

Sasse punktet bei den Kunden

An der Spitze des Unternehmensrankings FM Report hat sich erneut viel bewegt. Punksieger aller Klassen ist 2016 in der Kundenwertung Dr. Sasse. Im Vergleich der umsatzstärksten FM-Dienstleister erzielte diesmal Gegenbauer die meisten Punkte bei den Kunden.

In diesem Jahr heißt der Klassenbeste im FM Report von Bell Management Consultants (BMC) Dr. Sasse. Mit 1.339 Punkten belegt das Familienunternehmen aus München den ersten Platz unter den Dienstleistern der Kategorie kleiner als 300 Mio. Euro Umsatz. Zudem liegt Dr. Sasse auch höher als Gegenbauer, der Top-Platzierte der höheren Umsatzkategorie, der auf 1.320 Punkte kommt. Im Vergleich der kleineren Facility-Manager setzt sich Dr. Sasse u.a. gegen etna (1.291), Goldbeck (1.262) und Caverion mit 1.251 Punkten durch. Im Vorjahr hatte noch Goldbeck an der Spitze gestanden und Dr. Sasse sich mit Platz vier begnügen müssen. Platz fünf hat mit deutlichem Abstand Immobilien Service Deutschland (1.168) inne.

Gegenbauer, 2015 noch auf Rang drei, verdrängte den Vorjahressieger Spie auf den zweiten Platz (1.285). Dahinter folgen dicht gedrängt der 2015 noch nicht unter den Top 5 gelistete Multidienstleister Wisag (1.240), das demnächst unter Apleona HSG firmierende Unternehmen Bilfinger HSG (1.236) und Engie (früher Cofely) mit 1.224 Punkten. Der im Vorjahr noch auf Rang vier anzutreffende Berliner Dienstleister Dussmann hat die Top 5 verlassen. Für den Report gaben in diesem Jahr 115 Objektmanager und FM-Steuerer ihre Stimmen ab.

Neben der Gesamtwertung ermittelt BMC auch die verschiedenen Stärken der Facility-Manager. Demnach genießt z.B. Spie in der Umsatzkategorie größer/gleich 300 Mio. Euro den besten Ruf. Für Goldbeck gilt das im Vergleich der kleineren Dienstleister. Den höchsten Bekanntheitsgrad unter den Umsatzriesen können punktgleich Wisag und Bilfinger vorweisen. Von den kleineren Unternehmen ist RGM aus Dortmund das bekannteste.

Zusätzlich zu diesen die Markenstärke der Dienstleister messenden Kriterien geht es in der Kundenbefragung auch um Kompetenzen. Im klassenübergreifenden Vergleich erhielt Gegenbauer die meisten Punkte (326) für allgemeine Kompetenz. Dahinter reihen sich Dr. Sasse, etna, Caverion, Goldbeck und Wisag ein. Der Durchschnittswert liegt bei 294 Punkten. Die Kunden sind seit 2015 hinsichtlich der allgemeinen Kompetenz zufriedener geworden. Das gilt für alle Teilaspekte von der Erreichbarkeit über die Kundenorientierung bis hin zur

Reaktionsgeschwindigkeit und Termintreue. Erstmals hat BMC die Property-Manager die Wichtigkeit der Kriterien bewerten lassen. Demnach ist allen Befragten gerade die Termintreue besonders wichtig. Allerdings offenbart die Bewertung dieses Kriteriums nach dem Schulnotensystem mit der Note 2,7 noch Luft nach oben.

Die höchste technische Kompetenz attestieren die Verwalter insgesamt Dr. Sasse (323 Punkte). Damit hat das Unternehmen in der Wertung gegenüber den Konkurrenten einen Vorsprung von sieben Punkten. Dahinter drängen sich Gegenbauer (316), etna (313) und Engie (312). Durchschnittlich werden in dieser Kategorie 295 Punkte vergeben. Innerhalb der technischen Kompetenz hat sich die Note für Energiemanagement und -benchmarks leicht auf 3,2 verbessert, schneidet aber immer noch in der Kundenwertung sehr schlecht ab. Dieses Spezialgebiet wird von 57% der Befragten als wichtig bis sehr wichtig betrachtet.

In der Bewertung der infrastrukturellen Kompetenz führen wiederum Gegenbauer und Dr. Sasse das Feld an und kommen jeweils auf 323 Punkte. Hier liegt der Durchschnittswert bei 304 Punkten und ist damit im Vergleich der Kompetenzen am höchsten. Die infrastrukturelle Kompetenz wurde mit der Note 2,52 besser bewertet als im Vorjahr und erhält damit ein besseres Feedback als die anderen Felder. Dennoch zeigt der Blick auf die Einzelkriterien, dass es beispielsweise noch Verbesserungsbedarf bei der Qualität und Fristeinhaltung der Leistungsdokumentation und beim Umgang mit dem Thema Nachhaltigkeit gibt (jeweils Note 2,8).

Die letzte Kategorie ökonomische bzw. unternehmerische Kompetenz wird im Schnitt nur mit 285 Punkten bewertet. In dieser Wertung muss sich Gegenbauer Dr. Sasse (320) deutlich geschlagen geben und liegt 15 Punkte dahinter. In der Kategorie schnitten die Facility-Manager besser ab als im Vorjahr. Sie ist aber weiterhin diejenige mit den schlechtesten Noten. Besonders negativ fällt die Wertung für das Aufzeigen bzw. die Durchführung von Optimierungspotenzialen aus. Dieses Feld erhält nur die Note 3,3. Besonders ärgerlich für die Kunden: 57% von ihnen sehen dieses Teilgebiet als wichtig und 35% sogar als sehr wichtig an.

Die Frage, ob sie ihren Dienstleister weiterempfehlen würden, beantworten die Kunden regional sehr unterschiedlich. In Hessen (77%) und Berlin (76%) ist die Weiterempfehlungsquote hoch, in Nordrhein-Westfalen (NRW, 60%) und Niedersachsen (61%) fällt sie dagegen besonders niedrig aus. Gegenüber dem Vorjahr hat sie sich insgesamt leicht verschlechtert. Zuvor war die Entwicklung gegenläufig gewesen. Mit weiteren Leistungen würden ihren Dienstleister in Berlin 74% der Befragten beauftragen. In Baden-Württemberg und NRW sind es nur 62%. Der Wille zum Dienstleisterwechsel nimmt aber gleichzeitig ab. 2014 wären 36% der Property-Manager - sofern möglich - zu einem anderen Facility-Manager gewechselt. Heute sind es nach 33% im vergangenen Jahr nur noch 29%.

Um eine Markteinschätzung zu erhalten, holt BMC auch von den Dienstleistern Informationen ein. Insgesamt 57 Facility-Manager wurden dazu angeschrieben und z.B. befragt, wer für sie der größte Wettbewerber ist. 52% von ihnen nannten Wisag. Bilfinger HSG wurde von 44% angegeben und Spie von 30% (Mehrfachnennungen möglich). Strategische Schwerpunkte setzen die Facility-Manager bei Kunden aus der Industrie und zunehmend aus dem Gesundheitswesen.

Hinsichtlich ihrer Vergütung sind die Service-Unternehmen optimistischer geworden. Während 2015 nur 56%

der Befragten davon ausgingen, dass ihre Auftraggeber sich künftig die Qualität der Dienstleistung etwas kosten lassen, sind es nun schon 76%. Gar nicht dazu passt die Meinung der Auftraggeber. Diese bejahen die Frage nur noch in 58% der Fälle, nach 64% im Vorjahr.

Das potenzielle Marktvolumen hierzulande wird von den Dienstleistern sehr unterschiedlich eingeschätzt. Die meisten gehen von einem Volumen von mehr als 50 Mrd. Euro aus. Viele können dazu aber auch nach eigener Aussage gar keine Einschätzung abgeben. Das Subunternehmertum ist in Deutschland weiterhin stark ausgeprägt. In der Spitze liegt der Fremderfüllungsgrad bei manchen Unternehmen bei 45%.

Neben Property-Managern hat BMC in diesem Jahr zum ersten Mal auch Investoren und Asset-Manager die Leistung der Facility-Manager bewerten lassen. Diese Ergebnisse sind aber nicht in den Report eingeflossen. BMC begründet dies mit der Andersartigkeit der Abfrage, bietet den Facility-Managern aber an, die Ergebnisse in Form einer Individualauswertung abzurufen. **law**

Der FM Report 2015 ist kostenpflichtig bei BMC erhältlich, telefonisch unter 0163 7599763 oder per E-Mail an thomas.wenzel@bell-consultants.com.

Deutlicher Abstand der Erstplatzierten

Bewertung von Markenstärke und Kompetenz von Facility-Managern

Platz	Punktzahl gesamt		Platz	Punktzahl gesamt	
	Facility-Manager (Umsatz \geq 300 Mio. Euro im FM)	Punktzahl (max. 1850)		Facility-Manager (Umsatz < 300 Mio. Euro im FM)	Punktzahl (max. 1850)
1	Gegenbauer	1.320	1	Dr. Sasse	1.339
2	Spie	1.285	2	etna	1.291
3	Wisag	1.240	3	Goldbeck	1.262
4	Bilfinger (Apleona) HSG	1.236	4	Caverion	1.251
5	Engie	1.224	5	Immobilien Service Deutschland	1.168

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants