

Presse-Information LANGFASSUNG

Facility Management im Mittelstand: Betriebskosten und Prozessoptimierungen stehen im Mittelpunkt

Aktuelle Studie zeigt: Bewirtschaftungskosten sind wichtiger Wettbewerbsfaktor – Leistungsangebot der FM-Dienstleister ist vielfach nicht bekannt – Potenziale der Zusammenarbeit noch weitgehend ungenutzt

Bonn/Frankfurt, 13. März 2015. Auf den Referenzlisten führender Facility-Management-Unternehmen finden sich überwiegend renommierte Großunternehmen und Konzernadressen aus Industrie und Immobilienwirtschaft, viele Banken und Versicherungen, Einzelhandelsriesen und Telekommunikationsunternehmen. Mittelständische Kunden sind dagegen seltener vertreten, obwohl der Mittelstand gerade in Deutschland eine außerordentlich große Bedeutung für die Wirtschaftskraft des Landes hat. Viele traditionsreiche und regional verwurzelte Mittelständler sind gleichzeitig Weltmarktführer. Doch warum spiegelt sich das Gewicht des Mittelstands nicht auf den Kundenlisten der FM-Unternehmen wider?

Die in der Brancheninitiative „FM – Die Möglichmacher“ zusammengeschlossenen Unternehmen haben deshalb genauer nachgefragt: Was erwartet der Mittelstand von einem FM-Dienstleister? Ist das Leistungsangebot der FM-Unternehmen überhaupt bekannt? Wenn ja, was spricht aus Sicht eines mittelständischen Industrie- oder Dienstleistungsunternehmens für und was gegen die Beauftragung eines externen Facility Managers? Woran wird oder würde dessen Erfolg gemessen? Wie zufrieden sind diejenigen Mittelstandsunternehmen, die bereits mit FM-Dienstleistern zusammenarbeiten?

Wer FM sagt, meint Technik – Kaufmännisches wird wichtiger

Mit dem Begriff Facility Management werden an erster Stelle technisch-orientierte Leistungen und Aufgaben verbunden. 81% der befragten Vorstände, Geschäftsführer und Bereichsleiter mittelständischer Unternehmen assoziieren mit dem FM das Anlagen- und Gebäudemanagement. Knapp zwei Drittel denken (Mehrfachnennungen waren möglich) an Wartung und Instandhaltung. Recht oft werden auch Hausmeistertätigkeiten (43%) und das Betriebskostenmanagement (38%) genannt. Es fällt auf, dass demgegenüber klassische infrastrukturelle Services – Reinigung (29%), Sicherheitsdienste (16%) und Kantinenbetrieb (8%) – deutlich seltener assoziiert werden.

Dass FM-Dienstleistungen in den kommenden Jahren grundsätzlich an Bedeutung gewinnen werden, scheint unter den befragten Mittelständlern unbestritten. Unternehmen, die sich bereits – in mehr oder minder großem Ausmaß – auf externe FM-Unterstützung verlassen, stützen diese Auffassung gleichwohl etwas stärker als diejenigen Befragten, die

noch keine Erfahrung mit FM-Dienstleistern haben. Vor allem kaufmännischen und technischen Services wird für die kommenden Jahre ein Bedeutungszuwachs zugesprochen.

Knappe Mehrheit verzichtet auf Unterstützung: Die eigene Mannschaft macht's

Eine knappe Mehrheit (54%) der für diese Studie befragten mittelständischen Unternehmen hat bislang noch keine Erfahrung mit dem Einkauf externen FM-Know-hows. Der alles überragende Grund dafür lautet: „Ich bewältige diese Aufgaben bislang sehr gut mit eigenen Mitarbeitern.“ Fast zwei Drittel dieser Unternehmen (65%) führen dieses Argument ins Feld. Andere Begründungen (kein passendes Angebot, zu teuer usw.) werden demgegenüber eher selten genannt. Immerhin 16% erklären, „noch nie ernsthaft“ über die Zusammenarbeit mit einem FM-Dienstleister nachgedacht zu haben.

Leistungsangebot ist nur zum Teil bekannt

Die verantwortlichen Manager aus diesen mittelständischen Firmen, die bislang auf externe Unterstützung verzichten, wurden auch direkt gefragt, ob ihnen bestimmte am Markt verfügbare FM-Leistungsangebote überhaupt bekannt sind. Das Ergebnis birgt einige Überraschungen. Am bekanntesten sind Leistungen wie die Nebenkostenerfassung und Nebenkostenabrechnung (70%). Das Energiemanagement kommt immerhin noch auf einen Bekanntheitsgrad von 58%. Leistungen wie die Übernahme der Betreiberverantwortung oder die Unterstützung in Sachen Raum-/Gebäudeplanung sind nur einer Minderheit (jeweils 44%) bekannt.

Auf einen erheblichen Nachholbedarf verweist die Studie mit diesem Ergebnis: Das in jüngster Vergangenheit stark beworbene nachhaltige bzw. ökologisch-orientierte Service- und Produktangebot der FM-Dienstleister ist am Markt, zumindest unter mittelständischen Unternehmen, noch überwiegend unbekannt. Nur ein gutes Viertel der Befragten (27%) hat davon bereits gehört oder gelesen.

Für die hier antwortenden Mittelständler sind die ihnen am besten bekannten Leistungen (Nebenkosten; Energiemanagement) offenbar auch die in ihren Augen attraktivsten Serviceangebote. Dies gilt für deren „generelle Attraktivität“ wie hinsichtlich der Attraktivität für das eigene Unternehmen.

Kosten im Mittelpunkt – Ideen und Verbesserungsvorschläge gewünscht

Was muss bzw. müsste ein FM-Dienstleister „mitbringen“, um für einen bislang eher skeptischen bzw. sich auf das hausinterne Know-how verlassenden Mittelständler als Dienstleistungspartner interessant zu werden? Die Antworten sind eindeutig. Die Erwartungen sind in jedem Fall hoch. Äußerst wichtig ist den potentiellen Auftraggebern die Fähigkeit, die Betriebskosten zu senken bzw. die Kosten transparent darzustellen. Gleichermaßen bedeutsam ist, dass Verbesserungspotentiale aufgezeigt werden. Ebenfalls wichtig, wenngleich in etwas geringerem Ausmaß, sind folgende zwei Faktoren:

der Kunde erwartet, dass immer ein Ansprechpartner erreichbar ist, und der FM-Dienstleister soll die Mitarbeiterzufriedenheit im Kundenunternehmen steigern helfen. Im Vergleich dazu fällt die gute Kenntnis des Geschäfts bzw. der Branche des mittelständischen Unternehmens offenbar weniger ins Gewicht.

46% der Unternehmen haben „FM-Erfahrung“

Rund 46% der 105 befragten mittelständischen Unternehmen können bereits Erfahrungen mit FM-Dienstleistern vorweisen. Gut die Hälfte dieser „Nutzer-Unternehmen“ arbeitet regelmäßig mit einem externen Anbieter zusammen, etwas weniger als die Hälfte tut dies gelegentlich.

Auf was legen Mittelständler besonderen Wert, wenn sie FM-Fachleute beauftragen? Ganz oben rangieren (Mehrfachnennungen waren möglich) die fachliche Kompetenz (43%) sowie Zuverlässigkeit und Termintreue (42%). Dass die FM-Leistungen kostengünstig sind, wird von fast jedem dritten Auftraggeber (30%) als wichtig angesehen. Die regionale Nähe des Dienstleisters (20%) und dessen Flexibilität (19%) kommen auf vergleichbare Erwartungswerte. Andere Eigenschaften (beispielsweise breitgefächertes leistungsstarkes Angebot; mittelständisch geprägt; nachhaltige Orientierung) gelten als deutlich weniger wichtig.

Erwartungen werden überwiegend erfüllt

Erwartungen zu haben ist das eine. Ob diese vom FM-Dienstleister eingelöst werden, ist eine andere Frage. Die von den beauftragenden Mittelständlern hoch geschätzten Eigenschaften Kompetenz und Zuverlässigkeit/Termintreue bringen die beauftragten Facility Manager offenbar mit. Fast 80% (Zuverlässigkeit/Termintreue) bzw. etwas mehr als 70% (fachliche Kompetenz) der Befragten geben hier ihren Dienstleistungspartnern die Schulnoten „sehr gut“ bzw. „gut“. Geteilter Meinung sind die befragten FM-erfahrenen Mittelstandsunternehmen hinsichtlich der Kostengünstigkeit ihres Dienstleisters. Knapp jeder zweite gibt hier die Noten „sehr gut“ und „gut“, die anderen schreiben „befriedigend“ oder „ausreichend“ ins Zeugnis.

Die Gesamtnote, die die Zufriedenheit mit Angebot und Leistung des FM-Dienstleisters ausdrückt, kann sich sehen lassen – aber auch durchaus verbessert werden. Alles in allem geben die Mittelständler ihren Dienstleistern eine Durchschnittsnote von 2,6. Die Hälfte aller Auftraggeber vergibt sogar die Note „gut“. Insgesamt reicht die Spannbreite der Gesamtnoten von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Niemand bewertet seinen Dienstleister am Ende mit „mangelhaft“ oder „ungenügend“.

Die Studie wurde im Auftrag der Brancheninitiative „FM – Die Möglichmacher“ von Markt und Mittelstand – Research (FAZ-Gruppe) als Online-Befragung durchgeführt. Teilgenommen haben 105 mittelständische (zur Hälfte dem produzierenden Gewerbe angehörende) Unternehmen. Geantwortet haben Vorstände und Geschäftsführer (79%) sowie Bereichs- und Teamleiter. 60% der Unternehmen verfügen über mehrere Standorte; ein Drittel ist auch im Ausland tätig.

Save-the-date: 24. März, 12:35 Uhr. Die Studienergebnisse werden im Forum der Fachmesse Facility Management 2015 (Frankfurt am Main, Messe, Halle 11.0), erstmals der Fachöffentlichkeit vorgestellt. Präsentation durch Ralf Hempel, Sprecher des Lenkungsausschusses der Initiative „FM – Die Möglichmacher“. Sie sind dazu herzlich eingeladen!

Für **Interviews** und **weiterführende Gespräche**, auch zu einem späteren Zeitpunkt, stehen Ralf Hempel, Otto Kajetan Weixler (Vorsitzender GEFMA) und weitere Vertreter von „Möglichmacher“-Unternehmen auf Anfrage gern zur Verfügung.

Der Ergebnisbericht „Weil alles Sekundäre erstklassig sein muss (Facility Management im Mittelstand)“ enthält neben der Studie selbst auch drei Praxisberichte mittelständischer Unternehmen, ein Interview mit Dr. Sebastian Pohl (Nachhaltigkeit im FM) und einen Expertenbeitrag von Ralf Hempel zum Anliegen der „Möglichmacher“ und der vorliegenden Studie. Der komplette Ergebnisbericht steht zum **kostenlosen Download** unter www.fm-die-moeglichmacher.de bereit.

„**FM – Die Möglichmacher**“ ist eine Initiative von führenden Anbietern von Facility Management (FM), getragen von GEFMA Deutscher Verband für Facility Management e.V. Ziel ist es, das Image von FM in der Öffentlichkeit zu stärken und es als attraktives, anspruchsvolles Arbeitsumfeld bekannt zu machen. Die beteiligten Unternehmen beschäftigen insgesamt mehr als 125.000 Mitarbeiter und haben am deutschen Markt einen Umsatz von über 7,5 Milliarden Euro.

Zur Initiative gehören Bilfinger HSG Facility Management GmbH; Caverion Deutschland GmbH; Cofely Deutschland GmbH; CWS-boco Deutschland GmbH; DB Services; Dr. Sasse AG; Gegenbauer Holding SA & Co. KG; Piepenbrock Unternehmensgruppe GmbH & Co. KG; RGM Holding GmbH; SPIE GmbH; STRABAG Property and Facility Services GmbH; WISAG Facility Service Holding GmbH & Co. KG.

www.fm-die-moeglichmacher.de/ www.karriere-mit-koepfchen.de/ www.facebook.com/diemoeglichmacher

Kontakt:

FM – Die Möglichmacher
c/o GEFMA German Facility Management Association
Deutscher Verband für Facility Management e.V.

Dr. Elke Kuhlmann
Geschäftsführung
Dottendorfer Straße 86
53129 Bonn
Tel.: +49 228 850276-0
Fax: +49 228 850276-22
info@gefma.de www.gefma.de

Pressekontakt:
Albert Engelhardt
presse@gefma.de
engelhardt@ae-texte.de
Tel.: +49 173 3251491