

Digital Office Index 2022

Studie zur Digitalisierung
von Geschäfts- und
Verwaltungsprozessen in
deutschen Organisationen

Bitkom Digital Office Index 2022

Mit freundlicher Unterstützung von



Studienhintergrund

Unternehmen bzw. Organisationen in Deutschland mit mindestens 20 Mitarbeitenden

Das repräsentativ gewichtete Gesamtergebnis beinhaltet folgende Branchen:



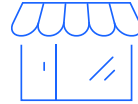
Automobilindustrie



Banken & Finanzdienstleister



Chemie, Pharma & Lebensmittelindustrie



Handel



Informationstechnologie & Beratung



Maschinen- & Anlagenbau



Sonstige Industrie



Transport & Logistik



Versicherungen



Ver- & Entsorger, inkl. Telekommunikation



Sonstige Dienstleistungen

Ungewichtete Ergebnisse, die nicht in das Gesamtergebnis eingehen



Öffentliche Verwaltung

Inhalt

1 Kernergebnisse

2 Digitalisierungsvoraussetzungen

3 Digitalisierungsfortschritt

3.1 Digitale Technologien und Dienste

3.2 Digital-Office-Lösungen

3.2.1 Automatisierung und Umsetzung von Digitalisierungsprojekten

3.2.2 Rechnungserstellung, -übermittlung, -empfang

3.3.3 Papierarmes Arbeiten

3.3 Digitale Geschäftsprozesse in Unternehmensbereichen

4 Digitalisierungsperspektive

5 Digital Office Index 2022 und Nutzertypen

6 Untersuchungsdesign

1

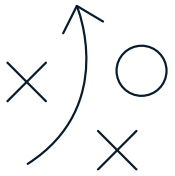
Kernergebnisse

Kernergebnisse: Digitalisierungsvoraussetzungen

Das Thema Digitalisierung ist bei den Unternehmen schon länger angekommen. Zunehmend wird jedoch die Bedeutung einer strategischen und koordinierten Herangehensweise erkannt.



89% ... sind aufgeschlossen beim Thema Digitalisierung (+3PP).



83% ... besitzen eine Digitalisierungsstrategie (+9PP).



79% ... verfügen über eine Person, die das Thema Digitalisierung bereichsübergreifend koordiniert (+5PP).

Kernergebnisse: Digitalisierungsfortschritt

Der Einsatz von Digital-Office-Lösungen ist in den letzten zwei Jahren zum Standard geworden. Außerdem lösen digitale Kommunikationskanäle langsam, aber sicher die herkömmliche Kommunikation ab und machen das Papier in deutschen Büros zunehmend überflüssig.



95%

... setzen ERP-Lösungen ein (+18PP), **77%** CRM-Lösungen (+17PP) und **76%** ECM-Lösungen (+8PP).



72%

... nutzen (sehr) häufig Online-Meetings (+11PP).



72%

... gelingt es, Briefpost durch digitale Kommunikation zu ersetzen (+8PP).

Kernergebnisse: Digitalisierungsperspektive

Regulatorische Bestimmungen und die Angst vor Datendiebstahl lassen Unternehmen z.T. vor weiteren Digitalisierungsmaßnahmen zurückschrecken. Dennoch erkennen die meisten die Vorteile des digitalen Büros und wollen in die Digitalisierung investieren. Die Pandemie hat sich dabei zum Treiber der Digitalisierung entwickelt.



65% ... befürchten den unberechtigten Zugriff auf sensible Unternehmensdaten.



44% ... sagen, dass Corona die Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse beschleunigt hat (+26PP).



29% ... wollen in diesem Jahr 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 89 Prozent und damit auf einem ähnlich hohen Niveau wie vor zwei Jahren (2020: 86 Prozent).
- Deutlich gestiegen ist hingegen die Bedeutung der strategischen Herangehensweise an das Thema Digitalisierung. 83 Prozent der Unternehmen geben an, eine Digitalisierungsstrategie zu verfolgen (2020: 74 Prozent). Bei den Großunternehmen ab 500 Mitarbeitenden sind es sogar 96 Prozent.
- Zudem verfügen 8 von 10 Unternehmen (79 Prozent) über eine Person, die das Thema Digitalisierung bereichsübergreifend koordiniert (2020: 74 Prozent).

Gestiegene Nutzung mobiler Geräte

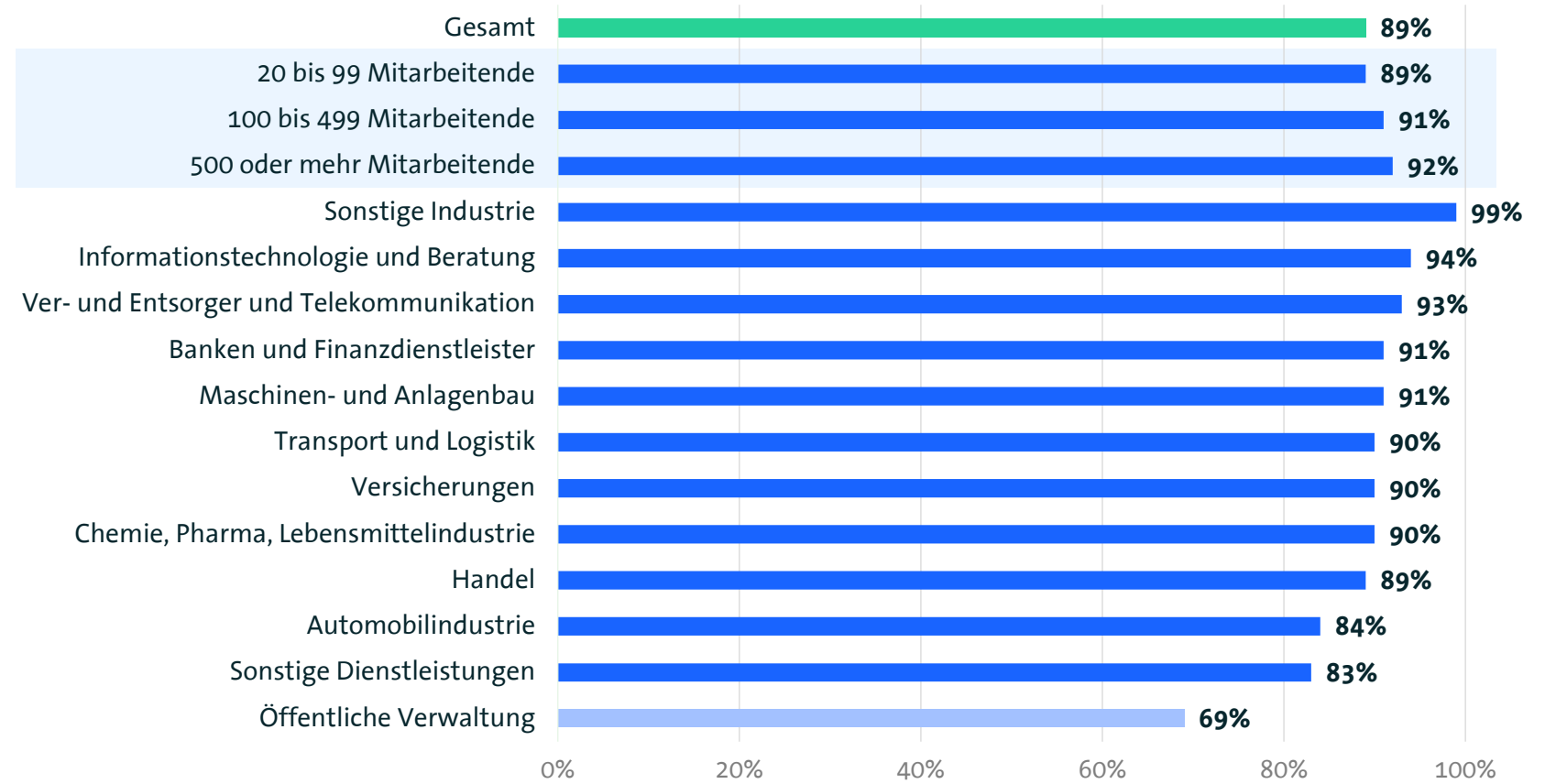
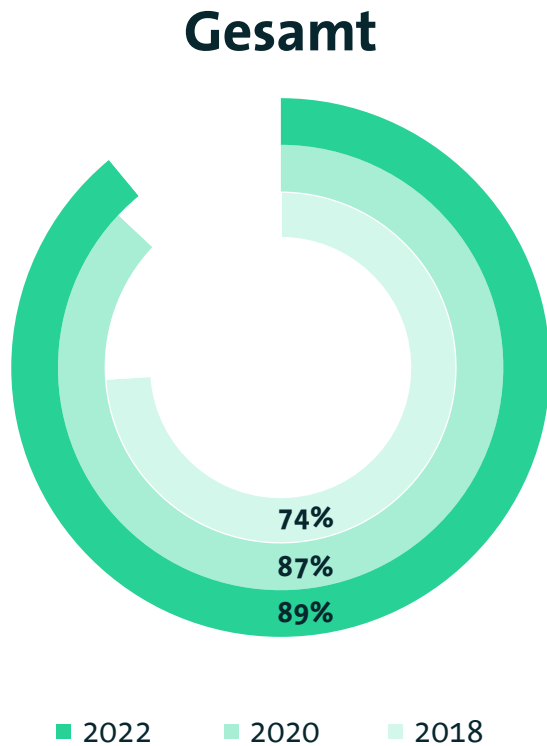
- Im Laufe der Corona-Pandemie hat das mobile Arbeiten stark an Bedeutung gewonnen. Im Schnitt stellen Unternehmen 60 Prozent ihrer festangestellten Mitarbeitenden mit mobilen Geräten aus. Das sind 5 Prozentpunkte mehr als noch vor zwei Jahren.
- Spitzenreiter sind in dieser Hinsicht die Banken und Finanzdienstleister. Fast alle Beschäftigten (93 Prozent) werden hier mit mobilen Geräten ausgestattet.

Der Öffentlichen Verwaltung fehlt das nötige Personal

- Insgesamt geben 74 Prozent der Unternehmen an, über Beschäftigte mit den erforderlichen Kompetenzen zu verfügen, um die Digitalisierung voranzutreiben. In der Öffentlichen Verwaltung geben dies jedoch nur 45 Prozent an.

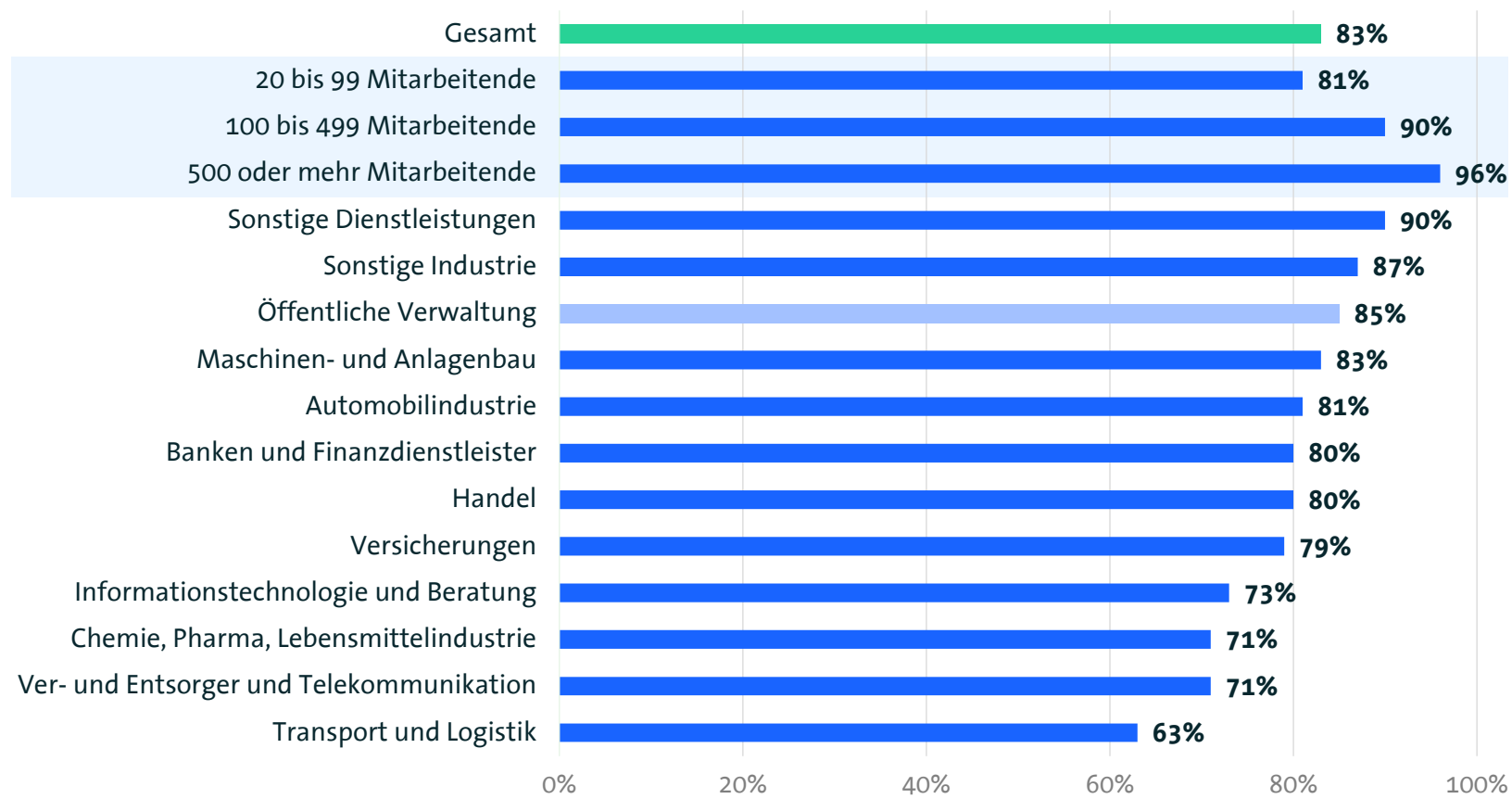
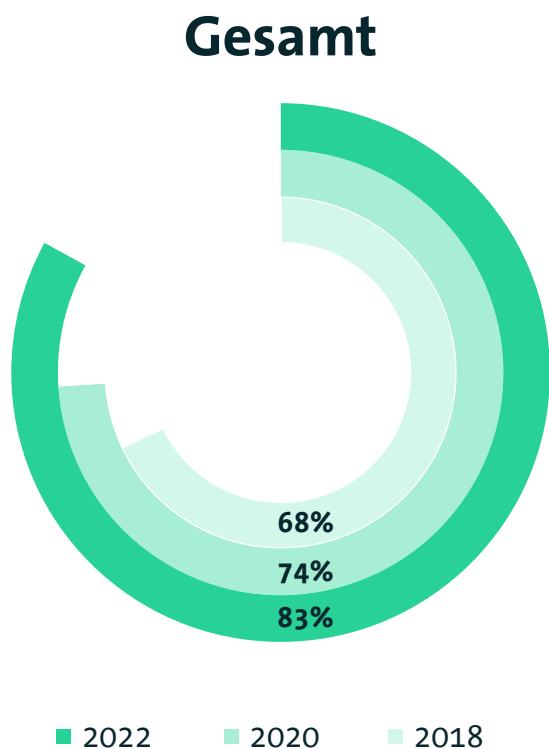
9 von 10 Unternehmen sind aufgeschlossen

Unternehmen, die aufgeschlossen beim Thema Digitalisierung sind



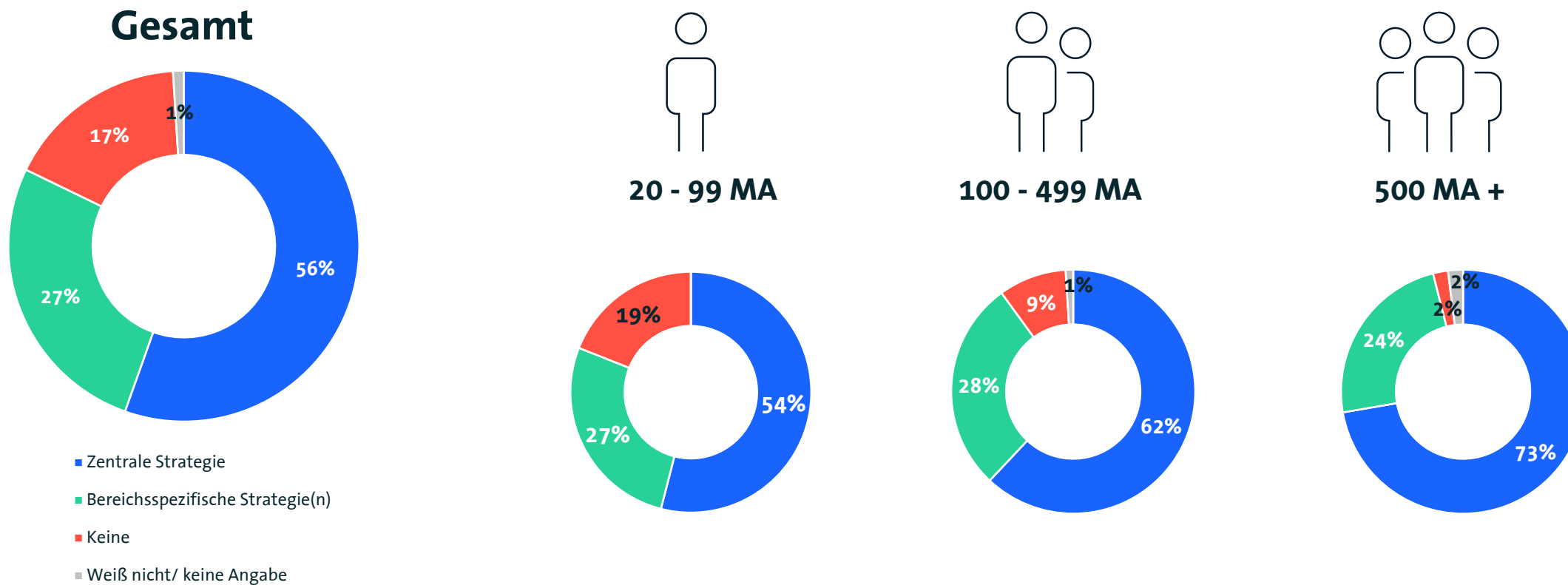
Bedeutung von Digitalstrategien nimmt zu

Unternehmen, die eine Digitalstrategie verfolgen



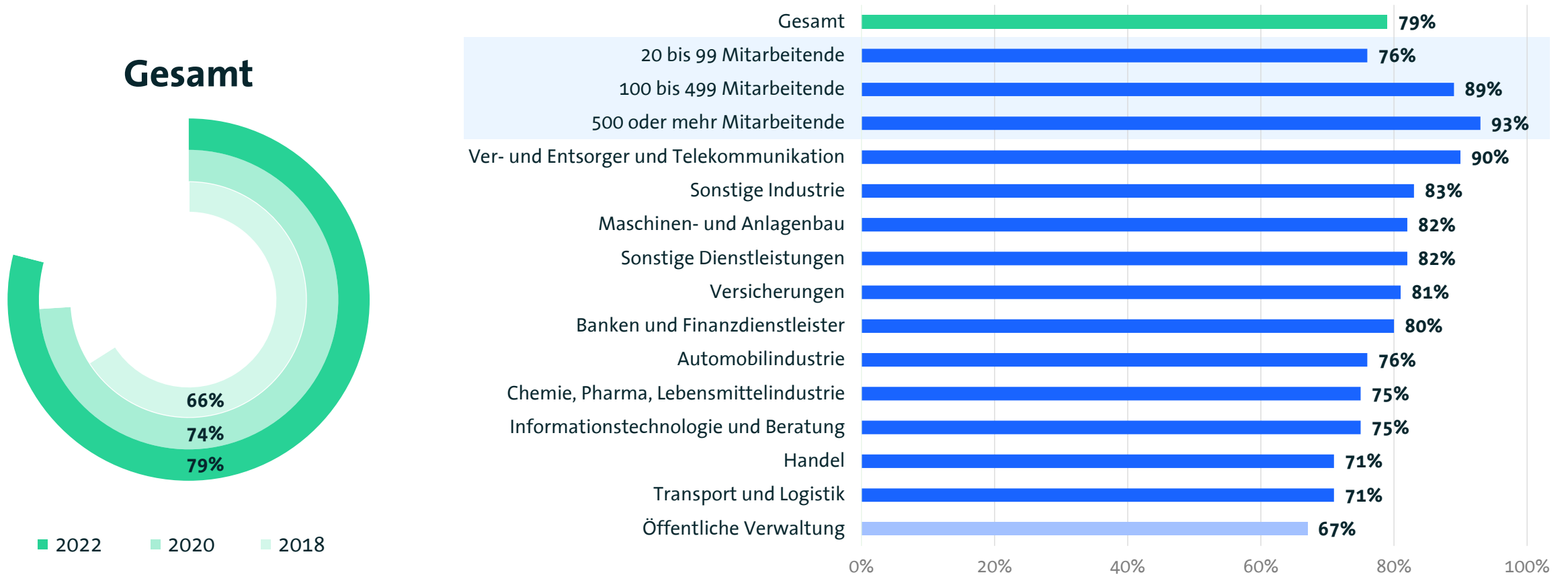
Nahezu jedes Großunternehmen hat eine Digitalstrategie

Welche Strategie verfolgt Ihr Unternehmen zur Bewältigung des digitalen Wandels?



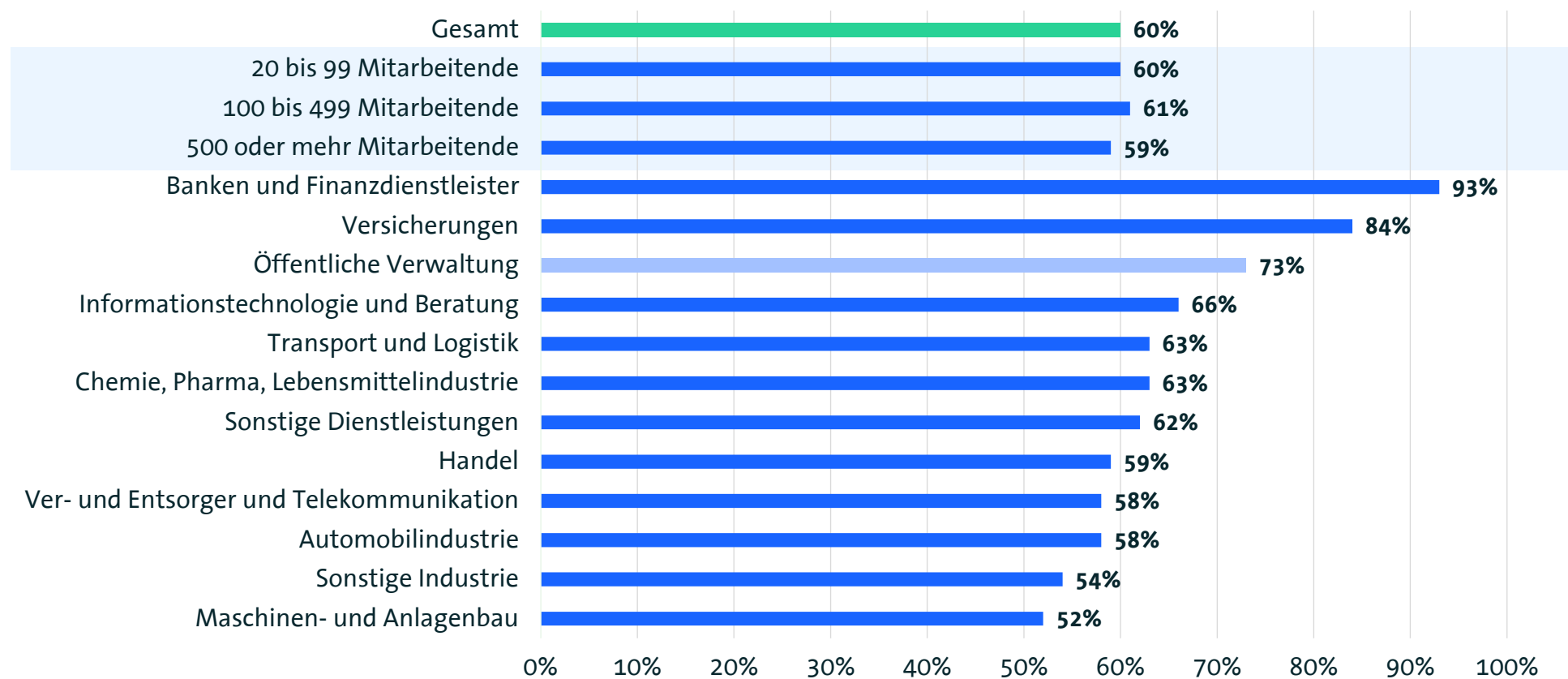
8 von 10 Unternehmen haben eine/n Digitalisierungsbeauftragte/n

Unternehmen, in denen eine Person bereichsübergreifend das Thema Digitalisierung koordiniert



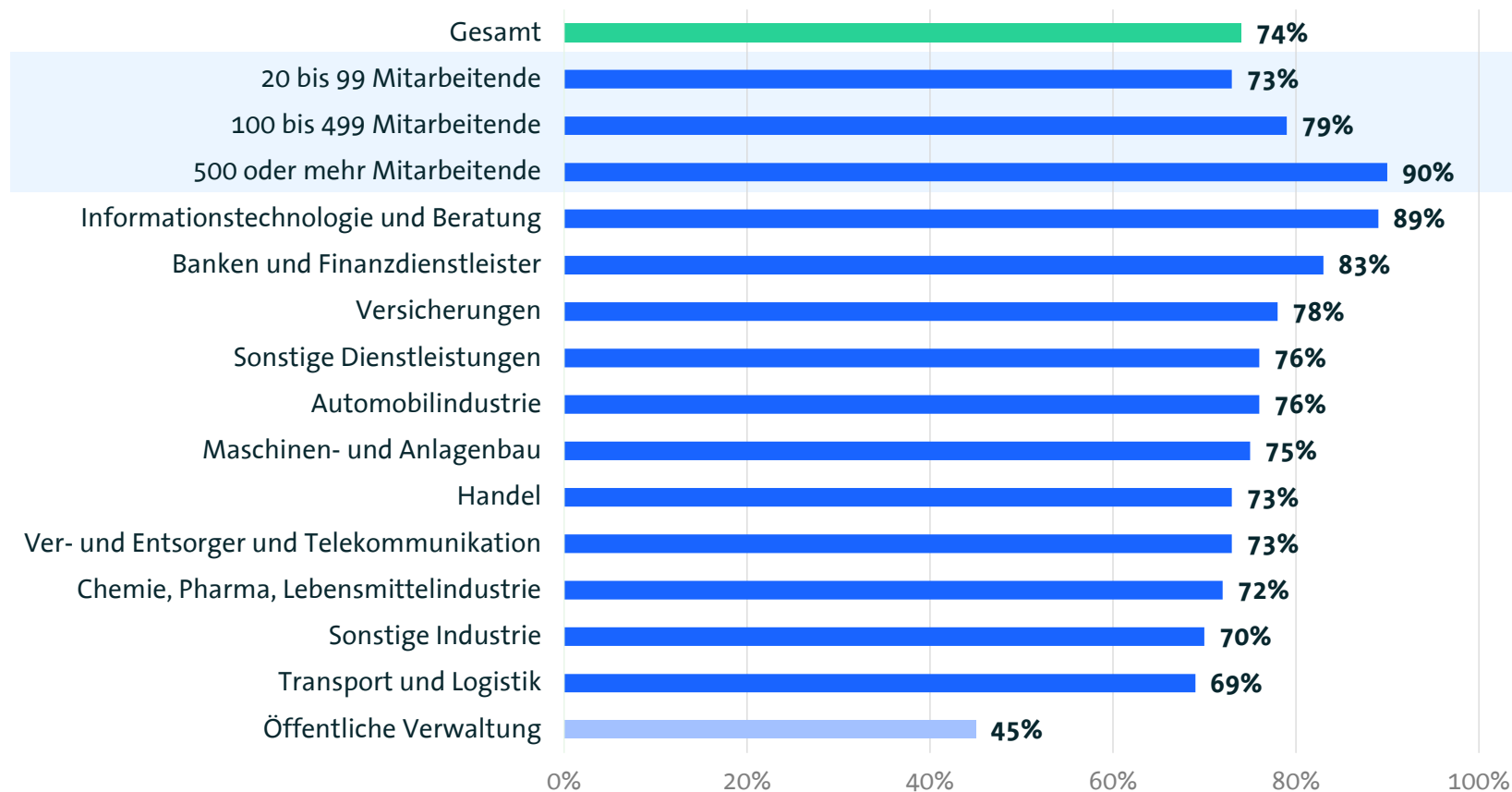
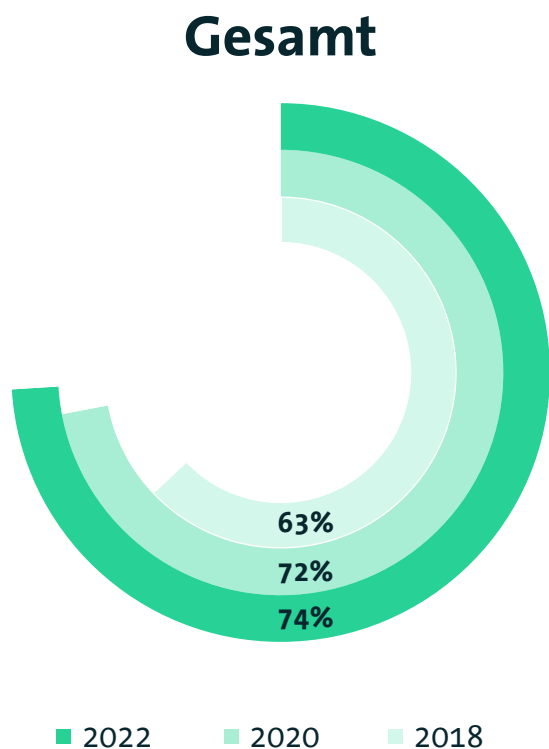
Vor allem Banken und Versicherer setzen auf mobile Geräte

Wieviel Prozent aller fest angestellten Mitarbeitenden nutzen ein mobiles Gerät mit Internetzugang?



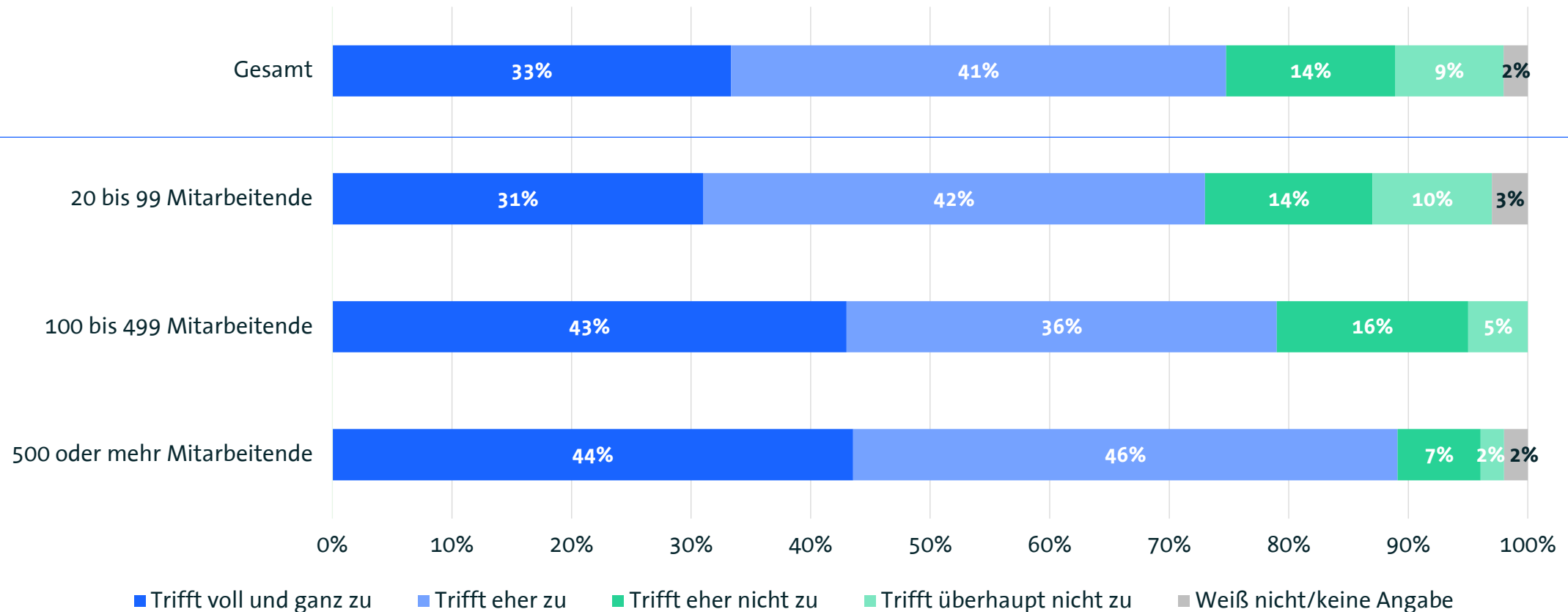
Der Verwaltung fehlen digital-kompetente Mitarbeitende

Unternehmen, die über erforderliche Mitarbeitende verfügen, um die Digitalisierung voranzutreiben



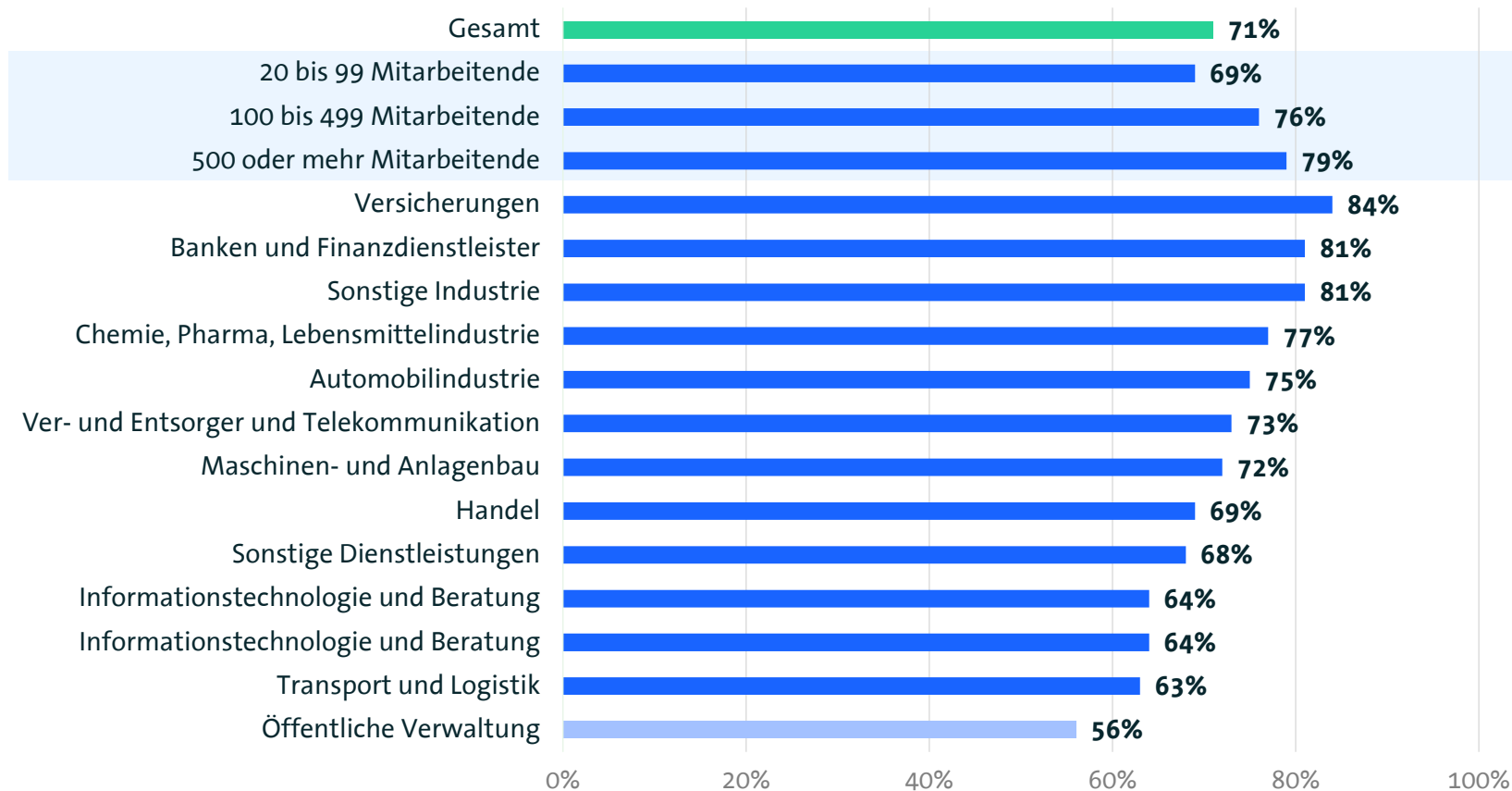
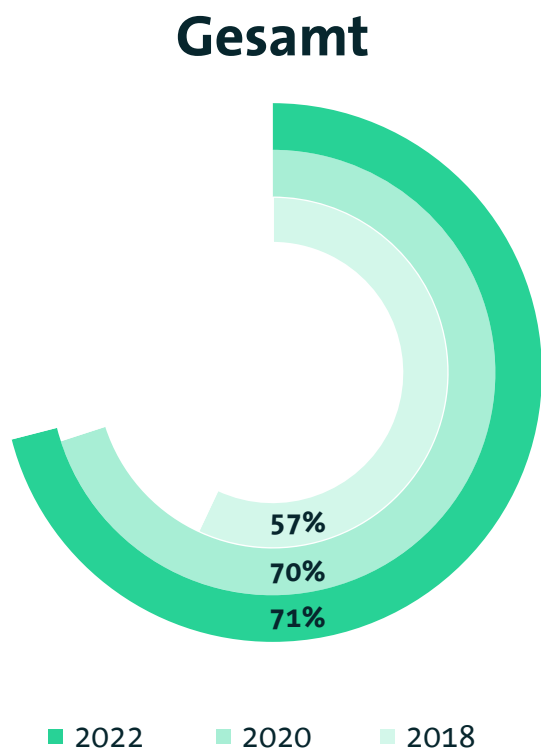
Jedem vierten Unternehmen fehlt es am nötigen Personal

»Wir verfügen in unserem Unternehmen über Beschäftigte mit den erforderlichen Kompetenzen, um die Digitalisierung voranzutreiben.«



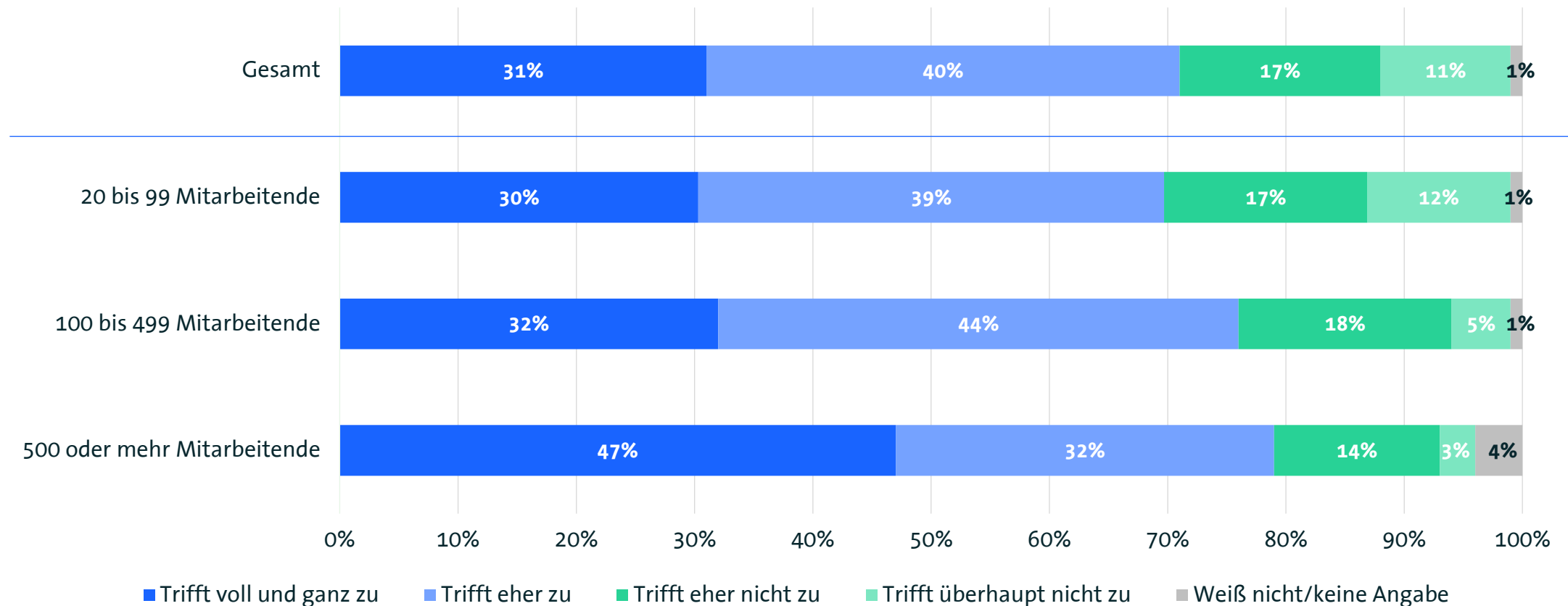
7 von 10 Unternehmen investieren in Fort- und Weiterbildung

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



Vor allem Großunternehmen sind bereit zu investieren

»Wir investieren gezielt in die Fort- und Weiterbildung unserer Beschäftigten für die digitale Arbeitswelt.«



3

Digitalisierungsfortschritt

Zusammenfassung Digitalisierungsfortschritt

Digitale Kommunikation hat zugenommen

- Die Nutzung von Online-Meetings und Videokonferenzen ist in den Corona-Jahren deutlich gestiegen. Bei 7 von 10 Unternehmen (72 Prozent) kommen diese „sehr häufig“ oder „häufig“ zum Einsatz. Zu Beginn der Pandemie lag der Anteil noch bei 61 Prozent. Klassische Kommunikationswege wie Briefpost (2022: 48 Prozent; 2020: 56 Prozent) oder das Fax (2022: 40 Prozent; 2020: 49 Prozent) verlieren dagegen zusehends an Relevanz.

Digital-Office-Lösungen sind zum Standard geworden

- Nahezu jedes Unternehmen (95 Prozent) hat mittlerweile mindestens eine ERP-Lösung im Einsatz. Vor zwei Jahren lag der Anteil noch bei 77 Prozent. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei Anwendungen aus den Bereichen CRM (2022: 77 Prozent; 2020: 60 Prozent) und ECM (2022: 76 Prozent; 2020: 68 Prozent)

Digitale Rechnungen und Akten statt Papier

- Etwa die Hälfte aller Akten in deutschen Büros wurde bereits digitalisiert. Zudem arbeitet jedes zwölfte Unternehmen (8 Prozent) bereits komplett papierlos. Unter den Großunternehmen sind es sogar 16 Prozent. 7 von 10 Unternehmen (72 Prozent) erstellen mindestens die Hälfte ihrer Rechnungen elektronisch (2020: 65 Prozent).

Unterschiedliche Vorgehensweise bei der Umsetzung

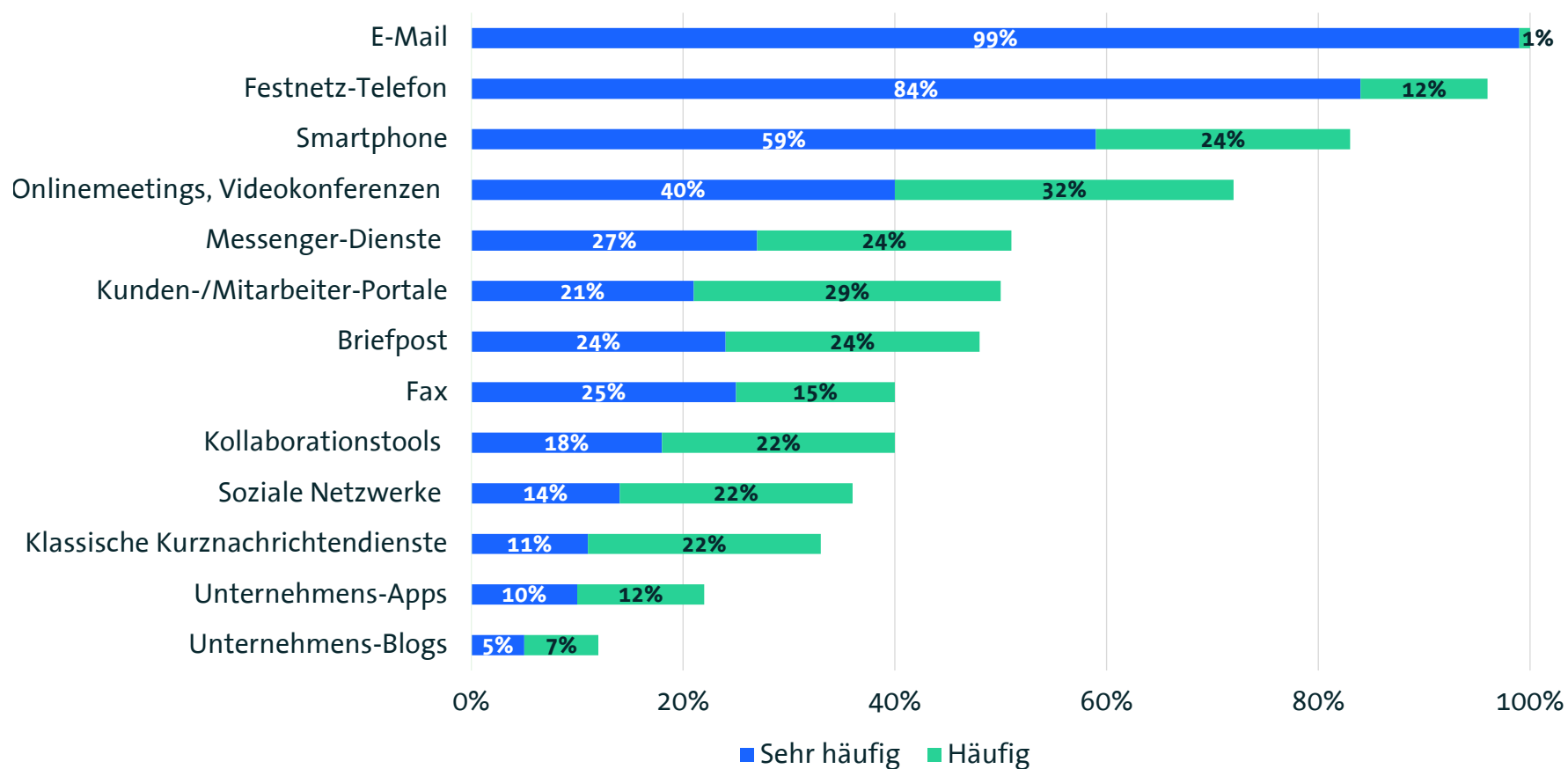
- Bei mehr als zwei Dritteln der Unternehmen (69 Prozent) sind die Rollen und Verantwortlichkeiten bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten klar geregelt. Mehr als die Hälfte (55 Prozent) setzt dabei auf agiles Projektmanagement. Jedes zweite lässt Projekte zudem von einem kontinuierlichen Changemanagement begleiten (50 Prozent) bzw. hat ein Wissensmanagement etabliert (48 Prozent).

3.1

Digitale Technologien und Dienste

Kommunikationskanäle werden digitalisiert

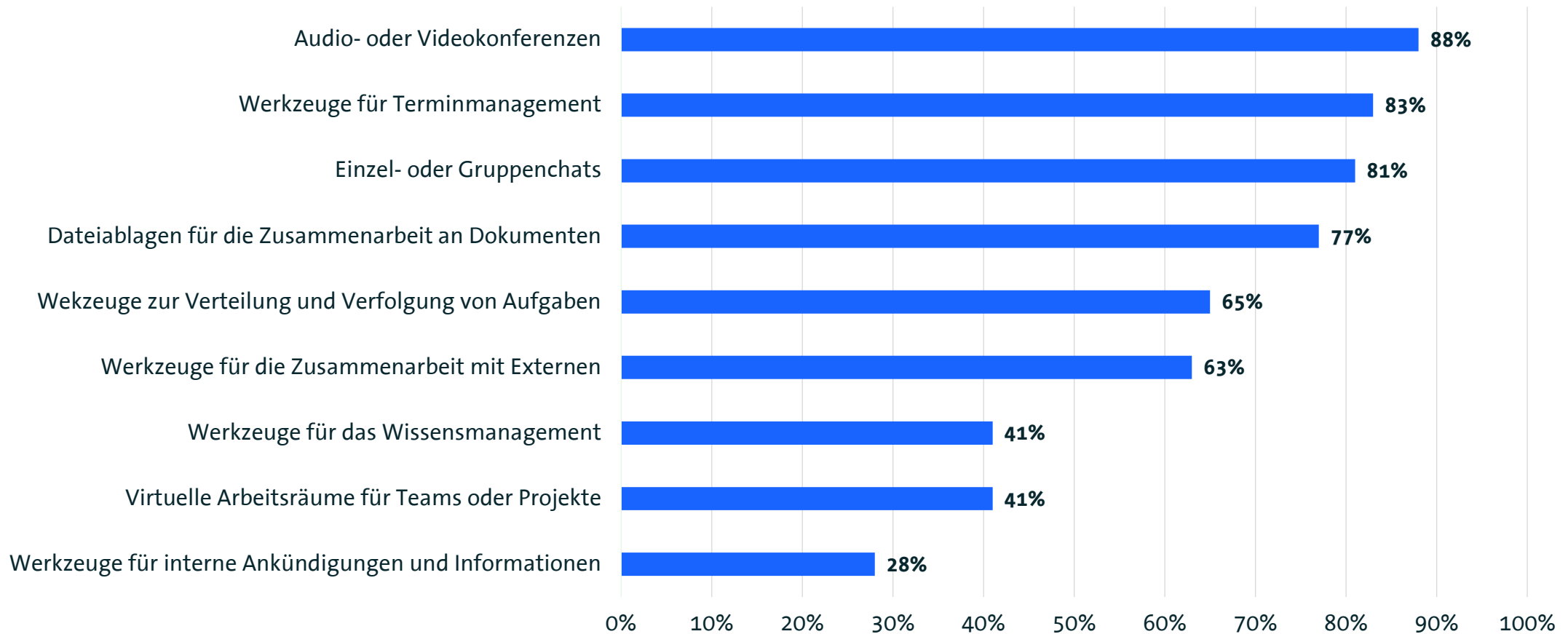
Wie häufig kommen die folgenden Kanäle für die interne und externe Kommunikation zum Einsatz?



Top2-Boxes*		
2022	2020	2018
100%	100%	100%
96% ↓	100%	100%
83% ↑	81%	51%
72% ↑	61%	48%
51% ↑	50%	**
50% ↓	56%	38%
48% ↓	56%	71%
40% ↓	49%	62%
40% ↑	36%	**
36% ↑	29%	25%
33% ↓	34%	**
22% ↓	24%	11%
12% ↑	11%	5%

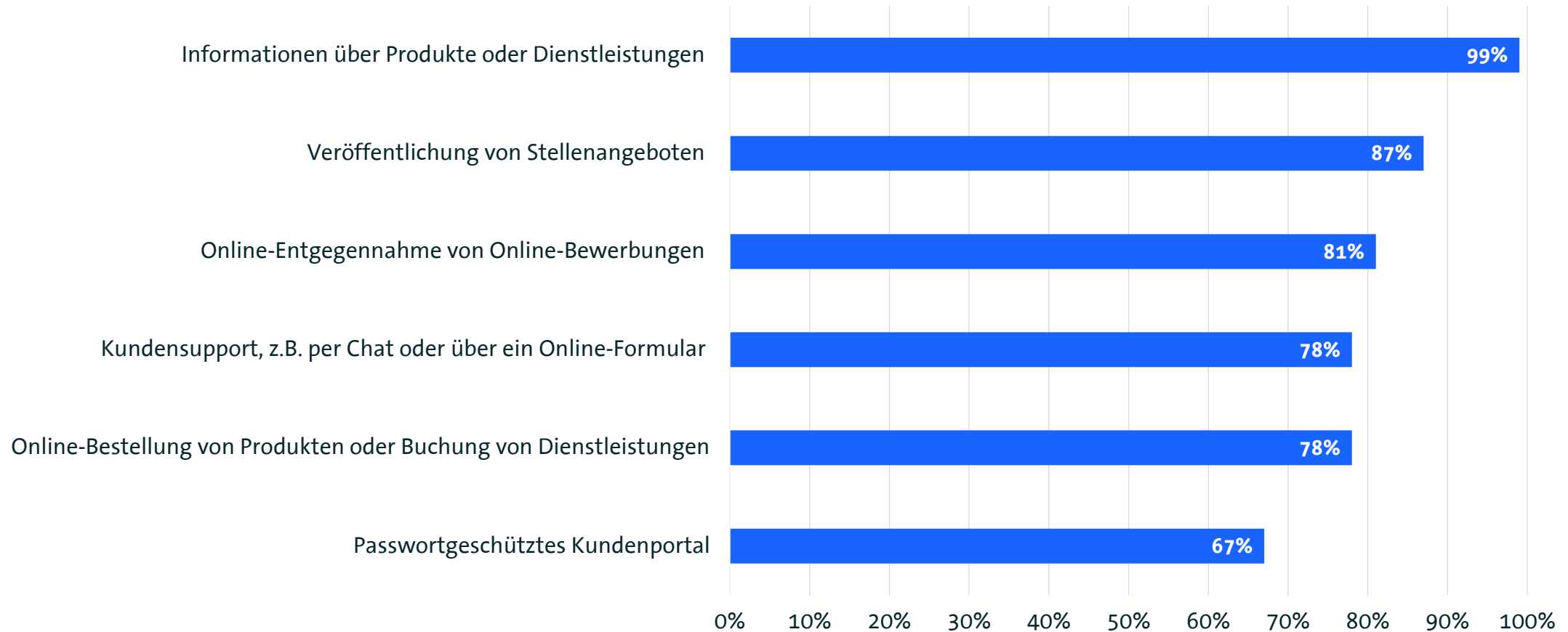
Vielfältige Einsatzmöglichkeiten für Kollaborationstools

Welche Funktionen von Kollaborationstools sind in Ihrem Unternehmen im Einsatz?



Webseiten dienen mittlerweile auch der Personalsuche

Welche Informationen oder Dienstleistungen stehen auf der Unternehmenswebsite bereit?

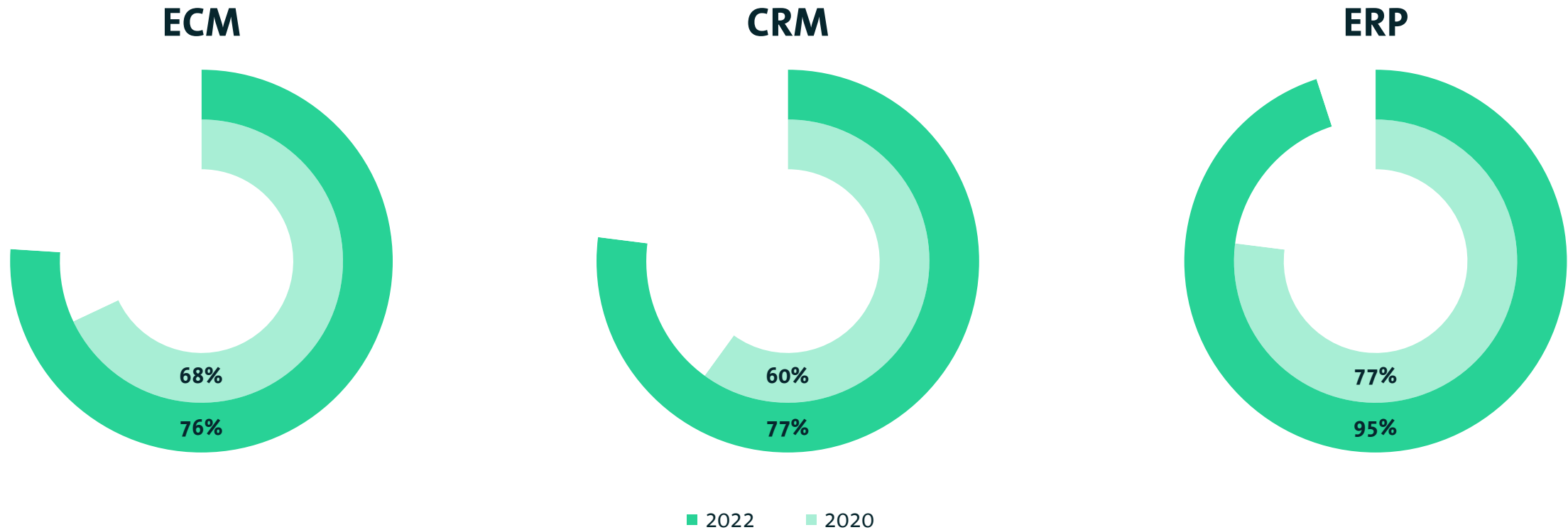


3.2

Digital-Office-Lösungen

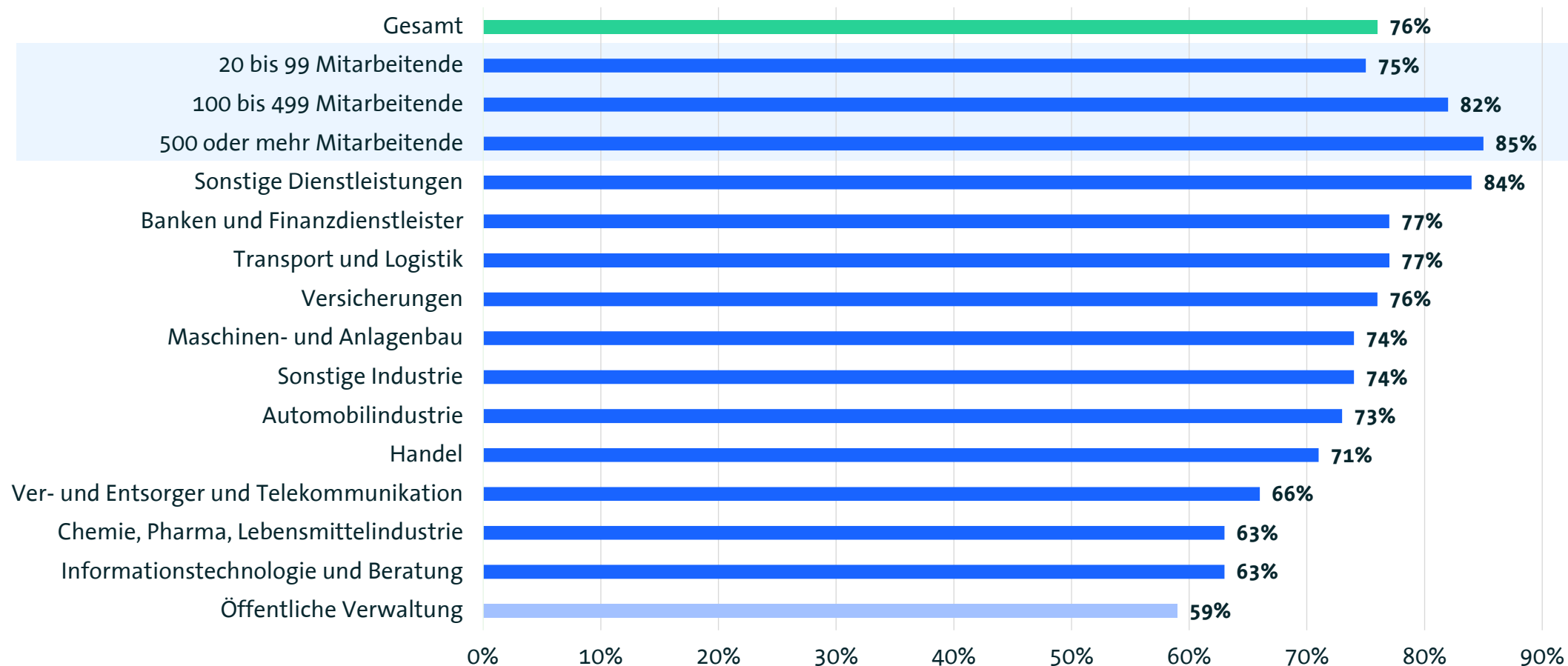
Fast alle Unternehmen setzen Digital-Office-Lösungen ein

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



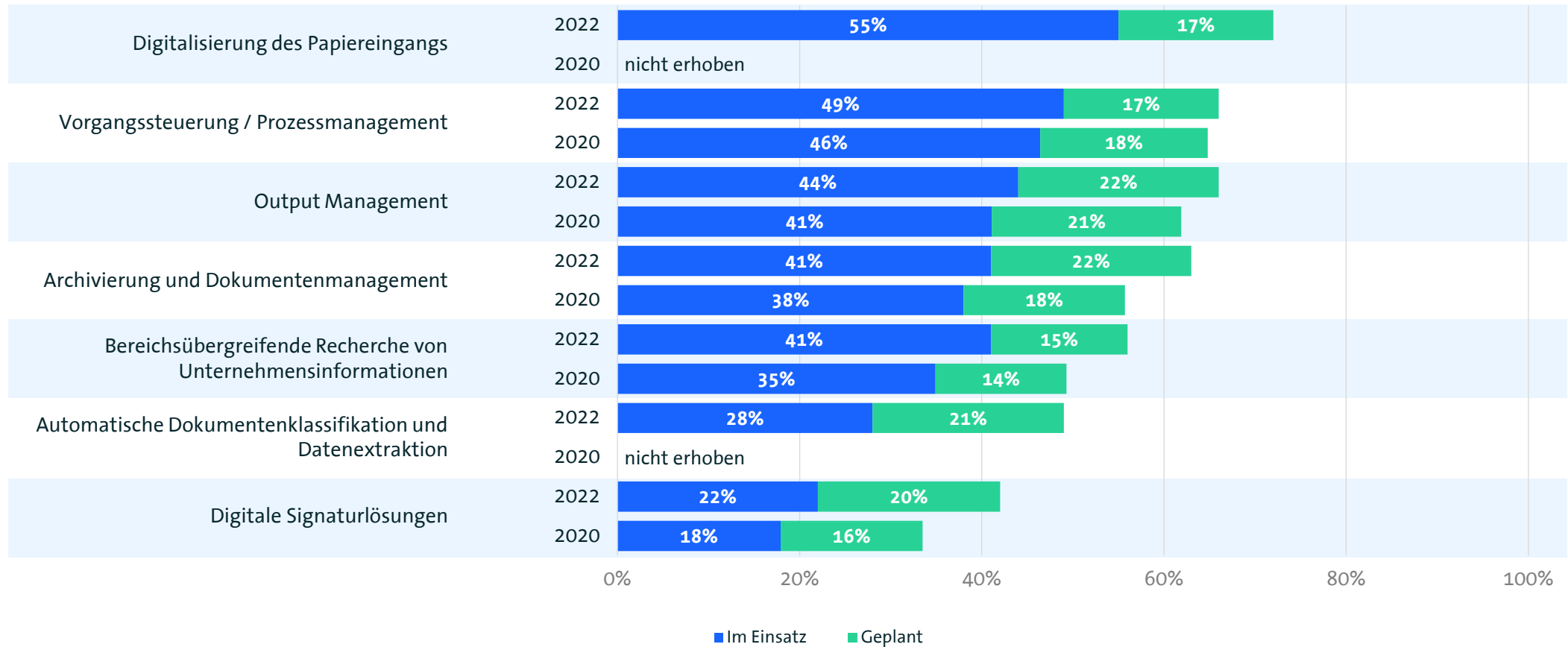
Der Dienstleistungssektor setzt auf ECM-Lösungen

Unternehmen, die mindestens eine ECM-Lösung im Einsatz haben



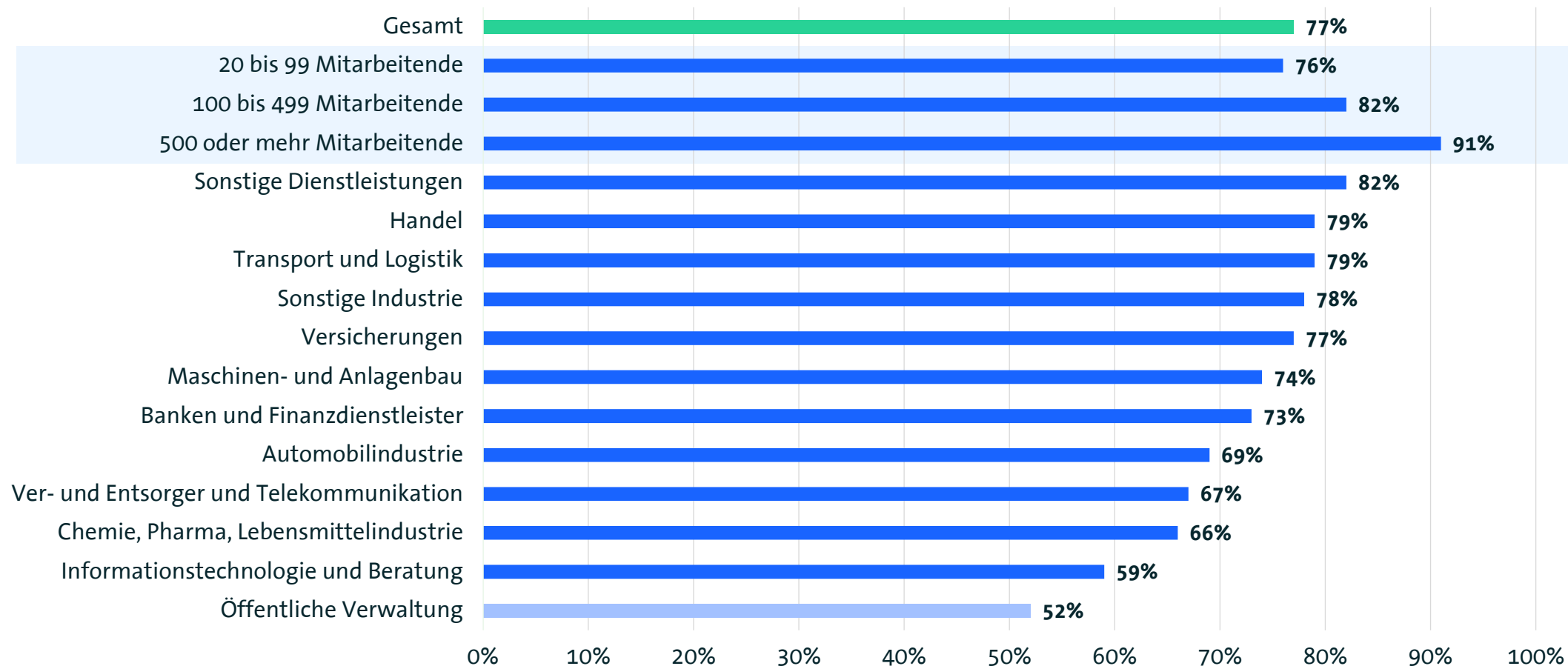
Mehr als die Hälfte digitalisiert den Papiereingang

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



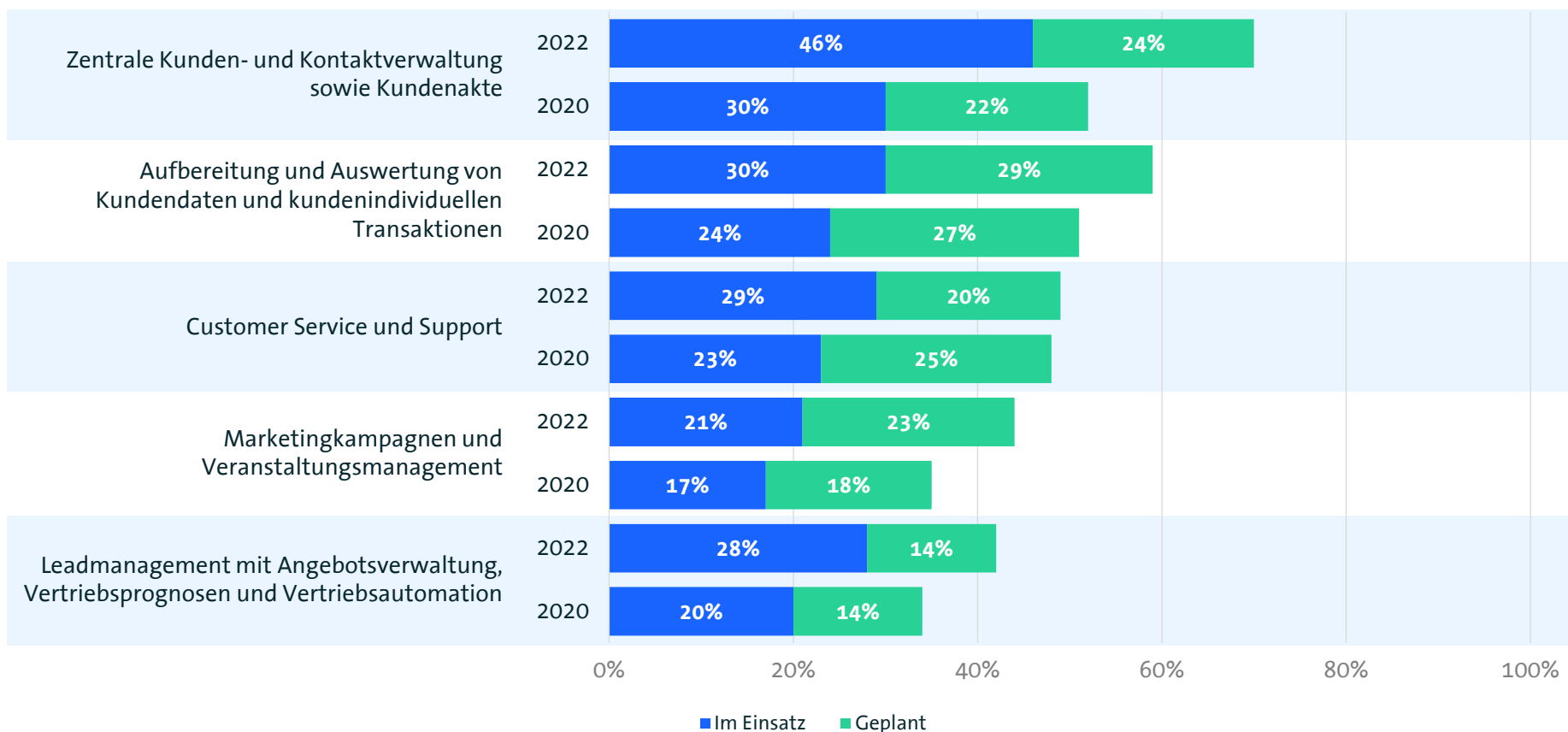
3 von 4 Unternehmen setzen CRM-Lösungen ein

Unternehmen, die mindestens eine CRM-Lösung im Einsatz haben



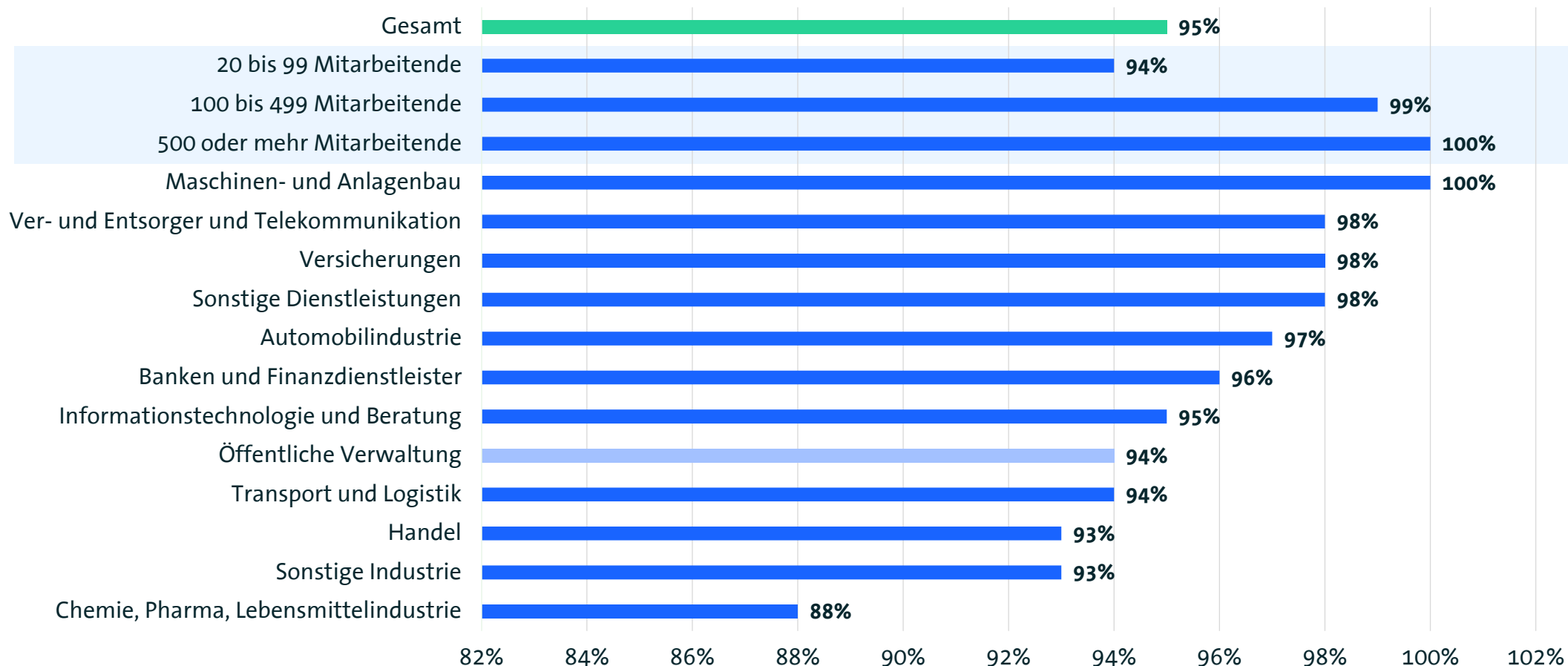
Kunden- und Kontaktverwaltung gewinnt an Relevanz

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



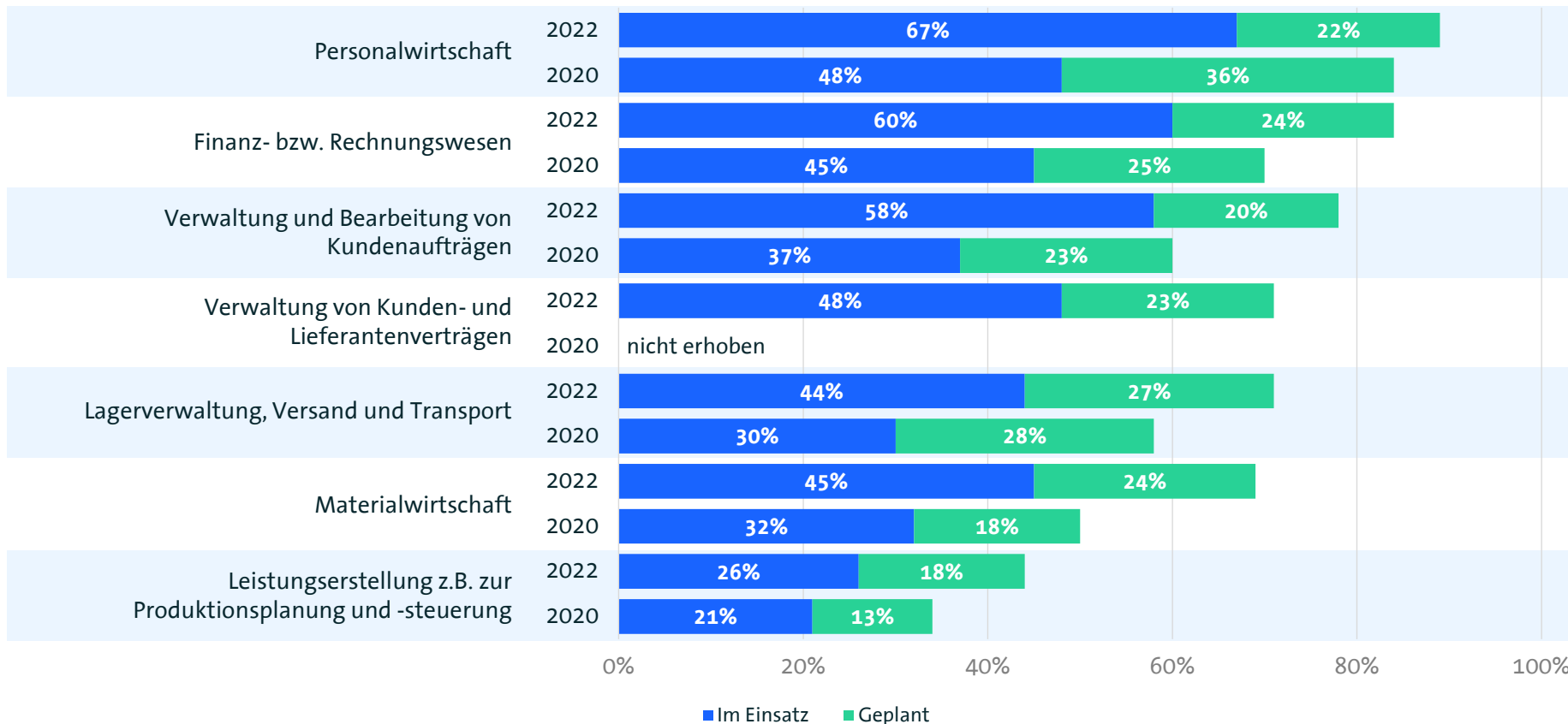
ERP-Lösungen sind absoluter Standard

Unternehmen, die mindestens eine ERP-Lösung im Einsatz haben



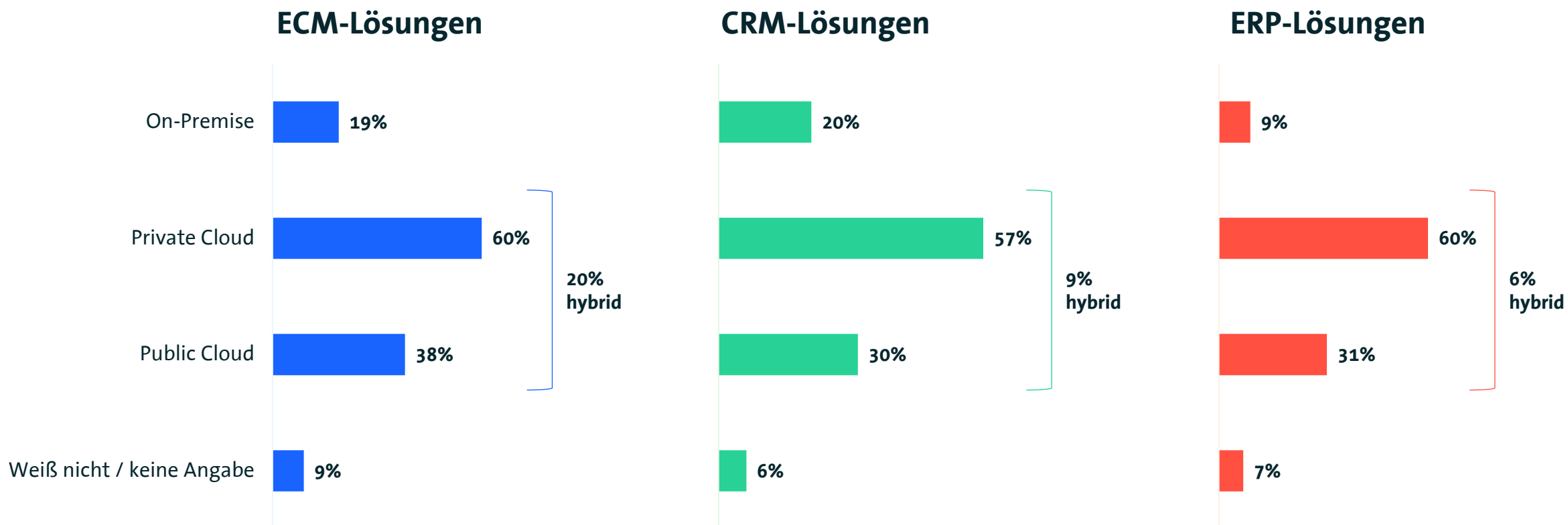
Insbesondere Personal-, Finanz-, Rechnungsthemen sind digitalisiert

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



Ein Großteil der Lösungen wird in der Private Cloud betrieben

Wo betreiben Sie Lösungen aus den folgenden Bereichen?



3.2.1

Automatisierung und Umsetzung von Digitalisierungsprojekten

Großes Potenzial bei der Automatisierung

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

43%

Automatische Erkennung von eingehenden Dokumenten und Informationen



40%

Chatbots



38%

Workflow Management



13%

KI zur Prozessautomatisierung



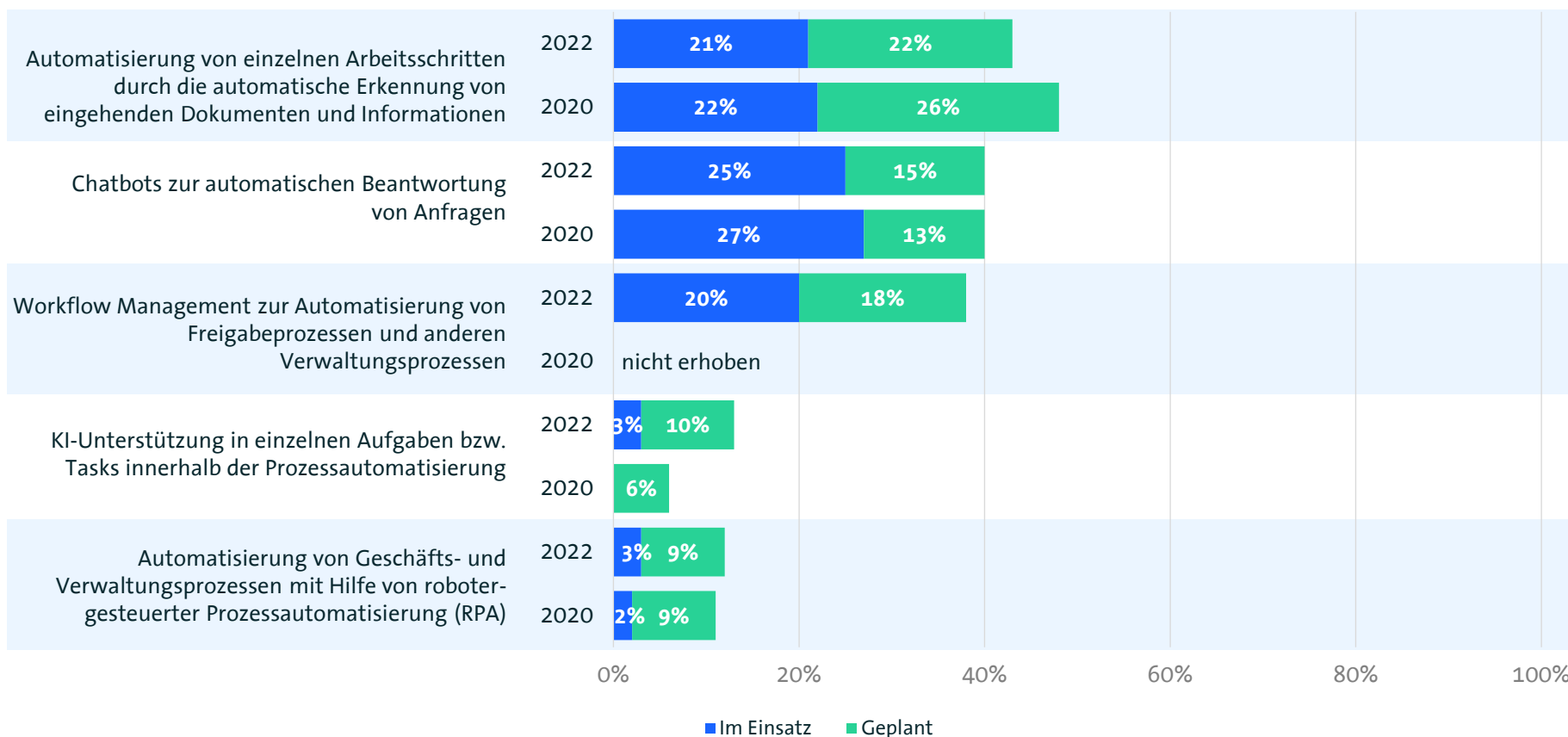
12%

RPA



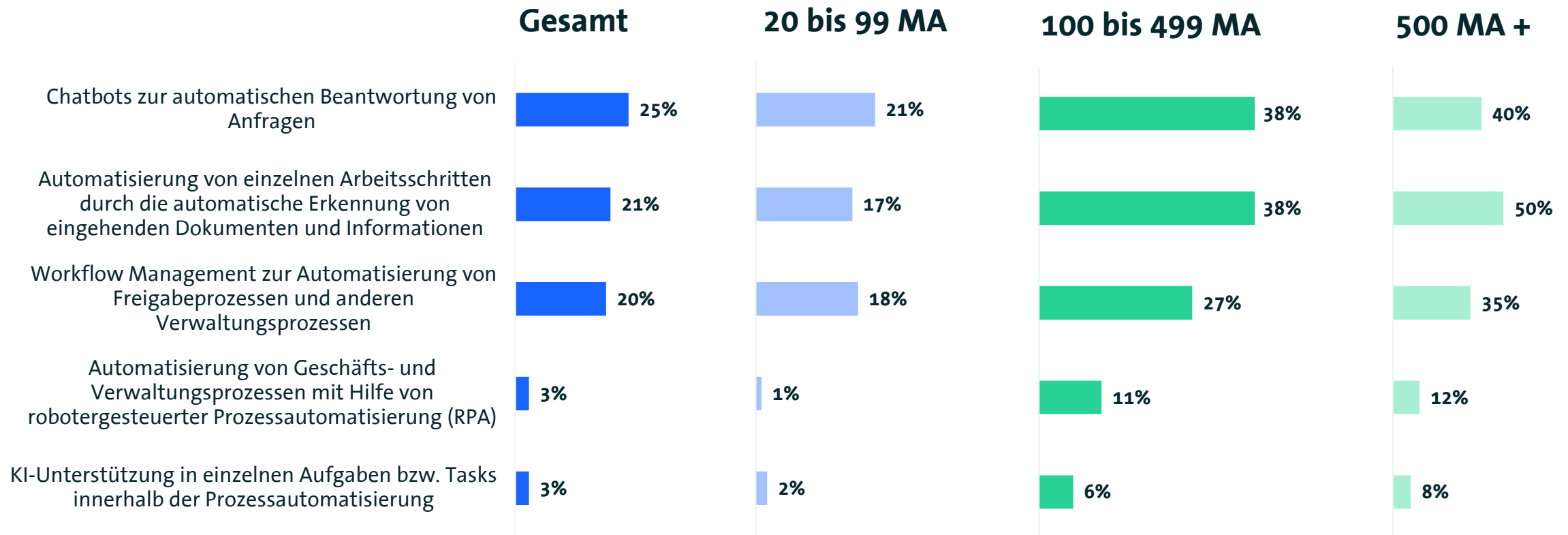
Unternehmen planen zu automatisieren

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



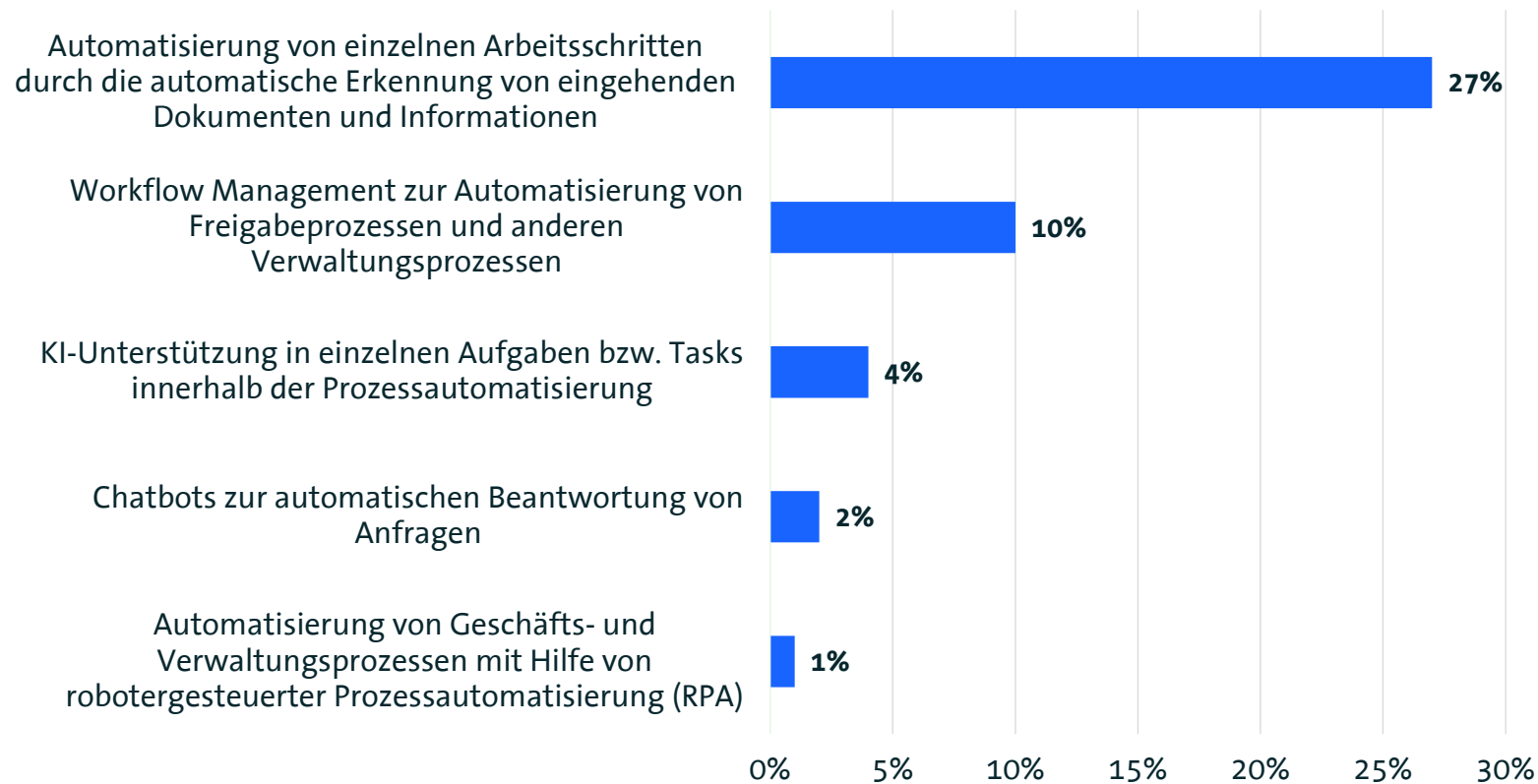
4 von 10 Großunternehmen nutzen Chatbots

Unternehmen, die entsprechende Lösungen zu Automatisierung im Einsatz haben



Mehr als ein Drittel nutzt Low-Code- bzw. No-Code-Ansätze

Für welche Lösungen zur Automatisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen verwenden Sie Low-Code- bzw. No-Code-Ansätze?

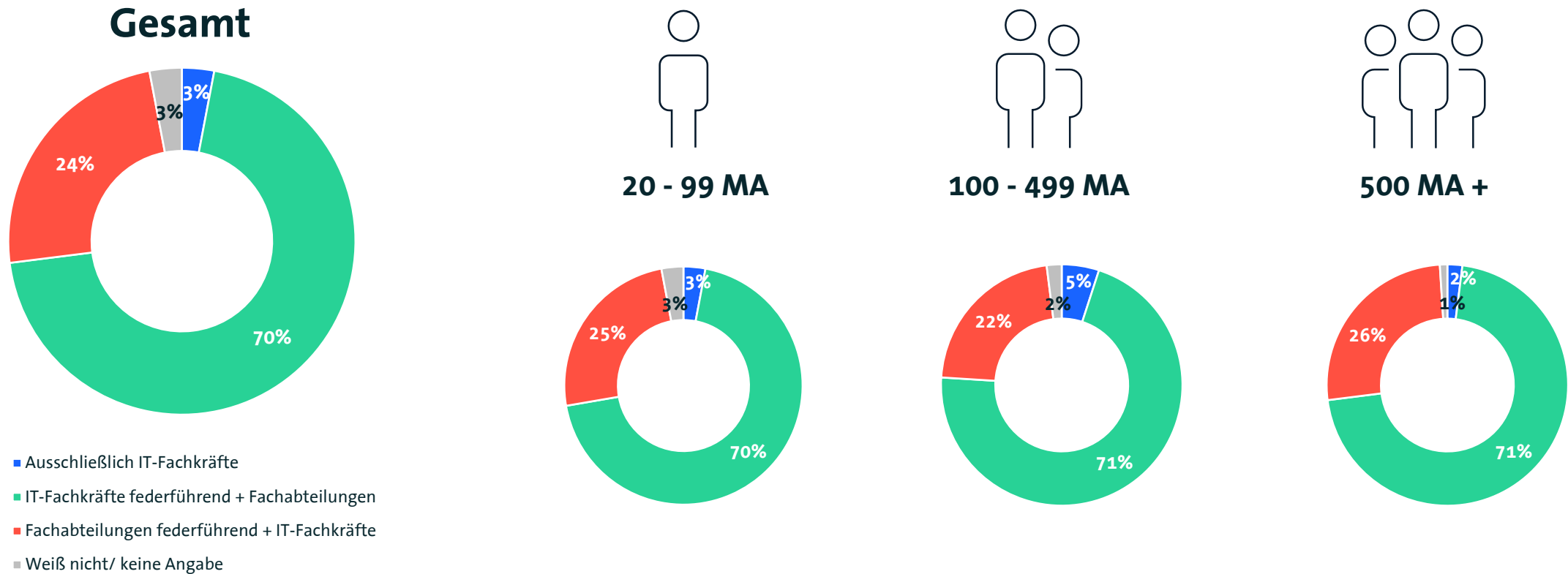


35 Prozent

der Unternehmen, die Automatisierungslösungen im Einsatz haben, verwenden Low-Code- bzw. No-Code-Ansätze.

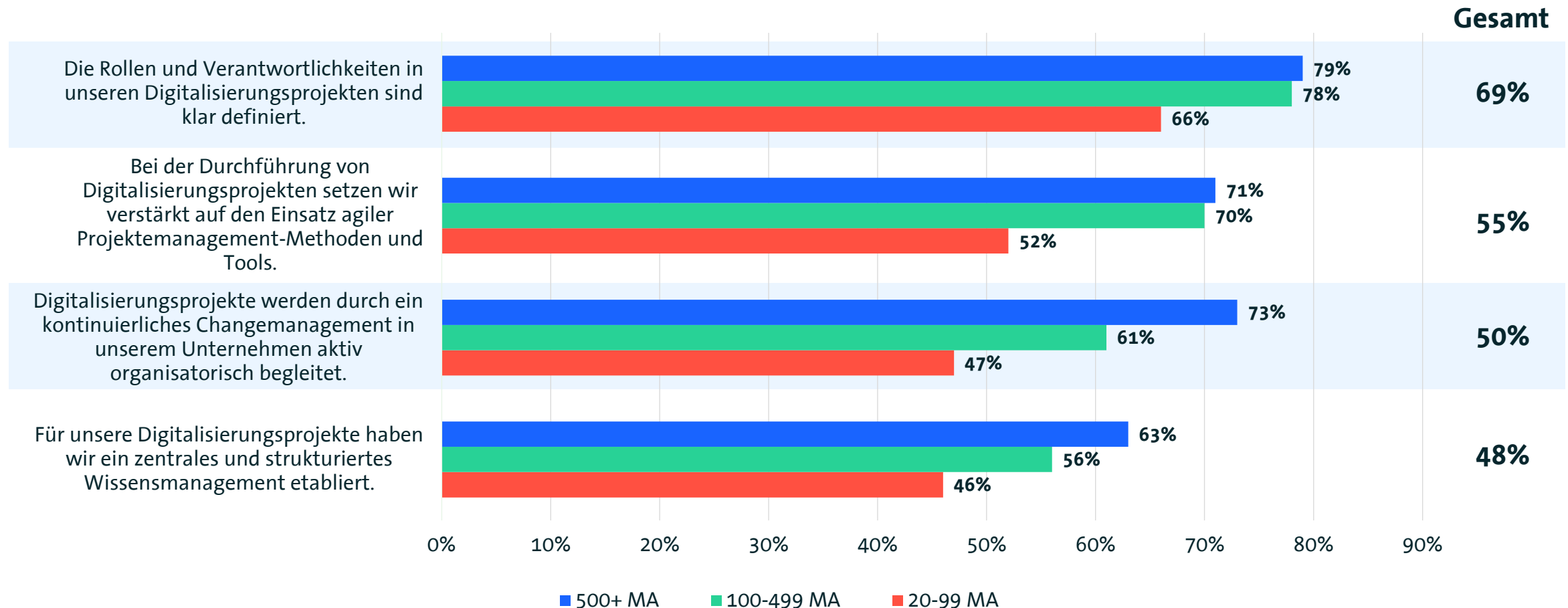
IT-Fachkräfte federführend bei Automatisierungsprojekten

Wer ist bei Ihnen in die Umsetzung von Automatisierungsprojekten involviert?



Mehr als die Hälfte setzt auf agiles Projektmanagement

Welche der folgenden Aussagen zur Handhabung von Digitalisierungsprojekten treffen auf Ihr Unternehmen zu?

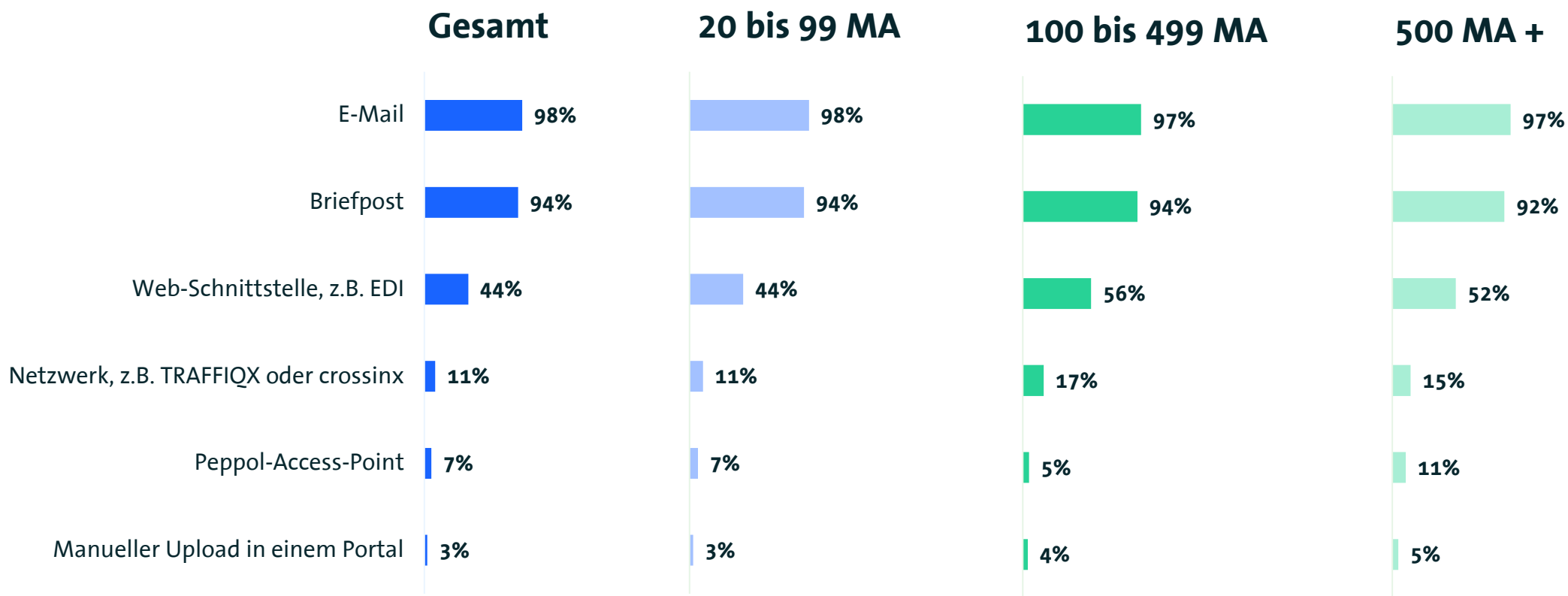


3.2.2

**Rechnungsstellung,
-übermittlung, -empfang**

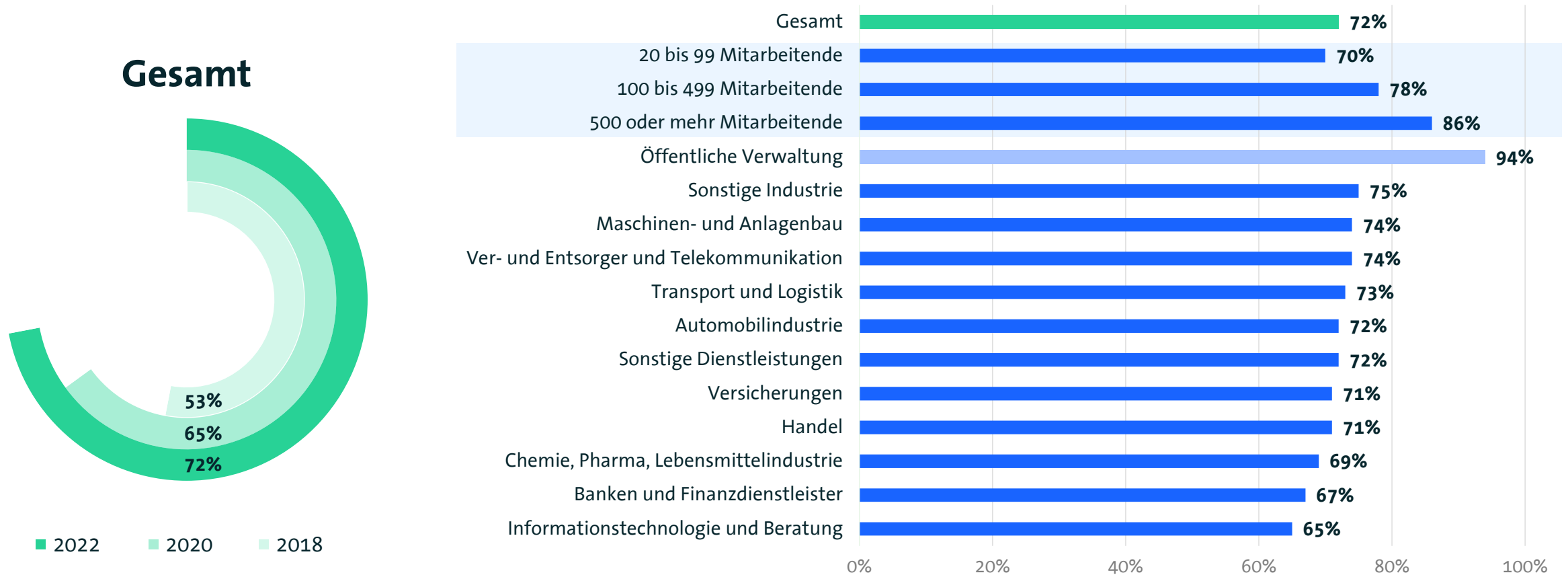
Die E-Mail ist der Kanal Nummer Eins

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



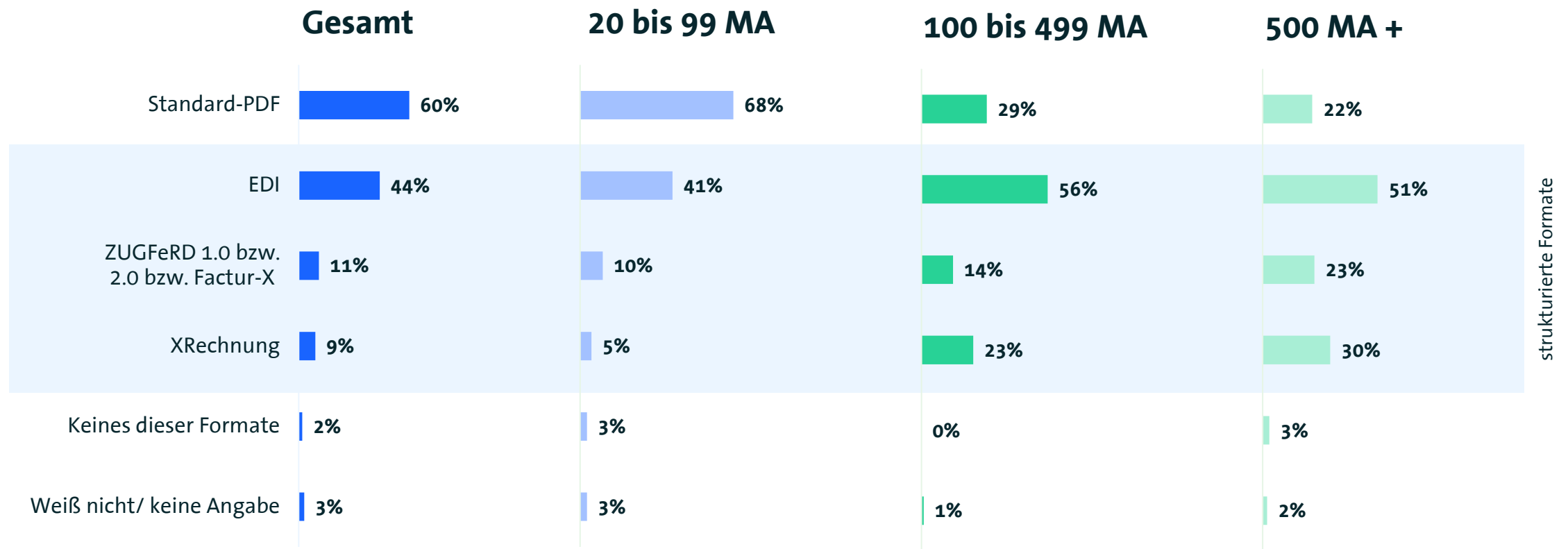
Öffentliche Verwaltung geht bei digitalen Rechnungen voran

Unternehmen, die mindestens die Hälfte ihrer Rechnungen elektronisch erstellen



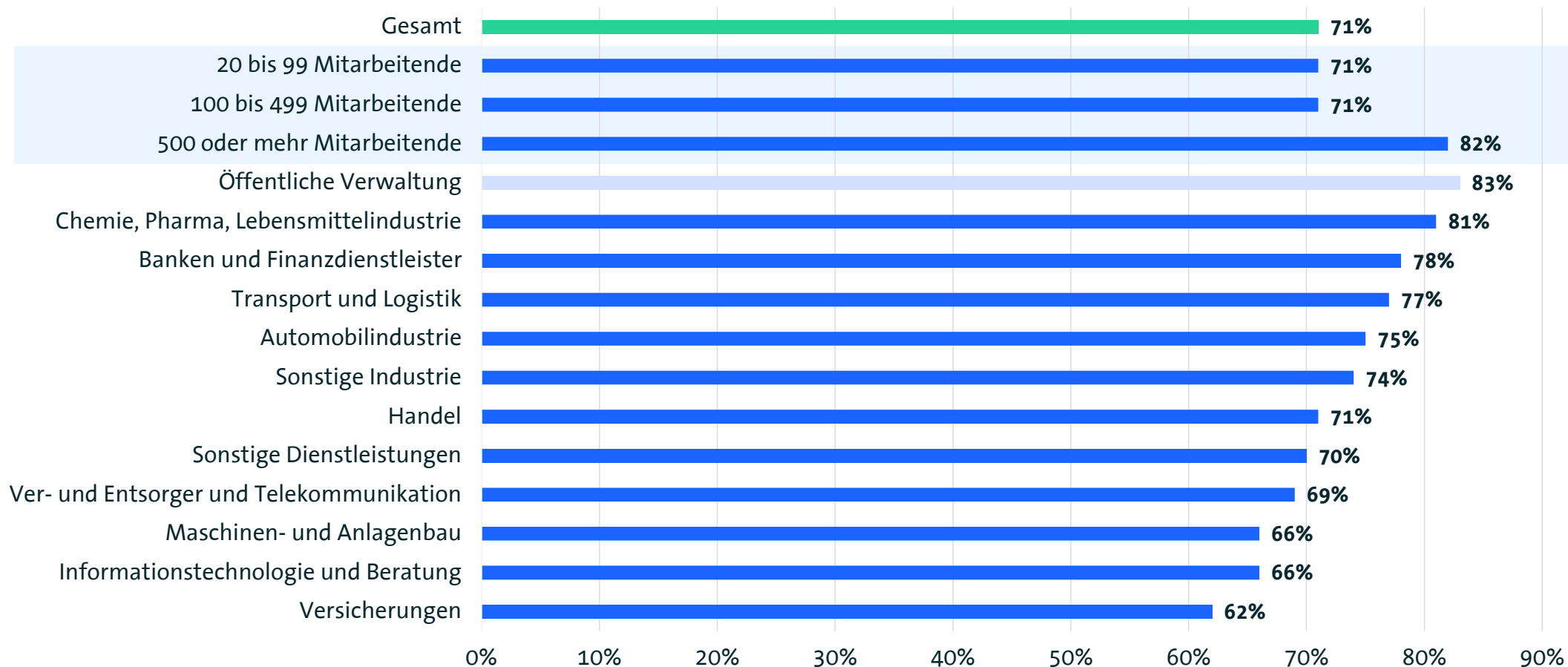
Standard-PDF ist immer noch führend bei den digitalen Formaten

Welche Formate verwendet Ihr Unternehmen bei der elektronischen Rechnungserstellung?



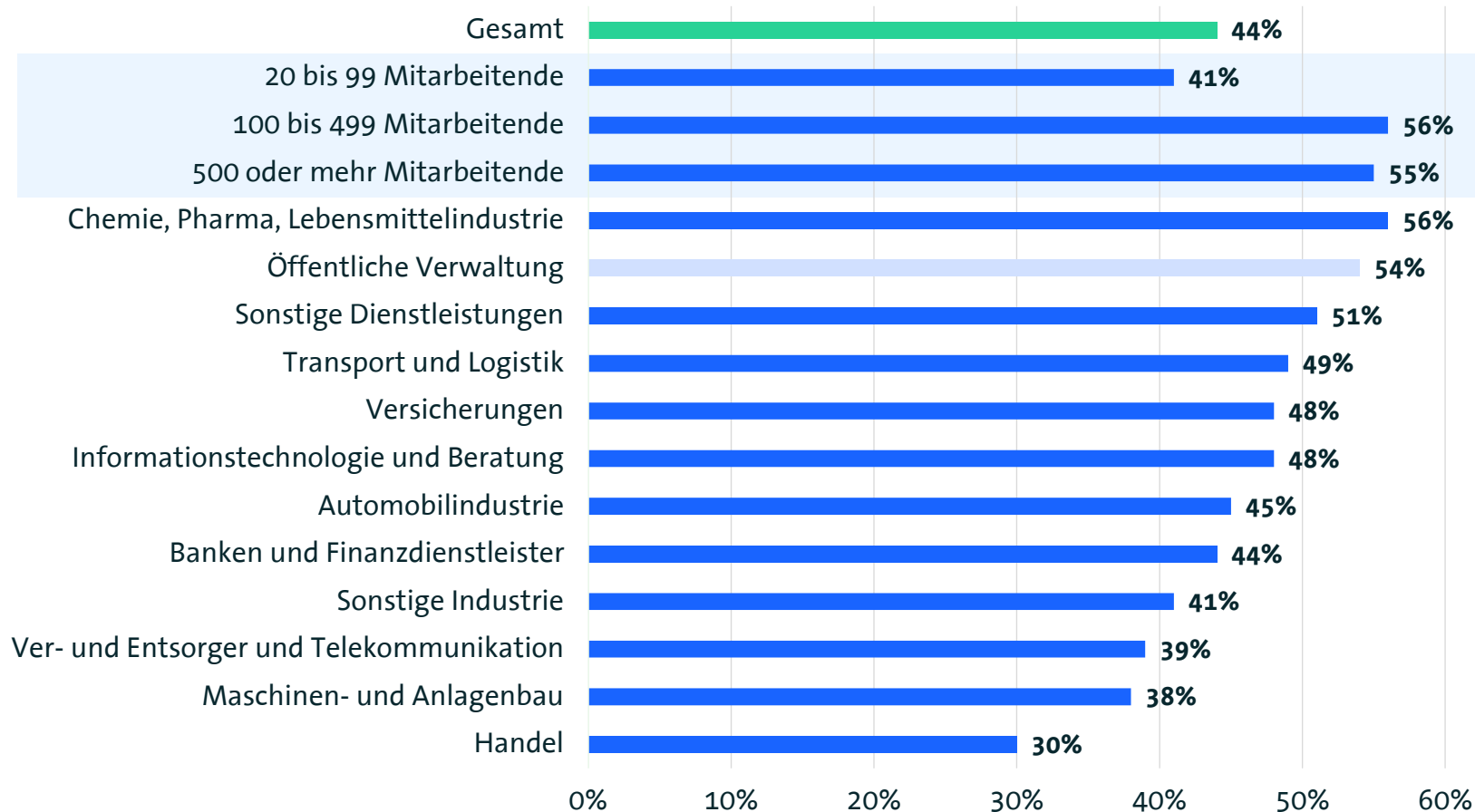
E-Rechnungen sind insbesondere für die Verwaltung relevant

Unternehmen, bei denen der Austausch strukturierter Rechnungsdaten große Relevanz hat



Im Handel spielen elektronische Belegdaten eine geringere Rolle

Unternehmen, bei denen der Austausch strukturierter elektronischer Belegdaten große Relevanz hat



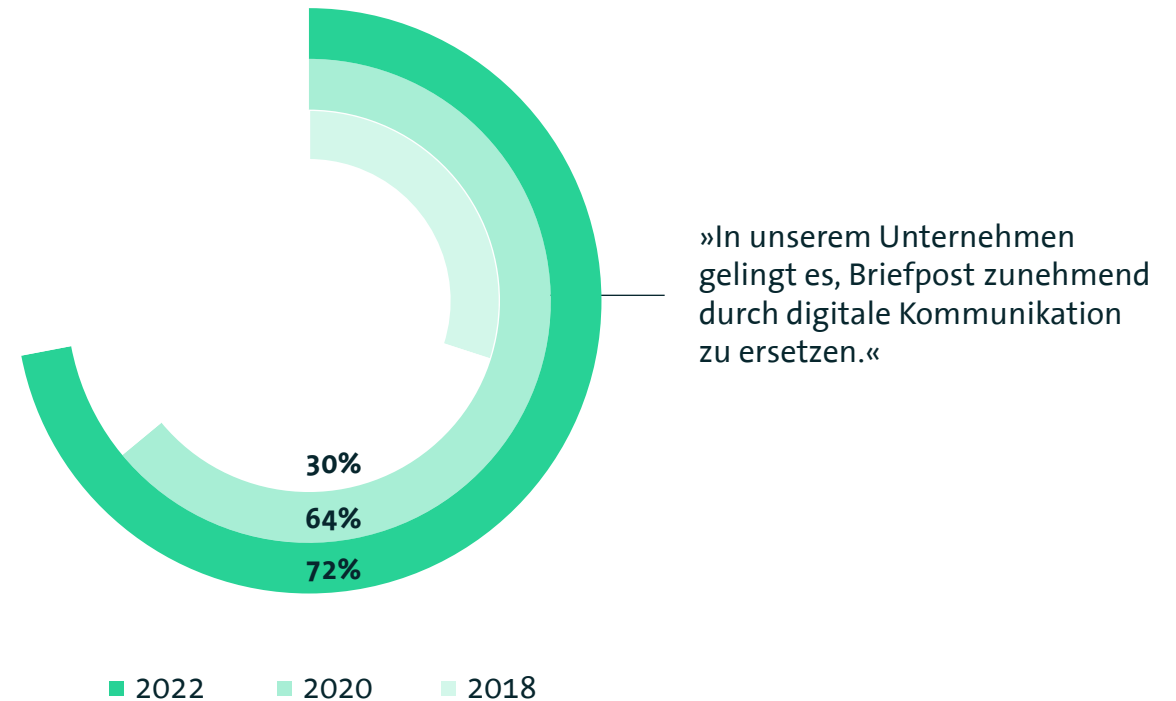
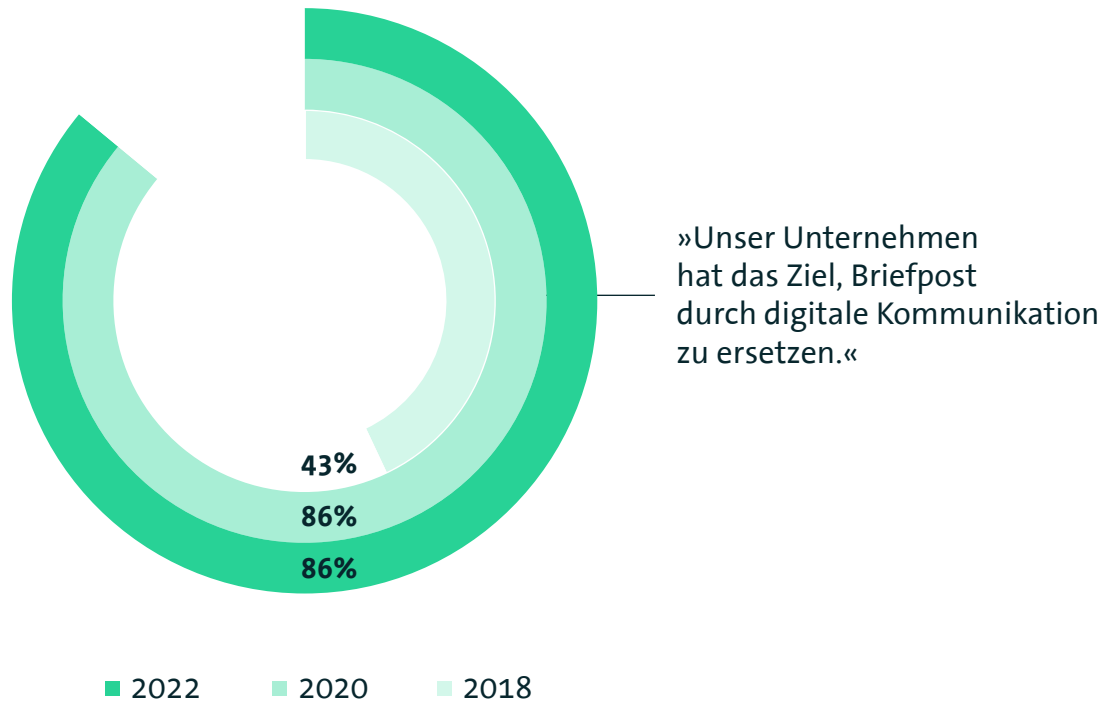
Zu den elektronischen Belegdaten zählen z.B. Katalogdaten, Ausschreibungen, Bestellungen, jegliche Art von Bestätigungen und Lieferscheine.

3.2.3

Papierarmes Arbeiten

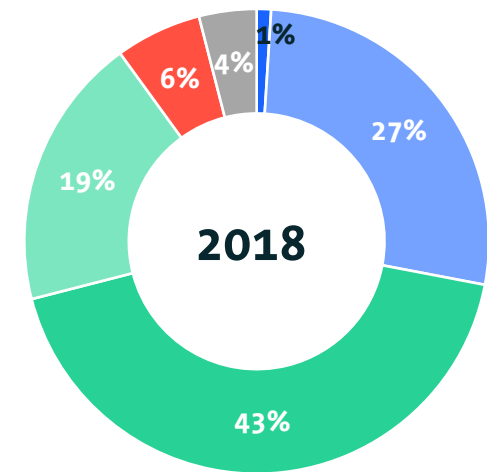
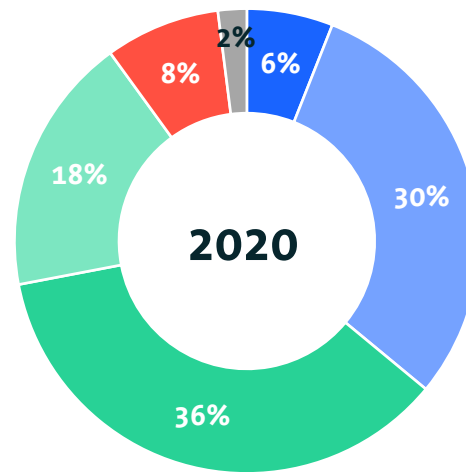
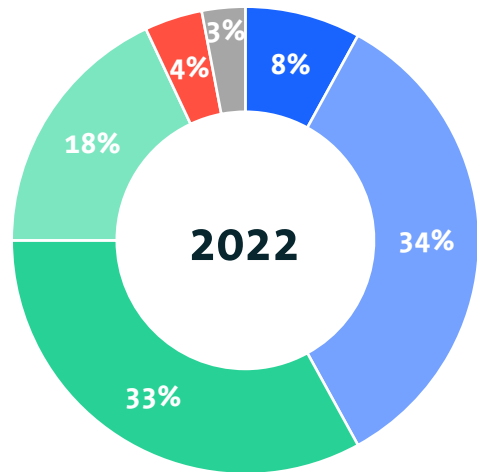
Immer mehr Unternehmen gelingt es, Briefpost zu ersetzen

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



Jedes zwölfte Unternehmen arbeitet papierlos

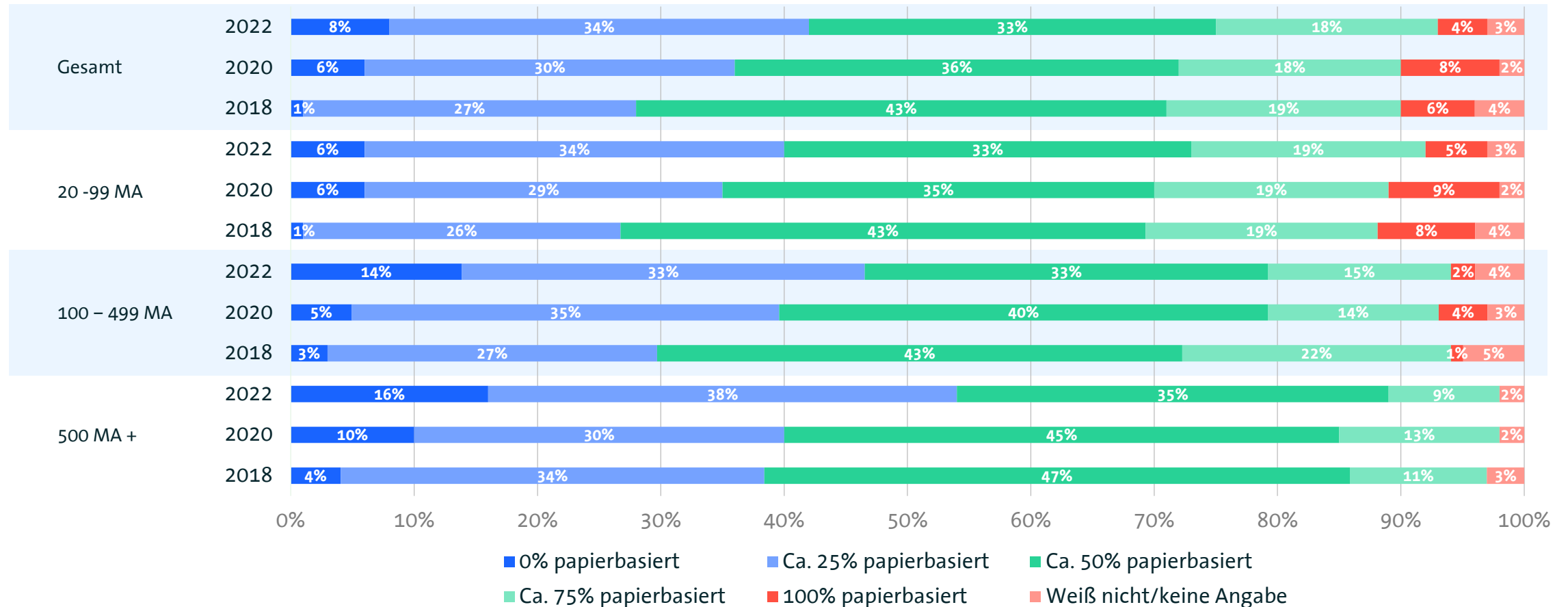
Wie hoch ist der Anteil Ihrer Büro- und Verwaltungsprozesse, die papierbasiert ablaufen?



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

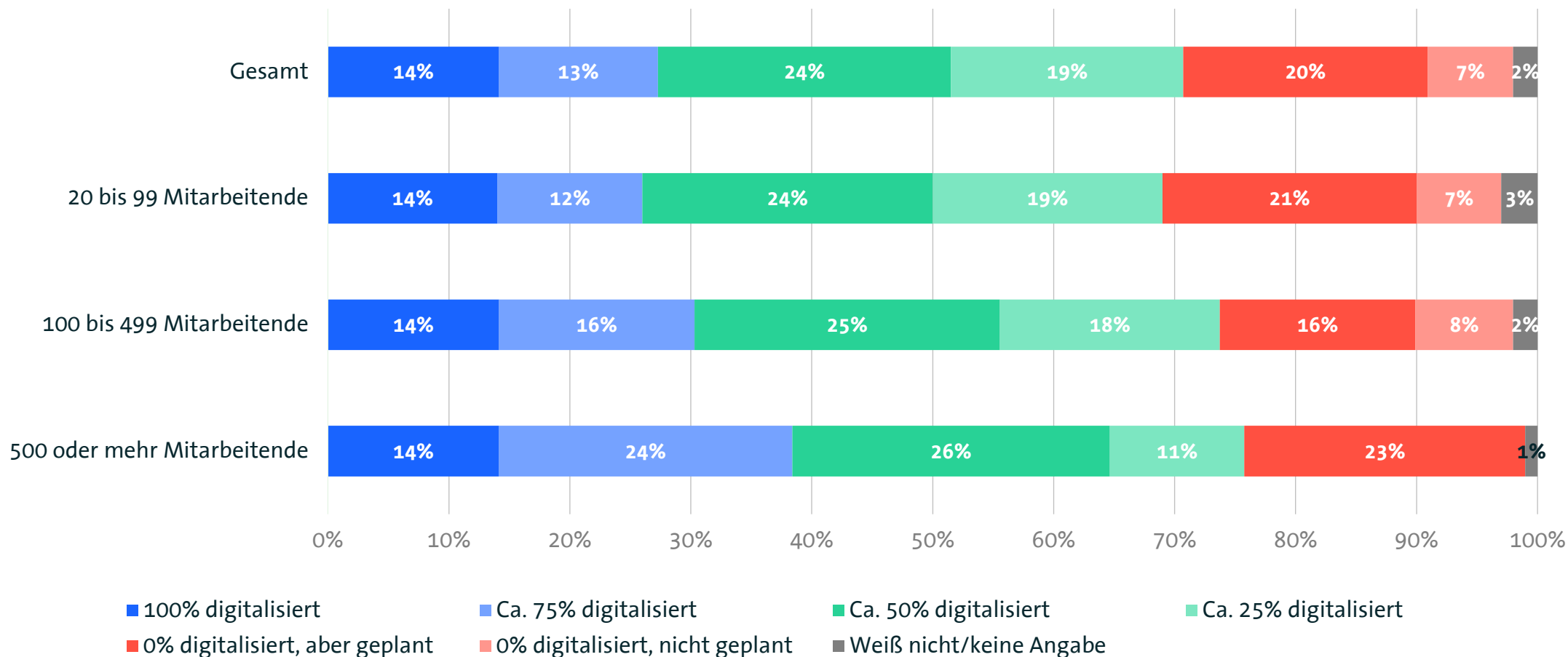
Großunternehmen arbeiten überwiegend papierarm

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



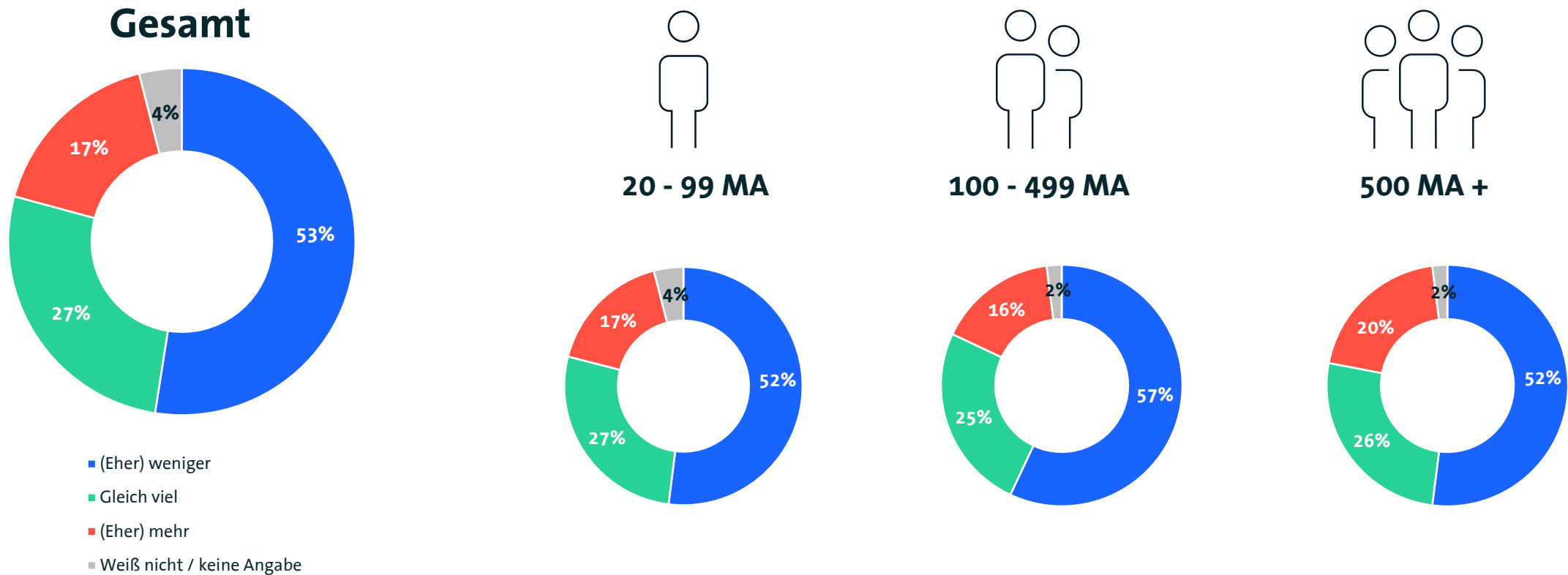
Etwa die Hälfte aller Papierakten wurde bereits digitalisiert

Inwiefern haben Sie Ihre Papierakten bereits digitalisiert?



Mehr als die Hälfte druckt weniger aus als im Vorjahr

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

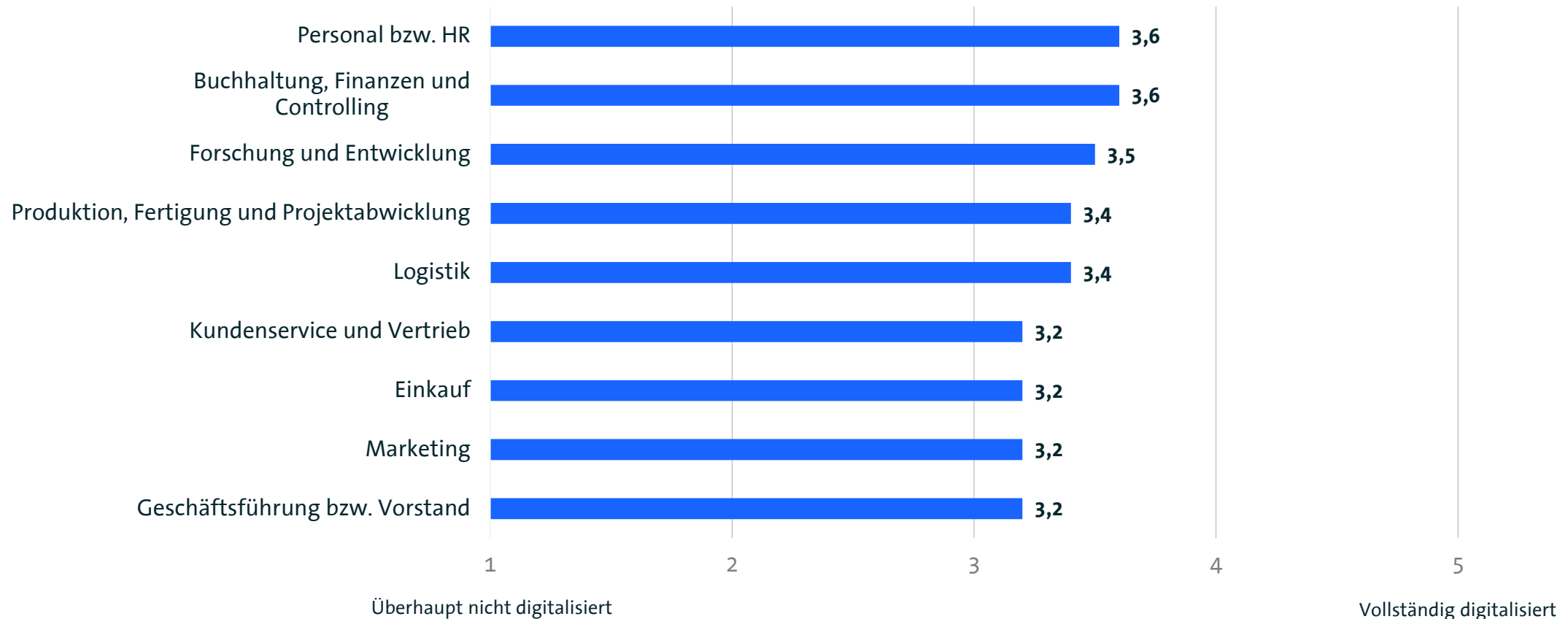


3.3

Digitale Geschäftsprozesse in Unternehmensbereichen

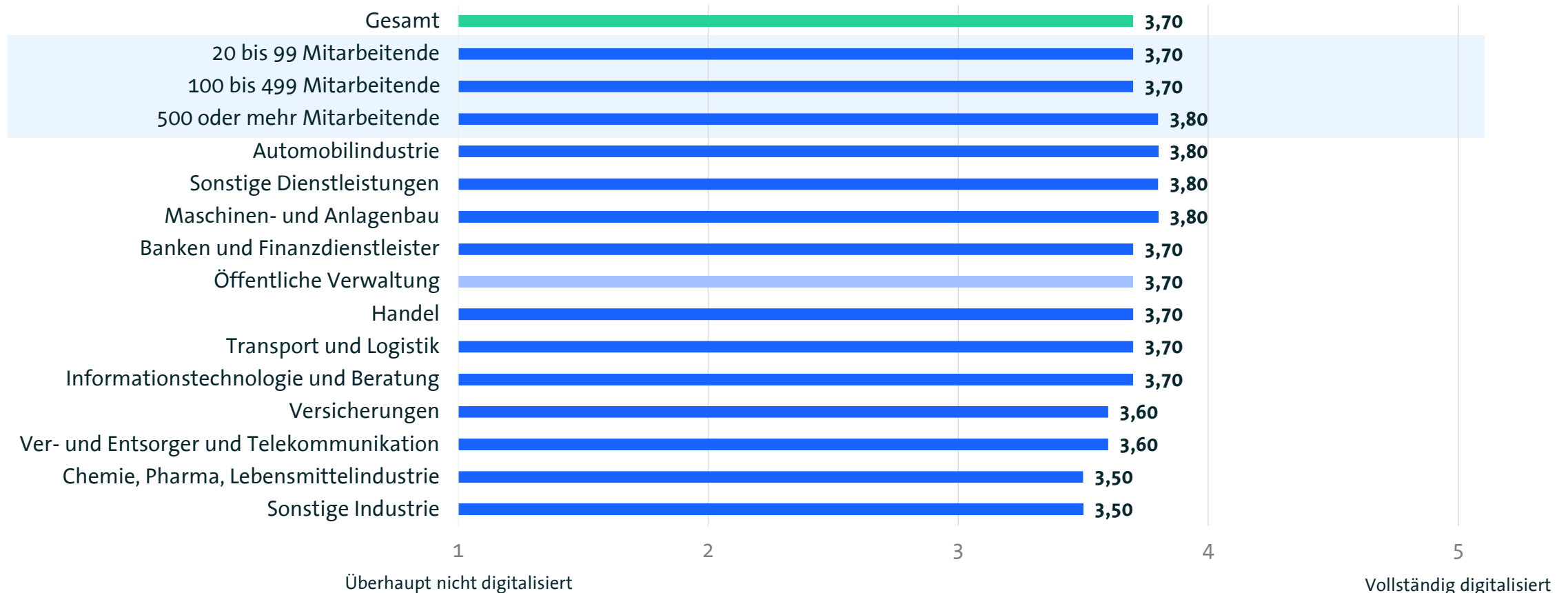
Personalabteilungen und Buchhaltungen sind am digitalsten

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 (2022: 73 Prozent; 2020: 70 Prozent). Zudem fürchten zwei Drittel den unberechtigten Zugriff auf sensible Unternehmensdaten (65 Prozent) oder beklagen zu wenig qualifiziertes Personal (64 Prozent). Allerdings sagen nur noch 19 Prozent, dass ihnen der wirtschaftliche Nutzen der Digitalisierung unklar sei (2020:27 Prozent).
- Dass der Nutzen von digitalen Lösungen für die Unternehmen spürbar ist, zeigt sich deutlich. Drei Viertel der Nutzer von Digital-Office-Lösungen (74 Prozent) berichten, dass diese Ihnen bei der Erfüllung ihrer Compliance-Richtlinien geholfen haben (2020: 64 Prozent). Bei 7 von 10 hat die Performance (72 Prozent) sowie die Transparenz (70 Prozent) der internen Geschäfts- und Verwaltungsprozesse zugenommen.

Die Mehrheit will weiter investieren

- Nicht verwunderlich also, dass die Unternehmen weiterhin in die Digitalisierung investieren wollen. Jedes dritte Unternehmen (29 Prozent) gibt an, in diesem Jahr mehr investieren zu wollen als 2021. Bei 53 Prozent werden die Investitionen voraussichtlich gleich bleiben und lediglich 14 Prozent wollen weniger investieren.

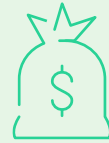
Corona treibt die Digitalisierung voran

- Die Corona-Pandemie hat sich zum großen Treiber der Digitalisierung entwickelt. Etwa die Hälfte der Unternehmen sagt, dass Corona die Digitalisierung ihres Geschäftsmodells (2022: 49 Prozent; 2020: 15 Prozent) bzw. ihrer Geschäftsprozesse (2022: 44 Prozent; 2020: 18 Prozent) beschleunigt hat.

Hoher Investitionsbedarf hemmt die Digitalisierung

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

73% Hoher Investitionsbedarf



65% Angst vor unberechtigtem Zugriff auf sensible Unternehmensdaten



64% Zu wenig qualifiziertes Personal



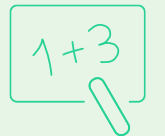
55% Zu wenig Zeit



54% Möglicher Verlust von Daten



53% Zu wenige Standards



52% Rechtliche und regulatorische Bestimmungen



Zu hohe Anforderungen an Datenschutz und IT-Sicherheit?

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

51%

Anforderungen an den Datenschutz



51%

Anforderungen an die IT-Sicherheit



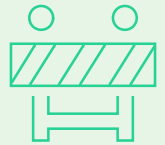
46%

Qualität der Stammdaten



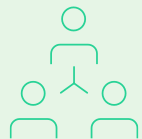
41%

Widerstand innerhalb des eigenen Unternehmens



33%

Fehlende externe Beratung



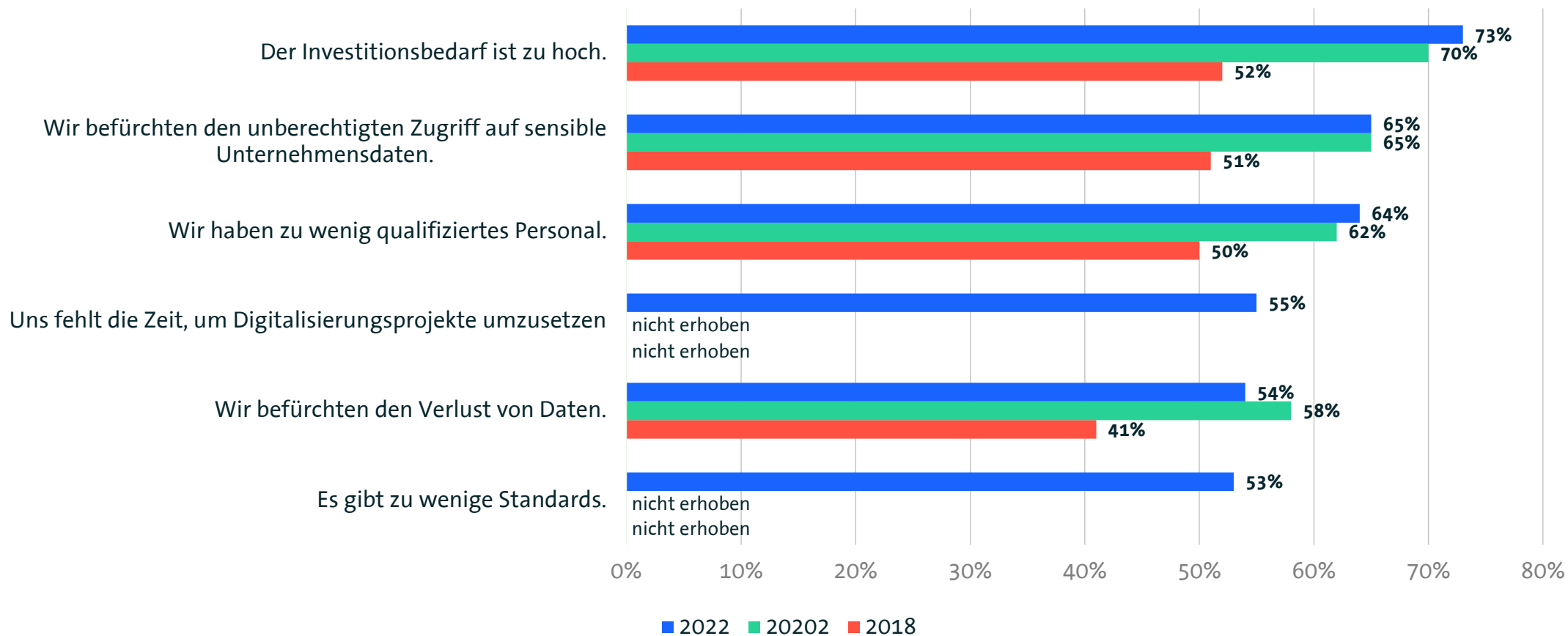
19%

Unklarheit des wirtschaftlichen Nutzens



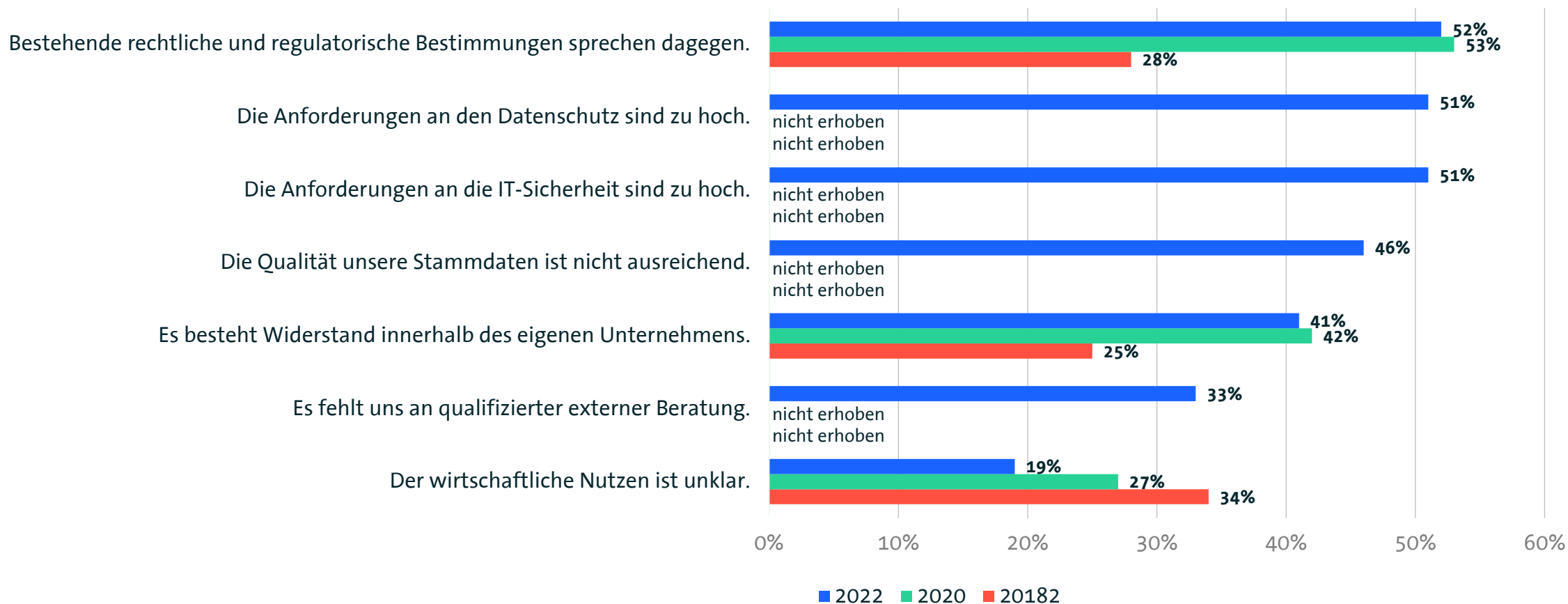
Hoher Investitionsbedarf bleibt größte Hürde

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



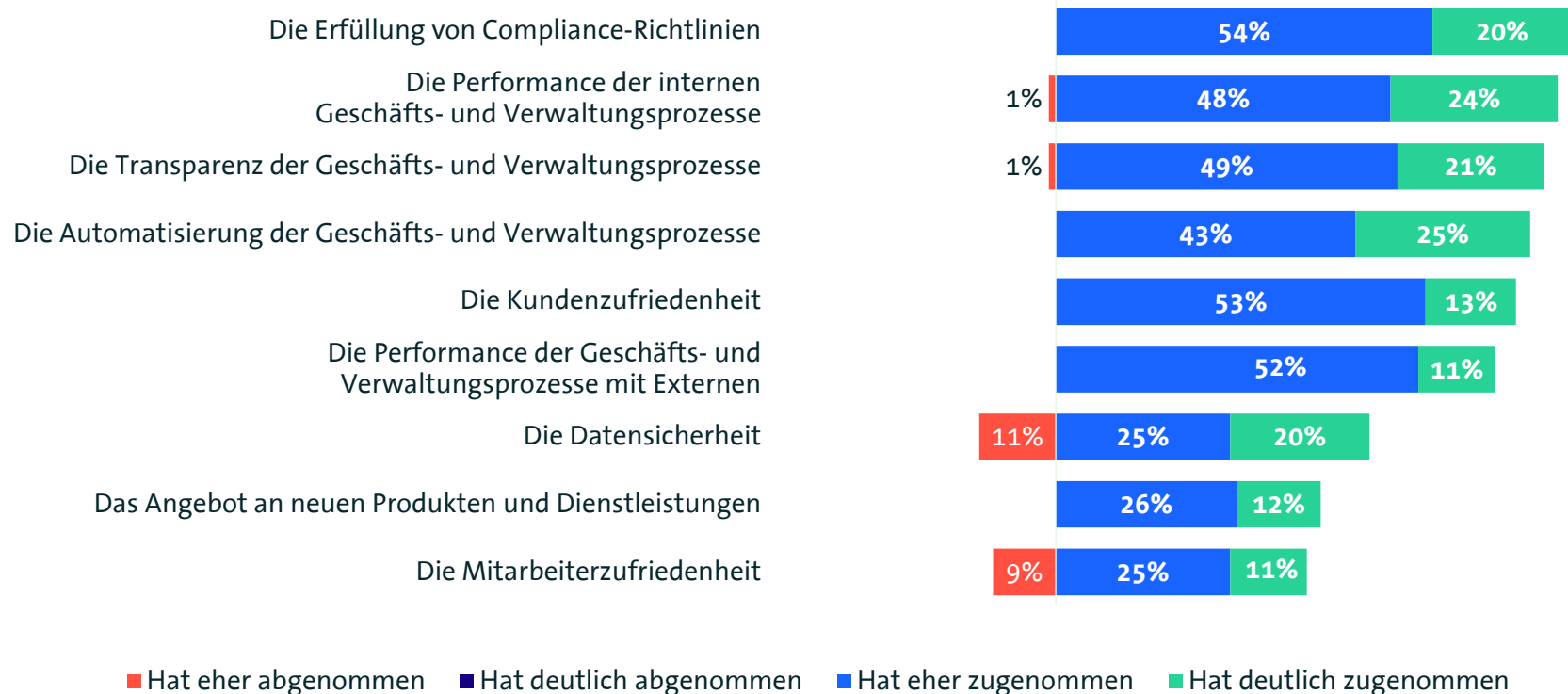
Der wirtschaftliche Nutzen ist den meisten (mittlerweile) klar

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



Digitalisierung schafft Transparenz

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



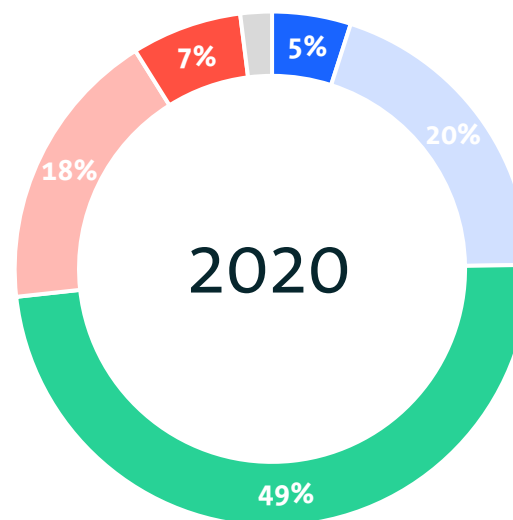
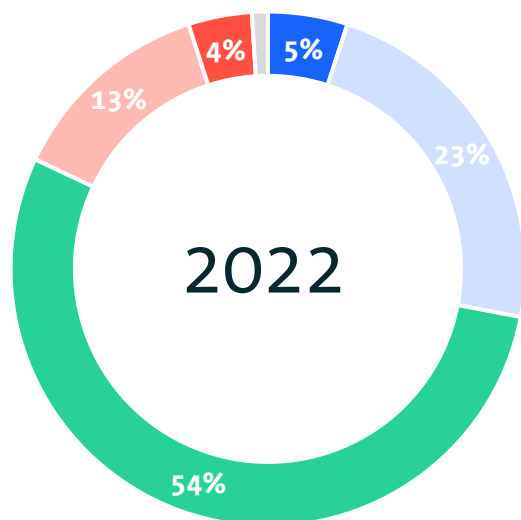
Top2-Boxes*

2022	2020	2018
74%	64%	68%
72%	66%	72%
70%	62%	46%
68%	65%	69%
66%	71%	65%
63%	69%	65%
45%	58%	46%
38%	32%	**
36%	27%	16%

Digitale Lösungen können Verwaltungskosten senken

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

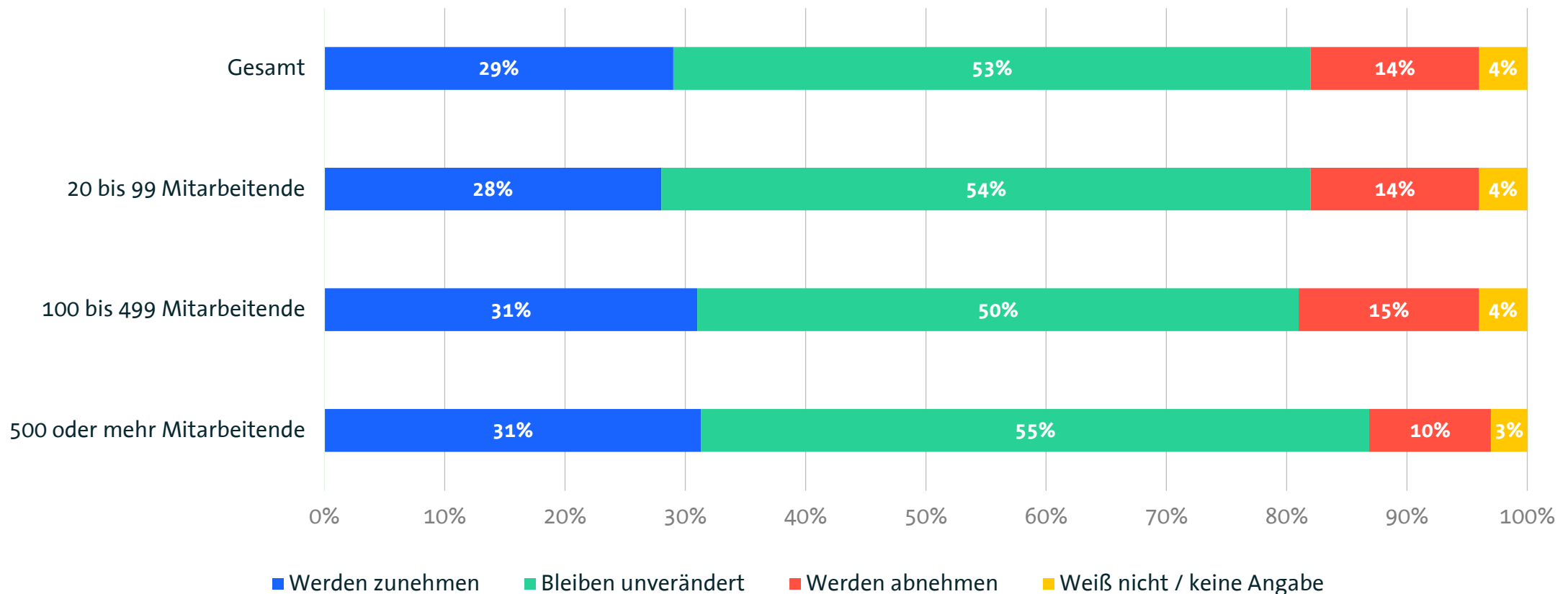
Die Höhe der Verwaltungskosten...



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

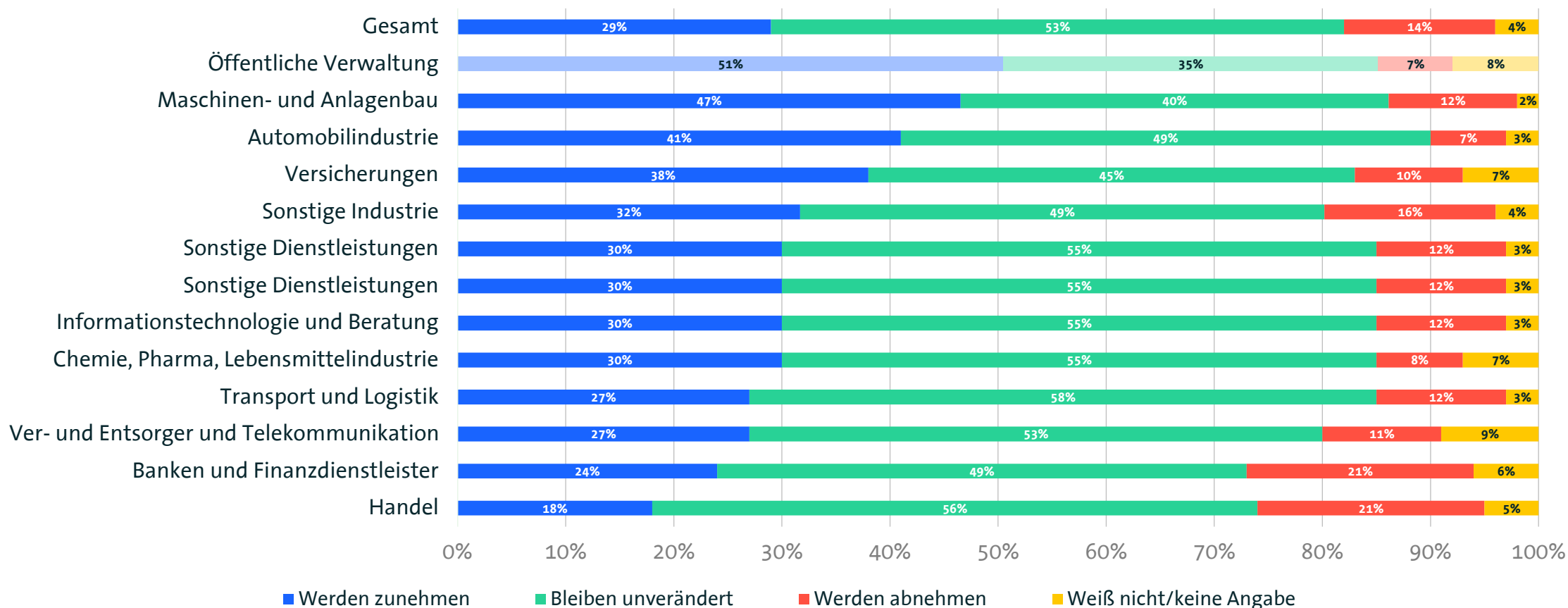
3 von 10 Unternehmen wollen mehr in Digitalisierung investieren

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2022 im Vergleich zu 2021 voraussichtlich entwickeln?



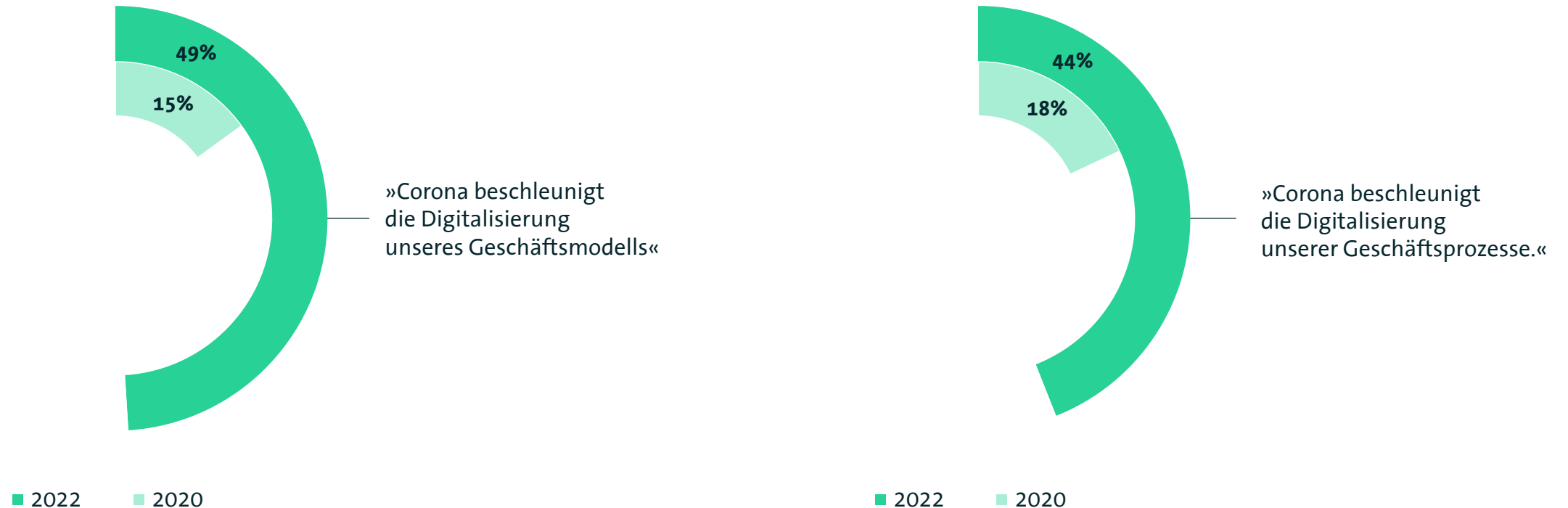
Besonders die Verwaltung will vermehrt investieren

Wie werden sich die Investitionen Ihres Unternehmens in die Digitalisierung von Geschäfts- und Verwaltungsprozessen im Jahr 2022 im Vergleich zu 2021 voraussichtlich entwickeln?



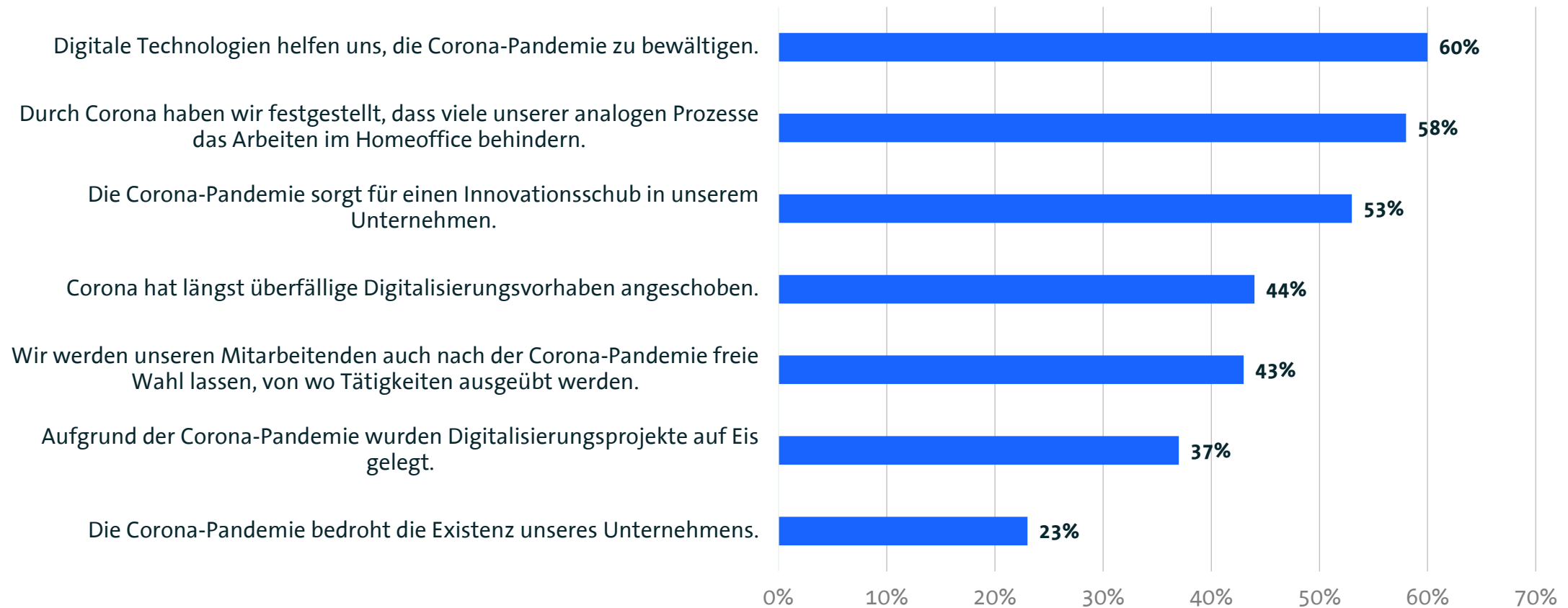
Corona hat die Digitalisierung beschleunigt

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zur Corona-Pandemie auf Ihr Unternehmen zu?



4 von 10 wollen weiterhin mobiles Arbeiten ermöglichen

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zur Corona-Pandemie auf Ihr Unternehmen zu?

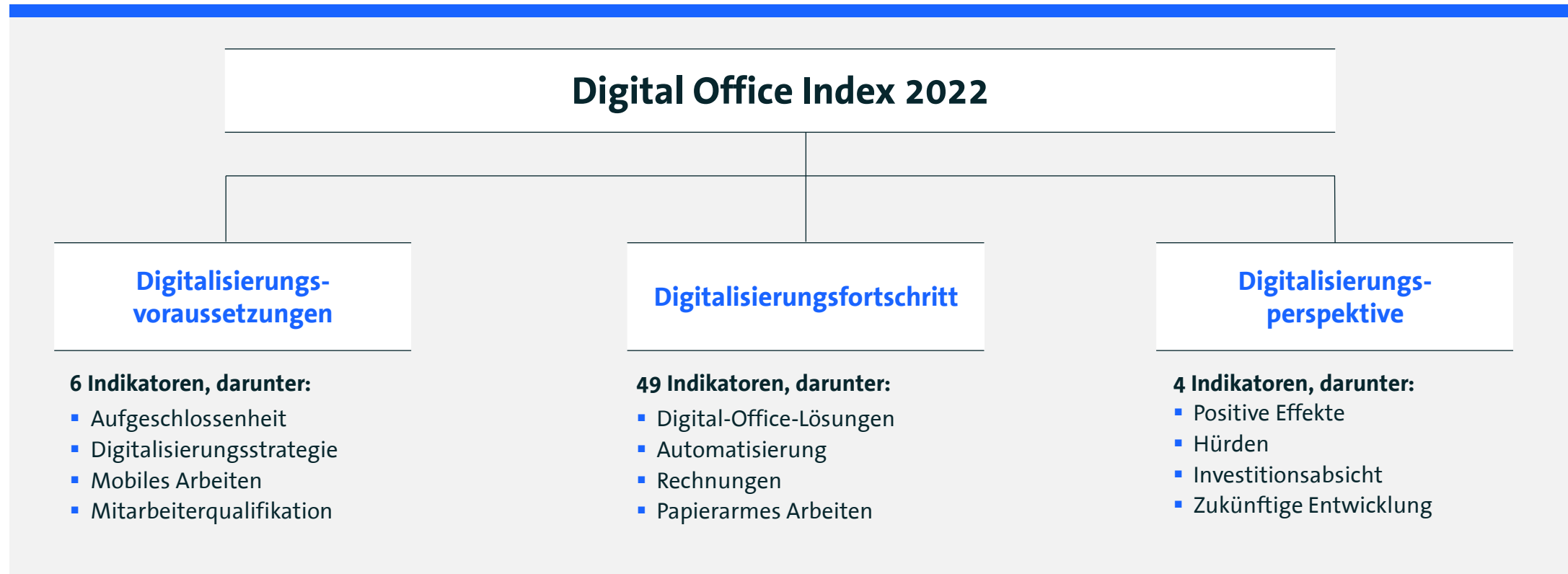


5

Digital Office Index 2022 und Nutzertypen

Bitkom Digital Office Index 2022 – Vorgehensweise

Berechnung anhand von **59 ausgewählten Indikatoren** aus drei Bereichen:

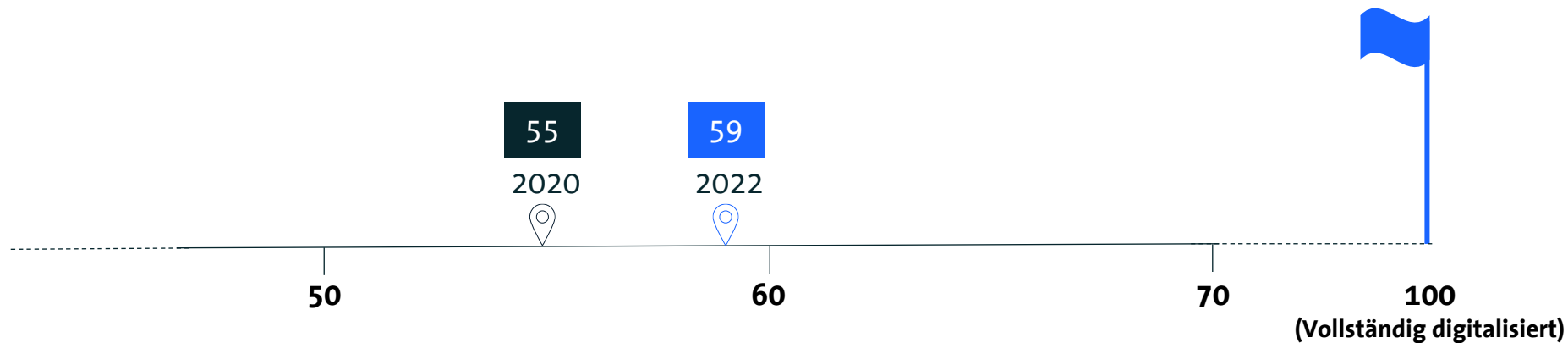


Zusammenfassung Digital Office Index 2022

Die Digitalisierung in deutschen Unternehmen hat in den letzten zwei Jahren an Fahrt aufgenommen

Beim diesjährigen Digital Office Index erreichen deutsche Unternehmen ab 20 Beschäftigten auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten einen Durchschnittswert von 59. Das sind vier Punkte mehr als 2020.

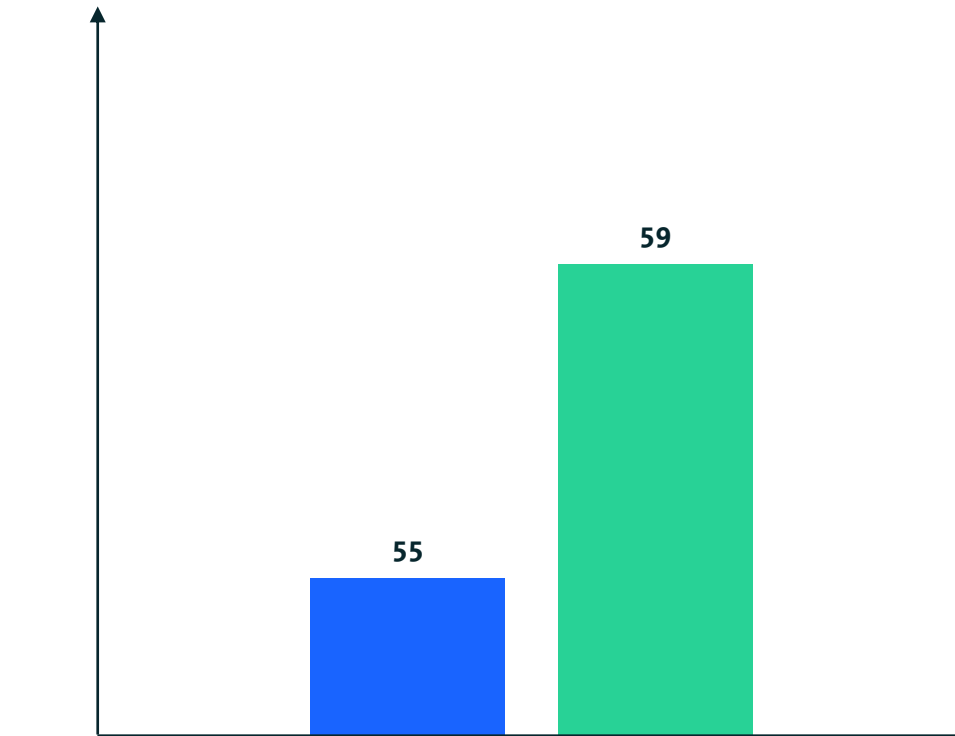
Ganz oben stehen dabei Banken und Versicherungen (jeweils 61 Punkte). Betrachtet man die Unternehmensgröße, liegen die Großunternehmen mit 68 Punkten (2020: 67 Punkte) zwar vorne, die kleinen (2022: 58 Punkte, 2020: 53 Punkte) und mittleren Unternehmen (2022: 63 Punkte, 2020: 59 Punkte) holen jedoch auf.



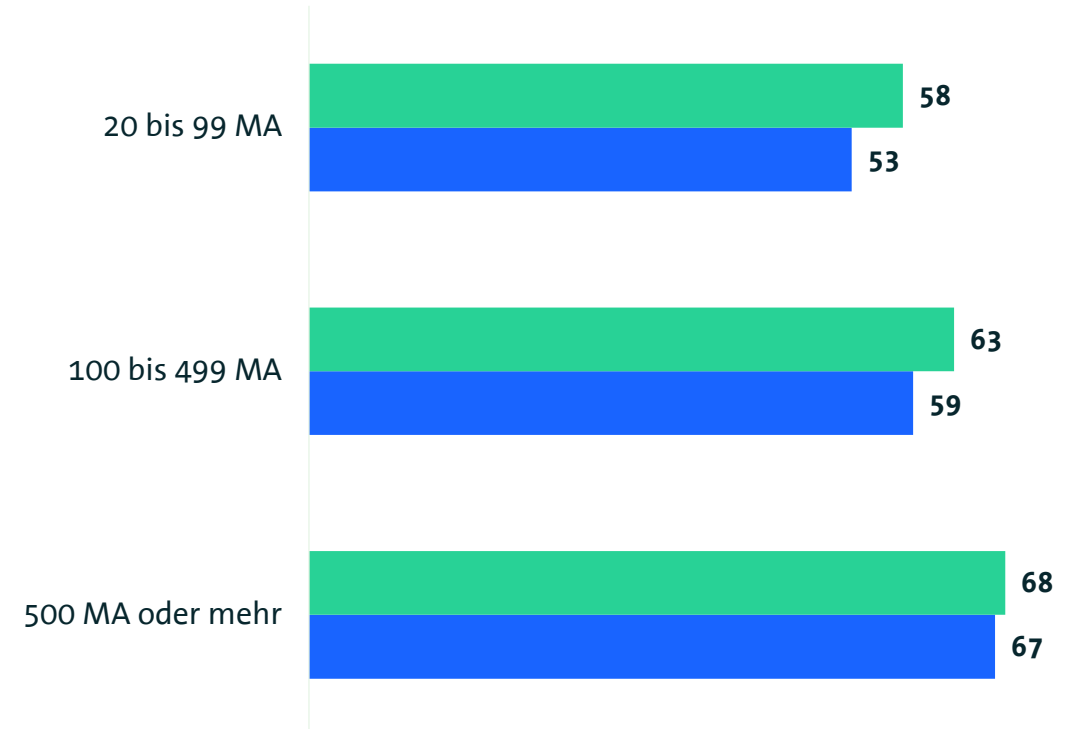
Kleine und mittlere Unternehmen holen auf

Digital Office Index 2020 und 2022 nach Unternehmensgröße

Vollständig digitalisiert (100)



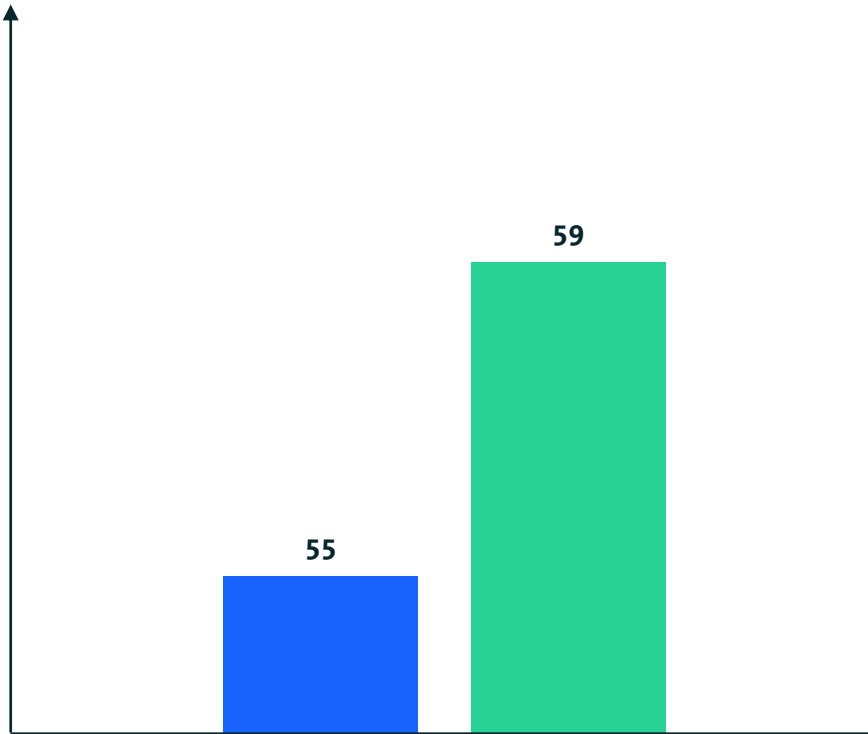
■ 2020 ■ 2022



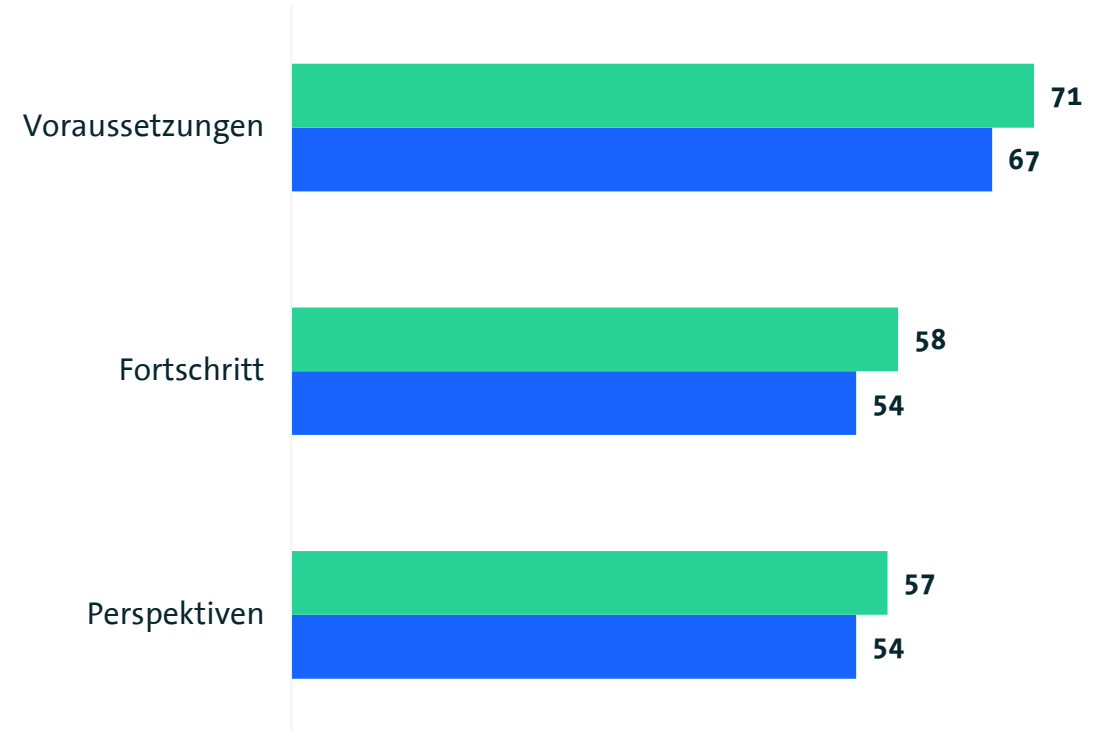
Die Digitalisierung in deutschen Büros nimmt zu

Digital Office Index 2020 und 2022 nach Subindizes

Vollständig digitalisiert (100)

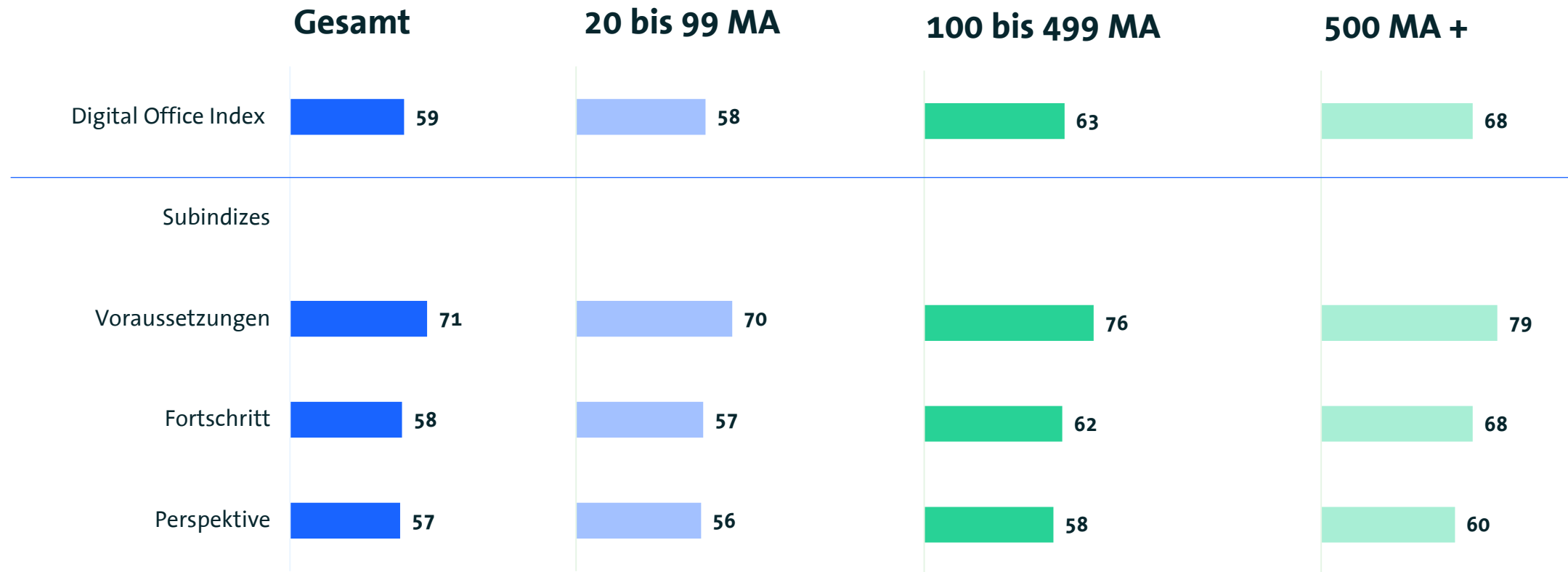


■ 2020 ■ 2022



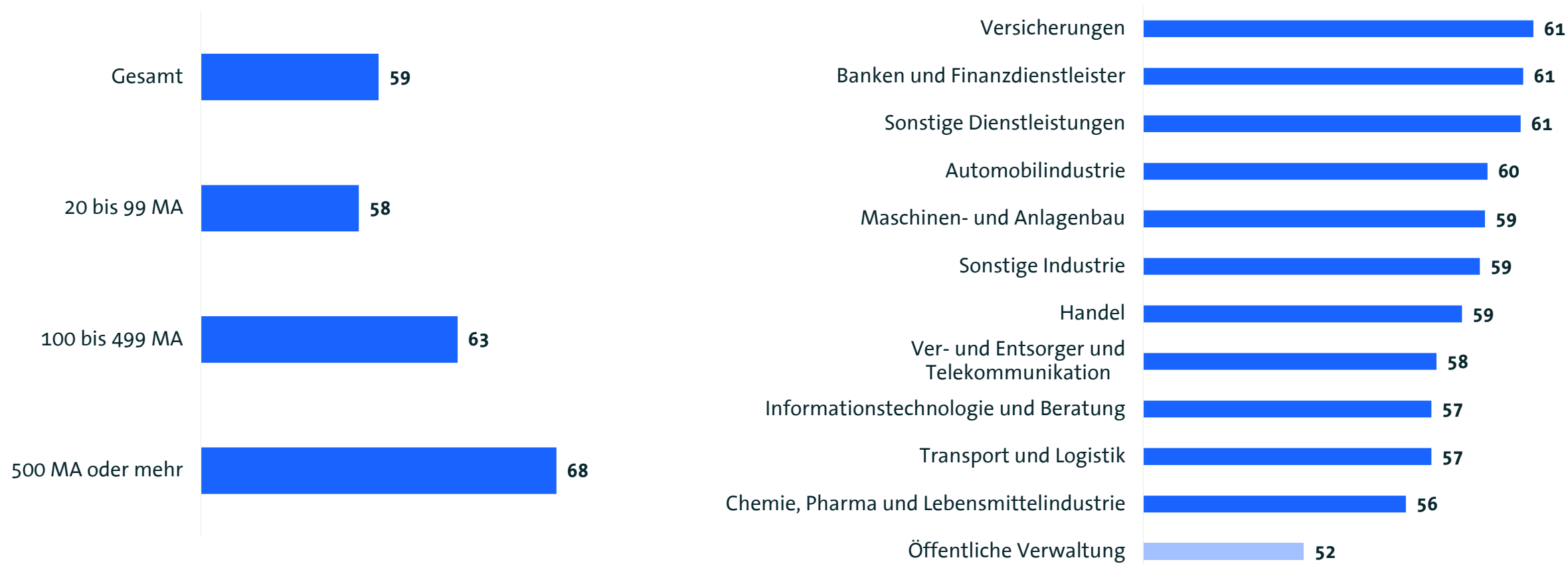
Großunternehmen übernehmen weiterhin Vorreiterrolle

Digital Office Index 2022 und Subindizes nach Unternehmensgröße



Banken und Versicherungen gehen in Sachen Digitalisierung voran

Digital Office Index 2022 nach Unternehmensgröße und Branchen

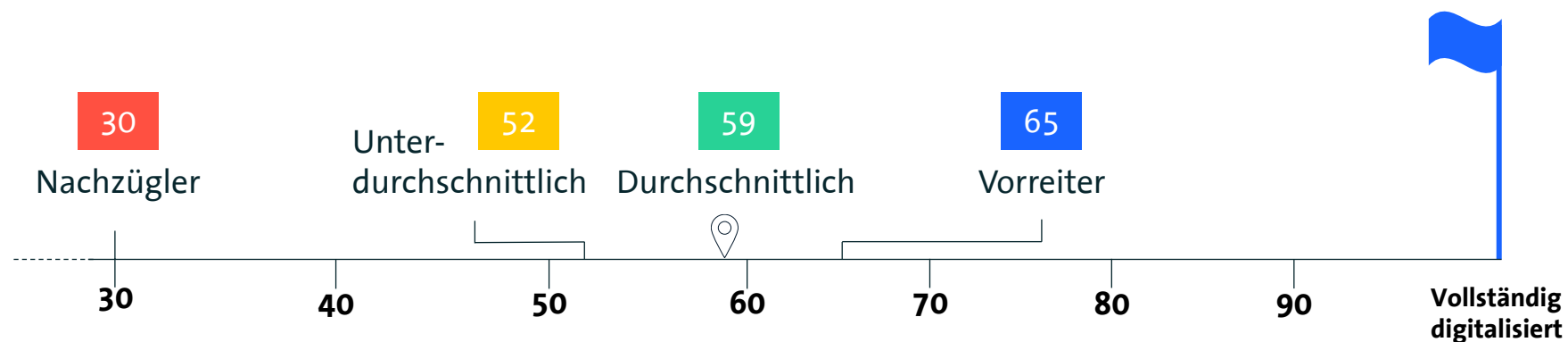


Digital-Office-Nutzertypen 2022

Zusammenfassung und Vorgehensweise

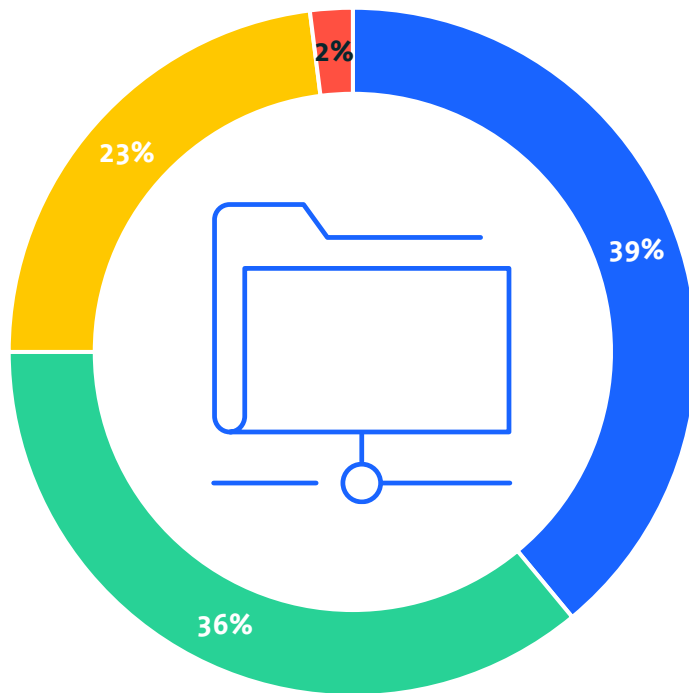
In einem weiteren Schritt wurde auf Grundlage der 49 Indikatoren zum Digitalisierungsfortschritt eine hierarchische Clusteranalyse durchgeführt, um möglichst homogene Cluster bzw. Gruppen zusammenzufassen. Demnach können sich 4 von 10 Unternehmen zu den Vorreitern in Sachen Digitalisierung zählen. Der Durchschnittswert dieser Gruppe liegt bei 65 Punkten. 36 Prozent verbuchen einen durchschnittlichen Digitalisierungsfortschritt (Ø59 Punkte), 23 Prozent sind unterdurchschnittlich (Ø52 Punkte) und 2 Prozent zählen zu den Nachzüglern (Ø30 Punkte).

Die Gruppe der Vorreiter geht besonders strategisch und koordiniert vor, was sich auch im Digitalisierungsfortschritt widerspiegelt. Die Gruppe „Durchschnittlicher Fortschritt“ stellt die Mitte der deutschen Wirtschaft dar. Unternehmen der Gruppe „Unterdurchschnittlicher Fortschritt“ weisen zwar häufig dieselben Voraussetzungen auf, sind in der Umsetzung jedoch weniger erfolgreich. Die Nachzügler hingegen haben in vielen Aspekten den Anschluss verpasst und zeigen wenig Digitalisierungswillen.

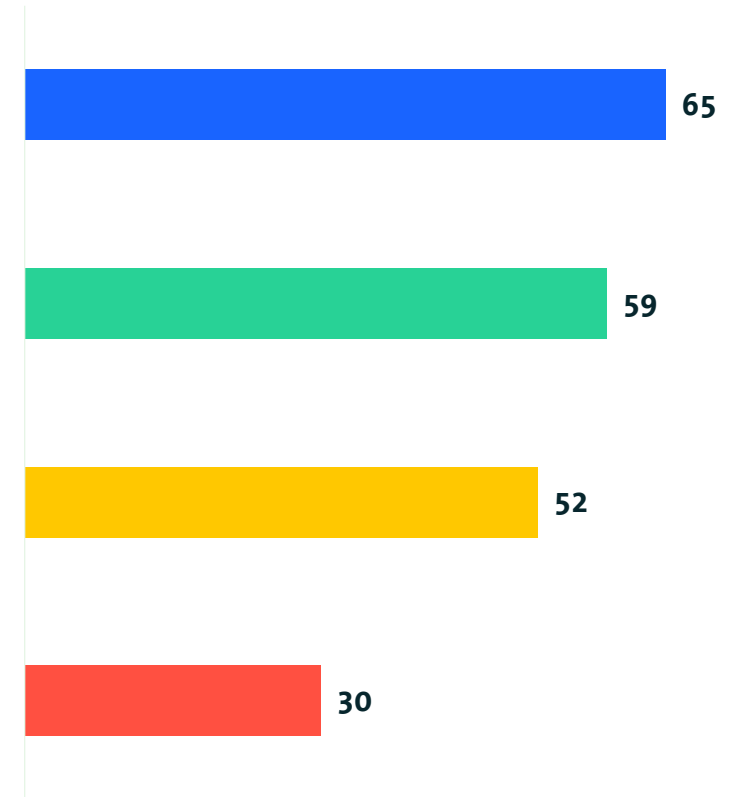


Digital-Office-Nutzertypen 2022

Verteilung der Nutzertypen

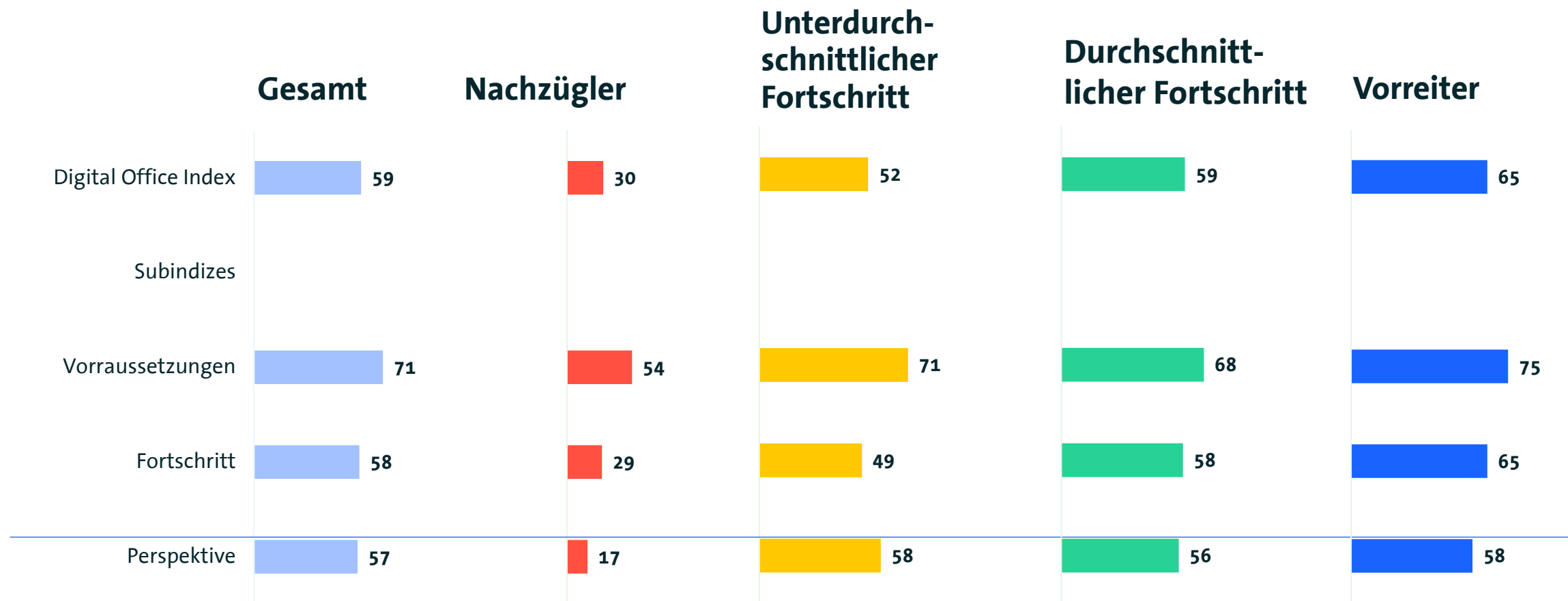


- Vorreiter
- Durchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Unterdurchschnittlicher Digitalisierungsfortschritt
- Nachzügler



Digital-Office-Nutzertypen 2022

Digital Office Index und Subindizes nach Nutzertypen



Digital-Office-Nutzertypen: Vorreiter

Steckbrief

Der Digital Office Index für die Gruppe der »Vorreiter« liegt bei überdurchschnittlichen 65 Punkten. Insgesamt zählen 39 Prozent aller Unternehmen ab 20 Mitarbeitenden zur Gruppe der Vorreiter.

65

Digital Office
Index 2022

75

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

65

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

58

Subindex
Digitalisierungs-
perspektive

Typische Merkmale:

- Der Anteil der Unternehmen, die eine Digitalisierungsstrategie verfolgen, ist in dieser Gruppe überdurchschnittlich hoch. Dabei handelt es sich überwiegend um zentrale Strategien.
- In nahezu allen Unternehmen gibt es eine Person, die das Thema Digitalisierung bereichsübergreifend koordiniert.
- Digital-Office-Lösungen gehören bei den Vorreitern zum Standard. Praktisch alle nutzen ECM-, CRM- und ERP-Lösungen.
- Auch Automatisierungslösungen kommen überdurchschnittlich häufig zum Einsatz.
- Rechnung werden größtenteils in digitaler Form erstellt.
- Die Mehrheit der Papierakten wurde bereits digitalisiert.
- Trotz des Vorsprungs sind weitere Investitionen in die Digitalisierung geplant.
- Unter den Vorreitern finden sich überdurchschnittlich viele mittlere und große Unternehmen.

Digital-Office-Nutzertypen: Durchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief

Die Gruppe »durchschnittlicher Fortschritt« entspricht mit 59 Punkten dem Durchschnitt des Digital Office Index. Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit liegt bei 36 Prozent.

59

Digital Office
Index 2022

68

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

58

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

56

Subindex
Digitalisierungs-
perspektive

Typische Merkmale:

- Die Mehrheit der Unternehmen in dieser Gruppe verfügt über eine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels.
- Das Thema Digitalisierung koordiniert im Gros der Unternehmen eine Person über diverse Bereiche hinweg.
- ECM- und ERP-Lösungen werden von nahezu allen Unternehmen genutzt, CRM-Lösungen etwas seltener.
- Das Thema E-Rechnung ist von großer Relevanz. Erstellt werden Rechnungen überwiegend in digitaler Form.
- Etwas mehr als die Hälfte der Geschäfts- und Verwaltungsprozesse läuft bereits ohne Papier ab und immer mehr Papierakten werden digitalisiert.
- Um Papier zu sparen, wird im Schnitt weniger gedruckt als noch vor einem Jahr.
- Für das laufende Jahr sind weitere Investitionen in die Digitalisierung geplant.

Digital-Office-Nutzertypen: Unterdurchschnittlicher Fortschritt

Steckbrief

Mit 52 Punkten hängt die Gruppe »unterdurchschnittlicher Fortschritt« etwas hinterher, hat den Anschluss aber noch nicht verpasst. 23 Prozent aller Unternehmen ab 20 Mitarbeitenden zählen zu dieser Gruppe.

52

Digital Office
Index 2022

71

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

49

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

58

Subindex
Digitalisierungs-
perspektive

Typische Merkmale:

- Der Anteil der Unternehmen, die eine Digitalisierungsstrategie verfolgen, liegt im Durchschnitt des Gesamtindex.
- Gleiches gilt für die bereichsübergreifende Koordination von Digitalisierungsprojekten.
- Auch der Einsatz von ERP-Lösungen weicht nicht vom Durchschnitt ab. CRM-Lösungen werden jedoch deutlich seltener genutzt und der Einsatz von ECM-Lösungen stellt die Ausnahme dar.
- Rechnungen werden unterdurchschnittlich häufig in digital Form erstellt.
- Der Anteil der digitalisierten Papierakten und der papierlosen Geschäfts- und Verwaltungsprozesse ist ebenfalls unterdurchschnittlich.
- Der Nachholbedarf wird jedoch erkannt, weshalb Investitionen in die Digitalisierung geplant sind.

Digital-Office-Nutzertypen: Nachzügler

Steckbrief

Der Digital Office Index für diese Gruppe liegt bei 30 Punkten und ist damit im Vergleich zu den anderen Nutzergruppen am geringsten. Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit beträgt 2 Prozent.

30

Digital Office
Index 2022

54

Subindex Digitalisierungs-
voraussetzungen

29

Subindex
Digitalisierungs-
fortschritt

17

Subindex
Digitalisierungs-
perspektive

Typische Merkmale:

- Zentrale Digitalisierungsstrategien sind nicht vorhanden.
- Vergleichsweise häufig fehlt es an Beschäftigten mit den erforderlichen Kompetenzen, um die Digitalisierung voranzutreiben.
- Es kommen so gut wie keine Digital-Office-Lösungen zum Einsatz.
- Rechnungen werden überwiegend in Papierform erstellt.
- Nahezu alle Geschäfts- und Verwaltungsprozesse laufen papierbasiert ab.
- Papierakten wurden größtenteils noch nicht digitalisiert und dies ist häufig auch nicht vorgesehen.
- Investitionen in die Digitalisierung sind selten geplant.
- Fast ausschließlich kleinere Unternehmen mit 20 bis 99 Mitarbeitenden.

6

Untersuchungsdesign

Untersuchungsdesign

Auftraggeber	Bitkom e.V. und Projektgruppe Digital Office Index
Grundgesamtheit	Unternehmen bzw. Organisationen der Öffentlichen Verwaltung in Deutschland mit mindestens 20 Mitarbeitenden
Befragungszeitraum und Anzahl geführter Interviews (Stichprobe)	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 28Min/Interview
Gewichtung	Die Aussagen der Befragungsteilnehmenden wurden gewichtet, sodass die Ergebnisse ein nach Branchen und Größenklassen repräsentatives Bild für Unternehmen ab 20 Mitarbeitenden sowie der jeweiligen Branche ergeben. Die Ergebnisse der Öffentlichen Verwaltung wurden aufgrund fehlender Informationen zur Grundgesamtheit nicht gewichtet und gehen nicht in das Gesamtergebnis ein.
Statistische Fehlertoleranz	+/- 3 Prozent in der Gesamtstichprobe

Ihre Ansprechpartner

Bitkom e. V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin
T 030 27576-0

@Bitkom_DOffice
bitkom@bitkom.org

bitkom.org



Nils Britze
Bereichsleiter
Digitale Geschäftsprozesse
n.britze@bitkom.org
T 030 27576 201



Felix Lange
Research Consultant
Bitkom Research
felix.lange@bitkom-service.de
T 030 27576 546