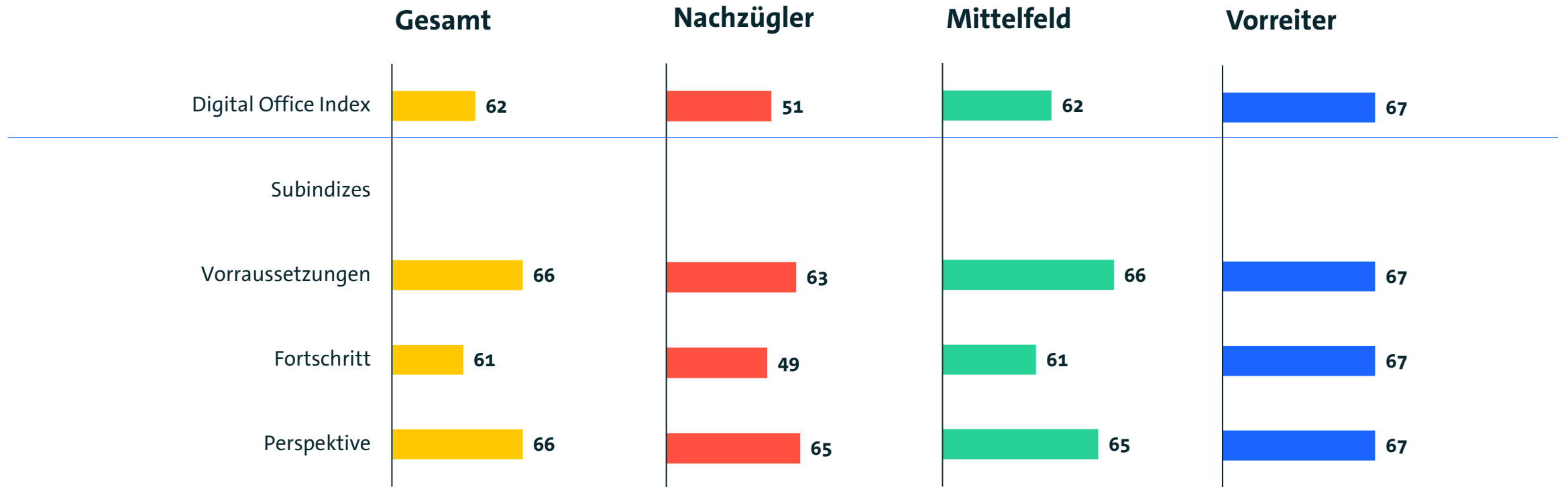
Digital Office Index nach Nutzertypen



in Prozent

Digital-Office-Nutzertypen 2024

Digital Office Index und Subindizes nach Nutzertypen



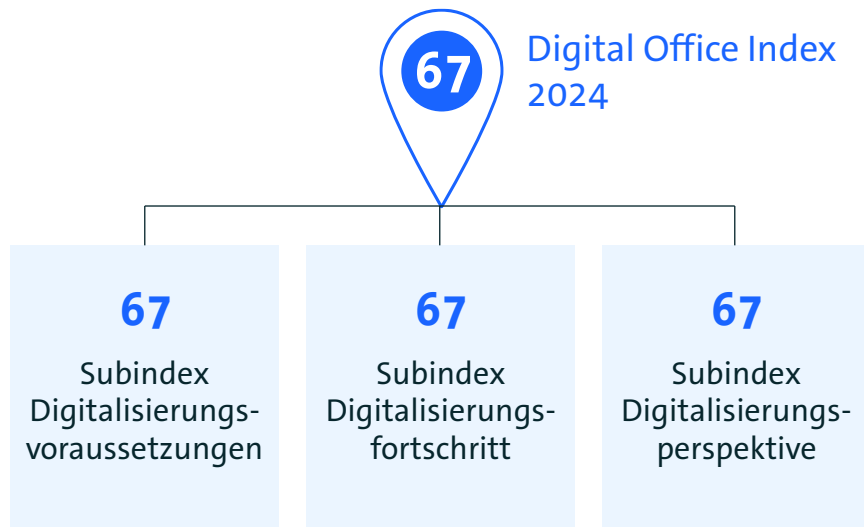
in Prozent

Digital-Office-Nutzertypen: Vorreiter

Steckbrief

Der Digital Office Index für die Gruppe der »Vorreiter« liegt bei überdurchschnittlichen 67 Punkten.

Insgesamt zählen 40 Prozent aller Unternehmen zur Gruppe der Vorreiter.



Typische Merkmale:

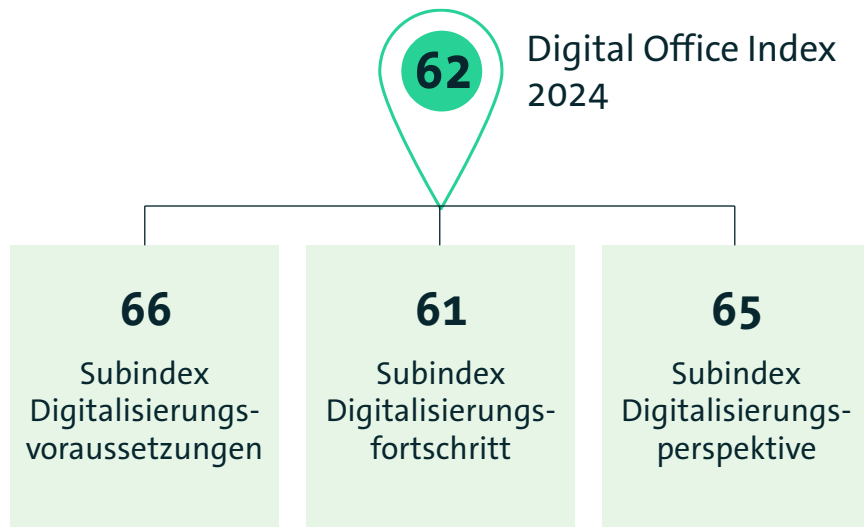
- Unter den Vorreitern finden sich überdurchschnittlich viele mittlere und große Unternehmen (Durchschnittswert: **Ø350 Beschäftigte**).
- Die Mehrheit der Unternehmen in dieser Gruppe verfügt über eine **Strategie** zur Bewältigung des digitalen Wandels (86%).
- In 8 von 10 Unternehmen (81%) ist die **technische Ausstattung für mobiles Arbeiten sehr bzw. eher gut**.
- Digital-Office-Lösungen gehören bei den Vorreitern zum Standard. **Praktisch alle nutzen ECM-, CRM- und ERP-Lösungen**.
- Überdurchschnittlich viele Unternehmen arbeiten **komplett papierlos** (26%; vs. Mittelfeld: 8%, Nachzügler: 5%).
- Trotz des Vorsprungs plant die Hälfte mit unveränderten **Investitionen in die Digitalisierung** in diesem Jahr (50%), ein Drittel sogar mit steigenden **Investitionen** (32%: zunehmende Investitionen in 2024; 40%: zunehmende Investitionen in 2025).

Digital-Office-Nutzertypen: Mittelfeld

Steckbrief

Die Gruppe »Mittelfeld« entspricht mit 62 Punkten dem Durchschnitt des Digital Office Index.

Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit liegt bei 42 Prozent.



Typische Merkmale:

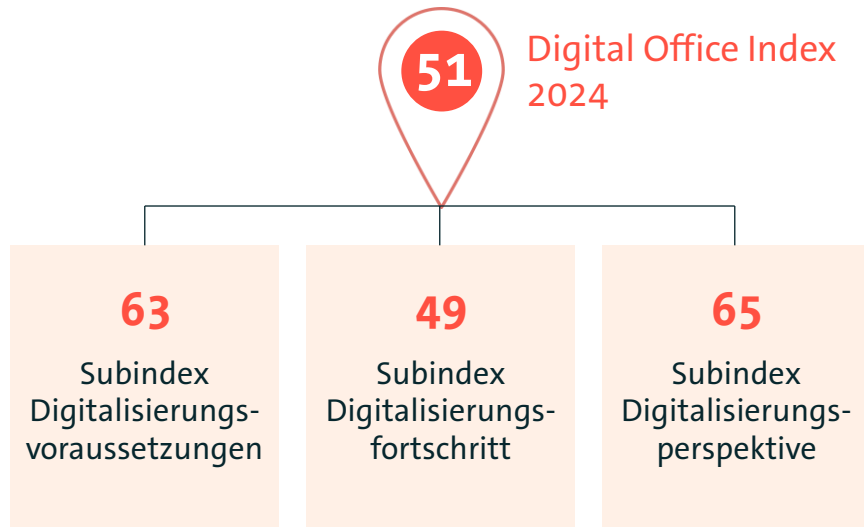
- Die Unternehmensgröße dieser Gruppe liegt bei durchschnittlich **Ø140 Beschäftigten**.
- Die Mehrheit der Unternehmen in dieser Gruppe verfügt über eine **Strategie** zur Bewältigung des digitalen Wandels (84%).
- Die **Voraussetzungen für mobiles Arbeiten sind etwas schlechter** als in der Vorreiter-Gruppe: In 7 von 10 Unternehmen (72%) ist die technische Ausstattung sehr bzw. eher gut.
- **ECM- und ERP-Lösungen** werden von nahezu allen Unternehmen genutzt, CRM-Lösungen etwas seltener.
- Knapp ein Viertel dieser Gruppe arbeitet noch stark **papierbasiert**: Bei 23% laufen 100% bis 75% der Prozesse papierbasiert ab (Vorreiter: 2%; Nachzügler: 52%).
- Über ein Drittel plant **steigende Investitionen in die Digitalisierung** (37%: zunehmende Investitionen in 2024; 39%: zunehmende Investitionen in 2025).

Digital-Office-Nutzertypen: Nachzügler

Steckbrief

Mit 51 Punkten hängt die Gruppe »Nachzügler« etwas hinterher, blickt aber noch positiv auf die zukünftige Entwicklung.

18 Prozent aller Unternehmen zählen zu dieser Gruppe.



Typische Merkmale:

- Unter den Vorreitern finden sich überdurchschnittlich **viele kleine Unternehmen** (Durchschnittswert: **Ø50 Beschäftigte**).
- Drei Viertel der Unternehmen in dieser Gruppe verfügt über eine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels (75%), ein Viertel hat jedoch **keine Digitalstrategie (24%)**.
- Die **Voraussetzungen für mobiles Arbeiten sind etwas schlechter** als in der Vorreiter-Gruppe, aber auf dem gleichen Niveau wie das Mittelfeld: In 7 von 10 Unternehmen (74%) ist die technische Ausstattung sehr bzw. eher gut.
- In dieser Gruppe gibt es einen **überdurchschnittlich hohen Fachkräftemangel**: 67% fehlen qualifizierte Beschäftigte, um die Digitalisierung voranzutreiben (Vorreiter: 57%; Mittelfeld: 59%).
- Der **Einsatz von ECM-Lösungen stellt die Ausnahme dar**, lediglich 11% nutzen digitale Lösungen zur Dokumentenverwaltung (Vorreiter und Mittelfeld: 100%).
- Die Unternehmen arbeiten noch **stark papierbasiert**: Bei der Hälfte (52%) laufen 100% bis 75% der Prozesse papierbasiert ab (Vorreiter: 2%; Mittelfeld: 23%).
- Fast alle Nachzügler-Unternehmen (94%) planen weitere **Investitionen in die Digitalisierung** für das kommende Jahr (50%: unveränderte; 44%: zunehmende Investitionen in 2025).

6

Untersuchungsdesign

Untersuchungsdesign

Auftraggeber	Bitkom e.V. und Projektgruppe Digital Office Index
Grundgesamtheit	Unternehmen in Deutschland mit mindestens 20 Beschäftigten
Befragungszeitraum und Anzahl geführter Interviews (Stichprobe)	2024: 15. April 2024 bis 07. Juni 2024; n=1.103 Unternehmen 2022: 13. Dezember 2021 bis 28. Januar 2022; n=1.102 Unternehmen, n=101 Öffentliche Verwaltungen 2020: 5. Mai bis 16. Juni 2020; n=1.104 Unternehmen, n=51 Öffentliche Verwaltungen 2018: 26. Februar bis 29. März 2018; n=1.106 Unternehmen 2016: 23. November bis 18. Dezember 2015; n=1.108 Unternehmen
Auswahlverfahren	Disproportional geschichtete Zufallsstichprobe
Zielgruppe	Geschäftsführer/CEO und Vorstände/Behördenleiter; Leiter Digitalisierung (CDO); Leiter Informationstechnik (CIO); Leiter operatives Geschäft (COO); Leiter Finanzwesen (CFO)
Methodik	Computergestützte, mündliche, telefonische Befragung (CATI); Durchschnittlich 23,5 Min/Interview
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung des Datensatzes auf Grundlage des aktuellen Unternehmensregisters des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlertoleranz	+/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe

Ihre Ansprechpartner

Bitkom e. V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

[bitkom.org](https://www.bitkom.org)



Daniil Heinze

Referent Digitale Geschäftsprozesse
d.heinze@bitkom.org
T 030 27576-304



Dr. Anja Weber

Head of Bitkom Research
a.weber@bitkom-research.de
T 030 27576-284