

Presse-Information

Facility Management im Mittelstand: Betriebskosten und Prozessoptimierungen stehen im Mittelpunkt

Aktuelle Studie zeigt: Bewirtschaftungskosten gelten als wichtiger Wettbewerbsfaktor – Technische und kaufmännische FM-Services gewinnen an Bedeutung – Infrastrukturelle Leistungen werden häufig in Anspruch genommen – Potenziale der Zusammenarbeit mit FM-Dienstleistern noch weitgehend ungenutzt

Bonn, 12. Mai 2015.

Für mittelständische Unternehmen gehören die Bewirtschaftungskosten ihrer Standorte zu den für sie wichtigsten Wettbewerbsfaktoren. Gut zwei Drittel der für eine aktuelle Studie befragten Mittelständler halten die Bewirtschaftungskosten für „sehr wichtig“ (25 Prozent) oder „wichtig“ (44 Prozent); die Anlagenverfügbarkeit (25 Prozent bzw. 41 Prozent) hat ein vergleichbares Gewicht. Nur die Mitarbeiterzufriedenheit (45 Prozent bzw. 44 Prozent) hat eine noch höhere Bedeutung für die Wettbewerbsfähigkeit des eigenen Unternehmens.

Die Bewirtschaftungskosten zu optimieren, höchste Anlagenverfügbarkeit sicherzustellen und auch grundsätzlich für die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu sorgen, gehört auf der anderen Seite zu den Grundanliegen und zur Kernkompetenz der auf dem weiten Feld der Gebäudedienstleistungen tätigen Facility-Management-Unternehmen. Umso erstaunlicher ist, dass sich auf den Referenzlisten dieser Dienstleister vergleichsweise wenige mittelständische Unternehmen finden.

Nun haben führende, in der Brancheninitiative „FM – Die Möglichmacher“ zusammengeschlossene Facility-Management-Anbieter genauer nachgefragt: Welche Vorstellungen haben mittelständische Unternehmen von Facility Management? Welche Bedeutung messen sie ihm bei? 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 Mittelständler, die bereits mit FM-Dienstleistern zusammenarbeiten?

Knappe Mehrheit sagt: Die eigene Mannschaft macht's

Eine knappe Mehrheit (54 Prozent) 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 Prozent) führen dieses Argument ins Feld. Andere Begründungen („kein passendes Angebot“, „zu teuer“)

werden demgegenüber eher selten genannt. Immerhin 16 Prozent erklären, „noch nie ernsthaft“ über die Zusammenarbeit mit einem FM-Dienstleister nachgedacht zu haben.

Kosten im Mittelpunkt – Ideen und Verbesserungsvorschläge gewünscht

Was müsste ein FM-Dienstleister also „mitbringen“, um für einen bislang eher skeptischen bzw. sich auf das hausinterne Know-how verlassenden Mittelständler als Dienstleistungspartner interessant zu werden? Wichtig bzw. sehr wichtig ist den potentiellen Auftraggebern aus dem Mittelstand die Fähigkeit des FM-Partners, die Betriebskosten zu senken (42 Prozent) bzw. die Kosten transparent darzustellen (42 Prozent). Noch bedeutsamer ist für die Befragten, dass Verbesserungspotentiale aufgezeigt werden (45 Prozent).

Ebenfalls wichtig, wenngleich in etwas geringerem Ausmaß, ist dieser Faktor: Der Kunde erwartet, dass immer ein Ansprechpartner erreichbar ist (36 Prozent). Im Vergleich dazu fällt die gute Kenntnis des Geschäfts bzw. der Branche des mittelständischen Unternehmens (25 Prozent) offenbar weniger ins Gewicht. Interessant ist, dass nur 21 Prozent der Mittelständler Wert darauf legen, dass ihr FM-Partner – im Fall des Falles – mit Stammpersonal des Auftraggebers arbeitet.

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 Prozent). Das Energiemanagement kommt immerhin noch auf einen Bekanntheitsgrad von 58 Prozent. Leistungen wie die Übernahme der Betreiberverantwortung oder die Unterstützung in Sachen Raum-/Gebäudeplanung sind nur einer Minderheit (jeweils 44 Prozent) bekannt. Das in jüngster Vergangenheit von Seiten der FM-Branche stark beworbene nachhaltige bzw. ökologisch-orientierte Service- und Produktangebot ist am Markt, zumindest unter mittelständischen Unternehmen, noch überwiegend unbekannt. Nur ein gutes Viertel der Befragten (27 Prozent) hat davon bereits gehört oder gelesen. Für die Mittelständler sind die ihnen am besten bekannten Leistungen (Nebenkosten; Energiemanagement) auch die in ihren Augen attraktivsten Serviceangebote. Dies gilt für deren „generelle Attraktivität“ wie hinsichtlich der Attraktivität für das eigene Unternehmen.

Infrastrukturservices bevorzugt

Soweit die Theorie – wie sieht es dagegen mit der tatsächlichen Inanspruchnahme des Angebots aus? Obwohl die Mittelstandsunternehmen an anderer Stelle die Attraktivität

komplexer und integrierter FM-Leistungen betonen und sie von einer zunehmenden Bedeutung kaufmännischer und technischer Services ausgegangen wird, dominiert in der Praxis der Einkauf infrastruktureller Dienste. Die klassischen Services der Gebäudereinigung, Sicherheitsdienstleistungen und das Catering sowie die Außenanlagenpflege werden eindeutig am häufigsten in Anspruch genommen. Diese Services bieten in den meisten Fällen, wie auch die im Ergebnisband der Studie dokumentierten drei Praxisberichte der Unternehmen Lauda Temperiertechnik, Maschinenfabrik Gustav Eirich und Westaflex zeigen, das Terrain für den „Einstieg“ in die Zusammenarbeit mit einem externen FM-Dienstleister. Die wohlüberlegte schrittweise Ausweitung der Partnerschaft – sozusagen der „Wechsel auf Raten“ von der Eigenleistung zur Vergabe – scheint im Mittelstand weit verbreitet zu sein.

46 Prozent der Unternehmen haben „FM-Erfahrung“

Rund 46 Prozent 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 Prozent) sowie Zuverlässigkeit und Termintreue (42 Prozent). Dass die FM-Leistungen kostengünstig sind, wird von fast jedem dritten Auftraggeber (30 Prozent) als wichtig angesehen. Die regionale Nähe des Dienstleisters (20 Prozent) und dessen Flexibilität (19 Prozent) kommen auf vergleichbare Erwartungswerte. Andere Eigenschaften wie ein breitgefächertes leistungsstarkes Angebot oder die 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 Prozent (Zuverlässigkeit/Termintreue) bzw. etwas mehr als 70 Prozent (fachliche Kompetenz) der Befragten geben hier ihren Dienstleistungs-partnern die Schulnoten „sehr gut“ bzw. „gut“. Geteilter Meinung sind die befragten FM-erfahrenen Mittelstandsunternehmen hinsichtlich der Kostengünstigkeit ihres Dienstleisters. Als Gesamtnote, die die Zufriedenheit der FM-erfahrenen Mittelständler mit Angebot und Leistung der für ihr Unternehmen tätigen Dienstleister ausdrückt, wird am Ende im Durchschnitt eine 2,6 ins Zeugnis geschrieben. Die Hälfte der Auftraggeber vergibt dabei die Note „gut“.

Ralf Hempel, Vorsitzender der Geschäftsführung der WISAG Facility Service Holding und Sprecher der Brancheninitiative „FM – Die Möglichmacher“, kommentiert die Umfrage und

deren Resultate mit den Worten: „Die Studienergebnisse zeigen uns, dass wir noch besser als bisher aufzeigen müssen, Serviceangebote wir Mittelständlern bieten und wie wir ihnen helfen können, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu stärken. In den Unternehmen rücken Fragen nach Effizienz und Produktivität bei den Sekundärprozessen schnell aus dem Blickfeld. Für uns Dienstleister sind diese Leistungen jedoch primär. Mit unserem Know-how tragen wir dazu bei, dass auch das Sekundäre erstklassig ist und die Kosten für Bewirtschaftung, Instandhaltung und Energieversorgung optimiert werden.“

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 Prozent) sowie Bereichs- und Teamleiter. 60 Prozent der Unternehmen verfügen über mehrere Standorte; ein Drittel ist auch im Ausland tätig.

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/studie bereit.

Für **Interviews** und **weiterführende Gespräche** stehen Ralf Hempel (Sprecher des Lenkungsausschusses der Initiative „FM – Die Möglichmacher“), Otto Kajetan Weixler (Vorsitzender GEFMA) und weitere Vertreter von „Möglichmacher“-Unternehmen auf Anfrage gern zur Verfügung.

„**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