

Etna hat die zufriedensten Kunden

Von **Florian Hartmüller** (mailto:hartmueller@iz.de) aus Ausgabe **IZ 47/2021**

(<https://www.iz.de/service/epaper/2021-11-25/immobilienzeitung>)

Donnerstag, 25. November 2021



Quelle: Etna GmbH Frankfurt/Main

Etna hat einen Schwerpunkt bei den technischen Dienstleistungen.

(/news/media/38/etna-hat-eine-Schwerp-bei-den-technis-Dienstleistu-370725.jpeg)

Etna hat bei den Kundenbewertungen im FM-Report von Bell Management Consultants die meisten Punkte für Kompetenz gesammelt. In einem separaten Ranking bewertet wurde die Markenstärke. Hier liegt in diesem Jahr Spie vorne.

Der auf Kundenbewertungen beruhende Facility-Management-Report von Bell Management Consultants (BMC) zeichnet sich in diesem Jahr durch Kontinuität aus. Etna erreicht wieder absolut die meisten Punkte und belegt den Spitzenplatz. Dies bezieht sich allerdings nur auf das Kriterium Kompetenz. In einem separaten Ranking, in dem die Markenstärke bewertet wurde, liegt Spie vorne. Letzteres Unternehmen hat auch bei der Kompetenz im Vergleich der besonders umsatzstarken Facility-Manager die meisten Punkte eingesammelt.

Grundlage für die Bewertungen ist eine Befragung, an der sich knapp 120 Property-beziehungsweise Objektmanager und -steuerer beteiligt haben. Angeschrieben hat BMC insgesamt fast 100 Unternehmen. Etna belegt in Bezug auf die Kompetenz bei den kleineren FM-Dienstleistern mit weniger als 100 Mio. Euro Umsatz mit 1.369 von 1.700 erreichbaren Punkten den ersten Rang. Auf den zweiten Rang kam Bayern FM mit 1.328 Punkten. Bei den Unternehmen mit Umsätzen zwischen 100 und 500 Mio. Euro belegt Strabag mit 1.270

Punkten Platz 1 vor Sauter FM mit 1.247 Punkten. Bei den größeren Unternehmen mit mehr als 500 Mio. Euro Umsatz landete hinter Spie (1.325 Punkte) Wisag mit 1.288 Punkten auf dem zweiten Platz.

Die Kompetenz setzt sich aus verschiedenen Teilbereichen zusammen. Über alle Umsatzgruppen hinweg sichert sich Etna auch bei der allgemeinen Kompetenz mit 337 von maximal 425 Punkten den Spitzenplatz. Auf den Plätzen 2 und 3 folgen Dussmann und Bayern FM mit 326 beziehungsweise 325 Punkten. Spie hat mit 321 Punkten Platz 4 eingenommen. Auch bei der technischen Kompetenz liegt Etna mit 346 Punkten auf Platz 1, gefolgt von Bayern FM (336 Punkte). Spie landet mit 329 Punkten auf dem dritten Platz, Vierter ist Apleona (324 Punkte).

In der Kategorie infrastrukturelle Kompetenz führt dagegen Spie mit 341 Punkten die Rangliste an. Es folgt mit einem Score von 339 Punkten Etna. Platz 3 und 4 belegen Sauter FM (331 Punkte) und Wisag (328 Punkte). Etna ist wiederum bei der ökonomischen und unternehmerischen Kompetenz mit 347 Punkten Spitzenreiter. Die Plätze 2 und 3 belegen Bayern FM (342 Punkte) und Spie (334 Punkte). Auf dem vierten Platz folgt mit 324 Punkten Gegenbauer/RGM.

(/news/media/38/xxx-370503.png)

Etna bekommt die meisten Punkte

Bewertung der Kompetenz von Facility-Managern, 2021

Platz	Umsatz					
	> 500 Mio. Euro	Score	100 – 500 Mio. Euro	Score	< 100 Mio. Euro	Score
1	Spie	1.325	Strabag	1.270	Etna	1.369
2	Wisag	1.288	Sauter FM	1.247	Bayern FM	1.328
3	Gegenbauer/RGM	1.273	Caverion	1.092	Facilion	1.170
4	Apleona	1.271	Engie	1.090	Service Concept	1.168
5	Dussmann	1.257	Dorfner	1.084	Goldbeck	1.134

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants

(/news/media/38/xxx-370503.png)

(/news/media/38/xxx-370503.png)

Die befragten Property-Manager vergaben auch Schulnoten für die einzelnen Kompetenzfelder. Dabei verschlechtert sich die allgemeine Kompetenz mit einem Durchschnitt von 2,67 leicht im Vergleich zum Vorjahr (2,63). Die technische Kompetenz zeigt dagegen mit einem Notendurchschnitt von 2,51 eine geringfügige Verbesserung gegenüber dem Vorjahr (2,53). Mit einem Durchschnitt von 2,53 verschlechterten sich die FM-Unternehmen wiederum im Bereich der infrastrukturellen Kompetenz um 0,03 Notenpunkte (Vorjahr: 2,50). Auch die Durchschnittsnote für die ökonomische und unternehmerische Kompetenz fiel leicht von 2,56 auf 2,59.

Bei der Markenstärke, die sich aus Bekanntheit und Ruf zusammensetzt, erreichte Spie einen Gesamtwert von 50 Punkten. Erreichbar gewesen wären bis zu 100 Punkte. Das Unternehmen liegt damit dennoch auf Platz 1 vor Apleona (49 Punkte) und Wisag (47 Punkte).

Viele Wechselwünsche bei mittlerem Umsatz-Cluster

Gefragt wurde für den Bell-Report auch nach der Bereitschaft der Auftraggeber, ein Unternehmen weiterzuempfehlen. Diese liegt im Durchschnitt bei 64%. Dabei erhalten die

Facility-Manager im großen Umsatz-Cluster mit 74% die besseren Werte als die kleinen Unternehmen mit im Schnitt 63%. Mit etwas Abstand dahinter folgen die FM-Dienstleister, die vom Umsatz her in der mittleren Kategorie liegen, mit einer Weiterempfehlungsquote von 54%. Auf die einzelnen Facility-Manager bezogen weist allerdings Etna mit 89% die höchste Weiterempfehlungsquote auf. Danach folgt mit 80% Wisag. In Bezug auf die Erfüllung der Erwartungen liegen die Facility-Manager mit den größten Umsätzen vorne (88%). Dann folgen die Unternehmen der kleinsten Umsatzkategorie (80%), gefolgt von der mittleren Gruppe (65%). Bezogen auf die einzelnen Unternehmen liegt Spie mit 27 von 50 erreichbaren Punkten knapp vor Etna (26 Punkte) und Wisag (22 Punkte). Wechselwünsche treten am häufigsten bei der Beauftragung von Facility-Managern aus dem mittleren Umsatz-Cluster auf. Betrachtet man den Gesamtmarkt, hat die Bereitschaft der Auftraggeber, den Facility-Manager zu wechseln, zugenommen. Die Property-Manager, deren Erwartungen an die mittelgroßen Facility-Manager nicht erfüllt wurden, zeigen mit 92% eine hohe Wechselbereitschaft. Bei der großen Umsatzgruppe besteht ein Wechselwunsch von 87%, bei der kleinsten von 82%.

BMC hat für den Report auch FM-Dienstleister angeschrieben und unter anderem nach deren Wettbewerbssituation befragt. Dabei gaben 71% der antwortenden Facility-Manager an, dass sie Wisag als größten Wettbewerber ihres Hauses sehen. Mit einigem Abstand folgen dahinter Apleona (57%) und Strabag (44%).