

Der Facility Manager

Dezember 2012
Heft 12, Jahrgang 19

Gebäude und Anlagen
besser planen, bauen, bewirtschaften



Zukunft des FM

Was bringt das Jahr 2013? • Customer Satisfaction Index • Wisag-Nachhaltigkeitsradar • FM-Markt Schweiz • Vergabestrategien 8

Wohnungs-
wirtschaft 24

CAFM-Praxis 36

Kälte- und
Klimatechnik 42



Auch wenn ein äußerst stabiler Immobilienmarkt für das kommende Jahr weiter Anlass zu Optimismus gibt, sollten dennoch bereits künftige Themen und Entwicklungen für die nächste Dekade in Betracht gezogen werden. Laut unserer 2011 veröffentlichten Zukunftsstudie über den FM-Markt im Jahr 2020 wird es der technische Fortschritt unter anderem in der Nanotechnologie und bei Werkstoff-Innovationen den FS-Unternehmen ermöglichen, dem stetig steigenden Kostendruck etwas zu entgehen. Service-Robotik und IT-gesteuerte Fernüberwachung werden den Einsatz von Mitarbeitern vor Ort reduzieren – aber auch die Wartungsintervalle beeinflussen. Beispielsweise kann intelligente Technik den Wartungsprozess steuern oder in Teilbereichen sogar automatisieren. Sprich: IT-Service, Hard- und Software werden ebenso an Bedeutung gewinnen wie umfassende Sicherheitslösungen.

Wachstumschancen nutzen

Bei allen guten Voraussetzungen, denen die Dienstleister im Jahr 2013 gegenüber stehen, darf nicht übersehen werden, dass sich Bereiche des deutschen Facility Service-Markts an der Schwelle des Übergangs von einem wachsenden zu einem in Teilen gesättigten Markt befinden. Dennoch bestehen gute Wachstumschancen, die – konsequent genutzt – eine auch weiterhin erfolgreiche Zukunft versprechen. Interessant wird es sein, wie sich die deutschen Dienstleister und Nutzer der länderübergreifenden Vergabe stellen. Zum einen gibt es bereits einige wenige Global Player, zum anderen ist das Verständnis für das Thema Facility Management in anderen Ländern auch innerhalb Europas nicht immer deckungsgleich. Nicht nur national, auch international sind demnach spannende Entwicklungen zu erwarten.

Jörg Hossenfelder ■

JÖRG HOSSENFELDER IST GESCHÄFTS-FÜHRENDER GESELLSCHAFTER DER LÜNENDONK GMBH, KAUFBEUREN.

FM CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Alle glücklich und zufrieden

Im Auftrag von fünf Facility Services-Anbietern hat das Beratungsunternehmen Bell Management Consultants 300 Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit ihren Dienstleistern befragt. Die meisten scheinen ganz glücklich mit der erbrachten Leistung.



Bild: hs-creator - Fotolia.com

„I can't get no ...“ – der alte Stones-Gassenhauer scheint auf die Kunden der Facility Services-Anbieter nicht zuzutreffen – zumindest wenn man dem „FM Customer Satisfaction Index“ (kurz FIX) von Bell Management Consultants Glauben schenken mag. Im Auftrag von Hochtief Solutions, HSG Zander, RGM, Strabag Property and Facility Services und der Wisag hat das Kölner Unternehmen 300 Kunden aus den Sparten Banken, Versicherungen, Fonds und Investoren, Asset Manager und Property Manager zu ihrer Zufriedenheit mit ihren Dienstleistern befragt. Das Ergebnis fiel mit einem Score von 73,2 Punkten (Skala 0 bis 100), was der Note „gut“ entspricht, insgesamt recht positiv aus.

Technik besser als Reinigung

Besonders groß war demnach die Zufriedenheit beim „technischen Gebäudemanagement“. Hier lagen laut Bell die Beurteilung der „operativen Leistung“ und der „Kompetenz der Ansprechpartner“ mit je knapp 76 Punkten bei „gut“. Etwas schlechter fiel die Zustimmung zu den Leistungen des infrastrukturellen Gebäudemanagements aus. In dieser Disziplin wurde beispielswei-

se die Kompetenz des Ansprechpartners mit „nur“ 72,8 Punkten bewertet.

„Insgesamt lässt sich festhalten, dass Erreichbarkeit und Freundlichkeit des Personals von den Kunden als hoch empfunden werden“, betont Bell-Geschäftsführer Dr. Markus G. Bell. Die Rückmeldung der Dienstleister zum Arbeitsstatus sei jedoch noch verbesserungsfähig. „Die Unternehmen führen meistens schnell aus, versäumen es aber, die Fertigstellung umgehend zurückzumelden. Dies führt sehr häufig zu unnötigem Unmut bei den Auftraggebern.“ Trotzdem zeige die Umfrage, dass die Ansprechpartner auf Kundenseite als kompetent und leistungsstark empfunden würden.

Mick Jagger antwortete seinerzeit übrigens auf die Frage eines Journalisten, ob er denn „satisfied“ sei: „Financially dissatisfied, sexually satisfied, philosophically trying.“ Was das nun mit dem FIX zu tun haben könnte, darüber darf jetzt jeder Leser selbst sinnieren. Die lustigste Idee belohnen wir mit einem Freiabo für ein Jahr.

Martin Gräber ■