

Dr. Sasse und Spie können die FM-Kunden überzeugen

Spie nimmt in der Kundenwertung unter den großen FM-Dienstleistern den ersten Platz ein. Quelle: Spie GmbH

Dr. Sasse hat erneut die meisten Punkte in der Kundenwertung des FM-Reports geholt. Im Vergleich der größeren Facility-Manager eroberte Spie den ersten Platz wieder zurück, von dem ihn Gegenbauer im vergangenen Jahr verdrängt hatte. Letzterer Dienstleister ist 2017 auf Platz sechs des Rankings zu finden.



Im Vergleich mit den anderen Dienstleistern nimmt Dr. Sasse mit 1.359 Punkten in der Kundenwertung den ersten Platz unter den Unternehmen mit weniger als 300 Mio. Euro Umsatz ein. Dahinter folgen im FM-Report von Bell Management Consultants (BMC) Caverion mit 1.342 und Etna mit 1.300 Punkten.

Gleichzeitig erzielte Dr. Sasse aber eine bessere Wertung als deutlich größere Unternehmen. Die Umsatzkategorie größer/gleich 300 Mio. Euro wird von Spie mit 1.335 Punkten angeführt, gefolgt von Wisag (1.299) und Apleona HSG (1.297). Gegenbauer, der Vorjahressieger in dieser Umsatzklasse, belegt mit 1.219 Punkten hinter Engie (1.239) und Strabag Property and Facility Services diesmal den sechsten Platz. Der Berliner Dienstleister trat erstmals gemeinsam mit dem 2016 übernommenen Dortmunder Facility-Manager RGM an.

Höhere Kompetenzwerte für die ganze Branche

Die Punktzahlen ermittelte BMC, indem das Unternehmen Property-Manager befragte. Gleichzeitig holten die Berater aber auch die Meinung von Asset-Managern und Investoren ein. Hier schnitt Gegenbauer/RGM besser ab und belegte den dritten Platz hinter Wisag und Apleona HSG.

Bei der Bewertung der einzelnen Kompetenzen durch die Property-Manager zeigen sich bei den Dienstleistern verschiedene Stärken. Caverion überzeugt die Kunden z.B. am meisten mit der allgemeinen Kompetenz und der technischen Kompetenz, während Dr. Sasse sowohl bei der infrastrukturellen als auch bei der ökonomischen/unternehmerischen Kompetenz vorne liegt.

Im Schnitt verbesserte sich die Benotung der Dienstleister gegenüber 2016 in allen Kompetenzen. Die beste Durchschnittsnote erhielt mit einer 2,43 die infrastrukturelle

Kompetenz. Das ist 0,09 Notenpunkte besser als im Vorjahr. Dahinter folgt die technische Kompetenz, die gegenüber 2016 um 0,13 Notenpunkte auf 2,5 anstieg. Besonders wichtig ist den Kunden dabei die Qualität der Hausmeister. Auf die Note 2,57 kommt die allgemeine Kompetenz. Dort erwarten die Kunden u.a. Termintreue. Weiterhin die schlechteste Note verleihen sie mit einer 2,7 der unternehmerischen Kompetenz. Immerhin fiel das Ergebnis aber gegenüber dem Vorjahr um 0,09 Notenpunkte besser aus.

Positiv entwickelte sich die Quote der Kunden, die ihren derzeit beauftragten Facility-Manager weiterempfehlen würden. Sie liegt nun im Bundesschnitt bei 70%. Im Ländervergleich bewegt sich die Spanne zwischen 62% in Nordrhein-Westfalen und 77% in Sachsen. Insgesamt würden derzeit 31% der Auftraggeber ihren Facility-Manager wechseln, wenn ihnen das möglich wäre. Dieser Wunsch ist stärker bei Kunden großer Unternehmen ausgeprägt.

Neben den FM-Kunden befragte BMC als wichtigste Kundengruppe machen die Auftragnehmer zu ihrer Markteinschätzung. Als größten Wettbewerber bewerten diese Wisag vor Apleona HSG und Strabag

PFS. Als wichtigste Kundengruppe machen die Dienstleister das Gesundheitswesen aus, gefolgt von Industrieunternehmen und Versicherungen. law

Spie erobert Spitzenplatz zurück

Bewertung von Markenstärke und Kompetenz von Facility-Managern

Platz	Punktzahl gesamt		Platz	Punktzahl gesamt	
	Facility-Manager (Umsatz > 300 Mio. Euro im FM)	Punktzahl (max. 1850)		Facility-Manager (Umsatz < 300 Mio. Euro im FM)	Punktzahl (max. 1850)
1	Spie	1.335	1	Dr. Sasse	1.359
2	Wisag	1.299	2	Caverion	1.342
3	Apleona	1.297	3	Etna	1.300
4	Engie	1.239	4	Goldbeck	1.226
5	Strabag	1.238	5	Immobilien Service Deutschland	1.155
6	Gegenbauer/RGM	1.219	6	Sauter	1.094
7	Dussmann	1.178			
8	DB Services	1.131			