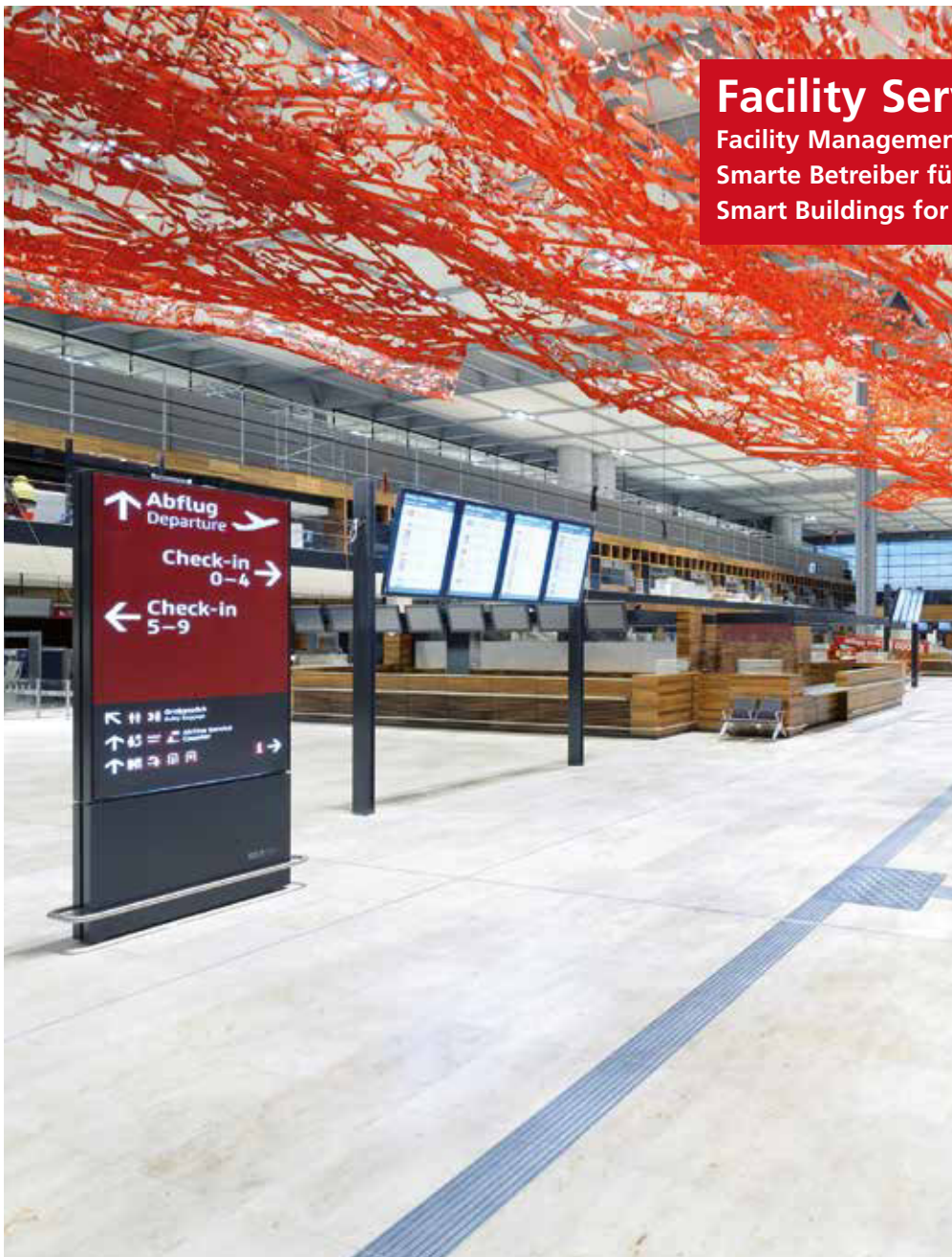


Der Facility Manager

Mit Stellenmarkt auf S. 6

Dezember 2018
Heft 12, Jahrgang 25

Gebäude und Anlagen
besser planen, bauen, bewirtschaften



Facility Services der Zukunft

Facility Management am neuen Berliner Flughafen
Smarte Betreiber für smarte Gebäude
Smart Buildings for Smart Working 16

Wohnungs-
wirtschaft 38

BIM und FM,
Teil 3 46

Cradle to
Cradle 48

Yves Rocher 50

www.facility-manager.de
Immer auf dem
Laufenden

Kompetenzbewertung aus Sicht der Property Manager

Für den Bell Facility Management Report bewerten Property Manager, Investoren und Asset Manager die Leistungen der von ihnen beauftragten Facility-Services-Anbieter.

In der Immobilienwertschöpfungskette vergeben Eigentümer und Bestandshalter viele Leistungen im Facility Management an externe Dienstleister. Doch durch die Vielzahl der Facility-Services-Anbieter, die häufigen Übernahmen und Akquisitionen, regelmäßige Wechsel in den Mandatsvergaben und die uneinheitlichen Qualitäten ist der Markt für

Auftraggeber wenig transparent. Dies gilt für die Eigentümer selbst genauso wie für Asset und Property Manager als ihre Vertreter. Deshalb wollen die Bell Management Consultants mit ihrem „Facility Management Report“ für Transparenz sorgen. Kurz gesagt, wagen sie sich an die heikle Frage, wer der beste Facility-Services-Anbieter ist.

Die Datenbasis für die Antwort auf diese Frage lieferten knapp 100 Property Manager als Steuerer von Facility-Services-Anbietern. Sie beurteilen die Dienstleister in insgesamt 27 verschiedenen Kompetenzfeldern und hinsichtlich ihrer „Markenstärke“. Diese Ergebnisse fließen dann in den „Facility Management Index“ von Bell ein, mit dem

FIX Score Rangliste 1 (Umsatz > 300 Mio. Euro)

	Facility-Services-Anbieter (Vorjahresplatzierung)	Markenstärke			Kompetenz				Finaler Score
		Score							
		Bekanntheit	Ruf	Erwartungserfüllung	Allgemeine Kompetenz	Technische Kompetenz	Infrastrukturelle Kompetenz	Ökonomische/Unternehmerische Kompetenz	
		max. 50	je -50 bis +50	je max. 425					
1	Apleona (3)	39	4	24	314	313	308	286	1288
2	Spie (1)	40	8	15	298	310	308	305	1284
3	Wisag (2)	43	6	17	301	306	310	296	1279
4	Gegenbauer/RGM (6)	35	10	13	299	298	311	292	1258
5	Engie (4)	21	8	17	293	295	299	311	1244
6	Sodexo/GA-tec (-)	3	2	17	317	303	294	303	1239
7	Strabag (5)	32	7	18	292	296	294	287	1226
8	DBServices (8)	23	-7	3	282	291	301	272	1165
9	Dussmann (7)	27	2	7	287	291	258	284	1156

FIX Score Rangliste 2 (Umsatz < 300 Mio. Euro)

	Facility-Services-Anbieter (Vorjahresplatzierung)	Markenstärke			Kompetenz				Finaler Score
		Score							
		Bekanntheit	Ruf	Erwartungserfüllung	Allgemeine Kompetenz	Technische Kompetenz	Infrastrukturelle Kompetenz	Ökonomische/Unternehmerische Kompetenz	
		max. 50	je -50 bis +50	je max. 425					
1	Caverion (2)	22	13	33	339	351	339	339	1436
2	Etna (3)	23	9	30	316	313	304	298	1293
3	Goldbeck (4)	24	9	25	288	283	301	280	1210
4	Sauter (6)	26	7	16	274	276	285	281	1165
5	Immobilien Service Deutschland (5)	21	-8	5	279	271	288	267	1123

26. – 29.1.2019
Frankfurt am Main

The visionary office.

paperworld



sich die Leistungen der Facility-Services-Anbieter bewerten und vergleichen lassen.

Gesamtmarkt-Ergebnisse

Hinsichtlich ihrer „Allgemeinen Kompetenz“ schnitten die Facility-Services-Anbieter mit einem Notenschnitt von 2,63 etwas schlechter als im Vorjahr (2,57) ab. Dieses Bild zieht sich auch durch die Teilbereiche der technischen und infrastrukturellen Kompetenzen. So verschlechterten sich gleich sechs der sieben technischen Teilkompetenzen um 0,1 Notenpunkte. Die „Qualität des Hausmeisters“ als wichtigste Disziplin erzielte dabei mit 2,3 das beste Ergebnis in diesem Feld, sodass das Teilergebnis in der technischen Kompetenz bei 2,57 (gegenüber 2,50 im Vorjahr) liegt.

Weiterhin das beste Kompetenzfeld bleibt der infrastrukturelle Bereich, auch wenn sich hier fünf von sechs Teilkompetenzen ebenfalls um je 0,1 Notenpunkte verschlechtern. Insgesamt sinkt die Note der infrastrukturellen Kompetenz von 2,43 im Vorjahr auf nun 2,54 ab. Aus Kundensicht ist die „Qualität der Gebäudereinigung“ dabei „sehr wichtig“ oder „wichtig“ und hat mit einer Durchschnittsnote von 2,50 noch Raum für Verbesserungen.

Die „Ökonomische/Unternehmerische Kompetenz“ verschlechterte sich gegenüber 2017 minimal von 2,70 auf nun 2,73. Eine Verbesserung um 0,2 Notenpunkte auf 2,8 wies dabei jedoch die Teilkompetenz „Personalpolitik/Mitarbeiterkontinuität“ auf. Die Teilkompetenz „Kostenoptimierung“ bleibt dagegen mit einer Note von 3,2 unverändert auf dem letzten Platz aller Teilkompetenzen.

Facility Management Index

In die Gesamtbewertung der Facility-Services-Anbieter im Facility Management Index (FIX Score) fließt zusätzlich zu den Kompetenzbeurteilungen noch mit einer Gewichtung von acht Prozent der Aspekt „Markenstärke“ mit ein. Er spiegelt wider, wie erfolgreich die einzelnen Unternehmen beim Aufbau ihres Markenimages sind.


Robert Altmannshofer ■

www.facility-manager.de

Entdecken Sie das Büro von morgen –
jetzt Ticket sichern!

Neueste Produkte, internationale Beschaffungstrends und zukunftsweisende Büro-Konzepte – vom Schreib- und Zeichengerät bis zur umfassenden EDV-Peripherie: The visionary office bringt die entscheidenden Entwicklungen für den professionellen Bürobedarf an einen Ort. Holen Sie sich Anregungen und nutzen Sie auch das Business Matchmaking-Angebot des größten Branchentreffpunktes für Ihre Geschäfte.

➤ paperworld.messefrankfurt.com

 messe frankfurt