

Facility Management Monitor 2023

Übersicht über den Facility Management Markt und
die Trends von morgen aus Sicht der Nutzer und Dienstleister

Erste Ausgabe
März 2023



Vorwort PwC

Kostenreduktion, nachhaltiges Wirtschaften und Umweltschutz sind keine Gegensätze, sondern können sich in einem strategisch orientierten Facility Management wirkungsvoll ergänzen.

Ein intelligentes Facility Management bildet den Schlüssel für eine zukunftsorientierte Immobilienwirtschaft und hilft, die vor uns liegenden Aufgaben wirtschaftlich, effizient und nachhaltig zu lösen. Das wird nicht ohne Verhaltensänderungen gehen. Sowohl für Nutzer und Eigentümer von Immobilien als auch für die Betreiber und Dienstleister wird ein „Das haben wir schon immer so gemacht“ nicht mehr gelten.

Neue Arbeitswelten, Digitalisierung sowie Aspekte des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit verändern die Art der Dienstleistungserbringung und auch die Beziehung zwischen Auftraggeber und Dienstleister. Ein erfolgreiches, auf die Zukunft ausgerichtetes Facility Management wird seine Strukturen und internen Prozesse an dem Nutzer und seinen geschäftlichen Bedürfnissen ausrichten. Dem Facility Manager von morgen kommt dabei eine führende Rolle als Gestalter und Umsetzer dieser Veränderungen zu, denn er kennt die Gebäude bzw. Anlagen und verfügt über das Knowhow, die entsprechenden Optimierungsmaßnahmen vorzuschlagen, zu budgetieren und umzusetzen.

Mit dem vorliegenden Facility Management Monitor geben wir einen Überblick über die Branche. Zum einen beleuchten wir den Status Quo, wie groß die einzelnen Märkte in Deutschland und weltweit sind und in wie weit diese sich unterscheiden. Zum anderen haben wir ausgewiesene Kenner der Industrie zu den aktuellen Herausforderungen befragt und dokumentieren so das gegenwärtige Stimmungsbild der Branche. Mit der erstmalig veröffentlichten FMTech Map zeigen wir, wie ein zukunftsorientiertes Facility Management mit innovativen Lösungen umgesetzt werden kann.

Ich hoffe, dass diese Studie Ihnen wertvolle neue Erkenntnisse bringt – auf dem Weg zu einem effizienten, nachhaltigen und zukunftsorientierten Facility Management.

Viel Spaß beim Lesen!



David Rouven Möcker
Real Estate Consulting & Transformation
Partner, PwC

Vorwort RealFM e. V.

Die Verantwortung aus dem Corporate Real Estate Management mit der Verantwortung des Facility Managements wird in eine CoReFM-Organisation zusammengeführt und auf gemeinsame Ziele, Anreize und Prozesse ausgerichtet.

Das Corporate Real Estate- und Facility Management (CoReFM) zur Gestaltung des nachhaltigen und verantwortungsvollen Ressourceneinsatzes in jeglicher Hinsicht wird sich in den Organisationen etablieren und zu einem verlässlichen Partner für das Kerngeschäft werden. Die Ansprüche aus dem Kerngeschäft haben sich weiterentwickelt, sowohl in der Komplexität, als auch in den geforderten Wirkungen. Diese Erwartungen werden in den kommenden Jahren wegen der aktuellen Krisen weiter zunehmen. Diese Dynamik erfordert von allen Beteiligten außerdem ständigen Wissensaufbau, eine hohe Innovationsbereitschaft und einen intensiven Knowhow-Austausch.

Ich freue mich sehr, dass wir für die Veröffentlichung des PwC Facility Management Monitors mit PwC und BUILT WORLD gleich zwei professionelle Partner gefunden haben. Mit der vorliegenden Studie werden die aktuellen Schwerpunktthemen und auch die zukünftigen Trends im Corporate Real Estate- und Facility Management aufgezeigt und deren aktueller Entwicklungsstatus und Relevanz bewertet. RealFM e. V. unterstützt mit seinem Knowhow und den Erfahrungen der Mitglieder diese Studie, mit deren Studienergebnissen Sie und wir Sicherheit für zukünftige Entscheidungen erhalten. Effizient mit wenig Ressourcen auszukommen und den Einfluss der Organisationen auf die Lebensbedingungen positiv zu gestalten ist unsere Überzeugung, Motivation und unser Ziel. Gemeinsam können wir Potenziale entfalten und zur Wirkung bringen, mit integrierten Lösungen für alle betrieblichen CoReFM-Organisationen.

Eine aufschlussreiche Lektüre wünschen wir Ihnen!



Dirk Otto
RealFM e. V.
Präsident

Inhaltsverzeichnis

1. Übersicht über den Facility Management Markt	6
1.1 Globale Sicht	8
1.2 Europäische Sicht	17
2. Aktuelle Herausforderungen und Trends aus Sicht der Nutzer und Dienstleister	25
2.1 Allgemeine Entwicklung	30
2.2 Vergabe- und Vertragssituation	36
2.3 Nachhaltigkeit und ESG	39
2.4 Digitalisierung und Technologie	44
3. Überblick über den FMTech Markt	47
3.1 FMTech Map 2023	50
3.2 Aktuelle Insights zu FMTechs	51





Definition Facility Management

Die **DIN EN ISO 41001** beschreibt das Facility Management (FM) als ein Managementsystem, wonach das **Managementsystem** eine Methodik ist, mit der Menschen, Prozesse und Anlagen bzw. Liegenschaften ordentlich geleitet werden. Das Managementsystem stellt eine innerbetriebliche Ordnung dar, welche trotz der sekundärprozessualen Definition eine **primärprozessuale Betrachtung** des Facility Managements einräumt.

Das eigene Handeln vom Facility Management ist somit stets primärprozessual zu betrachten, da es als **Kernbestandteil** des jeweiligen Unternehmens angesehen werden soll. Das Gebäudemanagement und das Flächenmanagement (vgl. Definitionen im DIN 32736) werden als Teildisziplin des Facility Managements anerkannt.



1

Übersicht über den Facility Management Markt

Betrachtete Märkte und Branchen



- ✓ Für die Untersuchung des globalen Marktes wurden Regionen ausgewählt, die einen signifikanten Anteil am gesamten Facility Management Markt haben. Somit können daraus Schlussfolgerungen gezogen und Trends abgeleitet werden.
- ✓ Die Schätzungen der Marktgröße sowie der Wachstumsraten wurden anhand statistischer Methoden vorgenommen, die historische und zukünftige Trends in den jeweiligen Märkten sowie verschiedene weitere Faktoren wie zum Beispiel aktuelle Beschränkungen berücksichtigen.

Betrachtete Länder im globalen FM-Markt



- Nord-Amerika (Vereinigten Staaten, Kanada, Mexiko)
- Europa (Deutschland, Frankreich, Spanien, Benelux, Italien)
- Asien-Pazifik-Raum (China, Japan, Indien, Australien)
- Lateinamerika (Brasilien, Chile, Argentinien, Venezuela, Cuba)
- Mittlerer Osten (UAE, Saudi-Arabien, Katar, Kuwait, Oman)

Betrachtete Vergabemodelle



- Einzelvergabe
- Gebündelte Vergabe
- Integrierte Vergabe

Betrachtete Gebäudemanagement Leistungen



- Technisches Gebäudemanagement: Betreiben, Dokumentieren und Informationsmanagement
- Infrastrukturelles Gebäudemanagement: Reinigung, Sicherheit und Verpflegung

Betrachtete Branchen

- Industrie
- Öffentlicher Dienst
- Handel
- Dienstleistungen

Nicht enthalten sind folgende Unterbranchen: Haushalt, Gesundheitswesen und Bildungswesen



Der globale Facility Management Markt ist weiter im Aufwärtstrend

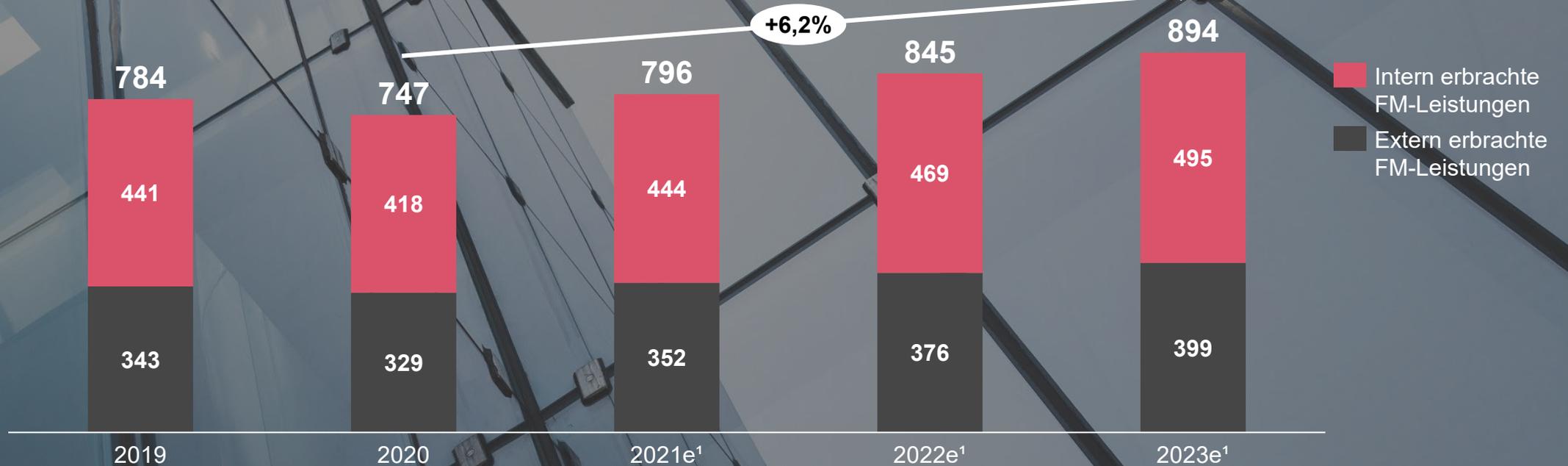


Abb. 1.1: Globaler Facility Management Umsatz (in Mrd. USD)
Quelle: Allied Market Research 2020, Facility Management Services Market

747 Mrd. USD

Umsatz erwirtschaftete der globale Markt für FM-Dienstleistungen in 2020, mit einer prognostizierten jährlichen Wachstumsrate von 6,2 % (2020 bis 2023).

¹ Erwarteter Umsatz (Gilt auch für alle Folgeseiten)

Asien-Pazifik-Raum

Facility Management Marktüberblick



Das Marktvolumen des Asien-Pazifik-Raums ist das weltweit höchste und verzeichnet das zweithöchste Wachstum



Mit einem Gesamtumsatz von rund **263 Mrd. USD** im Jahr 2020 stellt der Asien-Pazifik-Markt rund ein Drittel des globalen Facility Management Marktes und ist damit der weltweit größte. Die für diesen Bereich prognostizierte **Wachstumsrate von 7,5 %** liegt im Zeitraum 2020-2023 über der des globalen Facility Management Marktes.

Ebenso heterogen wie die Gesamtwirtschaftsleistung der einzelnen Länder sind die Umsätze des Facility Management Marktes in diesem Wirtschaftsraum verteilt. Mit einem Gesamtumsatzanteil von rund **62 %** sind **infrastrukturelle Gebäudemanagement Leistungen** die am meisten nachgefragte Dienstleistung im gesamten Asien-Pazifik-Raum in 2020. Dies bedingt hauptsächlich der hohe Anteil an Produktionsstätten sowie Hochhäusern in den Städten.

Abb. 1.2: Umsatz in Asien-Pazifik (in Mrd. USD)¹

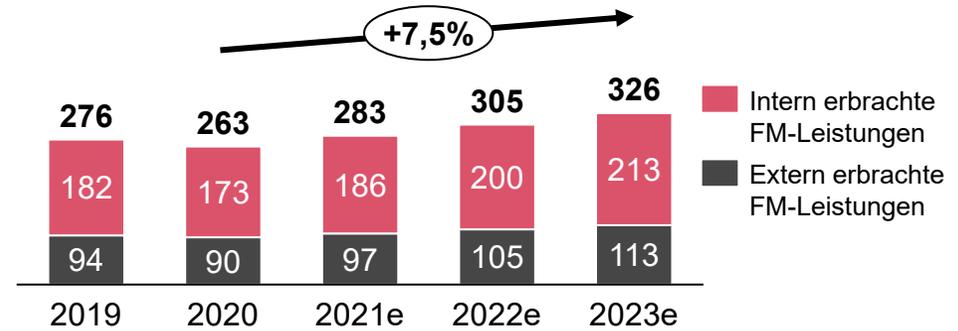


Abb. 1.3: Umsatz nach Endverbraucher in Asien-Pazifik (in Mrd. USD)¹

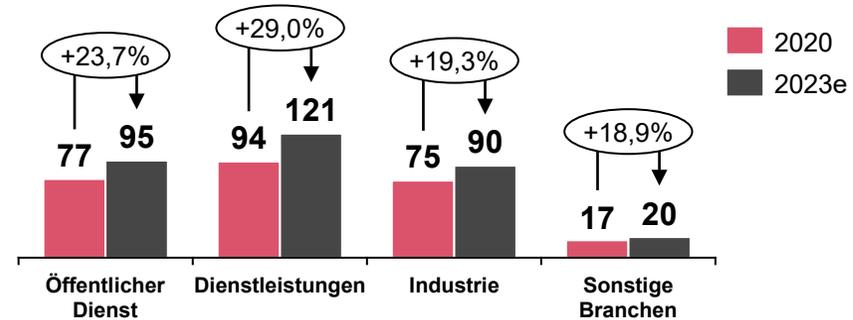
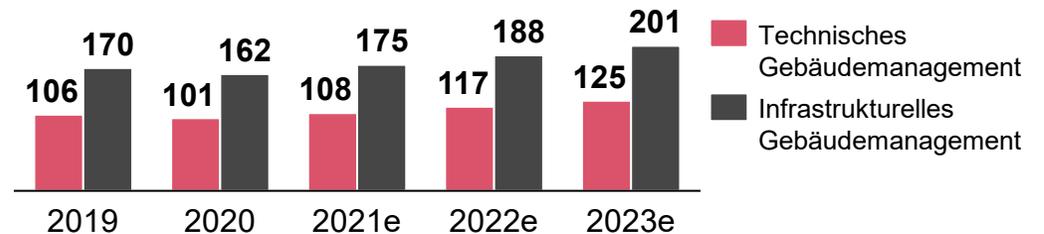


Abb. 1.4: Umsatz nach Leistungsart in Asien-Pazifik (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Allied Market Research 2020, Facility Management Services Market

Die Unsicherheit im Finanz- und Bausektor wirkt dem Wachstumstrend der Produktionsstätten entgegen

Asien-Pazifik-Raum – Chancen und Herausforderungen des Facility Managements



Chancen

- Die große Anzahl an **Produktionsstätten** im Asien-Pazifik-Raum fördert eine hohe Nachfrage an FM-Dienstleistungen, insbesondere in den Leistungsarten **Gebäudetechnik** und **Sicherheitsdiensten**.
- Der **Innovationsdruck** des globalen Wettbewerbs spiegelt sich auf dem Markt für FM-Dienstleistungen wider. Steigende **Produktions-** und insbesondere **Hygienestandards** führen zu einer höheren Nachfrage an infrastrukturellen FM-Dienstleistungen. Neben technischen Lösungen führen zunehmend auch höhere Arbeitsstandards zu einer **Professionalisierung** der Dienstleister.
- Die **Fremdvergabe** sämtlicher Leistungsbereiche des FM im **öffentlichen Sektor** stärkt insbesondere den Markt externer Dienstleistungen.



Herausforderungen

- Die Qualität der erbrachten FM-Dienstleistungen wird durch **gering qualifiziertes Personal** beeinträchtigt und wirkt sich negativ auf den gesamten FM-Markt aus. Die Investitionen in Maßnahmen für Personalqualifizierung liegen deutlich hinter denen für Technologie.
- Die zunehmende **Leerstandsrate** im Asien-Pazifik-Raum führt nicht nur zu negativen Effekten auf die Rendite des Eigentümers, sondern führt auch zwangsläufig zu erhöhten Nebenkosten für den Nutzer. **Unflexible Verträge** mit den FM-Dienstleistern stellen in diesem Zusammenhang die größte Herausforderungen dar.



Nord-Amerika

Facility Management Marktüberblick



Eine regional heterogene Struktur und eine verbreitete Auslagerungsquote definieren den Markt in Nord-Amerika



Nord-Amerika ist mit einem Gesamtumsatz von **223 Mrd. USD** für 2020 nach dem Asien-Pazifik-Raum weltweit der zweitgrößte Facility Management Markt. Die ausgelagerten Facility Management Dienstleistungen stellen einen Umsatz von 123 Mrd. USD.

Damit ist Nord-Amerika der Markt mit der höchsten **Auslagerungsquote** insgesamt und im Vergleich zu den intern erbrachten Facility Management Dienstleistungen der einzige mit einer Quote **höher als 50 %**.

Im Zeitraum 2020-2023 wird eine jährlich nahezu konstante **Wachstumsrate von 6,6 %** erwartet, die damit nahezu das globale Wachstum widerspiegelt.

Abb. 1.5: Umsatz in Nord-Amerika (in Mrd. USD)¹

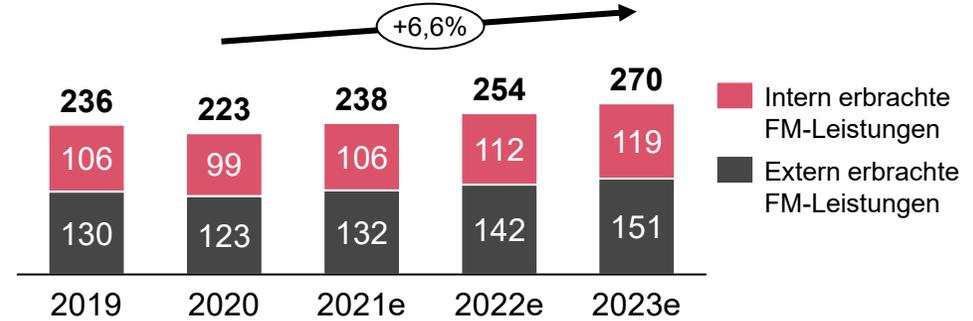


Abb. 1.6: Umsatz nach Endverbraucher in Nord-Amerika (in Mrd. USD)¹

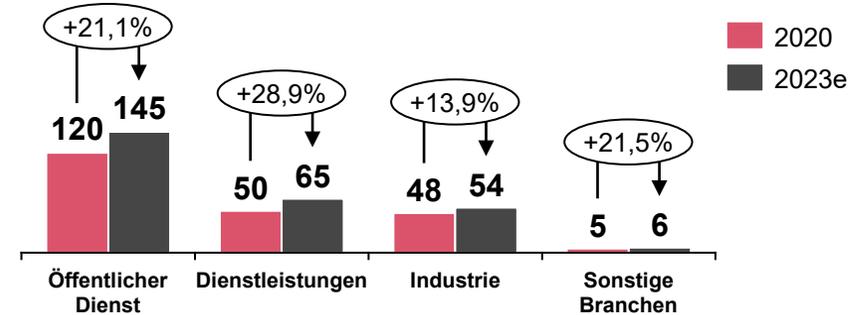
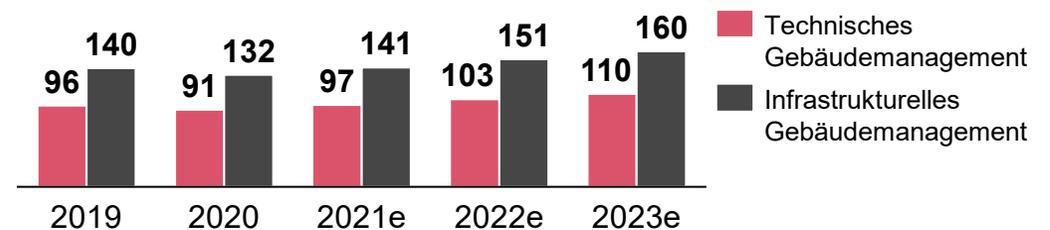


Abb. 1.7: Umsatz nach Leistungsart in Nord-Amerika (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Allied Market Research 2020, Facility Management Services Market

Externe Dienstleister sehen sich wachsenden Anforderungen aus technischen Lösungen sowie einem starken Wettbewerb gegenüber

Nord-Amerika – Chancen und Herausforderungen des Facility Managements



Chancen

- Große **staatliche Investitionsprogramme** in Infrastruktur, insbesondere in schwachen Regionen, stützen die Wirtschaft und damit die Nachfrage nach FM-Dienstleistungen.
- Als einer der am stärksten wachsenden Märkte für Investitionen in „IoT“-**basierte Lösungen**, in Smart Buildings und Data Center bietet Nord-Amerika Möglichkeiten für neue infrastrukturelle Gebäudemanagementdienstleistungen.
- Neue Gebäudeeffizienzstandards fördern den Neubau von **Green Buildings** und steigern so den Bedarf an Leistungen der Gebäudetechnik.
- Die Auswirkungen eines **aktiven Flächenmanagements** beeinflussen die FM-Dienstleistungen wesentlich. Insbesondere in hochpreisigen Innenstadtlagen werden mögliche Flächenumnutzungen noch intensiver.



Herausforderungen

- Der **Mangel an qualifiziertem Personal** und prekäre Arbeitsbedingungen des untersten Lohnsektors beeinträchtigen das Wachstumspotential des FM-Marktes deutlich.
- Der angespannte Wettbewerb im Bereich von integrierten Vergabemodellen übt starken **Druck auf die Gewinnmargen** der Dienstleister aus. Hierdurch kommt es verstärkt zum Rückzug einiger – zumeist kleinerer – Dienstleister aus dem Markt und vereinzelt zu Übernahmen.
- Die kulturell bedingte Sorge der nordamerikanischen Gebäudeeigentümer vor einem **Kontrollverlust** bei der Vergabe mehrerer Tätigkeiten an einzelne Anbieter wirkt sich auf die Nachfrage nach integrierten FM-Dienstleistungen aus: Eine Kombination mehrerer externer Dienstleister wird daher bevorzugt, um starke Abhängigkeiten zu vermeiden.



Lateinamerika

Facility Management Marktüberblick



Den lateinamerikanischen Markt zeichnet eine niedrige Auslagerungsquote aus



Der Markt für Facility Management in Lateinamerika betrug **25 Mrd. USD** in 2020 und wird auf 31 Mrd. USD in 2023 geschätzt. Damit ist hier das global zweithöchste Wachstum mit einer **Rate (2020-2023) von 7,9 %** zu erwarten. Nur ein Drittel der erbrachten FM-Services werden ausgelagert.

Der **öffentliche Dienst** ist mit rund 36 % der größte Endnutzer von Facility Management Services, dicht gefolgt vom Dienstleistungsbereich.

Grundsätzlich wird in den nächsten Jahren ein höheres Wachstum bei den **infrastrukturellen** als bei den technischen **Gebäudemanagementdienstleistungen** erwartet.

Abb. 1.8: Umsatz in Lateinamerika (in Mrd. USD)¹

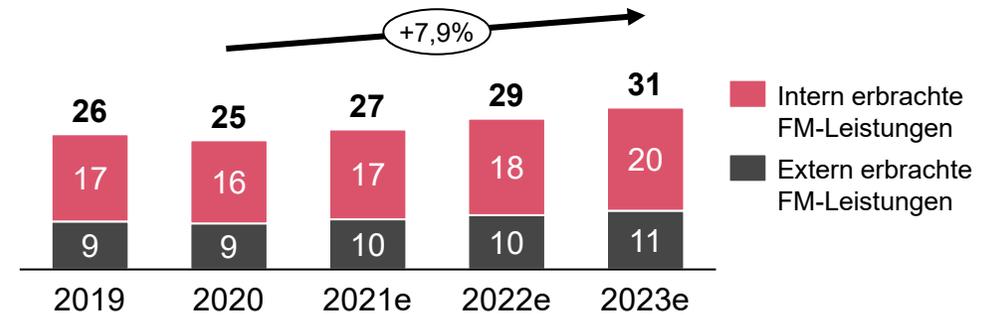


Abb. 1.9: Umsatz nach Endverbraucher in Lateinamerika (in Mrd. USD)¹

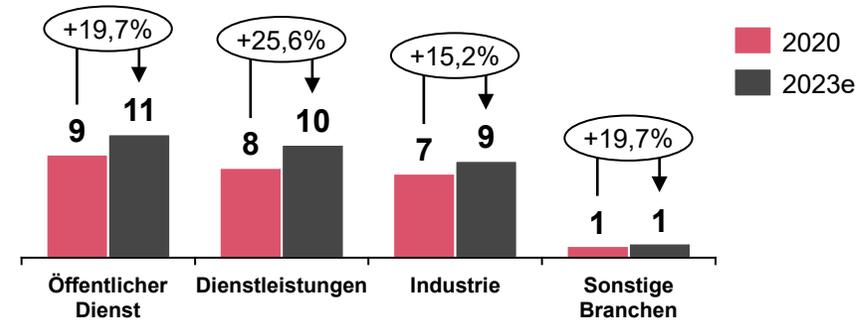
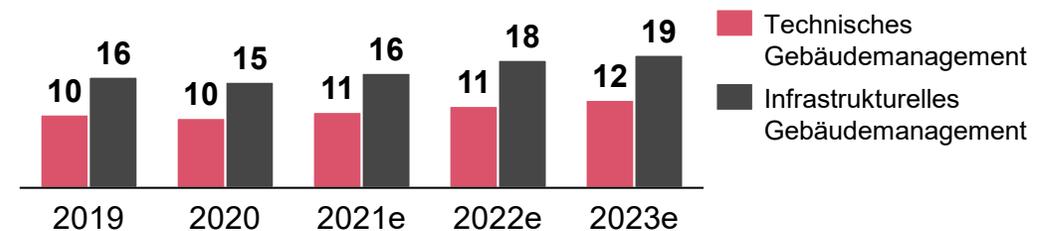


Abb. 1.10: Umsatz nach Leistungsart in Lateinamerika (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Allied Market Research 2020, Facility Management Services Market

Komplexe Verwaltungs- und Abwicklungsprozesse sowie fehlendes qualifiziertes Personal bremsen das Wachstum an professionellen externen Dienstleistungen

Lateinamerika – Chancen und Herausforderungen des Facility Managements



Chancen

- Der Anstieg der Bautätigkeit mit **Regierungsinitiativen** wie "National Infrastructure Program" und "Nation Program on Strategies for Sustainable Smart Cities" und andere werden voraussichtlich das Wachstum des Facility Management Services Marktes stimulieren.
- Das **steigende Bewusstsein** für die Sicherheit und Instandhaltung von Gebäuden und die Zunahme in- und ausländischer Investitionen in den kommerziellen Sektoren führen zum Wachstum des Marktes für infrastrukturelle Gebäudemanagementdienstleistungen.
- Darüber hinaus wird die Zunahme der **staatlichen Ausgaben** für Infrastruktur- und Gewerbeprojekte das Wachstum des Marktes fördern.



Herausforderungen

- Der Bau von mittelgroßen bis kleinen Projekten sind im Vergleich zu Großprojekten mit einem **höheren Arbeitsaufwand** verbunden. Geschäfte werden in einem anderen Tempo abgewickelt. Dies hat auch einen **Einfluss auf die Geschwindigkeit**, in der Projekte konzipiert und errichtet werden. Das Marktwachstum kann dadurch gedämpft werden.
- Die **Komplexität** von örtlichen Vorschriften, die langen Vorlaufzeiten bis Baugenehmigungen erteilt werden, Beschaffung lokaler Produkte oder **fehlende Berater mit Facility Management Kenntnissen** erschweren den Eintritt internationaler Facility Management Dienstleister in den lateinamerikanischen Markt. Dies kann dazu beitragen, dass die **Auslagerungsquote** weiterhin niedrig bleibt.



Mittlerer Osten

Facility Management Marktüberblick



Der kleinste Facility Management Markt wächst verhältnismäßig am schnellsten



Der Mittlere Osten ist mit einem Gesamtumsatz von **12 Mrd. USD** in 2020 der global kleinste Facility Management Markt. Mit einer prognostizierten **jährliche Wachstumsrate von 8,6 %** weist der Markt das verhältnismäßig höchste Gesamtumsatzwachstum auf.

Mit einem Wachstum von **32,7 %** wird für den Mittleren Osten zudem der vergleichsweise stärkste Anstieg im Segment **Dienstleistungen** im Zeitraum 2020-2023 erwartet. Die Größe und Entwicklung des Facility Management Marktes korreliert dabei stark mit der Wirtschaftsleistung.

Abb. 1.11: Umsatz in Mittlerer Osten (in Mrd. USD)¹

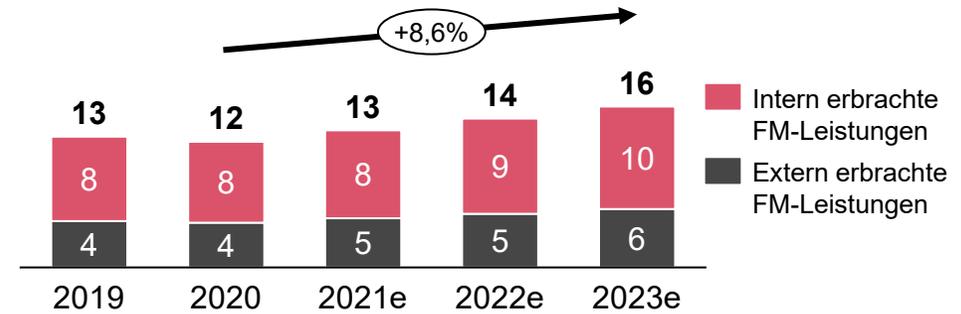


Abb. 1.12: Umsatz nach Endverbraucher in Mittlerer Osten (in Mrd. USD)¹

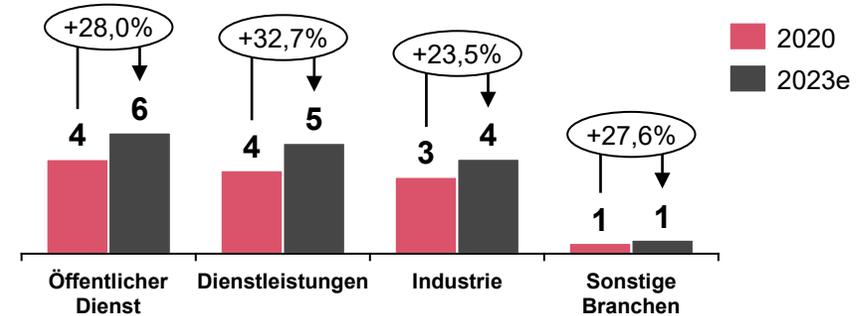
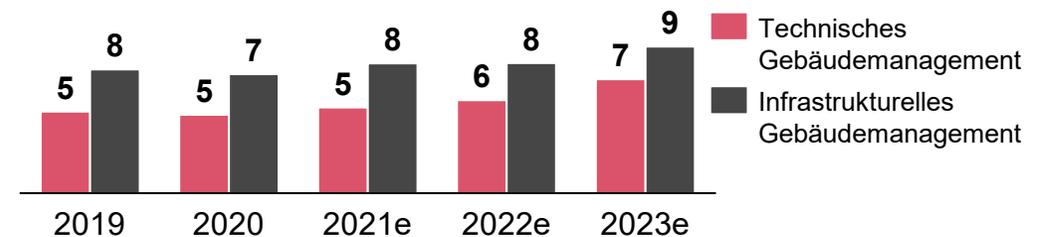


Abb. 1.13: Umsatz nach Leistungsart in Mittlerer Osten (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Allied Market Research 2020, Facility Management Services Market

Das starke Wachstum schafft zahlreiche Chancen für professionelle internationale Dienstleister

Mittlerer Osten – Chancen und Herausforderungen des Facility Managements



Chancen

- Infrastruktur-Megaprojekte und Großbaufträge beflügeln den Markt für FM-Dienstleistungen. Die **hohen Investitionen in modernste Gebäudestandards** definieren neue Maßstäbe.
- **Technologische Innovationen** insbesondere in der Forschung sowie im Gesundheitssystem führen zu einem erhöhten Bedarf an Dienstleistungen der Gebäudetechnik. Der Grad an Professionalisierung weiterer Dienstleistungen wie Reinigung und Verpflegung wird deutlich erhöht.
- Die neu entstandene Middle East Facility Management Association (**MEFMA**) fördert Markteintritte von neuen, internationalen FM-Dienstleistern. Der neue Wettbewerb trifft auf eine hohe Nachfrage.
- Die **Lockerungen** der vormals strengen **Arbeitsgesetze** erleichtern die Akquise insbesondere von internationalen Arbeitskräften für den FM-Markt. Dienstleistungen wie Reinigung und Verpflegung werden durch Ressourcen gestärkt.



Herausforderungen

- Der regional teils noch gering ausgeprägte sowie **wenig qualifizierte Wettbewerb** sorgt für Verwerfungen im Niveau der Leistungserbringung. Kleinere und lokal ansässige FM-Dienstleister fallen gegenüber größeren, meist internationalen Dienstleistern, stark ab.
- Der **Mangel an qualifizierten Arbeitskräften** sowie die **Personalkostenerhöhung** dämpft das Marktwachstum leicht. Die globale Aufmerksamkeit auf sozial verträgliche Arbeitsbedingungen beeinträchtigt die Beschaffung von günstigen Arbeitskräften aus den umliegenden Ländern.



Die Nachfrage nach FM-Dienstleistungen steigt in Europa weiter an

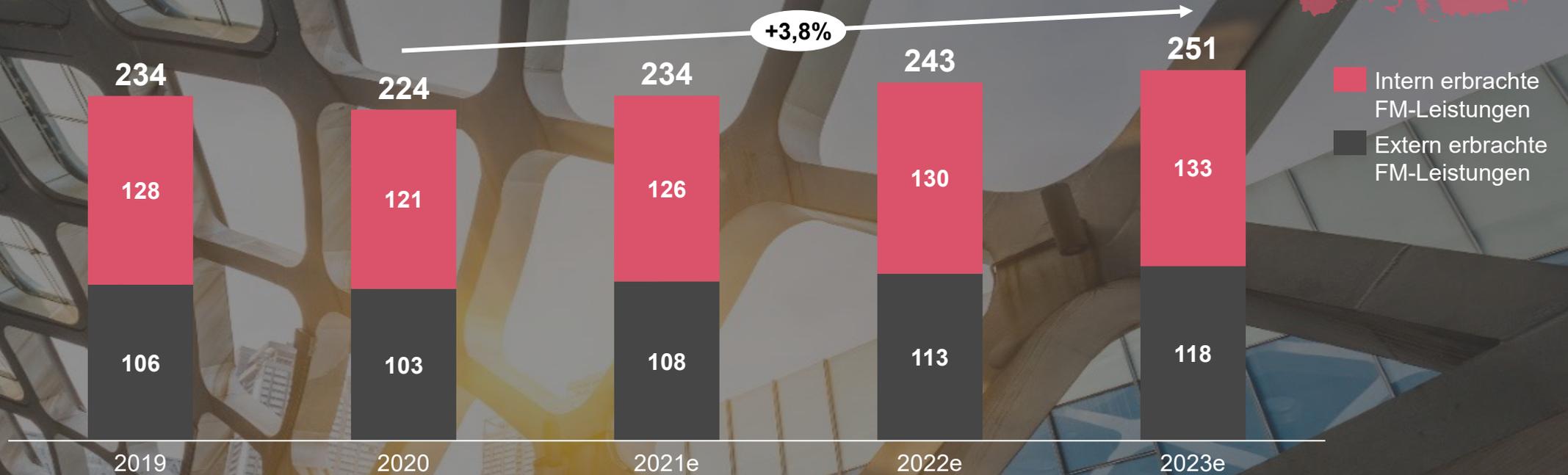


Abb. 1.14: Europäischer Facility Management Umsatz (in Mrd. USD)
Quelle: Mordor Intelligence 2022, Europe Facility Management Market

224 Mrd. USD

Umsatz erwirtschaftete der **europäische Markt** für FM-Dienstleistungen in 2020, mit einer prognostizierten **jährlichen Wachstumsrate** von **3,8 %** (2020 bis 2023).

Europa

Facility Management Marktüberblick



Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen intern und extern erbrachten Leistungen prägen den europäischen Markt



Der europäische Facility Management Markt stellt mit einer Größe von **224 Mrd. USD** rund ein Drittel des Globalmarktes. Hinsichtlich der Leistungserbringung ist das Verhältnis zwischen internen und externen erbrachten FM-Leistungen nahezu identisch. Im Zeitraum 2020-2023 wird eine jährlich nahezu konstante **Wachstumsrate von 3,8 %** erwartet.

Es wird davon ausgegangen, dass das Umsatzwachstum bis 2023 über die einzelnen Branchen unverändert bleibt.

Mit einem Wachstum von **25 %** wird erwartet, dass **integrierte Vergabemodelle** für Europa den vergleichsweise stärksten Anstieg im Zeitraum 2020-2023 darstellen. Der umsatzstärkste Facility Management Markt liegt dabei in **Deutschland**, gefolgt von Frankreich und Italien.

Abb. 1.15: Umsatz nach Region in Europa (in Mrd. USD)¹

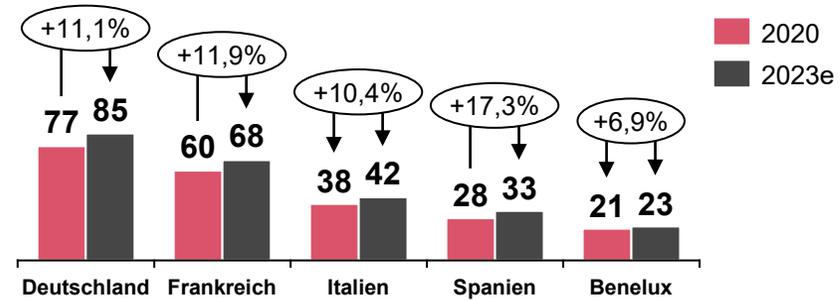


Abb. 1.16: Umsatz nach Endverbraucher in Europa (in Mrd. USD)¹

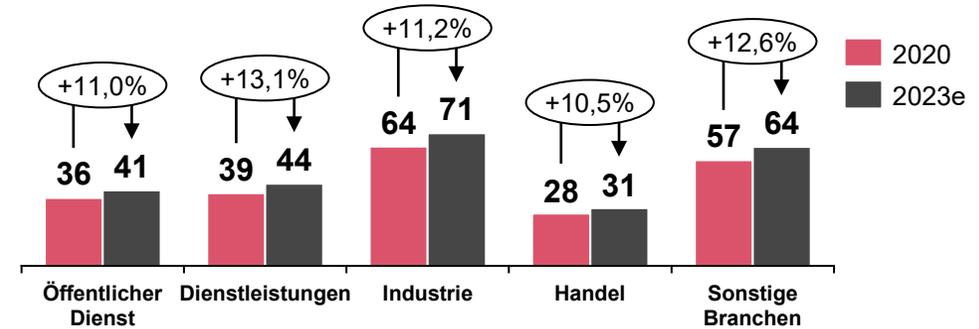
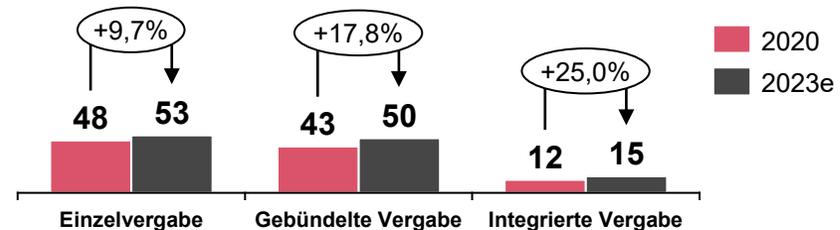


Abb. 1.17: Umsatz nach Vergabemodell in Europa (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Mordor Intelligence 2022, Europe Facility Management Market

Individuelle und veränderte Nutzungskonzepte sowie die Anforderungen an ESG-Kriterien erfordern ein aktiveres und nachhaltigeres Flächenmanagement

Europa – Chancen und Herausforderungen des Facility Managements



Chancen

- Sowohl die Co-Working-Revolution als auch neue und **individuellere Arbeitsplatzkonzepte** bewirkten einen Schub bei infrastrukturellen und kaufmännischen Gebäudemanagementdienstleistungen. Insbesondere kurzfristige und individuellere Büronutzungen fördern die Nachfrage.
- Die Auswirkungen eines **aktiven Flächenmanagements** beeinflussen insbesondere die Facility Management Dienstleistungen und fordern zudem bedarfsgerechte vertragliche und technische Lösungen.
- Die **stärkere Einbindung** des Facility Managements in die Unternehmensorganisation und im strategischen Management zeigt, dass Dienstleistungen im Bereich des strategischen Facility Managements auch in Zukunft stärker nachgefragt werden.



Herausforderungen

- Umfangreiche **Outsourcing-Aktivitäten** des öffentlichen Sektors sowie die Konzentration auf **langfristige Beziehung** zu FM-Anbietern beschränken unmittelbar das Nachfragewachstum nach Facility Management Dienstleistungen.
- Die **EU-Taxonomie** fordert strikte Nachweisführungen im Bereich Nachhaltigkeit für den Gebäudebestand, was unmittelbar die Nachfrage des strategischen und operativen Facility Managements stärken wird.



Deutschland

Facility Management Marktüberblick



Key Findings

- Mit über 77 Mrd. USD ist der deutsche Facility Management Markt der größte innerhalb von Europa. Im Zeitraum 2020-2023 wird eine jährlich konstante Wachstumsrate von 3,6 % erwartet, die leicht unter dem europäischen jährlichen Wachstum von 3,8 % liegt.
- Ein nahezu konstantes Umsatzwachstum wird gleichstark für die einzelnen Branchen im Betrachtungszeitraum bis 2023 erwartet.
- Die Entwicklung großer Energieprojekte und die steigende Zahl von Geschäfts- und Wohngebäuden in Großstädten hat einen positiven Einfluss auf die Umsätze der Facility Service Anbieter.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Deutschland zeichnet sich als einer der größten Industriestandorte der Welt aus. Mit 30% ist die Industrie der größte Endverbraucher von Facility Services.
- Wachsende ESG-regulatorische Anforderungen sowie steigende Betriebs- und Unterhaltskosten fordern Investitionen in die Gebäude. Services im Bereich Gebäudetechnik profitieren von der wachsenden Nachfrage.
- Die dynamische Entwicklung neuer Arbeitswelten fordert eine Flächenbewirtschaftung im Dienstleistungsbereich, die sich zunehmend an den Bedürfnissen der Nutzer orientiert. Facility Services im Bereich Verpflegung und Reinigung gewinnen an Bedeutung.

Vergabemodelle

- Während in 2020 noch rund 45 % der Verträge für Facility Services an einzelne Anbieter für jeweils eine Tätigkeit vergeben wurden, wird bis 2023 ein Rückgang von rund 5 % erwartet.
- Im direkten Vergleich der Vertragsarten zeigt sich, dass das Volumen der integrierten Vergabemodelle deutlich geringer ist, als das der anderen Facility Service Vertragsarten.
- Dennoch weist Deutschland mit rund 6 Mrd. USD im europäischen Vergleich den höchsten Umsatz an integrierten Verträgen aus.

Abb. 1.18: Umsatz in Deutschland (in Mrd. USD)¹

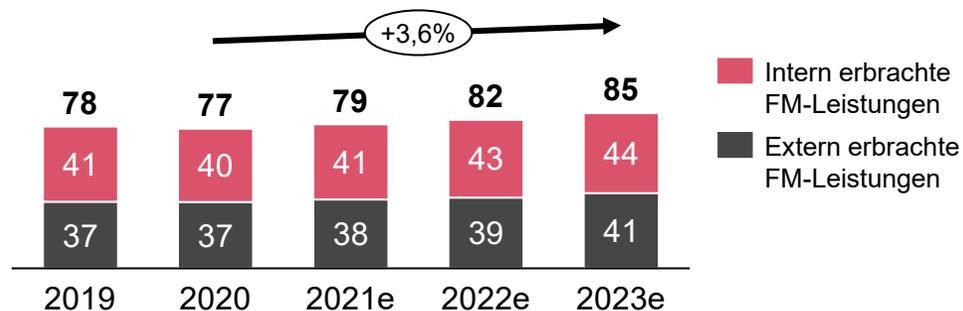


Abb. 1.19: Umsatz nach Endverbraucher in Deutschland (in Mrd. USD)¹

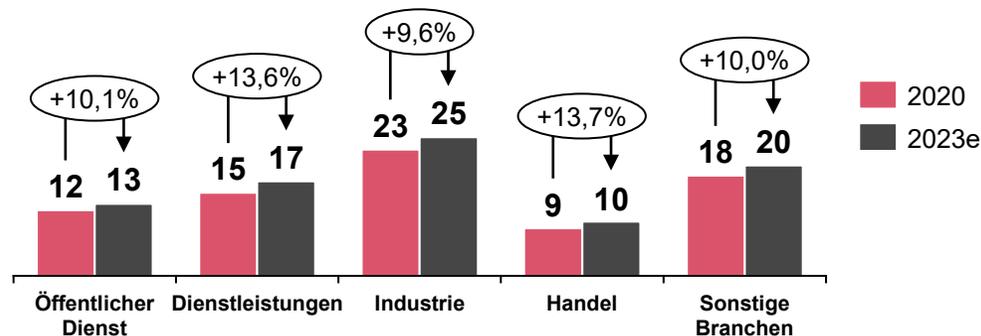
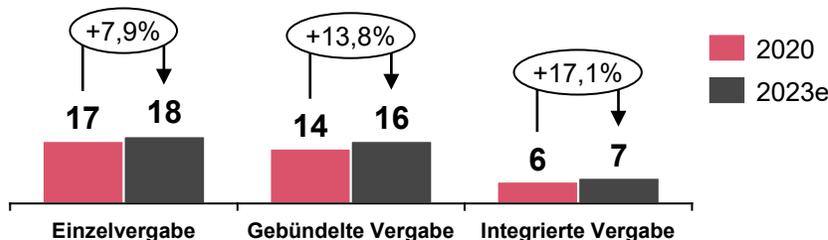


Abb. 1.20: Umsatz nach Vergabemodell in Deutschland (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Mordor Intelligence 2022, Europe Facility Management Market

Frankreich

Facility Management Marktüberblick



Key Findings

- Der französische Markt für Facility Services (intern und extern) betrug rund 60 Mrd. USD in 2020. Es wird erwartet, dass dieser bis 2023 auf 68 Mrd. USD wächst.
- Zusammen mit Deutschland stellt Frankreich einen der größten Märkte in Europa mit einer erwarteten CAGR (2020-2023) von 3,8 % dar.
- Die französische Regierung hat im Oktober 2021 für die kommenden Jahre geplante Investitionen i. H. v. 30 Mrd. USD in Bereiche wie bspw. Nuklearenergie und E-Mobilität angekündigt, wodurch auch weiteres Wachstum im Markt für Facility Services antizipiert wird.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Mit 30 % und 23 % sind die Industrie und Sonstige Branchen die größten Endnutzer von Facility Services, dicht gefolgt von Dienstleistern sowie dem Öffentlichen Dienst. Die drei Sektoren sorgen zusammen für rund zwei Drittel der Umsätze im Markt.
- Die zunehmende Bedeutung von E-Commerce hat in den vergangenen Jahren für eine steigende Nachfrage nach Logistikimmobilien gesorgt, welche zu höheren Umsätzen für FM-Dienstleister im Bereich Handel führte.
- Durch die Einbringung von Gesetzentwürfe vor allem im Industrie-Sektor wird zukünftiges Wachstum erwartet.

Vergabemodelle

- In 2020 wurden rund 22 % der Aufträge einzeln vergeben. Bis 2023 wird ein unveränderter Anteil an Einzelvergaben erwartet.
- Immer öfter werden einzelne Anbieter mit mehreren Tätigkeiten beauftragt, da Auftraggeber sich hierdurch (interne) Ressourceneinsparungen erwarten.
- Die erwartete CAGR (2020-2023) für integrierte Facility Services beträgt in Frankreich 39 %. Damit wächst dieser Bereich im europäischen Vergleich am stärksten.

Abb. 1.21: Umsatz in Frankreich (in Mrd. USD)¹

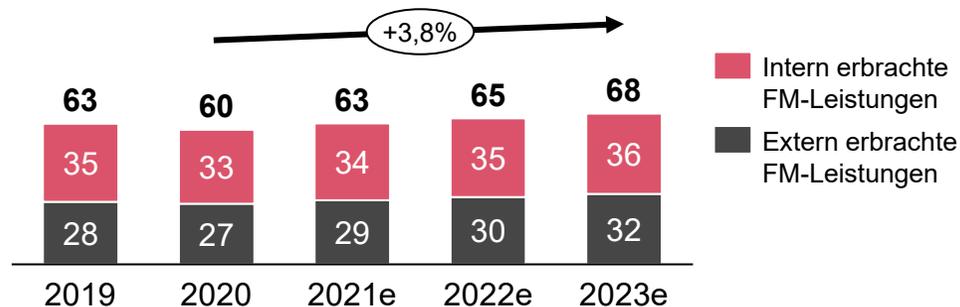


Abb. 1.22: Umsatz nach Endverbraucher in Frankreich (in Mrd. USD)¹

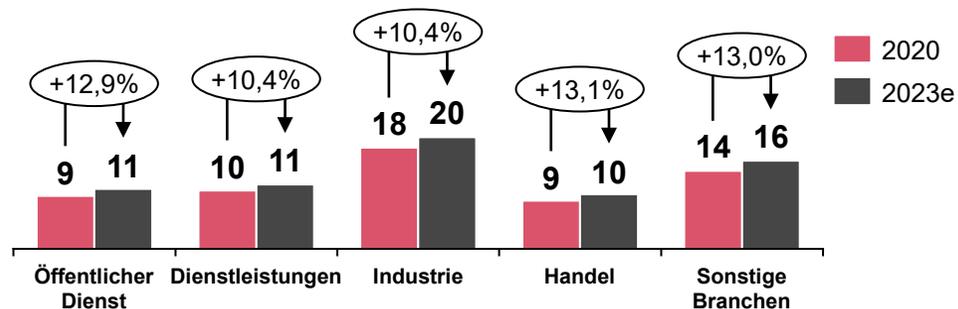
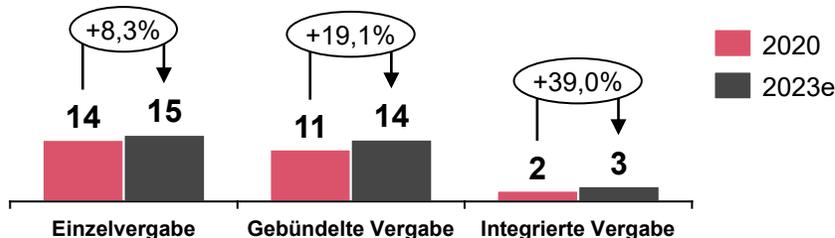


Abb. 1.23: Umsatz nach Vergabemodell in Frankreich (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Mordor Intelligence 2022, Europe Facility Management Market

Italien

Facility Management Marktüberblick



Key Findings

- Italien gehört mit einem Volumen von 38 Mrd. USD in 2020 und einem erwarteten Wachstum auf 42 Mrd. USD bis 2023 nach Deutschland und Frankreich zu einem der größten europäischen Märkte für Facility Management.
- Mit einer erwarteten CAGR (2020-2023) von 3,6 % liegt das Wachstum im italienischen Facility Management Markt nach Spanien und Deutschland an dritter Stelle.
- Zudem soll ein Hilfspaket der Europäischen Union von über 200 Mrd. USD für eine Erholung und weiteres Wachstum Italiens sorgen, welches als erstes europäisches Land von der Corona-Pandemie getroffen wurde, wodurch auch zusätzliches Wachstum im Bereich Facility Management erwartet wird.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Auch in Italien steigt die Bedeutung von Nachhaltigkeit und Umwelt immer weiter. Das führt gerade in Metropolen wie Rom oder Mailand dazu, dass die Rolle von Energieeffizienz und Erneuerbaren Energien immer stärker in den Vordergrund rückt. Für FM-Dienstleister bietet dies die Möglichkeit, Unternehmen bei der Reduzierung ihres Energieverbrauchs zu begleiten.
- Im Einzelhandel ist der Rückgang von Ladengeschäften aufgrund des wachsenden Marktes für E-Commerce im europäischen Vergleich zwar bisher noch gering ausgefallen, allerdings wird in den kommenden Jahren ebenfalls eine Anpassung erwartet.

Vergabemodelle

- Während in 2020 noch etwa die Hälfte der Verträge für Facility Services an einzelne Anbieter für jeweils eine Tätigkeit vergeben wurden, wird heute prognostiziert, dass dieser Anteil bis 2023 um rund 5 % sinken wird.
- Die erwartete CAGR (2020-2023) für integriertes Facility Services beträgt 31,7 %, womit für diesen Ansatz das stärkste Wachstum erwartet wird. Gleichwohl sollen die gebündelten Vertragsarten mit einer CAGR (2020-2023) von 16,9 % wachsen, weshalb sich der Anteil der Einzelvergaben und gebündelten Vergaben allmählich angleichen.

Abb. 1.24: Umsatz in Italien (in Mrd. USD)¹

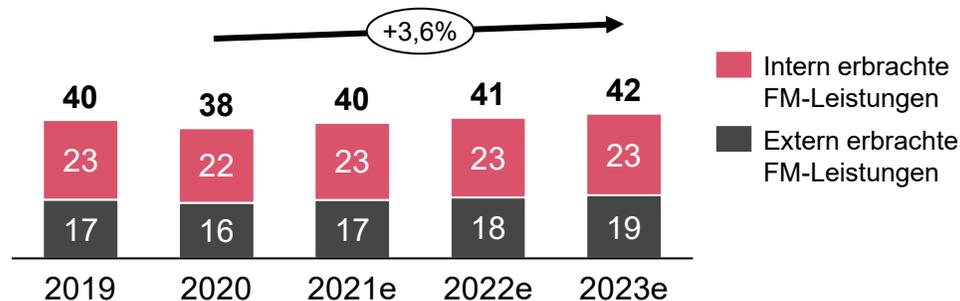


Abb. 1.25: Umsatz nach Endverbraucher in Italien (in Mrd. USD)¹

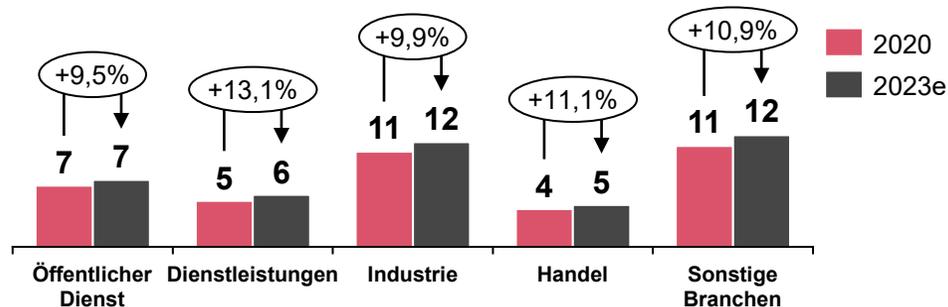
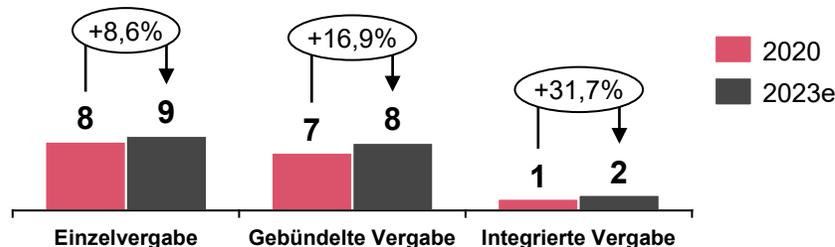


Abb. 1.26: Umsatz nach Vergabemodell in Benelux (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Mordor Intelligence 2022, Europe Facility Management Market

Spanien

Facility Management Marktüberblick



Key Findings

- Mit einer Bewertung von 29 Mrd. USD im Jahr 2020 war der spanische FM-Markt im Vergleich einer der kleinsten europäischen Märkte. Aufgrund von steigendem Bewusstsein für FM-Leistungen und erhöhter Akzeptanz für Outsourcing wird jedoch im europäischen Kontext das höchste Wachstum mit einer CAGR (2020-2023) von 5,3 % auf eine Marktgröße von 33 Mrd. USD erwartet.
- Zusätzlich wird weiteres Wachstum aufgrund von steigenden privaten Investments in Immobilien sowie einer zunehmenden Anzahl von Standorten im Gesundheitswesen und der Pharmazie, die es zu verwalten gilt, erwartet.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Grundsätzlich wird das höchste Wachstum im spanischen Markt für Facility Services im Dienstleistungsbereich mit einer CAGR (2020-2023) von 18,8 % erwartet.
- Im europäischen Vergleich ist die spanische Industrie als Endnutzer von Facility Services unterdurchschnittlich vertreten. Dennoch trägt sie zu rund einem Viertel des nationalen Marktvolumens bei.
- Strenge Vorschriften für die Lebensmittelindustrie bieten zahlreiche Chancen für Anbieter von Facility Services, die hohen Qualitätsstandards umzusetzen.

Vergabemodelle

- Besondere Treiber sind die integrierten und gebündelten Facility Services mit einem erwarteten CAGR (2020-2023) von 26,3 % bzw. 23,7 %.
- Immer mehr Anbieter weiten ihren Tätigkeitsbereich aus, um den Kunden ein vollumfängliches Angebot und dabei zahlreiche Vorteile zu ermöglichen. Bereits seit 2021 soll der Anteil an gebündelten Facility Services den Markt dominieren.
- Der hohe Beitrag des öffentlichen Sektors zum Markt ist getrieben durch knappe Budgets, die ein kontinuierliches und effizientes Outsourcing der Aufgaben notwendig machen, um Kosten einzusparen.

Abb. 1.27: Umsatz in Spanien (in Mrd. USD)¹

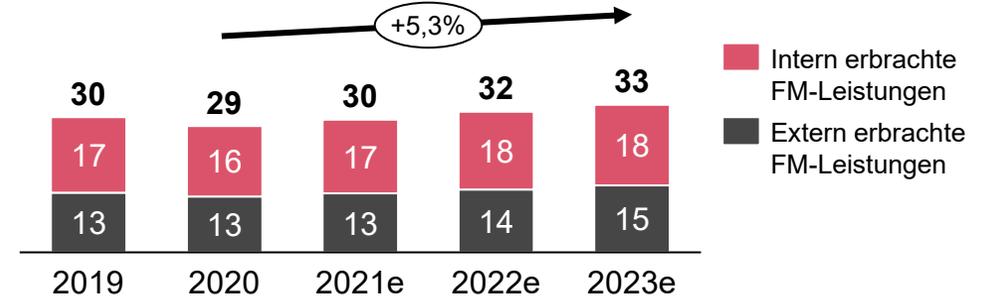


Abb. 1.28: Umsatz nach Endverbraucher in Spanien (in Mrd. USD)¹

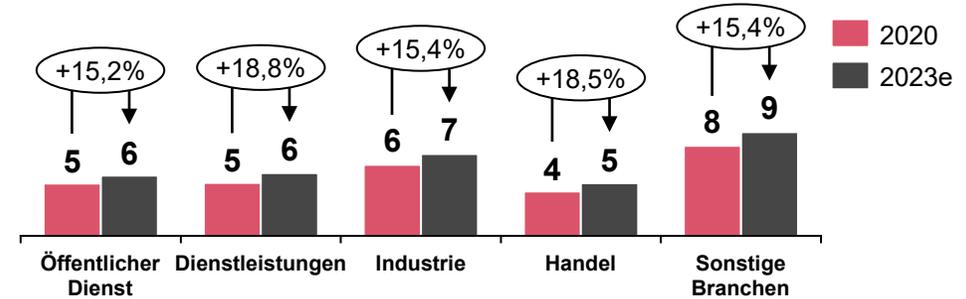
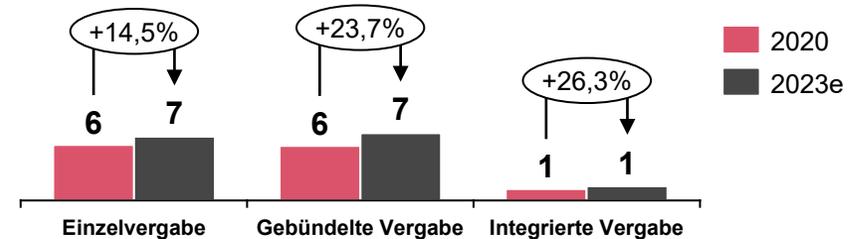


Abb. 1.29: Umsatz nach Vergabemodell in Spanien (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Mordor Intelligence 2022, Europe Facility Management Market

Benelux

Facility Management Marktüberblick



Key Findings

- Der Markt für Facility Management (intern und extern) in Benelux betrug 21 Mrd. USD in 2020 und wird auf 24 Mrd. USD in 2023 geschätzt.
- Initiativen der Regierungen in den Benelux-Ländern fördern den Neubau von Green Buildings, was den Bedarf an Facility Services steigen wird.
- Die Urbanisierung und Entwicklung neuer Wirtschaftsstandorte in Osteuropa hat einen positiven Einfluss auf die Umsätze der FM-Dienstleister genommen.
- Ebenso deuten zahlreiche Akquisitionen durch bekannte Anbieter von Leistungen in den Regionen auf Wachstum in der Zukunft hin.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Neben der Industrie zählen auch Commercial Buildings und öffentliche Organisationen zu den größten Abnehmern von Facility Services. Zusammen sorgen sie für rund zwei Drittel der Umsätze im Markt.
- Die Zahl der Ladengeschäfte ist im Einzelhandel seit 2015 durch die zunehmende Digitalisierung und Automatisierung und der damit einhergehenden veränderten Interaktion zwischen Konsumenten und Verkäufern kontinuierlich gesunken.
- Eine erhöhte Nachfrage in verschiedenen Industrie-Sektoren wie bspw. Halbleitern sorgt für die Entwicklung neuer Produktionsstätten, was unmittelbar auch zu einem erhöhten Bedarf an Facility Services führt.

Vergabemodelle

- Während aktuell noch der Anteil an Einzelvergaben dominiert, wird erwartet, dass die meisten Verträge bis 2023 für mehrere Tätigkeiten gebündelt an einen Anbieter vergeben werden.
- Ebenfalls wird für integrierte Facility Services das höchste Wachstum mit einer Rate (2020-2023) von 18,8 % erwartet. Damit läge der Anteil 2023 bei rund 16 %.
- Große Anbieter fokussieren sich neben den Kernaufgaben auch verstärkt auf nachhaltige und energieeffiziente Dienstleistungen, wodurch aufgrund des umfangreichen Leistungsspektrums vermehrt integrierte Facility Services angeboten werden können.

Abb. 1.30: Umsatz in Benelux (in Mrd. USD)¹

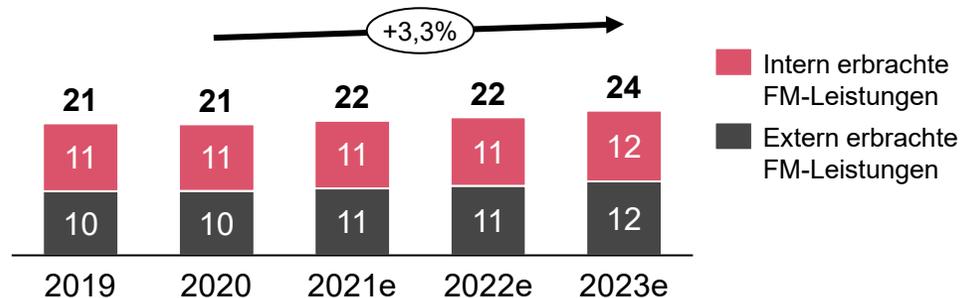


Abb. 1.31: Umsatz nach Endverbraucher in Benelux (in Mrd. USD)¹

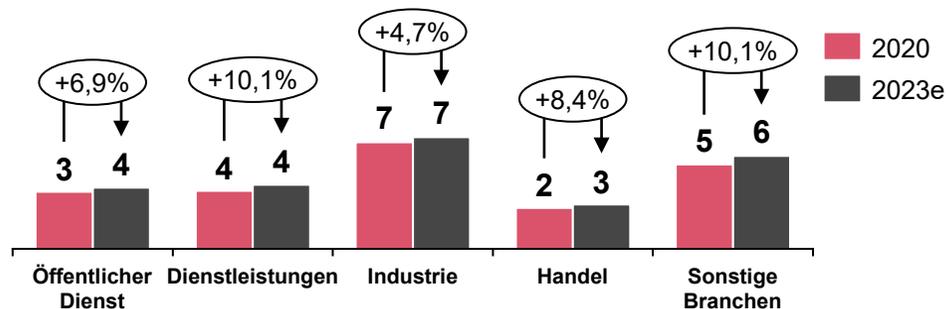
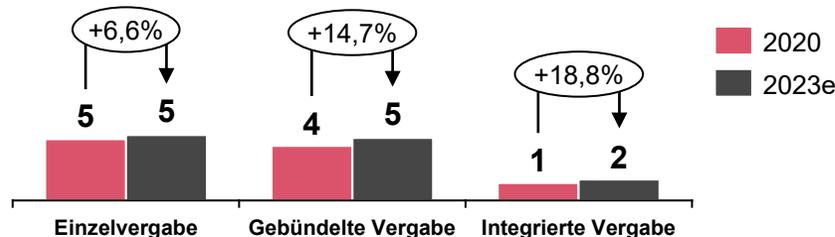


Abb. 1.32: Umsatz nach Vergabemodell in Benelux (in Mrd. USD)¹



¹Quelle: Mordor Intelligence 2022, Europe Facility Management Market

2

Aktuelle Herausforderungen und Trends
aus Sicht der Nutzer und Dienstleister

Forschungsdesign

Im Rahmen einer explorativen und deskriptiven Online-Umfrage wurden Experten aus der Facility Management Branche zu den aktuellen Trends und Herausforderungen befragt. Die in der Untersuchung erhobenen Daten wurden mit Hilfe von statistischen Mitteln, wie z. B. Kreuztabellen, Faktoren- und Clusteranalysen sowie entsprechenden qualitativen Analysen durchgeführt.

Zielstellung der Untersuchung war neben der Identifizierung der aktuellen Wahrnehmung des Facility Managements im Allgemeinen, die Trends „Technologie & Digitalisierung“ und „Nachhaltigkeit“ im Besonderen näher zu beleuchten. Hierbei wurden sowohl die Perspektive der Nutzer als auch der Dienstleister berücksichtigt.

Die vorliegende Umfrage verfolgt den Zweck, wirtschaftliche, soziale und überwachende Effekte aufzuzeigen sowie deren Entwicklung über die Zeit zu verfolgen. Die Umfrage soll dazu regelmäßig wiederholt werden.



Ziele der Umfrage

Mit den Antworten der Experten sollen folgende Themenstellungen sichtbar und deren Entwicklung messbar gemacht werden:

- Welchen Reifegrad hat die Wahrnehmung der Verantwortungen für den Betrieb der Immobilien und die Bereitstellung der Infrastrukturen?
- Wie werden die aktuellen Themen Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Klimaschutz im Facility Management wahrgenommen?
- Gibt es Unterschiede in der Wahrnehmung der Schwerpunkte zwischen Nutzern und Dienstleistern?
- Werden die wirksamen Hebel für die Realisierung von Effekten bereits umgesetzt oder gibt es noch ein Potenzial, dass gehoben werden kann?

Aktuelles Stimmungsbild im Facility Management Markt (1/3)

1. Die Nutzer sind nur teilweise zufrieden mit ihren Dienstleistern:

Nur 10 % der befragten Nutzer zeigen sich vollkommen zufrieden mit ihrem aktuellen Facility Service Dienstleister.



2. Aufwand für Monitoring und Dokumentation steigt:

Der zunehmend steigende Aufwand für Monitoring und Dokumentation wird von Nutzern und Dienstleistern als stärkste negative Entwicklung erachtet.



3. Vertragsanpassungen sind zeitnah zu erwarten:

Zwei Drittel der befragten Nutzer beabsichtigen eine Neuvergabe bzw. Neuverhandlung ihrer Facility Service Verträge in den nächsten sechs bis 36 Monaten.

4. Die Präferenz für kürzere Vertragslaufzeiten steigt:

Mehr als 50 % der Nutzer und Dienstleister präferieren zukünftig mittelfristige Vertragslaufzeiten von drei bis fünf Jahren.

Aktuelles Stimmungsbild im Facility Management Markt (2/3)

5. Steigender Aufwand bei Vertragswechsel ist eine Belastung:

37 % aller Befragten empfinden den stetig steigenden Aufwand für Ausschreibungen und Vertragswechsel als negativ.



6. Smart-Buildings sind bislang wenig verbreitet:

5 % und weniger ist der Anteil von Smart-Buildings im Verantwortungsportfolio von 70 % der befragten Nutzer.

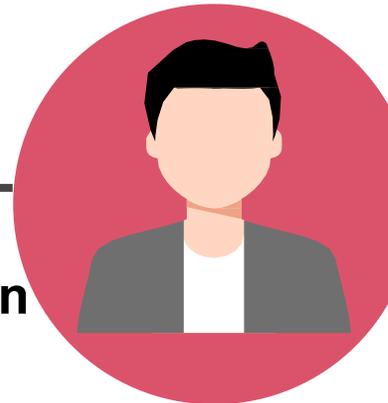


7. Der Digitalisierungsgrad in der Branche ist weiter gering:

Der Digitalisierungsgrad der Branche wird als gering eingestuft. Die Chancen der technologiebasierten Weiterentwicklung werden besonders im Leistungsbereich der infrastrukturellen Services als hoch erachtet.

8. Nutzen von ESG-Maßnahmen wird kaum gesehen:

26 % der befragten Nutzer geben an, dass die fehlende Akzeptanz und kein erkennbarer Nutzen seitens der Entscheidungsträger wesentliche Hinderungsgründe bei Umsetzung einer ESG-Strategie sind.



Aktuelles Stimmungsbild im Facility Management Markt (3/3)

9. Spezifisches Facility Management befriedigt Mitarbeiterbedürfnisse:

Über 60 % der befragten Nutzer und Dienstleister geben an, dass die Arbeitgeberattraktivität durch eine engere Zusammenarbeit zwischen Facility- und HR-Management erhöht werden kann.

10. Facility Management leistet einen Mehrwert für das Unternehmen:

72 % der Nutzer sind der festen Überzeugung, dass das Facility Management inkl. seiner Services aktiv zum Geschäftserfolg beitragen.



1 Allgemeine Entwicklung

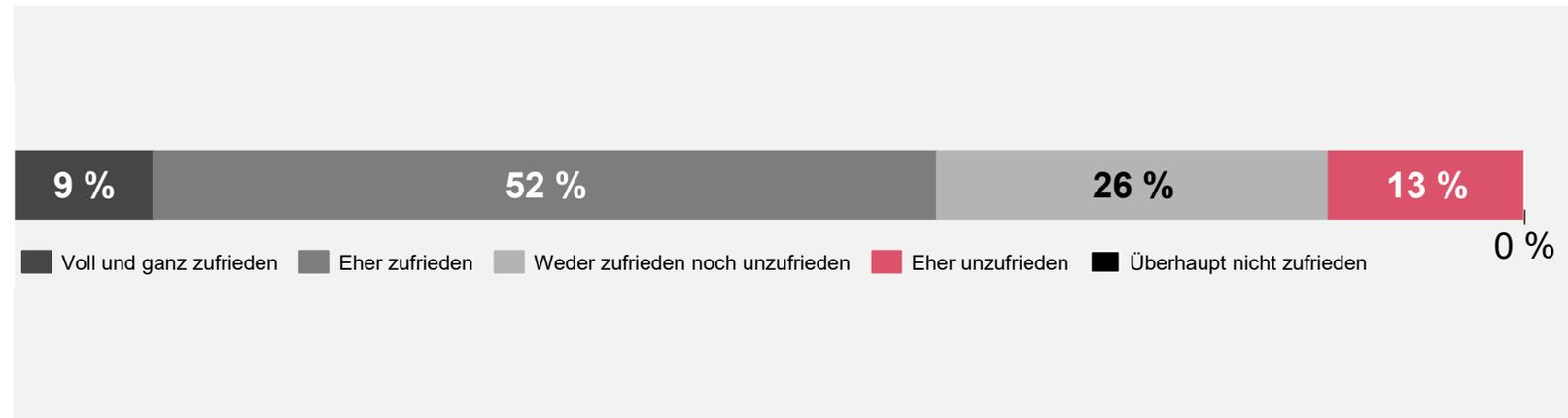
Die Entwicklung gemeinsamer Standards und transparenter Prozesse sind die wesentlichen Treiber zur Optimierung des Zusammenwirkens von Auftraggeber und Dienstleister

Der Mehrwert für Unternehmen wird vom Facility Management (FM) und Corporate Real Estate Management (CREM) durch unterschiedliche Arbeitsvorgänge geschaffen. Während sich die Aktivitäten vom CREM auf die Rendite- und Risikooptimierung beziehen, zielen die Prozesse vom FM insbesondere auf die Betriebssicherheit, Funktionssicherheit und Nutzerzufriedenheit ab. Beide Organisationsbereiche sind eng verwoben und wirken parallel in denselben Lebenszyklusphasen einer Immobilie.

Gemeinsame Strategie zwischen FM und CREM

Um Konfliktpotenziale zu reduzieren und die Kerngeschäftsstrategie des Unternehmens optimal zu fördern, ist eine gemeinsame Handlungsstrategie zwischen FM und CREM empfehlenswert. Strategiekonzepte wie das CoReFM (Corporate RealFM) von RealFM befähigen Auftraggeber die Effekte des CREM und FM an den gleichen Zielen auszurichten.

Abb. 2.1: Wie beurteilen Sie die Zufriedenheit mit Ihrem bzw. Ihren Facility Service Dienstleister(n)? (Antworten von Nutzern)



Zufriedenheit der FM-Nutzer

Trotz überwiegender Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit den beauftragten Servicepartnern, sind weniger als 10 % der befragten Nutzer voll und ganz zufrieden mit ihrem bzw. ihren aktuellen Facility Service Dienstleister(n). Um ein vertrauensvolles und stabiles Verhältnis zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer zu erreichen, ist eine transparente

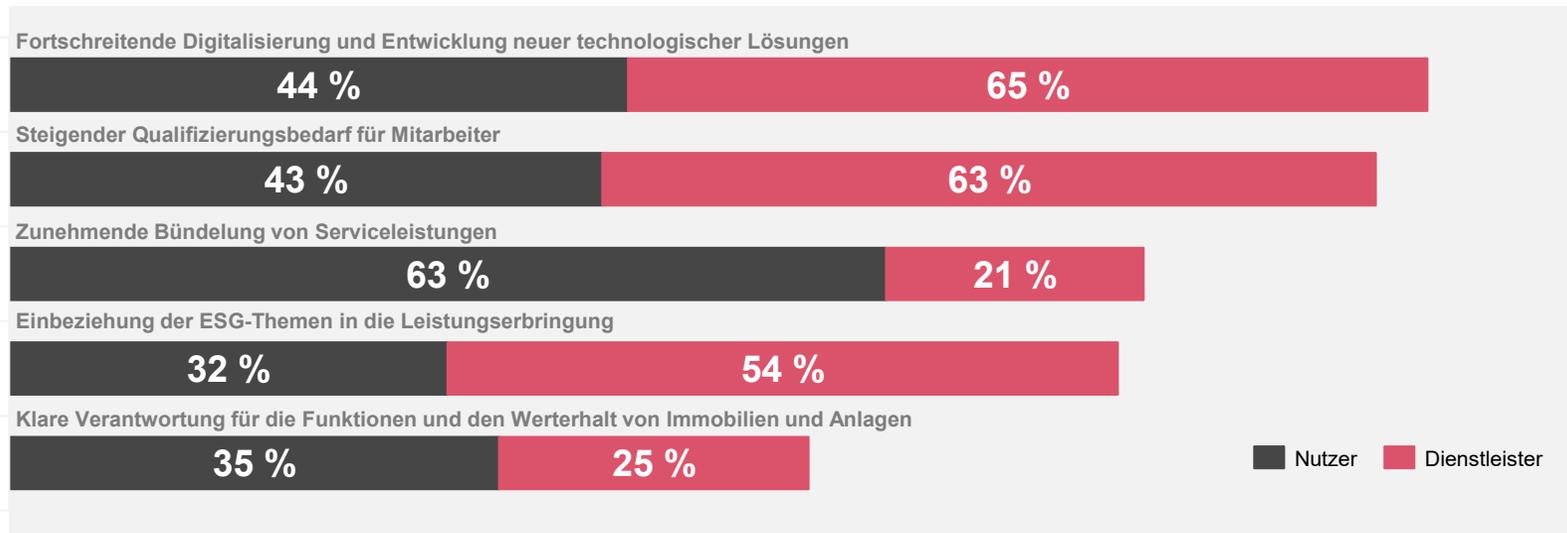
Übergabe der Flächendaten des gesamt betriebenen Immobilienportfolios sowie die Bereitstellung hochqualifizierter Key-Accounts seitens der Dienstleister förderlich. Das zukünftige Zufriedenheitsniveau im Zusammenhang mit der Leistungsqualität kann auch durch Zertifizierungen erreicht werden. Beispielhaft hierfür ist die kompetenzbasierte Zertifizierung des „certOM“ von RealFM.

Positive Entwicklungen im Facility Management

Die fortschreitende Digitalisierung und Entwicklung neuer technologiebasierter Lösungen sowie der steigende Qualifizierungsbedarf für Mitarbeiter werden sowohl von Nutzern wie auch Dienstleistern als sehr positiv und wesentliche Entwicklung des FM erachtet. Speziell zeigt sich, dass für die Nutzer auch die zunehmende Bündelung von Serviceleistungen und für die Dienstleister die Einbeziehung der ESG-Themen in die Leistungserbringung als vielversprechende Entwicklungen im Facility Management wahrgenommen werden.



Abb. 2.2: Welche positiven Entwicklungen im Facility Management werden von Ihnen wahrgenommen?¹ (Top 5 Antworten)

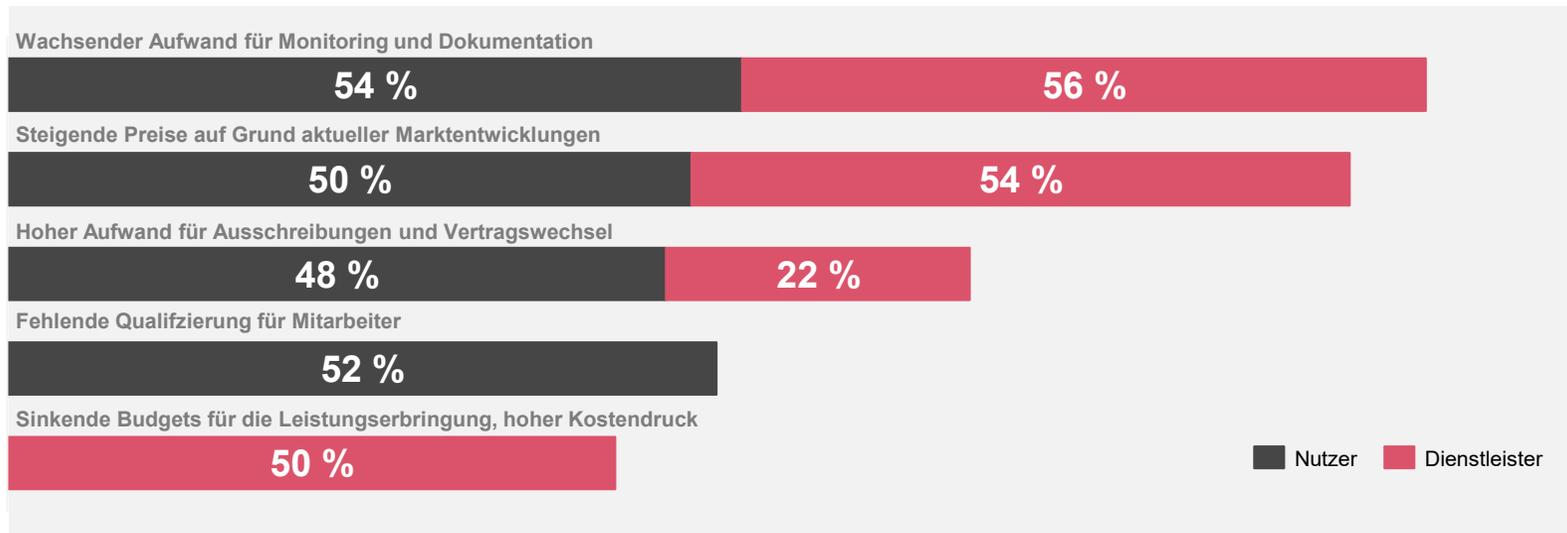


¹ Mehrere Antworten möglich

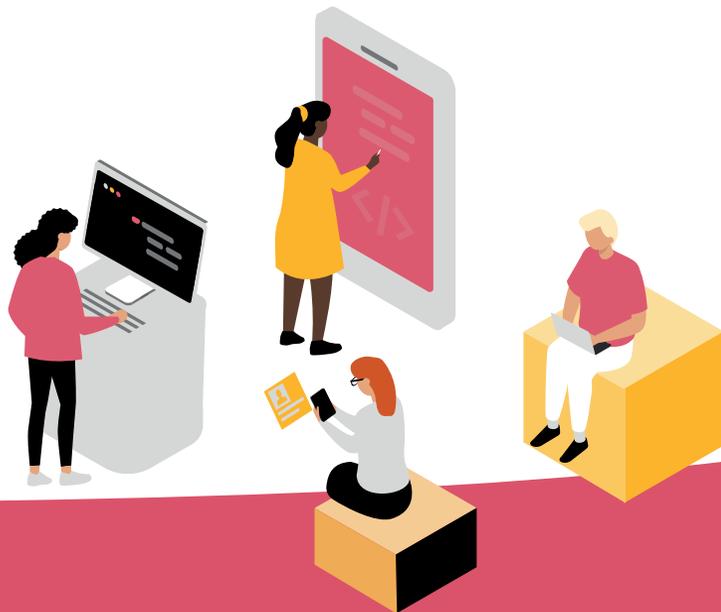
Negative Entwicklungen im Facility Management

Der zunehmend steigende Aufwand für Monitoring und Dokumentation von FM-Prozessen und KPI sowie steigende Preise aufgrund aktueller Marktentwicklungen werden gleichermaßen stark von Nutzern und Dienstleistern als die wesentlichsten negativen Entwicklungen genannt. In diesem Zusammenhang sehen rund 50 % der Dienstleister die Budgetknappheit für Facility Services verbunden mit steigenden Beschaffungskosten der Leistungserbringung als negative und zugleich kritische Entwicklung im Facility Services Markt.

Abb. 2.3: Welche negativen Entwicklungen im Facility Management werden von Ihnen wahrgenommen?¹ (Top 5 Antworten)



¹ Mehrere Antworten möglich

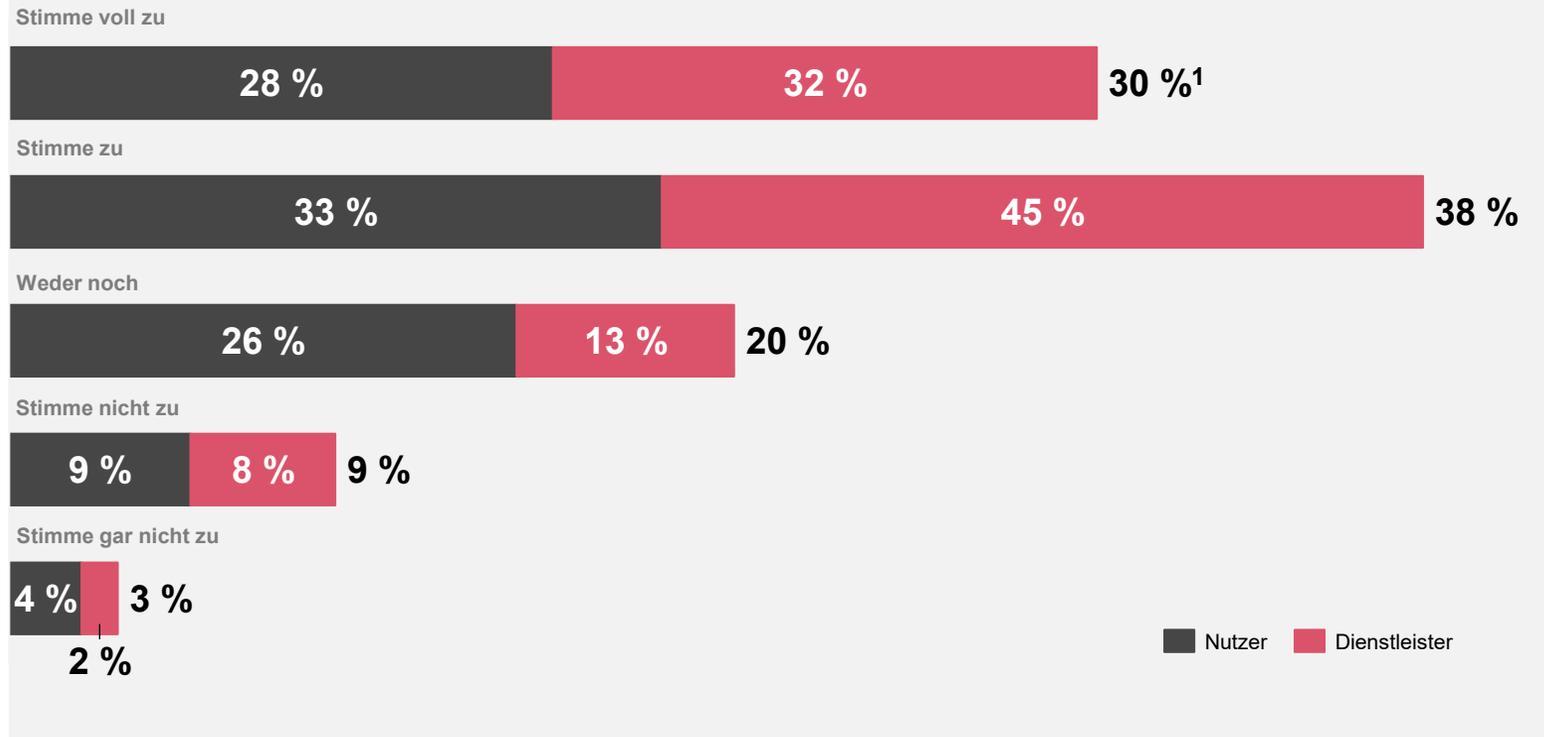


Strategischer Mehrwert des Facility Managements

Die Mehrheit der befragten Nutzer und Dienstleister sagen, dass das Facility Management zur Umsetzung und Wahrnehmung der Unternehmensidentität sowie gesamthaft zur Unternehmensstrategie beiträgt. Die vormals eher operative Organisation des Facility Managements wird daher auch zukünftig einen wachsenden strategischen Anteil zur Erreichung der Unternehmensziele beitragen.



Abb. 2.4: Die vormals eher operative Organisation des Facility Managements wird zukünftig auch einen wachsenden strategischen Anteil zur Erreichung der Unternehmensziele beitragen.



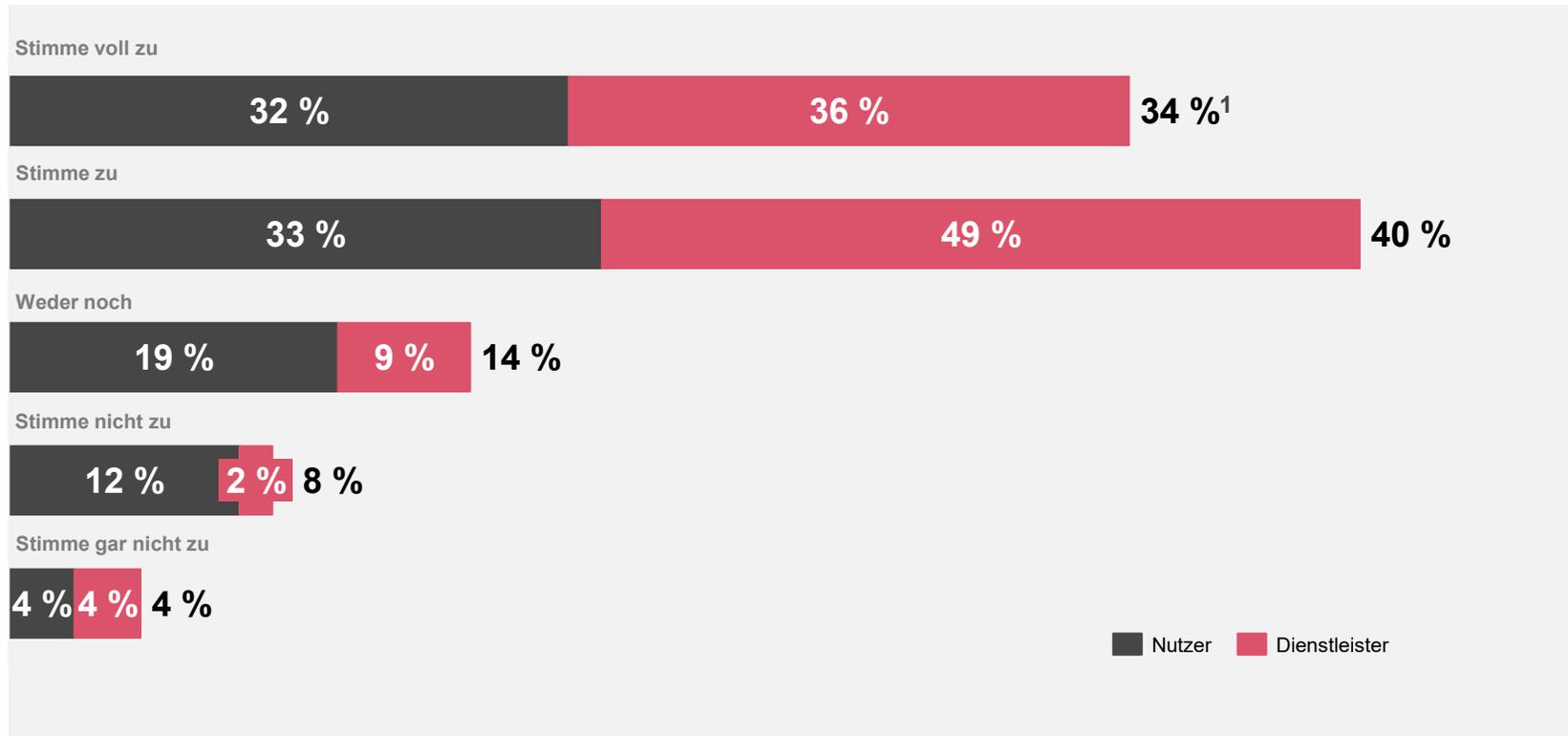
¹ (n Antworten von Nutzer + n Antworten von Dienstleister) /
Gesamte Anzahl der befragten Nutzer und Dienstleister

Die End-User Experience im Fokus

Eine engere Zusammenarbeit zwischen Facility- und HR-Management mit dem Schwerpunkt auf Mitarbeiterbedürfnisse dient zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität, wie die Mehrheit der Befragten angab. Moderne Arbeitswelten erfordern jedoch eine spezifischere Erweiterung des Facility Managements auf nutzerbezogene Anwendungen und digitale Tools, um gezielter auf die Bedürfnisse der Endnutzer einzugehen. Die Umfrage zeigt außerdem, dass ein Zusammenhang zwischen der Produktivität des Unternehmens und einem spezifischen und bedarfsgerecht gesteuerten Facility Management mit Fokus auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter besteht.

Aus dem Anspruch der Antworten leitet sich die Notwendigkeit von belastbaren Steuerungskennzahlen ab, die den strategischen Mehrwert analog zu den Kennzahlen im Kerngeschäft widerspiegeln. Hierzu erarbeiten bereits einige Verbände des Facility Managements Modelle und Strategien.

Abb. 2.5: Eine engere Zusammenarbeit zwischen Facility- und HR-Management mit Schwerpunkt auf Mitarbeiterbedürfnisse dient zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität.



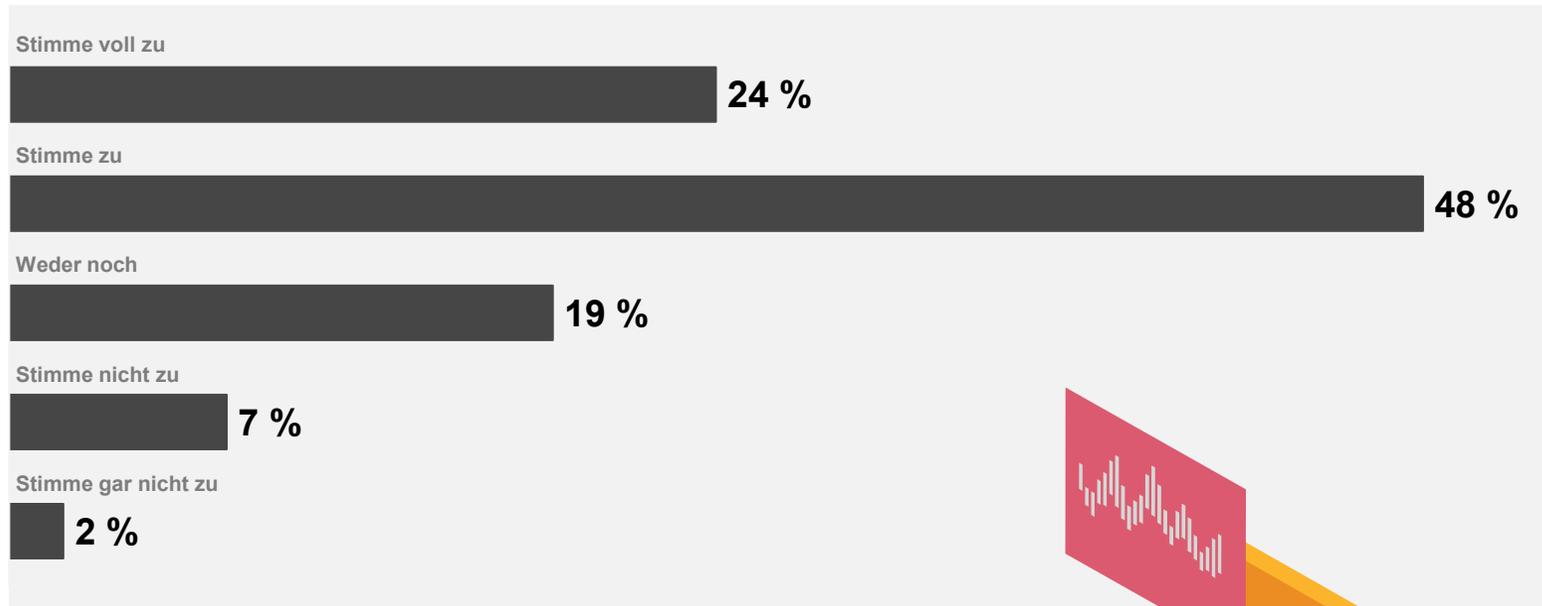
¹ (n Antworten von Nutzer + n Antworten von Dienstleister) / Gesamte Anzahl der befragten Nutzer und Dienstleister

Die Zukunft des Facility Managements

Anders als die Dienstleister sind die Nutzer der Ansicht, dass die Trennung zwischen den Leistungsarten in den Facility Services („Hard“ und „Soft“ Services) zukünftig bei der gesamthaften (integrierten) Vergabe zurückgehen wird. Schließlich ist mit 72 % die große Mehrheit der Nutzer der festen Überzeugung, dass das Facility Management inkl. der Facility Services aktiv zum Geschäftserfolg beitragen.

Die Wahrnehmung der Verantwortung für sichere, funktionierende und motivierende Arbeitsbedingungen bei den sich gleichzeitig stetig weiterentwickelnden ESG-Anforderungen stellen hohe Ansprüche an die FM-Berater und Dienstleister, besonders bei veralteten Infrastrukturen der Auftraggeber. Der Beitrag zum Unternehmenserfolg wird über Fokussierung, Ausrichtung und gezielte Anpassung der vorhandenen Infrastrukturen abgesichert. Kompetente Organisationen in Kombination mit wirksamen und effizienten Prozessen und Kollaborationsmodellen geben Orientierung, die Herausforderungen zu meistern und in den Krisen erfolgreich zu bestehen. Betrieb, Bereitstellung und Organisation des Facility Managements sind aufeinander auszurichten und miteinander zu verzahnen.

Abb. 2.6: Das Facility Management trägt aktiv zum Geschäftserfolg bei. (Antworten von Nutzern)



Sicher ist eines: wer mit weniger Ressourcen das Kerngeschäft ermöglichen kann, kommt auch mit steigenden Kosten für Energie besser zu Recht. Eine Aufgabe, die für die Entscheider in den Unternehmen und Organisationen einen wichtigen Hebel für den zukünftigen Erfolg darstellt.



2 Vergabe- und Vertragssituation

Mit der Schaffung einheitlicher Standards und Leistungsbeschreibungen kann der Aufwand für die Ausschreibung und Vergabe von Facility Services optimiert werden.

Bündelung von Facility Services

Die gesamthaft zunehmende Komplexität von FM-Serviceverträgen der letzten Jahre bildet die aktuellen Marktbedingungen wie Preisdynamiken, ESG- und weitere Regulatorikanforderungen sowie Ressourcenknappheiten ab und fordert Dienstleister und Nutzer gleichermaßen. Daher präferiert eine zunehmende Anzahl von Nutzern eine Zusammenfassung der Facility Services, um den Aufwand bei der Vergabe möglichst gering zu halten.

Lediglich 20 % der Nutzer vergeben ihre Facility Services gesamthaft integriert, jedoch nutzen bereits 56 % eine gebündelte Auftragsvergabe. Diese Verteilung entspricht wesentlich der Vertragssituation von Großunternehmen, die überproportional in den Umfrageergebnissen repräsentiert sind. Dennoch lässt sich auch eine häufigere Vergabe von Einzelleistungen bei mittelständischen und öffentlichen Auftraggebern ableiten. Ein breites Service-Portfolio stellt damit einen klaren Wettbewerbsvorteil gegenüber spezialisierten Dienstleistern dar und berücksichtigt die

Abb. 2.7: Wie viele verschiedene Facility Services vergeben Sie in der Regel an einen Dienstleister? (Antworten von Nutzern)



Abb. 2.8: Beabsichtigt Ihr Unternehmen in dem aktuellen inflationären Kontext die Vertragsbedingungen bezüglich Facility Services in den nächsten drei Jahren neu zu vereinbaren? (Antworten von Nutzern)



Vergabepreferenzen von Klein-, Mittel- und Groß-Unternehmen sowie öffentlicher Auftraggeber gleichermaßen. Die Vorteile von gesamthaft integrierten Vergabestrategien entsprechen dem aktuellen FM-Nutzerbedürfnis, erfordern jedoch aufgrund ihrer Komplexität eine spezifischere Vertragsgestaltung. Best Practices und externes Knowhow können gezielt im Vergabeprozess sowohl Dienstleister als auch Nutzer unterstützen und zu einem maßgeschneiderten Vertragsverhältnis beitragen.

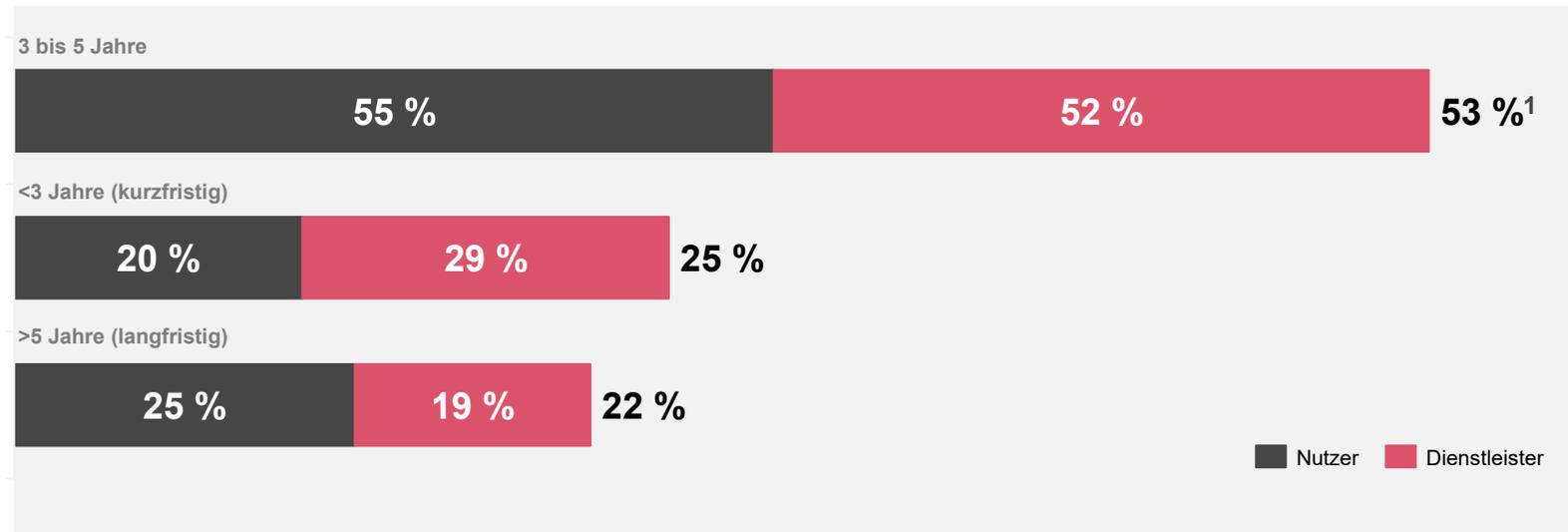
Zwei Drittel der befragten Nutzer gaben an, dass sie in den nächsten sechs bis 36 Monaten eine Neuvergabe ihrer Facility Services oder eine neue Vereinbarung der Vertragsbedingungen beabsichtigen. Diese Verteilung ist dadurch beeinflusst, dass durch Unsicherheitsfaktoren während der Covid-19-Pandemie kaum Ausschreibungen durchgeführt wurden und diese nun zeitgleich nachgeholt werden. Weiterhin wirkt der aktuelle sozioökonomische Kontext, wie bspw. Nachhaltigkeitsbestrebungen, steigende Inflation und neue Arbeitsplatzkonzepte dynamisch auf die Anzahl der FM-Ausschreibungen.

Zukünftige Vertragslaufzeiten

Entgegen der allgemeinen Erwartung, dass aufgrund der besseren Planbarkeit sowie des steigenden Aufwands für Ausschreibungen von Vertragsleistungen zukünftig langfristige Laufzeiten bevorzugt werden, gaben über die Hälfte der Nutzer und Dienstleister an, dass sie zukünftig Vertragslaufzeiten von drei bis fünf Jahren präferieren. Dies kann unter anderem auf eine starke Unsicherheit über die zukünftige Preisentwicklung zurückzuführen sein.

Insbesondere die finale Entscheidungsfindung zur Vergabe ausgeschriebener Leistungen stellt eine sensible Phase dar. Rund zwei Drittel der Dienstleister gaben an, dass der Preis einen größeren Einfluss auf die Auftragsvergabe hat als die Qualität, wohingegen die Nutzer Preis und Qualität gleichstark gewichten. Dies zeigt, dass in der Endphase der Ausschreibungen zumeist der Preis den entscheidenden Faktor darstellt.

Abb. 2.9: Bevorzugen Sie aufgrund zu erwartender Preissteigerungen kurzfristige oder langfristige Vertragslaufzeiten?



¹ (n Antworten von Nutzer + n Antworten von Dienstleister) /
Gesamte Anzahl der befragten Nutzer und Dienstleister



Verhältnis von Preis und Qualität

Eine spezifische Leistungsbeschreibung, ein auf den Nutzer abgestimmtes Leistungsverzeichnis sowie eine Ausschreibungsbegleitung durch spezialisierte Beratungsanbieter sichern die spätere Qualität der zu leistenden FM-Services. Besonders Ausschreibungen der Serviceleistungen sind so eindeutig und erschöpfend zu beschreiben, dass alle Bewerber den Bedarf gleichermaßen verstehen und eine identische Qualität der Leistungen seitens Auftraggeber erwartet werden kann. Risiken bezüglich mangelhafter Ausführungen können so reduziert und ein rein ökonomischer Fokus bei der Vergabeentscheidung ermöglicht werden.

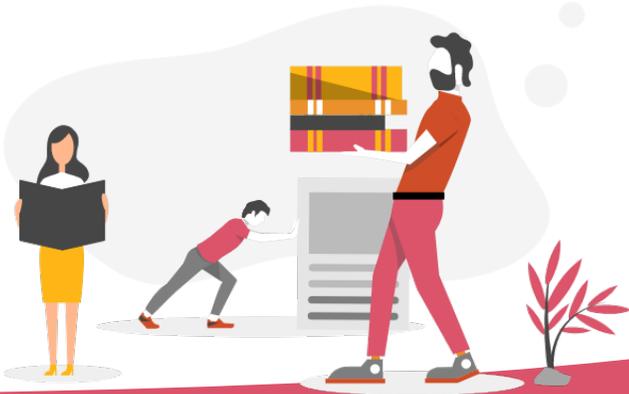
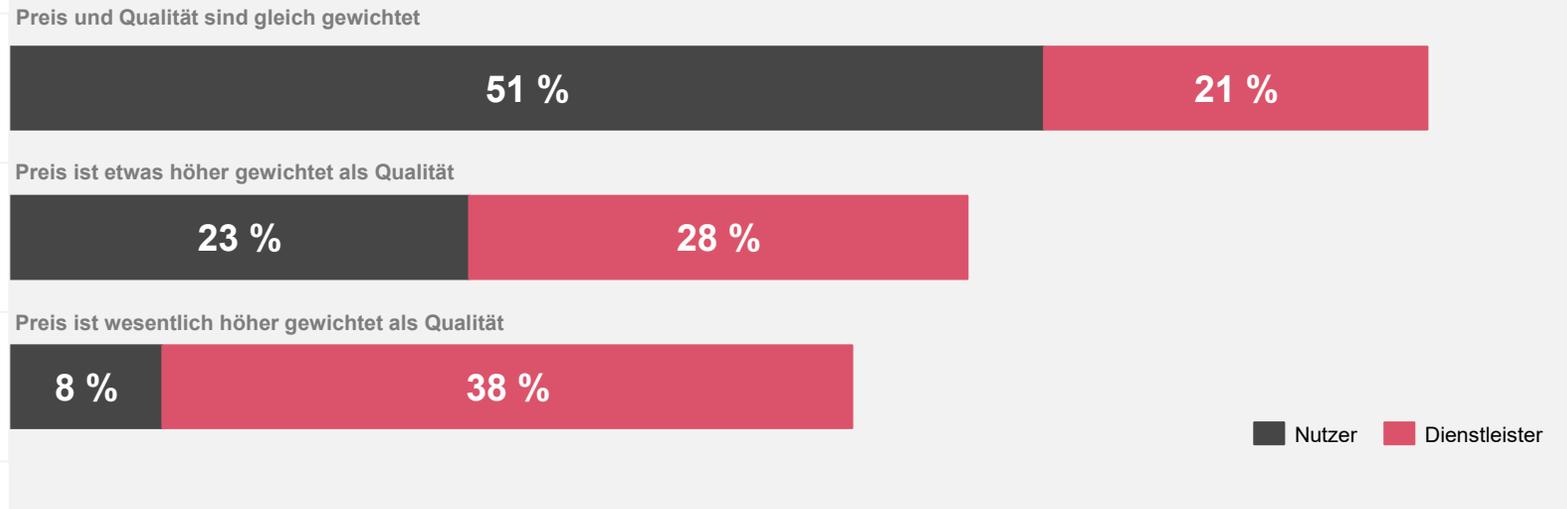


Abb. 2.10: Wie bewerten Sie das Verhältnis von Preis und Qualität bei der Auswahl eines Facility Service Dienstleisters im Rahmen einer Vergabeentscheidung? (Top 3 Antworten)



3 Nachhaltigkeit und ESG

Die generelle Akzeptanz der ESG-Standards ist hoch, stellt jedoch Nutzer und Dienstleister vor große Herausforderungen.

Nachhaltigkeitsstrategien im Facility Management

Mehr als 80 % der befragten Nutzer und Dienstleister der Facility Management Branche geben an, eine Nachhaltigkeitsstrategie zu verfolgen. Die Umsetzung des Nachhaltigkeitsmanagements wird allerdings von den meisten befragten Nutzern und Dienstleistern als eine der größten Herausforderungen im Bereich Nachhaltigkeit gesehen. Gründe dafür sind zum einen die komplexe Gesetzeslage, zum anderen aber auch die fehlenden internen Kapazitäten, die von 57 % der Nutzer als eine der größten Herausforderungen bei der Umsetzung der ESG-Strategie gesehen werden. Die Umsetzung des Nachhaltigkeitsmanagements seitens Facility Services Dienstleister und Nutzer sowie die dafür erforderliche Beratungsunterstützung stellen ohne ein einheitliches Verständnis bzw. ohne eine zwingende Regulatorik eine große Herausforderung dar. Die Verwendung unterschiedlicher Vorgehensweisen in der Strategieumsetzung zur Nachhaltigkeit hindern Berater daran, wirksame Lösungsansätze anzubieten. ESG-Berichterstattungen sind jedoch erforderlich, um von externen Prüfern testiert werden zu können.

Abb. 2.11: Besitzt Ihr Unternehmen eine eigene Nachhaltigkeitsstrategie?

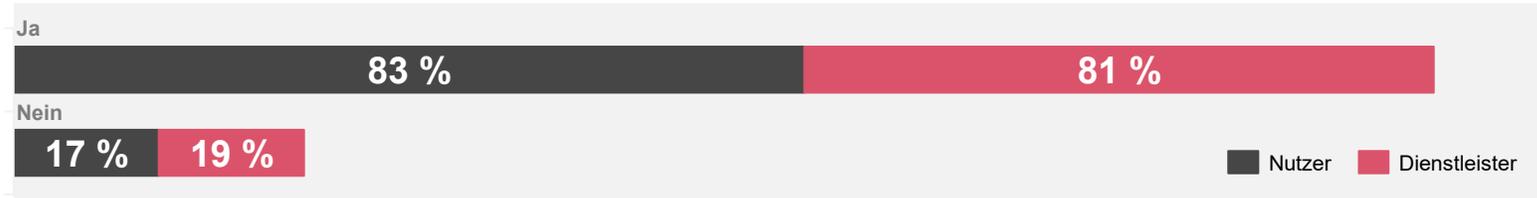
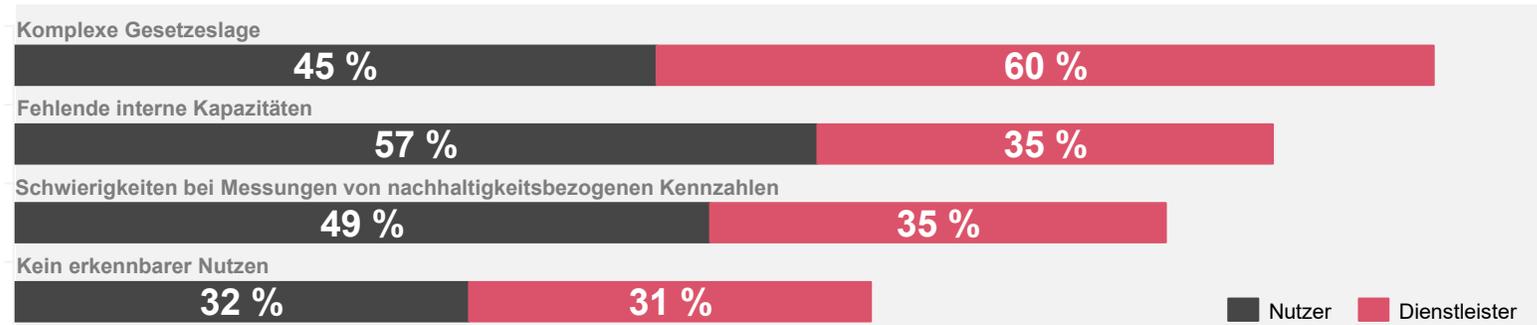


Abb. 2.12: Welche Herausforderungen sehen Sie sich bei der Umsetzung einer ESG-Strategie am stärksten ausgesetzt? ¹ (Top 4 Antworten)



¹ Mehrere Antworten möglich

Die Anwendung bestehender Normen oder etablierter Systeme Dritter, wie beispielsweise die DGNB-Zertifizierungen, die DIN 14001, die ISO 50001, das Carbon Disclosure Project (CDP), das EcoVadis oder andere Verwaltungsvorschriften des Gesetzgebers können jedoch dazu beitragen, die Herausforderungen bei

der Einführung eines Nachhaltigkeitsmanagements zu bewältigen. Letztendlich ist das Thema Nachhaltigkeit ein fortschreitender Prozess, der einen absoluten Zustand nicht erreichen wird. Diese Dynamik erhöht die Komplexität des Nachhaltigkeitsmanagements erheblich.

ESG-Investitionen als Datenquellen

Die Herausforderungen bei der Umsetzung des Nachhaltigkeitsmanagements sind jedoch wesentlich auf die finanziellen Belastungen von nachhaltigen Investitionen zurückzuführen. Mehr als 50 % der befragten Nutzer schätzen die Amortisationszeiten ihrer nachhaltigen Investitionen zwischen fünf und zehn Jahren. Sowohl die Flächenoptimierung als auch die Erneuerung der Gebäudetechnik werden als größte Ressourceneinsparpotenziale genannt.

Die Umfrageergebnisse zeigen außerdem, dass eine überwiegende Mehrheit der befragten Nutzer kein fehlendes Beratungsangebot zu Nachhaltigkeitsfragen erkennt, jedoch starken Bedarf hat. Die Ausbildung von internen Ressourcen zu Nachhaltigkeitsthemen wird daher in den kommenden Jahren zunehmen, um Maßnahmen zu Nachhaltigkeitsbestrebungen umzusetzen.

Es zeigt sich, dass zwei Drittel der befragten Nutzer und Dienstleister in der Lage sind, Verbrauchsdaten der eigenen Gebäude zu sammeln. Die Mehrheit beider Teilnehmergruppen gab jedoch an, dass die Interpretation von Nachhaltigkeitsdaten eine Herausforderung für die Umsetzung der ESG-Strategie darstellt. Dies zeigt, dass die Komplexität nicht in erster

Abb. 2.13: Wie lange schätzen Sie die Amortisationszeit Ihrer Investitionen ein? (Antworten von Nutzern)

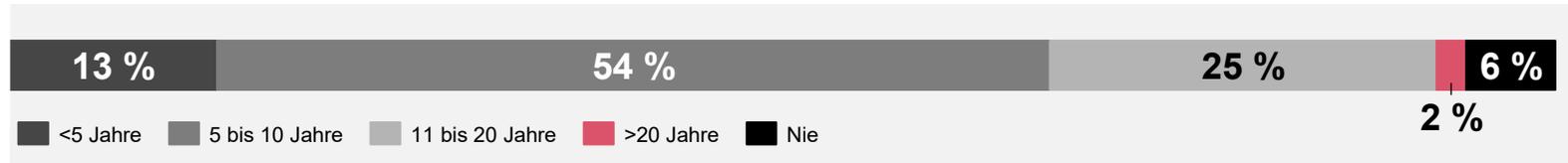
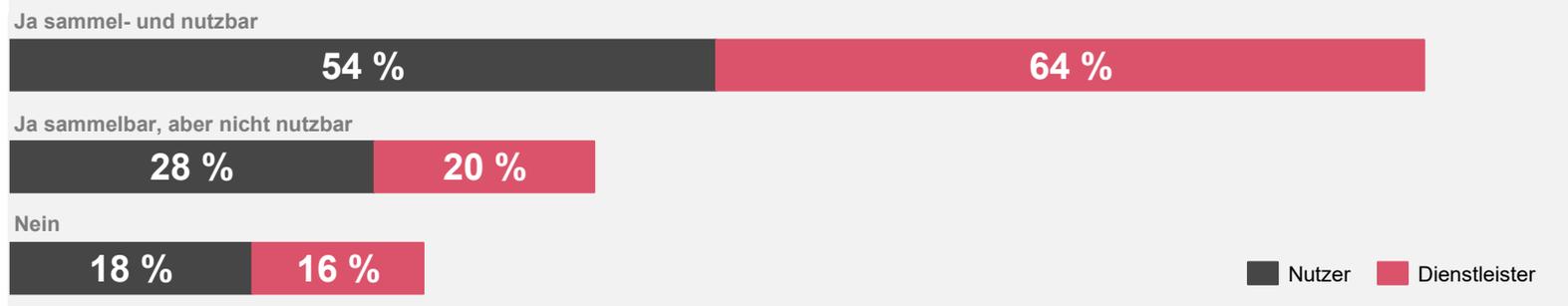


Abb. 2.14: Sind Sie in der Lage, die Verbrauchsdaten der eigenen Gebäude strukturiert zu sammeln und vor allem nutzbar zu machen?



Linie in der Messung von Verbrauchsdaten liegt, sondern darin, diese zu verarbeiten und richtig in den Kontext der Nachhaltigkeit einzuordnen. Neben der klassischen Aufgabe der Datenerhebung wächst somit die Anforderung an Facility Service Dienstleister, Verbrauchsdaten auszuwerten und zu interpretieren, um die Nachhaltigkeitsziele und somit die

Kerngeschäftsstrategie des Unternehmens optimal zu unterstützen.



Einhaltung von Social- und Governance-Standards

ESG wird derzeit überwiegend über das „E“ (Umweltfreundlichkeit) definiert. Hier sehen sowohl Nutzer wie auch Dienstleister den größten Handlungsbedarf. Der Bereich „S“ (soziale Verantwortung) tritt demgegenüber etwas zurück. Sowohl bei den sozialen als auch bei den Governance-Aspekten („G“) ziehen es die meisten Nutzer und Dienstleister vor, auf eigene, interne Richtlinien und Standards zurückzugreifen und die gemeinsamen ISO-Normen für diese Bereiche vorerst nicht anzuwenden. Lediglich ISO 45001 ist bei einem kleinen Teil der Dienstleister verbreitet, die das CMS-System auch im Governance-Bereich nutzen.



Abb. 2.15: Welche Standards und Zertifizierungen aus dem Social-Bereich beachten Sie als Unternehmen derzeit? ¹ (Top 3 Antworten)

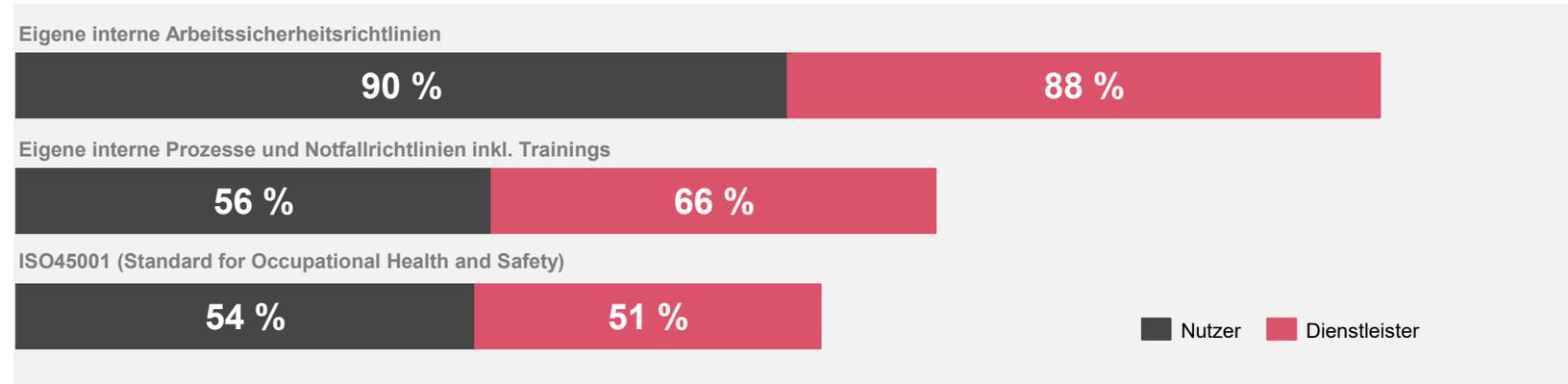
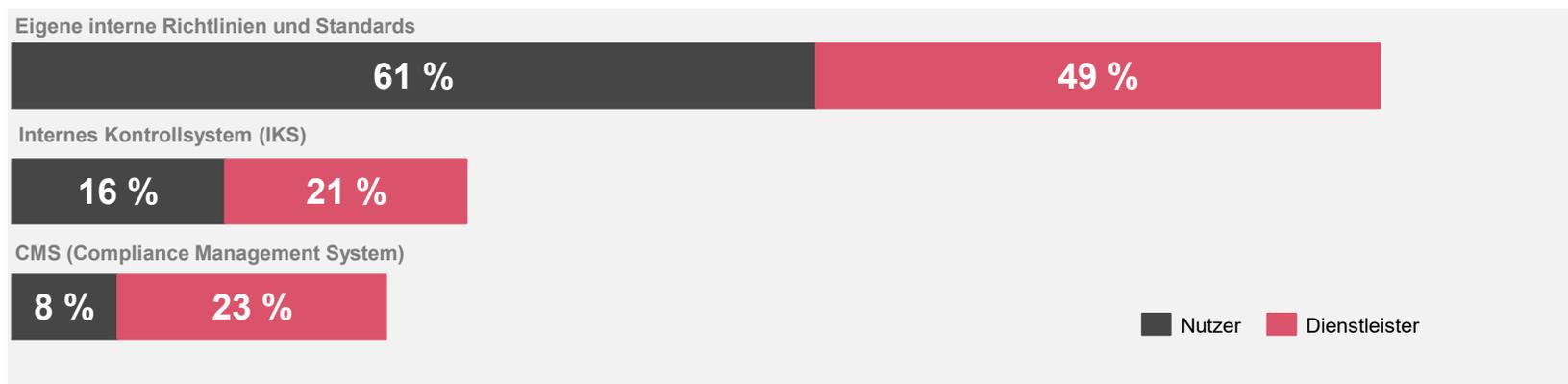


Abb. 2.16: Welche Standards und Zertifizierungen aus dem Governance-Bereich beachten Sie als Unternehmen derzeit? ¹ (Top 3 Antworten)



¹ Mehrere Antworten möglich

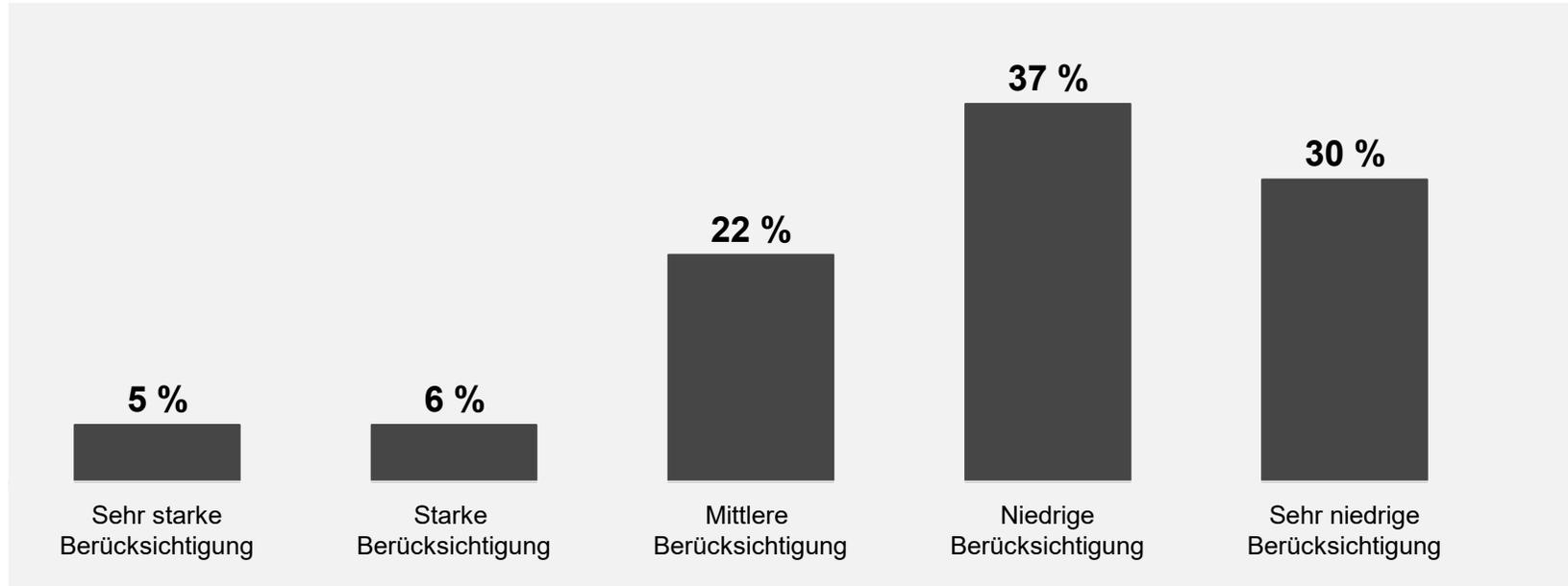
ESG-Dienstleisterauswahl Kriterien

Für die Mehrheit der befragten Nutzer und Dienstleister stellen soziale Aspekte kein Ausschlusskriterium eines Dienstleisters bzw. Nachunternehmers dar. Die aufwändige Einführung von Überwachungsmechanismen, bestehende Transparenzdefizite in der Lieferkette, als auch fehlende unternehmensinterne Kompetenzen sind nur einzelne Beispiele für die Ursache der fehlenden Berücksichtigung sozialer Aspekte bei der Beauftragung der Dienstleister bzw. Nachunternehmer.

Potenzielle Maßnahmen zur Vertretung der sozialen Interessen der Mitarbeiter könnten unter anderem die Einführung einer diskriminierungsfreien Arbeitsumgebung, die Förderung von Mitarbeitergesundheit am Arbeitsplatz, die Unterstützung sozialer Projekte oder die Gewährleistung einer ausgewogenen Work-Life-Balance sein.

Schließlich geben über 26 % der befragten Nutzer an, dass unternehmensintern fehlende Akzeptanz und kein erkennbarer Nutzen seitens der Entscheidungsträger große Herausforderungen bei der Umsetzung einer ESG-Strategie sind. Diese zwei Aussagen zeigen, warum mehr als drei Viertel der befragten Nutzer und Dienstleister, die Performance von Führungskräften und Mitarbeitern (noch) nicht anhand von Nachhaltigkeits-KPIs bewerten.

Abb. 2.17: Inwieweit berücksichtigen Sie trotz Kostendruck soziale Aspekte (z.B. tarifgerechte Entlohnung, Budget für Qualifizierungen) bei der Auswahl des Dienstleisters? (Antworten von Nutzern)



Mitarbeiterfluktuation im Facility Management

Auf die Frage nach der Mitarbeiterfluktuation antworten 92 % der befragten Dienstleister, dass sie keine hohe Fluktuation haben. Sie geben jedoch weiterhin an, dass sie sich im Unternehmen damit aktiv beschäftigen. Dies lässt darauf schließen, dass die Mitarbeiterfluktuation ein relevantes - jedoch sensibles - Thema für die Dienstleister der Facility Services Branche ist.

Der eigentliche Hebel für nachhaltiges Facility Management liegt in der Verbesserung der Nutzungsintensität der vorhandenen Infrastrukturen kombiniert mit der Bewertung des Bestands nach seiner Zukunftsfähigkeit. Diese Ansicht teilen Nutzer und Dienstleister der Facility Management Branche gleichermaßen.



Abb. 2.18: Wie schätzen Sie die Mitarbeiterfluktuation in Ihrem Unternehmen ein? (Antworten von Dienstleistern)

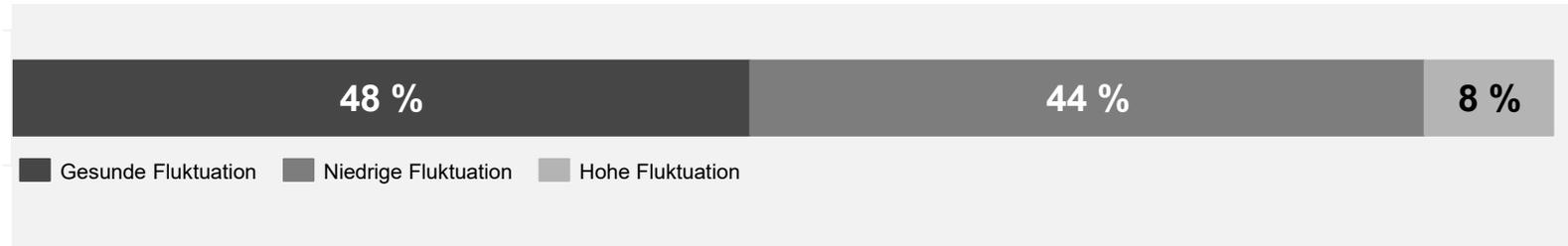
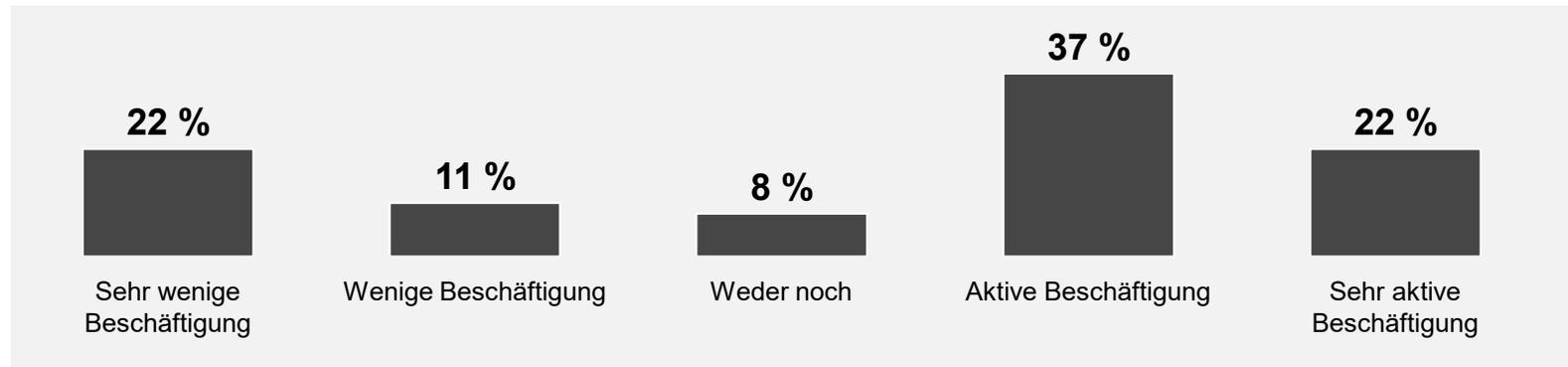


Abb. 2.19: Beschäftigt sich im Unternehmen aktiv Personal mit der Mitarbeiterfluktuation? (Antworten von Dienstleistern)



4 Digitalisierung und Technologie

Nutzer und Dienstleister nehmen den aktuellen Digitalisierungsgrad meist gering wahr und sehen hohe Chancen zur Weiterentwicklung. Die Weiterentwicklung wird von FMTechs getrieben.

Bedeutung von Digitalisierung und Technologie

Rund 70 % der befragten Nutzer haben 5 % oder weniger Smart-Buildings in ihrem Verantwortungsportfolio. Aufgrund der langen Lebensdauer stellen die restlichen 95 % noch nicht transformierte Bestandsgebäude dar. Dies zeigt, dass hier ein hohes Potenzial für die Weiterentwicklung digitaler Lösungen im Facility Management im Bestand besteht. Nutzer und Dienstleister der Facility Management Branche vertreten gleichermaßen die Meinung, dass der Grad der Digitalisierung von Facility Services im Allgemeinen gering ist. Dies ist besonders im Leistungsbereich Infrastrukturelle Services (Unterhaltsreinigung, Pflege von Außenanlagen etc.) festzustellen. Folglich werden die Chancen zur technologiebasierten Weiterentwicklung in den verschiedenen Facility Management Services als hoch wahrgenommen. Dies eröffnet eine breite Palette von Handlungsmöglichkeiten, die derzeit überwiegend von spezialisierten Startups im Bereich FM, den sogenannten FMTechs, genutzt werden.

Abb. 2.20: Wie hoch schätzen Sie den Anteil von Smart-Buildings in Ihrem Verantwortungsportfolio/Zuständigkeitsbereich? (Antworten von Nutzern)

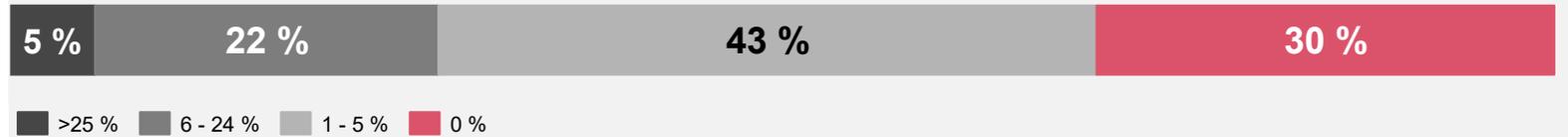


Abb. 2.21: Wie hoch stufen Sie den derzeitigen Digitalisierungsgrad in der Facility Management Branche ein? Wie hoch sehen Sie die Chancen zur technologischen Weiterentwicklung?



Zusammenarbeit mit FMTechs

58 % der Nutzer geben an, dass das Angebot zur Beratung und Einführung digitaler Facility Services ein wichtiges Merkmal bei der Auftragsvergabe an Facility Service Dienstleister ist. Für die Dienstleister hingegen ist dies mit 42 % etwas weniger wichtig. Dieser Unterschied lässt vermuten, dass bei der Vergabe von Facility Services auch andere Faktoren, wie beispielsweise der Preis, einen Einfluss auf die Auftragsvergabe haben können.

Ein nennenswerter Anteil der befragten Nutzer (43 %) hat wenig Kontakt zu Startups. Bei 74 % der Dienstleister ist die Startup-Zusammenarbeit stärker ausgeprägt. Häufig werden jedoch spezielle Leistungen der Startups in das Serviceangebot der FM-Dienstleister integriert und sind damit nicht direkt durch den Endnutzer erkennbar. Hierbei sticht mit einem Anteil von 63 % insbesondere die Zusammenarbeit im Bereich „Technische Facility Services“ hervor. Für die gemeinsame Nutzung von Technologien und Werkzeugen ergibt sich ein hohes Potenzial an erwarteten Optimierungen für die Zukunft.

Abb. 2.22: Wie schätzen Sie die Wichtigkeit des Angebots zur Beratung und Einführung digitaler Facility Services bei der Auftragsvergabe ein?

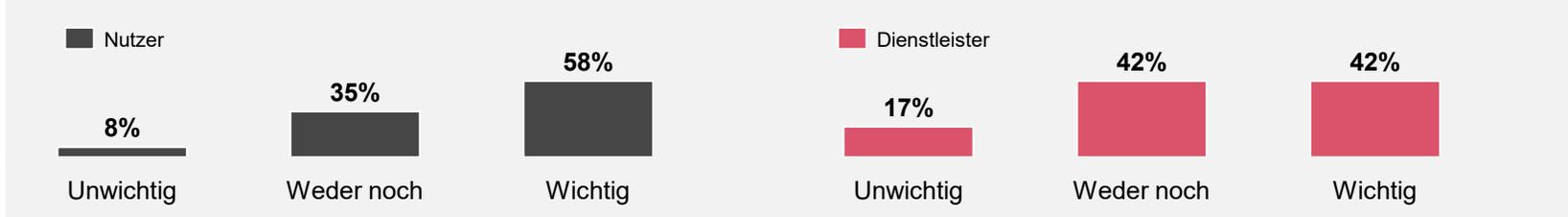
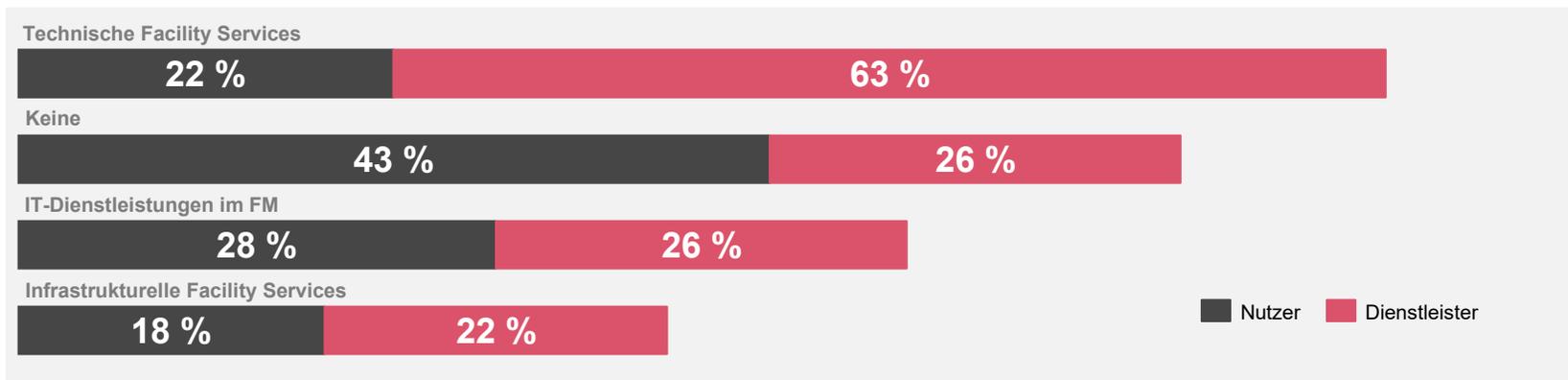


Abb. 2.23: In welchen Leistungsbereichen besteht bei Ihnen bereits eine Zusammenarbeit mit FMTechs?¹



¹ Mehrere Antworten möglich



Über die Umfrage – Statistik



Aufteilung nach Nutzer und Dienstleister

	Gesamt
Nutzer	53 %
Dienstleister	47 %



Beschäftigtenanzahl der Teilnehmer

	FM-Nutzer	FM-Dienstleister
<250	18 %	27 %
<500	4 %	4 %
<1.000	19 %	6 %
<10.000	19 %	36 %
<50.000	22 %	15 %
<100.000	9 %	2 %
>100.000	9 %	10 %



Jahresumsatz im GJ 2021

	FM-Nutzer	FM-Dienstleister
<10 Mio.	17 %	21 %
10-100 Mio.	6 %	17 %
100-500 Mio.	7 %	13 %
500-1.000 Mio.	4 %	21 %
>1.000 Mio.	55 %	26 %
Keine Angabe	11 %	2 %



Branchenverteilung der Teilnehmer

	FM-Nutzer
Industrie	35 %
Handel	9 %
Dienstleistungen	33 %
Öffentlicher Dienst	17 %
Andere	6 %



Leistungsbereiche

	FM-Dienstleister
Infrastrukturelle FS	48 %
Technische FS	69 %
Property Services	35 %
Service-on-Demand Leistungen	35 %
Andere	17 %



Organisation des Facility Managements

	FM-Nutzer
Eigenständiger Organisationsbereich	43 %
Teil des Corporate Real Estate Managements (CREM)	43 %
Dezentrale bzw. separate Servicebereiche	14 %

3

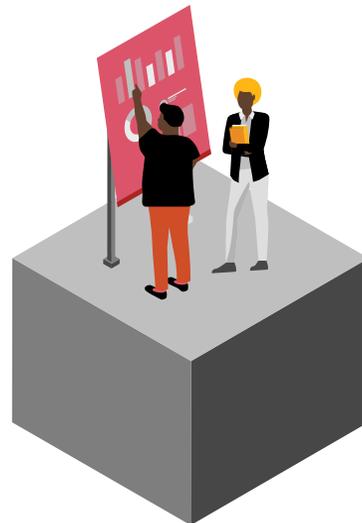
Überblick über den FMTech Markt

Definition FMTech

Um eine eindeutige Abgrenzung der Startups im Bereich Facility Management von PropTechs zu gewährleisten, basiert der Begriff FMTech auf der Startup und Facility Management Definition.

Wie bei den PropTechs handelt es sich bei den FMTechs um Technologieanbieter, die den gesamten Lebenszyklus von Immobilien abdecken, jedoch spezifische Lösungen für Prozesse und Leistungen im Bereich des Facility Managements anbieten.

FMTechs gehören somit zur Gruppe der PropTechs, allerdings sind nicht alle PropTechs mit FMTechs gleichzusetzen.



Definition Startup



Startups sind
jünger als zehn
Jahre,



weisen ein
schnellen
Umsatzwachstum vor



sind (hoch) innovativ in ihren
Produkten/Dienstleistungen,
Geschäftsmodellen und/oder
Technologien.

FMTech Map 2023



Gemeinsam mit BUILT WORLD veröffentlicht PwC Deutschland regelmäßig u. a. die FM Tech Map. Die Experten Jury ermittelt dabei die 40 innovativsten Unternehmen aus der DACH-Region nach den Kriterien: Idee, Impact, Geschäftsmodell, Markt, Team, Innovationsgrad, Potenzial und Realisierung.

Die Facility Management Leistungen der FM Tech Map 2023 sind grundsätzlich aus den gängigen DIN-Normen abgeleitet: Die Definitionen und Begriffe der Facility Management Leistungen stammen im wesentlichen aus der DIN 18960 „Nutzungskosten im Hochbau“ und der DIN 32736 „Gebäudemanagement – Begriffe und Leistungen“.

Jedoch führt die Berücksichtigung von disruptiven Technologien im Facility Management dazu, dass bei der Erstellung der folgenden FM Tech Map in einigen Punkten von den klassischen Definitionen der oben genannten Normen abgewichen und bestimmte Aspekte ergänzt wurden.

Reinigungs- und Pflegedienste:

Bei der Reinigung und Pflege von Gebäuden/Liegenschaften wird zwischen der Unterhaltsreinigung, der Glasreinigung, der Fassadenreinigung, der Reinigung der Außenanlagen und den Pflegemaßnahmen für Böden und Flächen unterschieden.

Beschaffungsmanagement:

Das Beschaffungsmanagement umfasst sämtliche Leistungen zur termingerechten und kostengünstigen Beschaffung von Lieferungen und Leistungen im Rahmen der Gebäudebewirtschaftung. Hierunter fällt das Auswählen der Lieferanten, die Vergabe der Aufträge, das Überwachen der Termine sowie das Prüfen des Wareneingangs und der Rechnungen.

Hinweis: Objektbuchhaltung, Kostenplanung & Kontrolle, Vertragsmanagement, Versicherung und Kapitaldienst sind laut DIN 32736 unter das „Kaufmännische Gebäudemanagement“ zu gliedern. Sie sind jedoch von der in dieser Studie dargestellten Facility Management Definition abzugrenzen und werden somit nicht näher berücksichtigt.

Parkraumbetreiberdienste:

Als Parkraumbetreiberdienste werden alle Leistungen umschrieben, die für eine optimale Nutzung des Parkraums nötig sind. Als Beispiele können das Abrechnen und Verwalten der Kassenautomaten und das Verwalten des Parkraums genannt werden.

Energiemanagement:

Energiemanagement ist die Analyse und Umsetzung von Optimierungspotenzialen bei Energieverbrauchern. Die gesteigerte Rentabilität bzw. die Energieeinsparung wird nachgewiesen.

Informationsmanagement:

Erfassen, Auswerten, Weiterleiten und Verknüpfen von Informationen und Meldungen für das Betreiben von Gebäuden/Liegenschaften. Dazu zählt der Einsatz von Informations-, Kommunikations- und Automationsystemen jeglicher Art.

Instandhalten:

Das Instandhalten beinhaltet alle Maßnahmen, die zur Funktionsfähigkeit eines Objekts beitragen oder diese wieder herstellen. Es kann in die Unterpunkte Wartung & Inspektion und Instandsetzen gegliedert werden.

Wartungsarbeiten werden im laufenden Betrieb durchgeführt und sorgen für den Forterhalt der störungsfreien Funktionsfähigkeit einer Betrachtungseinheit. Inspektionen nehmen den Ist-Zustand einer Betrachtungseinheit auf und leiten aus der Dokumentation mögliche notwendige Maßnahmen zum Erhalt der Funktionsfähigkeit ab.

Instandsetzungsmaßnahmen setzen ein Objekt im Bedarfsfall wieder in den funktionsfähigen Zustand zurück.

Sicherheitsdienste:

Sicherheitsdienste umfassen alle Leistungen zur Gebäudesicherung. Durch Zutrittskontrollen, Objektüberwachung, Revier- und Schließdienste werden Gebäude und deren Nutzer vor Ein- bzw. Zugriff Dritter geschützt.

Hinweis: Laut DIN 32736 ist das Instandhalten ein Unterpunkt des Betriebens. Dieser wurde in der FM Tech Map 2023 aufgrund seiner Leistungsrelevanz im Rahmen bewusst herausgelöst.



Kaufmännisches GM

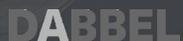


Technisches GM



BUILT WORLD
LEADING INNOVATION

Sicherheitsdienste



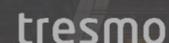
FM Tech Map
2023



Parkraumbetreiberdienste



Infrastrukturelles GM



Reinigungsdienste

Kein Anspruch auf Vollständigkeit

Aktuelle Insights zu FMTechs



FMTechs als spezifische Lösung für die Transformation der Facility Management Branche



Neue Technologien, die globale Pandemie und zeitkritische Fragen der Nachhaltigkeit verändern die Immobilienbranche in einer Weise, die jede Entscheidung der Marktteilnehmer betrifft. Diese Entwicklung schafft eine ideale Grundlage für Startups, in den Facility Management Markt einzusteigen, um die Transformation der Branche umzusetzen. FMTechs können dabei helfen, den Markt transparenter zu machen und eine deutliche Abgrenzung zwischen den unterschiedlichen immobilienbezogenen Leistungen zu schaffen.

Es sind die Eigentümer, die heutzutage den größten Bedarf im Einsatz neuer Technologien in ihren Immobilien sehen. Jedoch sind es die FM-Nutzer und Dienstleister, die letztendlich die erfolgreiche Integration der FMTechs in ihre bereits etablierten Facility Management Konzepte sicherstellen. Dies führt zu einem zusätzlichen Aufwand im Vertragsmanagement mit Nachunternehmern, der sich langfristig allerdings durch geringere Bewirtschaftungskosten und eine höhere Endnutzerzufriedenheit auszahlt. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, ob Preismodelle von FMTechs einen Beitrag zur Vereinfachung der Vertragskonzepte leisten oder ob diese sogar eine höhere Komplexität in die Vertragsgestaltung bringen. Hier bieten FMTechs flexible Preismodelle an, die speziell die Bedürfnisse der Auftraggeber berücksichtigen und zunehmend ergebnisorientiert ausgestaltet sind. Weiterhin werden die dynamischen Marktentwicklungen stärker durch Preisgleitklauseln oder Indexierungen berücksichtigt.

Viele der neuen Technologien bringen einen Wandel in der Gestaltung der Vertragsmodelle mit sich. Die ergebnisorientierten Dienstleistungen rücken zunehmend in den Fokus der Auftraggeber. Sie optimieren die Qualitätsergebnisse und reduzieren den Kontroll- und Steuerungsaufwand. Außerdem gehen sie insbesondere auf die verschiedenen Nutzungsintensitäten der Auftraggeber ein. Im Bereich der technischen Dienstleistungen haben sich ergebnisorientierte Verträge bereits zum Standard entwickelt. Aber auch infrastrukturelle Leistungen, wie z.B. Smart Cleaning oder Smart Parking, lassen sich erfolgreich ergebnisorientiert gestalten.

Abb. 3.1: Hebel zur Stärkung des Startup-Ökosystems



Ergebnisorientierte Vertragsmodelle sichern zudem auch die Wettbewerbsfähigkeit von großen FM-Dienstleistern, die durch ihre eigenen Qualitätsmanagementsysteme einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Bereich Vertragsgestaltung durchlaufen. Grundsätzlich schaffen es neue Technologien Facility Management Services zu optimieren und höhere Gewinnmargen zu realisieren. Die Implementierung des speziellen Leistungsangebots von FMTechs stellt jedoch besondere Herausforderungen an die Auftraggeber.

Bei der Einführung und Anwendung von digitalen Tools und neuen Systemen werden im Zusammenhang mit der Datenaufnahme und -verarbeitung immer wieder Bedenken bezüglich der Überwachung des Verhaltens und der Leistung des einzelnen Nutzers geäußert. Hier ist es notwendig, die entsprechenden gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz (insb. DSGVO), zum Arbeitsschutz (insb. ArbSchG) und zur Mitbestimmung (insb. BetrVG) zu beachten. Wesentlich ist auch die Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber und den Gremien zur Mitbestimmung (z. B. Betriebsrat) sowie eine frühzeitige Kommunikation im Rahmen der Planung, um in der Zukunft schnelllebige und komplexe digitale Veränderungen im Bereich Facility Management zeitnah und erfolgreich umsetzen zu können.

Dem immer größer werdenden Bedarf an hochqualifiziertem und kompetentem Personal steht eine stetig kleiner werdende Zahl geeigneter Mitarbeiter auf dem Arbeitsmarkt gegenüber. Dies und die Tatsache, dass die Pandemie sowie geopolitische Krisen die

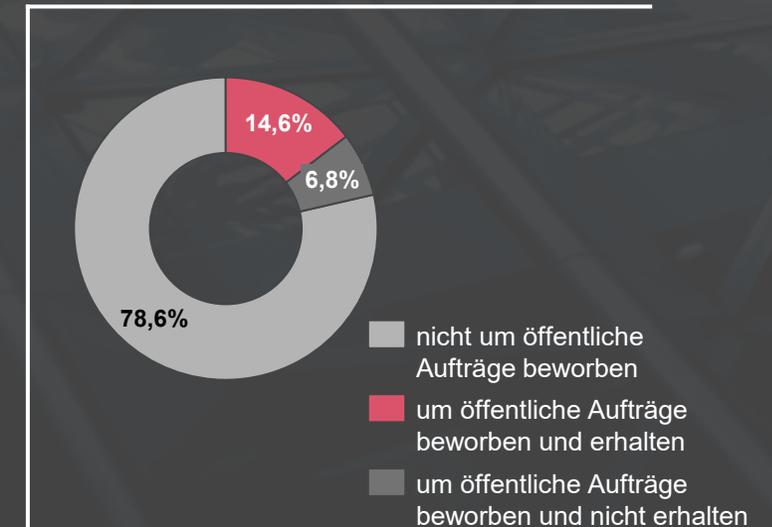
Weltwirtschaft beeinträchtigen, bremsen die Investitionen für Neugründungen von FMTechs in der DACH-Region in den letzten Jahren. Die angespannteren Marktbedingungen fördern und fordern jedoch den Bedarf an Innovation auf Seite der FM-Nutzer. Insbesondere der steigende Mindestlohn erhöht das Bedürfnis, menschliche Arbeitskraft durch den Einsatz von Technologie zu ersetzen.

Ein Blick auf den internationalen Facility Management Markt zeigt, dass die Anzahl an FMTechs in Ländern mit einem hohen Industrialisierungsgrad größer ist als in Ländern, in denen die Facility Management Branche weniger entwickelt ist. In Europa zeigt sich ein starkes Nord-/Südgefälle. Der Norden mit Ländern wie England, Deutschland und den Niederlanden verfügt über eine größere Anzahl an FMTechs und hat somit auch einen höheren Innovationsgrad als der Süden. In Asien zeichnet sich Indien dadurch aus, dass das Land über starke Softwareentwicklungsteams verfügt. Die Facility Management Branche ist jedoch noch nicht so weit entwickelt wie beispielsweise in Europa und den USA. Das führt dazu, dass das Potenzial von technologiebasierten Lösungen im Bereich Facility Management vergleichsweise wenig ausgeschöpft wird. Ähnlich verhält es sich im Nahen Osten. Dort ist das Potenzial für FMTechs hoch, jedoch sind die Anbieter oft nicht ausreichend professionalisiert. In Lateinamerika gibt es praktisch keine Startups im Bereich Facility Management und die wenigen vorhandenen Lösungen stammen aus den angrenzenden Märkten wie den USA.

”

76,1 % der Startups sehen die Öffnung und Vereinfachung der öffentlichen Vergabe als zentrale Maßnahme zur Stärkung des Ökosystems. Bisher haben 14,6 % der befragten Unternehmen öffentliche Aufträge erhalten.

Abb. 3.2: Bewerbung und Erhalt von öffentlichen Aufträgen



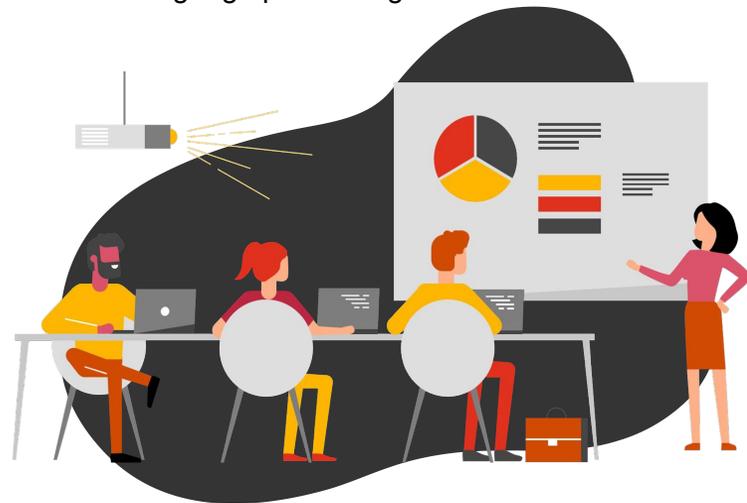
Quelle: Deutscher Startup Monitor 2022, PwC GmbH

Zukunftstechnologien und datengetriebene Prozesse in der Facility Management Branche

Die in der Vergangenheit auf Hardware fokussierte Facility Management Branche befindet sich mitten in einem strukturellen Wandel. Neue Wachstumsfelder in Bezug auf Software und Tools werden im Rahmen der wachsenden Digitalisierung von Immobilien und im Immobilienmanagement zunehmend wichtiger. Das Facility Management der Zukunft wird digitaler, vernetzter und erkenntnisorientierter als in der Vergangenheit. Infolgedessen sind digitale Ökosysteme die Chance, zukunftsorientierte Geschäftsmodelle zu etablieren, um im Alltag ihrer Kunden relevant zu bleiben und ihre Erträge nachhaltig zu steigern. Aber welche Software und Tools bieten FMTEchs genau an? Hier sind einige Beispiele entlang der definierten Unterkategorien.

¹ Artificial intelligence

² Natural language processing



Digitalisierungsmöglichkeiten bei der Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen

FMTEchs im Bereich Beschaffungsmanagement bieten E-Procurement Lösungen für die vielfältigen Einkaufstätigkeiten des Facility Managements an. Neben der operativen Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen – sowohl für wiederkehrende als auch für Ad-hoc-Bedarfe – spielen im Facility Management insbesondere das Lieferantenmanagement, das Vertragsmanagement sowie die Ausschreibung und Vergabe von Liefer- und Dienstleistungen eine wesentliche Rolle. FMTEchs integrieren branchenakzeptierte Standards in ihre Technologien, um marktkonforme Ausschreibungen und Vergabeverfahren durchzuführen.

Durch AI-Plattformen¹ werden automatisierte Kommunikationsabläufe zwischen FM-Nutzer und -Dienstleister sichergestellt. Außerdem bieten NLP-Technologien² die Möglichkeit, Schlüsselwörter und -sätze von Facility Management Anfragen zu analysieren, um den besten Anbieter für die jeweilige Anfrage zu finden. Dabei lernen AI-Technologien mit jedem Feedback mehr über den Kunden, um die Suchergebnisse künftiger Anfragen zu optimieren.

FM-Services zu standardisieren, die gewünschte Dienstleistungsqualität zu gewährleisten sowie eine reibungslose Integration in die digitalen Ökosysteme der Kunden stellen Herausforderungen für die Etablierung von E-Procurement Plattformen im B2B Geschäft wie bspw. Amazon dar. Diese können jedoch zur Skalierung der Geschäftsmodelle von FMTEchs dienen.

Herkömmliche Leistungsbeschreibung

Beispiel Büroreinigung

5x in der Woche saugen
5x in der Woche den Schreibtisch abwischen
1x in der Woche die Türen abwischen



Der Dienstleister schuldet dem Auftraggeber die Erfüllung der jeweiligen Tätigkeit, unabhängig von der tatsächlichen Verschmutzung und der Notwendigkeit einer Reinigung an sich.



Die erbrachte Leistung wird kontrolliert, unabhängig vom tatsächlichen Ergebnis.

Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Beispiel Büroreinigung

5x in der Woche ist das definierte Reinigungsergebnis zu erfüllen.



Der Dienstleister schuldet dem Auftraggeber das vereinbarte Ergebnis. Wie er dieses erbringt, bleibt seiner fachlichen Qualifikation und Einschätzung überlassen.



Das Ergebnis wird unabhängig von der Leistung geprüft.

Die Datenerhebung im Zuge der Digitalisierung

Information ist einer der zentralen Aspekte des heutigen Facility Managements, um FM-Dienstleistungen zu optimieren und so die Bewirtschaftungskosten reduzieren zu können. Mit der Gestaltung von intelligenten Gebäuden und der Integration von Facility Management Modellen ist das Facility Management heute informationsreicher als je zuvor. Die nutzerseitige Programmierung der richtigen API¹ ist für die Integration der verschiedenen Insellösungen in ein einheitliches und gemeinsames Ökosystem entscheidend.

Lösungen wie Desk Sharing Softwares, Smart Business Lockers, elektrische Zutrittskontrollen, Indoor-/Outdoor Navigation Tools, Air Quality Monitoring Tools und Digital Signage Softwares ermöglichen es, Informationen zu sammeln, auszuwerten und daraus alltägliche Geschäftsentscheidungen treffen zu können. Dabei spielen Technologien wie AI², Deep-Learning, Machine Learning, neuronale Netzwerke, Cloud Lösungen, Terminal Server oder Citrix Lösungen eine wichtige Rolle, die jedoch bisher häufig nur als Insellösung angeboten werden.

¹ Application Programming Interface

² Artificial intelligence



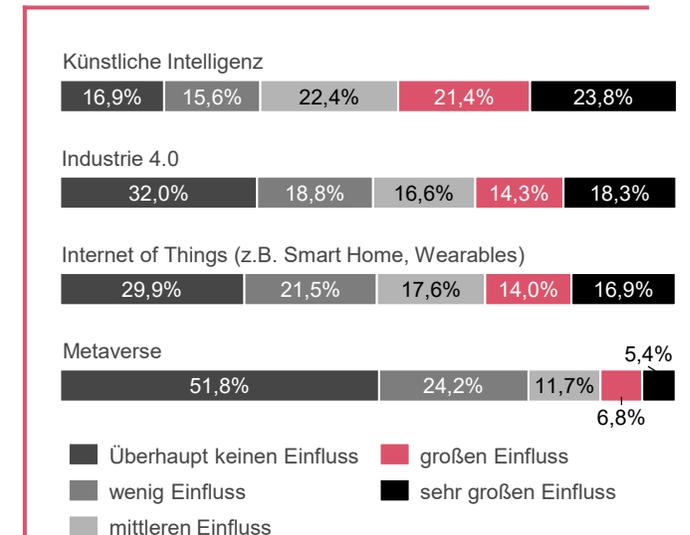
Der Einfluss der Digitalisierung auf den Kontext des Energiemanagements

Der Energieverbrauch bei einem Gebäude ist einfach messbar und dementsprechend gut greifbar. Energiedaten, wie beispielsweise Raumtemperatur, Vorlauftemperatur oder Rücklauftemperatur werden durch die bestehende Gebäudeleittechnik bereits von FM-Dienstleistern gemessen und gesteuert. Ein einzelner Energieverbrauchswert ist jedoch weder aussagekräftig, noch bietet er die notwendige Transparenz darüber, wie er zustande gekommen ist. Die gewerkübergreifende Analyse der Energieverbraucher ist jedoch für ein vollständiges und effektives Energiemanagement unerlässlich, um Optimierungspotenziale ermitteln, Reduktionsmaßnahmen umsetzen sowie Einsparungen nachweisen zu können.

Heutzutage werden durch die Digitalisierung Verbrauchsdaten automatisch erfasst und von Software aufbereitet, sodass Schwachstellen im Prozess einfach aufgedeckt werden können. Automatische Plausibilitätsprüfungen können außerdem Tippfehler vermeiden. Energiemonitoring-Software ermöglichen den Verbrauch jeder einzelnen technischen Anlage und Maschine auf die Minute genau zu bestimmen. Unnötiger Verbrauch wird damit aufgedeckt und kann meist bereits durch kleine Optimierungen reduziert oder ganz eliminiert werden. Energieverschwendung wird dadurch vermieden, was sich in geringeren Kosten und in einer besseren Klimabilanz niederschlägt.

Schließlich ermöglichen FMTechs Lösungen, dass die komplexe Leittechnik eines Gebäudes (bspw. luftgestützte Systeme oder Kühl- und Heizsegele) proaktiv betrieben wird, sodass der FM-Dienstleister über Störungen der Leistung, Netzwerkqualität oder bei einem potenziellen Ausfall präventiv informiert wird. Hier bieten das Erwerben von ESG-Zertifikaten, die Entwicklung von langlebigen und soliden Lösungen, einfache Integrationsmöglichkeiten, Patentschutz oder internationale Expertenteams, klare Wettbewerbsvorteile für die FMTechs im Bereich Energiemanagement.

Abb. 3.3: Einfluss digitaler Technologien auf das Geschäftsmodell



Quelle: Deutscher Startup Monitor 2022, PwC GmbH

Smart Cleaning. Zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Sowohl in der Industrie als auch im Servicebereich ist bei der Reinigung und Pflege ein verstärkter Einsatz von Robotern in unmittelbarer Interaktion mit dem Menschen zu beobachten. Die Robotik in der FM-Branche hat sich weiterentwickelt, jedoch bestehen ihr gegenüber Vorbehalte, da ihr Einsatz derzeit nur auf großen Flächen sinnvoll erscheint. Beispielsweise konzentrieren sich FMTechs im Bereich Reinigungs- und Pflegedienste an der Optimierung von End-to-End Prozessen und geben eine valide Antwort auf folgende Fragen: Was muss gereinigt werden?; Wie muss gereinigt werden?; Wann muss gereinigt werden?; Wer führt die Maßnahmen durch?.

Technologische Lösungen wie AI oder Constraint Algorithmen, in Verbindung mit relevanten Daten zur Flächennutzung, ermöglichen es, individuelle Reinigungstouren für das Personal vorzubereiten und optimierte Entscheidungen bezüglich des Einsatzes von Reinigungsrobotern zu treffen. Das Ziel von FMTechs im Bereich Reinigungs- und Pflegedienste lautet grundsätzlich, die Reinigung zur richtigen Zeit und am richtigen Ort durchzuführen. So werden die Kosten für die Reinigung optimiert, die Reinigungsqualität verbessert und schließlich eine höhere Transparenz der Facility Management Branche geschaffen. Es werden

keine Excel-Listen mehr verwendet, sondern Apps, die das Personal mit in ihrem Reinigungswagen trägt. Diese smarte Reinigung ist mit einem simplen Qualitätsmanagement verbunden, da durch Stichproben geprüft werden kann, ob die Reinigung qualitativ hochwertig durchgeführt wurde. Durch die Datensammlung und Erstellung von Benchmarks lassen sich außerdem Ausschreibungen einfacher bzw. automatisiert durchführen.



Predictive Maintenance als Treiber der Digitalisierung im Bereich Instandhalten

Der Facility Management Service Bereich Instandhalten wird von FMTechs dominiert, die Predictive Maintenance, d. h. die vorausschauende Instandhaltung, als technologiebasierte Lösung für komplexe Maschinen und jede Art von Gebäudeleittechnik, wie z.B. Aufzüge oder Heizungsanlagen, einsetzen. Durch die kontinuierliche Abfrage der von Sensoren gelieferten Daten und die Auswertung der relevanten Parameter prognostizieren Predictive Maintenance Lösungen die Restlebensdauer der Gebäudeleittechnik, Komponenten, Maschinen und ganzer Anlagenparks. Dies kann dem Eigentümer, FM-Nutzer und Dienstleister helfen, den besten Zeitpunkt für die Wartung zu bestimmen und optimale Betriebsbedingungen sicherzustellen, um so das Kerngeschäft effizient zu unterstützen und zu verbessern. Dabei ist es wichtig, die vorausschauende Instandhaltung reibungslos, individuell und strukturiert in die Geschäftsprozesse einzuführen.

Prozessveränderungen in der Gastronomie durch die Digitalisierung

Die Robotik ist auch im Bereich der Verpflegungsdienste zu finden. Unternehmen stehen unter dem Druck von steigenden Personal-, Nahrungsmittel- und Raumkosten. Hier treiben die großen FM-Dienstleister mit ihren eigenen Technologie-Abteilungen die technologische Modernisierung der Verpflegungsdienstleistungen voran. Schließlich geht es darum, den Prozess der Gemeinschaftsverpflegung, von der

Lebensmittelbestellung beim Erzeuger bis zur Spülung des Geschirrs und der Abfallentsorgung, intelligenter zu gestalten. Die Integration von Systemen wie digitale Menüanzeigen, Pickup-Lockers und Business Lunch Apps bietet eine rationale und vollständige Lösung für Datenstatistiken sowie die Zentralisierung von End-to-End Prozessen.

Smart Parking. Die digitale Verwaltung von Parkplätzen

Darüber hinaus ergeben sich im Rahmen der Digitalisierung und Prozessoptimierung Möglichkeiten, durch die sich das Parken am Arbeitsplatz effizienter gestalten lässt. Die Bewirtschaftung von Parkplätzen gehört auch zu den infrastrukturellen Facility Management Services, die sich in den letzten Jahren am stärksten modernisiert hat. Aktuelle Herausforderungen sind beispielsweise die Installation sowie der anschließende Betrieb von Ladestationen für Elektroautos. FMTechs im Bereich Parkraumbetreiberdienste bieten smarte Lösungen an (bspw. digitale Reservierungs- und Schrankensysteme, automatische Benachrichtigungssysteme oder ticketlose Kurzparksysteme), mit denen die Bewirtschaftungskosten von Parkplätzen reduziert und optimiert werden können. Die effiziente Vergabe von Parkplatznutzungsrechten, das flexible Anlegen von Buchungsgruppen, dynamische Stellplatzreservierungen, innovative Kennzeichenerkennung oder Corporate Parking Apps liefern Echtzeit-Informationen zur Parkraumbelastung.

”

FMTechs arbeiten hart daran, die Digitalisierung in der Facility Management Branche voranzutreiben



Beteiligte Institutionen und Personen

Beteiligte Personen



David Rouven Moecker
Head of PwC Real Estate Consulting
Partner

Tel. +49 175 292 8906
david.rouven.moecker@pwc.com



Kai Ukena
PwC Real Estate Consulting
Manager

Tel. +49 151 197 80223
kai.ukena@pwc.com



Jon Valentin Gonzalez
PwC Real Estate Consulting
Senior Associate

Tel. +49 170 690 7010
jon.valentin.gonzalez@pwc.com



Dirk Otto
RealFM e. V.
Präsident

Tel. +49 30 2065 3981
d.otto@realfm.de



Paul Stadlöder
RealFM e. V.
Leiter der Programmkommission

Tel. +49 30 2065 3981
p.stadloeder@realfm.de



Jonas Haberkorn
BUILT WORLD
Director

Tel. +49 160 5508 677
j.haberkorn@builtworld.com

Weitere Autoren PwC

Jochen Wiener, Dominik Rybka, Yessica Strake und Felix Arbeiter

Beteiligte Institutionen

Über PwC

Unsere Mandanten stehen tagtäglich vor vielfältigen Aufgaben, möchten neue Ideen umsetzen und suchen unseren Rat. Sie erwarten, dass wir sie ganzheitlich betreuen und praxisorientierte Lösungen mit größtmöglichem Nutzen entwickeln. Deshalb setzen wir für jeden Mandanten, ob Global Player, Familienunternehmen oder kommunaler Träger, unser gesamtes Potenzial ein: Erfahrung, Branchenkenntnis, Fachwissen, Qualitätsanspruch, Innovationskraft und die Ressourcen unseres Expertennetzwerks in 156 Ländern. Besonders wichtig ist uns die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Mandanten, denn je besser wir sie kennen und verstehen, umso gezielter können wir sie unterstützen.

PwC Deutschland gehört mit seinen über 12.000 engagierten Mitarbeitern an 21 Standorten und rund 2,4 Mrd. Euro Gesamtleistung zu den führenden Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft.

www.pwc.de



Über RealFM

RealFM e. V., mit Sitz in Berlin, ging im November 2006 aus IFMA Deutschland e. V. hervor. RealFM e. V. ist eine berufsständische Organisation und der Verband für die Verantwortungsträger der Eigentümer und Auftraggeber im Corporate Real Estate- und Facility Management. RealFM entwickelt, veröffentlicht und implementiert Methoden und Werkzeuge für das nachhaltig und zukunftsfähige Bereitstellen und Betreiben der für die Kerngeschäftsprozesse notwendigen Ressourcen.

Die Anwendung der Leitfäden und Positionspapiere sowie der Erfahrungsaustausch der Mitglieder erzeugen Wirkungen, die auch zur Erreichung der Klimaschutzziele und Ressourcenschonung beitragen. Die Alleinstellung im deutschen Markt liegt in den persönlichen Mitgliedschaften als Basis für das Netzwerk und den Erfahrungsaustausch und der europäischen Ausrichtung begründet.

www.realfm.de



Über BUILT WORLD

BUILT WORLD ist die führende Online Eventplattform für den Immobilien Lebenszyklus. Mehr als 22.000 Mitglieder diskutieren die relevanten Themen und Herausforderungen zur Zukunft der gebauten Welt. Gemeinsam gelingt es, neue Perspektiven zu entwickeln, Kontakte zu knüpfen und Wissen zu teilen.

Gemeinsam mit PwC Deutschland veröffentlicht BUILT WORLD jährlich die PropTechMap, ConTechMap und Tech for Impact Map mit dem Ziel Transparenz für die digitale Transformation der Branche und einen holistischen Überblick über innovative Lösungen für den Immobilien Lebenszyklus aufzuzeigen.

Gemeinsam navigieren wir durch die sich schnell und ständig verändernde Technologielandschaft der gebauten Welt.

www.builtworld.com



Über die Studie

Alle von PricewaterhouseCoopers GmbH (PwC) zur Verfügung gestellten Informationen bzw. Materialien im ersten Kapitel "Übersicht über den Facility Management Markt" basieren auf folgenden von PwC erworbenen Studien: (1) Allied Market Research, 2020: Facility Management Services Market; (2) Mordor Intelligence, 2021: Europe Facility Management Market. Letztere basieren auf Primärforschung und/oder Sekundärforschung, weshalb die von PwC zur Verfügung gestellten Informationen und/oder Materialien Schwankungen und Abweichungen unterliegen.

Die Sekundärforschung umfasst eine Synthese bestehender webbasierter Veröffentlichungen, um aussagekräftige marktbezogene Unterlagen zu sammeln. Zu den Quellen gehören unter anderem, Wissenschaftliche Arbeiten, Fachzeitschriften und Veröffentlichungen der Verbände. Die Primärforschung wird zur Validierung und Vervollständigung der in der Sekundärforschung gewonnenen Daten eingesetzt. Die verwendeten Erhebungsmethoden der Primärforschung sind Telefoninterviews, Email-Interviews, Umfragen und andere. Schließlich wurden die aus der Sekundär- und Primärforschung gewonnenen Schlussfolgerungen durch den Prozess der Datentriangulation analysiert und validiert.

Als Basiswährung diente der US-Dollar (USD). Die Umrechnung der anderen Währungen in USD wurde auf der Grundlage des durchschnittlichen Wechselkurses der jeweiligen Jahre des Berichtszeitraums berücksichtigt. Das Basisjahr wurde anhand der Verfügbarkeit von Jahresberichten und Sekundärinformationen ermittelt. Das Basisjahr für diese Studie ist 2020. Der für diese Studie betrachtete Überprüfungszeitraum ist 2016 bis 2020. Die jährliche Wachstumsrate (CAGR) gilt für den Zeitraum 2020 bis 2023. Die Inflation ist nicht Teil der Preisgestaltung und der durchschnittliche Verkaufspreis wurde für jedes Land über den gesamten zukünftigen Zeitraum konstant gehalten.

Das zweite Kapitel "Aktuelle Herausforderungen und Trends aus Sicht der Nutzer und Dienstleister" wurde in Zusammenarbeit mit RealFM entwickelt. Dies beinhaltet im Wesentlichen die Entwicklung der zu Grunde gelegten Methodik, die Formulierung und Durchführung der Teilnehmerumfrage sowie die Interpretation der dargestellten Ergebnisse. Das dritte Kapitel "Überblick über den FMTech Markt" wurde in Zusammenarbeit mit BUILT WORLD erarbeitet. Dies beinhaltet die Entwicklung der zu Grunde gelegten Methodik, die Durchführung der Marktsondierung sowie die Interpretation der dargestellten Ergebnisse.

Die Nutzung der von PwC zur Verfügung gestellten Informationen, Materialien, Analysen und/oder Untersuchungen erfolgt auf eigene Gefahr. Sie erkennen an, dass die Informationen, Materialien, Analysen und/oder Recherchen ohne Mängelgewähr zur Verfügung gestellt werden und dass PwC keinerlei ausdrückliche oder gesetzliche Gewährleistungen in Bezug auf die Informationen, Materialien, Analysen und/oder Recherchen übernimmt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Marktgängigkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck und/oder eine bestimmte Nutzung. PwC haftet nicht für fehlerhafte Informationen und/oder Materialien, die PwC aus den Quellen, auf die sie sich stützt, zur Verfügung gestellt wurden.