

Lünendonk<sup>®</sup>-Whitepaper 2014

Industrial FM

Service im industriellen Umfeld

Eine Analyse der Lünendonk GmbH  
in Zusammenarbeit mit

**DIW**

# Inhaltsverzeichnis

<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>3</b>
<b>MARKTÜBERBLICK</b> .....	<b>4</b>
<b>MARKTENTWICKLUNG UND TRENDS</b> .....	<b>6</b>
<b>VERGABE</b> .....	<b>8</b>
<b>RELEVANTE DIENSTLEISTER</b> .....	<b>12</b>
<b>AUSBLICK</b> .....	<b>14</b>
<b>UNTERNEHMENSPROFILE</b> .....	<b>15</b>
DIW .....	15
Lünendonk .....	16

## Einleitung



*Jörg Hossenfelder,  
geschäftsführender  
Gesellschafter,  
Lünendonk GmbH*

Sehr geehrte Damen und Herren,

Facility Service und Industrieservice sind im Umbruch. Unternehmen, die zahlreiche Standorte – oft auch länderübergreifend – betreiben, streben nach einer deutlichen Reduktion der beauftragten Dienstleister, um durch Bündelung und Standardisierung der Verträge ihre Standorte über einheitliche Kennzahlen vergleichen zu können. So können zusätzliche Kosten eingespart und die etablierten Modelle effizient auf neue Produktionsstätten übertragen werden.

Die Anforderungen an die Dienstleister sind komplex: Sie müssen ein breites Spektrum abdecken und sich optimal in den Betriebsablauf der Unternehmen einfügen. Schichtbetrieb, komplexe technische Anlagen in Produktion und Gebäuden sowie die Pflicht zur rechtssicheren Dokumentation sind nur einige der speziellen Industrieanforderungen.

Worauf basieren diese Aussagen? Sie sind Ergebnisse einer Nutzeranalyse in Deutschland und Österreich. Die Lünendonk GmbH, Kaufbeuren, hat in Zusammenarbeit mit dem FM-Dienstleister DIW im Jahr 2013 eine Analyse zum Thema Industrial Facility Management (FM) durchgeführt. 40 Nutzer und Einkäufer aus den Branchen Anlagenbau, Automobilindustrie, Luft- und Raumfahrt, Lebensmittelindustrie sowie Stahl- und Metallindustrie wurden zu Vergabe und Trends im Industrial FM befragt.

Hiermit möchte die DIW Entwicklungen und Trends herausarbeiten und interessierten Kundenunternehmen als Benchmark zur Verfügung stellen. Lünendonk analysierte 29 deutsche und elf österreichische Unternehmen. In diesem Whitepaper sind die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst – für Sie ermöglicht durch die DIW.

Den Berichtband mit den umfassenden Ergebnissen erhalten Sie bei Interesse direkt bei DIW – kostenfrei und unverbindlich. Die Kontaktdaten finden Sie im hinteren Teil dieses Whitepapers.

Ich wünsche Ihnen eine nutzbringende Lektüre!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Hossenfelder', with a long horizontal stroke extending to the right.

Jörg Hossenfelder  
Geschäftsführender Gesellschafter Lünendonk

## Marktüberblick

Das Volumen für extern erbrachte Facility Services betrug 2012 in Deutschland rund 48 Milliarden Euro. Hinzu kommen rund 10 Milliarden Euro, die durch interne Dienstleister umgesetzt wurden. Mit Industriedienstleistungen wurden noch einmal rund 17 Milliarden Euro generiert. Industriekunden stellen sowohl in Deutschland als auch in Österreich einen signifikanten Kundenblock dar.

Gleichzeitig stellen Industriebetriebe mit oft mehreren Standorten andere Anforderungen als der Einzelhandel oder die Betreiber von Büroimmobilien, Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen, um nur einige zu nennen. Industriekunden betreiben in der Regel komplexe Fertigungs- und Produktionsanlagen mit besonderen Sicherheits- und Arbeitsschutzanforderungen. Zudem erhalten Dienstleister oftmals im Rahmen ihrer Tätigkeiten Einblicke in geheime Produktionsverfahren. Ohne das hierfür nötige Vertrauen kann eine Zusammenarbeit mit einem Dienstleister nicht funktionieren. Auf der anderen Seite haben deutsche Industrieunternehmen rund 70 Prozent ihrer Facility Services und rund 62 Prozent ihrer produktionsrelevanten Sekundärprozesse an externe Anbieter vergeben.

Zu den ausgelagerten Dienstleistungen gehören neben der Unterhaltsreinigung auch die Pflege von Grünanlagen, Umzüge von Mitarbeitern innerhalb des Unternehmens, der Wartung von Gebäudetechnik wie zum Beispiel Klimaanlage, Heizungen und Aufzügen und der Unternehmenssicherheit. Auch die energetische Optimierung von Gebäuden ist in Zeiten steigender Energiepreise ein wichtiges Thema geworden. Industriedienstleister warten und reinigen hochkomplexe Produktionsanlagen, montieren und demontieren Maschinen und planen komplexe Anlagen.

Darüber hinaus organisieren sie innerbetriebliche Logistik und sorgen für eine rechtssichere Dokumentation der prüfpflichtigen Anlagen.

### MARKTREIFE IN DEUTSCHLAND HÖHER ALS IN ÖSTERREICH

Die Märkte weisen in Deutschland und Österreich unterschiedliche Reifegrade auf. Dies lässt sich gut am Auslagerungsgrad von Sekundärprozessen im industriellen Umfeld ablesen. In Deutschland sind rund 62 Prozent der möglichen Industriedienstleistungen extern vergeben. In Österreich liegt dieser Wert mit gut 39 Prozent um etwa 23 Prozentpunkte darunter. Im Durchschnitt liegt diese Kennzahl für beide Märkte bei 56 Prozent. Im Gegenzug sehen österreichische Unternehmen mehr Potenzial für zukünftige Fremdvergaben – ein Indiz dafür, dass die Entwicklung in Österreich der in Deutschland nachfolgt.

Bei den Facility Services zeigt sich ein ähnliches Bild. Während in Deutschland rund 70 Prozent an externe Anbieter vergeben sind, liegt die Quote in Österreich bei 53 Prozent. Werden beide Märkte zusammen betrachtet, liegt die Fremdvergabe bei etwa 65 Prozent.

In Deutschland haben sich zuletzt die Umsatzwächse der führenden Anbieter im niedrigen einstelligen Bereich eingependelt. Gleichzeitig wird der Markt im industriellen Umfeld als „hart umkämpft“ beschrieben. In Österreich notieren die Industrieunternehmen eine gewisse Marktdynamik, ohne aber mehrheitlich Anzeichen zu bemerken, dass der Markt hart umkämpft ist. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass zahlreiche Unternehmen bisher intern erbrachte Dienstleistungen zunehmend auslagern.

**EXTERNE VERGABE VON INDUSTRIESERVICES UND FACILITY SERVICES**  
RELATIVE HÄUFIGKEIT

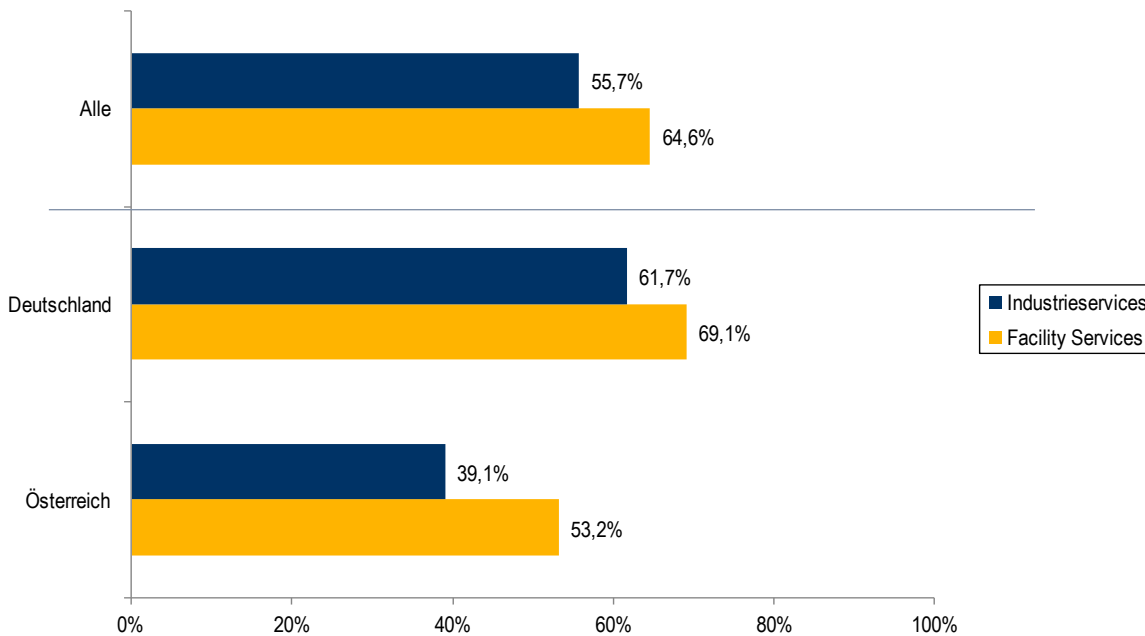


Abbildung 1: Im deutschen Markt ist die externe Vergabe sowohl von Industrieservices als auch von Facility Services weiter vorangeschritten als in Österreich.

**BRANCHEN STELLEN SPEZIELLE ANFORDERUNGEN AN DIENSTLEISTER**

Während die Gesamtauslagerungsquoten ein Bild über den Marktstatus ermöglichen, ist ein Blick in die einzelnen Industriebranchen hilfreich, um einen genaueren Überblick zu erhalten. Industrial Facility Management lässt sich allgemein als Facility Management im industriellen Umfeld mit Rücksicht auf die speziellen Industrieanforderungen beschreiben. Unterhalb dieser definitorischen Klammer ist ein Blick in die einzelnen Branchen nötig, um das Bild des Marktsegments abzurunden.

Die Größe der Unternehmen in Hinblick auf Mitarbeiter, Umsatz und Anzahl der Standorte, der Produktionscharakter sowie der Kostendruck bestimmen die wesentlichen Anforderungen an potenzielle Dienstleister. In der Stahl- und Metallindustrie, dem Anlagenbau, der Lebensmittelindustrie und der Luftfahrt wird der Markt als hart umkämpft und

dynamisch bewertet. In der Automobilindustrie konnten sich einige wenige Anbieter gut positionieren, während anderen Dienstleistern kaum eine nennenswerte Rolle zugebilligt wird.

Diese branchentypische Struktur der Kundenunternehmen erfordert ein spezielles Leistungsspektrum der Dienstleister hinsichtlich branchenspezifischem Know-how und der zu bewältigenden Auftragsvolumina. Die Automobilindustrie weisen nur wenige, dafür sehr große Unternehmen auf mit mehreren Standorten und jeweils einer Vielzahl von Immobilien und Produktionsanlagen – teilweise auch in der Zuliefererindustrie. In der Lebensmittelindustrie sind sowohl die durchschnittliche Standortanzahl als auch die -größe geringer. Während in der Lebensmittelindustrie mittelgroße Betriebe die Branche prägen, besteht die Luft- und Raumfahrt aus sehr wenigen Großunternehmen mit zahlreichen Standorten meist über Ländergrenzen hinweg.

## Marktentwicklung und Trends

Welche Anforderungen stellen Kunden an ihre Facility-Management-Dienstleister? Welche Trends beeinflussen derzeit den Markt? Neben den geforderten Bestandsleistungen sind sich Unternehmen in Österreich und Deutschland einig, dass sie von ihren Anbietern vor allem innovative Impulse erwarten. Dienstleister, die neben den geforderten Services zusätzlich Optimierungsvorschläge sowohl hinsichtlich der Ergebnisqualität als auch der Kosten unterbreiten, bieten ihren Kunden einen deutlichen Mehrwert. Lediglich in der Stahl- und Metallindustrie findet diese These eine geringere Zustimmung als in den übrigen Industrien.

### NICHT NUR GROSSUNTERNEHMEN SETZEN AUF KOMPLETTDIENSTLEISTER

Unternehmen, die sich im Rahmen einer Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit zur Auslagerung

von bisher intern erbrachten Leistungen entscheiden, vergeben entweder verhalten einzelne Dienstleistungen an Externe oder – gerade bei standortübergreifenden und Outsourcing-Themen – mehrere Services gebündelt an einen oder wenige Anbieter.

Bei der integrierten Vergabe ist häufig zu beobachten, dass die Mehrheit der FM-Nutzer infrastrukturelle und technische Facility Services zunächst separat vergeben. Sofern sich das Vertrauen zwischen Auftraggeber und Dienstleister gefestigt hat, kommt eine Ausweitung in Betracht.

Dies zeigt sich auch in den Zustimmungswerten je Branche: Die Vergabe an Spezialisten liegt in der Bewertung der Studienteilnehmer gleichauf mit dem Einsatz von Gesamtdienstleistern mit einem Standort vor Ort.

### THESENBEWERTUNG ZU DEN FACILITY-SERVICE- UND INDUSTRIESERVICE-MÄRKTEN ALLE TEILNEHMER – BEWERTUNGSSKALA VON -2 = „STIMME ÜBERHAUPT NICHT ZU“ BIS +2 = „STIMME VOLL ZU“

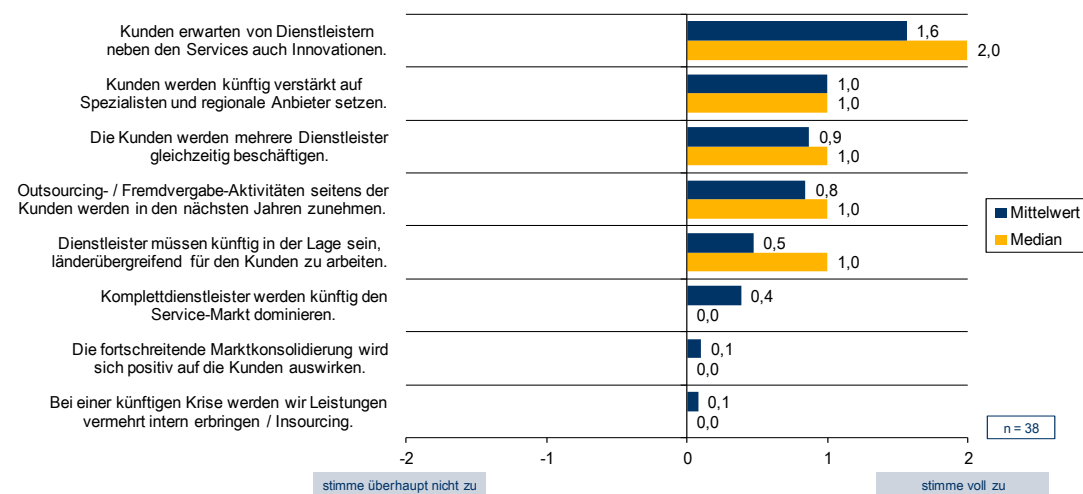


Abbildung 2: Die These, dass Kunden „vom Dienstleister neben den (vereinbarten) Services auch Innovationen verlangen“, erhält die größte Zustimmung.

Große Industriebetriebe mit ihren oft hochkomplexen Unternehmens- und Produktionsprozessen sehen sich hingegen mit hohen Kosten der Dienstleistersteuerung konfrontiert. Reduzierte Schnittstellen zu den beauftragten Dienstleistern und standardisierte Vergabemodelle bergen zum Teil große Synergiepotenziale, die insbesondere durch die Vergabe an wenige Komplettdienstleister realisiert werden können. Unternehmen mit zahlreichen Standorten setzen zudem zunehmend auf einen zentralen Einkauf, der Dienstleistungen auf Empfehlung der lokalen Bedarfsmelder in überregionalen Ausschreibungen an Anbieter vergibt, die in der Lage sind, gleichzeitig mehrere Standorte oft auch länderübergreifend abzudecken.

Großunternehmen mit zahlreichen Standorten haben in den letzten Jahren ihre Qualitätsanforderungen und die Auftragsvergabe standardisiert. So lassen sich für neue Produktionsstätten effizient Dienstleister finden. Auf der anderen Seite produzieren die Standorte so Kennzahlen, die einen Leistungs- und Kostenvergleich ermöglichen. Von dieser Transparenz profitieren die beauftragten Komplettdienstleister, da so eine erhebliche Komplexitätsreduzierung in der internen Steuerung realisierbar ist.

Unternehmen der Automobilindustrie stimmen der These, dass Komplettanbieter mit einem breiten Leistungsspektrum den Markt dominieren werden, am stärksten zu. Der geringste Zuspruch findet sich in der Luft- und Raumfahrt- sowie der Stahl- und Metallindustrie.

Länderübergreifende Aufträge werden nur von Unternehmen der Luft- und Raumfahrtindustrie mehrheitlich gefordert. In den anderen Branchen ist kein klares Meinungsbild erkennbar.

#### **ANFORDERUNG AN DIENSTLEISTER BRANCHENABHÄNGIG**

Die Vergabepraxis hängt stark von der Branche ab. Unternehmen der Metall- und Stahlindustrie und Anlagenbauer vergeben häufig an lokale oder regionale Dienstleister. Die Lebensmittelindustrie hingegen bevorzugt Anbieter, die Services flächendeckend anbieten können. In der Luftfahrtindustrie sollen künftig verstärkt Dienstleister beauftragt werden, die europaweit Standorte abdecken können.

Große Unternehmen setzen auf Seiten des Dienstleisters eine professionelle Organisationsstruktur voraus, die kleinere Spezialisten oft nur schwer bedienen können. Unabhängig von der Unternehmensgröße ist der enge Kontakt zum Dienstleister mit regionaler Nähe zum Werksstandort hingegen von zentraler Bedeutung.

#### **INSOURCING KEIN THEMA FÜR INDUSTRIEUNTERNEHMEN**

Insourcing, das heißt das Wiedererbringen von Dienstleistungen durch interne Mitarbeiter, ist bei einer zukünftigen Krise nur für wenige Unternehmen ein Thema. Das Gros der Studienteilnehmer sieht durch erneutes Insourcing keine (Kosten-) Vorteile, die unter mehrjährigem Kostendruck realisiert werden müssen.

Mit der Wiedereingliederung von Sekundärdienstleistungen verlieren die Unternehmen zudem an Flexibilität und Kontrolle, da die Einhaltung von Service Level Agreements in der Regel der Beziehung zu externen Dienstleistern vorbehalten ist. Zudem fällt der Wechsel zwischen internem und externem Dienstleister weitaus aufwändiger aus als die Neuausschreibung eines bestehenden Vertrages mit anschließender Neuvergabe zu angepassten Konditionen.



## Vergabe

Auch Industrieunternehmen steigern die Fremdvergabe von Facility Service und Industriedienstleistungen seit Jahren. Der externe Vergabegrad variiert dabei je nach spezifischer Leistung zum Teil stark. Gebäudeunterhaltsreinigung wird nahezu ausschließlich von Dienstleistern übernommen. Auch Winterdienst und die Park-/Grünflächenpflege wird von kaum einem Unternehmen innerhalb der eigenen Organisation bewältigt. Mehr als die Hälfte der Unternehmen vergibt zudem produktionsnahe Sekundärprozesse extern.

Montageleistungen, technische Reinigung, Wartung und Instandsetzung erbringen zunehmend externe Dienstleister, die oftmals durch unterschiedliche

Auftragnehmer eine breite Palette von Expertise und Erfahrung aufgebaut haben und so ihren Kunden gegenüber der Eigenleistung zusätzliches Know-how bieten können. Neben zusätzlicher Intelligenz in den Industriedienstleistungen realisieren die Unternehmen so Kostenoptimierungen und gewinnen Flexibilität, da in Zeiten mit geringer Auftragslage oft die Leistungen reduziert werden können.

Österreichische Industrieunternehmen erledigen zurzeit die Reinigung von Anlagen und Maschinen sowie die Wartung und Instandsetzung noch verstärkt selbst, planen diese Dienstleistungen in Zukunft aber verstärkt auszuschreiben und an externe Anbieter zu vergeben.

### LEISTUNGEN, DIE AKTUELL IN ANSPRUCH GENOMMEN WERDEN DEUTSCHLAND UND ÖSTERREICH ABSOLUTE HÄUFIGKEIT – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

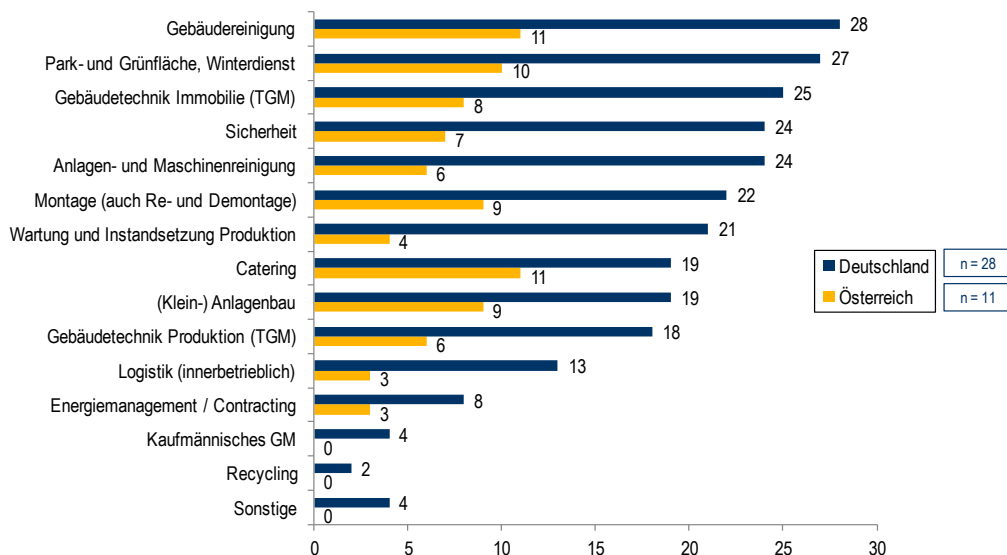


Abbildung 3: In Österreich werden die Dienste „Catering“ und „(Klein-) Anlagenbau“ häufiger extern vergeben als in Deutschland.



**TREND ZUR EXTERNEN VERGABE  
UNGEBROCHEN**

Die Mehrheit der Unternehmen hat bereits mehr als 75 Prozent der Sekundärprozesse an externe Dienstleister ausgelagert. Diese Unternehmen planen künftig weitere Fremdvergaben, wenn auch auf niedrigem Niveau. Ein anderes Bild lässt sich bei denjenigen Betrieben beobachten, die weniger als 75 Prozent an externe Dienstleister vergeben haben. Sie wollen in höherem Maße bisher intern erbrachte Dienstleistungen auslagern. Insbesondere diejenigen Unternehmen, die bisher weniger als 25 Prozent fremdvergeben haben, sehen sich veranlasst, diese Entwicklung nachzuholen. Die mit einer externen Vergabe vermuteten Know-how-Verluste haben sich für die Mehrzahl der Unternehmen nicht realisiert, beziehungsweise – wo stattgefunden – nicht als Nachteil im Vergleich zur gleichzeitig gewonnenen Flexibilität, Qualität und der optimierten Kostenstruktur erwiesen.

**TECHNISCHE DIENSTLEISTUNGEN MIT  
GRÖßTEM POTENZIAL**

Infrastrukturelle Leistungen im industriellen Facility Management werden größtenteils durch externe Dienstleister erbracht. So handelt es sich zum Beispiel bei Gebäudereinigung und Grünflächenpflege nahezu zu 100 Prozent um Fremdleistungen. Dahinter liegen, mit einer ebenfalls hohen externen Quote, Gebäudetechnik (Immobilien) sowie Montage und Demontage von Produktionsanlagen. Zu den am häufigsten intern erbrachten Leistungen zählen Recycling, das kaufmännische Gebäudemanagement und auch das Energiemanagement.

**UND IN ZUKUNFT?**

In welchen Branchen ist eine Zunahme von Auslagerungen zu erwarten? Welche Leistungen werden zukünftig vermehrt extrem ausgeschrieben? In der Automobilindustrie sollen zukünftig Facility Services stärker als in den anderen Branchen extern erbracht werden. Während in der Lebensmittel- und Luft- und Raumfahrtindustrie mit einem Wachstum von unter einem Prozent noch Steigerungen erwartet werden, stagniert der Anlagenbau mit einem Rückgang von 0,1 Prozent.

Insbesondere Instandhaltung (Instandsetzung und Wartung), Reparatur und Optimierung der Gebäudetechnik – sowohl der Immobilien als auch der Produktionsanlagen – werden vermehrt über externe Partner durchgeführt werden. Hierdurch versprechen sich die Unternehmen einen besonders großen Nutzen hinsichtlich Kostenreduzierung, Flexibilität und Qualitätsverbesserung. Das externe Marktvolumen wird weiter ansteigen, denn das Potenzial zur gesteigerten Fremdvergabe ist hoch.

In Deutschland planen die Unternehmen insbesondere in der Immobilien- und Produktionstechnik verstärkte Fremdvergaben sowie in der Wartung und Instandsetzung, in der Produktion und der innerbetrieblichen Logistik. In Österreich liegen bei zukünftigen Auslagerungen Montageleistungen, Anlagen- und Maschinenreinigung sowie Sicherheit, Energiemanagement und innerbetriebliche Logistik auf den Spitzenplätzen.

**ZUKÜNFTIGES WACHSTUM VON FACILITY SERVICES NACH BRANCHEN  
FM-NUTZER – HÄUFIGKEITEN IN RELATIVEN ZAHLEN**

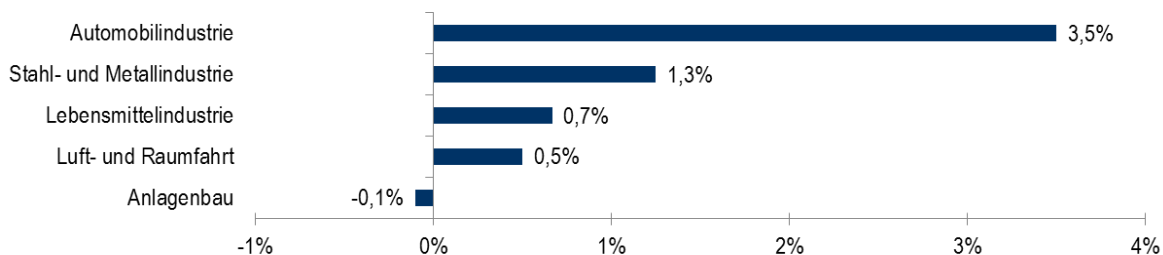


Abbildung 4: In der Automobilindustrie wird das Volumen der extern vergebenen Facility Services stärker steigen als in den anderen Branchen.

**LEISTUNGEN MIT POTENZIAL – DEUTSCHLAND UND ÖSTERREICH**  
**ABSOLUTE HÄUFIGKEIT – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH**

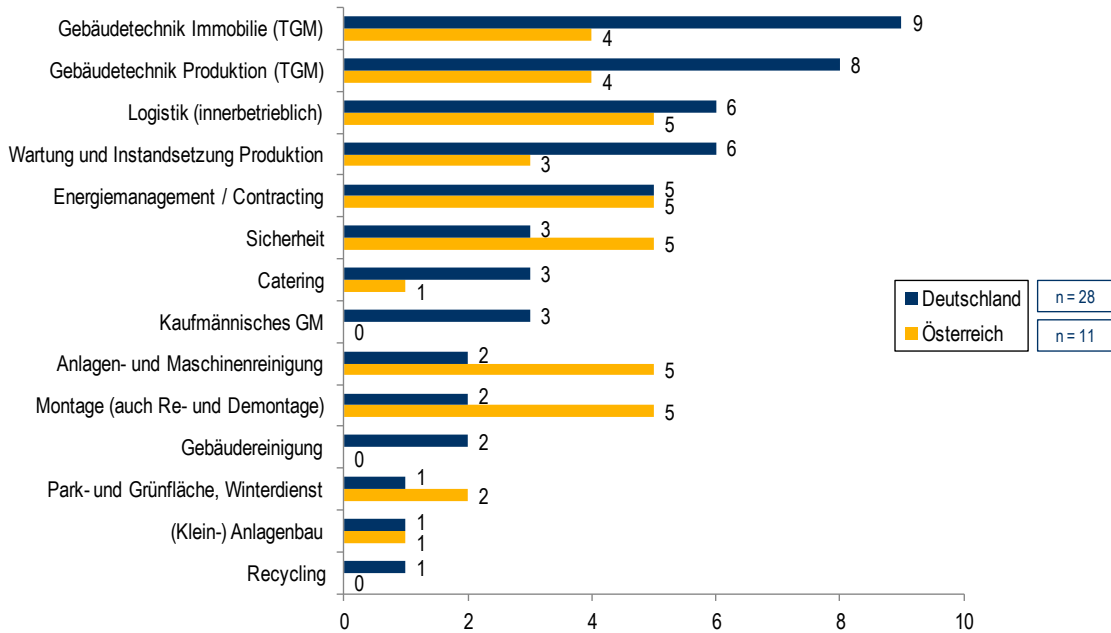


Abbildung 5: Prozentual räumen die österreichischen Teilnehmer den vorgegebenen Dienstleistungen mehr Potenzial ein als die deutschen Unternehmen.

**ZUSÄTZLICHE BUDGETS FÜR ENERGIEMANAGEMENT UND SICHERHEIT**

Der Löwenanteil des Budgets für externe Facility Services und Industriedienstleistungen fließt in die Instandhaltung der Gebäudetechnik. Zusammen mit der Gebäudereinigung werden hierfür mehr als die Hälfte des externen Budgets verwendet. Auf Platz drei folgen mit großem Abstand Sicherheitsdienstleistungen. Durchschnittlich unter zwei Prozent des vorhandenen Budgets werden für Property Management, Büroservice, Parkraumbewirtschaftung und FM-Beratung ausgegeben.

In welchen Bereichen die Unternehmen Handlungsbedarf sehen, lässt sich an der Budgetplanung absehen. Höhere Budgets bedeuten zum einen die zusätzliche Auslagerung von Dienstleistungen sowie eine angestrebte Qualitätsverbesserung.

Ein Drittel der Unternehmen plant für das Thema Energiemanagement ein zusätzliches Budget ein.

Weitere Posten mit deutlichen Budgetzuwächsen sind die Unternehmenssicherheit und die Instandhaltung der Gebäudetechnik. In den Bereichen Catering und Gebäudereinigung bleibt die Finanzaufwendung unverändert. Ein Großteil der Unternehmen plant hier keine Änderungen. Zusätzliche Finanzrahmen bei einigen Unternehmen werden durch Einsparungen bei anderen wieder aufgehoben. Gleiches gilt für das Catering. Ebenfalls von einer hohen Konstanz sind Industriereinigung, Property Management, Büroservice und Parkraumbewirtschaftung gekennzeichnet. Während im Schnitt weniger als zehn Prozent der Unternehmen hierfür höhere Mittel einplanen, sehen über 90 Prozent keinen Veränderungsbedarf. Einsparungen sind nicht festzustellen.

**VERTEILUNG UND ENTWICKLUNG DES EXTERNEN BUDGETS FÜR FACILITY SERVICES  
FM-NUTZER – HÄUFIGKEITEN IN RELATIVEN ZAHLEN**

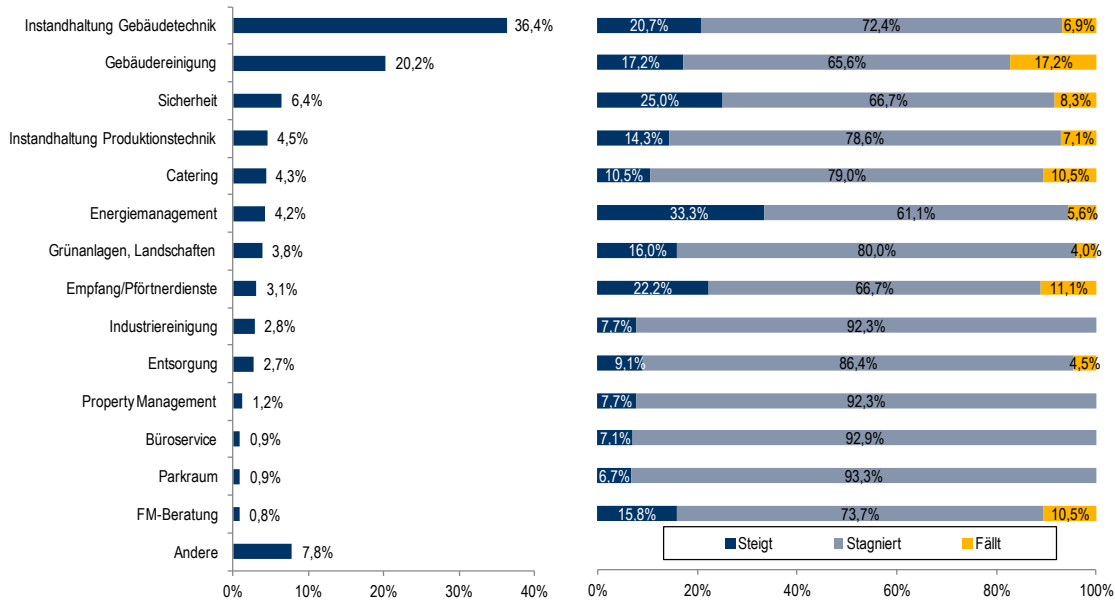


Abbildung 6: Bei den Budgets für extern erbrachte Leistungen stehen „Instandhaltung Gebäudetechnik“ und „Gebäudereinigung“ mit Abstand auf den ersten beiden Plätzen.

Quelle: Lünendonk® -360-Grad-Studie Facility Management 2012

**LUFT- UND RAUMFAHRT MIT HÖCHSTER EXTERNEN VERGABEQUOTE**

Im Anlagenbau sind im Mittel nur 34 Prozent der möglichen Dienstleistungen an externe Industriedienstleister vergeben. In der Luft- und Raumfahrtindustrie ist der Markt – zumindest was das Potenzial an zusätzlichem Outsourcing betrifft – nahezu gesättigt. Die Unternehmen geben an, rund 94 Prozent der Industriedienstleistungen an Dritte zu vergeben. Sowohl die Automobil- als auch die Stahl- und Metallindustrie sowie die Lebensmittelindustrie bieten noch zusätzliches Umsatzpotenzial für externe Dienstleister. Eventuell noch bestehende Vertrauenslücken bezüglich produktionskritischem Know-how dürften in Zukunft abnehmen. Gerade in der Luft- und Raumfahrtindustrie – eine Branche, in der Dienstleister Einblicke in hochsensible und zum Teil geheime Technologie erhalten – befindet sich das Vertrauen gegenüber Dritten auf einem sehr hohen Niveau. Es ist zu erwarten, dass hiervon Impulse für

die Branchen mit einem geringeren Outsourcing-Niveau ausgehen werden.

Auch bei der externen Vergabe von Facility Services liegt die Luft- und Raumfahrt mit über 91 Prozent vor den übrigen Branchen. Auf dem nachfolgenden Platz liegt mit 72 Prozent der Anlagenbau. Die Diskrepanz zwischen der externen Vergabe von Industrie- und Facility Services liegt in der Natur der Branche: Viele Anlagenbauer bieten ihren Kunden neben den Maschinen auch Wartungsleistungen an. Die vorhandenen Service-Kräfte übernehmen zurzeit intern die anfallenden Dienstleistungen. In der Lebensmittelindustrie ist die externe Vergabe von Facility Services weiter vorangeschritten als die der Industrieservices. In der Stahl- und Metallindustrie sowie der Automobilindustrie liegt die externe Vergabe von Facility und Industrieservices auf ähnlichem Niveau, jeweils zwischen 30 und 40 Prozent.

### **ANLAGENBAUER BEI ZUSÄTZLICHER FREMDVERGABE FÜHREND**

Die in Deutschland und Österreich durchgeführte Analyse zeigt sehr deutlich: Den größten Zuwachs an externen Industriedienstleistungen erwartet der Anlagenbau mit rund 5 Prozentpunkten. Mit Abstand folgen die Automobilindustrie, die Stahl- und Metallindustrie sowie die Luft- und Raumfahrt, die trotz des hohen Vergabenniveaus ihre externe Vergabe um einen Prozentpunkt zu steigern beabsichtigt. Bei den Facility Services liegt die Automobilindustrie mit 3,5 Prozentpunkten geplanter

zusätzlicher Fremdvergabe vor der Stahl- und Metallindustrie mit etwas mehr als einem Prozentpunkt zusätzlicher Auslagerung. Nur der Anlagenbau plant mit -0,1 Prozentpunkten ein geringfügiges Insourcing.

Die geplanten zusätzlichen Vergaben an externe Dienstleister liegen bei den Facility Services im Vergleich zu den Industrieservices auf niedrigerem Niveau. Dies ist logisch, da für Facility-Management-Dienstleistungen bereits auf stärkerem Niveau externe Dienstleister beauftragt werden.

## Relevante Dienstleister

Die oben skizzierten Anforderungen schränken die infrage kommenden Dienstleister naturgemäß ein. Je höher die spezifischen Anforderungen ausfallen – insbesondere, wenn der Kunde eine Betreuung durch einen Komplettanbieter an mehreren Standorten wünscht –, desto weniger spezialisierte Anbieter sind in der Lage, die hohen Ansprüche der potenziellen Kunden zu erfüllen.

Viele Kunden wünschen sich ein breites Spektrum an Dienstleistungen aus einer Hand von ihrem Anbieter. Im Unterschied zu spezialisierten Dienstleistern sind die Komplettanbieter in der Regel den Anforderungen großer Unternehmen mit einer komplexen Struktur gewachsen und können die geforderten Leistungen oft an mehreren Standorten erbringen. Die Kunden profitieren in der Folge von Synergieeffekten und einer Minimierung der Schnittstellen zum jeweiligen Dienstleister.

Die Analyse in Deutschland und Österreich zeigte auf, welche FM-Dienstleister von Kunden aus dem industriellen Umfeld häufig kontaktiert oder eingesetzt werden. Das Ergebnis: **Bilfinger, DIW, Dussmann, Spie** und **Wisag** haben sich erfolgreich in dem Marktsegment Industrial FM positioniert und stellen die Marktführer in Deutschland und Österreich. Neben den genannten unterstützen zahlreiche weitere Unternehmen Industrieunternehmen sowohl in Deutschland als auch in Österreich; diese wurden indes kaum genannt.

Das Resultat dieser Lünendonk®-Analyse zeigt, dass die oben genannten Unternehmen besonders häufig für Ausschreibungen eingeladen werden. Die Kunden haben demnach oft mit einem oder mehreren dieser Unternehmen Erfahrung gesammelt – in Deutschland und Österreich gleichermaßen.

### RELEVANTE MARKTANBIETER AUS SICHT ALLER TEILNEHMER

ABSOLUTE HÄUFIGKEIT – MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

ANBIETER MIT MINDESTENS DREI NENNUNGEN

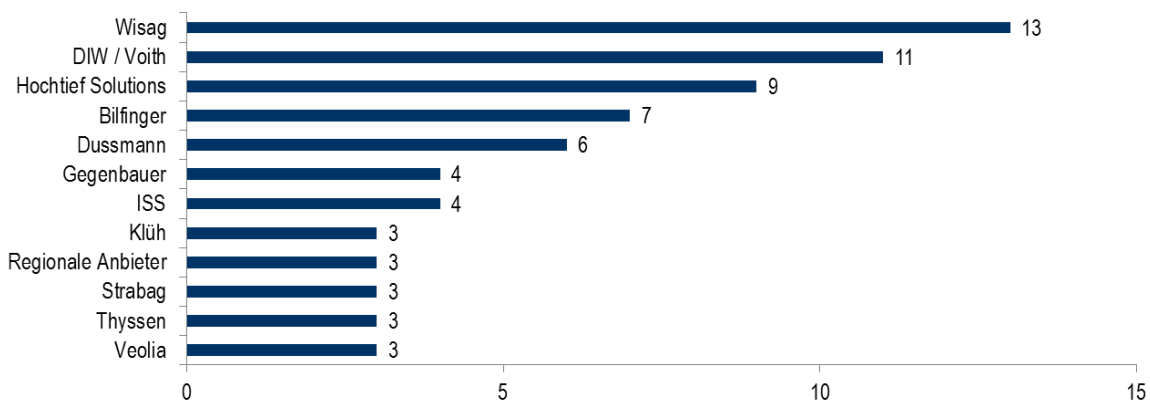


Abbildung 7: Industriekunden in Deutschland und Österreich sehen Wisag, DIW/Voith und Hochtief Solutions (SPIE) als die drei relevantesten Anbieter an.

## Ausblick

Lünendonk hat eine Analyse zum Thema Industrial Facility Management in Deutschland und Österreich durchgeführt. 40 FM-Nutzer und Einkäufer wurden zu Vergabe, Trends und Facility-Service-Anbietern befragt. Welche Schlussfolgerung lassen sich ziehen?

### **INDUSTRIAL FM WIRD AN BEDEUTUNG GEWINNEN**

Mit der zunehmenden Fremdvergabe von bisher noch intern erbrachten Dienstleistungen wird das Marktsegment Industrial Facility Management weiter an Bedeutung gewinnen. Diejenigen Unternehmen, die sich eine Betreuung multipler Standorte und Leistungen durch Komplettdienstleister wünschen, werden bei der Vorauswahl der Dienstleister viele Leistungs- und Branchen-Facetten beachten müssen.

Aufgrund der unterschiedlichen Branchenstrukturen lassen sich nur wenige klare Trends formulieren:

- Unternehmen bevorzugen Dienstleister mit Niederlassungen in der Nähe der Auftraggeber.
- Unternehmen mit einer hohen internen Dienstleistungsquote werden in den kommenden Jahren unter dem Druck des Wettbewerbs die Schritte der Konkurrenz nachholen und vermehrt Aufträge an externe Dienstleister vergeben.
- Leistungen des technischen Gebäudemanagements und der Industrieservices werden zukünftig vermehrt ausgelagert.
- Je größer ein Unternehmen ist und je mehr Standorte es aufweist, desto wichtiger sind Komplettdienstleister, die die speziellen Unternehmensbedürfnisse flexibel und kostengünstig bedienen können.

## Unternehmensprofil



## DIW

Die DIW ist der Partner für Industrial FM. Mit rund 30 Standorten agiert das zu Voith Industrial Services gehörende Unternehmen in Deutschland und Österreich – flächendeckend und kundennah.

DIW kombiniert Facility Services für Gebäude und Produktionsanlagen. Im Geschäftsjahr 2013 erzielte das in Stuttgart und Wien ansässige Unternehmen mit fast 6.000 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 174 Millionen Euro.

Die DIW ist der Facility-Service-Anbieter mit hoher Industriekompetenz. Qualität und Sicherheit werden durch hohe Eigenleistung erzielt.

DIW – kompetent, flexibel, zuverlässig.

### **KONTAKT DEUTSCHLAND**

DIW Instandhaltung Ltd. & Co. KG  
Werner Weinmann, Frank Hanauer  
Am Wallgraben 129, 70565 Stuttgart  
Telefon: +49 (0) 711 - 78 41 - 0  
Telefax: +49 (0) 711 - 78 41 - 160  
E-Mail: [diw-info@voith.com](mailto:diw-info@voith.com)  
Internet: [www.diw-facility.de](http://www.diw-facility.de)

### **KONTAKT ÖSTERREICH**

DIW Instandhaltung GmbH  
Stefan Babsch  
Mosetiggasse 1a, AUT - 1230 Wien  
Telefon: +43 (0) 505 - 99 - 0  
Telefax: +43 (0) 505 - 99 - 68000  
E-Mail: [diw.info@voith.com](mailto:diw.info@voith.com)  
Internet: [www.diw-facility.at](http://www.diw-facility.at)



## Lünen Donk

Die Lünen Donk GmbH, Gesellschaft für Information und Kommunikation (Kaufbeuren), untersucht und berät europaweit Unternehmen aus der Informationstechnik-, Beratungs- und Dienstleistungs-Branche. Mit dem Konzept Kompetenz<sup>3</sup> bietet Lünen Donk unabhängige Marktforschung, Marktanalyse und Marktberatung aus einer Hand. Der Geschäftsbereich Marktanalysen betreut seit 1983 die als Marktbarometer geltenden Lünen Donk<sup>®</sup>-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm.

Die Lünen Donk<sup>®</sup>-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünen Donk GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolio-Elementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist Lünen Donk in der Lage, ihre Beratungskunden von der Entwicklung der strategischen Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

### KONTAKT

Lünen Donk GmbH –  
Gesellschaft für Information und Kommunikation  
Thomas Ball, Consultant  
Ringweg 23, 87600 Kaufbeuren  
Telefon: +49 (0) 83 41 - 9 66 36 – 0  
Telefax: +49 (0) 83 41 - 9 66 36 - 66  
E-Mail: ball@luenendonk.de  
Internet: www.luenendonk.de





## **IMPRESSUM**

Herausgeber:

Lünendonk GmbH

Ringweg 23

87600 Kaufbeuren

Telefon: +49 8341 96 636-0

Telefax: +49 8341 96 636-66

E-Mail: [info@lunenendok.de](mailto:info@lunenendok.de)

Internet: <http://www.lunenendok.de>

Autoren:

Thomas Ball, Lünendonk GmbH

Lisa Holzmann, Lünendonk GmbH

Gestaltung:

Lünendonk GmbH

Copyright © 2014 Lünendonk GmbH, Kaufbeuren

Alle Rechte vorbehalten