

WHITEPAPER

Bitkom Reifegradmodell

Digitale Prozesse 2.0

Systematische Bewertung des digitalen Reifegrads von Geschäftsprozessen

Ralf Platvoet
Remscheid
Stand: Februar 2026

Executive Summary

Das Bitkom Reifegradmodell Digitale Prozesse 2.0 ist ein praxisorientiertes Instrument zur systematischen Bewertung des Digitalisierungsgrades von Geschäftsprozessen. Es ermöglicht Organisationen, den Stand ihrer digitalen Transformation zu erfassen, Optimierungspotenziale zu identifizieren und gezielte Maßnahmen zur Prozessverbesserung abzuleiten.

Zentrale Vorteile:

- Niedrigschwelliger Einstieg durch strukturierte Checkliste mit 30 Bewertungsfragen
- Ganzheitliche Betrachtung über fünf Dimensionen: Technologie, Prozessqualität, Prozessdaten, Kundinnen und Kunden sowie Skills und Kultur
- Branchenübergreifende Anwendbarkeit in Privatwirtschaft und öffentlicher Verwaltung
- Erweiterbar durch Zusatzmodule für Management-Cockpit, Soll-Ist-Analysen und Prozessautomatisierung
- Ressourcenschonende Anwendung mittels Excel-basierter Vorgehensweise

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Hintergrund
2. Die fünf Dimensionen des Reifegradmodells
3. Operationalisierung und Bewertungssystematik
4. Anwendung in der Praxis
5. Zusatzmodule und Erweiterungen
6. Nutzen und Erfolgsfaktoren
7. Fazit und Handlungsempfehlungen

1. Einleitung und Hintergrund

1.1 Herausforderungen der digitalen Transformation

Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen ist zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor für Unternehmen und öffentliche Organisationen geworden. Laut Bitkom Digital Office Index 2022 geben 48 Prozent der Unternehmen an, dass die Digitalisierung große Auswirkungen auf ihre Prozesse hat. Gleichzeitig berichten neun von zehn Organisationen von unerwarteten Schwierigkeiten bei der Umsetzung.

Eine zentrale Herausforderung besteht darin, den aktuellen Digitalisierungsgrad objektiv zu erfassen und systematisch zu bewerten. Hier setzt das Bitkom Reifegradmodell Digitale Prozesse 2.0 an: Es bietet eine strukturierte Methodik zur Standortbestimmung und identifiziert konkrete Ansatzpunkte für Verbesserungen.

1.2 Entwicklung des Modells

Das Reifegradmodell wurde von den Bitkom-Arbeitskreisen Digitale Geschäftsprozesse und Digitale Verwaltung entwickelt. Die Version 2.0 vom Dezember 2022 baut auf den Erfahrungen der ersten Version aus dem Jahr 2020 auf und integriert insbesondere Anforderungen aus der öffentlichen Verwaltung, etwa im Kontext des Onlinezugangsgesetzes (OZG).

Wesentliche Verbesserungen der Version 2.0:

- Neue Dimension Kundinnen und Kunden für stärkere Nutzenorientierung
- Geschärfte Operationalisierung mit 30 Bewertungsfragen
- Stärkerer Fokus auf Organisationskultur und Digital Leadership
- Zusatzmodule für erweiterte Analysemöglichkeiten

1.3 Zielsetzung des Whitepapers

Dieses Whitepaper bietet eine kompakte Übersicht über das Bitkom Reifegradmodell Digitale Prozesse 2.0. Es richtet sich an Entscheider, Prozessverantwortliche und Digitalisierungsbeauftragte, die eine systematische Methode zur Bewertung und Optimierung ihrer Geschäftsprozesse suchen.

2. Die fünf Dimensionen des Reifegradmodells

Das Reifegradmodell basiert auf einem symmetrischen Aufbau mit fünf gleichwertigen Dimensionen. Jede Dimension wird über drei Kriterien operationalisiert, die jeweils mittels zwei Fragen messbar gemacht werden. Diese strukturierte Vorgehensweise ermöglicht eine differenzierte Bewertung unterschiedlicher Prozessaspekte.

2.1 Dimension: Technologie

Die Dimension Technologie bewertet die technologische Basis und das IT-Umfeld des Geschäftsprozesses. Ein besonderer Fokus liegt auf den Ein- und Ausgangskanälen sowie der Integration verschiedener Systeme.

Kriterien:

- **Technologiebasis:** Digitalisierung aller ein- und ausgehenden Informationen
- **Tools im Prozess:** Einsatz von Software zur Prozessmodellierung und -automatisierung
- **Systemintegration:** Vollständige Integration aller Systeme und Vermeidung von Medienbrüchen

2.2 Dimension: Prozessqualität

Diese Dimension bewertet den Geschäftsprozess in seinem engeren Sinne. Die Grundannahme lautet: Ein schlechter Prozess bleibt auch nach der Digitalisierung ein schlechter Prozess.

Kriterien:

- **Beschreibung:** Vollständige Dokumentation mittels Standards (BPMN, EPK, UML)
- **Ausführung:** Transparenz des Prozessstatus und Stabilität bei Lastspitzen
- **Compliance:** Wirksame Kontrollen und Einhaltung regulatorischer Anforderungen

2.3 Dimension: Prozessdaten

Daten gelten als entscheidender Erfolgsfaktor für digitale Geschäftsprozesse. Diese Dimension bewertet, wie Prozessdaten erhoben, aufbereitet und für Analysen sowie kontinuierliche Verbesserungen genutzt werden.

Kriterien:

- **Datenerhebung:** Automatisierte Erhebung und digitale Archivierung von Prozessdurchläufen
- **Datenbereitstellung:** Digitale Bereitstellung für Reporting mit strukturierter Visualisierung
- **Datenverwendung:** Nutzung für externe Anwendungen und als Grundlage für Prozessverbesserungen

2.4 Dimension: Kundinnen und Kunden

Als neue Dimension in Version 2.0 aufgenommen, bewertet dieser Bereich die konsequente Ausrichtung von Geschäftsprozessen an Nutzendenerwartungen. Dies ist elementar für die Akzeptanz digitaler Services.

Kriterien:

- **Zentrierung:** Kontinuierliche Dokumentation von Kundenbedürfnissen und zugeschnittene Angebote
- **Nutzen:** Transparenz des Prozessstatus und erkennbarer Mehrwert für Nutzende
- **Partizipation:** Verbindliche Beteiligungsformate und Abbau digitaler Zugangsbarrieren

2.5 Dimension: Skills und Kultur

Interne Hürden können die Digitalisierung erheblich behindern. Diese Dimension bewertet die Fähigkeiten der Mitarbeitenden, die Haltung der Führungskräfte und die Organisationskultur als kritische Erfolgsfaktoren.

Kriterien:

- **Digital Skills:** Kompetenzen zur Prozessdurchführung und -weiterentwicklung
- **Digital Leadership:** Führungskräfte als Vorbilder und wirksames Veränderungsmanagement
- **Digital Mindset:** Fehlerkultur, Experimentierfreude und Digital-First-Ansatz

3. Operationalisierung und Bewertungssystematik

3.1 Strukturierter Aufbau

Das Modell folgt einem konsequent strukturierten Bottom-Up-Ansatz:

Ebene	Beschreibung
5 Dimensionen	Technologie, Prozessqualität, Prozessdaten, Kundinnen und Kunden, Skills und Kultur
15 Kriterien	Je 3 Kriterien pro Dimension zur detaillierten Bewertung
30 Fragen	Je 2 Fragen pro Kriterium zur operationalisierten Messung

3.2 Bewertungsskala

Jede der 30 Fragen wird mittels einer fünfstufigen Likert-Skala bewertet. Das Modell bietet drei alternative Skalierungsoptionen, um unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden:

Ordinalskala	Prozent	Wertstufe
Nicht digital	0%	1
Überwiegend nicht digital	>0% – 40%	2
Teilweise digital	>40% – 50%	3
Überwiegend digital	>50% – 95%	4
Vollständig digital	>95%	5

3.3 Berechnung des Gesamtreifegrads

Der Digitalisierungsgrad wird Bottom-Up berechnet:

8. Mittelwert aus 2 Fragen = Digitalisierungsgrad eines Kriteriums
9. Mittelwert aus 3 Kriterien = Digitalisierungsgrad einer Dimension
10. Mittelwert aus 5 Dimensionen = Gesamtdigitalisierungsgrad des Prozesses

Diese Systematik ermöglicht sowohl eine differenzierte Betrachtung einzelner Aspekte als auch eine aggregierte Gesamtbewertung.

4. Anwendung in der Praxis

4.1 Vorgehensweise

Die Anwendung des Reifegradmodells erfolgt über eine bereitgestellte Excel-Arbeitsmappe, die auf der Bitkom-Projektwebseite kostenfrei verfügbar ist. Das Vorgehen umfasst folgende Schritte:

11. **Prozessauswahl:** Definition des zu bewertenden Geschäftsprozesses
12. **Ist-Aufnahme:** Erfassung des aktuellen Prozessverlaufs (nicht der dokumentierten Sollprozess)
13. **Bewertung:** Beantwortung der 30 Fragen im Excel-Tool
14. **Visualisierung:** Automatische Erstellung eines Spinnennetzdiagramms mit Reifegraden
15. **Interpretation:** Ableitung von Handlungsfeldern und Optimierungspotenzialen

4.2 Zeitaufwand und Ressourcen

Ein wesentlicher Vorteil des Modells liegt in seiner Niedrigschwelligkeit. Nach kurzer Einweisung kann die Bewertung eines Geschäftsprozesses in etwa 30 Minuten durchgeführt werden. Dies macht das Modell besonders attraktiv für kleine und mittelständische Unternehmen sowie ressourcenbeschränkte Organisationen.

4.3 Anpassungsmöglichkeiten

Das Excel-basierte Tool ermöglicht flexible Anpassungen an organisationsspezifische Anforderungen:

- Konkretisierung oder Ergänzung von Fragen
- Anpassung der Skalierung
- Gewichtung von Dimensionen oder Kriterien
- Integration in vorhandene Prozesslandschaften

Wichtig: Anpassungen sollten dokumentiert und organisationsweit einheitlich angewendet werden, um Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

4.4 Praxisbeispiele

Das Bitkom-Leitfaden dokumentiert Anwendungsfälle aus unterschiedlichen Branchen:

- **Bundesagentur für Arbeit:** Bewertung von OZG-Leistungsobjekten zur Verwaltungsdigitalisierung
- **Easy Software AG:** Analyse des Leadmanagement-Prozesses
- **Mach AG:** Zeitvergleich 2019 vs. 2022 nach Einführung neuer Komponenten
- **Siemens AG:** Transformationsstrategie für Zeitarbeitskräfte-Beschaffung
- **VBL:** Bewertung von Kerngeschäftsprozessen im Versorgungssektor

5. Zusatzmodule und Erweiterungen

Für fortgeschrittene Anwendungen bietet das Reifegradmodell drei optionale Zusatzmodule, die den Analysehorizont erheblich erweitern.

5.1 Management-Cockpit

Das Management-Cockpit ermöglicht eine aggregierte Darstellung mehrerer Prozessbewertungen und dient als Steuerungsinstrument für Führungskräfte.

Funktionen:

- Visualisierung des Arbeitsfortschritts über alle bewerteten Prozesse
- Identifikation von Digitalisierungslücken auf Organisationsebene
- Berechnung eines organisationsweiten Digitalisierungsgrads als KPI
- Vergleich zwischen Prozesskategorien (Kern-, Unterstützungs-, Steuerungsprozesse)
- Grundlage für internes Benchmarking

Empfehlung: Regelmäßige Aktualisierung (alle 12-18 Monate) für strategisch bedeutsame Prozesse zur Erfolgskontrolle.

5.2 Soll-Ist-Analyse

Dieses Modul unterstützt zwei zentrale Analyseszenarien:

16. **Zeitvergleich:** Messung der Reifegradunterschied zu verschiedenen Zeitpunkten zur Erfolgskontrolle von Digitalisierungsmaßnahmen
17. **Zielabgleich:** Vergleich des Ist-Zustands mit einem definierten Soll-Prozess zur Projektplanung und -steuerung

Anwendungsbeispiel:

Ein Order-to-Cash-Prozess wird zunächst im Ist-Zustand bewertet (Identifikation von Medienbrüchen, fehlender Prozessdokumentation). Anschließend wird ein Zielprozess mit vollständiger Systemintegration und etabliertem Prozessmanagement definiert. Die Differenz zwischen Ist und Soll dient als Roadmap für Optimierungsmaßnahmen.

5.3 Prozessautomatisierung

Dieses Modul erweitert die Perspektive von der Einzelprozessbetrachtung zur prozessübergreifenden Analyse (Cross-sectional View).

Zielsetzung:

- Identifikation von Medienbrüchen an Prozessschnittstellen
- Erkennung von Ende-zu-Ende-Automatisierungspotenzialen
- Aufdeckung von Inkonsistenzen bei übergreifenden Kriterien
- Priorisierung von Automatisierungsprojekten

Die Verkettung mehrerer Prozesse (z.B. entlang einer Wertschöpfungskette oder eines Verantwortungsbereichs) zeigt, wo durchgängige Automatisierung möglich ist und wo organisatorische oder technische Barrieren bestehen.

6. Nutzen und Erfolgsfaktoren

6.1 Quantifizierbare Vorteile

Organisationen, die das Reifegradmodell anwenden, berichten von folgenden Vorteilen:

- **Objektivierung:** Strukturierte Standortbestimmung statt subjektiver Einschätzungen
- **Priorisierung:** Datenbasierte Entscheidung über Investitionen in Prozessoptimierung
- **Kommunikation:** Gemeinsames Verständnis über Digitalisierungsziele zwischen Management und Fachbereichen
- **Erfolgsmessung:** Nachweisbare Fortschritte durch Zeitvergleiche
- **Benchmarking:** Vergleich zwischen Abteilungen, Standorten oder im Zeitverlauf

6.2 Kritische Erfolgsfaktoren

Für eine erfolgreiche Anwendung sind folgende Faktoren entscheidend:

Erfolgsfaktor	Empfehlung
Management-Commitment	Verankerung in Digitalisierungsstrategie und aktive Unterstützung durch Führungskräfte
Fachbegleitung	Einbindung von Prozess- und Digitalisierungsexperten zur Vermeidung subjektiver Verzerrungen
Kontextualisierung	Berücksichtigung spezifischer Rahmenbedingungen (z.B. Datenschutzerfordernungen, regulatorische Vorgaben)
Kontinuität	Regelmäßige Wiederholung der Bewertung zur Fortschrittskontrolle
Einheitlichkeit	Organisationsweit konsistente Anwendung des Modells für Vergleichbarkeit

6.3 Abgrenzung zu anderen Ansätzen

Das Bitkom-Modell unterscheidet sich von anderen Reifegradmodellen durch:

- **Fokus:** Spezifisch auf Geschäftsprozesse ausgerichtet (nicht auf Gesamtorganisation wie CMMI oder COBIT)
- **Komplexität:** Niedrigschwellig ohne aufwändige Zertifizierung
- **Kosten:** Kostenfrei verfügbar ohne Lizenzgebühren
- **Anpassbarkeit:** Flexibel an spezifische Anforderungen anpassbar
- **Praxisorientierung:** Entwickelt durch Praktiker für sofortige Anwendbarkeit

7. Fazit und Handlungsempfehlungen

7.1 Zusammenfassung

Das Bitkom Reifegradmodell Digitale Prozesse 2.0 bietet eine strukturierte, praxiserprobte Methodik zur Bewertung des digitalen Reifegrads von Geschäftsprozessen. Die ganzheitliche Betrachtung über fünf Dimensionen ermöglicht es, sowohl technische als auch organisatorische und kulturelle Aspekte der Digitalisierung zu erfassen.

Die Stärken des Modells liegen in seiner Niedrigschwelligkeit, Flexibilität und branchenübergreifenden Anwendbarkeit. Durch die optionalen Zusatzmodule können fortgeschrittene Organisationen ihre Analysen auf Management-Ebene aggregieren und prozessübergreifende Optimierungspotenziale identifizieren.

7.2 Handlungsempfehlungen für den Einstieg

Schritt 1: Pilotphase

- Auswahl eines repräsentativen Kerngeschäftsprozesses
- Durchführung einer ersten Bewertung mit Prozessverantwortlichen
- Reflexion der Ergebnisse und eventuelle Anpassung des Modells

Schritt 2: Rollout

- Sukzessive Ausweitung auf weitere strategisch relevante Prozesse
- Schulung weiterer Prozessverantwortlicher
- Etablierung eines organisationsweiten Standards

Schritt 3: Kontinuierliche Verbesserung

- Implementierung des Management-Cockpits für Überblickssicht
- Regelmäßige Wiederholungsmessungen (12-18 Monate)
- Integration in bestehende Digitalisierungsstrategien und KPI-Systeme

7.3 Perspektive

Mit zunehmender Verbreitung des Modells eröffnen sich Perspektiven für branchenübergreifendes Benchmarking. Organisationen könnten ihre Prozesse anonymisiert mit vergleichbaren Unternehmen oder Verwaltungen vergleichen und Best Practices identifizieren.

Die Bitkom-Arbeitskreise arbeiten kontinuierlich an der Weiterentwicklung des Modells und integrieren Praxiserfahrungen in zukünftige Versionen. Ein reger Austausch in der Anwendergruppe Reifegradmodell Digitale Geschäftsprozesse; unterstützt den Wissenstransfer zwischen Organisationen.

Ressourcen und Kontakt

Verfügbare Materialien

Alle Materialien zum Reifegradmodell Digitale Prozesse 2.0 stehen auf der Bitkom-Projektwebseite kostenfrei zur Verfügung:

- **Leitfaden** (ca. 60 Seiten) mit detaillierter Methodenbeschreibung
- **Excel-Checkliste** für die Prozessbewertung
- **Management-Cockpit-Vorlage** mit Kurzanleitung
- **Praxisbeispiele** aus fünf Organisationen

Web: www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Reifegradmodell-Digitale-Prozesse-2-0

Haftungsausschluss

Dieses Whitepaper basiert auf dem offiziellen Bitkom-Leitfaden Reifegradmodell Digitale Prozesse 2.0 (Stand: Dezember 2022) und stellt eine allgemeine, unverbindliche Information dar. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität. Die Verwendung erfolgt in eigener Verantwortung. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen.

© 2026 Ralf Platvoet | Alle Rechte vorbehalten | Stand: Februar 2026