

Von Lars Wiederhold

## FM-Kunden heben etna im Bell-Report aufs Treppchen



etna hat seinen Schwerpunkt bei den technischen Dienstleistungen.

Quelle: etna GmbH

**An der Spitze des Kundenrankings FM-Report von Bell Management Consultants hat es erneut einen Wechsel gegeben. Insgesamt liegt etna in der Punktwertung vorne. Im Vergleich der besonders umsatzstarken Facility-Manager hierzulande hat in diesem Jahr Spie die meisten Punkte eingesammelt.**

Das in Frankfurt ansässige Unternehmen etna hat im FM-Report von Bell Management Consultants (BMC) 1.463 von 1.850 maximal möglichen Punkten erreicht. Damit steht der Technikexperte 2020 nicht nur an der Spitze des Rankings der Dienstleister mit weniger als 300 Mio. Euro Jahresumsatz im Facility-Management, sondern hat auch eine bessere Wertung eingeheimst als alle größeren Unternehmen. In der kleineren Umsatzkategorie folgen in der Kundenwertung Sauter mit 1.326 Punkten und Goldbeck mit 1.261 Punkten. Im vergangenen Jahr hatte Goldbeck in dieser Umsatzklasse noch Platz eins belegt.

In der Umsatzkategorie größer/gleich 300 Mio. Euro nimmt in diesem Jahr mit 1.385 Punkten Spie die beste Position ein. Vorjahressieger Gegenbauer/RGM ist mit 1.358 Punkten dort nun auf Platz zwei anzutreffen. 2020 hatte er nicht nur seine Umsatzkategorie, sondern die Gesamtwertung angeführt und damit erstmals in der Geschichte des Reports dafür gesorgt, dass ein Branchenriesen die meisten Punkte holte. Auf Platz drei der umsatzstarken Facility-Manager liegt in diesem Jahr Apleona (1.337). Der Vorjahresdritte Sodexo/GA-Tec ist auf Rang sieben abgerutscht, hinter Dussmann, Wisag sowie DB Services.

### etna holt die meisten Punkte Bewertung von Markenstärke und Kompetenz von Facility-Managern, 2020

Platz	Umsatz ≥ 300 Mio. Euro im FM	Score	Umsatz < 300 Mio. Euro im FM	Score
1	Spie	1.385	etna	1.463
2	Gegenbauer/RGM	1.358	Sauter	1.326
3	Apleona	1.337	Goldbeck	1.261
4	Dussmann	1.325	Caverion	1.216
5	Wisag	1.316	Dorfner	1.180
6	DB Services	1.305	Immobilien Service Deutschland	1.165
7	Sodexo/GA-tec	1.277		
8	Strabag	1.275		

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants

Für den Report gaben knapp 100 Objektmanager und Steuerer von FM-Dienstleistern Einschätzungen zur Markenstärke sowie zu verschiedenen Kompetenzfeldern der Facility-Manager ihre Wertung ab. etna konnte in allen Kompetenzfeldern von der allgemeinen über die technische und die infrastrukturelle bis hin zur unternehmerischen Kompetenz die meisten Punkte holen. Platz zwei ging jeweils an andere Unternehmen. Bei der allgemeinen Kompetenz kommt Dussmann auf diese Position, bei der technischen Kompetenz ist es DB Services und bei der infrastrukturellen Sodexo/GA-Tec. Die zweitmeisten Punkte bei der ökonomisch/unternehmerischen Kompetenz gingen an Spie.

Zudem verteilten die befragten Property-Manager für die einzelnen Kompetenzfelder Schulnoten. Dabei verschlechterte sich die Durchschnittsnote bei der allgemeinen Kompetenz, die z.B. die Erreichbarkeit umfasst, marginal von 2,62 auf 2,63. Die technische Kompetenz wurde mit 2,53 bewertet, was gegenüber dem Vorjahr (2,59) eine Verbesserung darstellt. Die infrastrukturelle Kompetenz verschlechterte sich dagegen um 0,2 Notenpunkte auf 2,5, was dennoch im Vergleich

der Kompetenzfelder die beste Note bedeutet. Für ihre unternehmerische Kompetenz, z.B. Aufzeigen von Potenzialen der Kostenoptimierung, erhielten die Facility-Manager mit 2,56 eine gegenüber 2019 um 0,07 Punkte verbesserte Note

### **Weniger Kunden würden Dienstleister wechseln**

Weiterhin äußern sich die Kunden dazu, ob sie ihre Dienstleister weiterempfehlen und ggf. auch die Aufträge erweitern würden oder ob sie Wechselwünsche hegen. Bei den Weiterempfehlungsquoten macht BMC regionale Unterschiede sichtbar. Demnach fällt die Quote mit 79% in Sachsen am höchsten aus. In Baden-Württemberg (74%) und Niedersachsen (71%) würden ebenfalls viele Verwalter ihre Facility-Manager weiterempfehlen. Die niedrigsten Quoten wurden im Vergleich in Bayern (63%) und Berlin (65%) ermittelt.

Zur Frage nach möglichen Auftragsweiterungen äußerten sich dagegen in Berlin (75%) besonders viele Property-Manager positiv. Gleichauf liegt Sachsen. Daran, Mandate zu erweitern, denken vergleichsweise weniger Verwalter in Niedersachsen (62%) und Bayern (67%).

Hinsichtlich möglicher Wechselwünsche der FM-Kunden hat BMC die Angaben zu großen und kleinen Facility-Managern gegenübergestellt. Demnach würden derzeit 28% der befragten Kunden von größeren Dienstleistern ihren Facility-Manager wechseln. Damit fällt die Quote gegenüber dem Vorjahreswert von 36% deutlich vorteilhafter aus. Bei den kleineren Dienstleistern liegt die Quote traditionell ein Stück niedriger als bei den Umsatzriesen. In diesem Jahr beträgt sie 26% und hat sich damit im Vergleich zum vergangenen Jahr um einen Prozentpunkt verbessert.

Auch die FM-Dienstleister geben für den Bell-Report Auskunft. Dabei geht es um die Wettbewerbssituation in Deutschland. Den Angaben zufolge werden Wisag und Apleona mit jeweils 69% von ihren Konkurrenten als größte Wettbewerber angesehen. Auf den weiteren Plätzen reihen sich die Unternehmen Strabag und Spie ein.