

Lünendonk® -Studie 2019

Auftraggeber-Perspektive:

Facility Management in Deutschland

Eine Analyse des Facility-Management-Marktes
aus Nutzersicht



Eine Studie der Lünendonk & Hossenfelder GmbH
mit freundlicher Unterstützung von



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| VORWORT | 3 |
| MANAGEMENT SUMMARY | 4 |
| EINE INITIATIVE VON | 5 |
| EINLEITUNG | 6 |
| MARKTSITUATION UND ZUKUNFTSTHEMEN | 8 |
| DIGITALISIERUNG..... | 17 |
| FACHKRÄFTEMANGEL..... | 21 |
| EINKAUF UND VERGABEPROZESS | 23 |
| ERWARTUNGEN AN DIE DIENSTLEISTER | 29 |
| ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK | 31 |
| ANHANG..... | 33 |
| Methodik..... | 34 |
| Nachwort | 37 |
| Studieninformation | 38 |
| Die Möglichmacher – Facility Management..... | 39 |
| Lünendonk & Hossenfelder GmbH..... | 40 |

Vorwort



Ralf Hempel

Vorsitzender Lenkungsausschuss
Initiative „Die Möglichmacher –
Facility Management“

Liebe Leserinnen und Leser,

innovativ zu bleiben ist für jedes Unternehmen überlebenswichtig, denn Innovationen sichern heute mehr denn je den zukünftigen Geschäftserfolg. Dies gilt auch für unsere Branche, in der sich die Räder immer schneller zu drehen scheinen: Die zunehmende Wettbewerbsintensität und rasante Änderungen von Technologien erfordern ein offenes Ohr, einen aufmerksamen Blick, die stetige Bereitschaft, zu lernen und klassische Strukturen zu hinterfragen: Nur so kann Fortschritt im Facility Management funktionieren.

Seit 2018 unterstützt unsere Initiative „Die Möglichmacher - Facility Management“ die Nutzerbefragung im Rahmen der von Lünendonk® durchgeführten Studie „Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“. Mit dem Ziel, unsere Services konsequent auf aktuelle Marktentwicklung und Kundenwünsche auszurichten. Um auch in Zukunft bestmögliche Dienstleistungen für unsere Auftraggeber zu erbringen.

Welche Themen bewegen die Anwender im Facility Management? Welche Entwicklungen erwarten sie bei

Digitalisierung und Nachhaltigkeit? Wie zufrieden sind sie mit den Services ihrer Dienstleister? Welche Faktoren sehen sie als Hemmnis für weiteres Wachstum der Branche? Dies sind nur einige Aspekte, die bei der aktuellen Lünendonk®- Nutzerbefragung 2019 eine große Rolle spielten.

Die Ergebnisse geben wichtige Impulse: Eine fundierte Einschätzung, die uns Dienstleister dabei unterstützt, unsere Leistungen noch konsequenter auf Markterfordernisse und Nutzerwünsche auszurichten. Um neue Angebote zu gestalten. Um für unsere Kunden noch besser zu werden. Sie bestätigen, dass FM-Dienstleister bei den Zukunftsthemen Digitalisierung und Nachhaltigkeit auf einem richtigen Weg sind. Sie zeigen aber auch, dass uns allen der Arbeitskräftemangel Sorgen bereitet. Hier arbeiten die Möglichmacher mit speziellen Ausbildungsprogrammen und Recruitingkampagnen daran, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewinnen und langfristig an ihre Unternehmen zu binden.

Wir werden künftig noch stärker die Chancen aufzeigen, die sich beispielsweise durch die Digitalisierung ergeben: Unsere Branche bietet hochqualifizierte Arbeitsplätze mit herausfordernden Aufgaben, die sowohl Berufseinsteigern als auch erfahrenen Fachkräften eine spannende und sichere berufliche Zukunft ermöglicht.

Ralf Hempel

Vorsitzender Lenkungsausschuss
Initiative „Die Möglichmacher – Facility Management“



Management Summary

- Lünendonk analysierte den **Facility-Service-Markt aus Nutzersicht** zum zweiten Mal in Folge in Kooperation mit der Brancheninitiative „Die Möglichmacher – Facility Management“.
- **161 Teilnehmer** beteiligten sich an der Studie, mehr als doppelt so viele wie 2018. Sie repräsentieren einen **Umsatz von insgesamt 1.080,7 Milliarden Euro**, der mit **4,05 Millionen Mitarbeitern** erzielt wird.
- Die Auftraggeber sehen einen **Wettbewerbsvorteil für Anbieter digitalisierter Facility Services**. Dabei steht der Wunsch nach gemeinsamen Datenplattformen von Dienstleistern und Nutzern im Vordergrund.
- Die Teilnehmer sehen einen wesentlichen Effekt der Digitalisierung im **Einsparen von Kosten durch Effizienzsteigerungen**. Hierfür sind Investitionen notwendig.
- Die **Nachfrage nach gebündelten und integrierten Services** steigt weiterhin an.
- Das Einbeziehen von Facility-Service-Anbietern bereits in der Planungsphase von Gebäuden durch die Auftraggeber, also das **baubegleitende Facility Management**, nehmen die Befragten als Zukunftstrend wahr.
- **Qualitätsdienstleistungen** sind den Studienteilnehmern nach eigenen Aussagen **wichtiger als der günstigste Preis**.
- Rein **preisgetriebene Ausschreibungen werden zunehmend abgelehnt** – und dies wird auch häufiger kommuniziert.
- Im **Recruiting und in der Mitarbeiterbindung** müssen die Dienstleister verstärkt Anstrengungen unternehmen, um Aufträge annehmen und durchführen zu können und nicht selbst durch den **Personalmangel** gelähmt zu werden.
- **Nachhaltigkeit wird deutlich wichtiger**. Zwei Drittel der Befragten sehen Vorteile in ökologischen Services.



Eine Initiative von



DB Services



Gegenbauer
Facility Management



Einleitung

Der deutsche Facility-Service-Markt gehört mit einem Marktvolumen je nach Berechnungsmethodik mit zwischen 54 (Lünendonk-Berechnung; nur externe Umsätze) und 135 Milliarden Euro zu einem der volkswirtschaftlich bedeutenden Wirtschaftssektoren. Seit 2004 analysiert die Lünendonk & Hossenfelder GmbH diesen Markt. Zum zweiten Mal in Folge befragte das Mindelheimer Marktforschungs- und Beratungsunternehmen nun in Zusammenarbeit mit der Brancheninitiative „Die Möglichmacher“ parallel zu den Dienstleistern auch die Auftraggeber.

Der Markt ist in Bewegung: In der letztjährigen Studie standen die Zeichen auf positive Entwicklung. Nach vielen Jahren des Preisdrucks legen die Auftraggeber nun etwas mehr Wert auf Qualitätsdienstleistungen. Zudem bescheinigen Sie den Dienstleistern mehr Professionalität und das Image wandelt sich langsam hin zu einem nachhaltigen und stärker wissensgetriebenen B2B-Service. Setzt sich diese Entwicklung fort?

Der folgende Berichtband gibt einen Einblick in aktuelle Themen und Trends im Markt. Das ist auch deshalb relevant, da die Perspektive der Nutzer nicht immer identisch mit der der Dienstleister ist. Dabei stellt der Berichtband nicht nur Ergebnisse dar, sondern ordnet diese in Expertise aus der Marktbeobachtung an 365 Tagen im Jahr ein. Die Systematik der Lünendonk & Hossenfelder GmbH geht darüber hinaus bis in das Jahr 1983 zurück. Schwerpunkte des vorliegenden Berichtbandes sind unter anderem Hindernisse bei der Entwicklung der FM-Organisation, Erwartungen an die Dienstleister, Veränderungen in der präferierten Vergabestrategie, aktuelle Aspekte in der voranschreitenden Digitalisierung sowie die Rolle von nachhaltigen Dienstleistungen.

Die jährliche Dienstleisterstudie hat sich als Marktbarometer etabliert. Sie enthält unter anderem die bekannte

und viel beachtete Lünendonk®-Liste, ein Ranking der 25 nach Inlandsumsatz führenden Dienstleister. Die Perspektiven von Dienstleistern und Auftraggebern stellen zwei wichtige Bestandteile des Marktes dar. Unregelmäßig analysiert die Lünendonk & Hossenfelder GmbH zudem auch den Markt für FM-Beratung.

An der zweiten Auflage dieser Marktbefragung haben sich 161 Personen beteiligt – eine Verdopplung der Teilnehmerzahl gegenüber dem Vorjahr. Die Studienteilnehmer entstammen kleinen und mittelständischen Unternehmen ebenso sehr wie Großunternehmen und Konzernen.

Insgesamt erwirtschaften die hinter den Studienteilnehmern stehenden Unternehmen einen Umsatz von 1.080,7 Milliarden Euro, der mit 4,05 Millionen Mitarbeitern erzielt wird. Dies ist rechnerisch fast ein Zehntel aller Erwerbstätigen in Deutschland.

Die Stichprobe wurde wie üblich um Mitarbeiter von Dienstleisterunternehmen und Berater bereinigt, um die Aussagekraft zu steigern und die Ergebnisse nicht zu verwässern. Ähnliches gilt für die Entscheidungsquote: Die Befragten mit Entscheidungsfunktion stellen mit 112 Befragten fast 70 Prozent der Gesamtteilnehmerzahl.

AUFBAU DES BERICHTBANDES

Diese Studie besteht wie im Vorjahr aus zwei wesentlichen Bestandteilen: dem Hauptteil mit ausgewählten Auswertungen, Grafiken und Schaubildern sowie einem umfassenden Kommentar, der sowohl auf die Methodik eingeht als auch die Ergebnisse einordnet, und einem zweiten Teil, dem sogenannten Folienband, der alle Folien und Detailauswertungen enthält. Das Ziel der Studie ist es, Auftraggebern und Dienstleistern verlässliche und belastbare Informationen über Markteinschätzungen und Kundenwünsche zu vermitteln.

STUDENTEILNEHMER GENERIEREN MEHR ALS EINE BILLION EURO

Die befragten Unternehmen repräsentieren einen Gesamtumsatz von **1.080,7** Milliarden Euro ...

... und **4,05 Millionen** Mitarbeiter

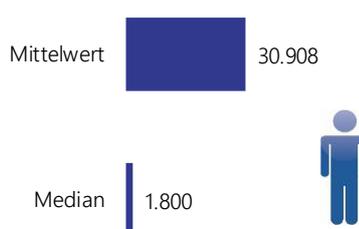
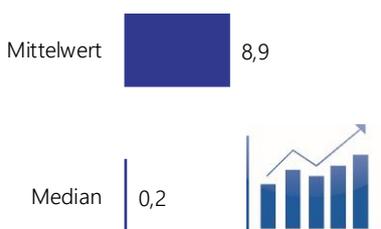


Abbildung 1: Erwirtschaftete Umsätze und Mitarbeiter 2018; Angaben in Milliarden Euro respektive absolute Anzahl der Mitarbeiter; alle Studienteilnehmer; Umsatzzahlen: n = 121; Mitarbeiter: n = 131

Die Lünendonk & Hossenfelder GmbH ist der Brancheninitiative „Die Möglichmacher – Facility Management“ dankbar für das Ermöglichen dieser Folgestudie. Die Studie wurde jedoch – wie alle Lünendonk-Analysen – unabhängig durchgeführt. Dies bezieht sich auch und insbesondere auf den einordnenden Kommentar.

ABGRENZUNG ZU ANDEREN STUDIEN DER LÜNENDONK & HOSSFELDER GMBH

Der nachfolgende begleitende Kommentar zu den Studienergebnissen bezieht sich neben den erhobenen Primärdaten darüber hinaus auf mehrere ergänzende und vertiefende Studien der vergangenen Jahre.

Einige sind unter www.luenendonk.de kostenfrei verfügbar, andere gegen eine Lizenzgebühr und wieder andere sind nicht öffentlich zugänglich.

Die wesentlichen Studien, deren Ergebnisse in diesem Studientext Erwähnung finden, sind die folgenden:

- Lünendonk®-Studie „Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“ 2019
- Lünendonk®-Studie 2018 „Auftraggeber-Perspektive: Facility Management in Deutschland. Eine Analyse des Facility-Management-Marktes aus Nutzersicht“ (Vorjahresstudie)
- Lünendonk®-360-Grad-Studie 2018 „Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft“
- Lünendonk®-Whitepaper 2019 „Sensorik“
- Lünendonk®-Whitepaper 2017 „Building Information Modeling“

KAPITEL 1

Marktsituation und Zukunftsthemen

Dem Markt für Facility Services stehen tiefgreifende Veränderungen bevor. Das Fortschreiten der Digitalisierung und der Personalmangel sind branchenübergreifende Megathemen, die auch die Immobilienwirtschaft sowie das Gebäudemanagement betreffen. Darüber hinaus sind noch weitere marktspezifische Besonderheiten wie etwa die anhaltende Konsolidierung und der Verdrängungswettbewerb zu beobachten. Wie durch alle Herausforderungen entstehen hierdurch nicht nur Probleme, sondern auch zahlreiche Chancen. Die Digitalisierung hat etwa das Potenzial, die Dienstleister tiefer in die Wertschöpfungskette zu integrieren. So können sich die Service-Provider durch den Einsatz von Software und Technik etwa stärker zum wissensgetriebenen Partner wandeln. Ein Treiber hierfür ist etwa, wenn Dienstleister auf Basis von Künstlicher Intelligenz und entsprechender Software in der Lage sind, Sensordaten auszuwerten und Vorhersagen zu treffen.

Wie sehen die Studienteilnehmer die weiteren Entwicklungen wie Preisdruck, Nachhaltigkeit und sich veränderndes Dienstleistungsangebot im Markt?

Die erhobenen Daten geben das subjektive Stimmungsbild der teilnehmenden Personen wieder. Es ist zunächst unabhängig von objektiven und belastbaren Daten. Relevant ist es allein schon deshalb, weil neben harten Zahlen und Fakten auch Meinungen, Vorbehalte und individuelle Präferenzen Auswirkungen auf das Vergabeverhalten und damit die Marktdynamik haben.

Um eine möglichst hohe Vergleichbarkeit mit der Dienstleistererhebung, der Lünendonk®-Studie „Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“, zu erreichen, wurden bei den Meinungen zur Zukunft der Branche in beiden Befragungen die gleichen Thesen aufgestellt.

Diese sollten die Teilnehmer auf einer Skala von -2 (= „Trifft gar nicht zu“) bis +2 (= „Trifft voll zu“) einordnen. Denn gerade diese kontinuierliche Neuauflage der Abfrage bestimmter Thesen bietet die Gelegenheit, langfristige Entwicklungen im Stimmungsbild der Auftraggeber (und analog in der Dienstleisterbefragung demjenigen der Auftragnehmer) einzufangen.

ZUKUNFTSTREND DIGITALISIERUNG

Vielleicht die größte Aufmerksamkeit widmen viele Marktteilnehmer der Digitalisierung. Daher verwundert es nicht, dass die These „Künftig werden Anbieter den Markt dominieren, die Intelligenz in die Services und Produkte bringen“ wie schon 2018 den höchsten Zustimmungswert aus einer Liste von sechs vorgegebenen Trends erhält. Die Auftraggeber stimmen in ihrer Bewertung mit den Dienstleistern überein.

Ebenfalls weitgehend übereinstimmend bewerten die verschiedenen Studienteilnehmer, die nach Gemeinsamkeiten zusammengefasst sind (wie etwa Branchenzuordnung Industrie, Immobilienwirtschaft, Gesundheitswesen und die öffentliche Hand) die Digitalisierung als wichtigen Trend der nächsten Jahre. Die öffentliche Hand sticht hierbei mit der höchsten Bewertung dieser Aussage hervor (1,27).

Einen Wettbewerbsvorteil für Anbieter digitalisierter Facility Services sehen besonders Unternehmen mit mehr als 20.000 Mitarbeitern und die Immobilienwirtschaft.

Weshalb erwarten die befragten Teilnehmer, dass Anbieter intelligenter Services künftig den Markt dominieren werden? Ein Mehrwert digitalisierter Services liegt beispielsweise in der höheren Transparenz und des Echtzeitüberblicks über die Facility Services.

DIGITALISIERUNG UND TREND ZU MANAGEMENTLEISTUNGEN WICHTIGSTE ZUKUNFTSTHEMEN FÜR DIE BRANCHE

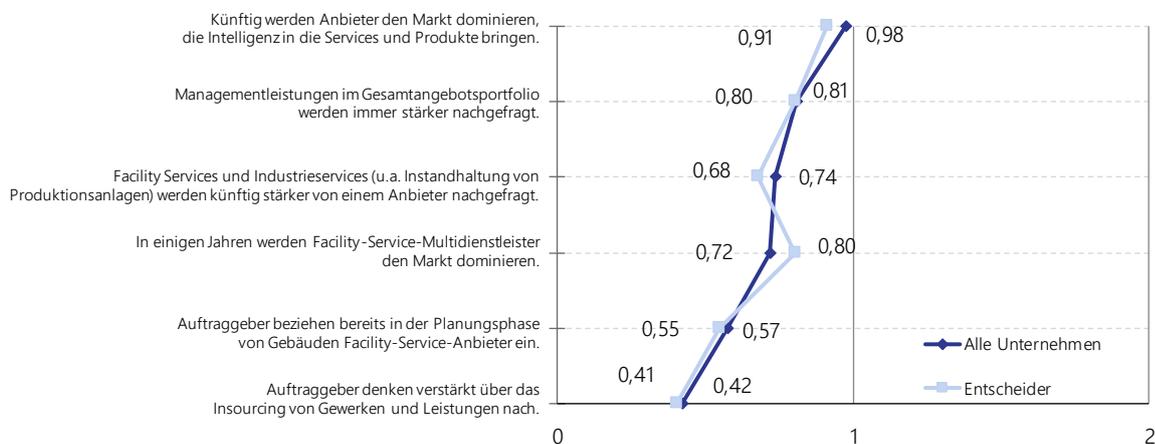


Abbildung 2: Meinungen zur Zukunft der Branche; alle Studienteilnehmer und Entscheider; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“; Alle Unternehmen n=159 / Entscheider n=111

Aber auch in der Automatisierung von Prozessen sehen viele Marktteilnehmer einen Mehrwert.

Wie könnte sich die Digitalisierung auf die Vergabe von Facility Services auswirken? Wenn beispielsweise Auftraggeber ihre Mindestanforderungen anpassen, um aktuelle Entwicklungen in der Digitalisierung zu berücksichtigen, dann sind diejenigen Anbieter von der Teilnahme ausgeschlossen, die sich hiermit nicht befassen haben.

Aufgrund der großen Bedeutung des Themas für die Fachdiskussion widmet Lünendonk der Digitalisierung einen gesonderten Fragenblock. Dieser ist in einem Sonderkapitel ausgearbeitet.

NACHFRAGE NACH GEBÜNDELTEN UND INTEGRIERTEN SERVICES STEIGT

Die Vergabestrategie ist im Facility-Service-Markt von großer Bedeutung. Gerade große Unternehmen bündeln tendenziell mehrere Services (wie etwa Sicherheit, Reinigung, Grünanlagenpflege, Logistik, Entsorgung, Instandhaltung der Gebäudetechnik, Catering und

Medienversorgung) und Industrieservices (Inspektion, Wartung, Reparatur/Instandsetzung und Verbesserung von Produktionsanlagen) bei einem oder wenigen Anbietern bis hin zur Übertragung von Service-Steuerung. Viele mittelständische Auftraggeber setzen bisher weiter auf die Einzelvergabe von Dienstleistungen. Welche Bedeutung messen die Studienteilnehmer der Vergabestrategie bei, für wie wichtig halten sie die gebündelte Vergabe? Die Auswertung hierzu dient auch als Benchmark.

Besonders aufgeschlossen gegenüber der Gewerkebündelung bei einem oder mehreren Multidienstleistern ist die Industrie. Multidienstleister sind in der Lage, die wesentlichen Gewerke sowohl des infrastrukturellen als auch des technischen Gebäudemanagements in Eigenleistung zu erbringen. Der wesentliche Kundenvorteil liegt in der geringeren Anzahl der beauftragten Dienstleister. Damit reduziert sich der Aufwand für Vertragsmanagement, Dienstleistersteuerung und Ausschreibungsverfahren deutlich. So bleibt dem Auftraggeber mehr Zeit und Kapazität für das Kerngeschäft.



INTEGRIERTE FACILITY SERVICES FÜR INDUSTRIE AM WICHTIGSTEN

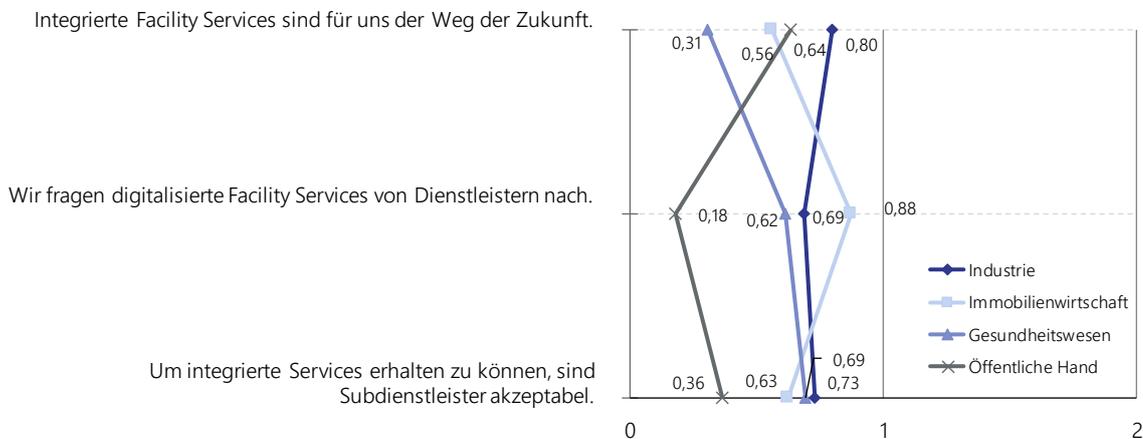


Abbildung 3: Aussagen zum eigenen Unternehmen; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“; Industrie n=45 / Immobilienwirtschaft n=16 / Gesundheitswesen n=13 / Öffentliche Hand n=11

Die Service-Bündelung kann dabei in unterschiedlicher Ausprägung erfolgen. Die einfachste Stufe besteht in der Beauftragung mehrerer Gewerke bei einem Anbieter, ohne dass größere Synergiepotenziale genutzt werden. Wird neben der Gewerkeerbringung auch die Service-Steuerung an den Dienstleister vergeben oder sogar die komplette Bewirtschaftung in einem ergebnisorientierten Vertrag abgebildet, so sind weitere Stufen bis hin zur Integration in die Prozesse des Auftraggebers vollzogen. Facility Management beginnt bei der Übernahme von Managementprozessen – vorher sind es Facility Services.

Vorteile solcher Paketlösungen für die Unternehmen bestehen unter anderem in reduzierten Schnittstellen. So erfährt die abgefragte These „Managementleistungen im Gesamtangebotsportfolio werden immer stärker nachgefragt“ eine hohe Zustimmung.

Die Nachfrage nach gebündelten und integrierten Services steigt seit vielen Jahren an. Sie ist ein wesentlicher Treiber der Konsolidierung im Markt und des Wachstums der führenden Multidienstleister. Die großen Dienstleister können diese Nachfrage besser bedienen. Sie verfügen über ein breites Leistungsspektrum und

eine hohe Flächenabdeckung. Auch kleinere oder regional verankerte Dienstleister bieten gebündelte Services an, konzentrieren sich aber in der Regel auf Nischen – sowohl regional als auch nach Leistungsart und Kundenbranchen.

Insbesondere mittelgroße Unternehmen zwischen 1.000 und 20.000 Mitarbeitern sehen integrierte Services als Zukunftsstrategie mit einem besonderen Mehrwert gegenüber dem Status quo an. Großunternehmen mit über 20.000 Mitarbeitern beschäftigen sich derzeit stärker mit digitalisierten Facility Services. Wenn es um das eigene Unternehmen geht, gewichten die befragten Nutzer das Thema „Integrierte Services“ leicht höher (0,79) als die Digitalisierung (0,74). Den Entscheidern sind beide Strategien wichtiger als der gesamten Stichprobe. Besonders Teilnehmer aus der Industrie und der Immobilienwirtschaft gaben an, in Zukunft stärker auf integrierte Services setzen zu wollen.

Die Immobilienbranche fällt mit den höchsten Zustimmungswerten für digitalisierte Services auf. Viele sogenannte PropTechs entwickeln derzeit Lösungen für die kaufmännische Verwaltung von Immobilien – dem Kerngeschäft der Immobilienwirtschaft. Auch Teilneh-

mer aus der öffentlichen Hand erwarten Wettbewerbsvorteile für Dienstleister mit digitalisierten Service-Produkten.

BAUBEGLEITENDES FACILITY MANAGEMENT RÜCKT STÄRKER IN DEN FOKUS

Ein weiteres immer wieder diskutiertes Thema im Markt ist das baubegleitende Facility Management (BBFM). Das Einbeziehen von Facility-Service-Anbietern in der Planungsphase von Gebäuden ist Bestandteil des Immobilien-Lebenszyklus. In der Immobilienlebenszyklusbetrachtung werden die Silos Planen und Bau, Bewirtschaften und Umnutzung aufgelöst. Besonders Unternehmen, die für die eigene Nutzung bauen, profitieren vom Vermeiden kostenintensiver Fehler, die in der Bewirtschaftungsphase zu Mehrkosten führen.

So ist das Ziel des BBFM eine Reduzierung der Betriebskosten und eine bessere Dokumentation der in der Immobilie verbauten Technik und des Gebäudes selbst. Die Anforderungen der Gebäudebewirtschaftung können bereits von Beginn an berücksichtigt werden, gewissermaßen ein Bauen durch die Brille des Facility Managements. Die dadurch entstehenden höheren Investitionen in der Planungsphase amortisieren sich im Laufe des Lebenszyklus – im Schnitt jedoch bereits in unter 10 Jahren.

Building Information Modeling (BIM) ist ein elementares Werkzeug in der Lebenszyklusbetrachtung. Darunter wird die Verwaltung digitaler, virtueller Darstellungen der physikalischen und funktionellen Eigenschaften verschiedener Bestandteile eines Bauwerks unter Berücksichtigung der Zeitachse verstanden. BIM dient der Optimierung und Unterstützung der Prozesse von Planung, Bau und Betrieb von Gebäuden über den gesamten Lebenszyklus hinweg (siehe hierzu das Lünendonk®-Whitepaper zum Building Information Modeling, 2017).

Facility-Service-Anbieter verfügen über Erfahrungen im operativen Gebäudemanagement und sind daher in der

Lage, bereits während der Planung durch gezieltes Umgehen von häufigen Fehlerpotenzialen die Bewirtschaftungskosten zu optimieren. Aus den gleichen Gründen ist oft auch eine nachträgliche Digitalisierung eines Gebäudes nicht wirtschaftlich – im Gegensatz zu Neubauten.

Vieles spricht dafür, dass die beiden in dieser Studie behandelten Zukunftsthemen Nachhaltigkeit und Digitalisierung zu einer steigenden Nachfrage nach baubegleitendem FM führen werden. Das baubegleitende Facility Management bewerten besonders die Teilnehmer aus der öffentlichen Hand als wichtigen Zukunftstrend.

Insgesamt gesehen liegt die Bewertung der These „Auftraggeber beziehen bereits in der Planungsphase von Gebäuden Facility-Service-Anbieter ein“ durch die Auftraggeber im Durchschnitt zwar im positiven Bereich der Skala, steht in der Wichtigkeit jedoch nur an vorletzter Stelle. Die Digitalisierung der Services beispielsweise erzielt einen beinahe doppelt so hohen Wert. Jedoch hat sich der Mittelwert für die Aussage, dass Auftraggeber bereits in der Planungsphase von Gebäuden Facility-Service-Anbieter einbeziehen, im Vergleich zum Vorjahr deutlich erhöht. Die Relevanz von baubegleitendem Facility Management rückt also stärker in den Fokus der Auftraggeber.

INSOURCING KAUM EIN THEMA – ABER MEHR ALS VON DEN DIENSTLEISTERN VERMUTET

Das Insourcing von Gewerken und Leistungen findet nur in Einzelfällen statt; mit einem Mittelwert von +0,42 erhält diese These den geringsten Zustimmungswert. Interessant ist hier vor allem der Vergleich zur Lünendonk®-Studie 2019 „Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“, denn die Dienstleister sehen diese These zwar ebenfalls als nicht zutreffend an, dies jedoch mit einem Durchschnitt von –0,51 (auf der beschriebenen Skala von –2 bis +2). Die Auftraggeber zeigen sich offener für die Rückverlagerung von Gewerken in die eigene Organisation, als die Dienstleister dies vermuten.



AUFTRAGGEBER SEHEN TREND ZU QUALITÄTSDIENSTLEISTUNGEN UND DIGITALISIERTEN FS, PERSONALGEWINNUNG RÜCKT IN DEN FOKUS

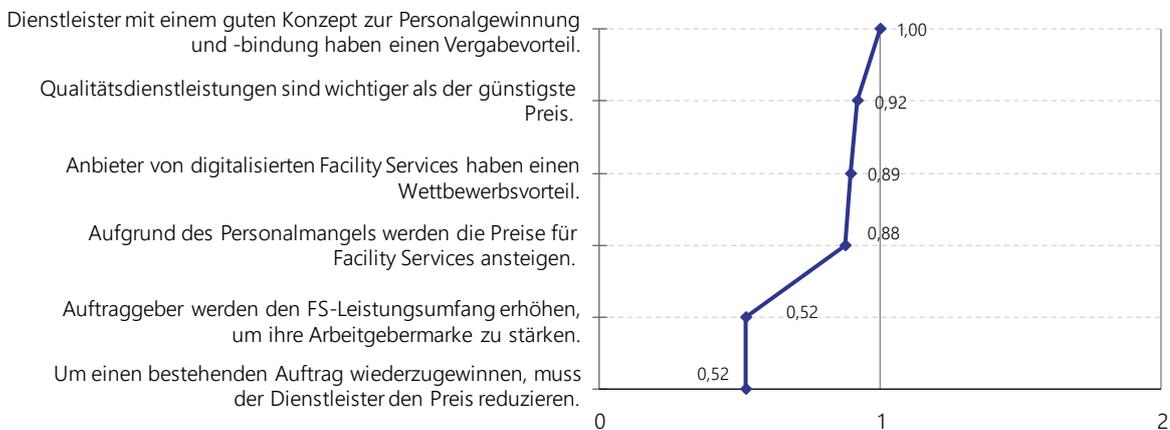


Abbildung 4: Einschätzung der allgemeinen Marktlage hinsichtlich der Auftragslage; alle Studienteilnehmer; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“; n=160

QUALITÄT SCHLÄGT PREIS

Natürlich möchte jeder Auftraggeber optimale Qualität zu einem möglichst niedrigen Preis erzielen. Doch diese beiden Extreme stehen in einem Spannungsfeld zueinander. Was nutzt ein günstiger Preis, wenn später Nachbesserungen aufgrund minderer Qualität oder ein Übergang zu einem anderen Dienstleister diesen Spareffekt egalalisieren und ins Gegenteil verkehren?

Doch was ist den Auftraggebern wichtiger, wenn sie sich entscheiden müssten? Qualität ist im Zweifelsfall wichtiger als der günstigste Preis – eine Aussage, die so auch die Dienstleister in der Parallelstudie festhalten. Der Abstand zwischen beiden Thesen ist jedoch bei den Nutzern geringer. Besonders hoch werden Qualitätsdienstleistungen von mittelgroßen Unternehmen (1.000 bis 20.000 Mitarbeiter) und der öffentlichen Hand gewichtet. Preisreduktionen fordern hingegen insbesondere kleine Unternehmen mit weniger als 1.000 Mitarbeitern sowie die Immobilienwirtschaft.

Am stärksten fällt die Differenz zwischen den Aussagen „Qualitätsdienstleistungen sind wichtiger als der güns-

tigste Preis“ und „Um einen bestehenden Auftrag wiederzugewinnen, muss der Dienstleister den Preis reduzieren“ auf. Die erste dieser beiden Thesen erhält eine weitaus höhere Zustimmung als die zweite.

Die Preisentwicklung wirkt sich auf die Fähigkeit aus, Personal zu gewinnen. Die Auftraggeber erwarten daher steigende Preise für Facility Services schon allein aufgrund der demografischen Entwicklung und des damit verbundenen Personalmangels. Besonders die öffentliche Hand rechnet hier mit steigenden Kosten.

Daher konstatieren die Befragten, dass Dienstleister mit einem guten Konzept zur Personalgewinnung und -bindung einen Vergabevorteil im Markt haben. Denn: steigende Preise sind das Eine, Leistungsfähigkeit das andere.

Dass die Auftraggeber den FS-Leistungsumfang erhöhen werden, widerspricht den Erfahrungen der Studienteilnehmer, besonders denen der Befragten aus dem Gesundheitswesen.

EXTERNE HINDERNISFAKTOREN BLEIBEN STABIL – MIT AUSNAHME DES PERSONALMANGELS DER AUFTRAGNEHMER

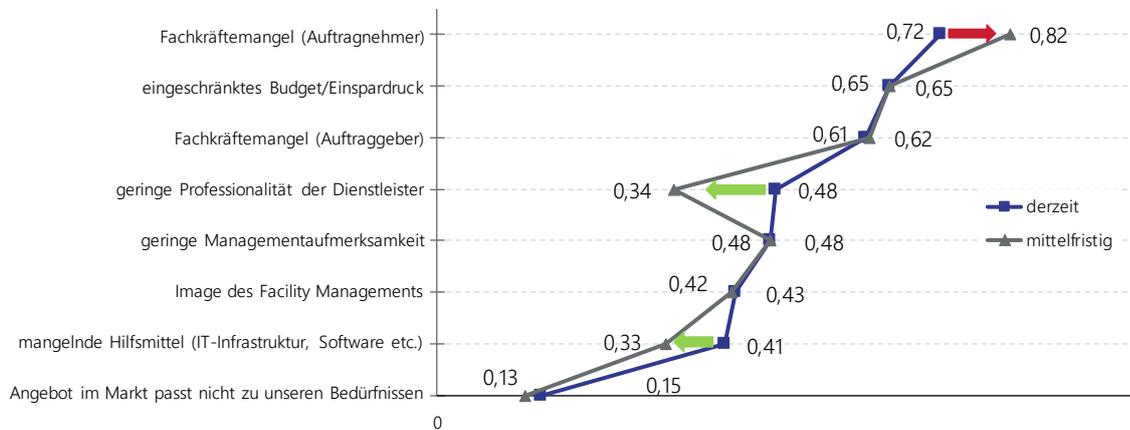


Abbildung 5: Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; alle Studienteilnehmer; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=157

PERSONALMANGEL DER DIENSTLEISTER HEMMT DIE AUFTRAGGEBERORGANISATION DES FM

Bei der Frage, was die Auftraggeber in der Organisation des Facility Managements und beim Unternehmenserfolg hemmt, ist der Personalmangel derzeit der beherrschende Faktor. Hierbei wird das Fehlen des Personals bei den Dienstleistern als gravierender eingeschätzt als der eigene Fachkräftemangel in der FM-Auftraggeberorganisation.

Im Gegensatz zur Personallücke der Auftragnehmer sowohl bei Fach- als auch Servicekräften erwarten die Studienteilnehmer, dass sich der Bedarf in der eigenen Organisation nicht weiter verschärfen wird. Eine Ausnahme ist die Immobilienwirtschaft, die den (eigenen) Personalmangel zwar als hoch ansieht, mittelfristig aber mit einer Entspannung rechnet. Für die Dienstleister vermutet diese Auswertungsgruppe eine Verschlechterung der Situation. Das Sonderkapitel „Fachkräftemangel“ vertieft dieses derzeit bedeutende Thema.

Kleine Unternehmen mit weniger als 1.000 Mitarbeitern leiden unter sich verstärkendem Einsparndruck und man-

gelndem Budget. Am geringsten betrifft diese Einschränkung die Industrie, am stärksten die Immobilienwirtschaft.

Dienstleister am Markt und in der Öffentlichkeit. Zufrieden sind die Anwender mit dem Angebot am Markt, das in den meisten Fällen den eigenen Bedürfnissen entspricht. Eine zukünftige Anpassung an diese Bedürfnisse sieht die Immobilienwirtschaft, der das momentane Angebot noch nicht ausreicht, um die eigenen Ziele zu erreichen.

ZWEI DRITTEL SEHEN MEHRWERT IN ÖKOLOGISCHEN UND NACHHALTIGEN SERVICES

Nicht erst seit der „Fridays for Future“-Bewegung und den aktuellen Wahlerfolgen von Bündnis 90/Die Grünen sind die Themen Nachhaltigkeit und Umweltschutz in der öffentlichen Debatte präsent. Bereits seit vielen Jahren wird – unter weniger öffentlicher Wahrnehmung – der Beitrag von Gebäuden zum Energiesparen diskutiert. Gebäude mit einem niedrigen Energieverbrauch werden regelmäßig nach LEED, BREEAM oder DGNB zertifiziert und ausgezeichnet. Nachhaltigkeit bezieht



UMWELTSCHUTZ UND RESSOURCENEINSPARUNG SIND GRÖSSTER MEHRWERT

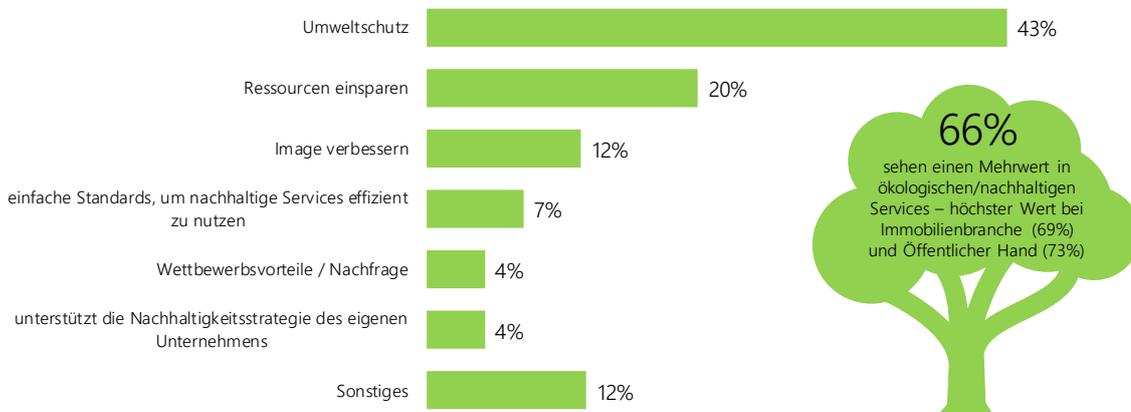


Abbildung 6: Sehen Sie einen Mehrwert in ökologischen/nachhaltigen Services (z. B. GEFMA 160)? Wenn ja, welchen?; alle Studienteilnehmer; Mehrfachangaben; n=161

sich nicht nur auf Ressourceneinsparung, sondern auch auf das Verwenden von die Umwelt nicht oder nur gering belastenden Materialien wie etwa Reinigungsmitteln. Mit der GEFMA 160 liegt eine Richtlinie vor, die Nachhaltigkeit auch im Facility Management einfach und einheitlich umsetzbar macht. Auch unter den Nutzerunternehmen wird die intensivere öffentliche Debatte stärker spürbar: Den größten Unterschied im Vergleich zu den Ergebnissen der Vorjahresstudie verzeichnen die ökologischen/nachhaltigen Services. Sah im Vorjahr ein Drittel der Befragten in diesen Dienstleistungen einen Mehrwert, hat sich das Verhältnis nun umgedreht.

Nur noch ein Drittel der Studienteilnehmer sieht keine Vorteile, die große Mehrheit von 66 Prozent erkennt die Bedeutung ökologischer Services. Besonders die öffentliche Hand, das Gesundheitswesen und die Immobilienbranche stimmen mit 73 respektive je 69 Prozent überdurchschnittlich zu.

Doch was genau sind die Vorteile aus Sicht der Befragten?

Beinahe jeder zweite Studienteilnehmer verweist auf die positiven Folgen für die Umwelt, wenn der CO₂-Fußabdruck reduziert oder weniger grundwasserschädigende Reinigungsmittel verwendet werden. Ein weiterer wichtiger Faktor ist das Einsparen von Ressourcen und damit Kosten. Dies kann beispielsweise über optimierte Energie- und Medienverbräuche erzielt werden. Dienstleister können sich über nachhaltige Services also einen Positionierungsvorteil verschaffen.

Auch die Nachhaltigkeitsstrategie, die viele Unternehmen verfolgen, lässt sich durch ökologische Services untermauern. Image spielt für 12 Prozent der Studienteilnehmer eine Rolle, wobei dies unter anderem mit der Verantwortung der Unternehmen gegenüber der Gesellschaft und der Unterstützung der Umweltziele begründet wird.

In der Parallelstudie der Dienstleister wurde wie jedes Jahr (zum nunmehr zehnten Mal) abgefragt, ob die FM-Unternehmen nachhaltige Services anbieten oder deren Entwicklung vorantreiben. Etwa 70 Prozent bejahen dies, nur 4 Prozent der Dienstleister sehen keinen Mehrwert in ökologischen Services. Trotz aller Unkenrufe ist dies ein eindeutiges Ergebnis.

Ein Wermutstropfen bleibt: Nach Angaben der Dienstleister fragen im Mittel nur 18 Prozent der Kunden nachhaltige Services konkret nach. Die meistgenannten Gründe sind die höhere Kosten, die sich in einigen Fällen (etwa bei der Optimierung von Energie- und Medienverbräuchen) erst nach längerer Zeit und in anderen Fällen gar nicht von selbst amortisieren, sondern nur über indirekte Effekte wie den Imagezuwachs. Ziel der Dienstleister muss es also sein, die zwei Drittel der Nutzer, die ökologischen Services positiv gegenüberstehen, von den Vorteilen des eigenen nachhaltigen Portfolios zu überzeugen, damit es nicht bei Lippenbekenntnissen bleibt.

FOKUSSIERUNG AUF QUALITÄT ALS POSITIVE VERÄNDERUNG IM MARKT

Die Teilnehmer der Auftraggeber-Online-Befragung hatten die Möglichkeit, neben der Zustimmung zu festgelegten Thesen auch in offenen Textfeldern die aus ihrer Sicht positiven und negativen Entwicklungen im Markt darzulegen und zu kommentieren. Übereinstimmend mit den Forderungen nach mehr ökologischen Dienstleistungen an die Anbieter gewinnt der Nachhaltigkeitsgedanke an Bedeutung – für die Befragten eine belastbare Tendenz im Markt. Als deutlichste positive Entwicklung - mit großem Abstand zur zweiten Nennung - wird aber das Voranschreiten der Digitalisierung gesehen.

Ebenfalls positiv bewerten die Teilnehmer den wahrgenommenen stärkeren Umschwung hin zu mehr Qualität statt einer reinen Preisfokussierung. Die Befragten sehen die Professionalisierung der Dienstleister auf einem guten Weg und erkennen an, dass bei vielen Dienstleistern der Servicegedanke an Bedeutung gewinnt.

DIGITALISIERUNG SCHREITET VORAN, QUALITÄT WIRD WICHTIGER

STUDENTEILNEHMER BEMÄNGELN PERSONALMANGEL UND FEHLENDE KOMPETENZ



Abbildung 7: Positive und negative Entwicklungen im FS-Markt; Antworten mit mehr als einer Nennung; alle Studienteilnehmer; n=81



Übereinstimmend mit den Forderungen nach mehr ökologischen Dienstleistungen an die Anbieter gewinnt der Nachhaltigkeitsgedanke an Bedeutung – für die Befragten eine belastbare Tendenz im Markt. Als deutlichste positive Entwicklung - mit großem Abstand zur zweiten Nennung - wird aber das Voranschreiten der Digitalisierung gesehen.

Ebenfalls positiv bewerten die Teilnehmer den wahrgenommenen stärkeren Umschwung hin zu mehr Qualität statt einer reinen Preisfokussierung. Die Befragten sehen die Professionalisierung der Dienstleister auf einem guten Weg und erkennen an, dass bei vielen Dienstleistern der Servicegedanke an Bedeutung gewinnt.

KOSTEN STEHEN ZU SEHR IM MITTELPUNKT

Die Studienteilnehmer sehen die zunehmende Fokussierung auf Qualität als gutes Zeichen. Denn die am zweithäufigsten genannte negative Entwicklung im Markt ist die aus Sicht einiger Auftraggeber mangelnde Qualität und Kompetenz der Dienstleister. An dieser Stelle wird ein vermeintlicher Widerspruch deutlich, denn die dritthäufigste Nennung sind die gestiegenen Preise. Hier ist zu beachten, dass dies trotz des dritten Platzes in der Liste der absoluten Nennungen

relativ zur Gesamtteilnehmerzahl gesehen eine Minderheitsmeinung darstellt. Einige Nutzer erkennen an, dass sich der Preiskampf, der in den vergangenen Jahren zulasten der Qualität ging, abgeschwächt hat.

Viele andere Aussagen weisen in eine andere Richtung. So wird etwa beklagt, dass trotz der gestiegenen Bedeutung von Qualitätsdienstleistungen nach wie vor die Kosten zu stark im Mittelpunkt stehen. Die geringe Entlohnung des Personals schlägt sich unmittelbar auf die Fähigkeit der Dienstleister nieder, in Zeiten von Rekrutierungsschwierigkeiten durch den Fachkräftemangel die am besten geeigneten Mitarbeiter einzustellen. Dies wirkt sich dann auch auf das Image der Branche aus, das sich nach Meinung einiger Nutzer nach wie vor nicht wesentlich bessert.

Manche Anwender wünschen sich Innovationen von den Dienstleistern, sehen aber auch eine Zunahme ungedeckter Marketingaussagen. Einige Dienstleister stellen sich also als innovativer dar, als sie im Tagesgeschäft sind. Doch Innovationen kosten – und der Aufwand muss sich amortisieren. Dies ist vor allem bei langfristigen Dienstleister-Kunde-Beziehungen gegeben.

KAPITEL 2

Digitalisierung

GEMEINSAME DATENPLATTFORMEN, IOT UND SENSOREN ALS WICHTIGSTE ASPEKTE DER DIGITALISIERUNG

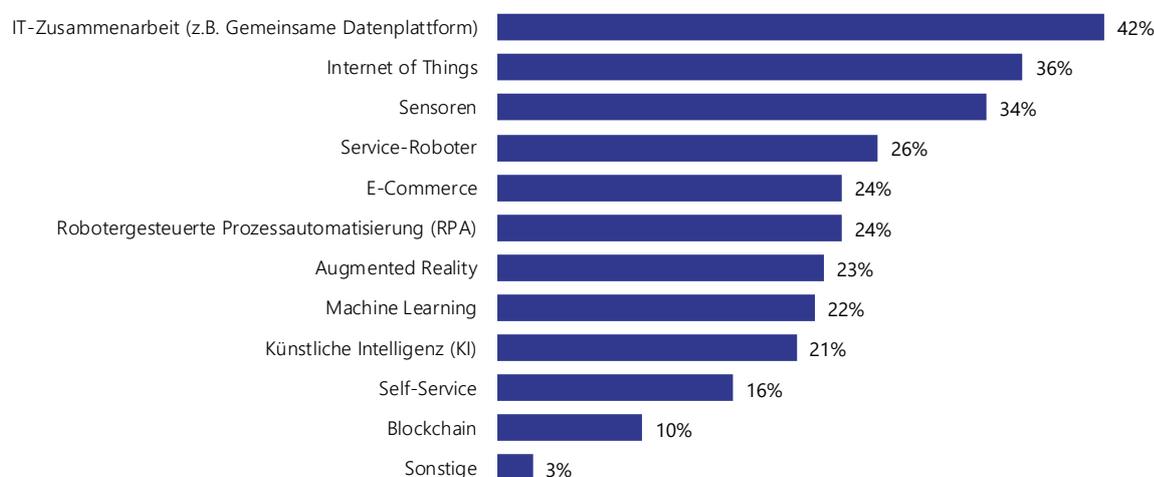


Abbildung 8: Wichtigste Aspekte der Digitalisierung; Mehrfachantworten möglich; alle Studienteilnehmer; Angaben in Prozent; n=159

Der Megatrend Digitalisierung bietet zahlreiche Möglichkeiten für das Immobilienmanagement und die Services zur Instandhaltung und dem Unterhalt. Insbesondere standardisierte Prozesse oder solche mit geringer Komplexität bieten derzeit viel Potenzial für Automatisierung, Datenauswertung und Ableitung von Handlungsempfehlungen.

Worin genau besteht der Mehrwert der Digitalisierung speziell im Facility Management? Wie können Dienstleister digitale Services einsetzen? Was treibt Unternehmen dazu, diese anzubieten, und was hindert diejenigen, die es nicht tun? All diesen Fragen ist Lünendonk mit einem neuen Fragenkatalog nachgegangen.

Die möglichen wichtigen Aspekte der Digitalisierung, die die Nutzer einordnen sollten, wurden auch parallel den Dienstleistern zur Abstimmung gestellt.

IT-ZUSAMMENARBEIT UND GEMEINSAME DATENPLATTFORMEN ERWÜNSCHT

Zunächst wurden die aus Sicht der Nutzer wichtigsten Aspekte der Digitalisierung festgestellt, die in den kommenden drei Jahren im eigenen Unternehmen umgesetzt werden sollen. Bei der Frage waren Mehrfachantworten möglich, das „ideale“ Ergebnis für eine bestimmte Vorgehensweise oder Technologie wären also 100 Prozent.



Für viele Auftraggeber bedeutet Digitalisierung zunächst einmal die IT-Zusammenarbeit zwischen ihnen und dem Dienstleister, beispielsweise über eine gemeinsame Datenplattform, auszubauen. Dieser Punkt wurde von 42 Prozent genannt. Diese Software-Plattform kann allen Stakeholdern (etwa den Eigentümern, dem Real Estate Management, Beratern, Endnutzern, Kunden, Mietern und Service-Anbietern) zeitgleich Zugriff auf den FM-Prozess bieten. Es folgen IoT-Lösungen (Internet of Things, also die Vernetzung von physischen und virtuellen Gegenständen und Informationen untereinander) sowie die Verwendung von Sensoren.

EINSATZ VON SENSOREN

Sensoren werden durch Miniaturisierung und Preisverfall immer breiter wirtschaftlich einsetzbar. Dies ermöglicht eine Datenerhebung, die in dieser Umfänglichkeit bisher nicht möglich beziehungsweise nicht wirtschaftlich war. Sensoren erfassen zahlreiche Zustandsparameter und zeigen Veränderungen auf. Sie bilden das Rückgrat des Internets der Dinge. Die Anwendungsmöglichkeiten sind zahlreich. Sie reichen von der Temperaturüberwachung und Messung der Luftqualität über die

Steuerung der technischen Gebäudeausstattung durch das Erfassen von Füllständen, Drücken oder Strömungen bis hin zu Bewegungsmeldern oder Lichtsensoren.

Ist der Papierspender in Etage 5 leer? Die Reinigungskraft steuert gezielt den richtigen Raum an und füllt nach. Kaum ein Benutzer wird sich über einen leeren Papierspender ärgern. Ist Etage 4 ab 17 Uhr immer unbesetzt? Dann ist es möglich, Licht- und Medienverbräuche zu optimieren und Heizkosten zu senken.

Generell werden durch Sensoren Effizienzsteigerungen ermöglicht, da „Verschwendungen“ aufgezeigt werden, auch abseits vom Bauchgefühl der Facility Manager.

Predictive Maintenance, also die voraussagende Identifizierung möglicher Fehlerquellen und wahrscheinlicher Ausfälle, benötigt ebenfalls Sensorik. Wichtig hierbei: Durch den Einsatz von Sensoren wird zwar der „Datensee“ gespeist, um einen Nutzen aus Big Data für Ableitungen über den Gebäudebetrieb zu erzielen, ist aber die Auswertung (beispielsweise durch KI oder Algorithmen) essenziell.

KOSTEN DER DIGITALISIERUNG GRÖSSTES HEMMNIS

NEBEN KOSTENSENKUNG AUCH FORTSCHRITT UND MARKTANFORDERUNGEN ALS TREIBER

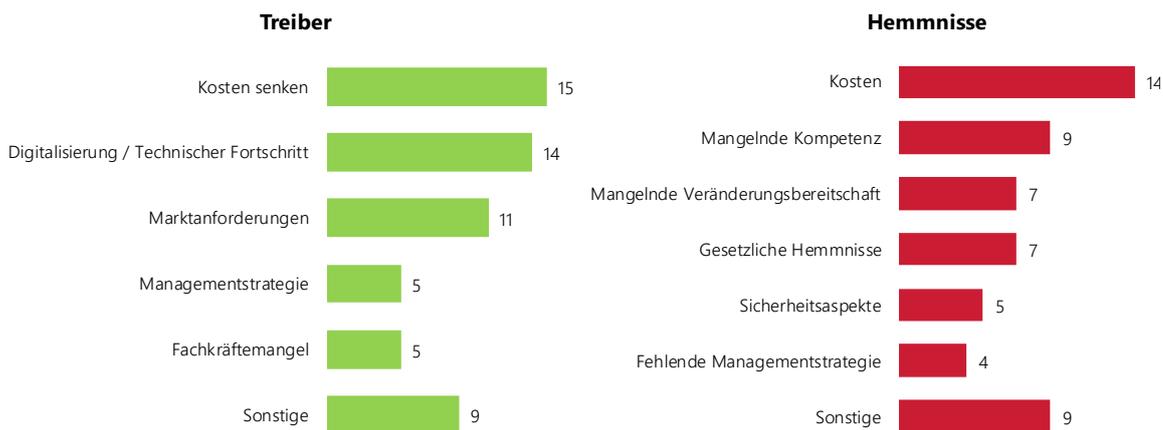


Abbildung 9: Treiber und Hemmnisse der Digitalisierung; Angaben in absoluten Zahlen; Mehrfachantworten möglich; Treiber: n=59; Hemmnisse: n=55

ROBOTIK

Jeder vierte Befragte nennt Service-Roboter als einen wichtigen Aspekt. In einer anderen Lünendonk®-Studie wiesen die Teilnehmer darauf hin, dass Robotik überall dort einen Mehrwert bringe, wo keine Empathie nötig sei. Catering, Helpdesks und der Empfang sind also aus Sicht vieler Unternehmen keine Einsatzgebiete für Roboter. Die Reinigung großer Freiflächen, das Mähen von Gras oder das Heben schwerer Lasten hingegen schon. Im Mittelfeld der Digitalisierungsaspekte folgen E-Commerce (digitaler Einkauf von FM-Leistungen), RPA (robotergesteuerte Prozessautomatisierung, beispielsweise das automatische Ablegen von Rechnungen), Augmented Reality (also beispielsweise das Enabling von Servicekräften bei speziellen Tätigkeiten durch einen Instruktor, der per Datenbrille zugeschaltet ist), Machine Learning und Künstliche Intelligenz (KI).

Die Blockchain sieht nur jeder zehnte Befragte als ein Thema, das im eigenen Unternehmen in den nächsten drei Jahren umgesetzt werden wird.

KOSTEN – TREIBER UND HEMMNIS ZUGLEICH

Sowohl bei den Treibern als auch bei den Hemmnissen der Digitalisierung werden die Kosten am häufigsten

genannt. Das ist auch ein Kennzeichen des kostengetriebenen Facility Managements. Hauptgrund, die oben beschriebenen Maßnahmen im eigenen Unternehmen umzusetzen, ist das Einsparen durch Effizienzsteigerungen. Doch dafür sind zunächst Investitionen notwendig. Größtes Hemmnis ist es also, wenn das nötige Startkapital für Hard- und Software die Investitionsspielräume übersteigt. Dies ist eine Möglichkeit für Dienstleister, die Investitionen tätigen und dies über die Laufzeit durch Abschlagszahlungen kompensieren.

Viele Unternehmen wollen sich dem technischen Fortschritt nicht verschließen und werden durch die Anforderungen am Markt dazu angehalten, den Anschluss nicht zu verlieren. Denn digitale Services werden stärker nachgefragt. Ein Teil der Befragten versucht mit der Digitalisierung die Auswirkungen des Fachkräftemangels niedrig zu halten, indem Tätigkeiten automatisiert werden. Mangelnde Kompetenz und Veränderungsbereitschaft sind wichtige Hemmnisse. Manchen Unternehmen fehlt das Know-how, um konsequent zu digitalisieren. Hier können sich Dienstleister als helfende Hand anbieten. Auch der Gesetzgeber muss tätig werden: Gesetzliche Regelungen erschweren viele Einsatzszenarien wie etwa die Geländeüberwachung durch Drohnen.

VOR ALLEM GROSSE UNTERNEHMEN SEHEN TREND ZU MULTIDIENSTLEISTUNGEN

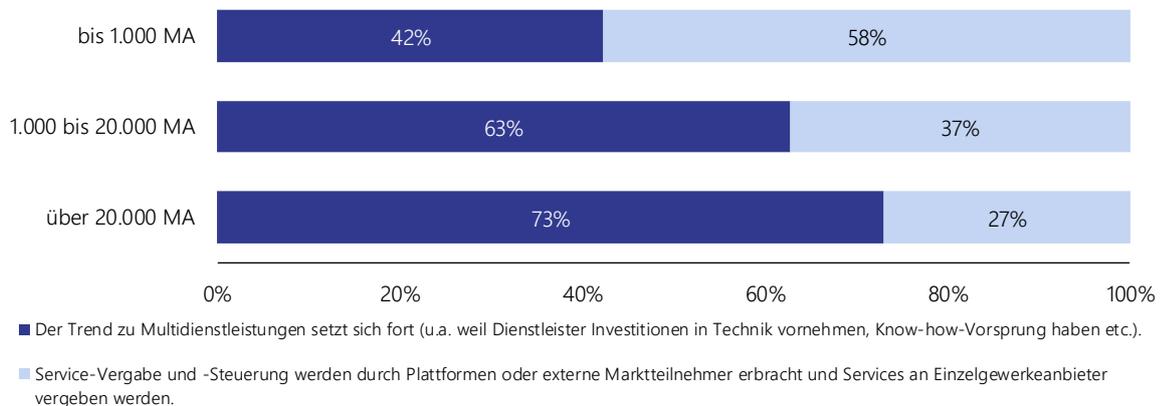


Abbildung 10: Auswirkungen der Digitalisierung auf die Vergabestrategie; Auswertungsgruppen; bis 1.000 MA n=52 / 1.000 bis 20.000 MA n=51 / über 20.000 MA n=26



MULTIDIENSTLEISTER PROFITIEREN

Wie wird sich die Digitalisierung auf die Vergabestrategie von Facility Services auswirken? Möglich sind zwei Varianten: Der Trend zu Multidienstleistungen setzt sich fort, weil Dienstleister Investitionen in Technik vornehmen und diese dann über Skaleneffekte über verschiedene Gewerke einsetzen und amortisieren. Oder aber Servicevergabe und -steuerung werden durch Plattformen oder externe Marktteilnehmer erbracht und die Services an Einzelgewerkeanbieter vergeben, die dann

über die Plattform koordiniert werden. Im Schnitt über alle Auswertungsgruppen hinweg sieht eine leichte Mehrheit von 55 Prozent die erstgenannte Variante als wahrscheinliche Entwicklung. Unternehmen mit weniger als 1.000 Mitarbeitern sind dabei eher skeptisch, ob Multidienstleister durch die Digitalisierung begünstigt werden. Je größer die Firma, desto höher die Zustimmung. Zwischen den verschiedenen Branchen bestehen bei dieser Frage kaum Unterschiede.

KAUM UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN BRANCHEN

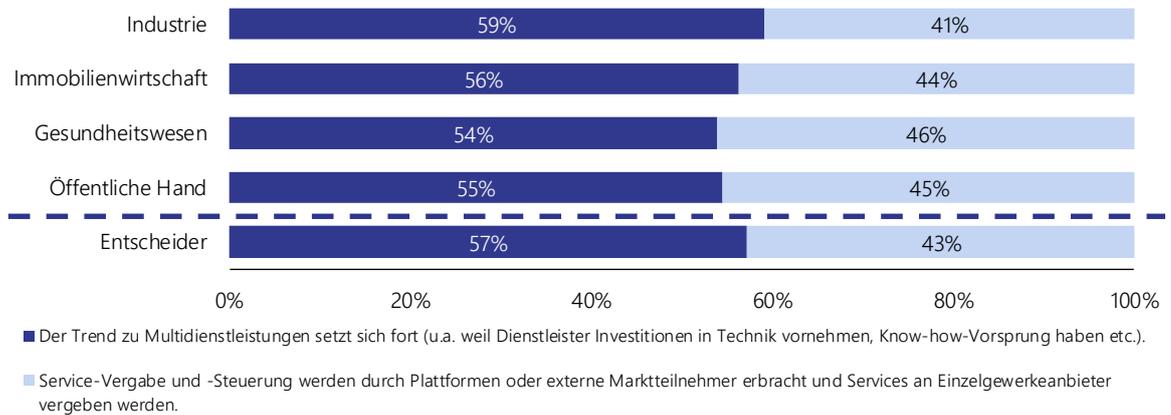


Abbildung 11: Auswirkungen der Digitalisierung auf die Vergabestrategie; Auswertungsgruppen; Industrie n=44 / Immobilienwirtschaft n=16 / Gesundheitswesen n=13 / Öffentliche Hand n=11 / Entscheider n=110

KAPITEL 3

Fachkräftemangel

Wie im Vorjahr bleibt der Fachkräfte- und Personalmangel das größte Hindernis im Markt und kommt auf mehr Nennungen als die zwei nachfolgenden Nennungen zusammen.

Eine logische Konsequenz wäre es, dass sich die FM-Ausschreibungen hierdurch ändern. Das erwartet jedoch nur jeder dritte Befragte. Bedingt durch den demografischen Wandel und die baldige Pensionierung der Babyboomer wird sich der Engpass an Fach- und Servicekräften weiter verschärfen. Eine wichtigere weitere Variable ist die gesamtwirtschaftliche Konjunktur. Sinkt die Beschäftigung und steigt die Arbeitslosigkeit, könnte sich die Lage für die Facility-Service-Anbieter etwas entspannen. Langfristig wird aller Voraussicht nach die demografische Entwicklung schwerer wiegen. 48 Prozent der Nutzerunternehmen sind der Meinung, dass das Fehlen von Personal dazu führen wird, dass Fa-

cility Services häufiger und in höherem Maße fremdvergeben werden, da diese Tätigkeiten mit eigenen Mitarbeitern nicht mehr zu stemmen sind. Dies beinhaltet auch Management- und Steuerungsaufgaben. Um davon zu profitieren, müssen Dienstleister allerdings genau dieses Personal bieten können. Im Recruiting und in der Mitarbeiterbindung müssen verstärkt Anstrengungen unternommen werden, um Aufträge annehmen und durchführen zu können und nicht selbst durch den Personalmangel gelähmt zu werden.

Denn nicht nur den Auftraggebern fehlt Personal, auch bei den Dienstleistern ist Personal der entscheidende Erfolgsfaktor. Zudem verfügen die Personalabteilungen der Auftraggeber auch die Personalabteilungen nur über begrenzte Kapazitäten, die im Zweifelsfall eher dem Kerngeschäft gewidmet werden.

PERSONALMANGEL FÜHRT ZU STÄRKERER VERGABE VON SERVICES UND STEUERUNGS-AUFGABEN

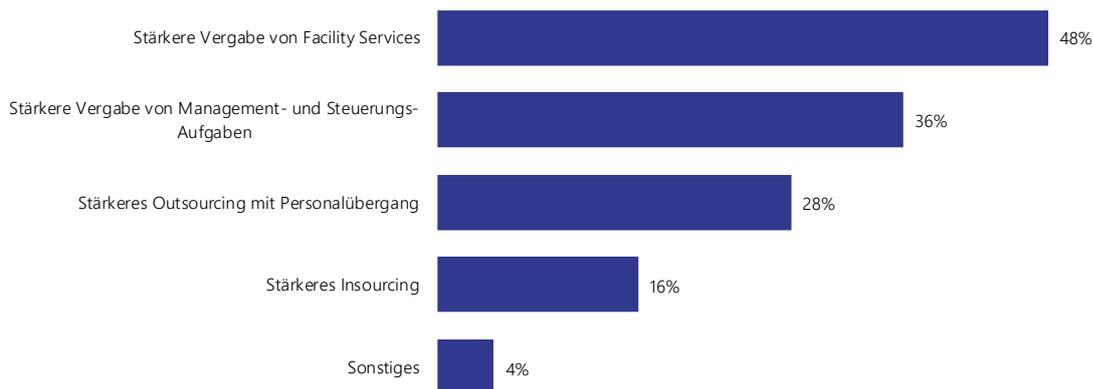


Abbildung 12: Bedeutung des Personalmangels für die Branche; alle Studienteilnehmer; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=160



Eine Lösung gegen den kurzfristigen Fachkräftemangel ist die Beauftragung von Nachunternehmen. Diese wird im Markt grundsätzlich skeptisch gesehen. Der Personalmangel verändert die Rahmenbedingungen. Segmentübergreifend geben die befragten Auftraggeber wieder an, auch Subdienstleister zu akzeptieren. Vor einigen Jahren zeigten sich Auftraggeber skeptischer. In der Detailanalyse zeigen sich die Vertreter der öffentlichen Hand und von Großkonzernen skeptischer als der Rest.

Wie die Lünendonk®-Studie 2018 „Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“ zeigte, steht dieses

Vorgehen bei den Dienstleistern weniger im Fokus, viele setzen nach Möglichkeit auf Eigenleistung.

Eine weitere Möglichkeit, die Auswirkungen des Personalmangels abzufedern, liegt in der Digitalisierung. Aktuelle Technologien wie Robotik oder das Anleiten geringer qualifizierter Kräfte durch einen erfahrenen Mitarbeiter via Augmented Reality und Datenbrillen bieten eine Chance, Personal effizienter einzusetzen und in Summe mit weniger Mitarbeitern auszukommen. Inzwischen geben immer mehr Dienstleister an, dass sie ohne den Personalmangel stärker wachsen zu könnten.

KAPITEL 4

Einkauf und Vergabeprozess

Die Einkaufsabteilung nimmt im Vergabeprozess mehrere Rollen ein. Neben dem klassischen Einkaufsprozess ist eine weitere Hauptaufgabe bei einem Großteil der befragten Nutzerunternehmen die Begleitung des Ausschreibungsprozesses und die Mitwirkung an der Vergabeentscheidung.

Bei 44 Prozent der teilnehmenden Vertreter von Auftraggebern verhandelt die Einkaufsabteilung den Vertrag nach der Vergabe. Immerhin 28 Prozent geben an, dass die Vergabe nicht nur von der Fachabteilung ausgehe, die den Bedarf ermittle, sondern dass auch die Einkaufsabteilung den Vergabeprozess mit anstoße. In

der Auswertungsgruppe der großen Unternehmen mit mehr als 20.000 Mitarbeitern ist sogar jede zweite Einkaufsabteilung an dieser Initialisierung beteiligt. Bei 20 Prozent prüft die Einkaufsabteilung zudem die Leistungserbringung der vertraglich vereinbarten Services und fungiert damit als Qualitätskontrollinstrument.

Meist handelt es sich um einen Zentraleinkauf, der bei allen beschriebenen Funktionen standortübergreifend agiert, um Schnittstellen zu reduzieren und Aufträge an Dienstleister über mehrere Unternehmensstandorte hinweg zu organisieren und einheitliche Leistungsverzeichnisse sicherzustellen.

EINKAUF NIMMT WICHTIGE ROLLE IM VERGABEVERFAHREN EIN

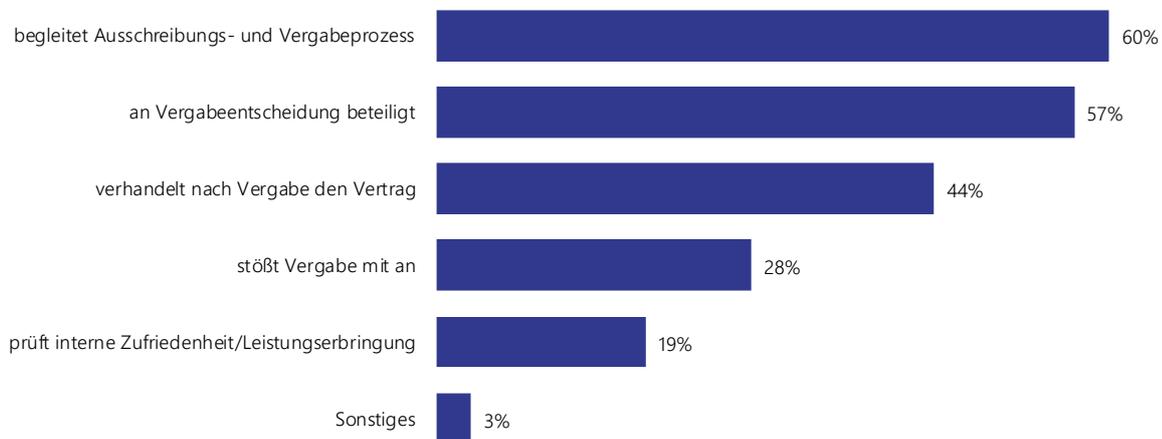


Abbildung 13: Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; alle Studienteilnehmer; Angaben in Prozent; n=160



TEILNAHMEBEREITSCHAFT DER DIENSTLEISTER AN VERGABEVERFAHREN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND VON GROSSUNTERNEHMEN GERINGER

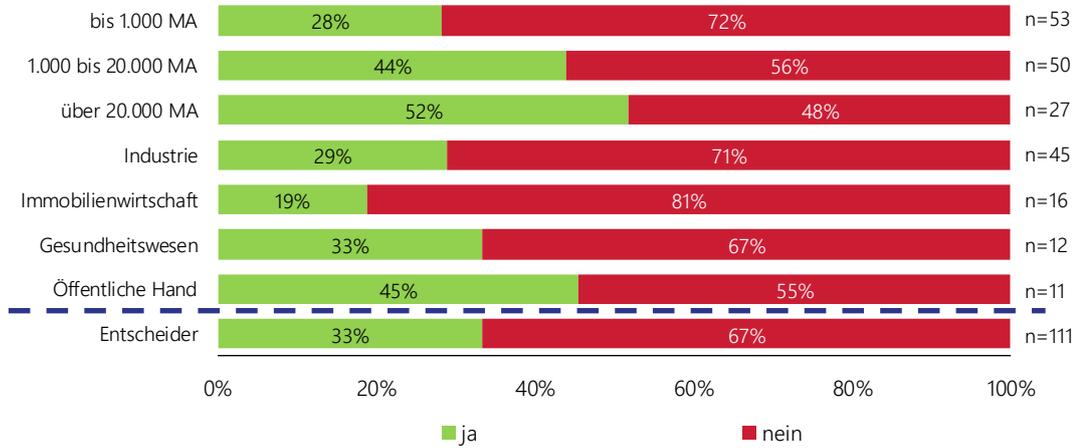


Abbildung 14: Haben Sie bereits Erfahrungen mit Dienstleistern gemacht, die eine Angebotsabgabe für eine Ausschreibung Ihres Unternehmens abgelehnt haben?; Mittelwerte; Auswertungsgruppen

ÖFFENTLICHE HAND MIT GERINGSTEM ANTEIL AN SPONTANEM BEDARF

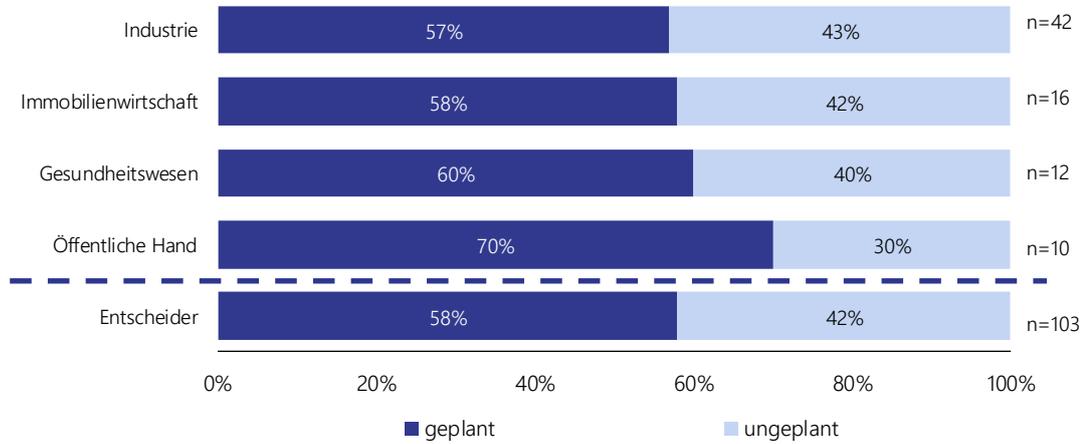


Abbildung 15: Verhältnis von geplanten und ungeplanten Dienstleistungen; Auswertungsgruppen; Mittelwerte

AUSSCHREIBUNGEN ÜBER DEN PREIS WERDEN ZUNEHMEND ABGELEHNT – UND DIES WIRD AUCH KOMMUNIZIERT

Die große Nachfrage und der Personalmangel hinterlassen Spuren: Der Druck auf die Dienstleister, an möglichst vielen Ausschreibungen teilzunehmen, ist niedrig. Dies lässt sich auch in Zahlen messen: 80 Prozent der Dienstleister geben an, die Teilnahme an Ausschreibungen sorgfältig zu prüfen und nur an denjenigen teilzunehmen, die erfolgsversprechend und attraktiv sind. Diese Zahl ist in den letzten Jahren stetig angestiegen. Von den Top 25 der Lünendonk®-Liste lehnen 86 Prozent bestimmte Ausschreibungen ab, unter den Top 10 sind es sogar alle Unternehmen. Dies betrifft vor allem rein preisbasierte Vergaben und Preisabfragen und Ausschreibungen der öffentlichen Hand.

Bei den Auftraggebern hat mittlerweile jeder Dritte Erfahrungen mit Dienstleistern gemacht, die eine Angebotsabgabe für eine Ausschreibung des eigenen Unter-

nehmens abgelehnt haben. Begründet werden die abgelehnten Ausschreibungsteilnahmen gegenüber den Nutzern meist mit Kapazitätsengpässen, teils mit zu komplexen Aufträgen und Leistungsspektren. Dies ist ein Indiz, dass die so antwortenden Teilnehmer nicht ausreichend die zur Angebotsabgabe aufgeforderten Dienstleister präqualifiziert haben.

Bei Betrachtung der Auswertungsgruppen fällt auf, dass mit zunehmender Unternehmensgröße die Ablehnung bestimmter Ausschreibungen häufiger erlebt wurde. Ein Grund ist die höhere Ausschreibungshäufigkeit in großen Unternehmen und somit die Erfahrung der Befragten.

Der von Dienstleistern am häufigsten angegebene Grund, reine Preisvergaben abzulehnen, wird jedoch zunehmend so auch an die Nutzerunternehmen kommuniziert. Dies ist mittlerweile die am Zweithäufigsten genannte Begründung.

EIN DRITTEL DER STUDIENTEILNEHMER HAT ERFAHRUNGEN MIT ABGELEHNTEN AUSSCHREIBUNGSTEILNAHMEN



Abbildung 16: Haben Sie bereits Erfahrungen mit Dienstleistern gemacht, die eine Angebotsabgabe für eine Ausschreibung Ihres Unternehmens abgelehnt haben?; Wenn ja, warum? (nur mehr als zwei Nennungen); alle Studienteilnehmer; n=160



Mehr als ein Drittel der Studienteilnehmer verfügt über eine eigene rechtliche Einheit für Facility Management

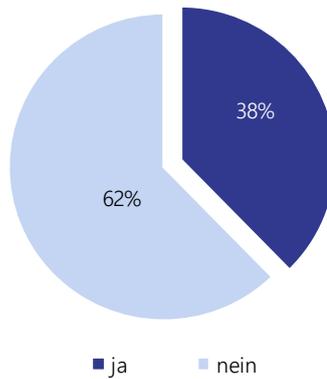


Abbildung 17: Verfügt Ihr Unternehmen über eine eigene Gesellschaft, die operative Facility Services erbringt?; alle Studienteilnehmer; n=160

Fast die Hälfte der Studienteilnehmer bündelt IGM und TGM im Median werden inzwischen nur wenige Dienstleister beauftragt

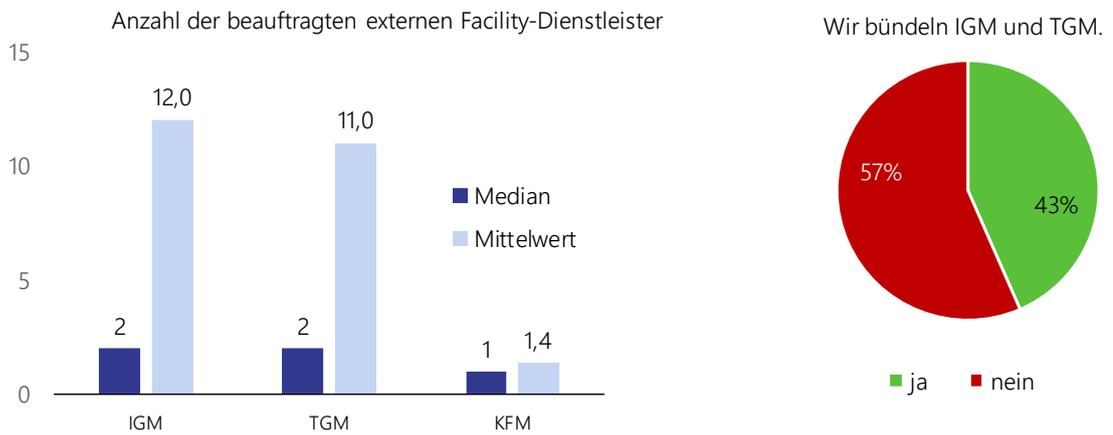


Abbildung 18: Wie viele externe Facility-Dienstleister sind derzeit von Ihrem Unternehmen beauftragt für IGM, TGM, KFM, IGM/TGM?; Median und Mittelwert; n=152

Bündelt ihr Unternehmen IGM und TGM bei einem Dienstleister? n=161

DIENTSLEISTER MÜSSEN FLEXIBEL AUF UNGEPLANTE BEDARFE REAGIEREN

Die Mehrheit der abgerechneten Facility Services erfolgt geplant. Jedoch fallen bei den Teilnehmern der Online-Befragung 43 Prozent der Dienstleistungen aufgrund spontanen Bedarfs an. Vor allem bei kleineren Unternehmen (unter 1.000 Mitarbeitern) müssen Dienstleister bei jeder zweiten FM-Leistung flexibel reagieren.

NUR EIN DRITTEL VERFÜGT ÜBER EIGENE FACILITY MANAGEMENT UNITS

Der Anteil der Nutzerunternehmen, die über eine eigene Einheit zur Erbringung operativer Facility Services verfügen, liegt bei 38 Prozent. Bei kleineren Unternehmen ist dies weniger häufig der Fall, der Unterschied zwischen mittleren und großen Unternehmen liegt bei dieser Frage bei 8 Prozentpunkten.

Am stärksten ist hier das Gesundheitswesen mit 54 Prozent der Befragten vertreten. Damit ist dies die einzige der befragten Branchen, in der der Anteil der Unternehmen mit eigenen FM Units über 50 Prozent liegt.

Im Gesundheitswesen sind Servicegesellschaften aufgrund der Gesetzgebung zur Mehrwertsteuer ein wichtiges Instrument, um operative Facility Services zu erbringen. Die Teilnehmer der öffentlichen Hand haben die operativen Services bereits vollständig fremdvergeben.

TREND ZUR BÜNDELUNG VON IGM UND TGM HÄLT AN

Die Anzahl externer Dienstleister für infrastrukturelles Facility Management und technisches Gebäude-

management im selben Unternehmen liegt im Median bei jeweils zwei für IGM und TGM. Für kaufmännische Leistungen wird meist nur ein Dienstleister beauftragt. Stark angestiegen ist die Bündelung von IGM- und TGM-Leistungen in einer Hand. 43 Prozent der Befragten geben an, Gewerke beider Säulen von einem Dienstleister erbringen zu lassen. In der Auswertungsgruppe zwischen 1.000 und 20.000 Mitarbeitern wird diese Strategie mit 53 Prozent am häufigsten eingesetzt.

Die Vergabe mehrerer Gewerke im Paket an einen Dienstleister innerhalb der Säulen, also beispielsweise die Bündelung mehrerer infrastruktureller Dienstleistungen, nimmt zu. Fast jeder zweite Befragte (48 %) geht so vor und versucht, Schnittstellen zu reduzieren. Große Unternehmen und das Gesundheitswesen nutzen die Paketvergabe am meisten, die öffentliche Hand kaum. Dies schlägt sich insbesondere in einer hohen Zahl von im Median zehn beauftragten externen Facility-Dienstleistern im TGM nieder. Trotz Bündelung beauftragt das Gesundheitswesen überdurchschnittlich viele IGM-Dienstleister (fünf im Median).

Integrierte Services werden besonders von der Industrie nachgefragt. Sie enthalten neben der Bündelung auch Service-Management und sind in die Prozesse des Auftraggebers integriert.

Zu beachten ist neben dem Anteil der Nutzer, die integrierte Services bereits nachfragen, vor allem der hohe Anteil der Unternehmen, die ein solches Vorgehen derzeit planen. Ablehnend stehen dem Thema nur 34 Prozent gegenüber. Integrierte Services sind nach wie vor ein klarer Trend.



ZWEI DRITTEL WOLLEN ZUKÜNFTIG INTEGRIERTE SERVICES NACHFRAGEN

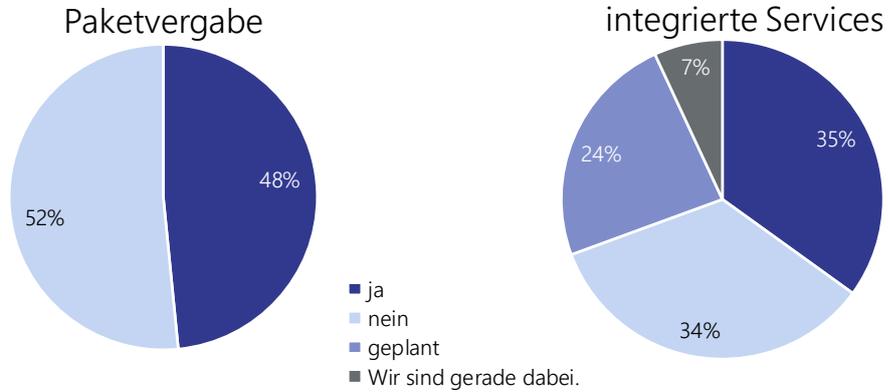


Abbildung 19: Vergeben Sie drei oder mehr Gewerke im Paket an einen Dienstleister?; alle Studienteilnehmer; n=161
 Fragen Sie Integrierte Facility Services nach?; alle Studienteilnehmer; n=160

PAKETVERGABE BEI ÖFFENTLICHER HAND NICHT ÜBLICH
INDUSTRIE ALS VORREITER BEI INTEGRIERTEN SERVICES

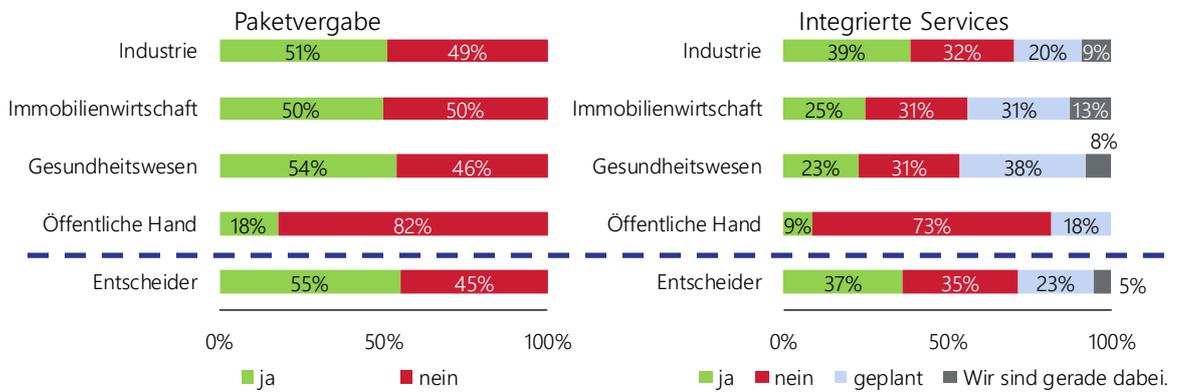


Abbildung 20: Vergeben Sie drei oder mehr Gewerke im Paket an einen Dienstleister? / Fragen Sie Integrierte Facility Services nach?; Auswertungsgruppen; Industrie n=44 / Immobilienwirtschaft n=16 / Gesundheitswesen n=13 / Öffentliche Hand n=11 / Entscheider n=112

KAPITEL 5

Erwartungen an die Dienstleister

Die Teilnehmer der Online-Befragung wurden gebeten, die aus ihrer Sicht wichtigsten Erwartungen an einen Dienstleister zu nennen. Was sollte ein Dienstleister bieten? Was ist ein Muss, was optional?

Hierbei handelt es sich um eine gestützte Abfrage. Das heißt, es sind verschiedene Antwortmöglichkeiten vorgegeben, die sich in der Lünendonk®-Studie „Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“ spiegeln. Dort wird nach Kundenerwartungen gefragt, also nach Faktoren und Kompetenzen, von denen die Dienstleister glauben, dass sie von den Kunden als wichtig erachtet werden. Somit wird ein Abgleich möglich: Sind die Dienstleister auf dem richtigen Weg oder denken Auftraggeber und Auftragnehmer aneinander vorbei, was Herausstellungsmerkmale, Präferenzen und Wünsche an den Dienstleister angeht? Wodurch lassen sich gegebenenfalls vorhandene Differenzen erklären?

Die Befragten durften maximal drei Nennungen auswählen. Daher wird nicht nach Mittelwerten, sondern nach absoluten Häufigkeiten der Angaben sortiert.

FACHKOMPETENZ UND QUALITÄT BLEIBEN WICHTIGSTE VORAUSSETZUNGEN

Als wichtigste Faktoren beinahe gleichauf liegen Fachkompetenz, Qualität sowie Zuverlässigkeit durch Ausfallschutz. Kostensenkung folgt mit deutlichem Abstand auf Platz vier. Dies stützt die These, dass im Markt zunehmend Qualität gefragt ist, der Preis aber dennoch eine wichtige Rolle spielt. Die Nutzer erwarten zuneh-

mend das Angebot integrierter Services. Internationalität spielt eine größere Rolle, sie liegt nun mit der bundesweit flächendeckenden Präsenz gleichauf.

Der Immobilienwirtschaft ist Ausfallschutz wichtiger als der Industrie. Für Industrieunternehmen ist die ständige Verfügbarkeit der Anlagen eine Voraussetzung. Verständlich ist der hohe Fokus auf Ausfallschutz beim Gesundheitswesen, da Ausfälle an der Gebäudetechnik hier im schlimmsten Fall nicht wie in der Industrie „nur“ für Stillstand und Umsatzeinbußen sorgen, sondern die Gesundheit der Patienten gefährden.

AUFTRAGGEBER LEGEN ZUNEHMEND WERT AUF UMWELTFREUNDLICHE SERVICES

Bei den wichtigsten drei Faktoren Fachkompetenz, Qualität und Ausfallschutz stimmen die Aussagen der Dienstleister mit denen der Auftraggeber überein. Diskrepanzen treten an anderen Stellen auf: Managementkompetenz wird von jedem dritten Dienstleister als einer der wichtigsten drei Faktoren genannt, jedoch nur von jedem achten Nutzerunternehmen. Umgekehrt das Bild bei der Ertragssteigerung: Kein einziger Dienstleister gibt dies als einen der wichtigsten Faktoren an, bei den Auftraggebern ist es immerhin mehr als jeder achte.

Auch die Umweltverträglichkeit gewichten die Nutzer höher, als es die Auftragnehmer vermuten. Vor allem die Teilnehmer aus dem Gesundheitswesen und der Immobilienwirtschaft (hier jeder fünfte Befragte) vergeben hohe Werte.



FACHKOMPETENZ, QUALITÄT UND AUSFALLSCHUTZ SIND OBERSTE PRIORITÄT



Abbildung 21: Erwartungen an Dienstleister; drei Antwortmöglichkeiten; Anzahl der absoluten Nennungen; n=161

KAPITEL 6

Zusammenfassung und Ausblick

Nach 2018 analysierte Lünendonk den Facility-Service-Markt aus Nutzersicht zum zweiten Mal in Folge, um die jährlich erscheinende Lünendonk®-Studie „Facility-Service-Unternehmen in Deutschland“ um eine weitere Perspektive zu erweitern.

In der Vorjahresstudie wurden anhand der Aussagen von 75 Teilnehmerunternehmen mehrere Schwerpunkte ausgemacht, welche derzeit im Markt viel diskutiert werden. Positiven Entwicklungen wie dem Nachlassen des Budgetdrucks und dem Umschwung hin zu mehr Qualitätsdienstleistungen, der zunehmenden Professionalisierung der Anbieter und dem gestiegenen Interesse der Auftraggeber an nachhaltigen Services standen auch negative Aspekte gegenüber. Besonders der Fachkräftemangel – bei Auftraggebern und -nehmern – war hier als großer Hindernisfaktor ein beherrschendes Thema.

Was hat sich verändert? Welche Entwicklungen setzen sich fort? Der Personalmangel ist weiterhin das zentrale Problem der Branche und wird sich in Zukunft noch verschärfen – so die Befürchtung der Auftraggeber. Dabei wird der Fachkräftemangel aufseiten der Dienstleister als noch gravierender eingeschätzt als der im eigenen Unternehmen. Denn auf die dünnere Personaldecke wollen viele Unternehmen mit der weiteren Fremdvergabe der Facility Services reagieren, auch der Management- und Steuerungsaufgaben. Dienstleister, die hier profitieren wollen, müssen sicherstellen, dass sie die Aufträge personell umsetzen können. Mehr Anstrengungen in Recruiting und Mitarbeiterbindung sind nötig – und das weitere Verbessern des Images und der Arbeitgebermarke.

Ein Baustein auf diesem Weg sind nachhaltige Services. Nur noch ein Drittel der Studienteilnehmer sieht darin keine Vorteile, im Vorjahr war das Verhältnis noch umgekehrt. Ökologie ist aber kein reines Imagethema, welches aufgrund der aktuellen öffentlichen Diskussionen und dem Umschwung in der gesellschaftlichen Meinung zur Positionierung wichtig ist. Kosteneffizienz durch das Einsparen von Ressourcen spielt ebenfalls eine zentrale Rolle.

Die Bedienung der Marktanforderungen auf der einen und Einsparungseffekte auf der anderen Seite sind wesentliche Ziele der Digitalisierungsmaßnahmen der Auftraggeber. Ein Teil der Befragten versucht mit der Digitalisierung die Auswirkungen des Fachkräftemangels niedrig zu halten, indem bestimmte Tätigkeiten automatisiert werden.

Dienstleister, die digitalisierte Facility Services im Portfolio anbieten, werden bevorzugt und können sich so Wettbewerbsvorteile erarbeiten. Gemeinsame Datenplattformen, Sensorik und Robotik sind Themen, denen die Auftraggeber aufgeschlossen gegenüberstehen.

Das größte Hemmnis für die Umsetzung der Digitalisierung bleiben die initialen Investitionskosten. Hier besteht für Dienstleister die Chance, sich als Partner zu etablieren, wenn sie Investitionen in Technik vornehmen und diese amortisieren, indem mehrere Gewerke davon profitieren. Dies gelingt vor allem Multidienstleistern mit breitem Portfolio.

Die Nachfrage nach gebündelten und integrierten Services steigt. Integrierte Services sind derzeit sogar etwas



DIGITALISIERUNG SCHREITET VORAN, QUALITÄT WIRD WICHTIGER

STUDENTEILNEHMER BEMÄNGELN PERSONALMANGEL UND FEHLENDE KOMPETENZ

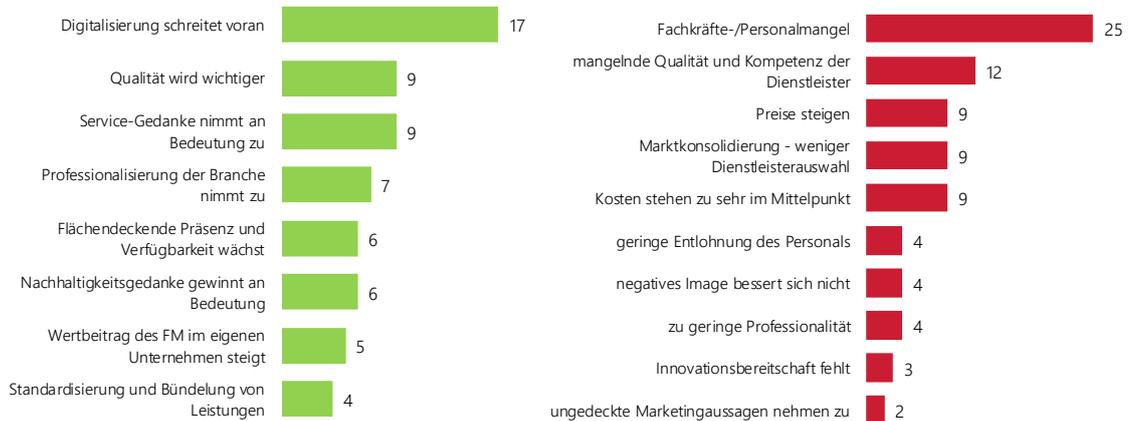


Abbildung 22: Positive und negative Entwicklungen im FS-Markt; Antworten mit mehr als einer Nennung; alle Studienteilnehmer; n=81

wichtiger für die Strategie der Unternehmen als die Digitalisierung. Diese wiederum benötigt Standards. Ein weiteres Vorantreiben der Standardisierung ist geboten – gerade auf dem deutschen Markt, der diesbezüglich im internationalen Vergleich noch zurückliegt.

Doch die befragten Auftraggeber sehen die Professionalisierung der Branche mittlerweile auf einem guten Weg und erkennen ebenso an, dass bei vielen Dienstleistern der Servicegedanke an Bedeutung gewinnt. Der Trend zu Qualitätsdienstleistungen setzt sich fort, ein günstiger Preis ist nicht mehr alleiniges Kriterium – wenn auch nicht völlig unwichtig. In der Breite haben zahlreiche Nutzer schon Erfahrungen damit gemacht, dass Schlechtleistung durch Nachbesserungen und

frühzeitige Dienstleisterwechsel am Ende teurer zu stehen kommt, als von Anfang an auf Qualität zu setzen. Auf der Dienstleisterseite werden Ausschreibungen über den Preis demzufolge zunehmend abgelehnt. Neu ist, dass diese Begründung mittlerweile auch an die Nutzer kommuniziert wird. Obwohl Kapazitätsengpässe nach wie vor häufigster offizieller Ablehnungsgrund sind, bekommen besonders preisbewusste Unternehmen neuerdings zu hören, warum ein Dienstleister an einer solchen rein preisgetriebenen Ausschreibung nicht teilnimmt. Eine gute Entwicklung, die dabei helfen könnte, höhere Preise durchzusetzen und die Preissenkungsspirale zu brechen – was sich wiederum positiv auf die Wahrnehmung der Branche niederschlagen wird.

Anhang

METHODIK

NACHWORT

STUDIENINFORMATION

PROFIL DIE MÖGLICHMACHER – FACILITY MANAGEMENT

UNTERNEHMENSPROFIL LÜNENDONK & HOSSFELDER



Methodik

THEMENSCHWERPUNKTE

Diese Auftraggeberbefragung ergänzt die Lünendonk®-Studie zu Facility-Service-Unternehmen in Deutschland. Die jährlich erscheinende Dienstleisterbefragung soll kontinuierliche und vergleichbare Marktstrukturdaten etwa zu Umsatzentwicklungen, Leistungsspektren und Kundenbranchen, der Ertragslage und Pro-Kopf-Umsätzen liefern.

Neben diesen „harten“ Marktinformationen widmet sich die Studie Themen und Trends, die den deutschen Markt für Gebäudedienstleistungen momentan umtreiben. Die sich ändernde Nachfrage nach bestimmten Servicemodellen und neuen Produkten und die Bedeutung nachhaltiger Leistungen, aber auch Herausforderungen wie der demografische Wandel und die Digitalisierung werden hier genauer beleuchtet.

Mit der Befragung der Auftraggeber wird diese Perspektive erweitert und geprüft, welche Einschätzungen auf beiden Seiten übereinstimmen und welche voneinander abweichen. Wie schätzen die Nutzer von Gebäudedienstleistungen die aktuellen Themen und Trends ein? Welche Hindernisse sehen sie bei der Entwicklung des Marktes? Womit können sich Dienstleister vom Wettbewerb abheben? Wie stark werden infrastrukturelle und technische Gebäudeservices gebündelt? Worauf wird bei der Erbringung von Facility Services Wert gelegt? Spielen nachhaltige Dienstleistungen eine Rolle bei der Vergabe? Welche Aspekte sind bei der Digitalisierung zu berücksichtigen?

Um neben den Service-Providern die Nutzerunternehmen von Facility Services, zu Wort kommen zu lassen und die getroffenen Aussagen mit denen der Dienstleister abgleichen zu können, wurden möglichst ähnliche Fragestellungen verwendet.

161 UNTERNEHMEN ANALYSIERT

Nach der ersten Auflage dieser Studie im Vorjahr (75 Teilnehmer) haben sich in diesem Jahr mit 161 Personen mehr als doppelt so viele Marktteilnehmer an der Online-Befragung beteiligt.

Die befragten Nutzer respektive deren Unternehmen repräsentieren einen Umsatz von insgesamt 1.080,7 Milliarden Euro, der mit 4,05 Millionen Mitarbeitern erzielt wird.

Die Studienteilnehmer stammen sowohl aus Großunternehmen und Konzernen mit mehr als 1 Milliarde Euro Umsatz als auch aus kleinen und mittelständischen Unternehmen und bilden somit die heterogene deutsche Wirtschaft ab, wobei die Stichprobe keinen Anspruch auf Repräsentativität erhebt.

Der Median liegt bei 200 Millionen Euro Umsatz und 1.800 Mitarbeitern. Ein Fünftel der Unternehmen beschäftigt mehr als 20.000 Mitarbeiter.

Die Stichprobe repräsentiert große Unternehmen ebenso wie (größere und kleinere) Mittelständler. Dazu wurden drei Auswertungsgruppen gebildet: bis 100 Millionen Euro Umsatz, über 1 Milliarde Euro Umsatz und die Unternehmen dazwischen. Jede der genannten Gruppen stellt etwa ein Drittel der Befragten, wobei die kleinste Umsatzklasse leicht stärker vertreten ist. In der Vorjahresbefragung machte die Gruppe der größeren Konzerne (mehr als 1 Milliarde Euro Umsatz) noch mehr als die Hälfte aller Unternehmen aus.

Diese Verschiebung der Stichprobenstruktur bildet sich in der Veränderung des Medians aller Umsätze ab. Dieser lag im Vorjahr bei über 1 Milliarde Euro. Ähnliches gilt für die durchschnittliche Mitarbeiterzahl.

STUDIENANTEILNEHMER GENERIEREN MEHR ALS EINE BILLION EURO

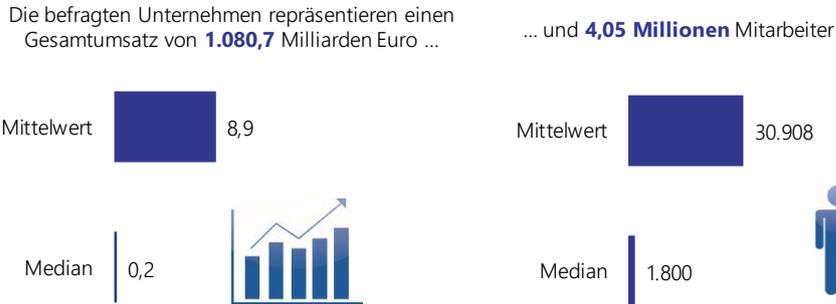


Abbildung 23: Erwirtschaftete Umsätze und Mitarbeiter 2018; Angaben in Milliarden Euro respektive absolute Anzahl der Mitarbeiter; alle Studienteilnehmer; Umsatzzahlen: n = 121; Mitarbeiter: n = 131

84 PROZENT DER STUDIENANTEILNEHMER ENTSTAMMEN DER FM- ODER CREM-FACHABTEILUNG

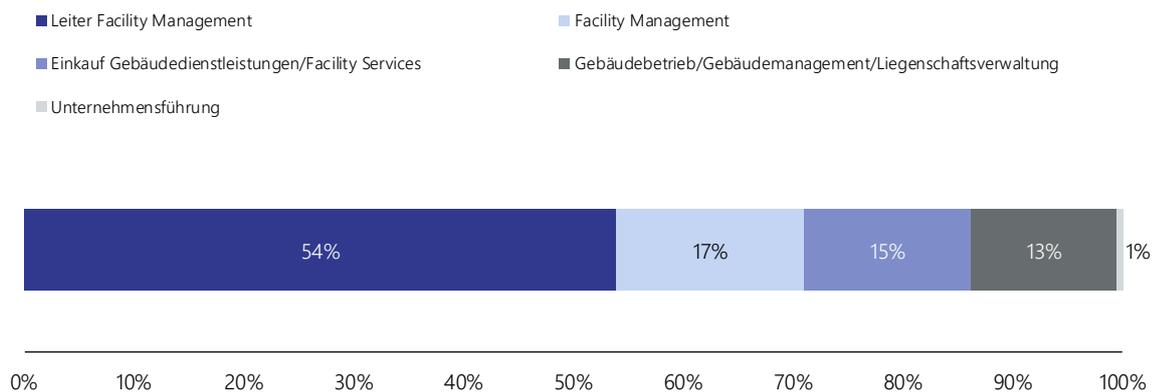


Abbildung 24: Anteile nach Positionen in Prozent; alle Studienteilnehmer; n = 158

Die Teilnehmer stammen aus den unterschiedlichsten Branchen. Den größten Teil mit 28 Prozent aller Befragten stellt die Industrie; Immobilienwirtschaft, Gesundheitswesen und die öffentliche Hand folgen auf den weiteren Plätzen. Daher wurden für die genannten Branchen Auswertungsgruppen erstellt, um festzustellen, ob die Einschätzungen bestimmter Branchen vom Durchschnitt aller Befragten abweichen.

Genauso wurde mit den Mitarbeiterklassen (unter 1.000 Mitarbeiter/zwischen 1.000 und 20.000 Mitarbeiter/über 20.000 Mitarbeiter) verfahren, um die Ergebnisse der Kontrollgruppen mit der gesamten Stichprobe abzugleichen.

Nicht in separaten Auswertungsgruppen analysiert, aber in der Stichprobe enthalten sind Vertreter aus den



Branchen Finanzdienstleistungen, Handel, Verkehr und Logistik, IT und Telekommunikation sowie Energie.

Abgefragt wurde wieder die Position der Teilnehmer, wobei die Kategorien im Vergleich zum Vorjahr leicht angepasst wurden. 71 Prozent der Befragten sind im Facility Management tätig, die überwiegende Mehrheit davon als Leiter. 15 Prozent sind im Einkauf tätig. Die Quote der Unternehmensführung ist gegenüber dem Vorjahr von 4 Prozent auf 1 Prozent zurückgegangen.

Differenziert wurde zwischen Entscheidern und der gesamten Stichprobe. Die Befragten mit Entscheidungsfunktion stellen mit 112 Befragten fast 70 Prozent der Gesamtteilnehmerzahl. Somit stieg die Entscheiderquote gegenüber dem Vorjahr weiter an (2018: 64 %). Für die Entscheider wurde eine eigene Auswertungsgruppe gebildet, um Abweichungen zum gesamten Teilnehmerfeld zu erkennen. Die Stichprobe wurde wie üblich um Mitarbeiter von Dienstleisterunternehmen und Berater bereinigt.



Nachwort

Eine solch umfassende Erhebung wäre ohne externe Unterstützung nicht denkbar. Aus diesem Grund danken wir der Brancheninitiative

Die Möglichmacher – Facility Management

die derzeit von den folgenden Mitgliedsunternehmen getragen wird:

- Apleona
- CWS-boco
- DB Services
- Dr. Sasse
- Dussmann
- Engie Deutschland
- Unternehmensgruppe Gegenbauer
- Geiger Facility Management
- Piepenbrock Unternehmensgruppe
- Sodexo Services
- Strabag Property and Facility Services
- Wisag Facility Service Holding

An dieser Stelle gilt unser besonderer Dank allen teilnehmenden Unternehmen sowie dem Auswertungsteam der Lünendonk & Hossenfelder GmbH.

Vielen Dank für die umfassende Unterstützung bei der Erarbeitung dieser Auftraggeberbefragung.

Die Lünendonk & Hossenfelder GmbH ist auch nach mehr als 35 Jahren intensiver Dienstleistungsmarktbearbeitung und ständigem Dialog mit Experten aus Wissenschaft, Unternehmen und Verbänden sicher, solide Ergebnisse und Interpretationen zu liefern. Gleichwohl glauben wir, dass sich immer neue Aspekte, Ideen und Verbesserungsvorschläge ergeben. Für derartige Hinweise sind wir stets dankbar und rufen hiermit auch unsere Leserinnen und Leser dieser Studie dazu auf. Herzlichen Dank im Voraus!

Mindelheim, Juni 2019



Thomas Ball
Senior Consultant Lünendonk & Hossenfelder GmbH



Studieninformation

Die folgenden Handlungen sind strengstens verboten:

- Vervielfältigung zum weiteren Verkauf
- Weiterversenden durch das E-Mail außerhalb des Kundenunternehmens

Durch den Download dieses elektronischen Studienreports willigt der Downloader den allgemeinen Geschäftsbedingungen ein.

Diese Bekanntgabe ist nach deutschen und internationalen Veröffentlichungsrecht und -abkommen geschützt. Wenn es im Verkaufsvertrag nicht anders geregelt ist, ist das Produkt urheberrechtlich durch die Lünendonk & Hossenfelder GmbH geschützt. 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.

Die Marke Lünendonk® ist geschützt und ist Eigentum des Unternehmens Lünendonk & Hossenfelder GmbH.

Alle Informationen dieses Dokuments entsprechen der Aktualität des Veröffentlichungsdatums. Alle Berichte, Auskünfte und Informationen dieses Dokuments entstammen aus Quellen, die aus Sicht der Lünendonk & Hossenfelder GmbH verlässlich erscheinen. Die Richtigkeit dieser Quellen wird vom Herausgeber jedoch nicht garantiert. Enthaltene Meinungen reflektieren eine angemessene Beurteilung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung, die ohne Vermerk verändert können.

Inhaltsverzeichnis: Ein dynamisches Inhaltsverzeichnis hilft Ihnen durch den Studienreport zu navigieren. Einfach über das Menü „Ansicht“ die „Navigationsregisterkarten“ auswählen und auf „Lesezeichen“ klicken. Das Inhaltsverzeichnis ist erweiter- und reduzierbar: durch ein Klicken auf das Pluszeichen auf der linken Seite der Kapitelnamen im dynamischen Inhaltsverzeichnis können Sie dieses beliebig erweitern oder verkleinern, abhängig davon ob Sie eher eine Kurzübersicht oder eine detaillierte Kapitelübersicht über den gesamten Studienreport bevorzugen.

Scrollen: Weiterhin kann der Scroll-Balken durch die Bildlaufleiste Ihres Bildschirmes vorteilhaft genutzt werden. Durch das Verschieben des Scrollbalkens können Sie durch das gesamte Dokument navigieren, Seite für Seite. Wenn Sie die linke Maustaste geklickt halten zeigt Acrobat Reader Ihnen die Nummerierung jeder Seite auf der Sie sich aktuell befinden. Diese Funktion ist sehr hilfreich, wenn Sie nach einer bestimmten Seitenreferenz suchen.

Textbasierte Suchfunktion: Das PDF Format bietet Ihnen ebenfalls die Möglichkeit nach Begriffen im Text zu suchen. Diese Funktion kann Ihnen besonders weiterhelfen, wenn Sie nach bestimmten Begriffen oder Elementen in diesem Studienreport suchen.

Acrobat Reader – Leitfaden: Um weitere Vorteile eines Dokumentes im PDF Format kennen zu lernen klicken Sie bitte auf den Acrobat  Reader Hilfe-Leitfaden, den Sie über den  Button im aktuellen PDF Dokument finden können.

PROFIL



Die Möglichmacher – Facility Management

IMPULSGEBER, INNOVATIONSTREIBER, KARRIEREBÖRSE.

Facility Manager sind die Hidden Champions der Gegenwart: Sie sind unverzichtbares Fundament für eine werterhaltende Immobilienbewirtschaftung und sorgen hinter den Kulissen für funktionierende Arbeitswelten.

Die Unternehmen der Initiative „Die Möglichmacher – Facility Management“ machen sich seit ihrer Gründung 2008 stark für diese Branche und ihre Spezialisten, die meist im Verborgenen arbeiten: Für Fachleute, die ein kosten- und ressourcenschonendes Gebäudemanagement ermöglichen. Für Immobilien-Allrounder, die im Hintergrund wirken und doch immer präsent sind. Für Experten, die durch ihre anspruchsvolle Arbeit Unternehmen den Rücken freihalten für das eigentliche Kerngeschäft.

Die Möglichmacher informieren mit unterschiedlichsten Kampagnen: Um das Image von Facility Management in der Öffentlichkeit zu stärken und die Branche als attraktives, anspruchsvolles Arbeitsumfeld bekannter zu machen. Denn dieser Wirtschaftszweig ist auf deutlichem Wachstumskurs und bietet sichere Arbeitsplätze, spannende Aufgabenfelder und schnelle Aufstiegsmöglichkeiten.

Zu den derzeit zwölf Unternehmen der Initiative gehören (Stand 08.05.19):

Apleona, CWS-boco, DB Services, Dr. Sasse, Dussmann, ENGIE Deutschland, Unternehmensgruppe Gegenbauer, Geiger Facility Management, Piepenbrock Unternehmensgruppe, Sodexo Services, STRABAG Property and Facility Services und WISAG Facility Service Holding.

Ideeller Träger der Initiative ist der Branchenverband GEFMA (German Facility Management Association) mit insgesamt über 1.000 Mitgliedern.



Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Die Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim, analysiert europaweit Unternehmen aus der Informationstechnik, Beratungs- und Dienstleistungsbranche. Mit dem Konzept Kompetenz³ bieten die Informations- und Transformationsberater unabhängige Marktforschung, Marktanalyse und Marktberatung aus einer Hand. Der Geschäftsbereich Marktanalysen betreut die seit 1983 als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und -Studien“ sowie das umfassende Research-Programm.

Die Lünendonk®-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk & Hossenfelder GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolio-Elementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist Lünendonk in der Lage, ihre Beratungskunden von der Entwicklung der strategischen Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

ÜBER LÜNENDONK & HOSSENFELDER

Die Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim, analysiert europaweit Unternehmen aus der Informationstechnik, Beratungs- und Dienstleistungsbranche. Mit dem Konzept Kompetenz³ bieten die Informations- und Transformationsberater unabhängige Marktforschung, Marktanalyse und Marktberatung aus einer Hand. Der Geschäftsbereich Marktanalysen betreut die seit 1983 als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und Studien“ sowie das umfassende Research-Programm. Die Lünendonk®-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk & Hossenfelder GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolio-Elementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist die Lünendonk & Hossenfelder GmbH in der Lage, ihre Kunden von der Entwicklung strategischer Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

Wirtschaftsprüfung/
Steuerberatung

Managementberatung

Technologie-Beratung/
Engineering Services

Informations- und
Kommunikations-Technik

Facility Management/
Industrieservice

Zeitarbeit/
Personaldienstleistungen

IMPRESSUM

Herausgeber:

Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Maximilianstraße 40
87719 Mindelheim

Telefon: +49 (0) 82 61 7 31 40 - 0
Telefax: +49 (0) 82 61 7 31 40 - 66
E-Mail: info@lunenendonk.de
Internet: www.lunenendonk.de

Erfahren Sie mehr unter
<http://www.lunenendonk.de>

Autoren:

Thomas Ball, Senior Consultant
Enrico Zscheile, Junior Consultant

Copyright © 2019 Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim

Alle Rechte vorbehalten.



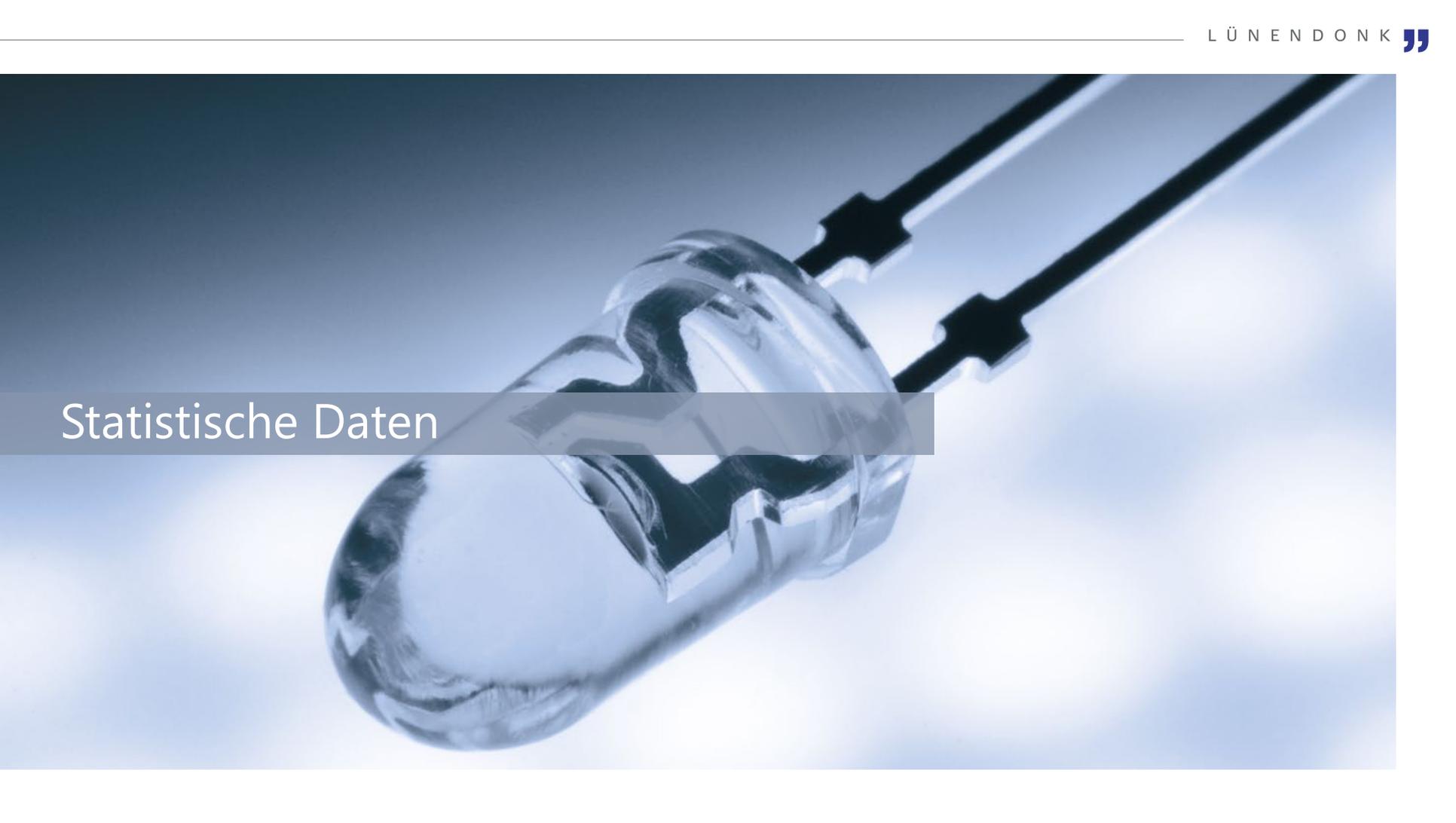
Lünendonk®-Studie 2019:

Auftraggeber-Perspektive: Facility Management in Deutschland

Eine Analyse des Facility-Management-Markts
in Deutschland aus Nutzersicht

Vollständiger Folienband

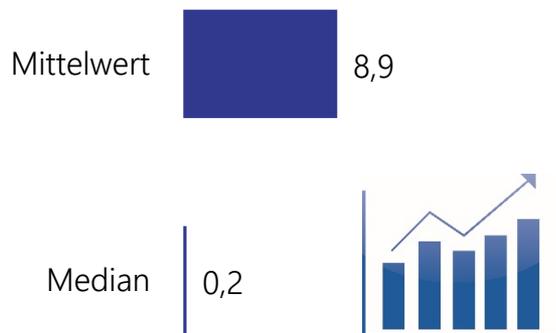


A glass pipette is shown against a blue-tinted background. The pipette is tilted, and its bulb is in the foreground. The background is a soft, out-of-focus blue sky with light clouds. The text 'Statistische Daten' is overlaid on a semi-transparent grey bar across the middle of the image.

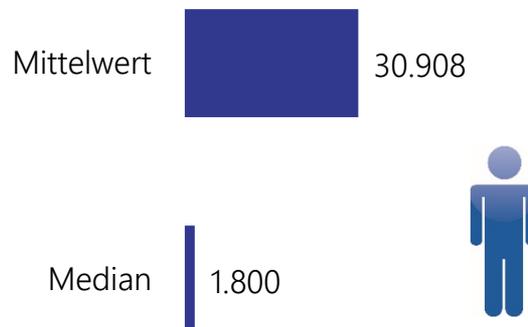
Statistische Daten

Studienteilnehmer generieren mehr als eine Billion Euro

Die befragten Unternehmen repräsentieren einen Gesamtumsatz von **1.080,7** Milliarden Euro ...

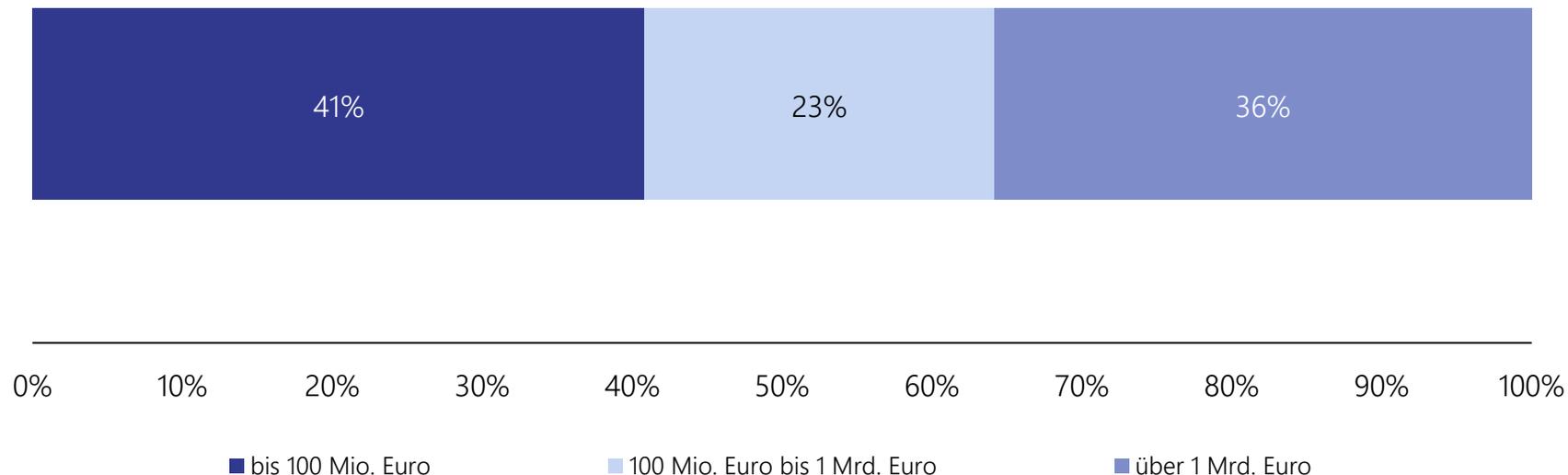


... und **4,05 Millionen** Mitarbeiter



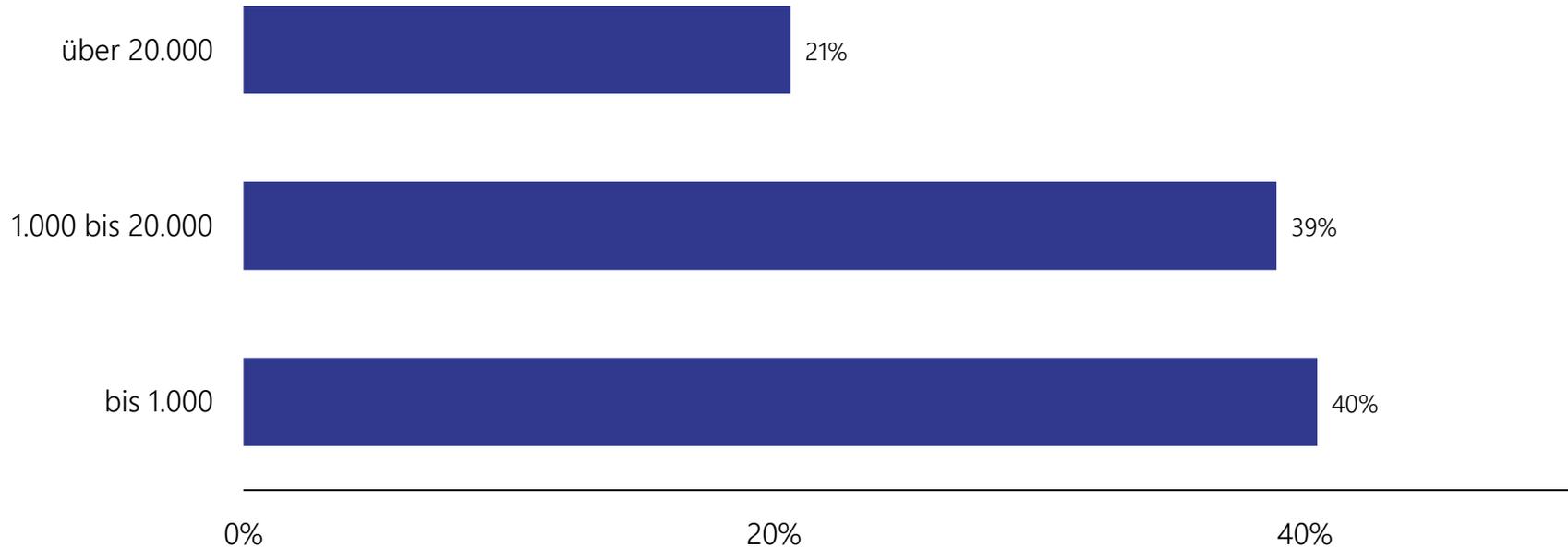
Erwirtschaftete Umsätze und Mitarbeiter 2018; Angaben in Milliarden Euro respektive absolute Anzahl der Mitarbeiter; alle Studienteilnehmer; Umsatzzahlen: n=121; Mitarbeiter: n=131

Zwei Drittel der Studienteilnehmer repräsentieren mittelständische Unternehmen



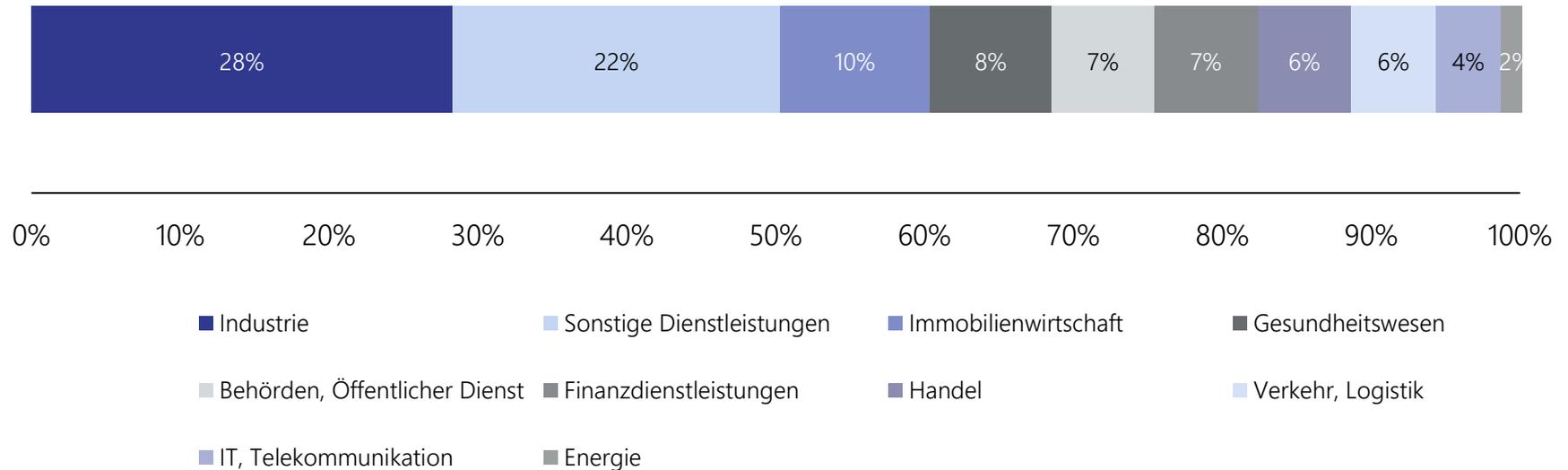
Gesamtumsatzklassen 2018 in Millionen Euro (bei Unternehmensgruppen konsolidierter Umsatz); alle Studienteilnehmer; n=120

Ein Fünftel beschäftigen mehr als 20.000 Mitarbeiter



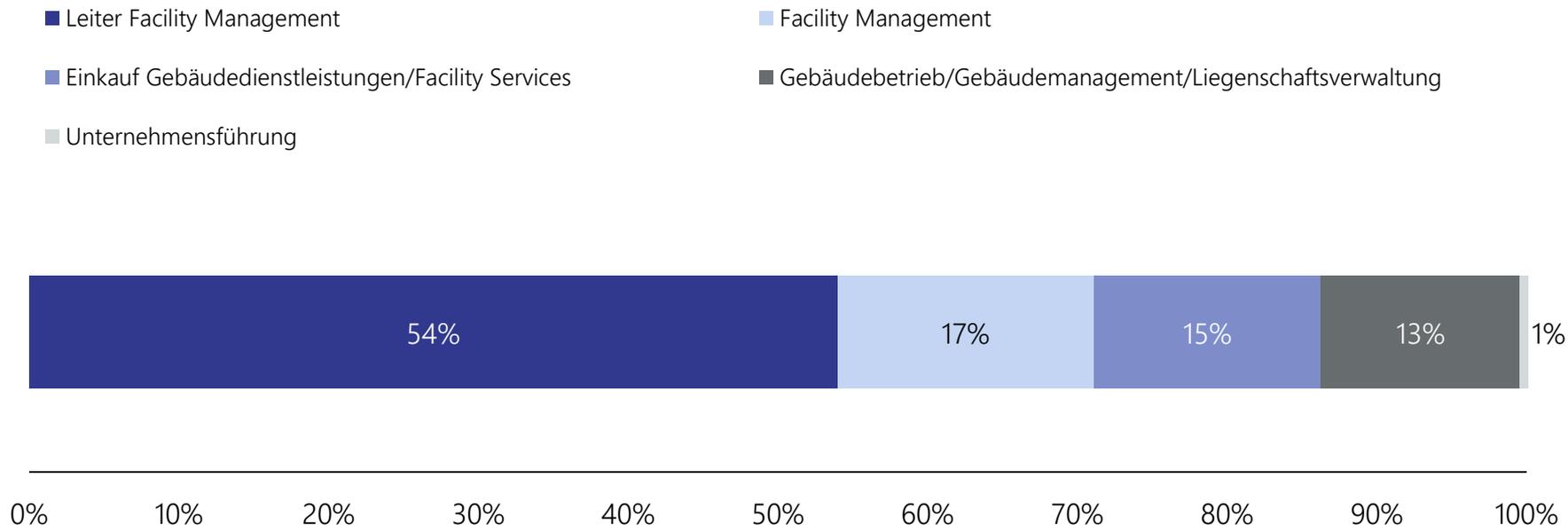
Anzahl der Gesamtmitarbeiter in Deutschland 2018 nach Klassen; alle Studienteilnehmer; n=131

Klassierung der Studienteilnehmer nach Branchen



Anteile Branchen in Prozent; alle Studienteilnehmer; n=159

84 Prozent der Studienteilnehmer entstammen der FM- oder CREM-Fachabteilung

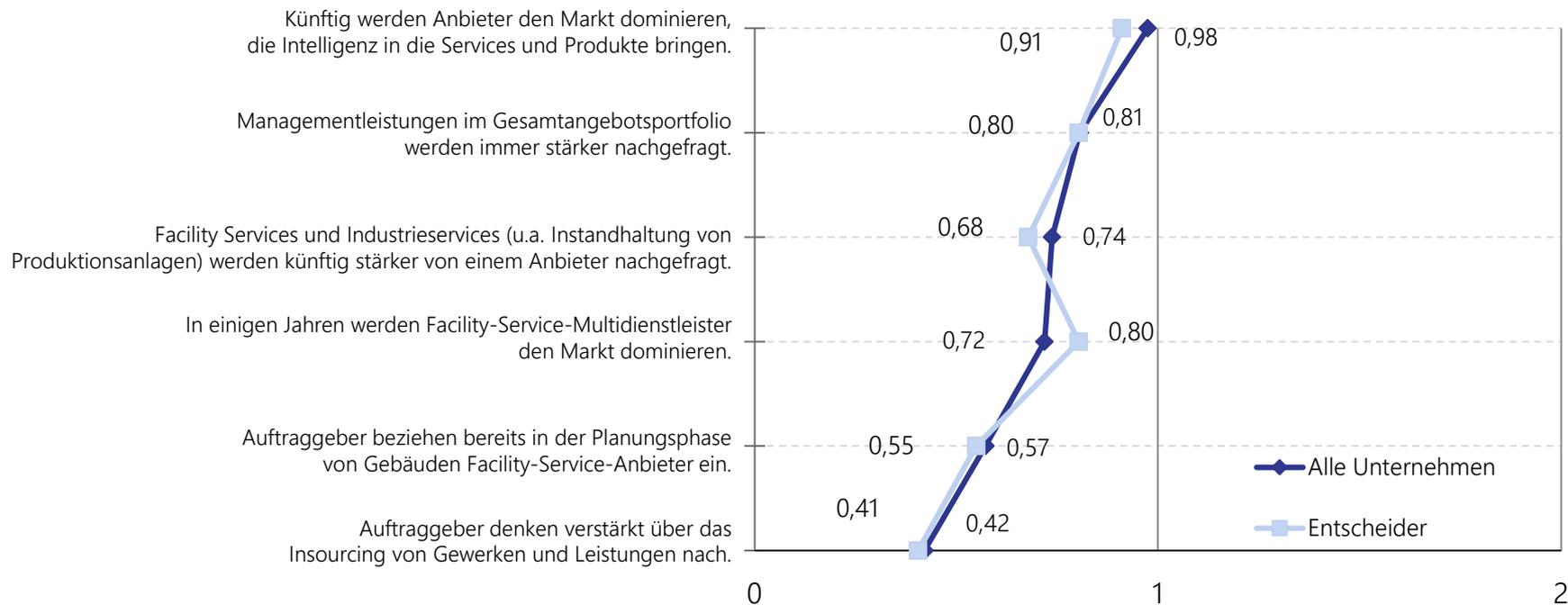


Anteile nach Positionen in Prozent; alle Studienteilnehmer; n=158



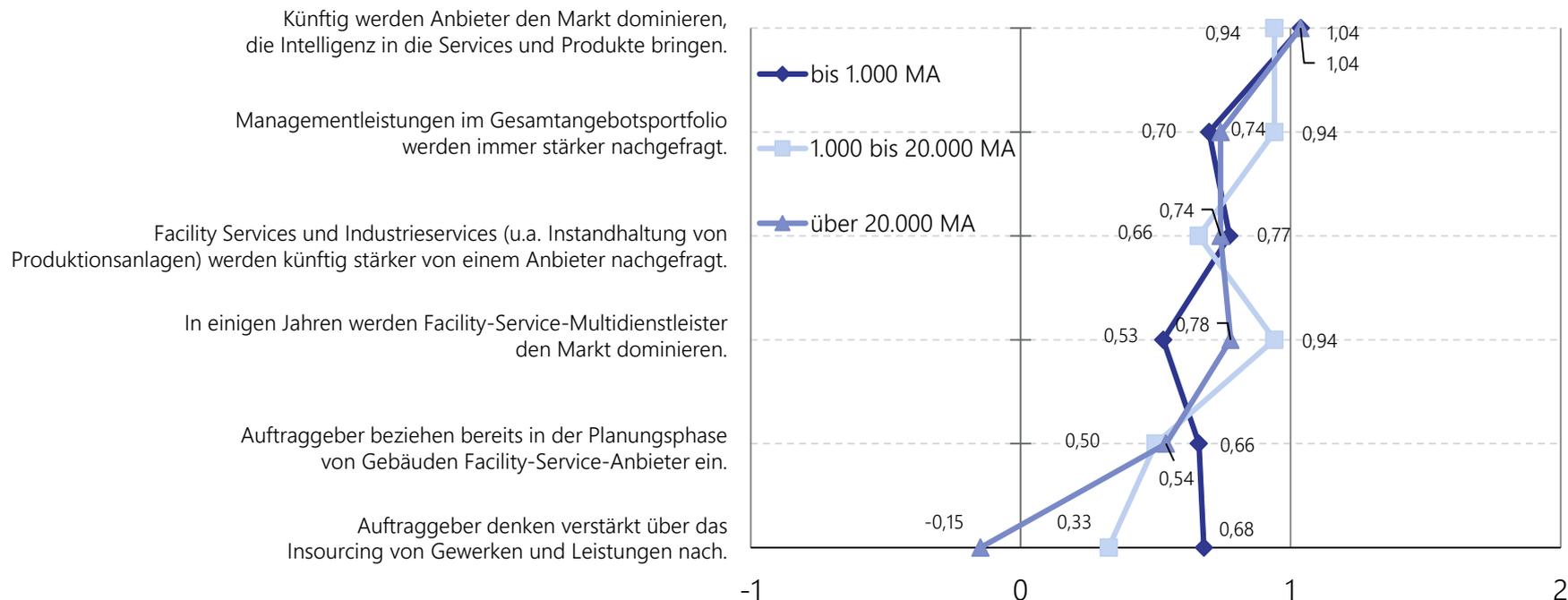
Aussagen zur Zukunft der FS-Branche
und Marktsituation

Digitalisierung und Trend zu Managementleistungen wichtigste Zukunftsthemen für die Branche



Meinungen zur Zukunft der Branche; alle Studienteilnehmer und Entscheider; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“;
 Alle Unternehmen n=159 / Entscheider n=111

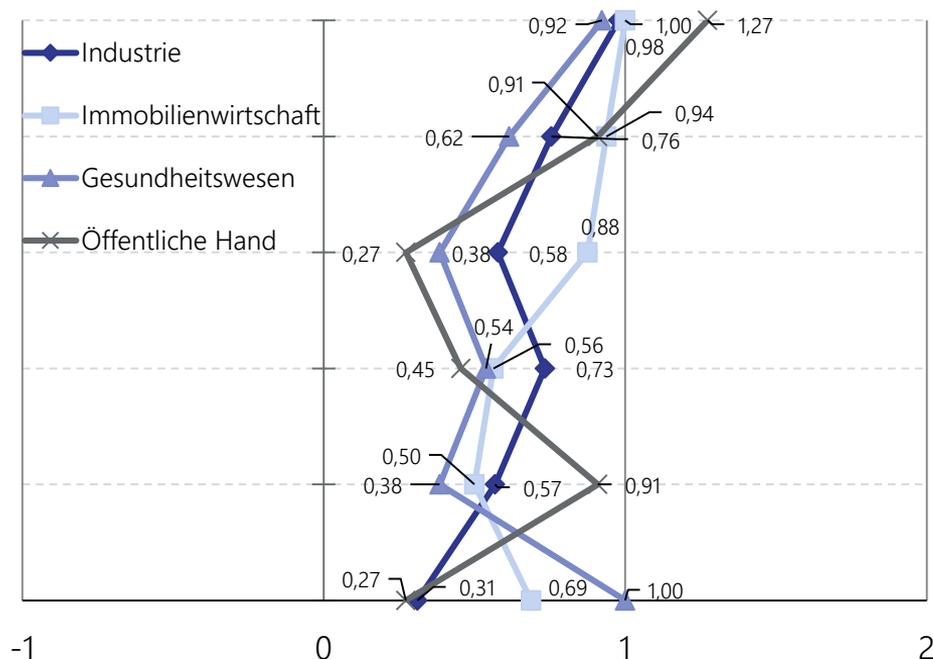
Insourcing ist nur für kleine Unternehmen ein Thema



Meinungen zur Zukunft der Branche; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“;
 bis 1.000 MA n=53 / 1.000 bis 20.000 MA n=49 / über 20.000 MA n=26

Immobilienwirtschaft sieht Trend zur Bündelung von Facility Services und Industrieservices bei einem Anbieter

- Künftig werden Anbieter den Markt dominieren, die Intelligenz in die Services und Produkte bringen.
- Managementleistungen im Gesamtangebotsportfolio werden immer stärker nachgefragt.
- Facility Services und Industrieservices (u.a. Instandhaltung von Produktionsanlagen) werden künftig stärker von einem Anbieter nachgefragt.
- In einigen Jahren werden Facility-Service-Multidienstleister den Markt dominieren.
- Auftraggeber beziehen bereits in der Planungsphase von Gebäuden Facility-Service-Anbieter ein.
- Auftraggeber denken verstärkt über das Insourcing von Gewerken und Leistungen nach.



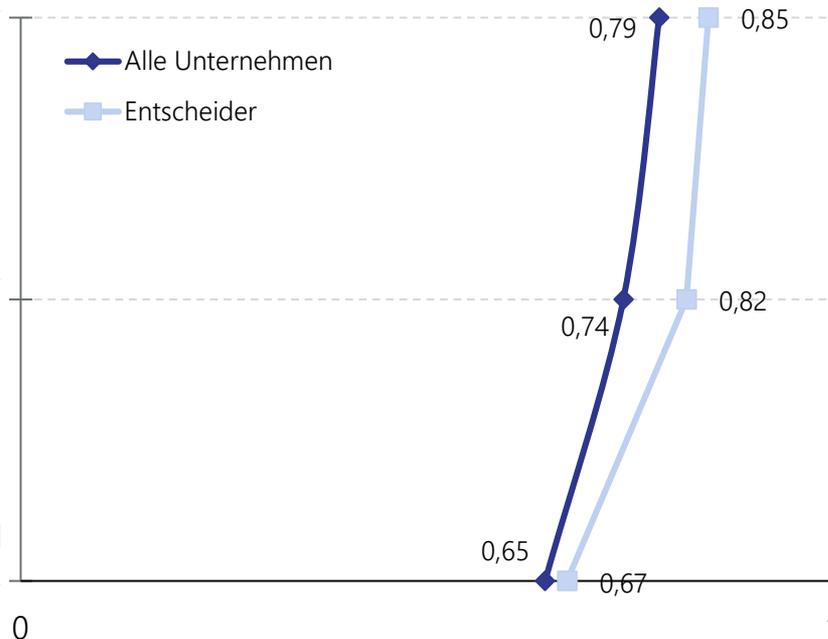
Meinungen zur Zukunft der Branche; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“;
 Industrie n=44 / Immobilienwirtschaft n=16 / Gesundheitswesen n=13 / Öffentliche Hand n=11

Integrierte Services sind leicht wichtiger für die Strategie der Unternehmen als Digitalisierung

Integrierte Facility Services sind für uns der Weg der Zukunft.

Wir fragen digitalisierte Facility Services von Dienstleistern nach.

Um integrierte Services erhalten zu können, sind Subdienstleister akzeptabel.



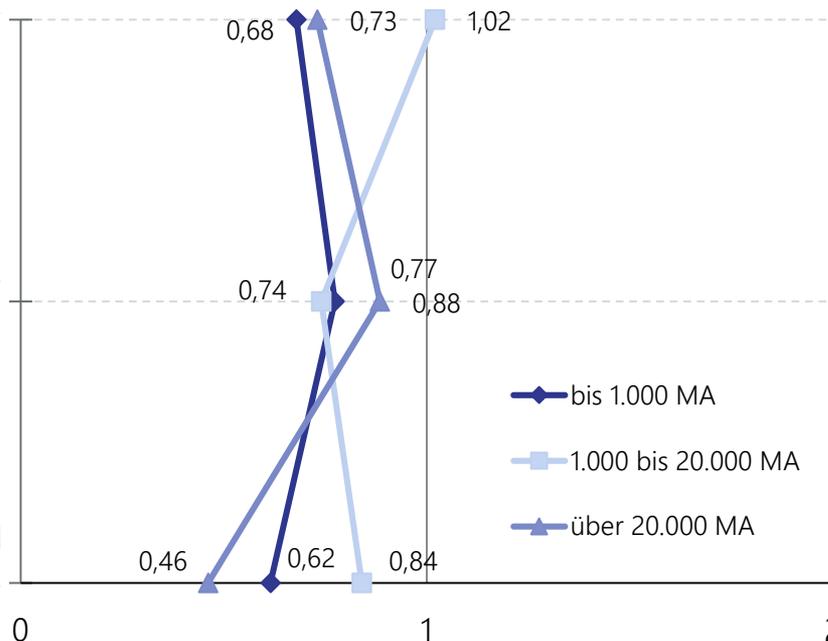
Aussagen zum eigenen Unternehmen; alle Studienteilnehmer und Entscheider; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“;
Alle Unternehmen n=159 / Entscheider n=110

Digitalisierte Facility Services stärker von großen Unternehmen nachgefragt

Integrierte Facility Services sind für uns der Weg der Zukunft.

Wir fragen digitalisierte Facility Services von Dienstleistern nach.

Um integrierte Services erhalten zu können, sind Subdienstleister akzeptabel.



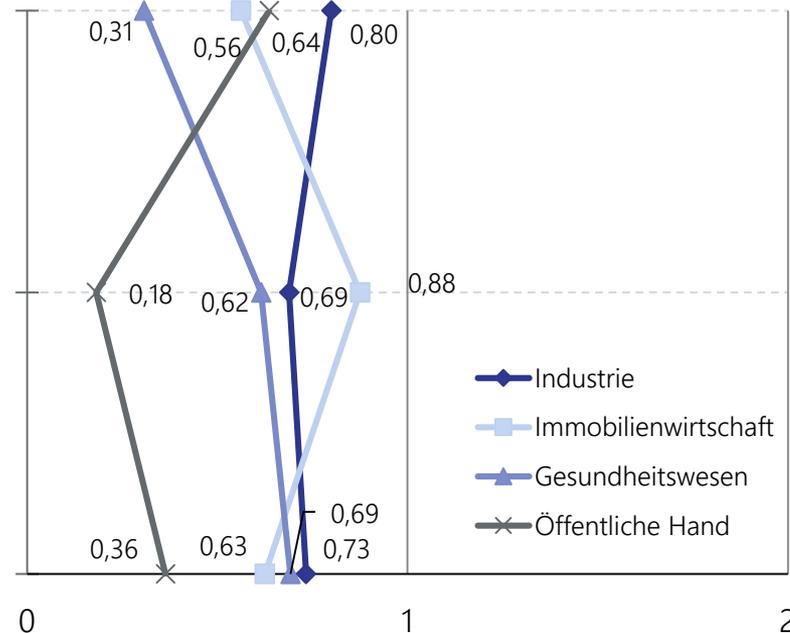
Aussagen zum eigenen Unternehmen; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“;
bis 1.000 MA n=52 / 1.000 bis 20.000 MA n=50 / über 20.000 MA n=26

Integrierte Facility Services für Industrie am wichtigsten

Integrierte Facility Services sind für uns der Weg der Zukunft.

Wir fragen digitalisierte Facility Services von Dienstleistern nach.

Um integrierte Services erhalten zu können, sind Subdienstleister akzeptabel.



Aussagen zum eigenen Unternehmen; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“;
Industrie n=45 / Immobilienwirtschaft n=16 / Gesundheitswesen n=13 / Öffentliche Hand n=11

Auftraggeber sehen Trend zu Qualitätsdienstleistungen und digitalisierten FS, Personalgewinnung rückt in den Fokus

Dienstleister mit einem guten Konzept zur Personalgewinnung und -bindung haben einen Vergabevorteil.

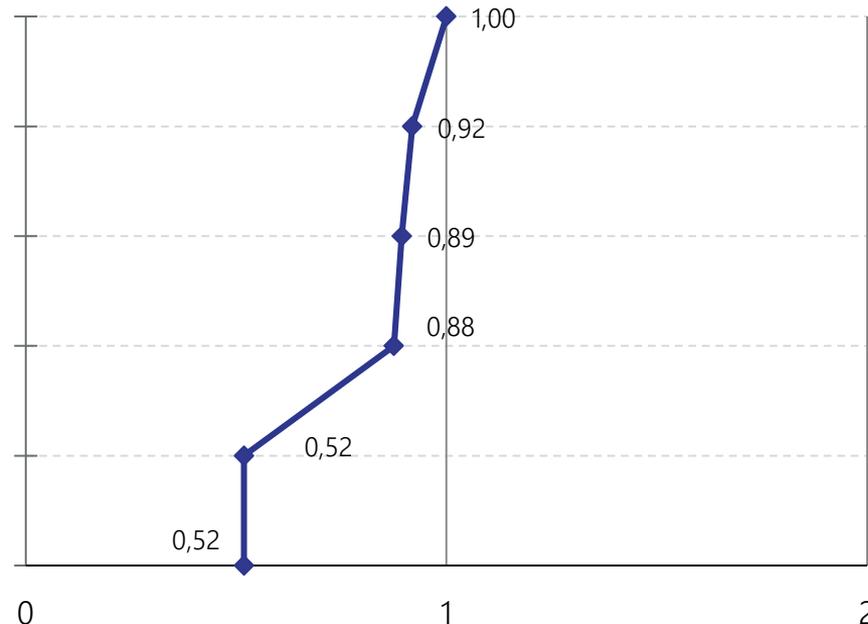
Qualitätsdienstleistungen sind wichtiger als der günstigste Preis.

Anbieter von digitalisierten Facility Services haben einen Wettbewerbsvorteil.

Aufgrund des Personalmangels werden die Preise für Facility Services ansteigen.

Auftraggeber werden den FS-Leistungsumfang erhöhen, um ihre Arbeitgebermarke zu stärken.

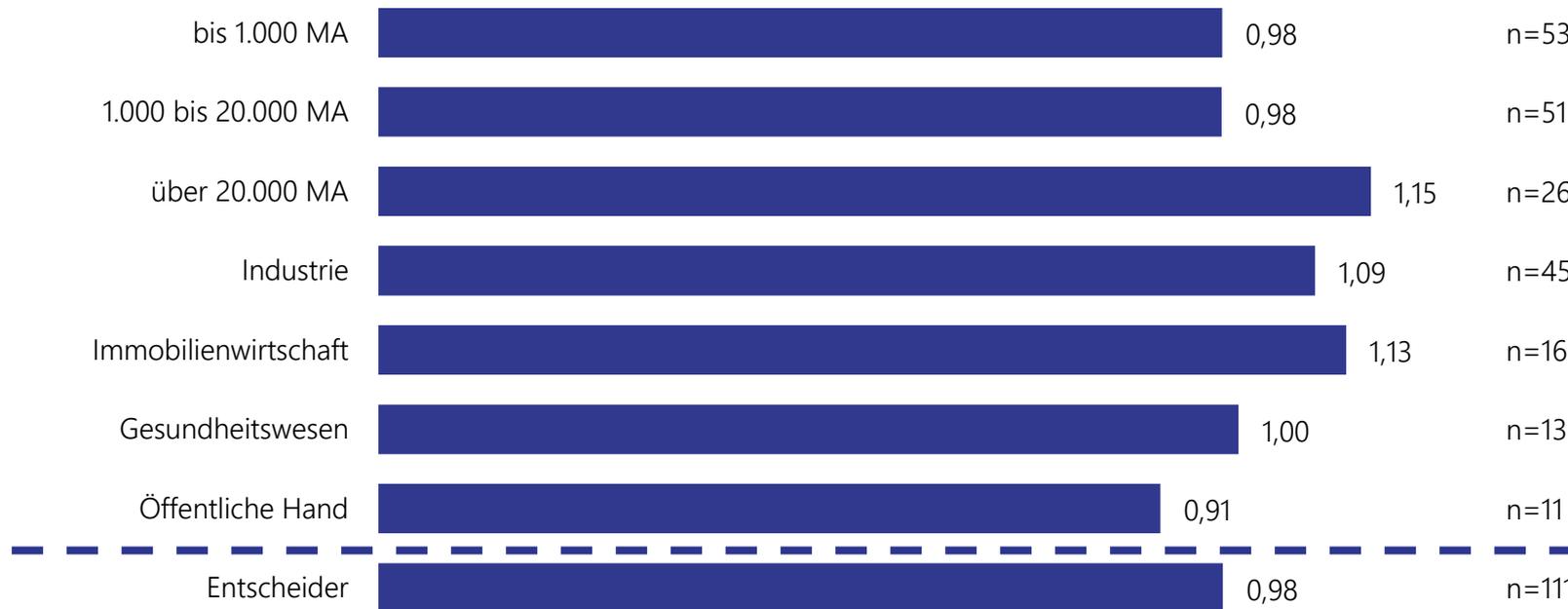
Um einen bestehenden Auftrag wiederzugewinnen, muss der Dienstleister den Preis reduzieren.



Einschätzung der allgemeinen Marktlage hinsichtlich der Auftragslage; alle Studienteilnehmer; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“; n=160

Auswertungsgruppen

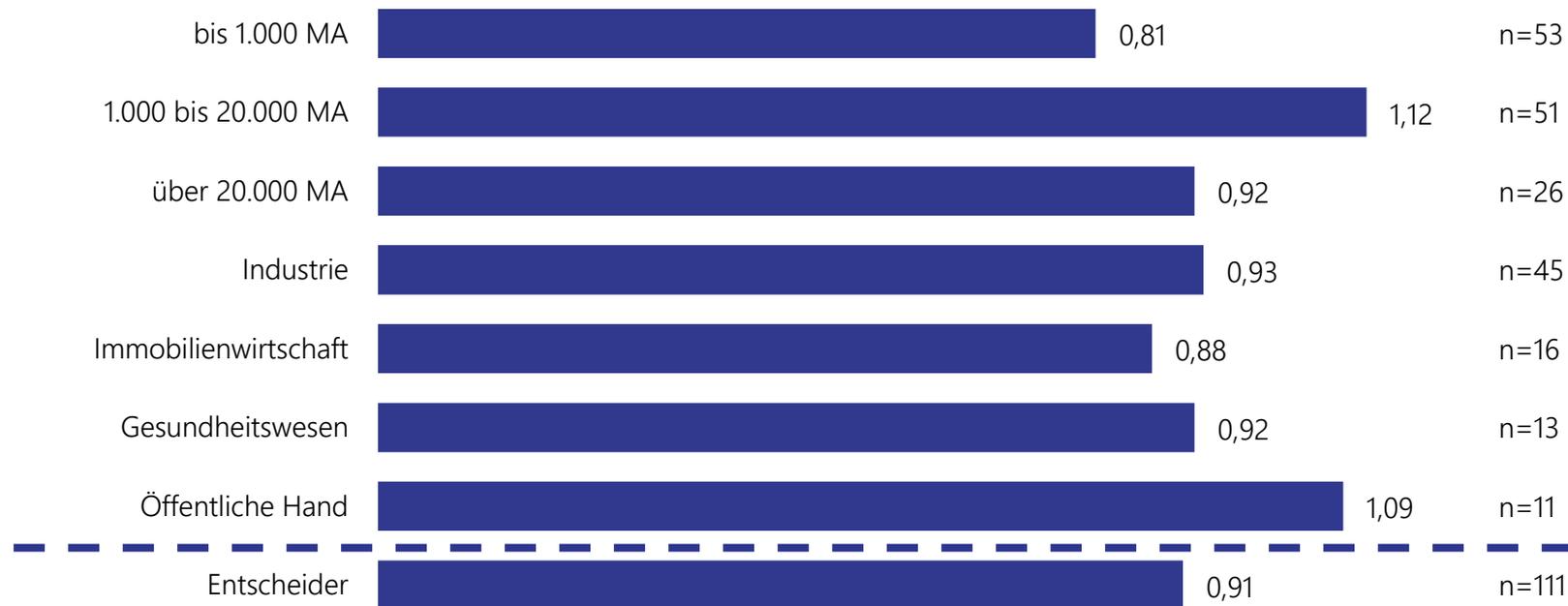
Dienstleister mit einem guten Konzept zur Personalgewinnung und -bindung haben einen Vergabevorteil.



Einschätzung der allgemeinen Marktlage hinsichtlich der Auftragslage; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“

Auswertungsgruppen

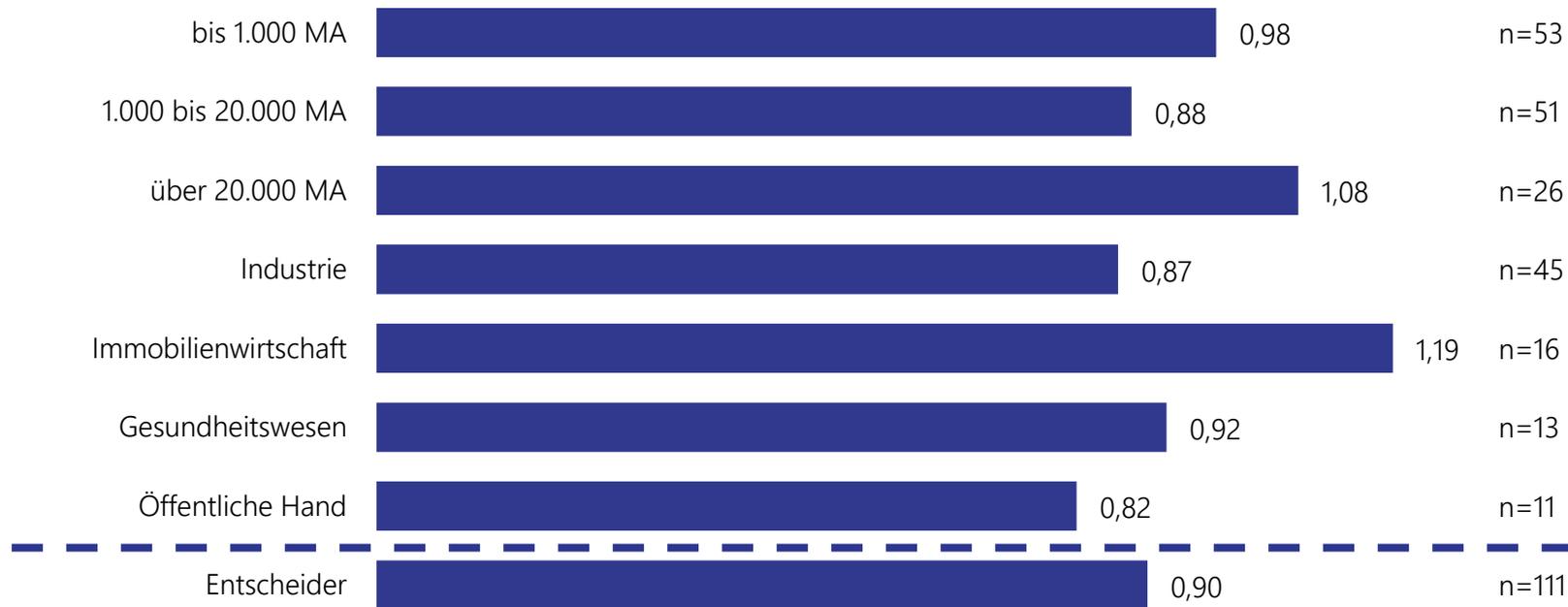
Qualitätsdienstleistungen sind wichtiger als der günstigste Preis.



Einschätzung der allgemeinen Marktlage hinsichtlich der Auftragslage; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“

Auswertungsgruppen

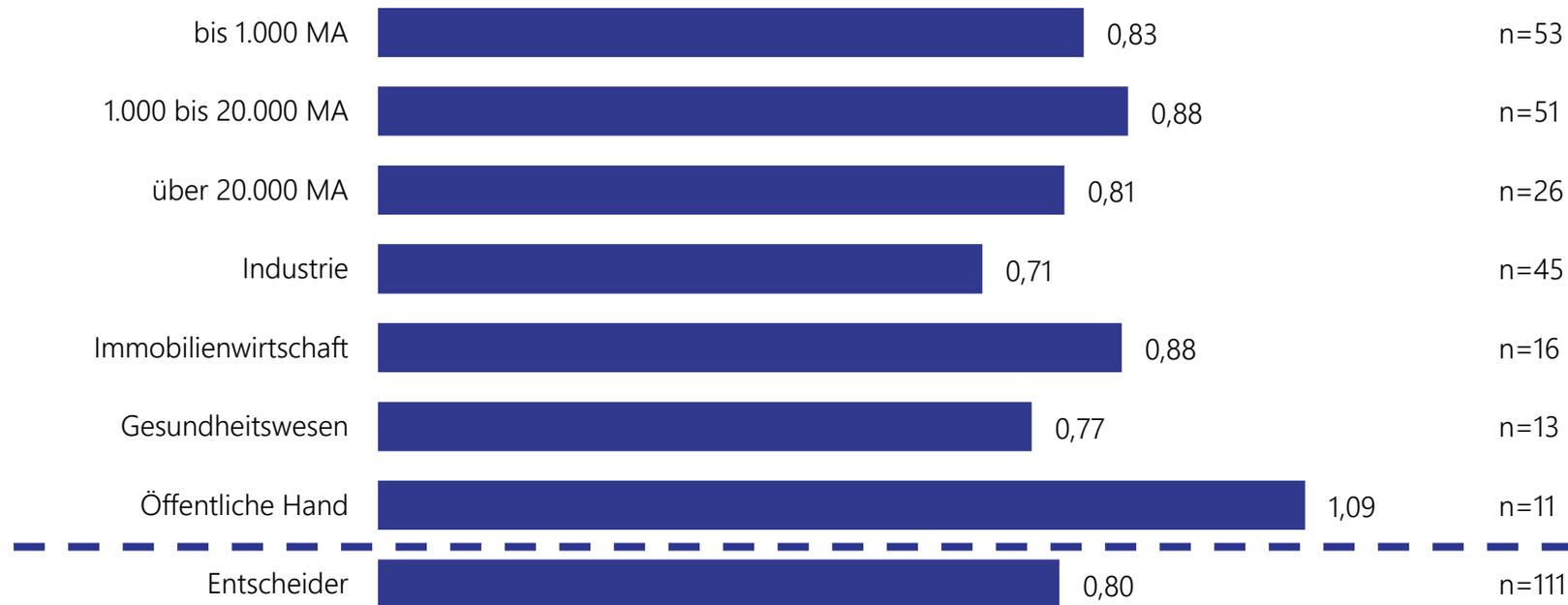
Anbieter von digitalisierten Facility Services haben einen Wettbewerbsvorteil.



Einschätzung der allgemeinen Marktlage hinsichtlich der Auftragslage; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“

Auswertungsgruppen

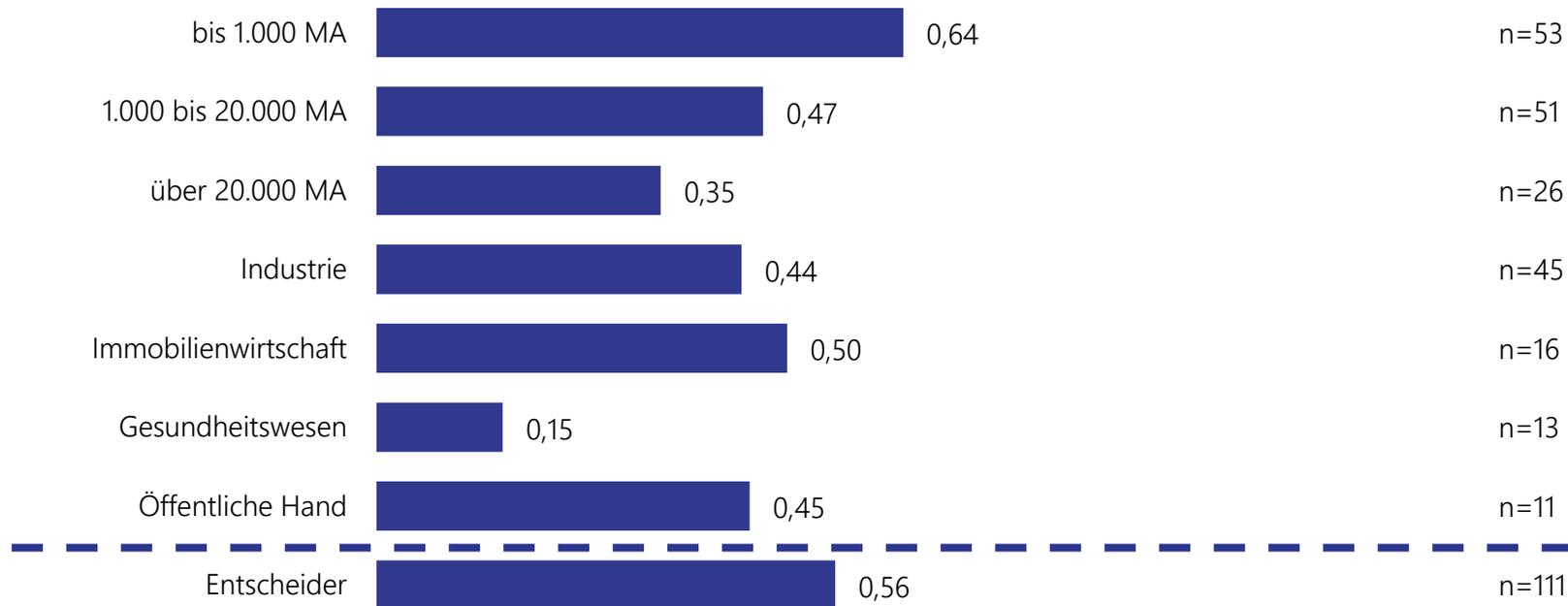
Aufgrund des Personalmangels werden die Preise für Facility Services ansteigen.



Einschätzung der allgemeinen Marktlage hinsichtlich der Auftragslage; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“

Auswertungsgruppen

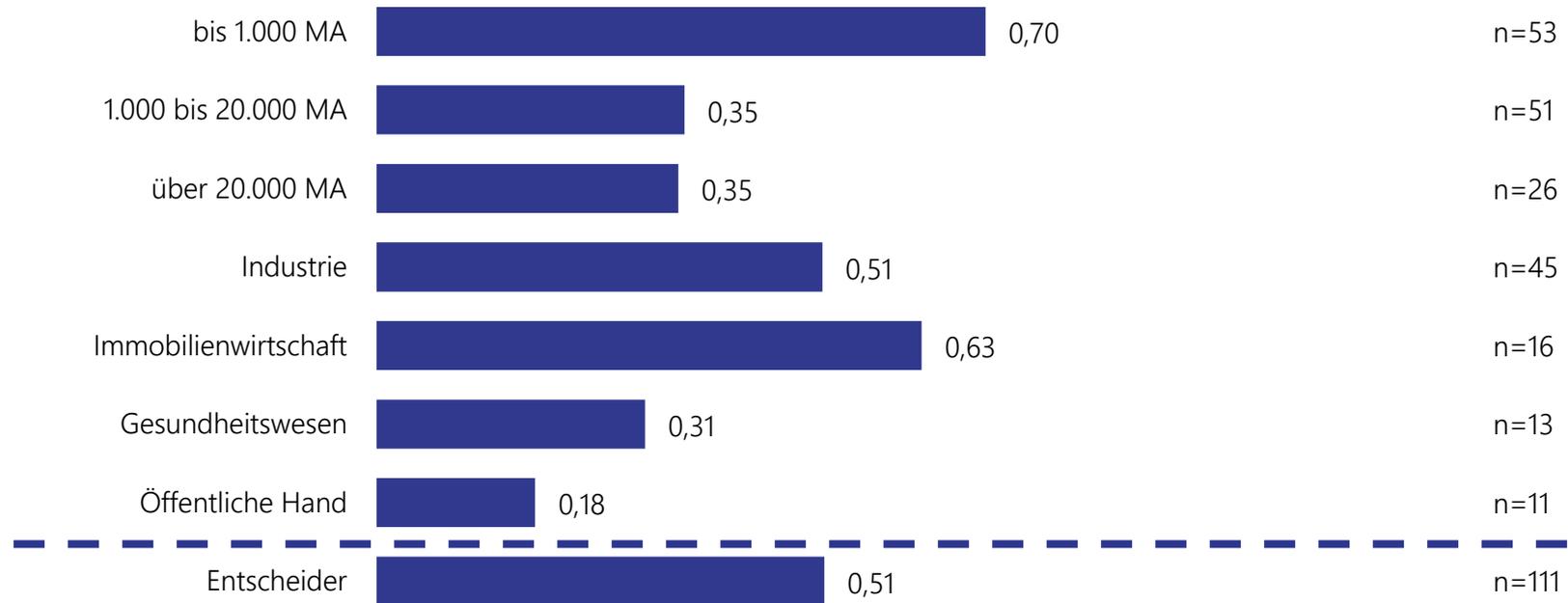
Auftraggeber werden den FS-Leistungsumfang erhöhen, um ihre Arbeitgebermarke zu stärken.



Einschätzung der allgemeinen Marktlage hinsichtlich der Auftragslage; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“

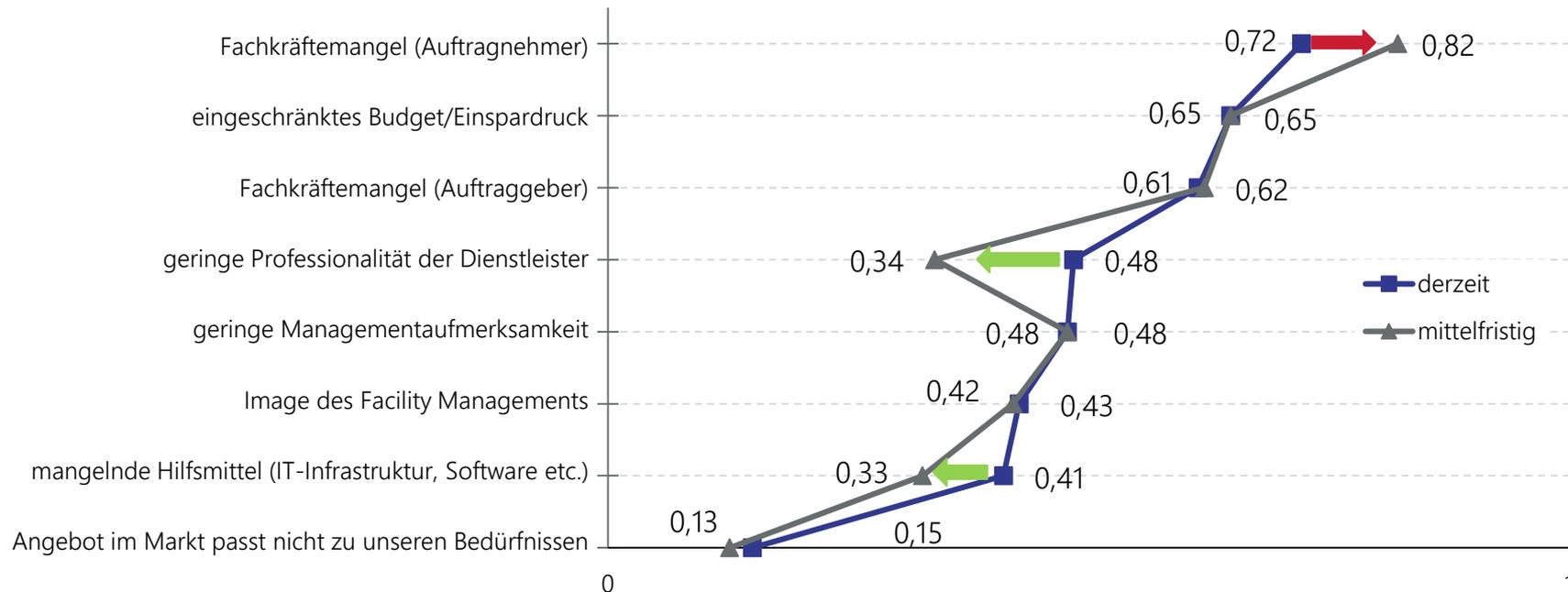
Auswertungsgruppen

Um einen bestehenden Auftrag wiederzugewinnen, muss der Dienstleister den Preis reduzieren.



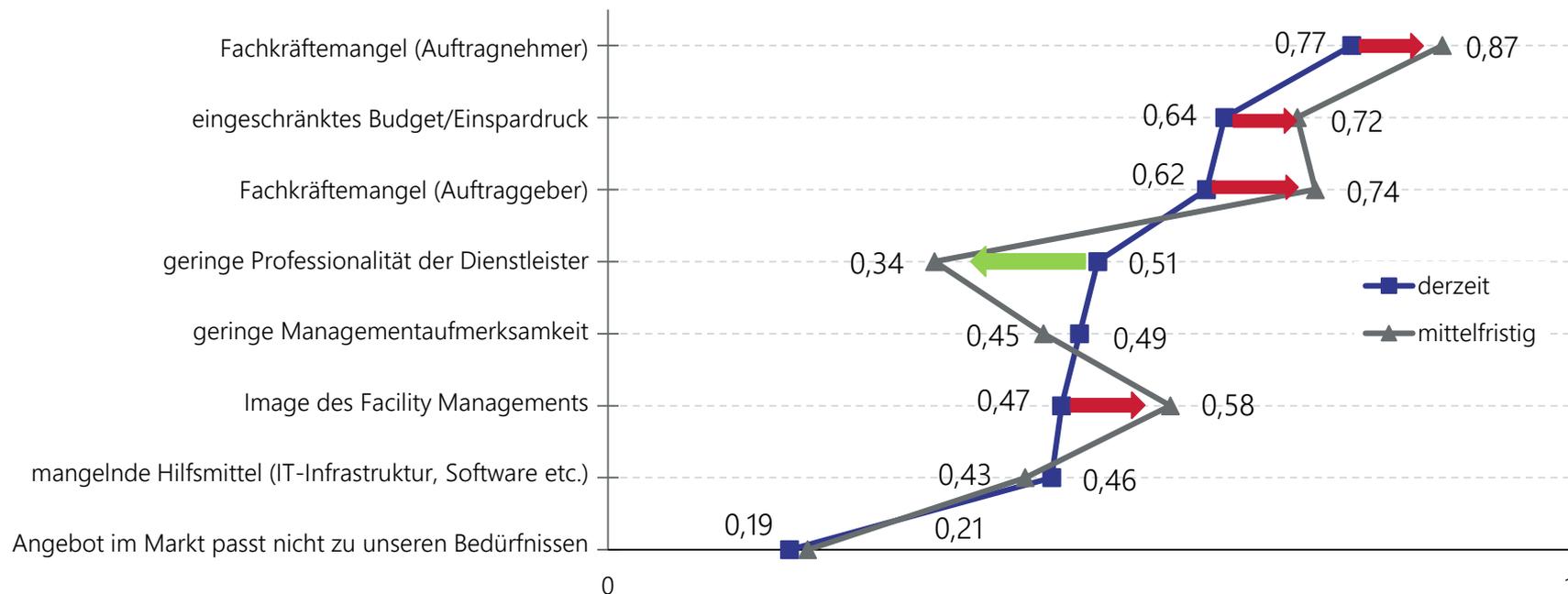
Einschätzung der allgemeinen Marktlage hinsichtlich der Auftragslage; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Trifft gar nicht zu“ bis +2 = „Trifft voll zu“

Externe Hindernisfaktoren bleiben stabil – mit Ausnahme des Personalmangels der Auftragnehmer



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; alle Studienteilnehmer; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=157

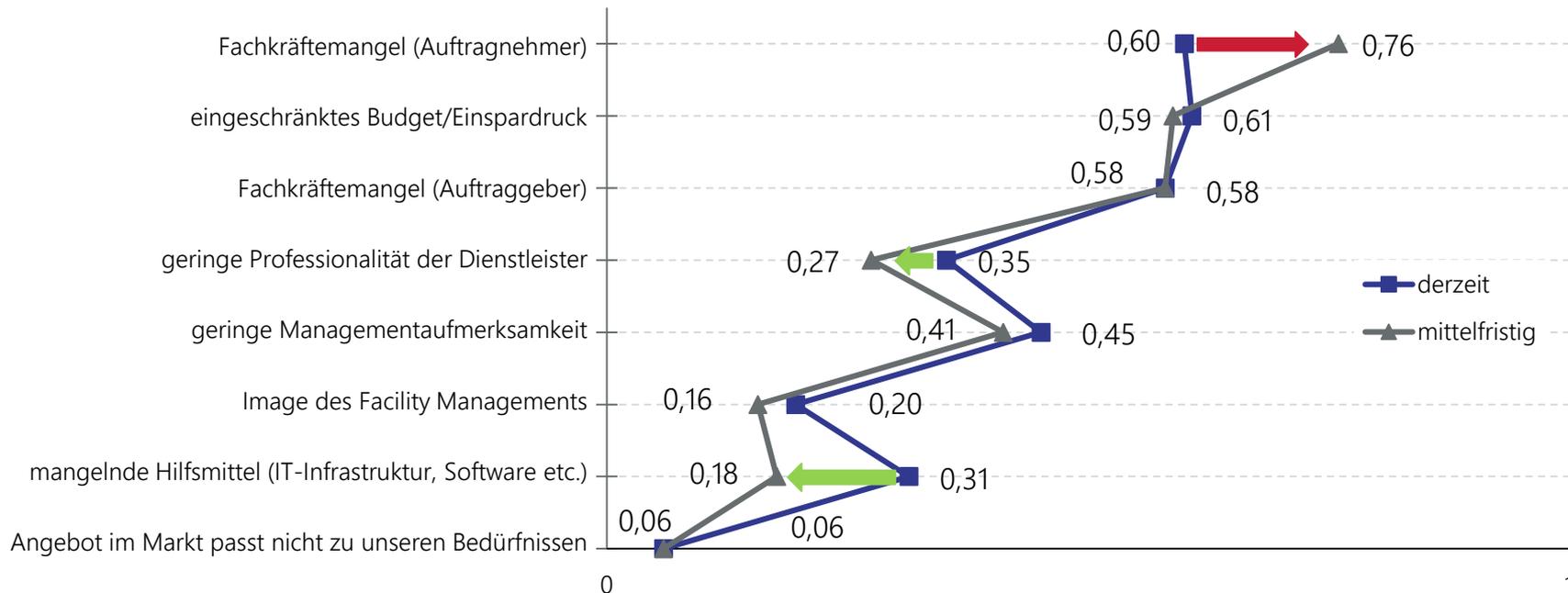
Kleine Unternehmen sehen verschärften Einspardruck Personalmangel bei Auftragnehmern und Auftraggebern als Hindernis



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; bis 1.000 MA; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=53

Mittlere Unternehmen mit mehr Bedarf an IT-Infrastruktur

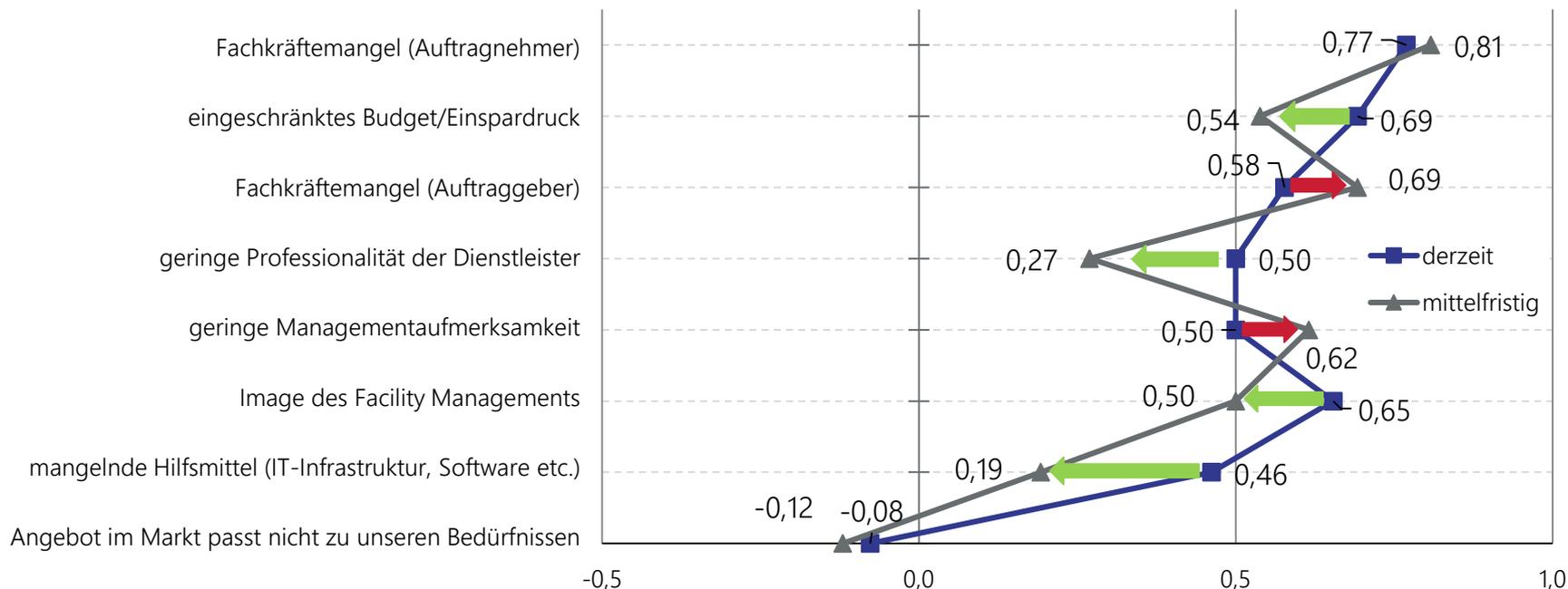
Personalmangel bei Auftragnehmern als Hindernis



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; 1.000 MA bis 20.000 MA; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=50

Große Unternehmen sehen Abnahme vieler Hindernisfaktoren

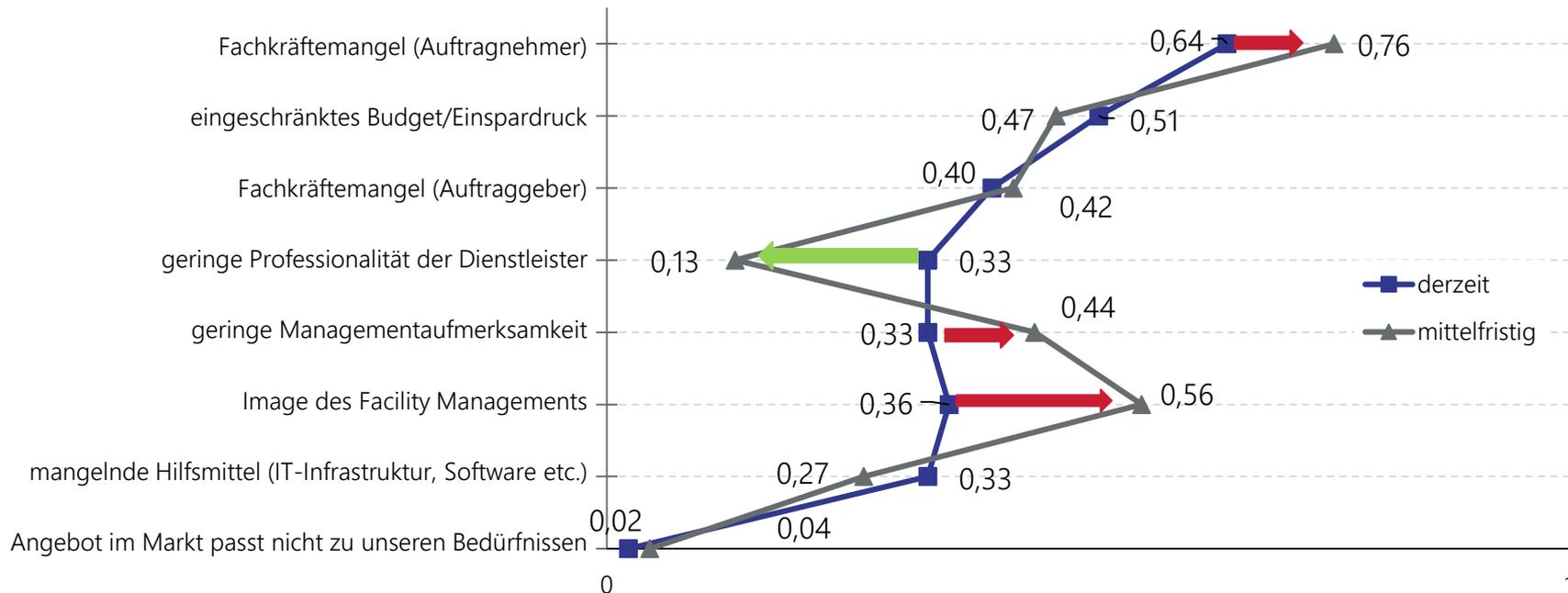
Professionalität der Dienstleister nimmt zu



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; über 20.000 MA; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=25

Industrie sieht abnehmendes Image des Facility Managements

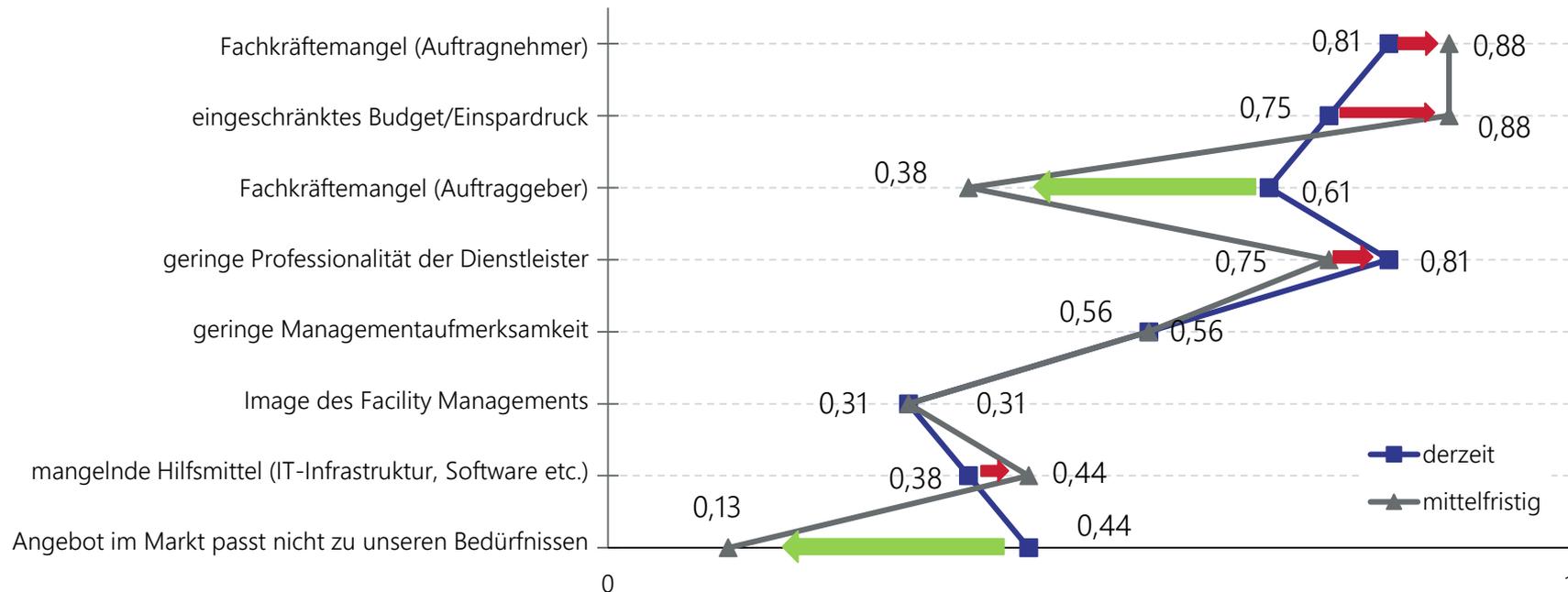
Professionalität der Dienstleister nimmt zu



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; Industrie; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=45

Marktangebot wird sich für Immobilienwirtschaft anpassen

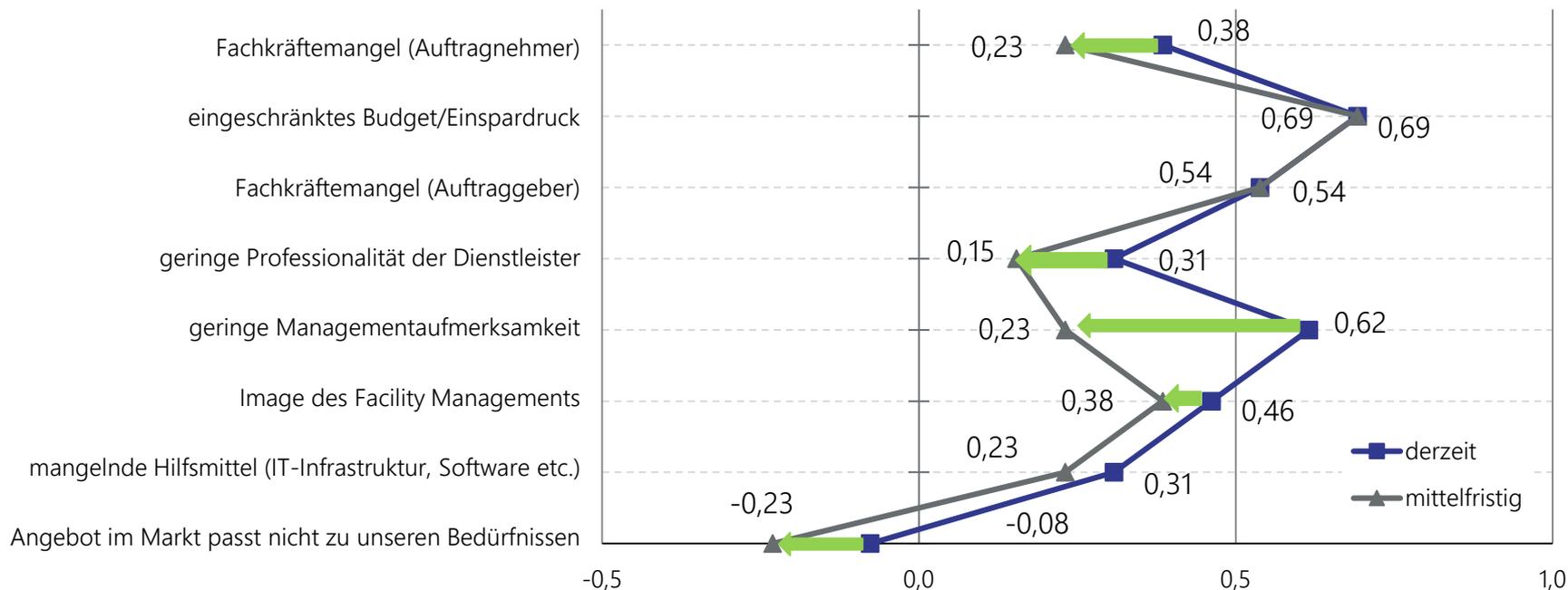
Fachkräftemangel bei Auftraggebern entspannt sich



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; Immobilienwirtschaft; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=16

Gesundheitswesen sieht Rückgang fast aller Hindernisfaktoren

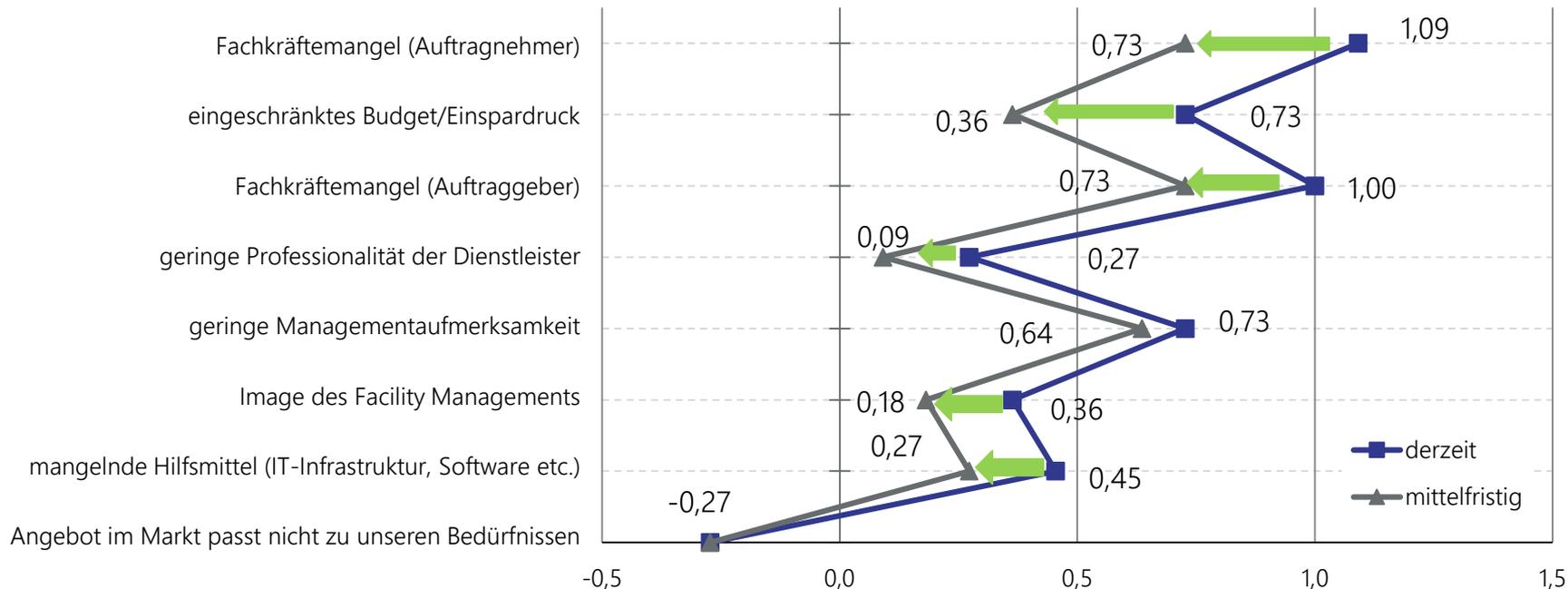
Derzeit Einspardruck und geringe Managementaufmerksamkeit



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; Gesundheitswesen; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=13

Öffentliche Hand sieht Rückgang des Fachkräftemangels

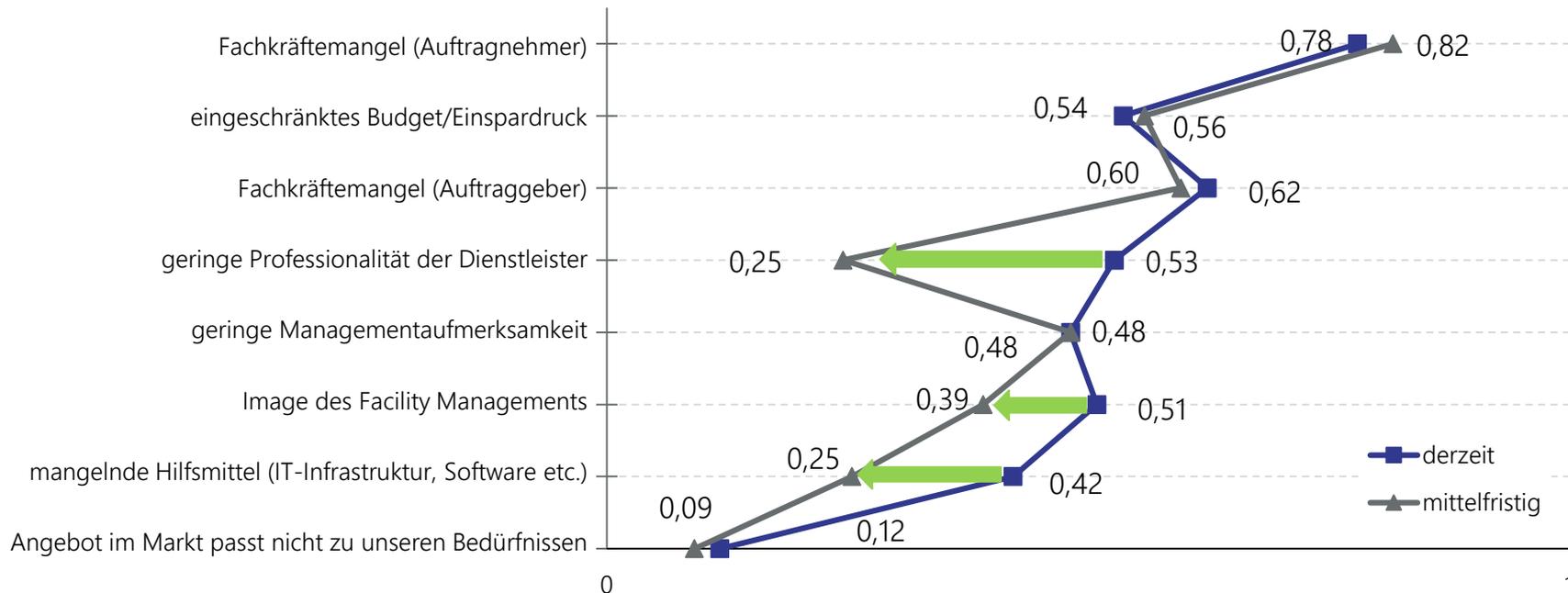
Angebot im Markt wird als adäquat eingestuft



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; Öffentliche Hand; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=11

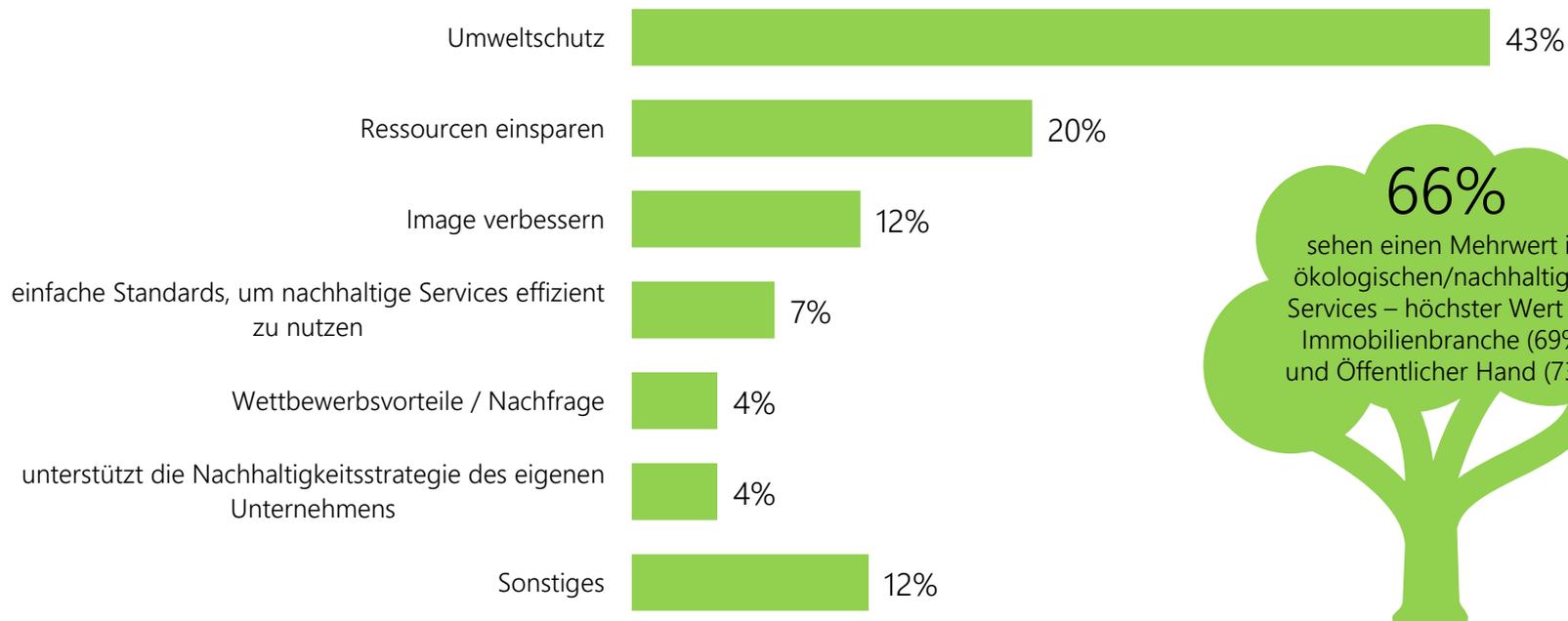
Auch Entscheider sehen Entspannung der Markthindernisse

Professionalität und Image des FM auf einem guten Weg



Mittelfristig sowie derzeit stärkste Hindernisfaktoren bezüglich des Unternehmenserfolgs; Entscheider; Mittelwerte; Skala von -2 = „Gar nicht“ bis +2 = „Sehr stark“; n=109

Umweltschutz und Ressourceneinsparung sind größter Mehrwert

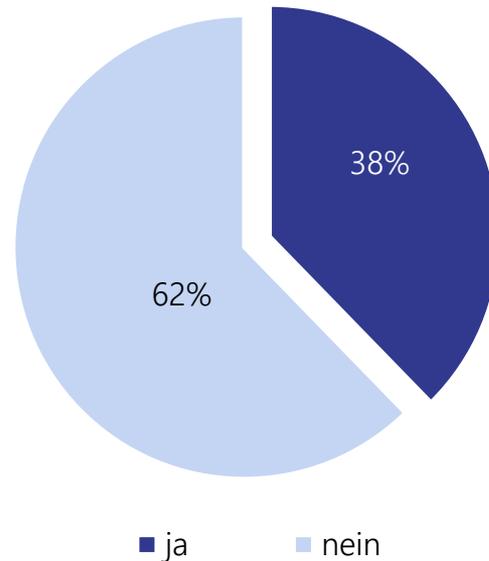


Sehen Sie einen Mehrwert in ökologischen/nachhaltigen Services (z. B. GEFMA 160)? Wenn ja, welchen?; alle Studienteilnehmer; Mehrfachangaben; n=161



Vergabestrategie

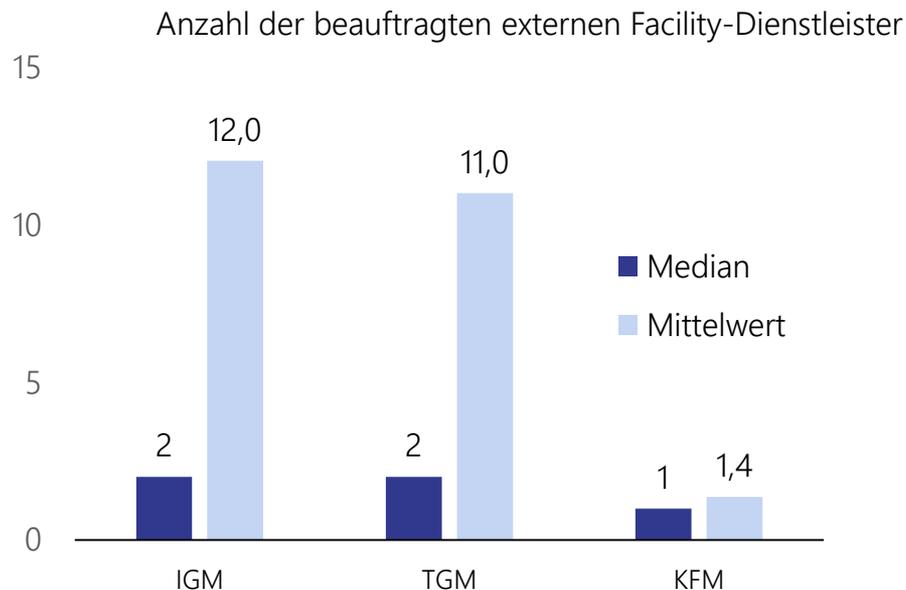
Mehr als ein Drittel der Studienteilnehmer verfügt über eine eigene rechtliche Einheit für Facility Management



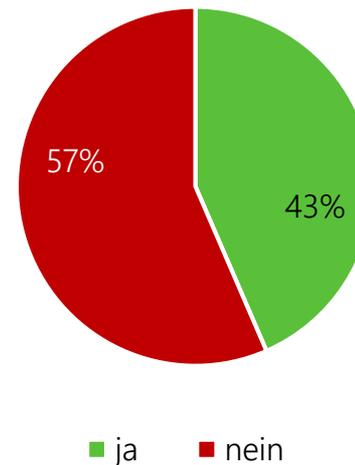
Verfügt Ihr Unternehmen über eine eigene Gesellschaft, die operative Facility Services erbringt?; alle Studienteilnehmer; n=160

Fast die Hälfte der Studienteilnehmer bündelt IGM und TGM

Im Median werden inzwischen nur wenige Dienstleister beauftragt

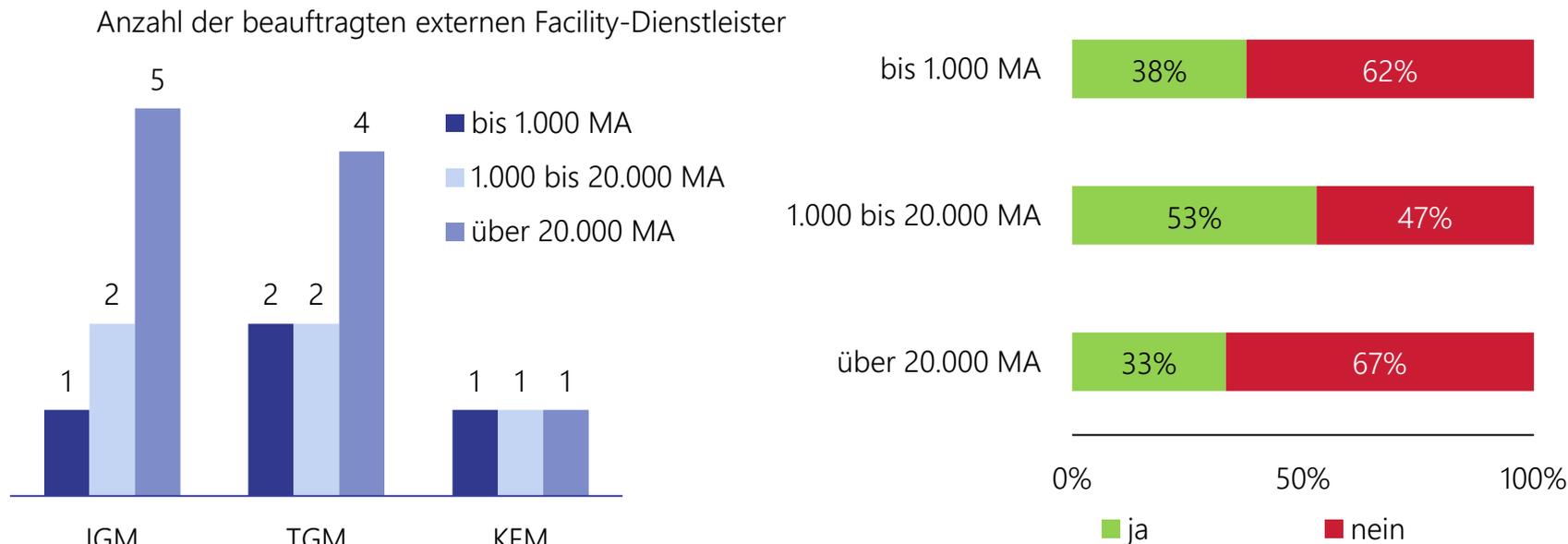


Wir bündeln IGM und TGM.



Wie viele externe Facility-Dienstleister sind derzeit von Ihrem Unternehmen beauftragt für IGM, TGM, KFM, IGM/TGM?; Median und Mittelwert; n=152
 Bündelt ihr Unternehmen IGM und TGM bei einem Dienstleister? n=161

Mittelgroße Unternehmen bündeln IGM und TGM am häufigsten



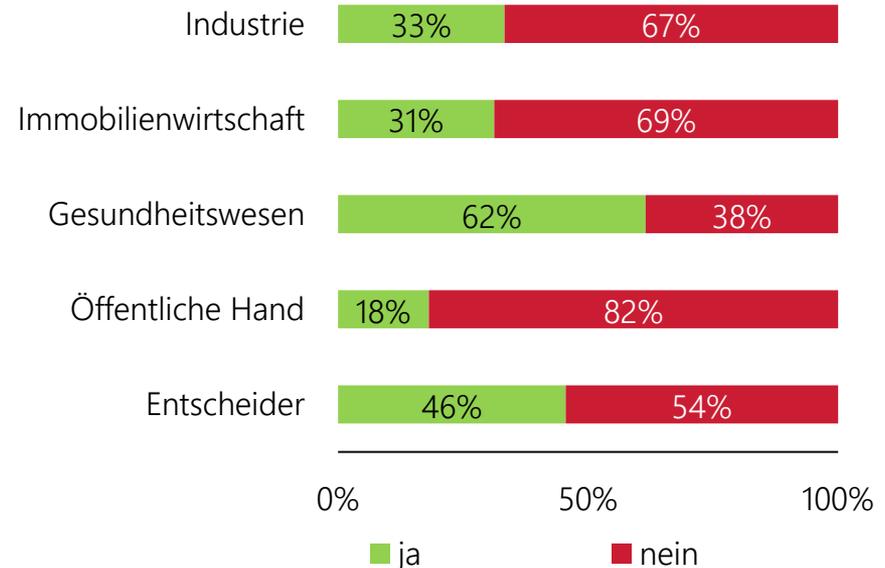
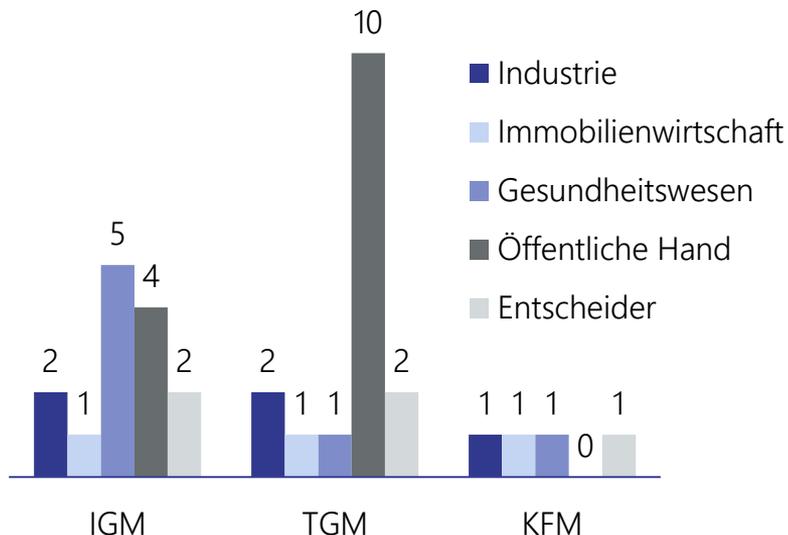
Wie viele externe Facility-Dienstleister sind derzeit von Ihrem Unternehmen beauftragt für IGM, TGM, KFM, IGM/TGM?

Bündelt ihr Unternehmen IGM und TGM bei einem Dienstleister?; Median; Auswertungsgruppen; bis 1.000 MA n=51 / 1.000 bis 20.000 MA n=47 / über 20.000 MA n=25

Öffentliche Hand bündelt weniger als andere Branchen

Gesundheitswesen mit vielen IGM-Dienstleistern trotz Bündelung

Anzahl der beauftragten externen Facility-Dienstleister

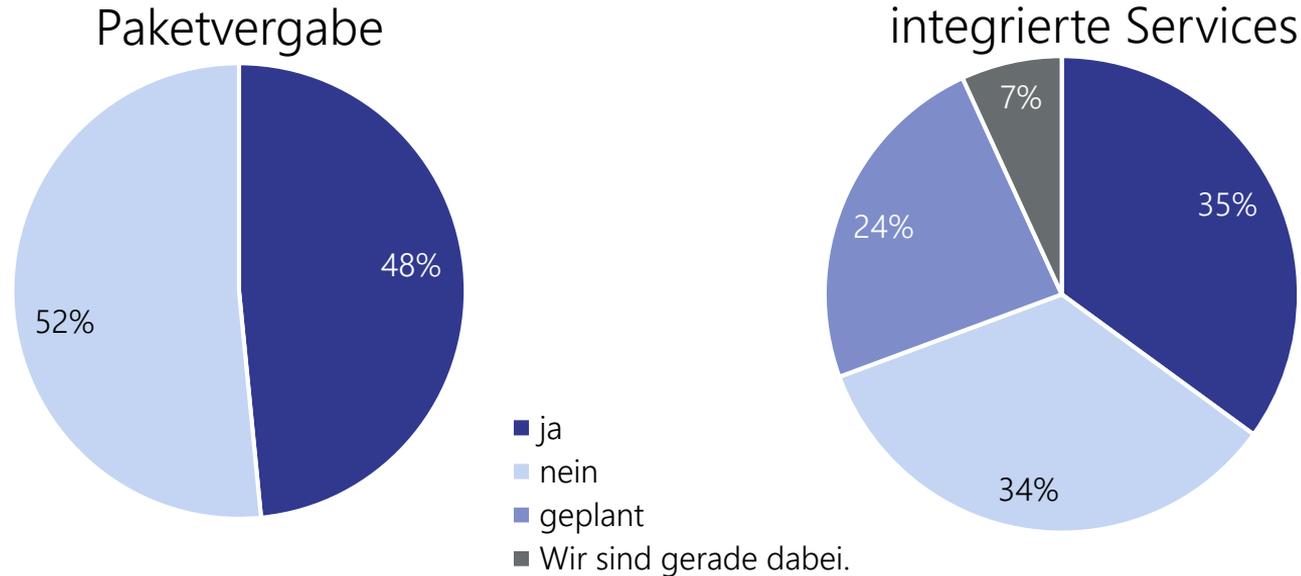


Wie viele externe Facility-Dienstleister sind derzeit von Ihrem Unternehmen beauftragt für IGM, TGM, KFM, IGM/TGM?

Bündelt ihr Unternehmen IGM und TGM bei einem Dienstleister?; Median;

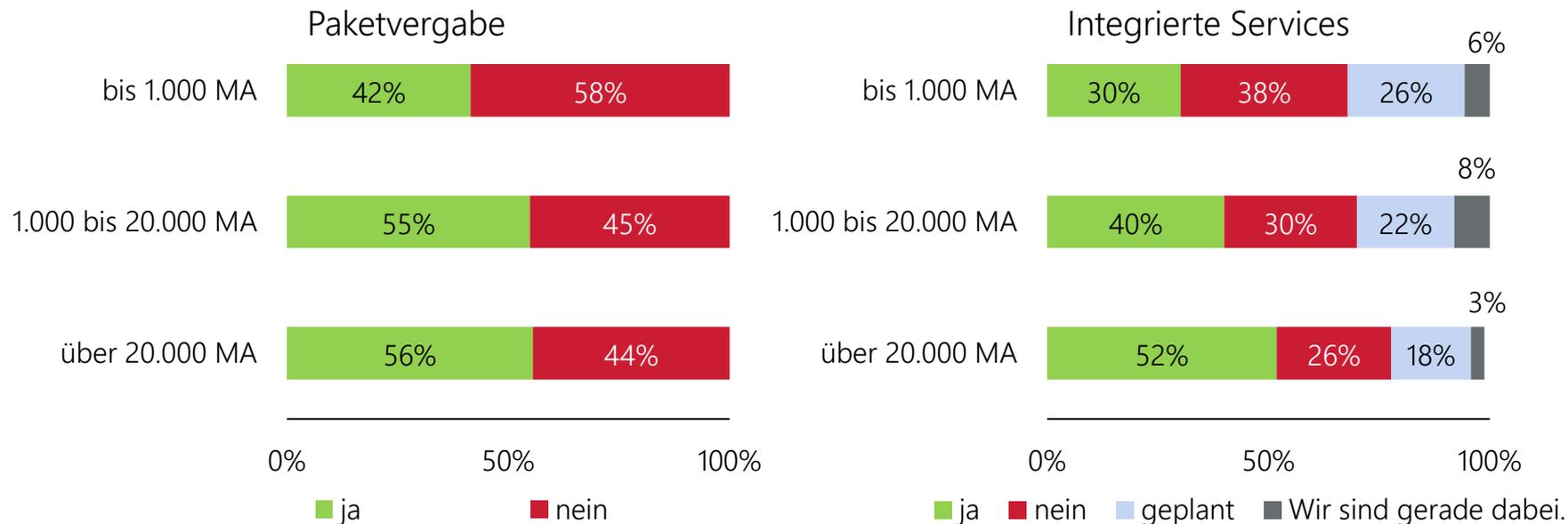
Auswertungsgruppen ; Industrie n=42 / Immobilienwirtschaft n=16 / Gesundheitswesen n=12 / Öffentliche Hand n=10 / Entscheider n=107

Zwei Drittel wollen zukünftig integrierte Services nachfragen



Vergeben Sie drei oder mehr Gewerke im Paket an einen Dienstleister?; alle Studienteilnehmer; n=161
Fragen Sie Integrierte Facility Services nach?; alle Studienteilnehmer; n=160

Größere Unternehmen sehen eher Mehrwert in Service-Bündelung

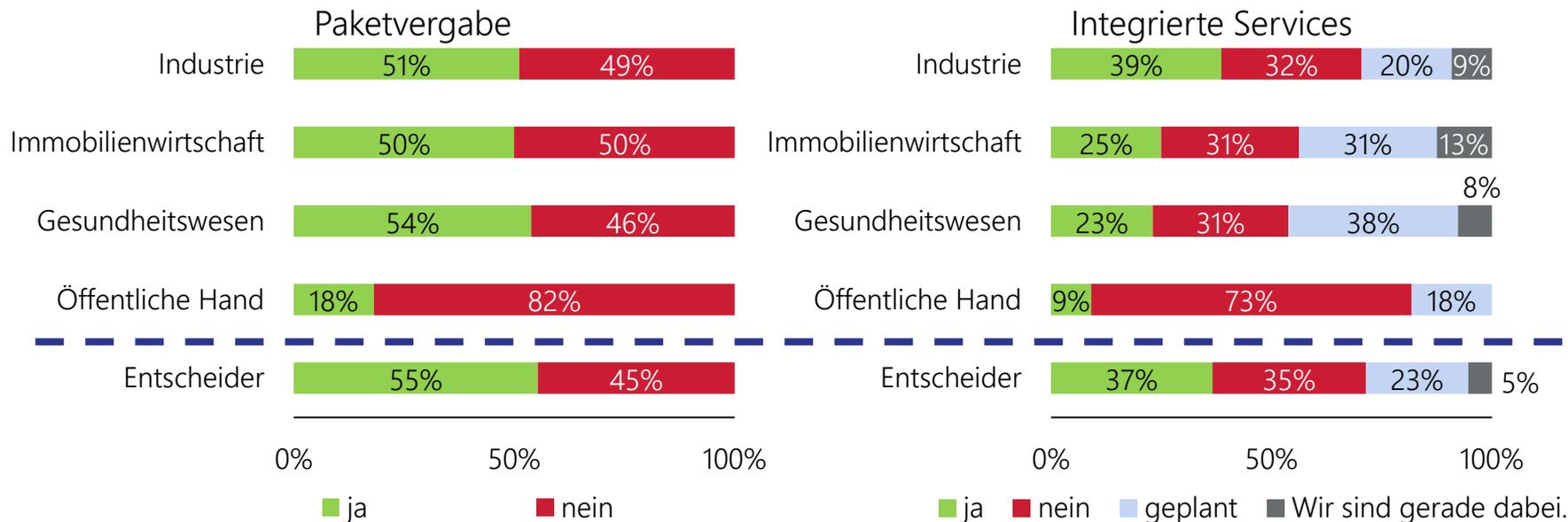


Vergeben Sie drei oder mehr Gewerke im Paket an einen Dienstleister?

Fragen Sie Integrierte Facility Services nach?; Auswertungsgruppen; bis 1.000 MA n=53 / 1.000 bis 20.000 MA n=50 / über 20.000 MA n=27

Paketvergabe bei Öffentlicher Hand nicht üblich

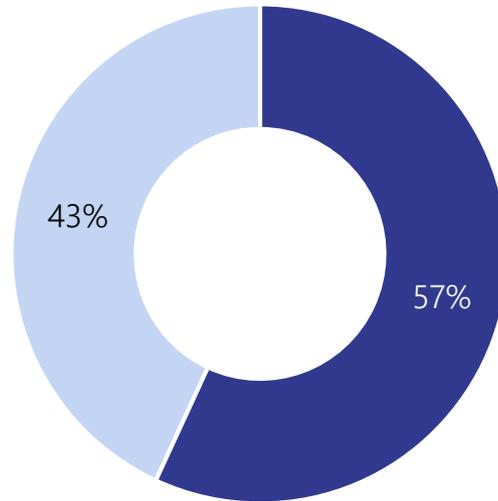
Industrie als Vorreiter bei Integrierten Services



Vergeben Sie drei oder mehr Gewerke im Paket an einen Dienstleister?

Fragen Sie Integrierte Facility Services nach?; Auswertungsgruppen; Industrie n=44 / Immobilienwirtschaft n=16 / Gesundheitswesen n=13 / Öffentliche Hand n=11 / Entscheider n=112

43 Prozent der abgerechneten Facility Services erfolgt aufgrund spontanen Bedarfs

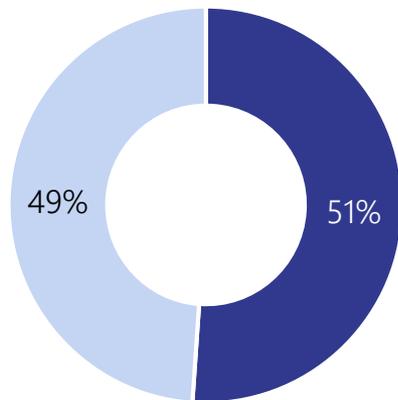


■ geplant ■ ungeplant

Verhältnis von geplanten und ungeplanten Dienstleistungen; alle Studienteilnehmer; Mittelwerte; n=147

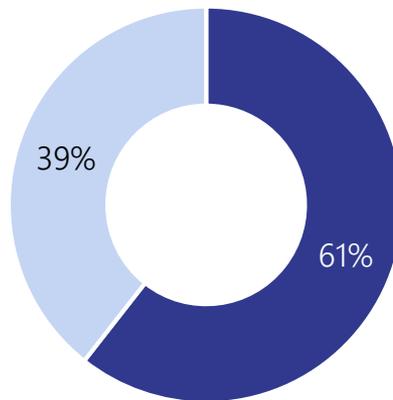
Kleine Unternehmen mit größtem Anteil an ungeplanten Dienstleistungen

bis 1.000 MA



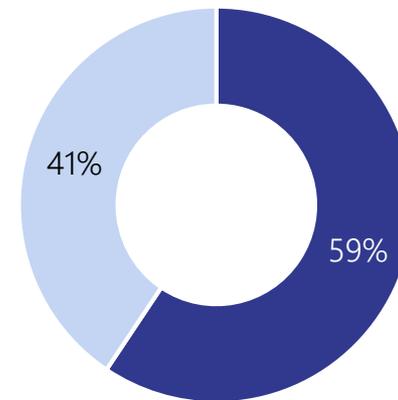
■ geplant ■ ungeplant

1.000 bis 20.000 MA



■ geplant ■ ungeplant

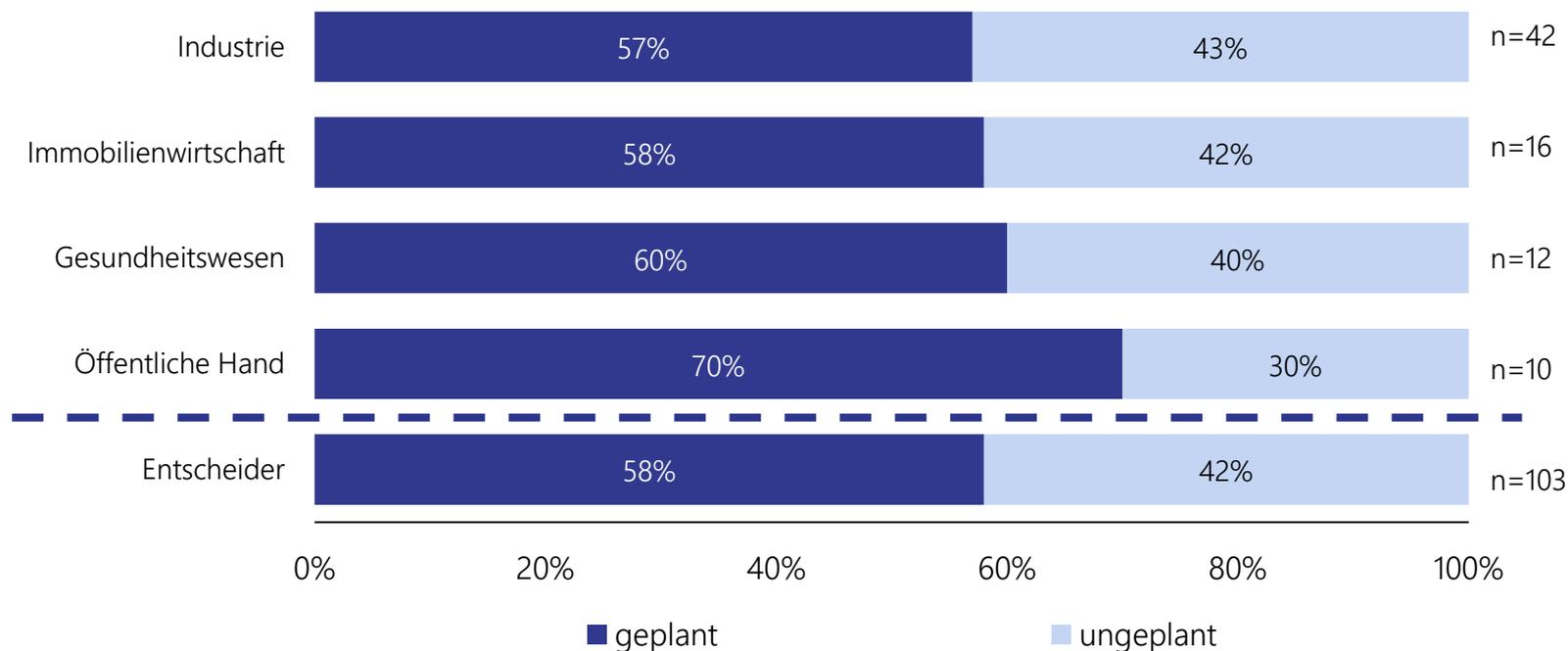
über 20.000 MA



■ geplant ■ ungeplant

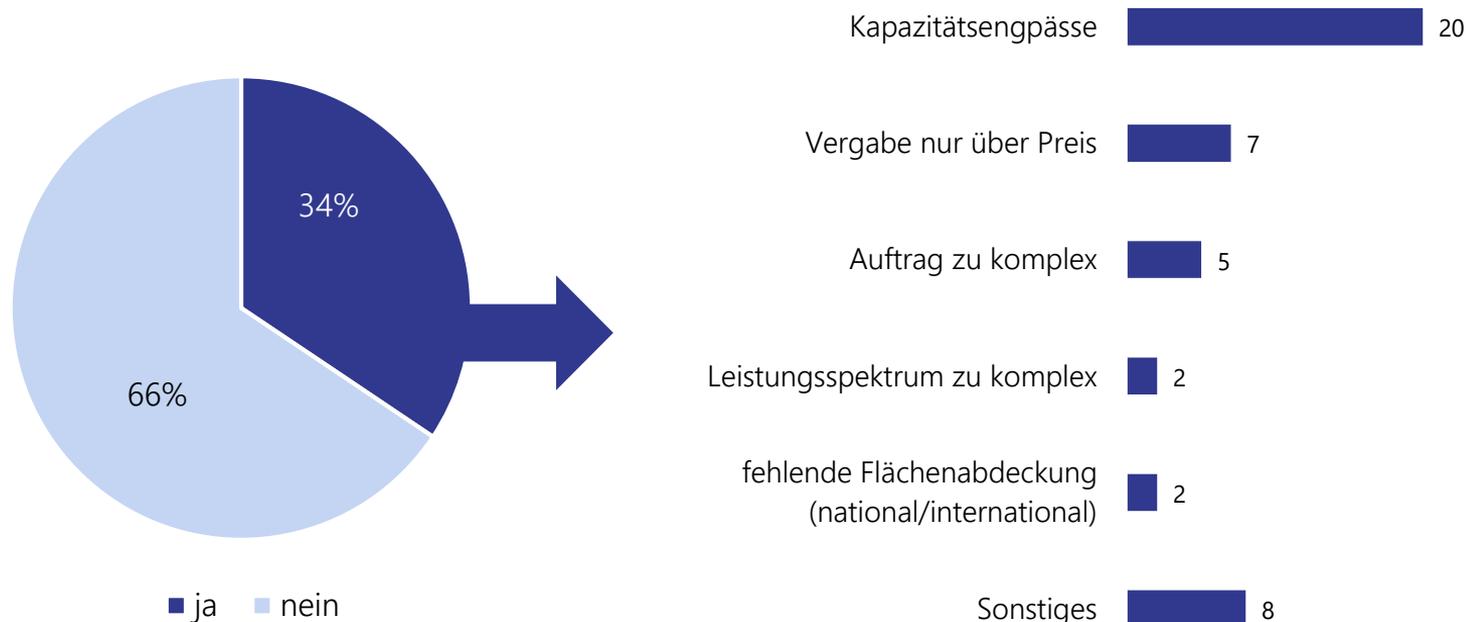
Verhältnis von geplanten und ungeplanten Dienstleistungen; Auswertungsgruppen; Mittelwerte; bis 1.000 MA n=50 / 1.000 bis 20.000 MA n=47 / über 20.000 MA n=25

Öffentliche Hand mit geringstem Anteil an spontanem Bedarf



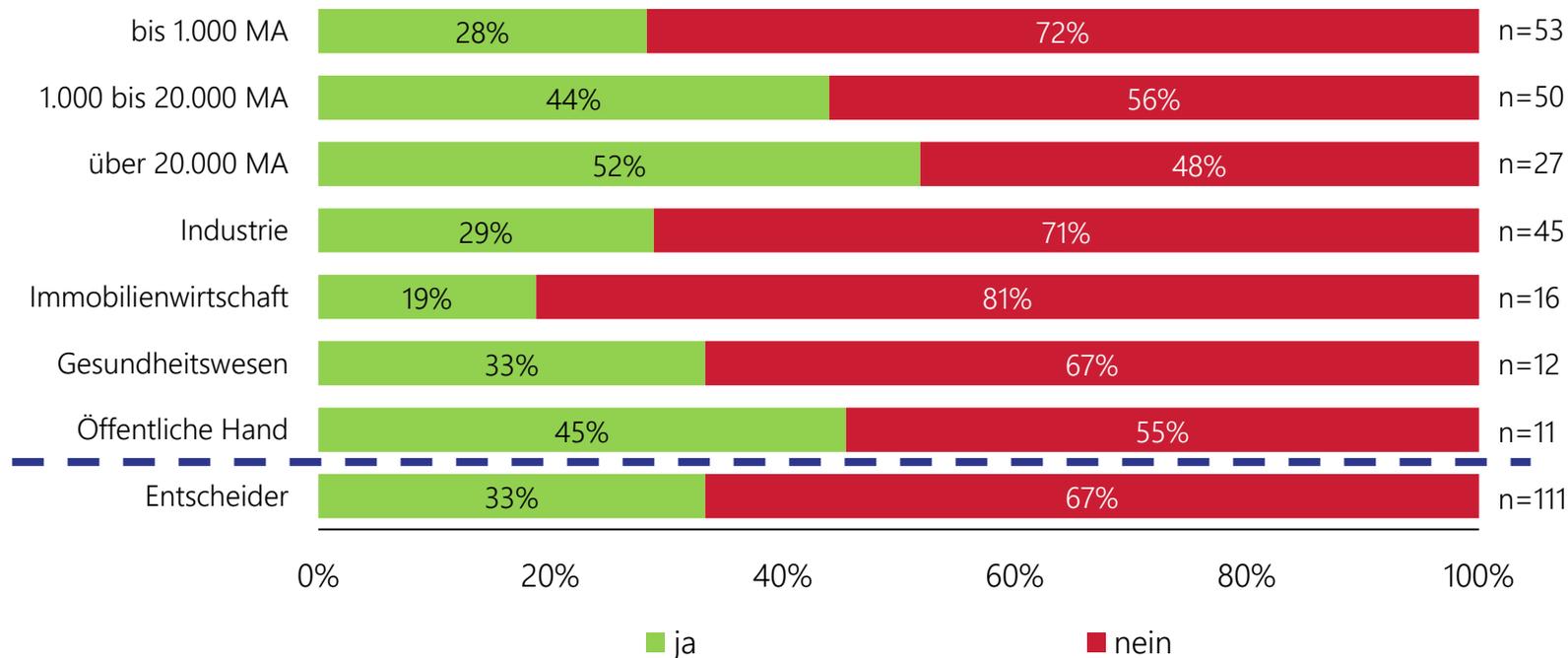
Verhältnis von geplanten und ungeplanten Dienstleistungen; Auswertungsgruppen; Mittelwerte

Ein Drittel der Studienteilnehmer hat Erfahrungen mit abgelehnten Ausschreibungsteilnahmen



Haben Sie bereits Erfahrungen mit Dienstleistern gemacht, die eine Angebotsabgabe für eine Ausschreibung Ihres Unternehmens abgelehnt haben?;
Wenn ja, warum? (nur mehr als zwei Nennungen); alle Studienteilnehmer; n=160

Teilnahmebereitschaft der Dienstleister an Vergabeverfahren der öffentlichen Hand und von Großunternehmen geringer

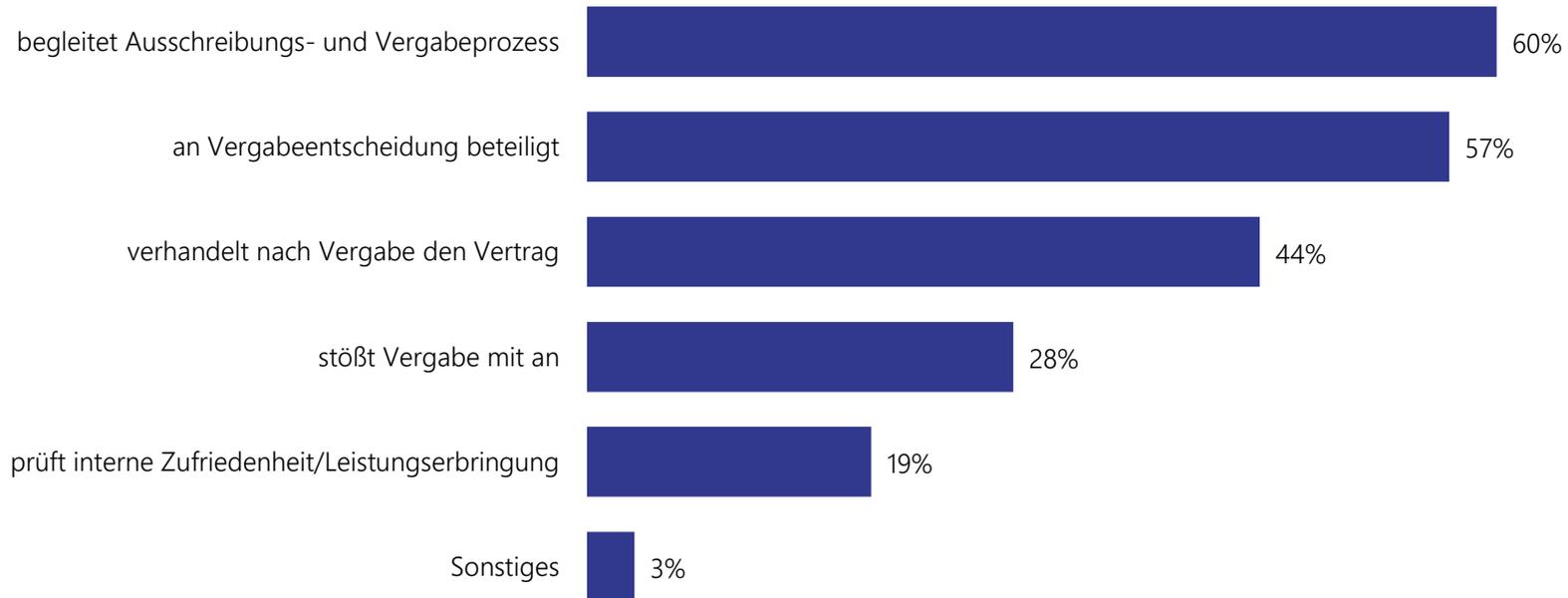


Haben Sie bereits Erfahrungen mit Dienstleistern gemacht, die eine Angebotsabgabe für eine Ausschreibung Ihres Unternehmens abgelehnt haben?; Mittelwerte; Auswertungsgruppen



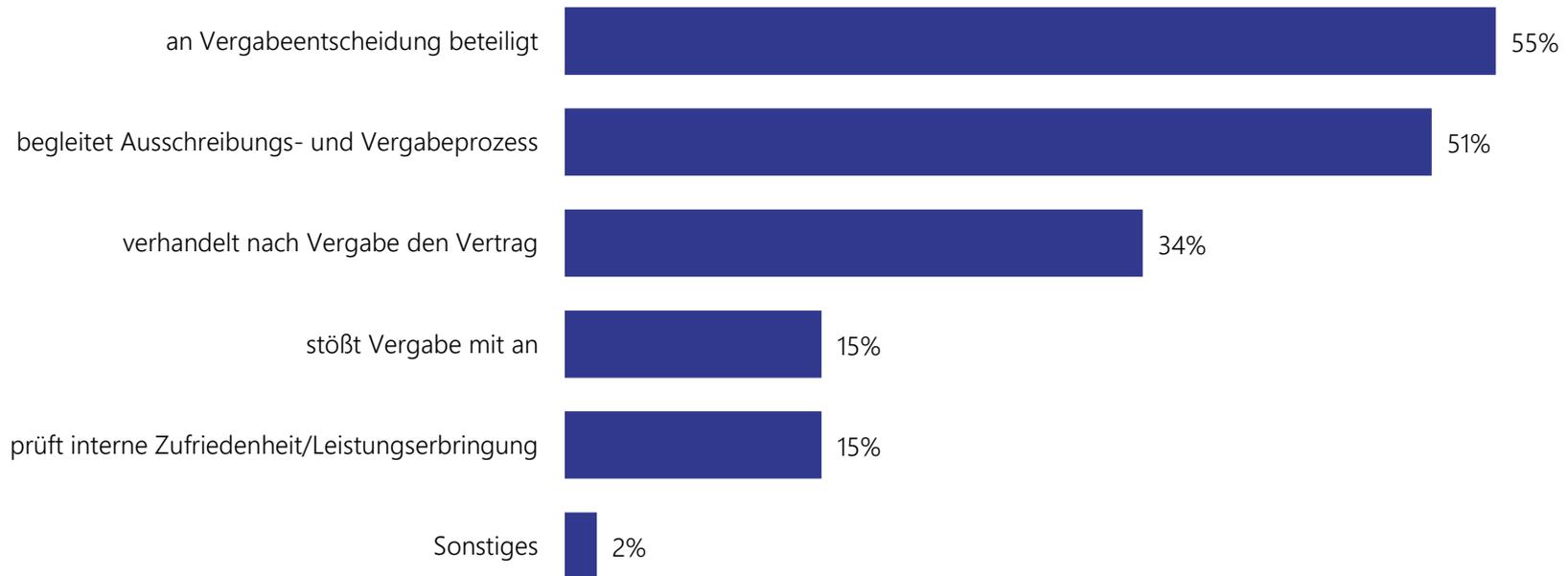
Einkaufsprozess

Einkauf nimmt wichtige Rolle im Vergabeverfahren ein



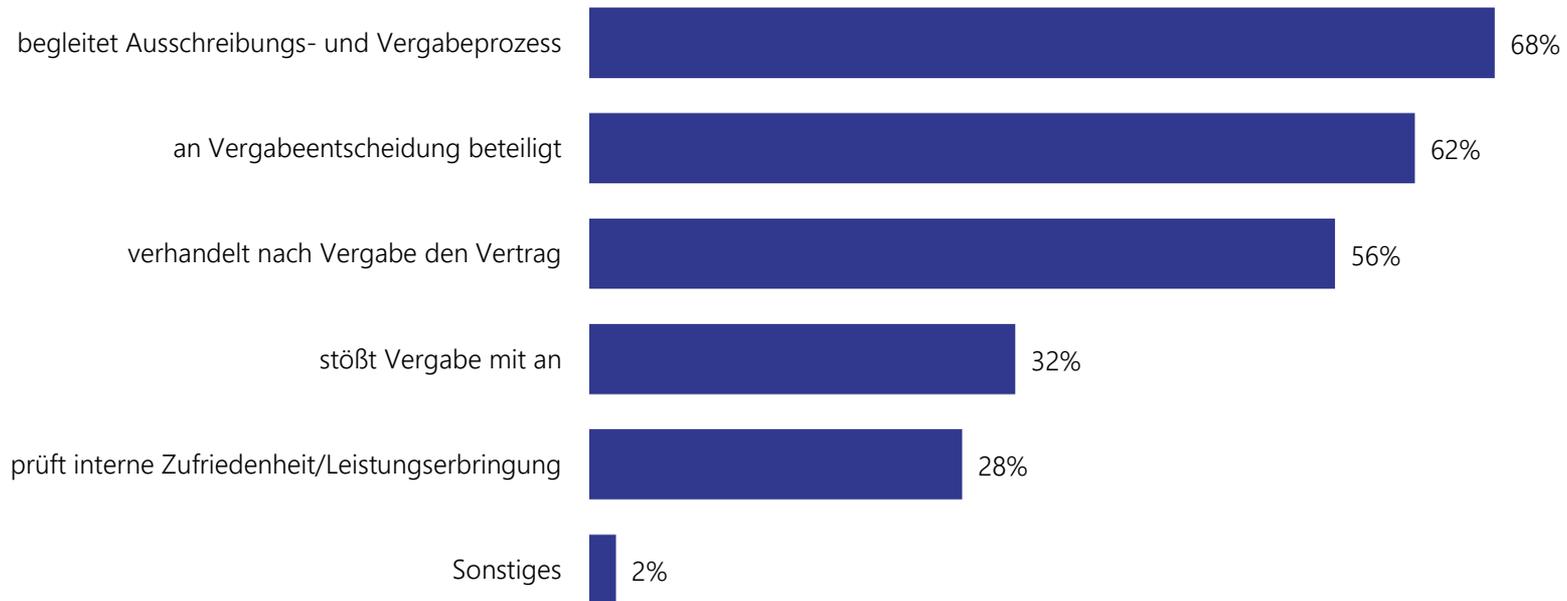
Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; alle Studienteilnehmer; Angaben in Prozent; n=160

Einkaufsprozess – bis 1.000 MA



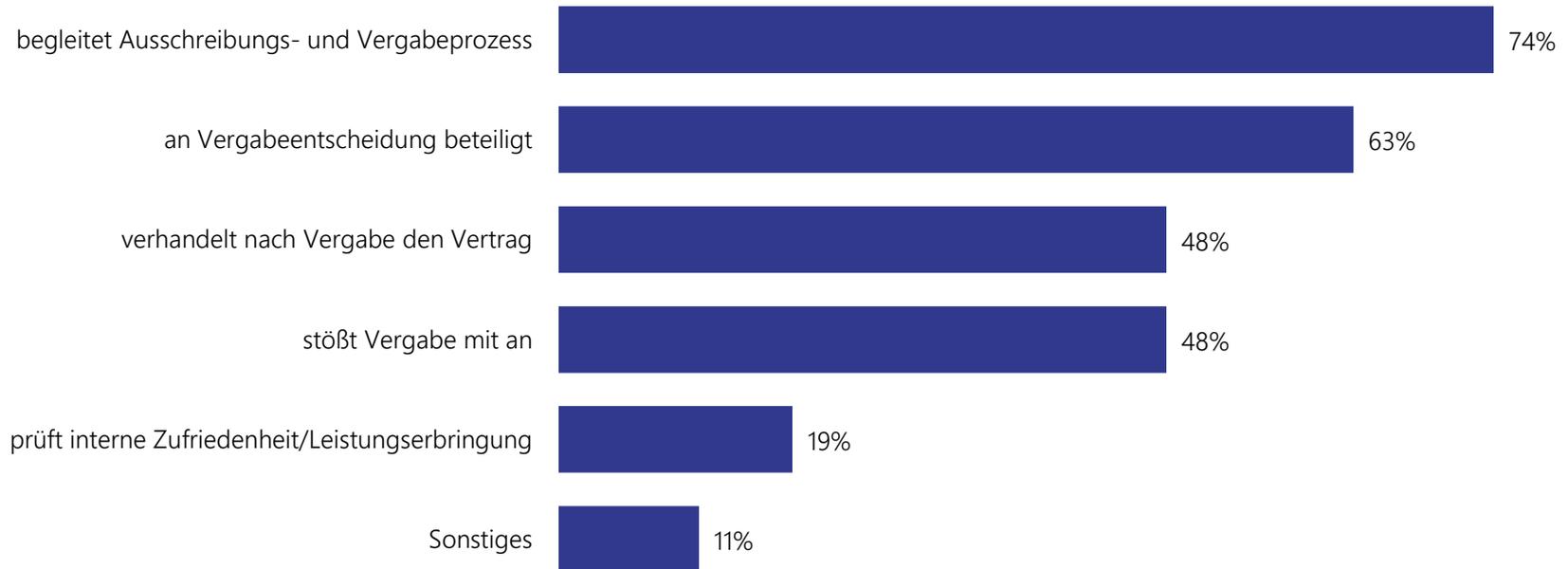
Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=53

Einkaufsprozess – 1.000 bis 20.000 MA



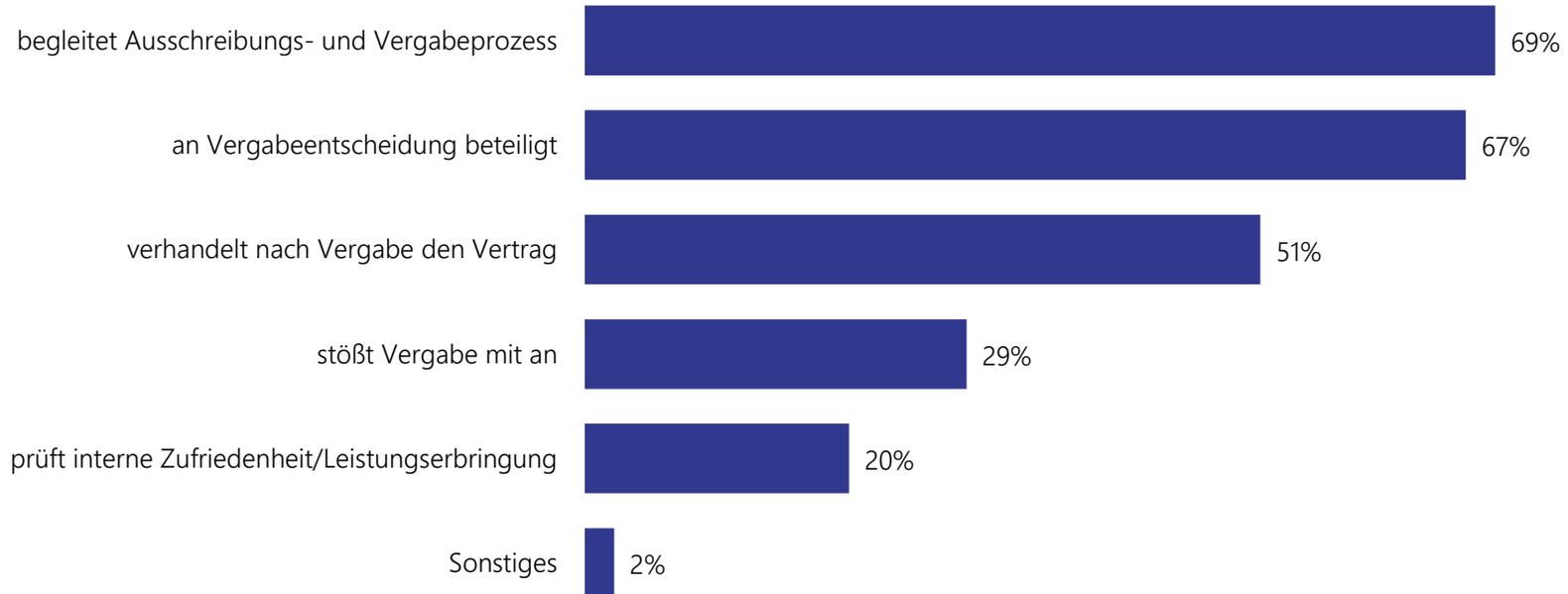
Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=50

Einkaufsprozess – über 20.000 MA



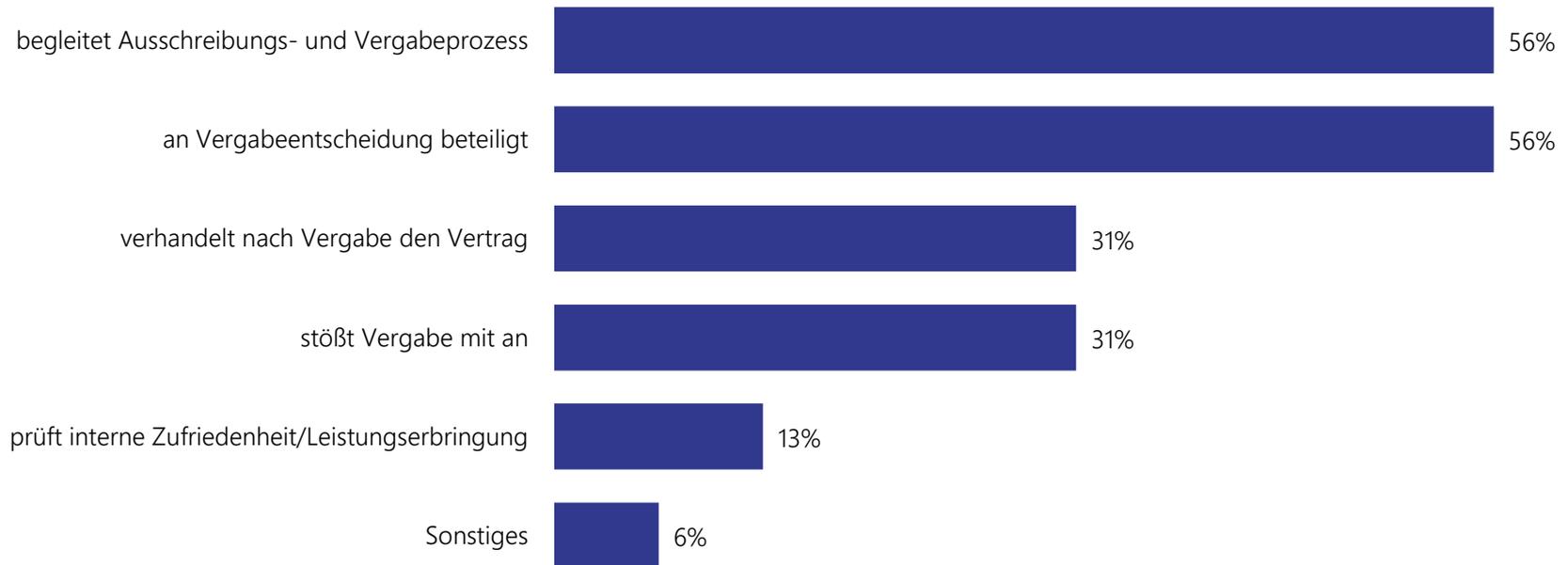
Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=27

Einkaufsprozess – Industrie



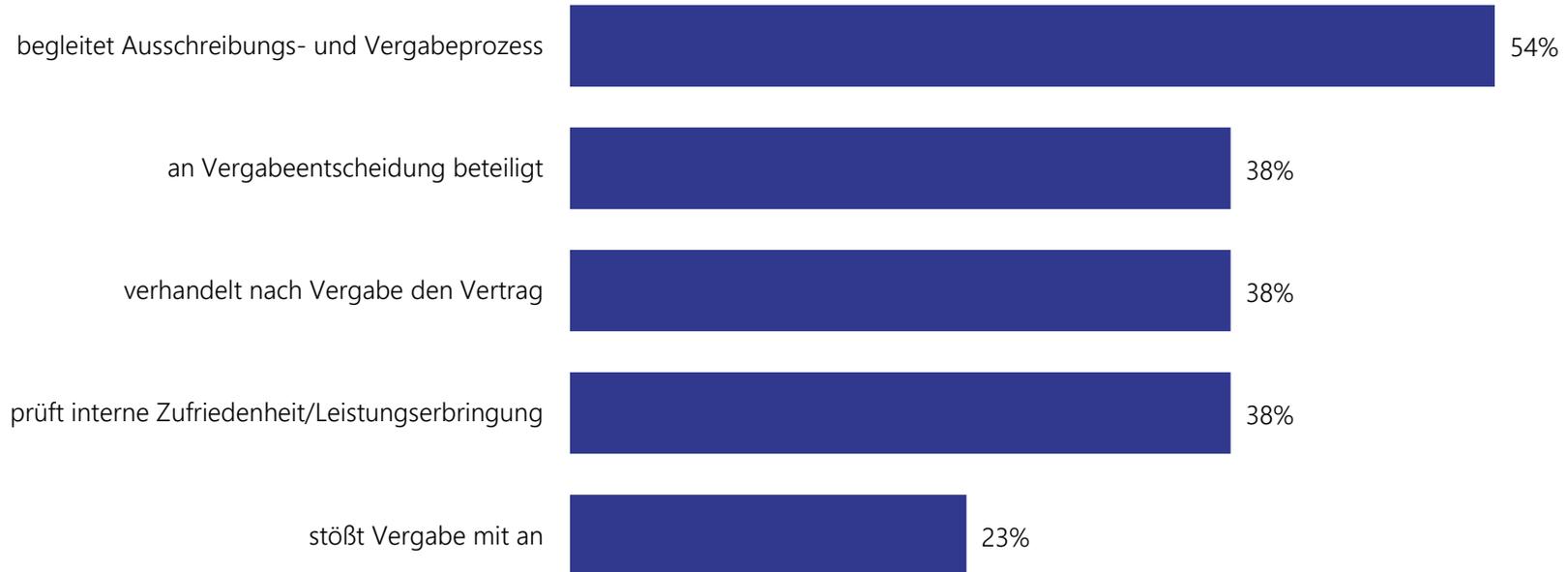
Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=45

Einkaufsprozess – Immobilienwirtschaft



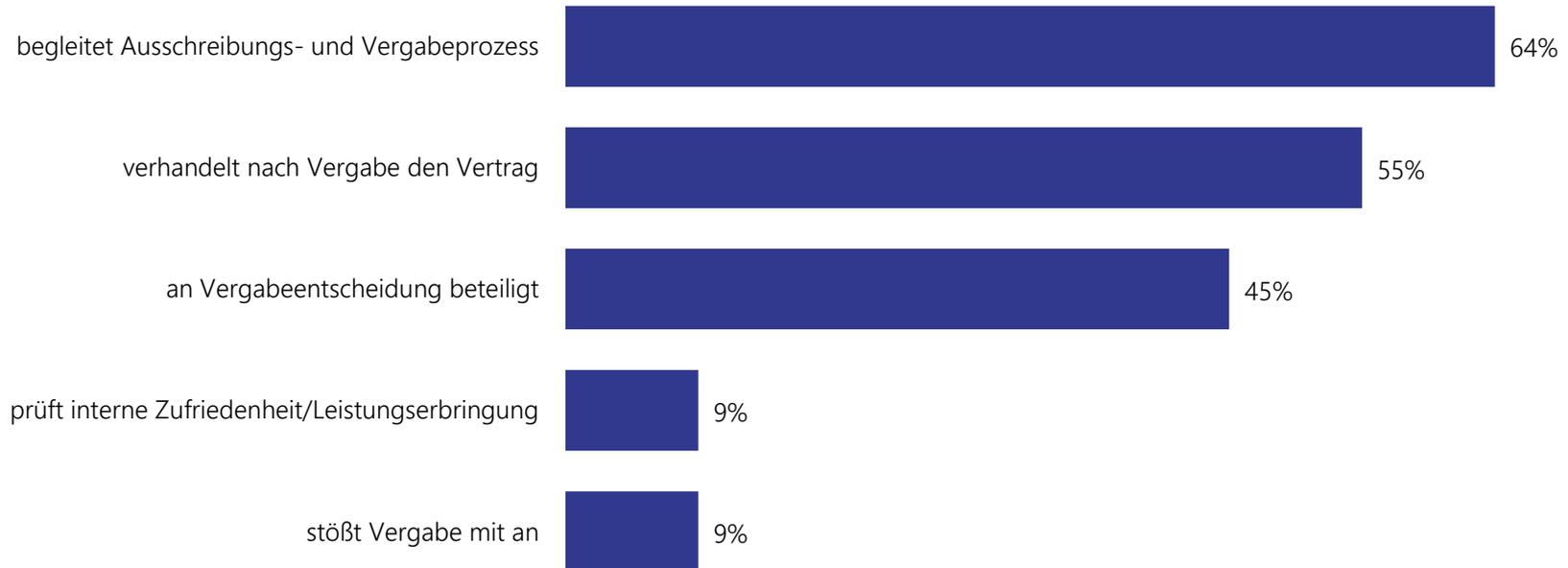
Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=16

Einkaufsprozess – Gesundheitswesen



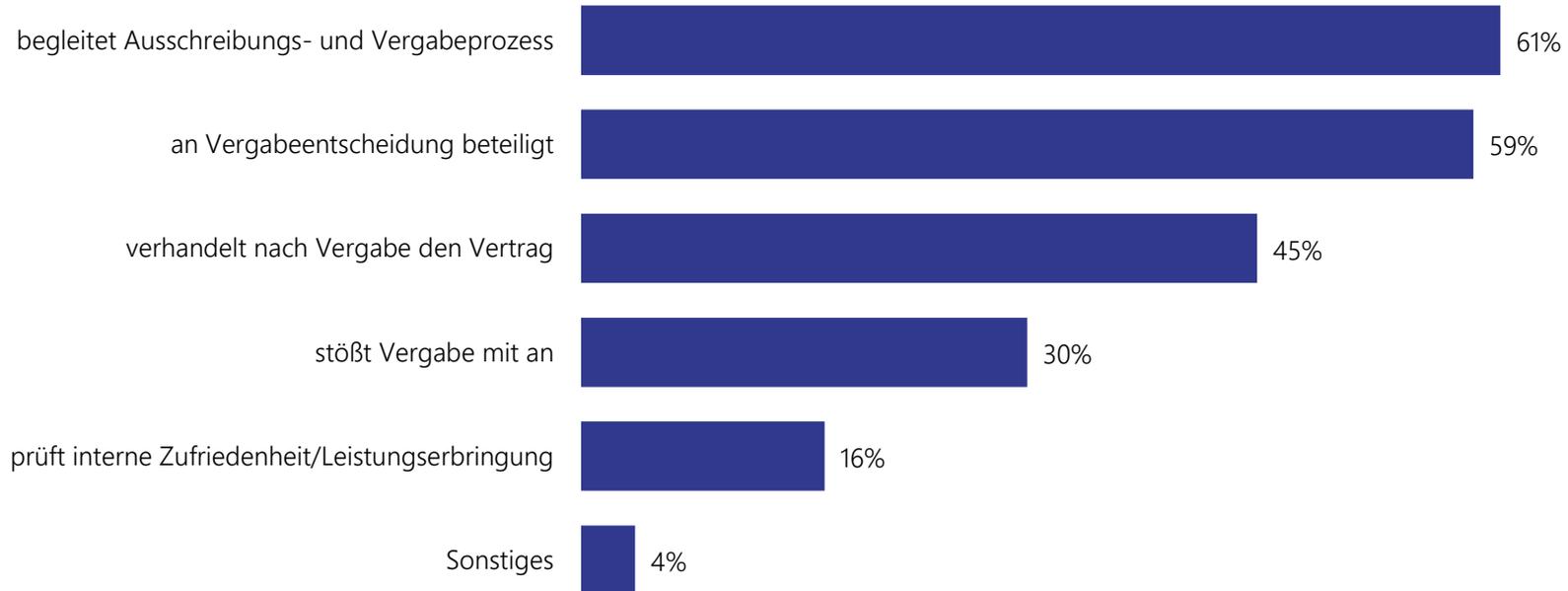
Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=13

Einkaufsprozess – Öffentliche Hand



Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=11

Einkaufsprozess – Entscheider

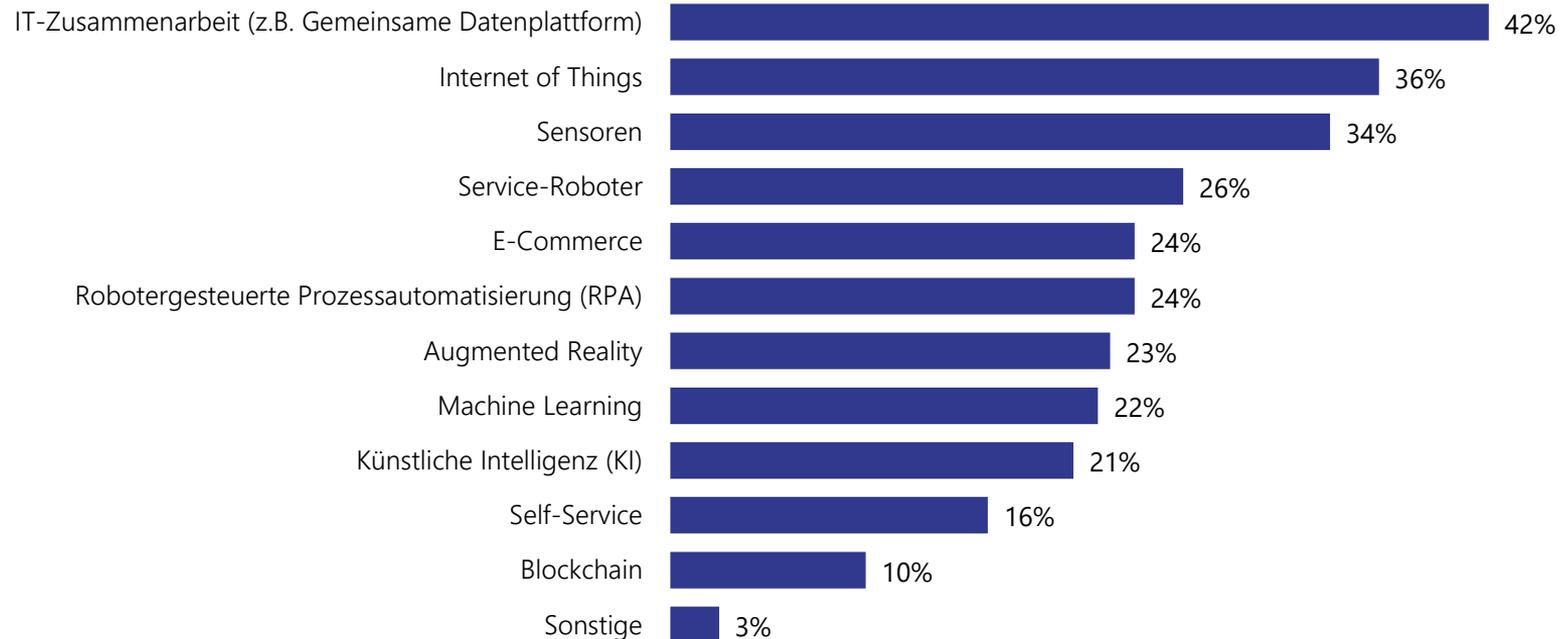


Rolle des Einkaufs beim Vergabeprozess; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=111



Digitalisierung

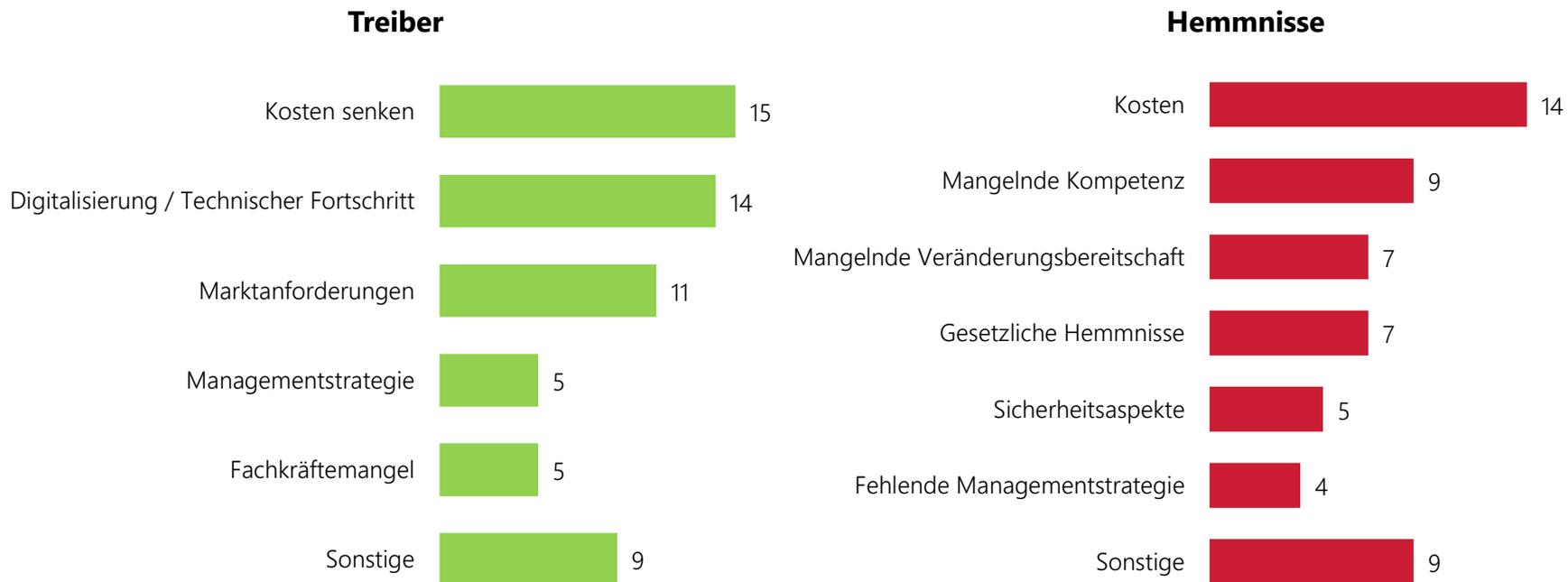
Gemeinsame Datenplattformen, IoT und Sensoren als wichtigste Aspekte der Digitalisierung



Wichtigste Aspekte der Digitalisierung; Mehrfachantworten möglich; alle Studienteilnehmer; Angaben in Prozent; n=159

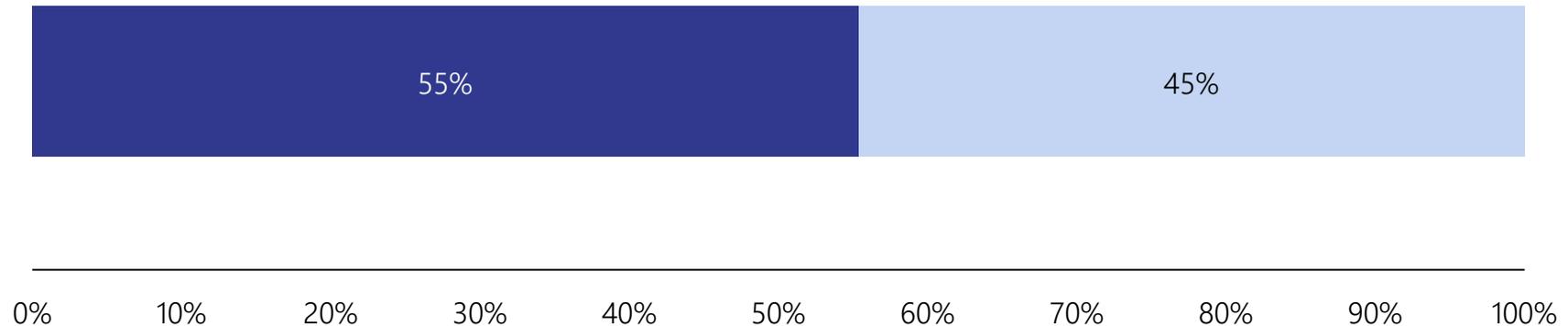
Kosten der Digitalisierung größtes Hemmnis

Neben Kostensenkung auch Fortschritt und Marktanforderungen als Treiber



Treiber und Hemmnisse der Digitalisierung; Angaben in absoluten Zahlen; Mehrfachantworten möglich; Treiber: n=59; Hemmnisse: n=55

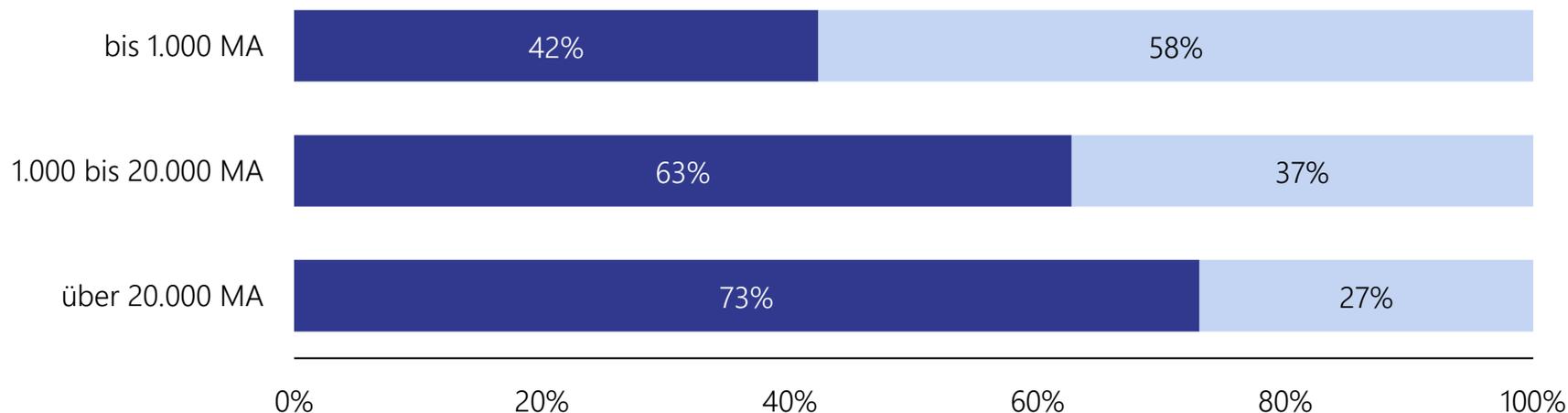
Auswirkungen der Digitalisierung auf die Vergabestrategie



- Der Trend zu Multidienstleistungen setzt sich fort (u.a. weil Dienstleister Investitionen in Technik vornehmen, Know-how-Vorsprung haben etc.).
- Service-Vergabe und -Steuerung werden durch Plattformen oder externe Marktteilnehmer erbracht und Services an Einzelgewerkeanbieter vergeben werden.

Auswirkungen der Digitalisierung auf die Vergabestrategie; alle Studienteilnehmer; n=159

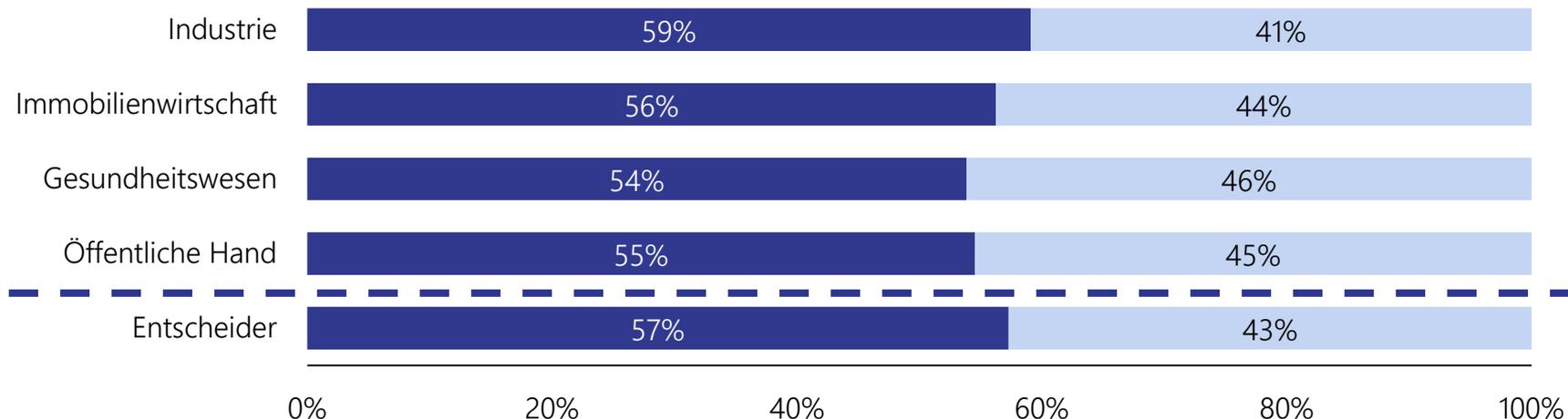
Vor allem große Unternehmen sehen Trend zu Multidienstleistungen



- Der Trend zu Multidienstleistungen setzt sich fort (u.a. weil Dienstleister Investitionen in Technik vornehmen, Know-how-Vorsprung haben etc.).
- Service-Vergabe und -Steuerung werden durch Plattformen oder externe Marktteilnehmer erbracht und Services an Einzelgewerkeanbieter vergeben werden.

Auswirkungen der Digitalisierung auf die Vergabestrategie; Auswertungsgruppen; bis 1.000 MA n=52 / 1.000 bis 20.000 MA n=51 / über 20.000 MA n=26

Kaum Unterschiede zwischen den Branchen



■ Der Trend zu Multidienstleistungen setzt sich fort (u.a. weil Dienstleister Investitionen in Technik vornehmen, Know-how-Vorsprung haben etc.).

■ Service-Vergabe und -Steuerung werden durch Plattformen oder externe Marktteilnehmer erbracht und Services an Einzelgewerkeanbieter vergeben werden.

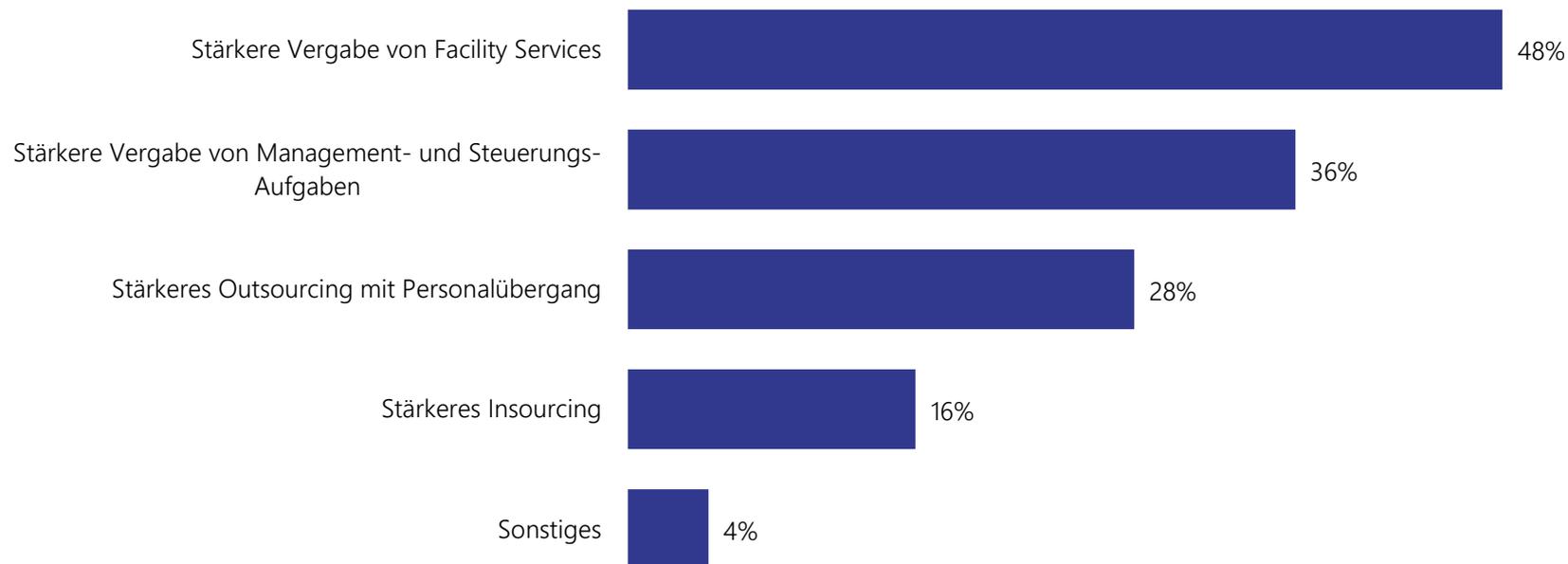
Auswirkungen der Digitalisierung auf die Vergabestrategie; Auswertungsgruppen;

Industrie n=44 / Immobilienwirtschaft n=16 / Gesundheitswesen n=13 / Öffentliche Hand n=11 / Entscheider n=110

A glass pipette is shown against a blue sky background. The pipette is tilted, and a white substance is visible inside the bulb. The text 'Personalmangel' is overlaid on the image.

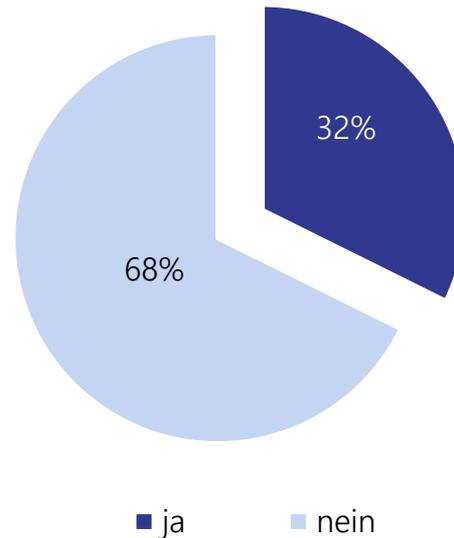
Personalmangel

Personalmangel führt zu stärkerer Vergabe von Facility Services und Steuerungsaufgaben



Bedeutung des Personalmangels für die Branche; alle Studienteilnehmer; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n=160

Mehrheit sieht keine Veränderung der FM-Ausschreibung durch den demographischen Hintergrund

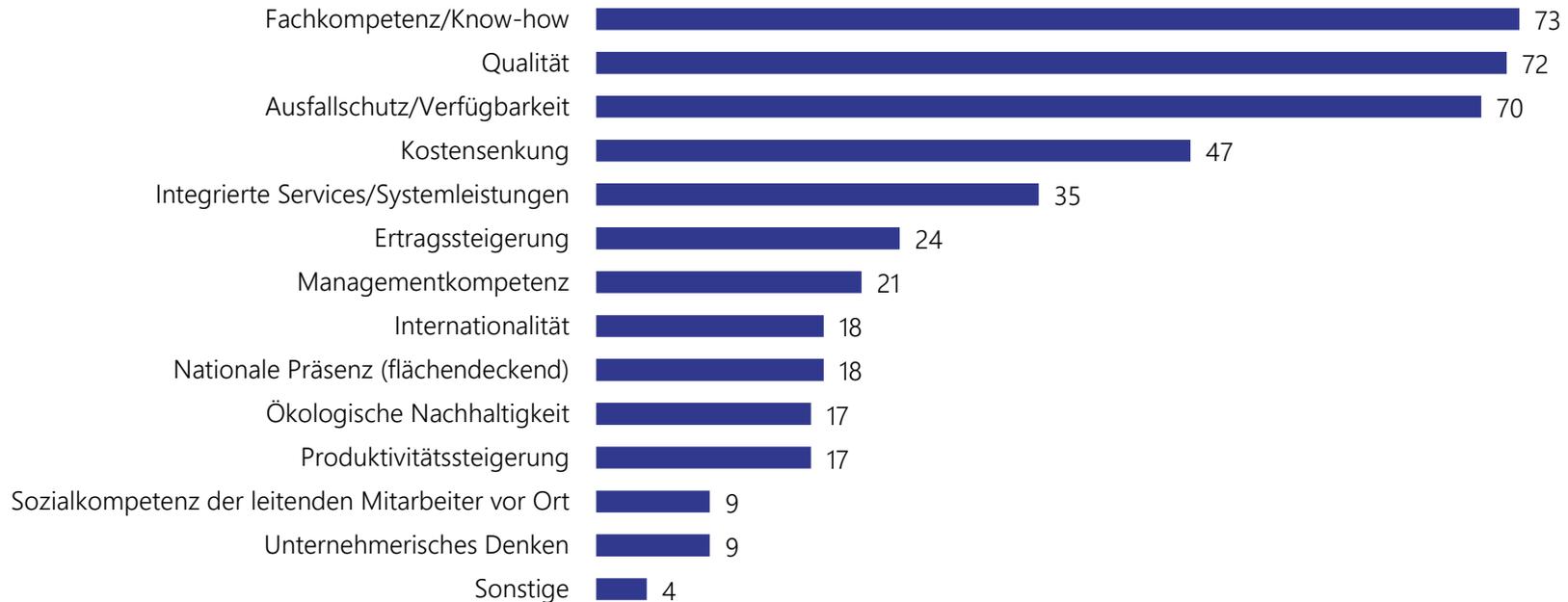


Veränderung der FM-Ausschreibung durch den demographischen Hintergrund?; alle Studienteilnehmer; n=161



Erwartung an die Marktentwicklung

Fachkompetenz, Qualität und Ausfallschutz sind oberste Priorität



Erwartungen an Dienstleister; drei Antwortmöglichkeiten; Anzahl der absoluten Nennungen; n=161

Digitalisierung schreitet voran, Qualität wird wichtiger

Studienteilnehmer bemängeln Personalmangel und fehlende Kompetenz



Positive und negative Entwicklungen im FS-Markt; Antworten mit mehr als einer Nennung; alle Studienteilnehmer; n=81