

Bell

MANAGEMENT CONSULTANTS

The Real Estate Professionals

Facility Management Report 2019

Kompetenz-Bewertung deutscher FM-Dienstleister
aus Sicht der Property Manager

Eine Transparenz-Initiative von Bell Management Consultants

Köln, September 2019

Auszug aus dem
Gesamt-Report

Inhaltsverzeichnis

A – Einleitung und Motivation zur Erstellung des Reports

B – Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

C – Marktentwicklungen

D – Facility Management Index (FIX)

E – Dienstleister-Steckbriefe

F – Kurzvorstellung Bell Management Consultants

Grundmotivation Facility Management Report: Abbau Intransparenz und weitere Professionalisierung

Der Facility Management Markt

In der Immobilienwertschöpfungskette nimmt das Facility Management neben dem Asset- und Property Management einen entscheidenden Stellenwert ein. Die Leistungen im Bereich Facility Management sind von den Bestandshaltern und Eigentümern zum größten Teil schon seit Jahren an externe Dienstleister vergeben.

Durch immer komplexer werdende Gebäude und die Schaffung der Schnittstellen zwischen Asset- und Property- sowie dem Facility Manager ist die Komplexität der Prozesse aber auch die Anforderung an Know-how, Qualität und Kommunikation im Facility Management stark angestiegen.

Aufgrund der hohen Anzahl an Facility Managern mit unterschiedlichen Spezialisierungsgraden, der Vielzahl von Aktivitäten (M&A, Mandatsvergaben etc.) und nicht einheitlichen Qualitäten im Markt und in den Regionen, ist der Markt sehr unübersichtlich geworden: Für den Auftraggeber (Halter, Asset Manager), dem Property Manager, dem häufig die Steuerung aber auch die Ausschreibung von FM-Leistungen obliegt, sowie den Facility Management-Dienstleister selbst.

Mit der Fortführung des FM-Reports schaffen wir für die Property Manager und die Facility Manager eine solide Basis für mehr Transparenz in beide Richtungen.

Facility Management Dienstleistungen + Facility Management Index

Der Facility Management Index, ein Hauptbestandteil des Reports 2019, ist für uns die Basis, die Leistungen der Facility Manager am Markt zu bewerten und vergleichbar zu machen.

Der Index ermöglicht es, 27 verschiedene Kompetenzfelder individuell zu beurteilen und Aussagen über die am Markt vorhandene Kompetenz zu treffen.

Weitreichender Nutzen des FM-Reports für jeden Markt-Teilnehmer

Bell Management Consultants bieten im Zuge der Veröffentlichung des Facility Management Reports einen individuellen Nutzen für jeden Marktteilnehmer:

Allgemeiner Nutzen

- ➔ Transparenz über den Facility Management Markt im Hinblick auf die Zufriedenheit der Property Manager und die regionale Kompetenz
- ➔ Übersicht zur Bekanntheit, dem Ruf, der Erwartungserfüllung, sowie der Profile der einzelnen Unternehmen

Nutzen für Asset Manager, Immobilienhalter und Property Manager

- ➔ Erkenntnisse über die bewertete Dienstleistungskompetenz als Informationsgrundlage für Vertragsverhandlungen und Ausschreibungen
- ➔ Überblick über die am Markt agierenden Anbieter und deren Markenstärke

Nutzen für Facility Manager

- ➔ Identifizierung von individuellen Entwicklungsmöglichkeiten und Erarbeitung von Umsetzungsmaßnahmen
- ➔ Bessere Übersicht der Wettbewerber und damit verbundene Ansätze zur Entwicklung eines USP`s

Gezielter Mehrwert für Sie!

Bell Management Consultants bietet Ihnen auf Grundlage des Facility Management Reports und den weitreichenden Kenntnissen im FM-Markt u.a. bei folgenden Fragestellungen kompetente Beratungsleistung:

Fragen auf Seiten der
Asset Manager,
Immobilienhalter und
Property Manager

- ➔ Welcher Facility Manager ist auf Grund seiner Kompetenz, Fokussierung bzw. Aufstellung für die Betreuung meines Portfolios am besten geeignet?
- ➔ Welche Dienstleister am Markt kommen in Frage, wenn ich mit dem Gedanken spiele, meine Facility Management Sparte auszulagern?
- ➔ Wie können wir die Zusammenarbeit und die Prozesse zwischen uns und unserem Dienstleister im beiderseitigen Interesse optimieren?

Fragen auf Seiten der
Facility Manager

- ➔ Ziel unseres Hauses ist es, anorganisch zu wachsen. Welche Unternehmen stehen am Markt aktuell zum Verkauf?
- ➔ Ziel unseres Hauses ist es, unsere Kompetenz zu verbessern. Wo liegen unsere Defizite im Wettbewerbervergleich? (FMR Individualauswertung)
- ➔ Wie kann ich nachhaltig eine höhere Qualität im Unternehmen etablieren? Was sind die Stellschrauben der Qualitätssteigerung?

Methodik: Auszug der Fragebogeninhalte

Auftraggeber Fragebogen

„Markenstärke“

Bekanntheit

- Ist Ihnen der Facility Manager bekannt?

Ruf

- Ist der Ruf des Facility Managers eher positiv oder negativ besetzt?

Erwartungen

- Hat der Facility Manager – sofern Sie mit ihm zusammengearbeitet haben – die an ihn geknüpften Erwartungen erfüllt?
- Würden Sie Ihre(n) Facility Manager weiterempfehlen?

„Kompetenz“

Allgemeine Kompetenz

- Kundenorientierung
- Lösungskompetenz
- Termintreue & Fristeinhaltung
- Erreichbarkeit
- Reaktionsgeschwindigkeit
- ...

Infrastrukturelle Kompetenz

- Gebäudereinigung
- Sicherheitsdienst
- Empfangsdienst
- Qualität Leistungsdokumentation
- Umgang mit Nachhaltigkeit
- ...

Techn. Kompetenz

- Qualität des Hausmeisters
- Ausführung der Wartungen
- Qualität Abwicklung der Instandhaltung
- Steuerung von Fremdfirmen
- ...

Ökonomisch/ unternehmerische Kompetenz

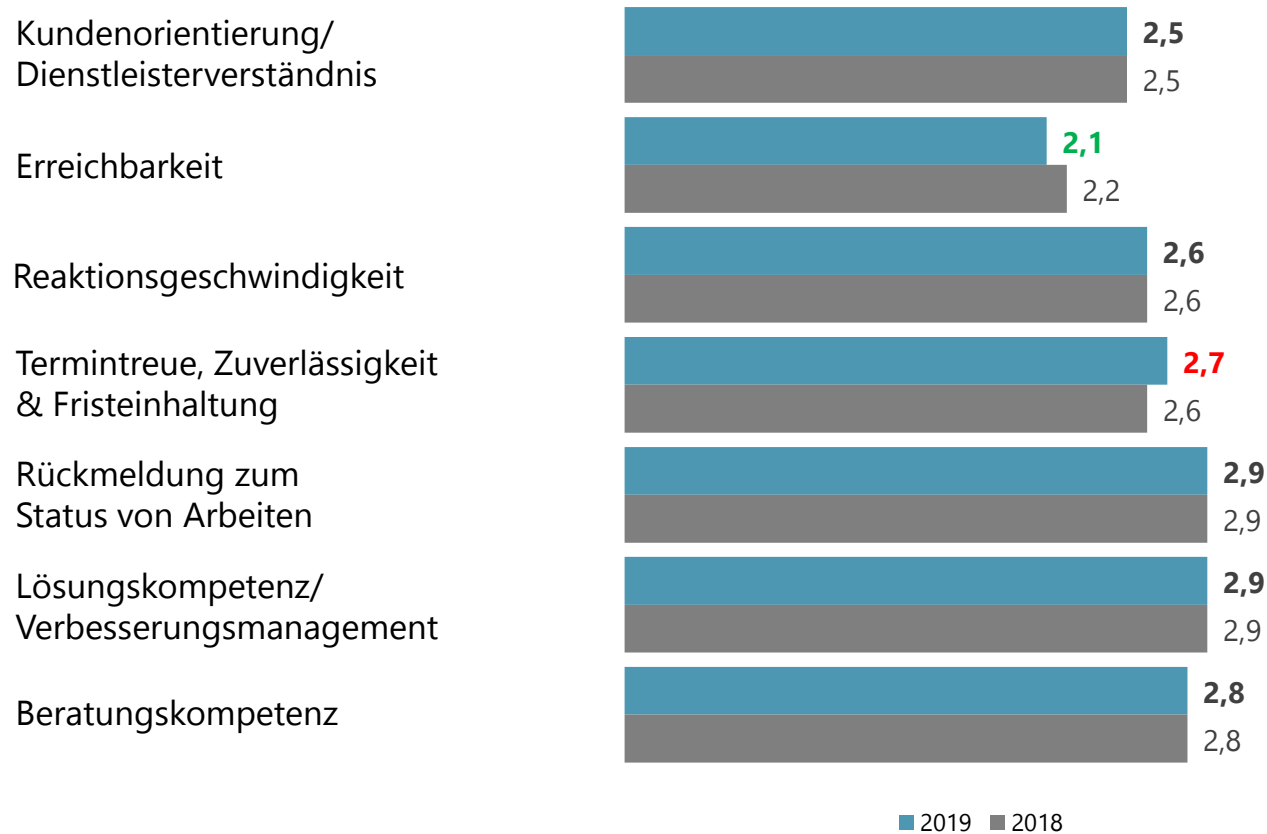
- Start-up Transition
- Budgeteinhaltung
- Aufzeigen von Kostenoptimierung
- Personalpolitik
- Motivation der Mitarbeiter
- ...

Auswertung der Kompetenzfelder: **Allgemeine Kompetenz**

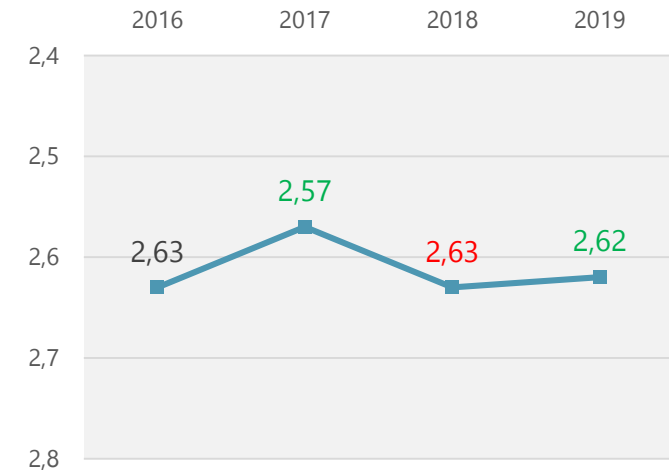
Auszug:

Im Gesamt-Report folgen in 4 Kompetenzfeldern insgesamt 27 Teilkompetenzen in der Detaildarstellung.

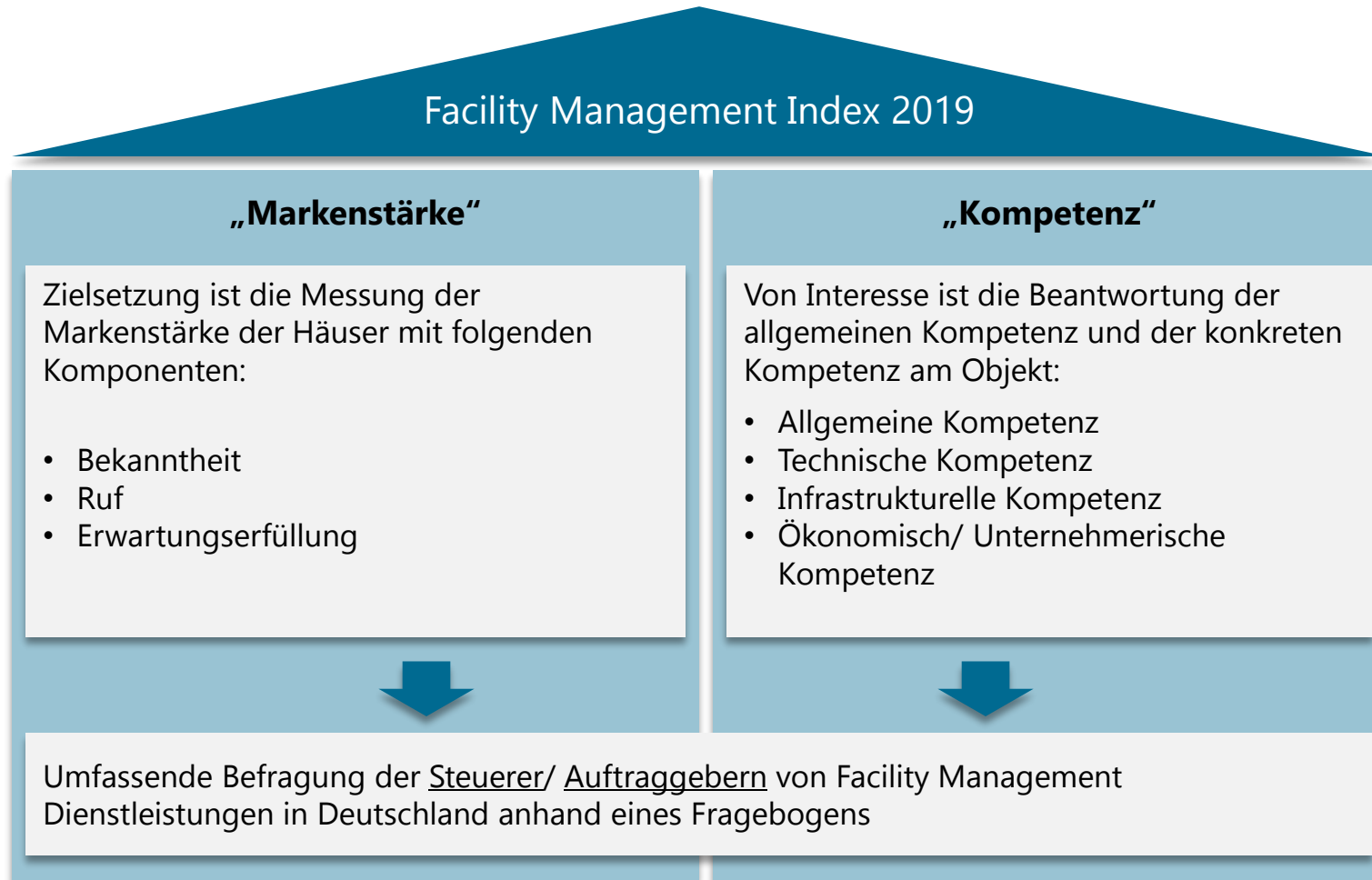
Die Allgemeine Kompetenz wurde anhand von 7 verschiedenen Kompetenzfeldern abgefragt. Die Benotung erfolgte über das klassische Schulnotensystem 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend).



Markt-Entwicklung Durchschnittsnote



Zwei Säulen ergeben den Facility Management Index



„Markenstärke“ und „Kompetenz“ bilden den Index-Score ab

Kategorie	„Markenstärke“			„Kompetenz“			
	Bekanntheit	Ruf ¹	Erwartungserfüllung ¹	Allgemeine Kompetenz	Technische Kompetenz	Infrastrukturelle Kompetenz	Ökonom./Untern. Kompetenz
Auswertung Fragebögen Dienstleister	DL 1: Score DL 2: Score ⋮ DL n: Score	DL 1: Score DL 2: Score ⋮ DL n: Score	DL 1: Score DL 2: Score ⋮ DL n: Score	DL 1: Score DL 2: Score ⋮ DL n: Score	DL 1: Score DL 2: Score ⋮ DL n: Score	DL 1: Score DL 2: Score ⋮ DL n: Score	DL 1: Score DL 2: Score ⋮ DL n: Score
Ausrichtung am Maximalwert	Best of Theory: Alle Werte innerhalb einer Kategorie orientieren sich am <u>theoretischen Bestwert</u> .						
Gewichtung	Ausrichtung am möglichen Gesamtscore (1.850 Punkte)						
	8%			92%			

1) In dieser Kategorie gibt es auch negative Ergebniswerte.

Gesamt-Score aus Markenstärke und Kompetenz

Der Report soll Qualität und Kontinuität der Leistung in den Fokus nehmen. Dazu sind die Ergebnisse aus mindestens zwei Befragungen (Ergebnisse 2018 und 2019) zu Grunde gelegt worden. Damit hat das Ranking noch mehr Substanz. Wir möchten damit auch einer „Stichtagsbetrachtung“ entgegenwirken.

FM Report 2019 - Finale Rangliste: **Gegenbauer/ RGM** und **GOLDBECK** auf Platz 1!

FIX Score gesamt (Markenstärke und Kompetenz)					
Platz	Facility Manager (Umsatz > 300 Mio. € im FM)	Score (max. 1850)	Platz	Facility Manager (Umsatz < 300 Mio. € im FM)	Score (max. 1850)
1	Gegenbauer/RGM	1.348	1	GOLDBECK	1.328
2	SP				
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9	DB				

Alle Details zu den Ranglisten inkl. aller Teilübersichten zur Markenstärke und Kompetenz sind im Gesamt-Report erhältlich.

Steckbrief FM-Dienstleister

Alle 24 Unternehmens-Steckbriefe sind im Gesamt-Report erhältlich.

Allgemeine Eckdaten				Zahlen und Fakten 2018			
Kontakt				Eckdaten 2018 (Angaben für das FM-Geschäft in Deutschland)			
Unternehmen				Umsatz	in €		
Muttergesellschaft				Mitarbeiter gesamt	in MAK		
				davon im kaufmännischen FM	in MAK		
				davon im technischen FM	in MAK		
				davon im infrastrukturellen FM	in MAK		
Straße/ Nr.				Umsatz je Mitarbeiter	in €/ MAK		
PLZ		Ort		Betreute Fläche	in m ²		
Telefon				davon im technischen FM	in m ²		
E-Mail				davon im infrastrukturellen FM	in m ²		
Geschäftsführung/ Vorstand				Umsatz in Deutschland je Asset Klasse in %			
				Büro		Wohnen	
				Shopping-Center		Fachmarktzentrum	
				Handel (ohne Shopping-Center/ Fachmarktzentrum)			
				Logistik		Hotel	
				Industrie		Krankenhaus	
				Senioren und Pflegeheim			
				Sonstige			
Standorte							
Deutschland		Ausland					
Umsatz in Deutschland je FM-Modul in %							
Kaufmännisches FM		Technisches FM					
Infrastrukturelles FM		Sonstige					

BMC: Unsere Leistungen

UNSERE LEISTUNGEN			
<h3>Management Beratung</h3> <p>Strategie-, Organisations- und Prozessberatung sowie die Durchführung von Ausschreibungsprojekten</p>	<h3>Mergers & Acquisitions</h3> <p>Konzentration auf den Kauf und Verkauf von Unternehmen oder Unternehmensteilen</p>	<h3>Research & Datenanalyse</h3> <p>Marktreports im Asset-, Property- und Facility Management sowie die Analyse von Mieter- und Mitarbeiterzufriedenheit</p>	<h3>Initiativen & Konferenzen</h3> <p>Initiator und Treiber von Plattformen im Real Estate Management sowie im Digitalisierungs-Bereich</p>
IHR BENEFIT			
<p>Schlanker und unkonventioneller Beratungsansatz auf Basis nachweislich exzellenter Benchmarks und Marktzugänge</p>	<p>Direkte Zugänge zu den relevanten Unternehmen und Kenntnis der Geschäftsstrategien als Schlüssel erfolgreicher M&A-Deals</p>	<p>Nachweislich exklusive Benchmarks und Unternehmensdaten als Entscheidungsgrundlage für das Top-Management</p>	<p>Formate auf Management-Ebene mit klarem inhaltlichem Fokus, hoher Teilnehmerbeständigkeit und begrenztem Zugang</p>

BMC Real Estate Team



Dr. Markus G. Bell
Geschäftsführer

- Ausschreibungen/ Outsourcing
- Prozessoptimierungen und Reorganisation
- M&A-Mandate



Markus Franz
Senior Manager

- BAMBI Commercial
- BAMBI Residential
- PM-Excellence (Qualitäts-Kennzahlen)



Eileen Sommer
Research Analyst

- Asset Management Report
- Property Management Report
- Facility Management Report
- IT-Report
- Kundenbedarfsanalysen PM/ PM



Thomas Wenzel
Partner

- Ausschreibungen/ Outsourcing
- M&A-Mandate
- Zufriedenheitsanalysen (Steuerung)
- AM-Report (Steuerung)
- PM-Report (Steuerung)



Sabrina Eckstein
Head of Research

- Marktreports (AM, PM, FM, IT)
- Mieterzufriedenheitsanalysen
- Centermieter-Befragungen
- Mieteranalyse-Benchmarking

Disclaimer

- (1) Die Vervielfältigung zum weiteren Verkauf ist strengstens untersagt. Gleichfalls das Weiterversenden durch E-Mail oder andere elektronische Medien außerhalb des Kundenunternehmens.
- (2) Die Verwendung der Inhalte aus diesem Report für Werbezwecke, beispielsweise für E-Mail-Signaturen oder die Homepage-Präsenz ist kostenpflichtig und mit Bell Management Consultants vorher abzustimmen
- (3) Durch den Kauf dieses elektronischen Studienreports willigt der Käufer in die allgemeinen Geschäftsbedingungen ein. Diese Bekanntgabe ist nach dem deutschen und internationalen Veröffentlichungsrecht und -abkommen geschützt. Wenn es im Verkaufsvertrag nicht anders geregelt ist, ist das Produkt urheberrechtlich durch die Bell Management Consultants geschützt.
- (4) Dieses Dokument darf ohne Einwilligung des Autors und Herausgebers außerhalb des Kundenunternehmens weder dupliziert, in anderen Datenbanksystemen oder privaten Rechnersystemen gespeichert, noch an weitere Personen weitergeleitet werden.
- (5) Alle Informationen dieses Dokuments entsprechen der Aktualität des Veröffentlichungsdatums. Alle Berichte, Auskünfte und Informationen dieses Dokuments entstammen aus Quellen, die aus Sicht von Bell Management Consultants verlässlich erscheinen.
- (6) Die Richtigkeit dieser Quellen wird vom Herausgeber jedoch nicht garantiert. Enthaltene Meinungen reflektieren eine angemessene Beurteilung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung.
- (7) Wir verarbeiten personenbezogene Daten zur Abwicklung unserer Geschäftstätigkeit.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.bell-consultants.com/datenschutz>.

Bell

MANAGEMENT CONSULTANTS

The Real Estate Professionals

Geschäftsführer Dr. Markus G. Bell
Von-Werth-Straße 15 · D - 50670 Köln

Phone 0049 221 / 69 04 80 93

markus.bell@bell-consultants.com
eileen.sommer@bell-consultants.com

www.bell-consultants.com