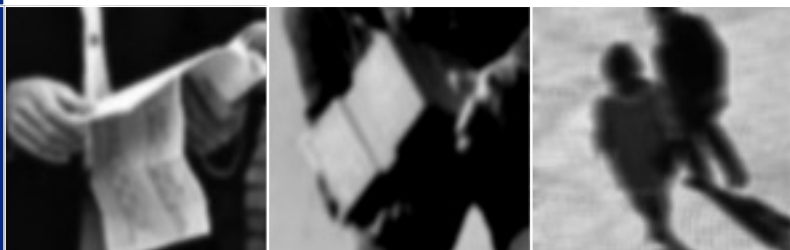


pom+

# FM Monitor

# 2002

DER SCHWEIZER  
FACILITY MANAGEMENT-MARKT  
IM ÜBERBLICK



# Inhalt

<b>I</b>	<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>II</b>	<b>Management Summary</b>	<b>9</b>
<b>01</b>	<b>Grundlagen</b>	<b>13</b>
01.01	Datenerhebung	13
01.02	Segmentierung der Befragten	13
01.03	Themenbereiche und Aufbau des Fragebogens	14
01.04	Befragte	14
01.05	Durchführung und Erhebungszeitraum	14
01.06	Auswertung und Plausibilität	14
<b>02</b>	<b>Profil der Befragten</b>	<b>15</b>
02.01	Eigentümer führen ihre FM-Prozesse	16
02.02	Rentables Geschäft für FM-Dienstleister?	21
02.03	Kritische Benutzer im Dienstleistungssektor?	24
<b>03</b>	<b>FM-Markt</b>	<b>25</b>
03.01	Einheitliche Meinung über den FM-Markt Schweiz	25
03.02	Optimierung des Kerngeschäfts durch Facility Management	27
03.03	Was ist ganzheitliches Facility Management?	28
03.04	Entscheide ohne Kenntnis der genauen Zahlen?	30
03.05	Das Marktangebot wird grösser	31
03.06	Erschwerte IT-Unterstützung durch Einsatz unterschiedlicher Software	32
<b>04</b>	<b>Kosten</b>	<b>33</b>
04.01	Eigentümer nur unzureichend über Kosten informiert	33
04.02	Kosten werden laufend gesenkt	34
04.03	Ursachen realisierter Kostensenkungen	36
04.04	Massnahmen zur Senkung der Kosten	38
04.05	Bedeutende Kostenfaktoren	41
04.06	Nettomietkosten, Nebenkosten, externe Dienstleistungen (Services)	42

<b>05</b>	<b>Benchmarking</b>	<b>45</b>
05.01	Das Interesse an Kennzahlen ist gross	45
05.02	Rendite hat nicht oberste Priorität	47
05.03	Benchmarking wird in Unternehmen noch wenig praktiziert	48
05.04	Potenziale sind eindeutig	49
05.05	Eigentümer setzen auf Vertrauen	50
<b>06</b>	<b>Outsourcing</b>	<b>51</b>
06.01	Konzentration auf das Kerngeschäft als Hauptvorteil	51
06.02	Risiken bei der Partnerwahl als Hauptnachteil	55
06.03	Schlüsselfaktor Vertrauen	56
06.04	Bezug zwischen intern und extern erbrachten Dienstleistungen	58
<b>07</b>	<b>IT-Systeme</b>	<b>63</b>
07.01	Software-Einsatz	63
07.02	Eigentümer optimieren ihre Softwareunterstützung	64
07.03	Grosse Bedeutung von E-Business	65
<b>08</b>	<b>Trends</b>	<b>69</b>
08.01	Boomender Wachstumsmarkt?	69
08.02	Integrales FM mit modularen Dienstleistungen	71
08.03	Qualitätsmanagement als bedeutender Faktor im FM	72
08.04	FM – Quo Vadis?	74
<b>09</b>	<b>Facility Management im internationalen Umfeld</b>	<b>75</b>
09.01	Deutschland	75
09.02	Grossbritannien	77
09.03	Niederlande	79
09.04	Österreich	81
09.05	USA	84

<b>10</b>	<b>Impressum</b>	<b>91</b>
	Initiatoren	91
	Autoren	91
<b>11</b>	<b>Vorstellung der Initiatoren FM Monitor 2002</b>	<b>93</b>
	<b>Anhang</b>	<b>95</b>
	Facility Management – Ansatz	95
	Begriffe und Definitionen	99
	Literatur- / Quellenangaben	103

## Management Summary

Die vorliegende, umfassende und aus verschiedenen Blickwinkeln durchgeführte Analyse des FM-Marktes in der Schweiz, der FM Monitor 2002, hat interessante und aufschlussreiche Resultate erbracht. Erstmals ist es möglich, quantifizierbare Aussagen über verschiedene Aspekte des FM-Marktes zu treffen. Im Zentrum des FM Monitor 2002 standen Themen wie das FM-Verständnis in der Schweiz, Kostenaspekte, Benchmarking und Kennzahlen, Outsourcing-Prozesse, der Einsatz von IT-Systemen sowie Trends und Entwicklungen im FM-Markt. Befragt wurden Eigentümer, FM-Dienstleister und Benutzer, deren Meinungen und unterschiedliche Sichtweisen ein ganzheitliches Bild des Marktes ergeben. Im Folgenden sind die wichtigsten Ergebnisse übersichtsmässig dargestellt.

### **Eigentümer und FM-Dienstleister zeigen grosses Interesse am FM-Markt**

Am FM Monitor 2002 haben insgesamt 176 Unternehmen teilgenommen, die grosse Mehrheit davon Eigentümer und Dienstleister. Der Anteil der Benutzer und Mieter als eigentliche Leistungsempfänger bzw. Kunden betrug lediglich 11%, mehrheitlich aus international tätigen Unternehmungen. Das geringe Interesse lässt darauf schliessen, dass die Mieter noch nicht realisiert haben, wie wichtig ihre eigene Kompetenz im Rahmen der Professionalisierung im Immobilienmanagement ist.

FM wird in den Unternehmen immer wichtiger, das Verständnis dafür wächst. Ein Indiz dafür ist, dass 60% der Eigentümer eines oder mehrere Mitglieder der Geschäftsleitung oder des höheren Kaders mit der Führung des FM-Bereichs beauftragt haben. Bei den Mietern liegt dieser Anteil ebenfalls bei hohen 50%. Da aber anzunehmen ist, dass nur jene Unternehmen an der Untersuchung teilgenommen haben, die an FM wirklich interessiert sind, lässt dies auf einen grossen Unterschied in der Professionalisierung auf Eigentümer- und Mieter-Seite schliessen.

Das im FM Monitor 2002 repräsentierte Immobilienportfolio umfasst aus Eigentümersicht ca. 12'000 Objekte mit einem Wert von ca. 100 Mrd. CHF, aus der Sicht der Dienstleister ca. 16'000 Objekte mit einem Gesamtwert von ca. 65 Mrd. CHF. Der Anteil der öffentlichen Hand liegt bei rund 20%. Die Zahlen bezüglich Portfolio grösse gelten als untere Grenzwerte, da 12% der Eigentümer und 51% der Dienstleister keine Angaben zur Grösse und zum Wert ihres Portfolios bzw. des von ihnen betreuten Immobilienbestandes gemacht haben.

### **Outsourcing wird an Bedeutung gewinnen**

Die Eigentümer besitzen Immobilien mehrheitlich zur Eigennutzung, ein Drittel von ihnen sind international tätige Unternehmen. Bisher haben nur ca. 13% die operativen FM-Leistungen vollständig ausgelagert. Da die Professionalisierung in den nächsten Jahren weiter voranschreiten wird, ist mit einem Outsourcing-Wachstum zu rechnen. Die Marktentwicklung auf Dienstleister-Seite unterstreicht diese Annahme: Im letzten Jahr konnte der Umsatz bei relativ sinkender Mitarbeiterzahl um durchschnittlich 10% gesteigert werden. Dieser Trend – mehr Umsatz bei weniger Personal – lässt darauf schliessen, dass die Produktivität der Branche noch nicht das Optimum erreicht hat und in den nächsten Jahren mit markanten Effizienz- und Effektivitätssteigerungen zu rechnen ist.

Die Benutzer und Eigentümer sind in Sachen Outsourcing generell vorsichtig. Als wichtigste Vorteile von Outsourcing werden die Konzentration auf das Kerngeschäft, grösseres Know-how bei externen Dienstleistern sowie erhöhte Kostentransparenz genannt. Als Nachteile werden das Risikopotenzial und die mangelnde Transparenz im FM-Anbietermarkt angeführt. Die Benutzer stehen dem Outsourcing generell skeptischer gegenüber als die Eigentümer und die FM-Dienstleister. Wenn überhaupt ausgelagert wird, sind die ausgelagerten Segmente vorwiegend

Einzelleistungen im infrastrukturellen und im technischen Bereich des FM. In diesen Bereichen werden auch die grössten Einsparpotenziale lokalisiert.

#### **Gefragt sind spezialisierte Einzeldienstleister**

Bezüglich der wichtigsten Vergabekriterien für FM-Dienstleistungen herrscht Einigkeit bei Eigentümern, Benutzern und Dienstleistern. Die Kriterien „Referenz/Fachkompetenz“, „Preis-/Leistungsverhältnis“, „Bedarfsgerechtes Dienstleistungsangebot“ und „Vertrauen/ Glaubwürdigkeit“ wurden von allen Befragten mit Abstand als die wichtigsten Vergabekriterien genannt.

Rund 50% der Eigentümer und Benutzer geben an, bei zukünftigen Vergaben von Leistungen spezialisierte Einzeldienstleister zu berücksichtigen. Lediglich 23% bzw. 27% der Eigentümer und Benutzer werden Komplettanbieter und Anbieter von Leistungspaketen beauftragen. Die Eigentümer und die Benutzer wollen sich offensichtlich nicht in die Abhängigkeit eines einzigen Leistungsanbieters begeben. Sie bevorzugen daher einzelne spezialisierte Anbieter, welche bei Bedarf einfacher ausgewechselt werden können.

#### **Professionalisierung durch Zertifizierung**

Ein Mittel der Professionalisierung der Branche ist die Qualitätssicherung gemäss ISO 9001. Gut ein Drittel der Eigentümer und über die Hälfte der Dienstleister setzen dieses Instrument ein, um einen hohen Qualitätsstandard zu erreichen. Auch hier ist in den kommenden Jahren eine Steigerung zu erwarten, planen doch 14% der Eigentümer und 36% der Dienstleister eine Zertifizierung nach ISO 9001.

#### **Wissen um die eigenen Immobilienkosten bei Eigentümern unzureichend**

Die Beurteilung des Markts und dessen Entwicklung fällt teilweise recht unterschiedlich aus. Trotz grossem Verständnis für das FM gibt es bei der Umsetzung noch viel zu tun, insbesondere im Bereich der Kennzahlen. So ist ein beträchtlicher Anteil der Eigentümer (39%) nur zum Teil über die Kosten ihrer Immobilien informiert und immerhin 16% können aufgrund ungenügender Kenntnisse keine Aussagen machen.

Bei 19% der befragten Eigentümer haben sich in den letzten drei Jahre die Kosten nicht verändert, 22% realisierten eine Verringerung, 21% mussten eine Kostensteigerung in Kauf nehmen. Interessant ist dabei, dass sich über 44% der Kostensenkungen in einer Höhe von über 10% pro Jahr und höher bewegen.

Einen wichtigen Kostenfaktor beim Immobilienmanagement bilden die Überwachungs- und Instandhaltungskosten, die Versorgungskosten sowie die Reinigungskosten, wobei der Anteil der Überwachungs- und Instandhaltungskosten am höchsten ist.

Die Ursachen für die Kosteneinsparungen sind vor allem auf Organisations- und Prozessanpassungen sowie auf einen bewussten Einsatz von Gebäudetechnologie zurückzuführen. Als potenziell geeignete Massnahmen zur Kostenreduktion werden vor allem ein frühzeitiger Einbezug von FM im Bauprojekt und eine Verbesserung der Kostentransparenz angesehen. Es wird jedoch immer schwieriger, beim stetig wachsenden Angebot an FM-Dienstleistungen und bei der Vielzahl an unterschiedlichsten EDV-Lösungen den Überblick zu behalten. Eine dauernde und genaue Marktbeobachtung ist deshalb unbedingt notwendig.

### **Benchmarking kommt wenig zum Einsatz**

Benchmarking wird in den Unternehmen noch wenig praktiziert. Nur rund ein Drittel der Befragten hat bereits ein Benchmarking durchgeführt. Das Interesse an Kennzahlen ist jedoch hoch und lässt auf ein grosses Entwicklungspotenzial schliessen. Rund 70% aller Befragten haben dementsprechend geantwortet. Dass Benchmarking durchaus sinnvoll ist, zeigen die Resultate der Untersuchung klar auf: 80% der Unternehmen, die ihre Immobilien bereits einem Benchmarkingprozess unterzogen haben, werten das Ergebnis als erfolgreich.

Von grösstem Interesse sind die Kostenkennzahlen, wobei die Kennzahlen „Nettomietkosten pro vermietbarer Fläche“ und „Betriebskosten pro Hauptnutzfläche“ von bis zu 80% der Befragten als relevant bezeichnet werden. Flächen- oder Renditekennzahlen sind von sekundärer Bedeutung. Bei den Flächenkennzahlen interessieren vor allem „Hauptnutzfläche pro Geschossfläche“ und „Bürofläche pro Arbeitsplatz“, bei den Renditekennzahlen die „Nettorendite“. Diese Resultate legen den Schluss nahe, dass sich die Eigentümer tendenziell noch zu stark als Eigentümer und Betreiber sehen und zu wenig als Investoren. Eine andere mögliche Begründung liegt darin, dass die Renditekennzahlen dem Portfolio-management und nicht dem FM zugerechnet werden.

### **Eigentümer wollen Softwareeinsatz optimieren**

Der Einsatz von Office-Applikationen im Facility Management ist weit verbreitet, während CAFM-Anwendungen eine überraschend geringe Verbreitung aufweisen. Vor allem die Eigentümer planen, die Softwareunterstützung zu optimieren, während bei den Benutzern wenig zusätzliche Applikationen geplant sind. Die Bedeutung von E-Business im FM wird als gross beurteilt. Die häufigsten Anwendungsbereiche sind heute vor allem Beschaffungsprozesse und Informationsbereitstellung.

### **FM-Markt – Boomender Wachstumsmarkt?**

Für den FM-Markt Schweiz werden ab 2002 Zuwachsraten in einstelliger Milliardenhöhe bei einem geschätzten Marktvolumen zwischen 30 und 45 Mrd. CHF erwartet. Zuwachsraten in dieser Höhe lassen den Schluss zu, dass nach Einschätzung der Befragten der FM-Markt Schweiz als boomender Wachstumsmarkt mit hohem Entwicklungspotenzial betrachtet wird.

Dass bei der Schätzung des Marktpotenzials von FM-Leistungen in der Schweiz jedoch ein grosser Interpretationsspielraum besteht, zeigt sich darin, dass 31% der Eigentümer und 43% der Mieter das FM-Marktvolumen unter 30 Mrd. CHF schätzen. Dem gegenüber stehen die Aussagen der FM-Dienstleister, von denen 20% ein geschätztes Marktvolumen von 45 – 60 Mrd. CHF angeben.

Der Markt für FM-Dienstleistungen in der Schweiz befindet sich in einer Entwicklungsphase. Als wichtige Trends sind der Markteintritt von international operierenden Anbietern, die Standardisierung und Diversifizierung von FM-Dienstleistungspaketen sowie ein wachsendes Bewusstsein für Facility Management als Führungsaufgabe zu erkennen.