



Digitalisierung von Prozessen im Homeoffice in Deutschland

Status Quo in mittelständischen und
Großunternehmen nach einem Jahr im Homeoffice



Einführung

Die Digitalisierung und digitale Transformation wurden bereits vor Corona lange und ausgiebig in Deutschland diskutiert. Beim Abwägen von Vor- und Nachteilen sowie Eventualitäten blieb die Umsetzung jedoch großflächig aus. Mit der Corona-Krise hat sich gezeigt, wie rückständig Deutschland in vielen Bereichen ist und was in der Vergangenheit versäumt wurde. Ein Beispiel ist die Übermittlung von Daten zu Corona-Infektionen der Gesundheitsämter. Diese werden größtenteils per Fax an das Robert-Koch-Institut übermittelt. Dort werden die Daten per Hand abgetippt.

Gleichermaßen zwangen Kontaktverbote jedoch viele Unternehmen zum Handeln, sodass digitale Lösungen zum Erhalt des Geschäfts in Windeseile implementiert wurden. Auch der Gesetzgeber erließ im enormen Tempo neue Regelungen. Doch inwiefern spiegelt sich die Behauptung der Hauruck-Digitalisierung in der Wahrnehmung der Unternehmensmitarbeiter wider?

Im Auftrag von Conga befragte YouGov 1.004 Arbeitnehmer aus dem mittleren Management in mittelständischen und Großunternehmen zur Digitalisierung in der Firma, um herauszustellen, inwieweit die Prozesse aufgrund der Pandemie und der daraus resultierenden Homeoffice-Situation digitalisiert, an welchen Stellen Lücken deutlich wurden, wo die Prioritäten lagen und welche Ergebnisse mit der Implementierung von Softwarelösungen bereits erzielt werden konnten.

Inhaltsverzeichnis

- 3 - Methodik
- 4 - Top-Erkenntnisse in der Übersicht
- 5 - Am häufigsten genutztes Hilfsmittel: Drucker
- 7 - Digitalisierung: priorisierte Prozesse
- 10 - Herausforderungen im Homeoffice
- 11 - Herausforderungen und Prioritätensetzung
- 12 - Bedenken bei der Digitalisierung
- 13 - Ein Vergleich: mittelständische und Großunternehmen
- 14 - Positive Effekte der Digitalisierung: Einsparungen
- 15 - Top-Optimierungspotenziale
- 16 - Weitere Ergebnisse
- 18 - Fazit
- 19 - 6 Meilensteine der Digitalisierung
- 20 - Über Conga





Methodik

Conga beauftragte den unabhängigen Marktforschungsspezialisten YouGov mit der Studiendurchführung in Deutschland. Im Oktober 2020 wurden 1.004 Mitarbeiter aus dem mittleren Management befragt. Alle Befragten stammen aus Unternehmen mit 50 oder mehr Mitarbeitern aller Branchen.

Die Umfrage basiert auf Online-Interviews mit Teilnehmern des YouGov Panel Deutschland. Die Mitglieder des Panels haben der Teilnahme an Online-Interviews zugestimmt.

Die Panellisten werden über E-Mail mit einem Link zu einer Umfrage eingeladen. Die Stichprobenziehung erfolgt per Zufall aus der Grundgesamtheit des YouGov Panels Deutschland gemäß den Vorgaben der jeweiligen Studie.

Top-Erkenntnisse in der Übersicht



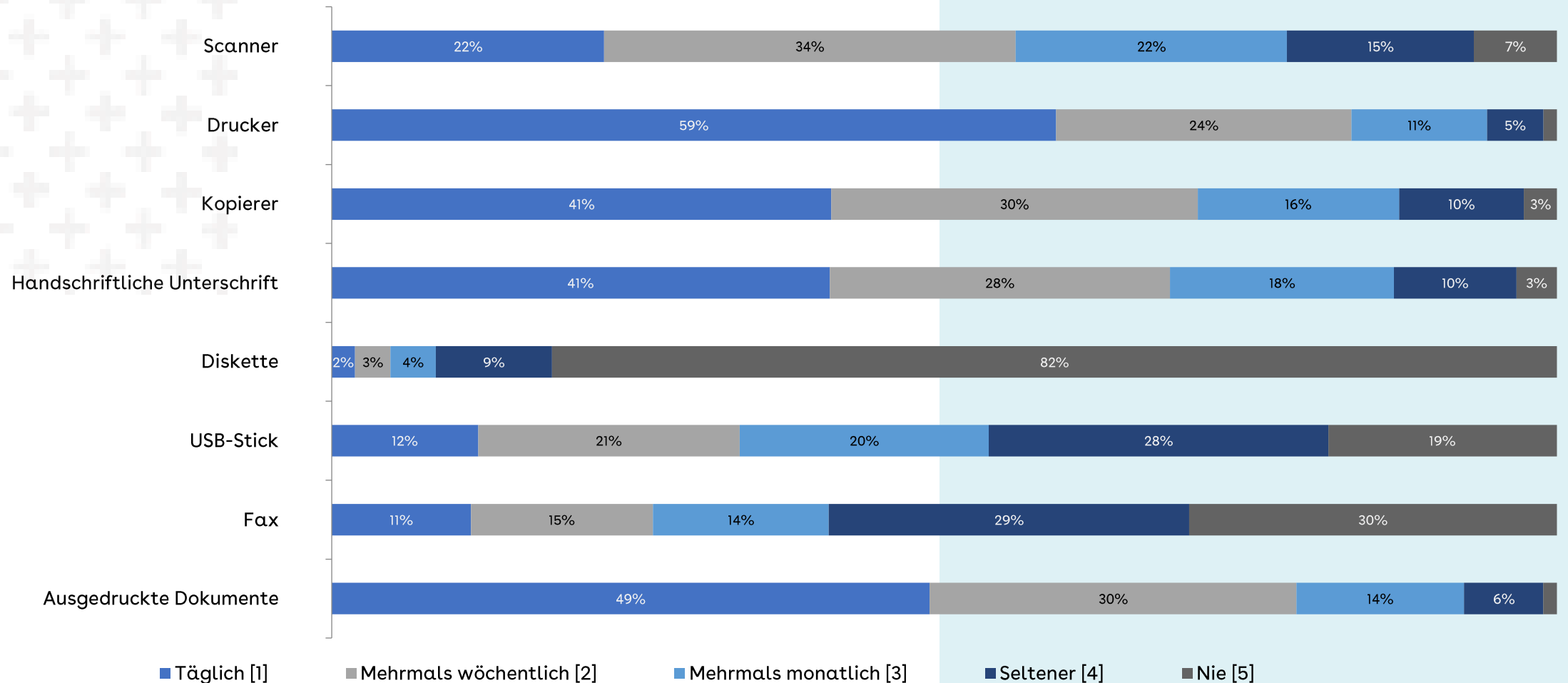
- Der Drucker ist das am häufigsten genutzte Hilfsmittel, weniger das ausgedruckte Dokument
- Großunternehmen sind mittelständischen Unternehmen einen Schritt voraus
- Interne Prozesse werden bei der Digitalisierung priorisiert
- Die Digitalisierung von Prozessen ermöglicht Einsparungen
- Priorisierung von Prozessen bei der Digitalisierung basieren nicht auf der Einstufung der Herausforderungen im Homeoffice
- Herausforderungen im Homeoffice sind unabhängig von der Unternehmensgröße
- Bedenken fallen in mittelständischen und Großunternehmen gleich aus
- Schulung der Mitarbeiter als Top-Optimierungspotenzial



Der Drucker ist das am häufigsten genutzte Hilfsmittel

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte / Anwendungen?

Unter den Befragten ist der Drucker auch in Zeiten von Digitalisierung noch das am häufigsten genutzte Hilfsmittel im Büro. 59% der Befragten nutzen ihn täglich, gefolgt von ausgedruckten Dokumenten (49%). Der Kopierer und die handschriftliche Unterschrift werden von 41% der Befragten täglich genutzt.



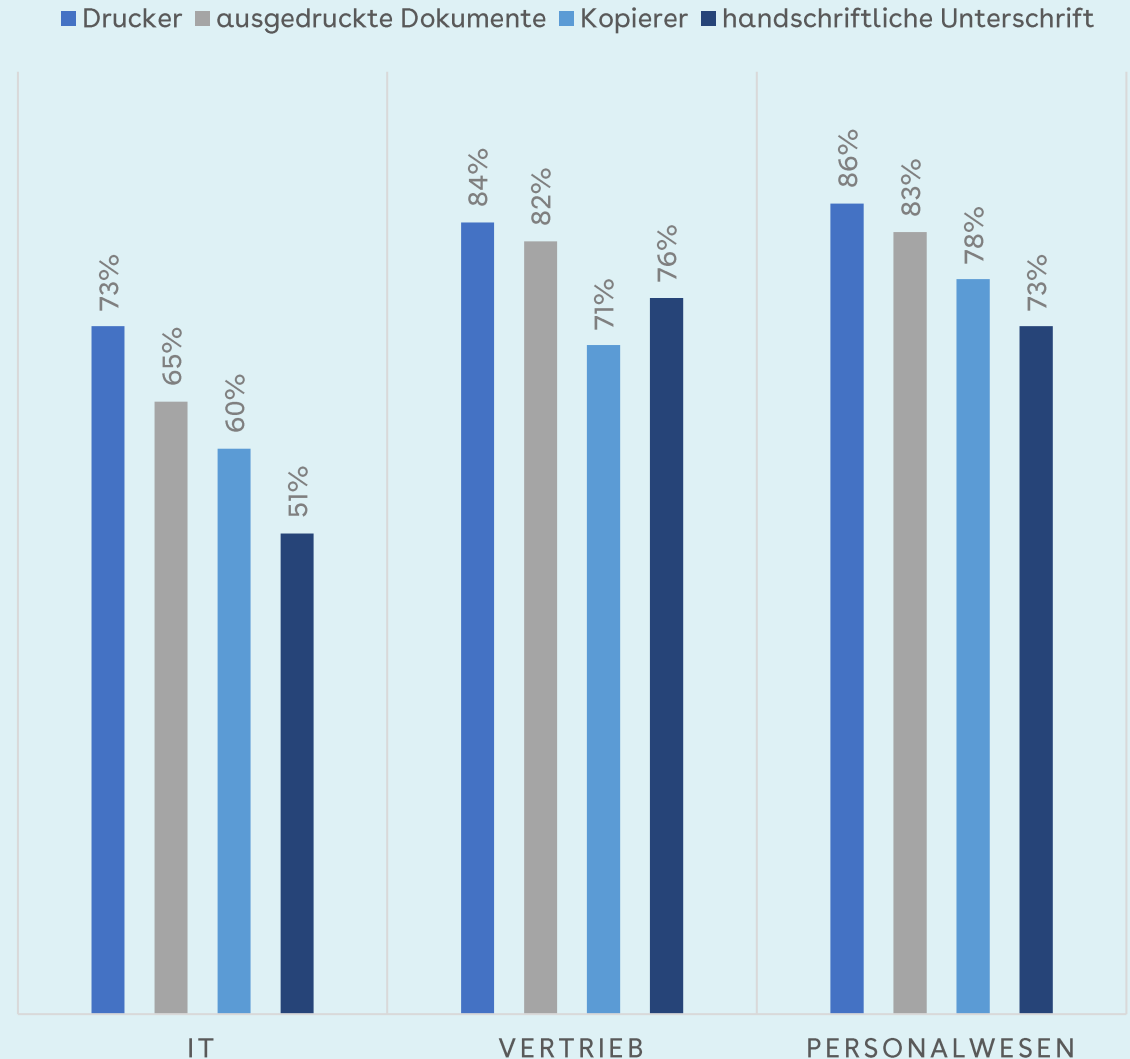
Am häufigsten genutzte Geräte nach Abteilungen

Auch in vereinzelt Abteilungen, wie IT, Vertrieb und Personalwesen ist der Drucker das am häufigsten täglich bzw. mehrmals wöchentlich genutzte Hilfsmittel, gefolgt von ausgedruckten Dokumenten und dem Kopierer.

Mit Ausnahme vom Vertrieb. Dieser nutzt die handschriftliche Unterschrift häufiger als den Kopierer.

Unternehmen arbeiten mehr mit dem Drucker, als mit den ausgedruckten Dokumenten.

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte / Anwendungen?

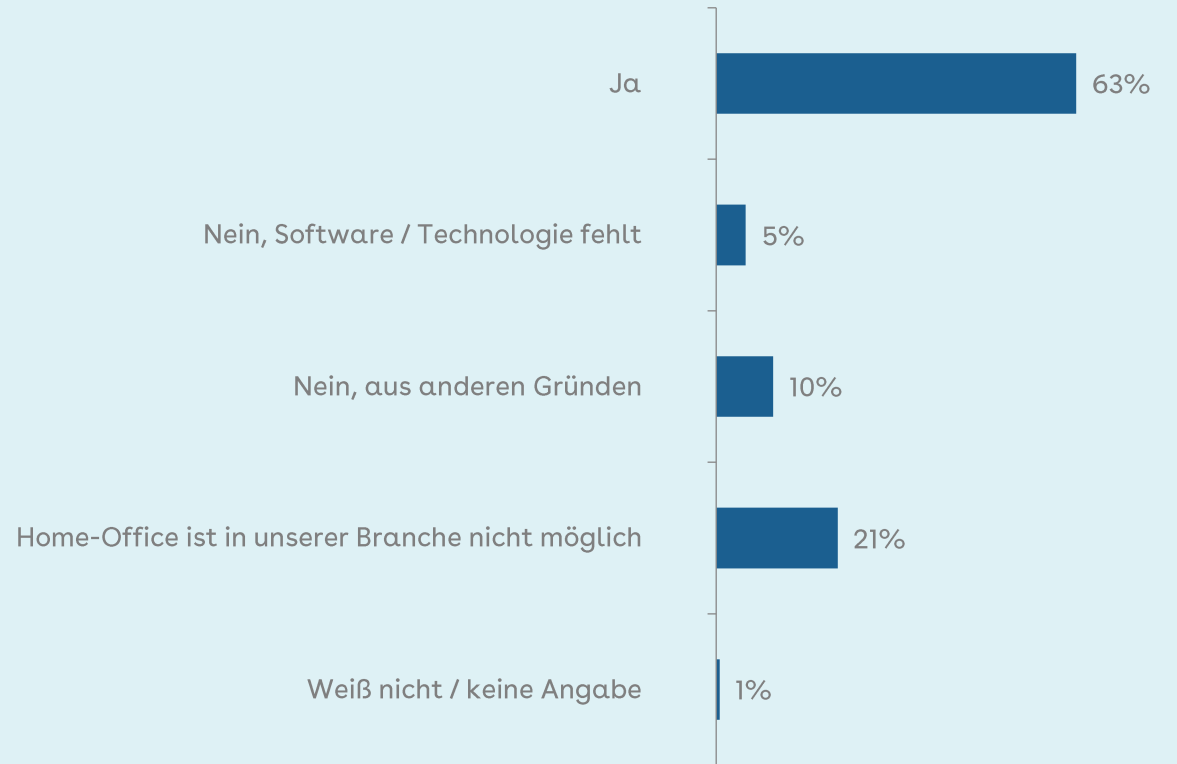


Basis Netto: Befragte, die in der IT, im Vertrieb und im Personalwesen arbeiten (n=434).



Bei knapp zwei Dritteln der Befragten hat die Corona-Pandemie zu einem (verstärkten) Arbeiten im Homeoffice geführt. Bei 21% der Befragten blieb die Umsiedlung ins Homeoffice aufgrund der Branche aus.

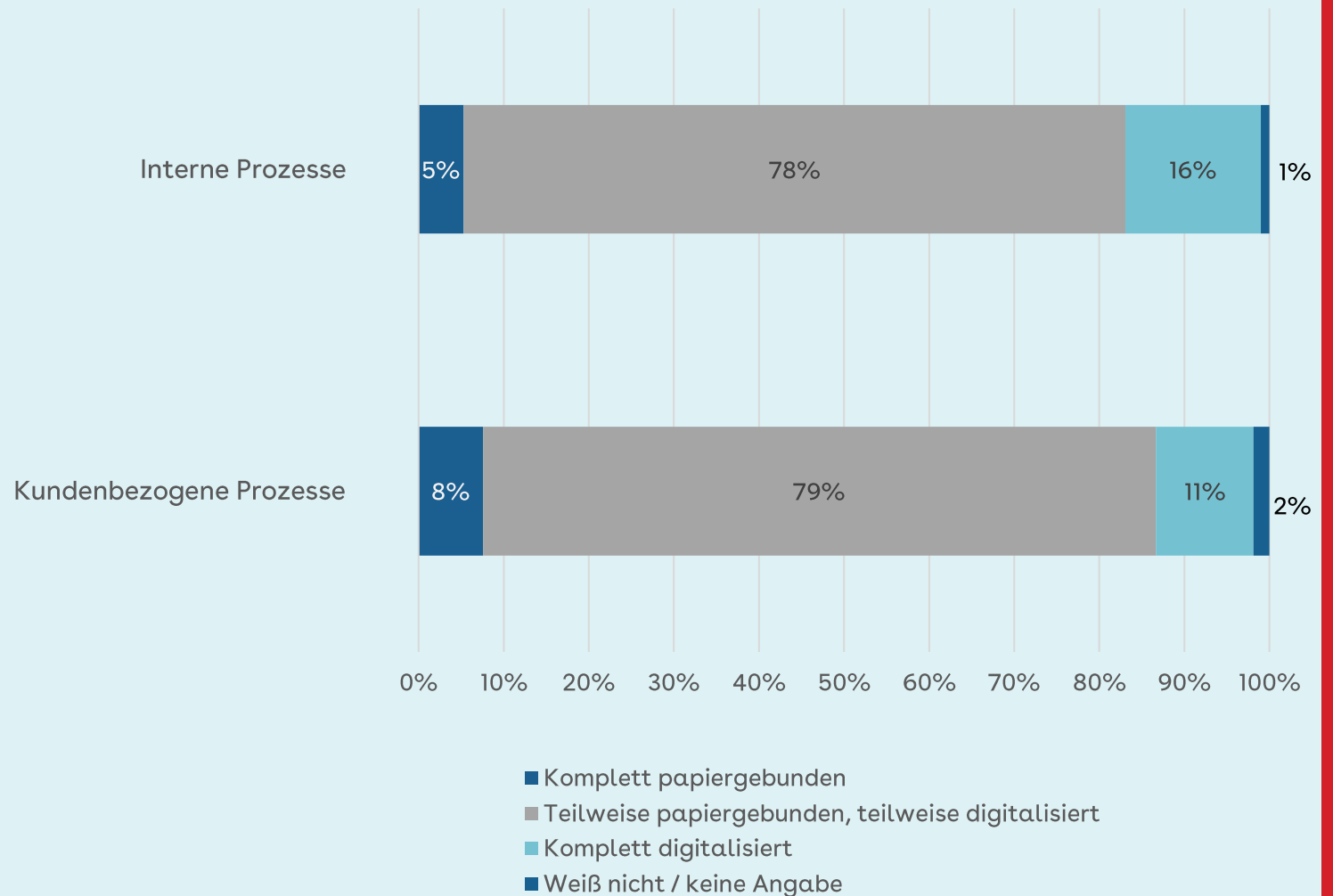
Hat die Corona-Pandemie dazu geführt, dass die Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen (verstärkt) im Homeoffice arbeiten?



Basis Netto: Befragte, bei denen Prozesse zumindest teilweise digitalisiert sind (n=963)

Bei knapp 80% der Befragten sind interne wie kundenbezogene Prozesse teilweise papiergebunden, teilweise digitalisiert.

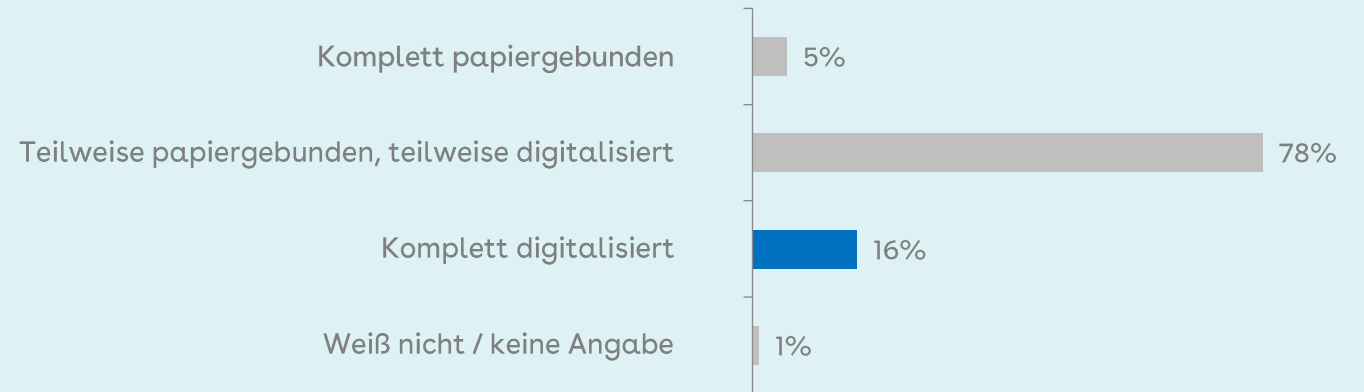
Inwiefern sind die Prozesse in Ihrem Unternehmen eher papiergebunden bzw. eher digitalisiert?



Interne Prozesse wurden bei der Digitalisierung priorisiert. Sie sind bei 16% der Befragten komplett digitalisiert. Die kundenbezogenen Prozesse sind hingegen lediglich bei 11% der Befragten vollständig digitalisiert.

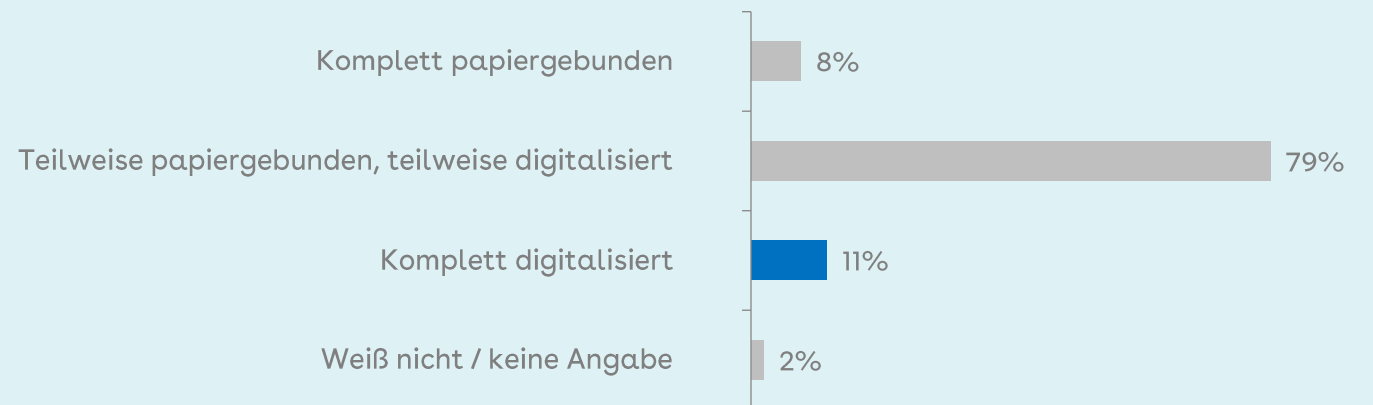
Interne Prozesse

Inwiefern sind die Prozesse in Ihrem Unternehmen eher papiergebunden bzw. eher digitalisiert?



Kundenbezogene Prozesse

Inwiefern sind die Prozesse in Ihrem Unternehmen eher papiergebunden bzw. eher digitalisiert?



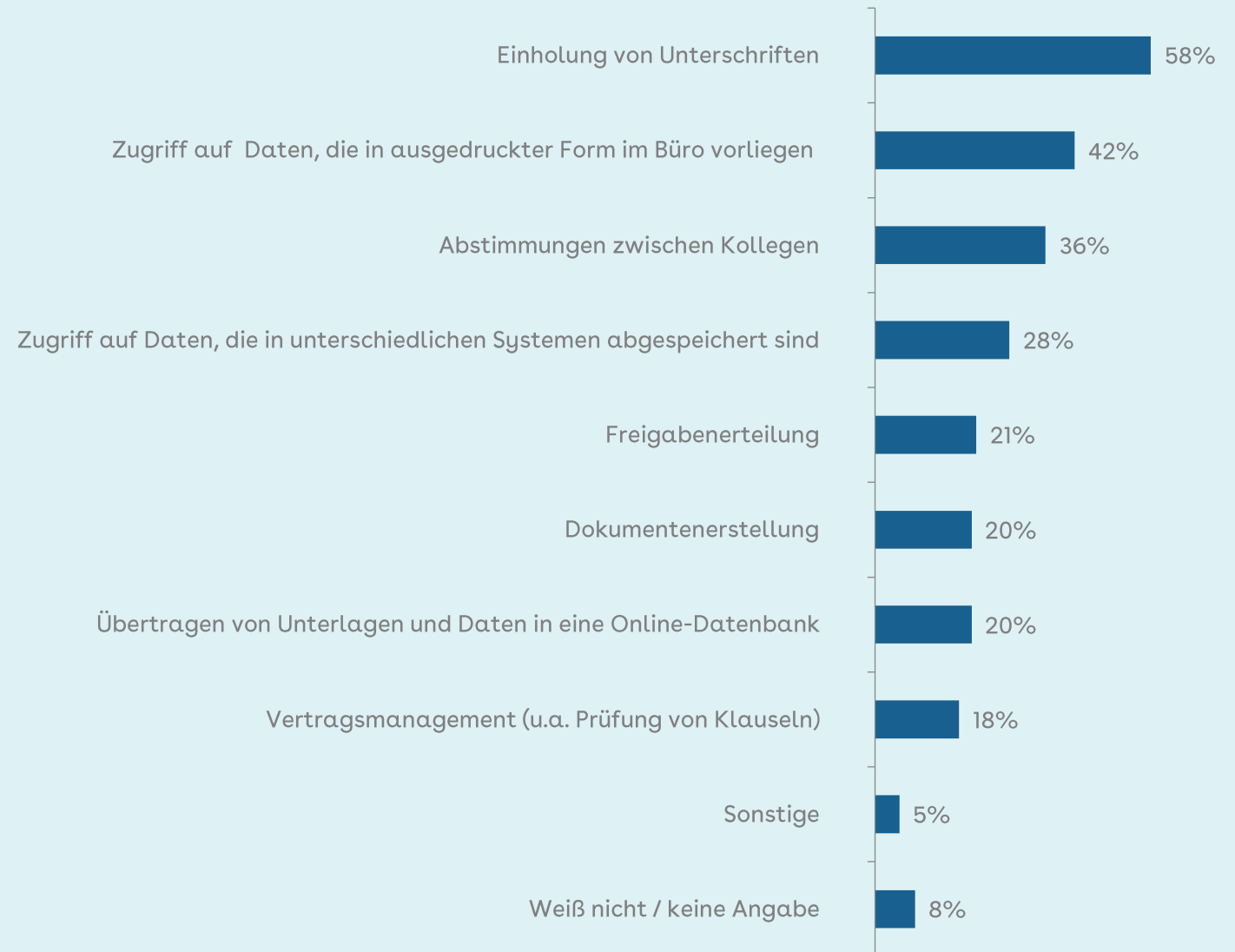
Herausforderungen im Homeoffice sind unabhängig von der Unternehmensgröße. Vor allem das Einholen von Unterschriften wird im Homeoffice als schwierig empfunden, gefolgt vom schlechteren Zugriff auf ausgedruckte Dateien.

Aus der Studie geht hervor, dass alle Befragten – unabhängig von der Größe des Unternehmens, in dem sie arbeiten – mit den gleichen Herausforderungen aus dem Homeoffice konfrontiert sind und somit Unternehmen beider Größenordnungen in Deutschland dieselben Lücken aufweisen.

Die Top 3 der Herausforderungen in folgender Reihenfolge sind:

1. Einholung von Unterschriften
2. Zugriff auf und Überprüfung von Daten, die in ausgedruckter Form im Büro vorliegen (z. B. Personalakten, Rechnungen, Verträge, Bestellformulare, Kunden- / Patienteninformationen)
3. Abstimmung zwischen Kollegen

Die Durchführung der folgenden papiergebundenen Arbeitsprozesse ist vom Homeoffice aus besonders problematisch: (Bitte wählen Sie alle zutreffenden Prozesse aus.)



Basis Netto: Befragte, bei denen Prozesse zumindest teilweise digitalisiert sind und in deren Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie verstärkt im Homeoffice gearbeitet wird (n=606)

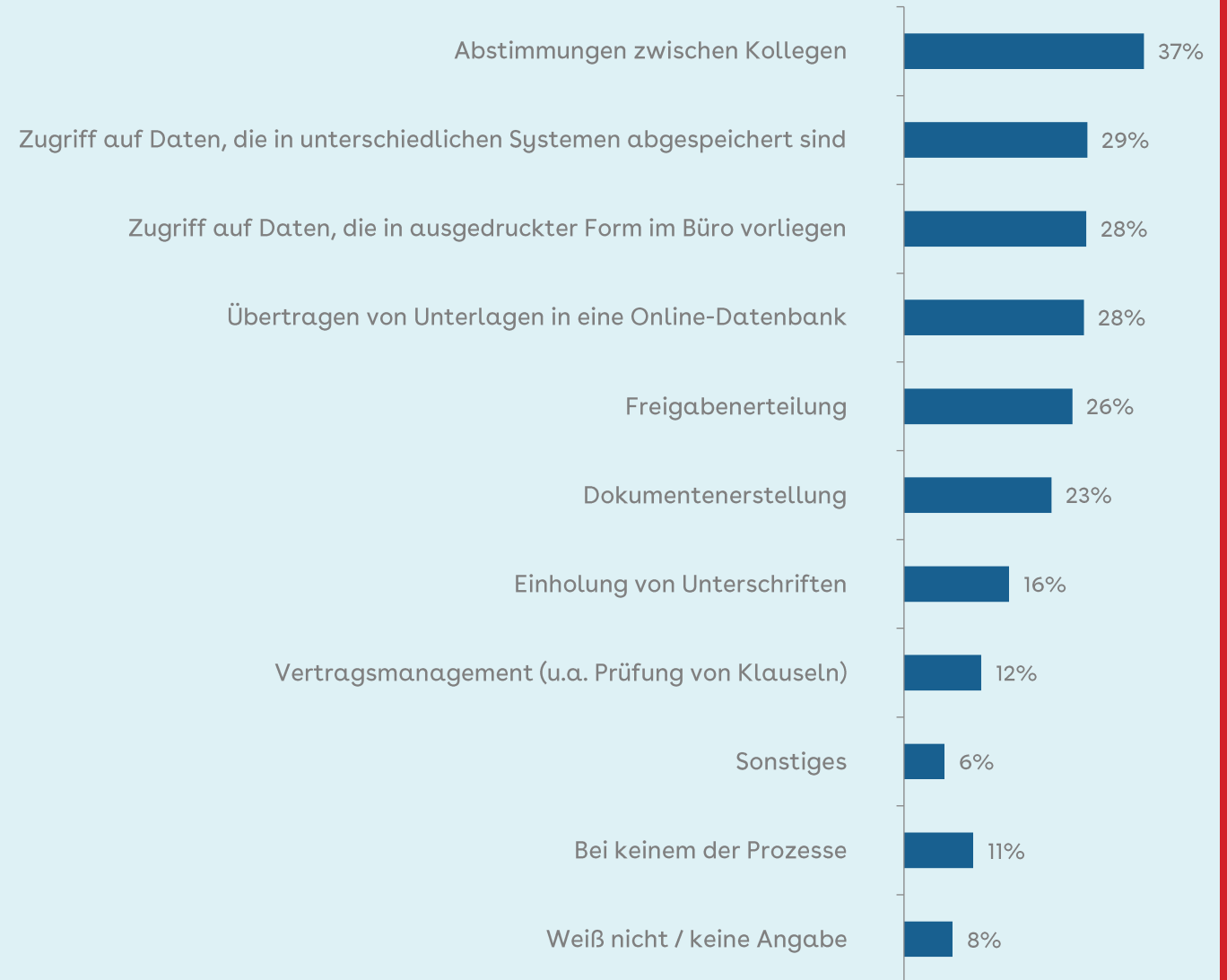
Priorisierung von Prozessen bei der Digitalisierung basieren nicht auf der Einstufung der Herausforderungen im Homeoffice. Um das Tagesgeschäft aufrechtzuerhalten wurde insbesondere auf die Abstimmungsmöglichkeiten zwischen Kollegen Wert gelegt.

Obwohl das Einholen der Unterschrift die größte Herausforderung in allen Unternehmensgrößen darstellt, wurden andere Herausforderungen bei der Digitalisierung priorisiert:

1. Abstimmung zwischen Kollegen (bei Herausforderungen auf Platz 3)
2. Zugriff auf und Überprüfung von Daten, da diese in unterschiedlichen Systemen abgespeichert sind, die nicht gut integriert sind und die Daten daher nicht lösungsübergreifend ausgetauscht werden (bei Herausforderungen auf Platz 4)
3. Zugriff auf und Überprüfung von Daten, die in ausgedruckter Form im Büro vorliegen (z. B. Personalakten, Rechnungen, Verträge, Bestellformulare, Kunden- / Patienteninformationen); (bei Herausforderungen auf Platz 2)

Das Einholen von Unterschriften befindet sich bei der Digitalisierung zur Aufrechterhaltung des Geschäfts auf Platz 7, obwohl es die am häufigsten genannte Herausforderung aus dem Homeoffice heraus darstellt.

Welche der folgenden Prozesse wurden bei der Digitalisierung priorisiert, um das Tagesgeschäft aufrechtzuerhalten?



Basis Netto: Befragte, bei denen Prozesse zumindest teilweise digitalisiert sind und in deren Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie verstärkt im Homeoffice gearbeitet wird (n=555)

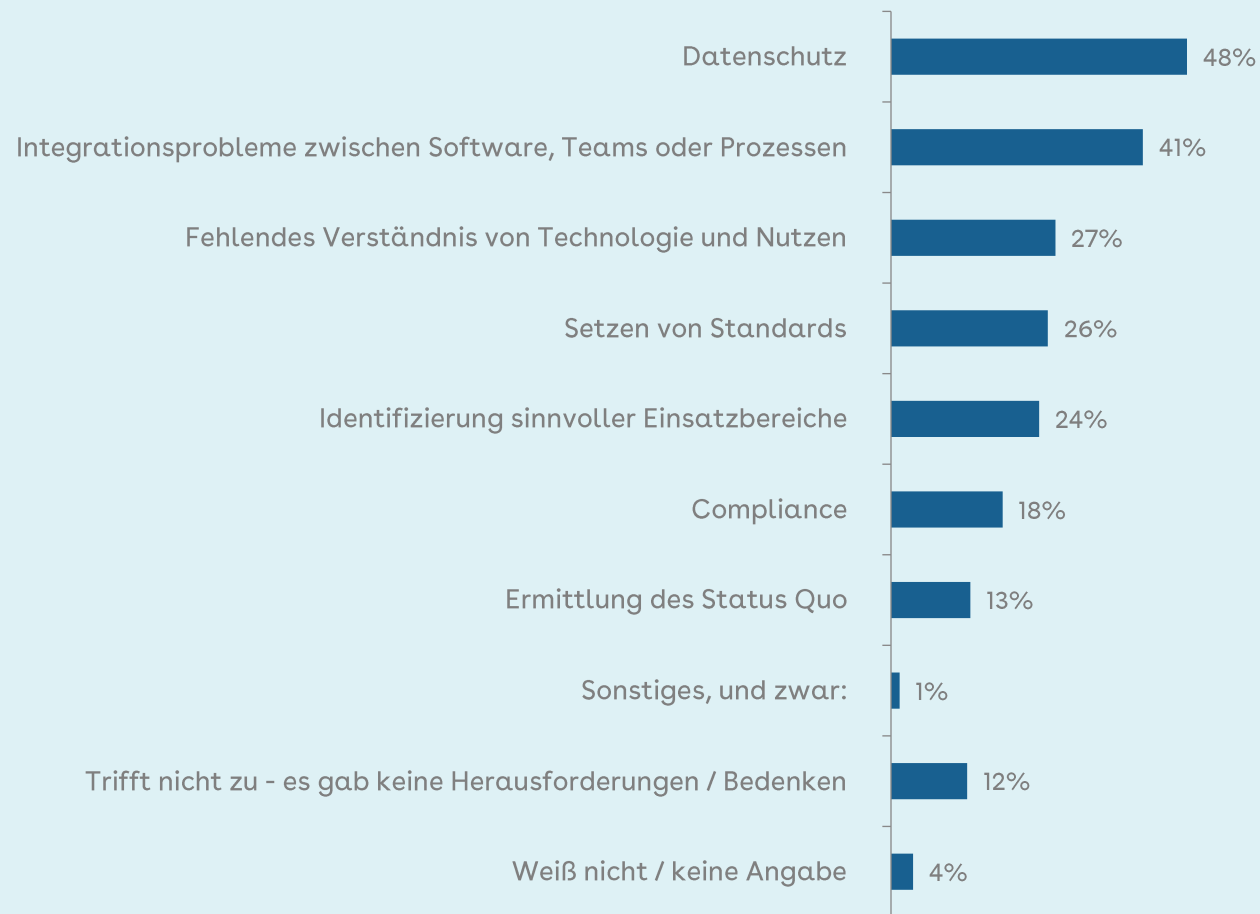
Bedenken fallen in mittelständischen und Großunternehmen gleich aus: insbesondere im Bereich Datenschutz und der Integration von Softwarelösungen, Teams oder Prozessen haben Unternehmen ihre Zweifel.

Die Bedenken bei der Digitalisierung fallen bei allen Befragten, unabhängig von der Unternehmensgröße, gleich aus:

Der Datenschutz verfolgt mit 48% jegliche Digitalisierungsinitiativen und löst überwiegend Bedenken bei den Befragten in Deutschland aus, was nach wie vor die Bedeutung von Datenschutz für die Deutschen unterstreicht.

Dieser Pain Point ist mit 41% gefolgt von Integrationsproblemen zwischen Systemen, Teams und Prozessen, das fehlende Verständnis der Technologie und den Nutzen sowie das Setzen von Standards.

Welche Herausforderungen / Bedenken ergaben sich bei Ihnen im Zuge der Digitalisierung?



Basis Netto: Befragte, bei denen Prozesse zumindest teilweise digitalisiert sind und in deren Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie verstärkt im Homeoffice gearbeitet wird (n=555)



Großunternehmen sind mittelständischen Unternehmen bei der Digitalisierung einen Schritt voraus.

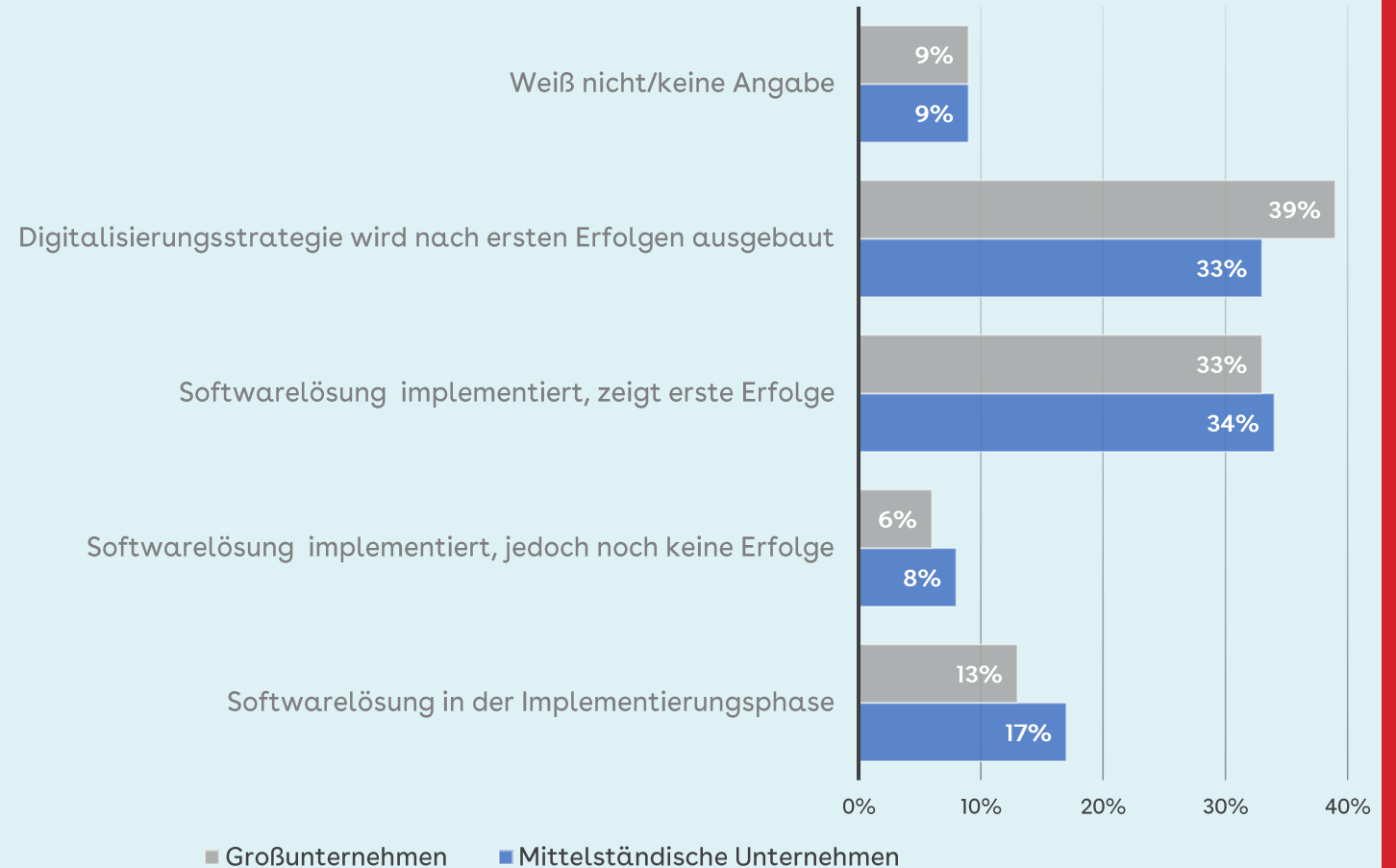
Mittelständische Unternehmen

...bei den Befragten aus mittelständischen Unternehmen sind es hingegen nur 33%. 17% der Befragten gaben an, dass sich die Softwarelösung noch in der Implementierungsphase befindet. Bei den Befragten aus Großunternehmen beläuft sich der Anteil auf nur 13%.

Großunternehmen

Bei 39% der Befragten aus Großunternehmen wird nach der Implementierung und ersten Erfolgen bereits über weitere Schritte für die Digitalisierungsstrategie nachgedacht.

Wie weit ist die Digitalisierung von papiergebundenen Arbeitsprozessen bei Ihnen fortgeschritten?



Basis Netto: Befragte, bei denen Prozesse zumindest teilweise digitalisiert sind und in deren Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie verstärkt im Homeoffice gearbeitet wird (n=555)

Durch die Digitalisierung sind deutliche Einsparungen erkennbar. Dazu zählen insbesondere der reduzierte Papierverbrauch und Zeiteinsparungen.

Die Minderheit (nur 7%) konnte nach der Implementierung von Software noch keine Erfolge erkennen. Laut der Mehrheit (63%) hingegen konnte nach der Implementierung von Software der Papierverbrauch reduziert werden. Zeiteinsparung (51%) und Produktivitätssteigerung im Homeoffice (40%) bilden weitere positive Effekte – dicht gefolgt von Kosteneinsparungen (37%).

Welche der folgenden Effekte haben Sie durch die Digitalisierung von Prozessen bereits erzielt?



Basis Netto: Befragte, bei denen Prozesse zumindest teilweise digitalisiert sind und in deren Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie verstärkt im Homeoffice gearbeitet wird (n=555)

Schulung der Mitarbeiter als Top-Optimierungspotenzial

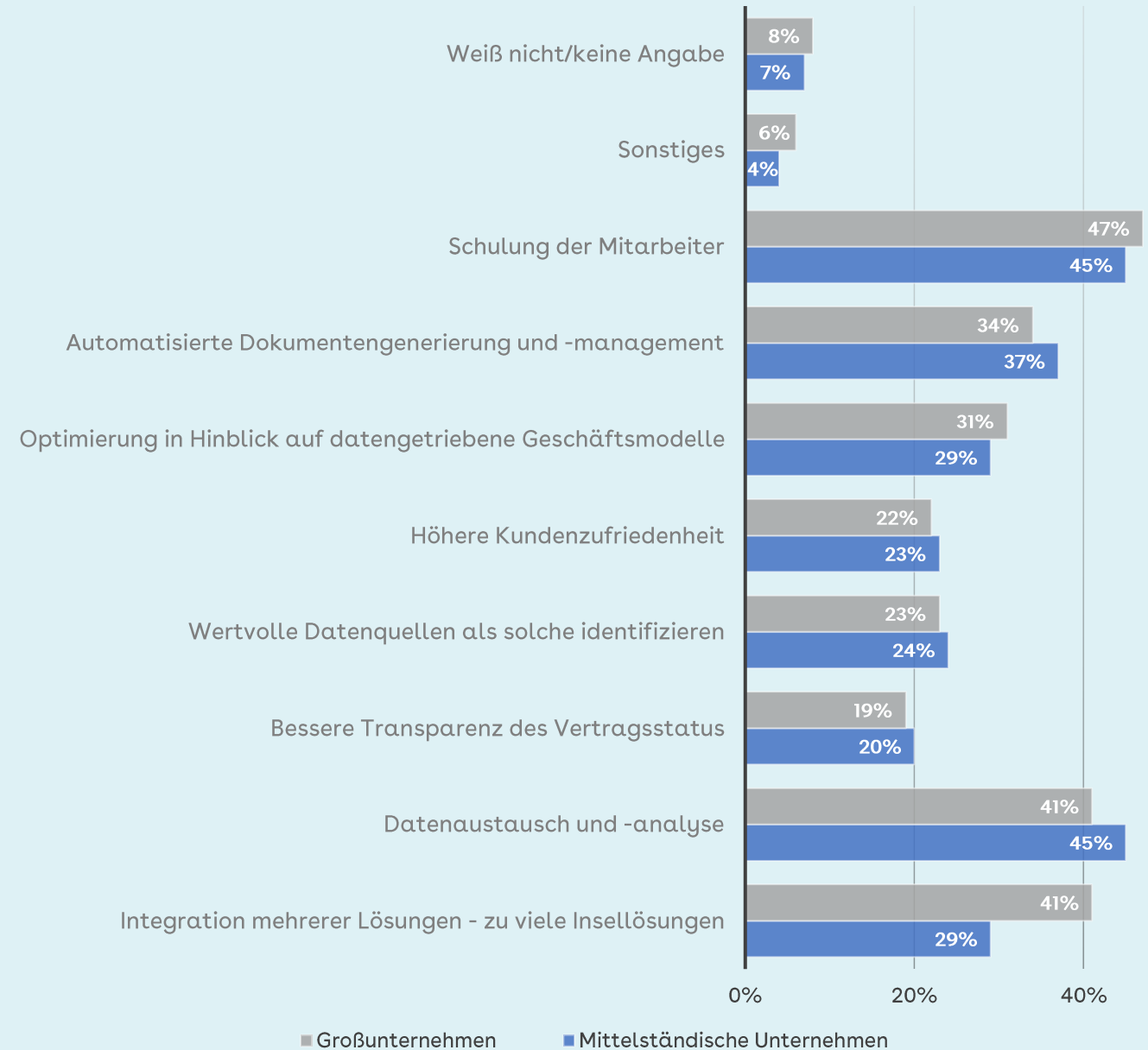
Unabhängig von der Unternehmensgröße, wird von der Mehrheit der Befragten die Schulung der Mitarbeiter als Optimierungspotenzial hinsichtlich der Digitalisierung angesehen:

- Mitarbeiter mittelständischer Unternehmen: 45%
- Mitarbeiter großer Unternehmen: 47%

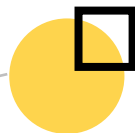
Bei Mitarbeitern mittelständischer Unternehmen rangiert Datenaustausch und -analyse auf demselben Level wie die Schulung der Mitarbeiter (45%), gefolgt von der Automatisierung der Dokumentengenerierung und -management (37%).

Bei Mitarbeitern aus großen Unternehmen teilen sich Platz 2 der Datenaustausch und -analyse sowie die Integration mehrerer Insellösungen (beides 41%).

Welche Optimierungspotenziale hinsichtlich der Digitalisierung sehen Sie nach wie vor in Ihrem Unternehmen?



Basis Netto: Befragte, bei denen Prozesse zumindest teilweise digitalisiert sind und in deren Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie verstärkt im Home-Office gearbeitet wird (555)

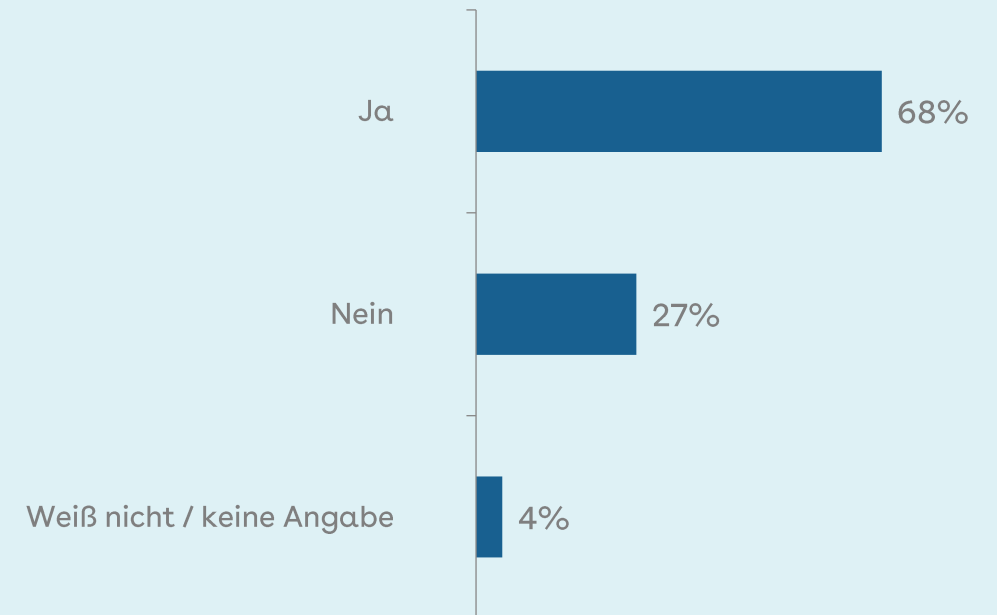


68% der Befragten sind davon überzeugt, dass das verstärkte Arbeiten im Homeoffice bzw. die Pandemie selbst die Digitalisierung vorangetrieben hat.



Weitere Ergebnisse...

Hat das verstärkte Arbeiten im Homeoffice bzw. die Pandemie selbst dazu geführt, dass die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen vorangetrieben wurde?

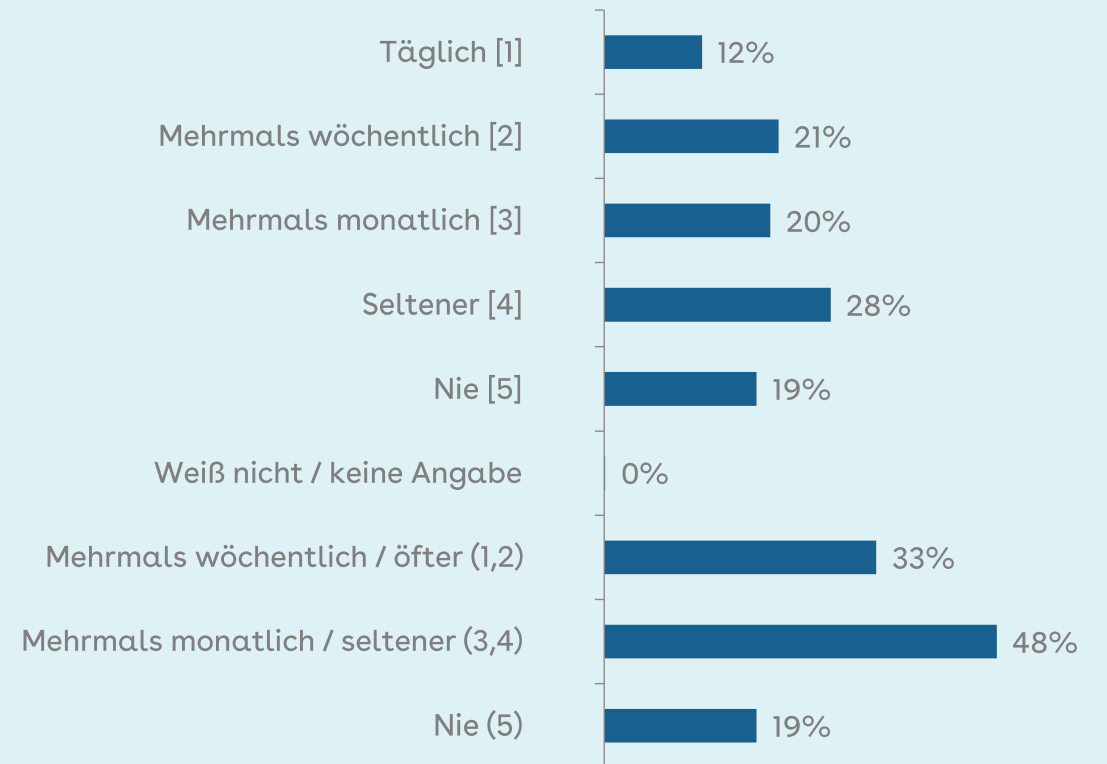


Basis Netto: Befragte, bei denen Prozesse zumindest teilweise digitalisiert sind und in deren Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie verstärkt im Homeoffice gearbeitet wird (n=606)

Die Nutzung von USB-Sticks ist sehr heterogen: Ein Fünftel nutzt sie nie, ein Drittel mindestens mehrmals wöchentlich.

Weitere Ergebnisse...

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte / Anwendungen?
- USB-Stick



Fazit

Bei der Mehrheit mittelständischer und Großunternehmen ist die Digitalisierung aufgrund der Corona-Pandemie angekommen. Zahlreiche Unternehmen implementierten Softwarelösungen, um ihr Geschäft aufrechtzuerhalten und die Kollaboration zwischen Kollegen zu gewährleisten. Mit der Hauruck-Digitalisierung haben sich die Bedenken jedoch nicht verflüchtigt. Nach wie vor spielt das Thema Datenschutz eine besondere Rolle. Mit der **wachsenden Komplexität der Technologielandschaft und Regelungen zur Privatsphäre** werden die Anforderungen für ein Unternehmen immer unübersichtlicher, und die Transparenz ist nur bedingt gegeben. Diese Annahme bestätigt sich durch die am zweithäufigsten genannten Bedenken, die Integration von Software, Prozessen und Teams.

Unternehmen setzen für die Digitalisierung von Prozessen an unterschiedlichen Stellen an. Herausforderungen im Homeoffice stellen sich hierbei als Orientierung heraus. Aus der Studie wird deutlich, dass Prozesse hier unterschiedlich priorisiert werden. Häufige Herausforderungen im Homeoffice werden bei der Digitalisierung nicht zwangsläufig priorisiert.

Trotz der beschleunigten Digitalisierung durch die Corona-Pandemie arbeitet das mittlere Management in Deutschland am häufigsten mit dem Drucker, obwohl das ausgedruckte Dokument nicht so häufig genutzt wird, wie das Hilfsmittel selbst. Dies könnte mit der Aufbewahrungsfrist von jeweils sechs und zehn Jahren im Zusammenhang stehen, allerdings auch mit einer **langjährigen papierbasierten Arbeitsgewohnheit**, die aus Umweltschutzgründen und Sinnhaftigkeit heutzutage hinterfragt werden sollte. Nimmt man die Tatsache hinzu, dass ein Drittel der Befragten mehrmals wöchentlich einen USB-Stick nutzt, lässt sich darauf schließen, dass das Bedürfnis der deutschen Arbeitnehmer, sich zusätzlich abzusichern, nach wie vor gegeben ist. Mit zusätzlichen Datenträgern – ob in Form von Papier oder eines USB-Sticks – werden Informationen verwahrt. Doch auch hier herrschen Sicherheitsrisiken, wie beispielsweise der Verlust von Daten aufgrund des Verlierens des Datenträgers oder des Übertragens von Computerviren.

Lassen sich Gewohnheiten nur schwer ohne Neuerungen, die diese beeinflussen, ändern, können und sollten Unternehmen nach dem Digitalisierungsschub nicht mit den grundlegenden Technologien zum Erhalt des Geschäfts aufhören. [Laut dem Marktforschungsunternehmen IDC](#) ging 2020 der Verkauf von hochwertigen Büro-Druckern in Deutschland beispielsweise zurück, dafür wurden mehr Geräte verkauft, die für das Homeoffice geeignet sind.

Die Pandemie hat gezeigt, dass die Digitalisierung mit entsprechendem Druck und Zeitmangel schnell umgesetzt werden kann. Da es jedoch nach wie vor Lücken gibt und die Digitalisierung und digitale Transformation ein Projekt für die nächsten Jahrzehnte darstellt, sollten Unternehmen einen Leitfaden in Betracht ziehen, der den Mythos der Mammutaufgabe entgegenwirkt. Das nachfolgende Modell liefert einen ersten Eindruck eines möglichen Konzepts zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

6 Meilensteine der Digitalisierung

Die aufgezeigten Meilensteine zeigen in stark gekürzter Form die Meilensteine des Reifegrads eines Unternehmens nach dem [Maturity Modell](#) von Aishling Finnegan, Digital Transformation Officer bei Conga, auf. Diese Meilensteine dienen zur Orientierung, an welchem Punkt sich ein Unternehmen bei der Digitalisierung befindet, wo angesetzt werden muss, und wohin die Reise gehen kann, je nach Bedürfnissen des Unternehmens.

- 1** Identifizierung schlecht kontrollierbarer, manueller Prozesse.
- 2** Schaffung eines Kompetenzzentrums zur Optimierung der Übersicht, mit dem Ziel die Verwaltung zu vereinfachen und die Unternehmenskomplexität zu reduzieren.
- 3** Erarbeitung eines Systems zur Vereinfachung sich wiederholender Prozesse, mit dem Ziel die Effizienz der Mitarbeiter zu steigern. Identifizierung berichtenswerter Prozesse. Was funktioniert, was nicht?
- 4** Produktivitätssteigerung mithilfe von **Automatisierung**. Welche Prozesse können automatisiert werden, um Mitarbeitern Raum für andere Aufgaben zu geben und Prozesse zu beschleunigen?
- 5** **Integration** von Prozessen/Systemen an den notwendigen Stellen zur Optimierung der Zyklen. An welchen Stellen ist eine Integration notwendig? Welche Prozesse interagieren gut miteinander?
- 6** **Skalierung** mit fortschrittlichen Insights und Reports zur Leistungsüberprüfung und Optimierungen in kurzfristigen, agilen Zyklen.



Über Conga

Conga, ein Anbieter von digitalen Lösungen für Geschäftsprozesse, unterstützt Unternehmen bei der Vereinfachung und Automatisierung ihrer Angebote, Verträge und Dokumente, die den Handel vorantreiben. Wir verhelfen unseren Kunden zu Agilität, so dass sie sich schnell an Veränderungen anpassen und ein flüssigeres, vernetztes Kundenerlebnis schaffen können. Unternehmen entscheiden sich für Conga, weil es die umfassendste Lösung auf dem Markt und eine fachkundige Beratung bietet, mit der sie die Prozesse und Dokumente rund um die Kundenbindung, Konfiguration von Preisangeboten (CPQ), das Contract Lifecycle Management (CLM) und den gesamten Prozesszyklus des Geschäftsbetriebs umgestalten können. Mit Conga können Unternehmen ihre Geschäftsabläufe weiterentwickeln, um ihre Ertragsprozesse zu rationalisieren und aussagekräftige Erkenntnisse zu gewinnen, die zu nachhaltigem Wachstum führen.

Conga hat seinen Hauptsitz in San Mateo, Kalifornien, und ist weltweit in Nordamerika, Europa und Asien tätig. Erfahren Sie mehr unter conga.com/de oder folgen Sie Conga auf Twitter: @CongaHQ.

Für weitere Informationen:
Kontaktieren Sie unsere Zentrale unter info@conga.com oder wenden Sie sich an [Ihre lokalen Ansprechpartner](#).