

IMMOBILIEN ZEITUNG

FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

Ein Beitrag aus der Immobilien Zeitung 43/2015 vom 29. Oktober 2015

www.immobilien-zeitung.de

Spie und Goldbeck sind die Lieblinge der FM-Kunden

In der FM-Rangliste von Bell Management Consultants (BMC) ist fast nichts mehr wie zuvor. Statt wie im Vorjahr Bilfinger HSG und Cofely haben sich nun Spie und Goldbeck in ihren Umsatzklassen die ersten Plätze in der Kundenwertung gesichert. Bilfinger HSG ist nur noch auf Platz fünf zu finden.

Umsatz ist nicht alles. Das zeigt der auf Kundenbefragungen beruhende Facility Management Report von BMC in diesem Jahr besonders deutlich. Die vier Unternehmen mit der höchsten Gesamtpunktzahl stammen alle aus der Leistungskategorie kleiner 300 Mio. Euro. Das sind Goldbeck mit 1.332 Punkten, Caverion mit 1.302, etna mit 1.292 und Dr. Sasse mit einer Wertung von 1.289. Erst die fünfte Position kann mit Spie einer der Großen für sich behaupten (1.268). Damit sichert sich das Unternehmen gleichzeitig den ersten Platz in der Rangliste der FM-Dienstleister mit mehr als 300 Mio. Euro Jahresumsatz. Auf Platz zwei folgt Cofely (1.251), das im vergangenen Jahr noch in der kleineren Umsatzkategorie kämpfte.

Ebenfalls unter den besten fünf großen Unternehmen zu finden sind Gegenbauer (1.242), Dussmann (1.235) und Bilfinger HSG mit 1.194 Punkten. Für letzteren Branchenriesen ist das Ergebnis besonders bitter, da er 2014 noch das Ranking anführte. Der Ruf des Unternehmens verschlechterte sich von 18 auf 16 Punkte und die Kunden sahen ihre Erwartungen deutlich weniger erfüllt (fünf Punkte) als im Vorjahr (16 Punkte).

Die Auftraggeber bewerten im FM-Report Dienstleister in ihrer Markenstärke und in verschiedenen Kompetenzfeldern. Demnach verfügt Wisag insgesamt über den höchsten Bekanntheitsgrad und Cofely über den besten Ruf. Die größte allgemeine, technische und ökonomische Kompetenz gestehen die Kunden Goldbeck zu. Nur bei der infrastrukt-



Ein Techniker von Spie bei der Arbeit. Von seinen Kunden erhielt der FM-Dienstleister eine Top-Wertung im Bell Facility Management Report 2015.

Bild: Spie

turellen Kompetenz muss sich Goldbeck Dussmann, Dr. Sasse, Caverion und etna geschlagen geben. In allen Kompetenzfel-

dern fragte BMC zudem die Kundenzufriedenheit ab. Demnach fiel das Bewertungsergebnis bei der allgemeinen Kompetenz unverändert aus. Die Kunden loben dort die Erreichbarkeit ihrer Dienstleister, würden sich aber z.B. eine bessere Rückmelde-

Dr. Sasse hat besonders treue Kunden

Disziplin zum Status von Arbeiten wünschen. Etwas schlechter als im Vorjahr fiel das Fazit der Kunden insgesamt bei der technischen Kompetenz aus. Allerdings verbesserten sich die Dienstleister in diesem Teilbereich leicht bei Energiemanagement und -benchmarking. Verbessern konnten sich die Facility-Manager auch in ihrer infrastrukturellen Kompetenz, die die beste Note erhielt. Besonders schlecht schnitt dafür die unternehmerische Kompetenz ab. Bemängelt wird dort die Kostenoptimierung und die Personalpolitik, insbesondere die zu geringe Mitarbeiter-Kontinuität.

Dennoch würden immer mehr Kunden ihren eigenen Dienstleister weiterempfehlen. Die Weiterempfehlungsquote stieg gegenüber dem Vorjahr um sechs Prozentpunkte auf 70%. Genauso groß ist der Anteil der Kunden, die ihren Facility-Manager mit weiteren Aufträgen betrauen würden. Regional betrachtet, unterschreiben im Bundesland Sachsen die meisten Befragten (83%) diese Aussage. Am wenigsten zustimmen können dagegen die Baden-Württemberger mit 58%. 33% der Auftraggeber insgesamt würden ihren Dienstleister gerne wechseln. Auch in diesem Punkt kommen die kleineren Facility-Manager besser weg als die großen.

Manche Fragen stellt BMC sowohl an Auftraggeber als auch an Auftragnehmer, etwa, ob erstere künftig bereit sein werden, Leistungen entsprechend ihrer Qualität zu vergü-

ten. Während dem 64% der Auftraggeber zustimmen, sind die Dienstleister mit 56% weniger optimistisch. Wer von ihnen eher zu den Optimisten zählt, begründet dies damit, dass die Beurteilung der Leistung bereits in vielen FM-Verträgen enthalten sei. Auch Bonuszahlungen kämen vor. Der Wert einer guten FM-Leistung werde im Laufe eines Gebäudelebenszyklus zudem immer deutlicher.

Als größte Konkurrenten nennt die Mehrheit der Dienstleister Bilfinger HSG und Wisag. Das potenzielle Gesamtmarktvolumen hierzulande wird von den meisten auf mehr als 7 Mrd. Euro geschätzt. Viele können aber keine Einschätzung abgeben. Obwohl die meisten Dienstleister in Büroimmobilien aktiv sind, bezeichnen sie die Kunden aus dem Gesundheitswesen und der Industrie als wichtigste Zielgruppen. Zum ersten Mal zeigt der FM-Report, wie lange die Facility-Manager im Schnitt mit ihren Auftraggebern zusammenarbeiten. Diese Rangliste führt

Dr. Sasse mit 4,19 Jahren, gefolgt von Gegenbauer (4,15 Jahre) und RGM (3,85 Jahre). In diesem Vergleich schneidet der diesjährige Kundenliebling Goldbeck schlechter ab, der mit 2,29 Jahren nur auf den 15. Platz kommt. Insgesamt wertete BMC dieses Jahr die Antworten von 114 Objektmanagern und Steuerern von FM-Dienstleistern aus und befragte 55 Facility-Manager. law

Der Facility Management Report 2015 ist kostenpflichtig bei Bell Management Consultants unter (0163) 7599763 oder thomas.wenzel@bell-consultants.com erhältlich. Ansprechpartner ist Senior Manager Thomas Wenzel.

Weniger Umsatz, aber mehr Punkte Bewertung von Markenstärke und Kompetenz von Facility-Managern

Platz	Punktzahl gesamt		Platz	Punktzahl gesamt	
	Facility-Manager (Umsatz > 300 Mio. Euro im FM)	Punktzahl (max. 1650)		Facility-Manager (Umsatz < 300 Mio. Euro im FM)	Punktzahl (max. 1650)
1	Spie	1.268	1	Goldbeck	1.332
2	Cofely	1.251	2	Caverion	1.302
3	Gegenbauer	1.242	3	etna	1.292
4	Dussmann	1.235	4	Dr. Sasse	1.289
5	Bilfinger HSG	1.194	5	Immobilien Service Deutschland	1.186

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants