

---

# IMMOBILIEN ZEITUNG

## FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

---

Ein Beitrag aus der Immobilien Zeitung Nr. 39-40/2013 vom 3.10.2013

[www.immobilien-zeitung.de](http://www.immobilien-zeitung.de)

FACILITY MANAGEMENT REPORT 2013

# Kundenurteil: Cofely ist absolut spitze!

**Nun liegt er also vor: der Facility Management Report 2013. Er soll, so wollen es seine Initiatoren, für mehr Transparenz am FM-Markt sorgen und so den FM-Anbietern und deren (potenziellen) Kunden mehr Durchblick verschaffen. Kompetenz und Leistungserbringung wurden bewertet – mit teilweise überraschenden Ergebnissen. Die „Gesamtleistung“ der FM-Dienstleister erhält von den Auftraggebern die Schulnote 2-. Als beste Adresse erweist sich nach Kundenmeinung der Gebäudetechnik- und FM-Anbieter Cofely.**

Der zur Expo Real erscheinende Facility Management Report 2013 ist der erste seiner Art und damit das dritte Geschwisterkind aus dem Hause Bell Management Consultants (BMC), das seit einigen Jahren einen Asset- und einen Property-Management-Report herausgibt. Analog zu letzterem („Die starken Spezialisten“, IZ 33/13) sind Auftraggeber zur Bewertung von Bekanntheit und Ruf sowie vor allem zur Beurteilung der Leistungsfähigkeit der FM-Dienstleister auf vier (jeweils nochmals differenzierten) Kompetenzfeldern aufgerufen: der allgemeinen, der technischen, der infrastrukturellen sowie der ökonomischen/unternehmerischen Kompetenz. Wer wurde nach seiner Bewertung gefragt? Insgesamt nahmen 110 Property-Manager (Objektverantwortliche bzw. Steuerer der FM-Dienstleister) an der Befragung teil. Das heißt auch, dass die Ergebnisse des Reports für das Segment Immobilienwirtschaft (Properties) Aussagekraft haben, aber beispielsweise nicht einfach auf das Segment Corporates (etwa Industrie) oder öffentliche Auftraggeber übertragen werden können.

### **Cofely und Sauter FM liegen in ihren Größenklassen vorn**

Zu den bemerkenswerten Ergebnissen des FM-Reports gehört zweifellos, dass mit den Dienstleistern Cofely und Sauter FM zwei ursprünglich aus dem Anlagenbau bzw. der Gebäudetechnik und -automation kommende Unternehmen in den beiden zusammenfassenden Qualitätsranglisten die ersten Plätze einnehmen. Cofely liegt mit einem Score von 1.471 bei den FM-Unternehmen mit mehr als 300 Mio. Euro Umsatz vorn, Sauter FM mit 1.306 Punkten bei denjenigen, die weniger als 300 Mio. Euro erwirtschaften. Gemessen werden Markenstärke und Kompetenzen. Der maximal mögliche Score liegt bei 1.850 Punkten (siehe die Tabelle „Zwei Techniker liegen vorn“). Bei den großen Anbietern reihen sich – mit deutlichem Abstand – Bilfinger HSG (1.291), die ehemalige Hochtief FM (1.287), Wisag Facility Service (1.249) und Gegenbauer (1.158) hinter dem Spitzenreiter ein. In der zwei-

ten Größenklasse ist das Ergebnis deutlich knapper ausgefallen: Auf Sauter FM folgen Goldbeck Gebäudemanagement mit 1.305 und ISD (Immobilien Service Deutschland, vormals Deutsche Hausmeister Zentrale) mit 1.301 Punkten, dahinter rangieren RGM (1.289) und Dr. Sasse (1.260).

Blicken wir auf einige Einzelergebnisse. Cofely scheint wirklich spitze zu sein; die Kölner schneiden auch in den erwähnten vier einzelnen großen Kompetenzfeldern jeweils als Beste ab. Das (von den „Großen“) bekannteste Unternehmen am Markt ist Wisag Facility Service (47 von max. 50 Punkten). Den besten Ruf hat Bilfinger HSG mit 17 Punkten (Skala -50 bis +50). Für die zweite Gruppe der Anbieter (< 300 Mio. Euro) liefern die Detailergebnisse des Reports ein buntes, eckigeres Bild. Der Gesamtspitzenreiter Sauter FM liegt hier ausschließlich bei der infrastrukturellen (!) Kompetenz vorn (334 von max. 425), in Sachen Technik führt RGM (305). Dr. Sasse steht bei der allgemeinen Kompetenz (328) und hinsichtlich der ökonomischen/unternehmerischen Kompetenz (318) oben auf dem Treppchen. In dieser Umsatzgrößenklasse ist RGM am bekanntesten (27 von 50 Punkten) und hat Goldbeck den besten Ruf (24 auf der Skala -50 bis +50).

### **Stark mit Infrastrukturdiensten – schwächer in der Ökonomie**

Der Report nimmt auch eine Differenzierung von Leistungsstärken und Kompetenzzuschreibung nach regionalen Gesichtspunkten vor, die hier jedoch vernachlässigt werden soll. Dort erfährt man beispielsweise, dass die Bereitschaft zur „Weiterempfehlung“ vor allem in Baden-Württemberg verbreitet ist oder dass in Sachsen und Brandenburg am ehesten über „hochpreisige“ FM-Leistungen geklagt wird.

Wie steht die Branche da? Wie muss das hiesige FM-Angebot bzw. die erbrachte Leistung der FM-Dienstleister beurteilt werden? Die im Zeugnis stehende Gesamtnote 2- setzt sich im Einzelnen so zusammen: Die allgemeine Kompetenz wird (im Folgenden immer Durchschnittswerte) mit 2,73 bewertet, wobei auf diesem Kompetenzfeld einerseits die „Erreichbarkeit“ (2,2) positiv, andererseits die „Beratungskompetenz“ (2,9) sowie „Lösungskompetenz/ Verbesserungsmanagement“ (3,0) doch schwächer ausfallen (siehe die Tabelle „Es hapert bei den Optimierungspotenzialen“).

### **Optimierungsbedarf beim ToptHEMA Energie/Nachhaltigkeit**

Bei der technischen Kompetenz (insgesamt ebenfalls Note 2,73) ist auf einem konkreten Feld Alarm angesagt: Die konstatierten Defizite bei „Energiemanagement und Energiebenchmarks“ werden mit der Note 3,6 abgestraft. In diesem „Schulfach“ haben auffällig viele Dienstleister eine Fünf nach

Hause gebracht. Die „Qualität des Hausmeisters/Haustechnikers“ und die „Abwicklung Kleininstandhaltung“ (jeweils 2,4) retten das Technik-Ergebnis. Von den vier großen Kompetenzfeldern schneidet die Infrastruktur (2,65) am besten ab. „Empfangsdienste“, „Sicherheitsdienste“ und die „Steuerung von Fremdfirmen“ werden dabei jeweils mit 2,5 benotet. Optimierungsbedarf erkennen die Report-Autoren bei der „Leistungsdokumentation/Reporting“ und – Achtung! – im „Umgang mit Nachhaltigkeit“ (jeweils Note 2,9).

Anders als die infrastrukturelle wird die ökonomische/unternehmerische Kompetenz (2,86) kritischer gesehen. Hier sticht die „Budgeteinhaltung“ mit 2,5 positiv heraus. Die immer wieder auch von FM-Dienstleistern selbst als essenziell bezeichnete „Personalpolitik/Mitarbeiterkontinuität“ erfährt dagegen von den Auftraggebern eine durchaus schlechte Bewertung (3,3). Über 40% der hier vergebenen Schulnoten sind eine Vier, Fünf oder gar Sechs. (ae)

### Rangliste der FM-Dienstleister: Zwei Techniker liegen vorn

FIX Score insgesamt (Markenstärke und Kompetenz)			FIX Score insgesamt (Markenstärke und Kompetenz)		
Platz	Facility-Manager (Umsatz > 300 Mio. Euro)	Score (max. 1.850)	Platz	Facility-Manager (Umsatz < 300 Mio. Euro)	Score (max. 1.850)
1	Cofely Deutschland	1.471	1	Sauter FM	1.306
			2	Goldbeck Gebäudemanagement	1.305
			3	Immobilien Service Deutschland	1.301
2	Bilfinger HSG	1.291	4	RGM Facility Management	1.289
3	Hochtief FM (jetzt: Spie)	1.287	5	Dr. Sasse	1.260
4	Wisag Facility Service	1.249			
5	Gegenbauer	1.158			

© Immobilien Zeitung; Quelle: BMC

### Beurteilung der FM-Dienstleister nach Kompetenzfeldern\*: Es hapert bei den Optimierungspotenzialen

<b>Allgemeine Kompetenz</b>	<b>2,73</b>
Kundenorientierung/Dienstleistungsverständnis	2,60
Erreichbarkeit	2,20
Reaktionsgeschwindigkeit	2,70
Termintreue, Zuverlässigkeit und Fristeneinhaltung	2,80
Rückmeldung zum Status von Arbeiten	2,90
Lösungskompetenz/Verbesserungsmanagement	3,00
Beratungskompetenz	2,90
<b>Ökonomische/Unternehmerische Kompetenz</b>	<b>2,86</b>
Datenübernahme und -aufnahme bei Objektübernahme (Start-up)	2,60
Budgeteinhaltung	2,50
Aufzeigen/Durchführung von Kostenoptimierungspotenzial	3,50
Personalpolitik/Mitarbeiterkontinuität	3,30
Motivation der Mitarbeiter	2,70
Einfluss der FM-Leistung auf die Nutzungsqualität	2,60
Leistungsniveau im Vergleich zu anderen FM-DL (Qualität)	2,80
<b>Technische Kompetenz</b>	<b>2,73</b>
Qualität des Hausmeisters/Haustechnikers	2,40
Ausführung der Wartungen nach Vereinbarung und Gesetz	2,50
Qualität Abwicklung Kleininstandhaltung	2,40
Qualität Abwicklung Instandsetzung/große Maßnahmen	2,70
Qualität und Fristeneinhaltung der Leistungsdokumentation/Reporting	3,00
Koordination und Steuerung von Fremdfirmen/Fremdleistung	2,50
Energiemanagement und Energiebenchmarks	3,60
<b>Infrastrukturelle Kompetenz</b>	<b>2,65</b>
Qualität der Gebäudereinigung	2,60
Qualität Sicherheitsdienst	2,50
Qualität des Empfangsdienstes	2,50
Qualität und Fristeneinhaltung der Leistungsdokumentation/Reporting	2,90
Koordination und Steuerung von Fremdfirmen/Fremdleistung	2,50
Umgang mit Nachhaltigkeit	2,90

\*Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)

© Immobilien Zeitung; Quelle: BMC