
IMMOBILIENZEITUNG

FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

Ein Beitrag aus der Immobilien Zeitung Nr. 44/2014 vom 6. November 2014

www.immobilien-zeitung.de

Cofely und Bilfinger HSG sichern sich Top-Plätze im FM-Report

Bilfinger HSG und Cofely belegen in ihren jeweiligen Umsatzklassen im Facility Management Report 2014 von Bell Management Consultants die ersten Plätze. Insgesamt äußern die befragten Property-Manager an die FM-Branche allerdings noch einige Verbesserungswünsche.

Der Facility-Management Report 2014 enthält zwei Ranglisten: FM-Unternehmen mit bis zu 300 Mio. Euro Jahresumsatz und Firmen mit mehr Leistung. Unter den Branchengrößen belegt Bilfinger HSG mit 1.306 von maximal 1.850 Punkten den ersten Platz, gefolgt von Spie mit 1.246 und Gegenbauer mit 1.224 Punkten. Im Ranking der kleineren Dienstleister liegt dagegen Cofely mit 1.350 Punkten vorne. Der Vorsprung gegenüber dem nächsten Verfolger ist allerdings von 165 auf magere 4 Punkte geschrumpft: Goldbeck kommt mit 1.346 Punkten auf Platz zwei und Caverion (1.330) auf Platz drei. Im Vergleich der beiden Ranglisten zeigt sich also, dass die drei besten kleineren Unternehmen jeweils besser bewertet werden als ihre größeren Konkurrenten.

Das Gesamtergebnis setzt sich aus Bewertungskategorien zur Markenstärke und zu verschiedenen Kompetenzen zusammen. Die größte Bekanntheit kann dabei insgesamt Wisag für sich verbuchen. 88% der befragten Objektmanager und Steuerer von FM-Dienstleistern kennen den Multidienstleister. Den besten Ruf attestiert die Mehrheit Bilfinger HSG. Nur auf die kleineren Unternehmen bezogen, genießt dagegen Cofely diesen Status. Der Gebäudetechniker kann sich zudem über beide Klassen hinweg in der Kategorie Allgemeine Kompetenz behaupten und belegt dort vor Goldbeck und Caverion den ersten Rang. Selbst die in ihrer Umsatzklasse erstplatzierte Bilfinger HSG muss sich in dieser Rubrik den besten Fünf der kleineren Unternehmen geschlagen geben.

Ebenfalls umsatzunabhängig belegen in der technischen Kompetenz Caverion, Cofely und Goldbeck die ersten Plätze. Bilfinger HSG folgt auf Rang vier. Ähnlich sieht das Bild in der Kategorie Infrastrukturelle Kompetenz aus. Dort reihen sich hinter Goldbeck Caverion und Cofely ein. Die höchste unternehmerische Kompetenz gestehen die Befragten Goldbeck, Cofely und Dr. Sasse zu. Schaut man nur in das Ranking der umsatzstarken Unternehmen, heißt die Reihenfolge Bilfinger HSG vor Strabag und Gegenbauer. In beiden Umsatzklassen fällt auf, dass die jeweils Erstplatzierten Goldbeck und Bilfinger über einen großen Punktevorsprung von 19 bzw. 21 Punkten gegenüber den Verfolgern verfügen.

Neben dem reinen Ranking analysiert Bell auch die Wünsche der Befragten. Während diese mit der Erreichbarkeit der

Dienstleister derzeit zufrieden sind, sehen sie bei den Folgeprozessen Optimierungsbedarf. Die Dienstleister geben aus ihrer Sicht noch zu wenig Rückmeldungen bzw. zeigen nicht genug Lösungskompetenz und Verbesserungsvorschläge. Auch Termintreue, Zuverlässigkeit und Kundenorientierung könnten besser ausfallen. Gut bewerten die Auftraggeber die Arbeit von Hausmeistern und Haustechnikern sowie Kleinreparaturen. Beim Energiemanagement und -benchmarking werden die Ansprüche der Kunden dagegen ebenfalls noch nicht ausreichend erfüllt. Gleiches gilt für die Dokumentation der Leistungen. Besonders schlecht schneidet die unternehmerische Kompetenz ab. Die Kunden vermissen, dass ihnen der Dienstleister Potenziale für Kostenoptimierungen aufzeigt. Daneben seien auch Personalpolitik und Mitarbeiterkontinuität ausbaufähig. Offenbar kommt es bei den Kunden nicht gut an, wenn beim Dienstleister eine hohe Mitarbeiterfluktuation herrscht. Gute Noten gibt es dagegen für die infrastrukturelle Kompetenz, insbesondere bei Empfangs- und Sicherheitsdiensten. Allerdings wünschen sich die Befragten in diesem Themenfeld ebenfalls Verbesserungen im Umgang mit Nachhaltigkeitsthemen und dem Reporting. Es zeigt sich also, dass viele Dienstleister gerade in den häufig von ihnen propagierten Modethemen wie Nachhaltigkeit und Energie noch Nachholbedarf haben.

Dennoch würde mit 64% die Mehrheit der Property-Manager den beauftragten Facility-Manager weiterempfehlen. Dieser Wert fällt 6% niedriger aus als im Vorjahr. Besonders stark nahm die Empfehlungsquote in Baden-Württemberg, Berlin, Brandenburg und Hamburg ab. Den schlechtesten Wert muss Schleswig-Holstein hinnehmen. Berlin kommt dagegen trotz des Rückgangs gegenüber dem Vorjahr noch auf die beste Quote.

Energiemanagement zeigt noch Mängel

36% der Befragten würden das FM-Unternehmen lieber wechseln. Die Wechselabsicht ist allerdings, wenn große Unternehmen beauftragt sind (43%), deutlich stärker ausgeprägt, als wenn kleinere Dienstleister im Einsatz sind (28%). Ausbaufähig ist vielerorts noch der Umgang mit den Betreiber-

pflichten. Im Schnitt sehen nur 30% der Property-Manager diese als vollständig erfüllt. Dabei zeigen sich auch große regionale Unterschiede. Während nur 11% der Befragten die Pflichten in Brandenburg erfüllt sahen, waren es bei Hessen und Bayern 43% bzw. 37%.

Die Preise für FM-Dienstleistungen werden mehrheitlich als durchschnittlich bewertet. Diese Meinung teilen 7% mehr als im Vorjahr. Als hochpreisig gilt das Bundesland Sachsen, dem 29% der Befragten dieses Attribut verleihen. Besonders attraktive Preise finden die Auftraggeber dagegen in Schleswig-Holstein (24%), Baden-Württemberg und Brandenburg vor. Wenn man allerdings bedenkt, dass diese Bundesländer zum Teil auch zu den Regionen gehören, in denen die Weiterempfeh-

lungsquoten sinken, liegt der Rückschluss nahe, dass sich die niedrigeren Preise auch in einer niedrigeren Qualität niederschlagen.

Für den Facility-Management Report haben Bell Management Consultants in den vergangenen Monaten 137 Property-Manager befragt, die FM-Unternehmen in 27 Kompetenzfeldern und in verschiedenen deutschen Regionen bewerteten. Zudem wurden Informationen von den Dienstleistern selbst abgefragt. Die Datenlage wuchs durch eine stärkere Beteiligung um 25%. In Zukunft möchten die Berater auch verschiedene Auftraggeber aus den Branchen Banken/Versicherungen, Industrie und Gesundheitswesen mit in den Report einbeziehen. **law**

Der Facility Management Report 2014 ist kostenpflichtig bei Bell Management Consultants unter (0157) 83928568 oder peter.brieger@bell-consultants.com erhältlich. Ansprechpartner ist Senior Analyst Peter Brieger.