

FM-Kunden bewerten Etna im Bell-Report am besten

Von **Florian Hartmüller** aus Ausgabe **IZ 39-40/2022** Donnerstag, 29. September 2022



Etnas Schwerpunkt sind technische Dienstleistungen.

Schon zum wiederholten Male belegt Etna den ersten Platz im Kompetenzranking des FM-Reports von Bell Management Consultants. Eine deutliche Veränderung der Rangfolge gab es jedoch bei der Markenstärke. Generell sind die Ansprüche der Kunden an ihre Dienstleister gestiegen.

Etna hat im Kompetenzranking des auf Kundenbewertungen basierenden FM-Reports von Bell Management Consultants (BMC) erneut am besten abgeschnitten. Das war dem Unternehmen bereits in den vergangenen Jahren gelungen. Eine deutliche Veränderung gab es dagegen an der Spitze des zweiten großen Rankings, in dem die Markenstärke bewertet wurde. Hier liegt Apleona vorne, während das im vorhergehenden FM-Report führende Unternehmen Spie mehrere Ränge nach hinten gerutscht ist.

An der dem Bell-Report zugrunde liegenden Befragung nahmen knapp 110 Objektmanager beziehungsweise -steuerer aus Deutschland teil. Zudem füllten 20 FM-Dienstleister Steckbriefe zu ihren unternehmensbezogenen Daten aus. Die Bewertung der Kompetenz setzt sich aus der allgemeinen, der technischen, der infrastrukturellen und der ökonomischen/unternehmerischen Kompetenz zusammen. Diese untergliedern sich wiederum in insgesamt 27 Teilkompetenzen. Die Kunden vergaben dafür jeweils Schulnoten. Dabei weisen mehrere der sieben Teilkompetenzen der allgemeinen Kompetenz keine Veränderung zum Vorjahr auf. Leicht verschlechtert haben sich allerdings "Kundenorientierung/Dienstleisterverständnis" und "Beratungskompetenz". Mit einem Notendurchschnitt von 2,72 verschlechtert sich die allgemeine Kompetenz insgesamt leicht von 2,67 und insgesamt im dritten Jahr in Folge.

Ebenfalls verschlechtert hat sich die Bewertung der technischen Kompetenz, von 2,51 auf 2,57. Um jeweils 0,1 Notenpunkte schlechter wurden etwa die Teilkompetenzen "Qualität Abwicklung Kleininstandhaltung", "Ausführung der Wartungen nach Vereinbarung und Gesetz" und "Qualität und Fristeinhalten der Leistungsdokumentation/Reporting" bewertet. Mit einem Notendurchschnitt von 2,60 verschlechterten sich die FM-Unternehmen auch im Bereich der infrastrukturellen Kompetenz um 0,07 Notenpunkte und insgesamt zum dritten Mal in Folge. In nur zwei Kompetenzfeldern wurde hier das Ergebnis von 2021 gehalten. Jedoch verschlechterten sich die Kompetenzen "Qualität der Gebäudereinigung", "Koordination

und Steuerung von Fremdfirmen und Leistungen", "Qualität des Empfangsdienstes" und "Umgang mit Nachhaltigkeit" um jeweils 0,1 Notenpunkte. Die ökonomische/unternehmerische Kompetenz bewerteten die Kunden mit einem Notendurchschnitt von 2,68. Das entspricht einer Verschlechterung um 0,09 Notenpunkte. Allerdings konnten die drei Teilkompetenzen "Datenüber- und -aufnahme bei Objektübernahme (Start-up)", "Budgeteinhaltung" und "Leistungsniveau im Vergleich zu anderen FM-Dienstleistern (Qualität)" das Niveau aus dem Vorjahr bewahren.

"Die Erwartungshaltung der Auftraggeber an die FM-Dienstleister scheint dem Trend der letzten Jahre zu folgen. Der Anspruch an die Leistungen und Kompetenzfelder steigt. Besonders deutlich wird dies im Bereich der ökonomischen/unternehmerischen Kompetenz", erklärt Simon Schneider, Research Analyst bei BMC und Co-Autor des FM-Reports.

Etna bekommt die meisten Punkte

Bewertung der Kompetenz von Facility-Managern, 2022

Platz	Umsatz					
	> 500 Mio. Euro	Score*	100 – 500 Mio. Euro	Score*	< 100 Mio. Euro	Score*
1	Spie	1.300	Sodexo GA-tec	1.325	Etna	1.406
2	Dussmann	1.260	Strabag	1.239	DBK	1.177
3	Apleona	1.247	Sauter FM	1.196	Service Concept	1.116
4	Wisag	1.231	Engie	1.169	ISD	1.115
5	RGM/Gegenbauer	1.200	Caverion	1.001	Goldbeck	1.092

*Score: max. 1.700

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants

Für eine detailliertere Bewertung der einzelnen Dienstleister hat BMC die Noten in Punkte umgerechnet. Dabei hätten die Unternehmen in allen vier Kompetenzfeldern zusammen insgesamt bis zu 1.700 Punkte sammeln können. Etna belegte in der Gruppe der Facility-Manager (FM) mit einem Umsatz unter 150 Mio. Euro mit 1.406 Punkten den ersten Platz. Damit liegt das Unternehmen auch über alle Umsatzgruppen hinweg an erster Stelle.

Auf Platz 2 der niedrigsten Umsatzkategorie landete DBK (1.177 Punkte), dahinter folgt Service Concept (1.116). Die mittlere Kategorie (150 Mio. bis 500 Mio. Euro) führt Sodexo GA-Tec mit 1.325 Punkten an, gefolgt von Strabag (1.239) und Sauter FM (1.196). Auf Rang 1 der höchsten Umsatzkategorie (mehr als 500 Mio. Euro) landete Spie mit 1.300 Punkten, gefolgt von Dussmann (1.260) und Apleona (1.247). "Während im letzten Jahr noch zu erkennen war, dass die Auftraggeber der kleinen FMs die Kompetenzen zufriedener als die mittleren FMs bewertet haben, scheint sich dieser Trend wieder gedreht zu haben. In diesem Jahr performen die mittleren FMs im Durchschnitt wieder besser als die kleinen FMs", so Co-Autor Schneider.

Apleona liegt bei der Markenstärke vorn

Etna sicherte sich mit 346 von 425 möglichen Punkten auch den Spitzenplatz bei der allgemeinen Kompetenz. Auf Platz 2 und 3 folgen Sodexo GA-tec und Dussmann mit 328 beziehungsweise 316 Punkten. Spie hat mit 315 Punkten den vierten Rang eingenommen. Platz 1 und 2 bei der technischen Kompetenz belegen in diesem Jahr Etna mit 351 Punkten und Sodexo GA-tec mit 337 Punkten. Spie landet mit 329 Punkten auf dem dritten Platz und wird gefolgt von Apleona (317) an vierter Stelle.

Im separaten Ranking Markenstärke liegt Apleona mit 51 von 100 möglichen Punkten vorne, gefolgt von Strabag (46) und Wisag (43). Das im vergangenen Jahr führende Unternehmen Spie ist mit 334 Punkten auf den siebten Rang abgerutscht. Im letzten Report hatte es noch einen Wert von 50 Punkten erreicht. Die Markenstärke setzt sich jeweils aus der Bekanntheit und dem Ruf der bewerteten Facility-Manager zusammen.

Das Ranking der infrastrukturellen Kompetenz führt Etna mit 348 Punkten an. Danach folgt mit 34 Punkten Spie. Platz 3 und 4 belegen Sodexo GA-tec und Sauter FM mit 330 beziehungsweise 319 Punkten. Auch bei der ökonomischen/unternehmerischen Kompetenz ist Etna mit 361 Punkten Spitzenreiter. Die Plätze 2 und 3 belegen die Dienstleister Dussmann (334) und Sodexo GA-tec (330). Auf dem vierten Rang folgt mit 322 Punkten Spie.

Die höchste Bereitschaft, den eigenen Facility-Manager weiterzuempfehlen, besteht bei Kunden, die die Dienste eines Unternehmens aus der mittleren Umsatzkategorie in Anspruch nehmen. Hier antworteten 68% der Befragten entsprechend, nur knapp dahinter liegt mit 67% die höchste Umsatzkategorie. Die Facility-Manager mit weniger als 150 Mio. Euro Umsatz würden nur 52% von deren Kunden weiterempfehlen. Über alle Umsatzkategorien hinweg liegt die Weiterempfehlungsquote bei 62%. Auf die FMs selbst bezogen weist Etna mit 92% die höchste Weiterempfehlungsquote auf, danach folgen Dussmann (86%) und Spie (79%).

Ihre Erwartungen erfüllt sahen am häufigsten die Kunden von Dienstleistern in der höchsten Umsatzkategorie (82%), gefolgt von der mittleren (75%) und der niedrigsten (66%). Beim Blick auf die einzelnen Unternehmen liegt auch hier Etna vorne. Von den Kunden, deren Erwartungen nicht erfüllt wurden, haben in der höchsten Umsatzkategorie 83%, in der mittleren 77% und in der niedrigsten 88% die Absicht, ihren Facility-Manager zu wechseln.

Unter den Dienstleistern selbst wird Wisag als bedeutendster Wettbewerber angesehen. Das gaben immerhin 65% der am Bell-Report teilnehmenden Facility-Manager an. Auf dem zweiten beziehungsweise dem dritten Rang folgen mit etwas Abstand Apleona (53%) sowie Spie (41%).