

HINTER DEN KULISSEN DES FM

Ohne Facility Manager läuft nichts. Dementsprechend hoch sind die Umsätze. Doch welches Unternehmen ist wo stark? Im ersten FM-Ranking haben wir das erhoben.

AUTOR: CHARLES STEINER

Sie sind der Öl im Motor, damit eine Immobilie überhaupt läuft. Ohne Facility Manager, genauer definiert Facility-Dienstleister, kann ein Objekt nicht effizient betrieben werden. Und wenn ein Objekt nicht effizient betrieben werden kann, dann ist auch die jeweilige Arbeit oder das Wohnen darin nicht möglich. Deshalb wollten wir erstmals diese Dienstleister vor den Vorhang bitten – diesmal sogar mit wissenschaftlicher Unterstützung von Alexander Redlein von der TU Wien. Das Tätigkeitsfeld dieser Berufsgruppe ist nämlich so umfangreich, dass eine allfällige Interpretationen eines solchen Rankings ohne umfassenden fachlichen Background sehr schwierig ist. An dieser Stelle möchten wir uns für den Support von Redlein herzlichst bedanken.

Verschiedene Kanäle

Die Fragebögen, die mit Unterstützung von Redlein und von Christian Call, Leiter Innovation und Kommunikati-

on bei Facilitycomfort, erstellt wurden, wurden über mehrere Kanäle an die österreichischen Anbieter ausgesandt. Einerseits durch einen gedruckten Fragebogen, der der Märzangabe des Immobilien Magazins beilag, andererseits durch eine eigene Mailingkampagne unseres Hauses und dankenswerterweise durch den Verteiler der International Facility Management Association Austria (IFMA). Anhand der Daten der bereits erstellten Lünendonk-Studie wurden zusätzlich auch die Teilnehmer dieser persönlich angeschrieben. Ausgehend von der Lünendonk-Studie wollten wir nämlich einen Schritt weitergehen und haben gefragt, in welchen Assetklassen (Büro, Wohnen, Hotel, Logistik und Retail) die Facility Manager a: ihren Fokus sehen und b: in welchem Teilsegment (Komplettanbieter, technisches FM, infrastrukturelles FM und kaufmännisches FM) sie verstärkt tätig sind. Das deshalb, weil sich diese Teilbereiche zum Teil massiv unterschei-

Abgrenzung

Die einzelnen FM-Typen

Der Komplettanbieter umfasst sowohl technische, infrastrukturelle und kaufmännische FM als eigenen Posten.

Das technische FM beinhaltet jene Leistungen, Gebäude und deren Anlagen funktionsfähig zu halten. Dazu gehören auch Umbau und Sanierung.

Zum infrastrukturellen FM zählt die Verwaltung der einzelnen Dienstleistungen wie Reinigung oder Sicherheit sowie Organisation von Umzug oder Fuhrparkmanagement.

Das kaufmännische FM beschränkt sich auf die wirtschaftlichen Aspekte der Gebäudebewirtschaftung und -verwaltung.

DIE GRÖSSTEN ANBIETER

Zahlen laut KSV

UNTERNEHMEN	UMSATZ 2015
1 ISS Facility Services GmbH	€ 208.430.259,18
2 ENGIE Gebäudetechnik GmbH	€ 115.707.742,13
3 Sodexo Service Solutions Austria GmbH	€ 104.984.728,91
4 Eurest Restaurationsbetriebsgesellschaft m.b.H.	€ 80.662.310,48
5 P. Dussmann Gesellschaft m.b.H.	€ 79.803.421,83
8 GBG Gebäude- und Bau-management Graz GmbH	€ 55.417.902,21
9 Siemens Gebäudemanagement & Service GmbH	€ 55.356.674,00
10 STRABAG Property and Facility Services GmbH	€ 54.016.813,61
11 REIWAG Facility Services GmbH	€ 53.500.000,00
12 Brantner Walter Gesellschaft m.b.H.	€ 42.324.198,23
13 HSG Zander GmbH	€ 41.105.303,92
14 Markas GmbH	€ 40.531.195,05
15 Hausbetreuung Attensam GmbH	€ 36.232.295,97
16 FACILITYCOMFORT Energie- und Gebäudemanagement	€ 29.041.639,75
17 SANTESIS Technisches Gebäudemanagement & Service GmbH	€ 26.157.001,27
18 Dr. Sasse Facility Management GmbH	€ 24.286.858,11
19 HECTAS Facility Services Ges.m.b.H. & Co. KG.	€ 23.908.451,55
20 PKE Facility Management GmbH	€ 21.846.407,75
21 Sauter Meß- und Regeltechnik Gesellschaft m.b.H.	€ 20.685.617,90
22 MAIN Technische Dienstleistung GmbH	€ 18.979.520,94
23 HYPO NOE First Facility GmbH	€ 17.343.564,69
24 IFM Immobilien Facility Management und Development Gesellschaft m.b.H.	€ 13.324.661,20
25 DORFNER GmbH	€ 10.728.000,00

Eigenleistungstiefe

Niedriges Outsourcing

Was die Eigenleistungstiefe betrifft, so ist der Quotient unter den Teilnehmern relativ hoch und wird ab 90 Prozent angegeben. Das kann mehrere Gründe haben. Einerseits aufgrund eines dichten Vertriebsnetzes, wenn es sich um große Unternehmen handelt, andererseits, weil es mit eigenen Mitarbeitern einfacher ist, die jeweilige Unternehmensstrategie einfacher umzusetzen.

Gerechnet wurde im Fall der Umsätze pro Mitarbeiter einerseits mit Mitarbeitern im Vollzeitäquivalent, andererseits wurde die jeweils angegebene Eigenleistungstiefe miteinberechnet. Das Fazit, dass man ziehen kann: In Österreich setzt man lieber auf eigene Mitarbeiter als auf Outsourcing.

den – damit wollten wir entsprechende Transparenz gegenüber dem Endkunden schaffen. Als Kontrollinstanz diesbezüglich lieferte der KSV unterstützend die Umsatzzahlen jener Unternehmen.

Ebenfalls erhoben wurde die sogenannte Eigenleistungstiefe – also die Quote, wieviele der angebotenen Leistungen mit Mitarbeitern aus dem eigenen Unternehmen bewerkstelligt und welche zugekauft werden.

Kämpfen um jeden Fragebogen

Sei es, weil manche Unternehmen die Zahlen in der Form so nicht aufgestellt haben, viele Unternehmen bei einem erstmalig erstellten Ranking gerne zuwarten oder manche ihre Zahlen aufgrund von Verpflichtungen dem Kunden gegenüber erst gar nicht veröffentlichten wollten – der Zulauf der Fragebögen war etwas verhalten. Aber: Zumindest einige der größten

DIE GRÖSSTEN ANBIETER

Zahlen laut Fragebogen

UNTERNEHMEN	UMSATZ SUMME	MITARBEITER	EIGENLEISTUNGSTIEFE
1 ISS Facility Services GmbH	€ 220.820.000,00	7.489	100 Prozent
2 SIMACEK Facility Management Group	€ 161.500.000,00	4.997	100 Prozent
3 REIWAG Facility Services GmbH	€ 64.000.000,00	3.000	k.A.
4 Attensam	€ 58.200.000,00	1.009	100 Prozent
5 Strabag Property and Facility Services	€ 53.132.000,00	1.032	>91 Prozent
6 Facility Comfort	€ 30.301.000,00	320	100 Prozent
7 HSG Zander GmbH	€ 29.194.854,10	261	100 Prozent
8 WISAG Facility Management	€ 25.100.000,00	1.100	100 Prozent
9 HYPO NOE First Facility	€ 17.000.000,00	126	k.A.
10 Österreichische Facility Management GmbH	€ 2.338.450,00	35	100 Prozent
11 SFOR Facility Management GmbH	€ 1.717.000,00	44	90 Prozent

Anbieter haben die Fragebögen abgegeben – was auch daran liegen könnte, dass sie aufgrund von Reporting-Zwecken sehr stark auf Transparenz setzen. So konnten wir namhafte Teilnehmer für dieses Ranking gewinnen, die auch den Markt zu einem wesentlichen Teil abdecken. Dadurch ist die Relevanz gegeben, ein Einblick in den Markt sohin gut möglich. Noch ein anderer Aspekt könnte noch ausschlaggebend sein: Man könnte die Aufschlüsselung des Rankings als eine Möglichkeit betrachten, Zahlen entsprechend zu standardisieren, was auch dem Kunden dienlich sein kann – vor allem, wenn ein Kunde mehrere Objekte hat und eine entsprechende Kostenübersicht benötigt. Das ist insofern von Be-

lang, da sich die einzelnen Teilbereiche (Komplettanbieter, technisches, infrastrukturelles und kaufmännisches Facility Management) überschneiden können.

Zur Methodik

Dementsprechend diffizil ist auch die Auswertung gewesen – die einzelnen Teilbereiche zusammenzählen und dann daraus einen Gesamtumsatz herausrechnen, das ist so nicht möglich. Eine enge Rücksprache mit den Teilnehmern daher unerlässlich. Die jeweiligen Summen, die sich aus den Teilbeträgen zusammensetzen, und bereinigt werden mussten, sind dann im Anschluss mit den Umsatzzahlen des KSV abgeglichen worden. Allfällige Abweichungen ergeben sich

aus Leistungen, die im Fragebogen nicht abgefragt wurden oder anderen buchhalterischen Gründen wie etwa die Gesellschaftsstruktur.

Die Ergebnisse

Rankt man nach den eingetroffenen Fragebögen, ist die ISS mit rund 220 Millionen Euro Umsatz auf Platz eins. Das Unternehmen betrachtet sich als Komplettanbieter, die Leistungen werden laut Angabe ausschließlich von eigenen Mitarbeitern generiert. Die umsatzstärksten Posten hierbei sind der Büro- und Industriesektor (zweiterer wurde ergänzend zum Fragebogen angegeben). Ebenfalls stark vertreten ist die ISS mit rund 33 Millionen Euro im Bereich He-



TEAMS WORK.

STRABAG ist ein globaler Baukonzern, der in über 100 Ländern tätig ist. Die Mitarbeiter arbeiten in verschiedenen Abteilungen und sind für die Realisierung von Bauprojekten verantwortlich.

Die Zusammenarbeit zwischen den Teams ist entscheidend für den Erfolg der Projekte. Durch die enge Zusammenarbeit können Probleme frühzeitig erkannt und gelöst werden.

- Klare Kommunikation ist die Basis für erfolgreiches Teamwork.
- Jeder Mitarbeiter sollte seine Rolle und Verantwortung kennen.
- Regelmäßige Meetings helfen, den Fortschritt zu verfolgen.
- Flexibilität ist wichtig, um auf Änderungen reagieren zu können.
- Ein positiver Geist und gegenseitige Unterstützung sind unverzichtbar.

STRABAG TEAMWORK



STRABAG
TEAMWORK

althcare. Weil der Bereich Wohnen im Gesamtumsatz nur etwas mehr als acht Millionen Euro ausmacht, lässt sich bei der ISS ein Hauptfokus für Gewerbe ausmachen.

Auf Platz zwei im Ranking landet die SIMACEK mit einem Gesamtvolumen von mehr als 161 Millionen Euro. Allerdings sind diese Zahlen weder konsolidiert, noch auf einzelne Teilbereiche aufgeteilt, wie das Unternehmen angab.

Auf Platz drei landet die REIWAG mit einem Umsatz von 64 Millionen Euro, der sowohl in Österreich als auch im Ausland lukriert wurde. Das Unternehmen sieht sich als Komplettanbieter, die größten Posten sind die Teilbereiche Logistik, Office und Handel - gerechnet in m².

Platz vier: Attensam mit einem Gesamtumsatz von mehr als 58 Millionen Euro, wobei der meiste Teil auf Wohnimmobilien (40 Millionen Euro) entfällt, die restlichen 18 Millionen Euro teilen sich auf den Gewerbebereich auf. Die jeweiligen Teilsommen, die im Fragebogen angegeben wurden, teilen sich in technisches und infrastrukturelles FM auf, wobei eine Gewichtung auf das jeweilige

FLÄCHENLEISTUNG

Zahlen laut Fragebogen

UNTERNEHMEN	m ²
1 REIWAG Facility Services GmbH	5.845.972,00
2 Attensam	5.063.000,00
3 Facility Comfort	2.333.000,00
4 HSG Zander GmbH	1.902.717,12
5 HYPO NOE First Facility	696.000,00
6 Österreichische Facility Management GmbH	232.650,00
7 SFOR Facility Management GmbH	141.500,00

UMSATZ PRO MITARBEITER

Zahlen laut Fragebogen

UNTERNEHMEN	UMSATZ / MITARBEITER
1 HYPO NOE First Facility	€ 134.920,63
2 Österreichische Facility Management GmbH	€ 66.812,86
3 SFOR Facility Management GmbH	€ 60.131,57
4 Facility Comfort	€ 57.680,87
5 HSG Zander GmbH	€ 51.484,50
6 Strabag Property and Facility Services	€ 46.850,89
7 Attensam	€ 32.319,39
8 SIMACEK Facility Management Group	€ 32.319,39
9 ISS Facility Services GmbH	€ 29.485,91
10 WISAG Facility Management	€ 22.818,18
11 REIWAG Facility Services GmbH	€ 21.333,33

FACILITYCOMFORT

Für meine Immobilie.



Wir.Sind.FM.

- Facility Services & Solutions.
- Technik & Infrastruktur.
- Engagement & Leistung.
- Innovation & Qualität.
- Für meine Immobilie.

www.facilitycomfort.at

UMSATZ TEILSEGMENTE TECHN. UND INFRASTR. FM

Zahlen laut Fragebogen

UNTERNEHMEN	UMSATZ
1 Attensam	€ 58.200.000,00
2 Strabag Property and Facility Services	€ 53.132.000,00
3 Facility Comfort	€ 29.501.000,00
4 WISAG Facility Management	€ 25.100.000,00
5 HSG Zander GmbH	€ 17.523.598,47
6 SFOR Facility Management GmbH	€ 1.717.000,00
7 Österreichische Facility Management GmbH	€ 1.212.000,00

UMSATZ TEILSEGMENT KOMPLETTANBIETER

Zahlen laut Fragebogen

UNTERNEHMEN	UMSATZ
1 ISS Facility Services GmbH	€ 220.820.000,00
2 Facility Comfort	€ 25.502.000,00
3 HYPO NOE First Facility	€ 17.000.000,00
4 HSG Zander GmbH	€ 9.622.480,09
5 Österreichische Facility Management GmbH	€ 1.370.000,00

Segment nicht angegeben wurde. Zu beachten hierbei ist allerdings, dass das Geschäftsjahr bei Attensam mit 1. Juli bis 31. Juni gerechnet wird. Das hat freilich auf die Umsatzleistung keinerlei Auswirkungen.

Mehr als 53 Millionen Euro Umsatz haben die Strabag Property and Facility Services. Auch bei diesem Unternehmen liegt das Tätigkeitsfeld stark im Office- und Industrie-Bereich sowie bei Gesundheitsimmobilien. Die Strabag hat in diesem Zusammenhang aber auch aufgeschlüsselt zwischen technischen und infrastrukturellen Facility Services. Daraus lässt sich ableiten, dass der weitaus überwiegende Anteil auf infrastrukturelle Leistungen entfällt – eine Ausnahme bildet hierbei der industrielle Sektor, bei dem der Fokus auf technischen Services liegt.

Mit mehr als 30,3 Millionen Euro folgt die Facilitycomfort, die auf Rücksprache ihre Zahlen im Vorfeld konsolidiert hatte. Deshalb, weil die Umsätze des Tochterunternehmens Hauscomfort mit einberechnet wurden und weil die Teilsegmente sich in manchen Bereichen überschneiden. Daraus lässt sich dann ableiten, dass das Hauptgeschäft

bei technischen Dienstleistungen und als Komplettanbieter liegt und dort vorwiegend im Büro- und Hotelbereich, wobei der Gap bei den Umsätzen zu anderen Bereichen relativ gering erscheint.

Mit einem Unterschied von etwa einer Million Euro liegt HSG Zander knapp darunter. Auch hier wurde zwischen den einzelnen Teilsegmenten konsolidiert, wobei die Umsätze getrennt errechnet wurden und die Quadratmeter anteilig. Der Of-

office-Sektor macht auch den größten Teil im Umsatz aus, gefolgt vom Handel. Hier gilt zu beachten, dass sich die im Fragebogen angegebenen Zahlen auf das Regelgeschäft beziehen, das Regiegeschäft wurde hier nicht angeführt. Nimmt man den vom KSV gelieferten Umsatz heraus, würde sich der Kreis mit den Regieleistungen dann schließen.

Über 25 Millionen Euro hat die WISAG 2015 erwirtschaftet, die ihre Leistungen strikt getrennt auf technische und infrastrukturelle Facility Services angegeben hat. Hier ist – abgesehen vom Hotel-Sektor – ein sehr starker Überhang bei infrastrukturellen Leistungen erkennbar, dort besonders im Büro- und Retailbereich sowie Logistik. Für das Jahr 2016 hat das Unternehmen bereits einen kräftigen Umsatzsprung angekündigt.

Mehr als 17 Millionen Euro Umsatz hat die HYPO NOE First Facility in Österreich lukriert und dort ausschließlich als Komplettanbieter, wobei nach Wien und Niederösterreich gegliedert wurde. In Wien bedient man ausschließlich den Office-Bereich, in Niederösterreich kommt noch der Einzelhandel hinzu. Nachdem allerdings die First Facility auch in den CEE-Ländern

Herausforderungen

Preis vs. Qualität

Was die heimischen Facility Services-Anbieter am meisten kritisieren: Sie sollen möglichst gute Qualität liefern, aber möglichst wenig kosten. Das ist insofern schwierig, da durch die fortschreitende Digitalisierung die Arbeitsprozesse stets neu überarbeitet werden und auf den neuesten Stand der Technik gebracht werden müssen.

Hinzu kommt, dass der Kunde optimale Arbeitsbedingungen im Gebäude vorfinden will – in hochkomplexen Immobilien keine leichte Aufgabe. Ein Ansatz zu Kostendruck und Co. könnte sein, nicht auf der Kostenseite gegenüber dem Kunden zu argumentieren, sondern auf den Profit, den er durch ein gutes FM daraus lukrieren kann.

UMSATZ TEILSEGMENT KAUFMÄNNISCHES FM

Zahlen laut Fragebogen

UNTERNEHMEN	UMSATZ KFM
1 HSG Zander GmbH	€ 2.048.775,54
2 Facility Comfort	€ 800.000,00

stark tätig ist, kämen in diesem Fall noch 7,6 Millionen Euro zum Gesamtumsatz hinzu – dort ist man, was die einzelnen Assetklassen betrifft, auch in anderen Segmenten (Wohnen, Büro, Handel, Hotel) tätig.

Die Österreichische Facility Management GmbH, eine Tochter der ÖRAG, hat 2015 fast 2,4 Millionen umgesetzt. Der Löwenanteil dabei entfällt auf Büro, wo das Unternehmen als Komplettanbieter und technischer Dienstleister tätig ist. Im technischen Bereich ist man dann im Wohn- und Einzelhandelssektor aktiv.

Rund 1,7 Millionen Euro waren es bei der SFOR Facility Management GmbH, die ihr Haupttätigkeitsfeld hauptsächlich im Wohnbereich und dort im infrastrukturellen Bereich sieht. Zweitgrößter Posten ist Büro, gefolgt von Hotel und Handel.

Herausforderungen und Ausblick

Betrachtet man die Beantwortung der offenen Fragen, so kristallisieren sich

drei Themenbereiche heraus, die von der Branche als Herausforderungen betrachtet werden. Die größte davon ist die fortschreitende Digitalisierung, an die sich die Arbeitsprozesse anpassen müssen. Ganz klar: Die Arbeit des FM-Anbieters heute ist keinesfalls mit der vor 15 oder 20 Jahren vergleichbar.

Ein weiterer Punkt, der als Herausforderung betrachtet wird, ist das Thema Nachhaltigkeit, besonders, wenn es dabei um die Einpreisung geht. Denn Preisdumping und Billigstbieterprinzip werden in diesem Zusammenhang als Probleme betrachtet. Kritisiert wird auch ein gewisser Fachkräftemangel, der sich durch die fortschreitende Digitalisierung weiter verschärft, sowie eine fehlende Branchenvertretung.

Was die Umsätze für das kommende Jahr betrifft, so werden, je nach Segment, steigende Umsätze erwartet. Das ist insofern wenig verwunderlich, da die Gebäude technisch immer komplexer werden.