

Lünendonk®-Studie 2009

# Führende Unternehmen für industrielle Instandhaltung in Deutschland

Umsätze • Märkte • Strukturen • Tendenzen

Mit einem Vorwort von Dr.-Ing. Reinhard Maaß,  
Geschäftsführer des Wirtschaftsverbands für Industrieservice (WVIS)

Kaufbeuren, Oktober 2009



LÜNENDONK



Autoren:

Jörg Hossenfelder, Geschäftsführer

Antonia Schultheiß, Consultant

Redaktion: Christine Lang, Head of Office

Auswertungen: Werner Weigelt, Consultant Marktforschung

Keine Gewähr für die Richtigkeit der Unternehmensangaben und Berechnungen

Herausgeber und Copyright:

LÜNENDONK GmbH • Postfach 1360 • 87573 Kaufbeuren

Tel.: 08341-96636-10 • Fax: 08341-96636-66 • Internet: [www.luenendonk.de](http://www.luenendonk.de)

# Inhaltsverzeichnis (1)

<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>3</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>5</b>
<b>Vorwort.....</b>	<b>10</b>
<b>Einleitung .....</b>	<b>12</b>
<b>Kapitel 1: Entwicklung des industriellen Instandhaltungs-Marktes.....</b>	<b>21</b>
<b>Kapitel 2: Inlandsumsätze, Prognosen und Lünendonk®-Liste 2009.....</b>	<b>28</b>
<b>Kapitel 3: Auslandumsätze.....</b>	<b>48</b>
<b>Kapitel 4: Mitarbeiterzahlen.....</b>	<b>52</b>
<b>Kapitel 5: Pro-Kopf-Umsätze und Umsatzrenditen.....</b>	<b>66</b>
<b>Kapitel 6: Interne Umsätze und Subunternehmen.....</b>	<b>74</b>
<b>Kapitel 7: Leistungsspektrum.....</b>	<b>78</b>

# Inhaltsverzeichnis (2)

<b>Kapitel 8: Marktsektoren.....</b>	<b>81</b>
<b>Kapitel 9: Wettbewerbsumfeld.....</b>	<b>86</b>
<b>Kapitel 10: Aktuelle Branchentrends.....</b>	<b>91</b>
<b>Kapitel 11: Zukünftige Branchentrends.....</b>	<b>100</b>
<b>Kapitel 12: Kundenerwartungen und -pflege.....</b>	<b>107</b>
<b>Kapitel 13: Aktivitäten im Ausland.....</b>	<b>118</b>
<b>Kapitel 14: Aktivitäten in Deutschland.....</b>	<b>125</b>
<b>Kapitel 15: Zusammenfassung und Thesen.....</b>	<b>131</b>
<b>Weitere Informationen.....</b>	<b>135</b>
Nachwort.....	136
Rechtliche Hinweise.....	137
Auf einen Blick.....	139
Portfolio-Struktur der Lünendonk GmbH.....	140
Weitere Informationen.....	141

# Abbildungsverzeichnis (1)

<b>Einleitung</b> .....	<b>12</b>
Alphabetische Liste der in die Studie einbezogenen Unternehmen mit Internet-Adresse.....	15
Gesamtumsatzgruppen der Teilnehmerunternehmen .....	19
<b>Kapitel 1: Entwicklung des industriellen Instandhaltungs-Marktes</b> .....	<b>21</b>
Externes Instandhaltungs-Marktvolumen in Deutschland 2008 – Einschätzung der befragten Anbieter.....	24
Internes und externes Marktvolumen in Deutschland 2008 – Einschätzung der befragten Anbieter .....	25
Entwicklung des Instandhaltung-Marktsegmentes 2009, 2009-2014 p.a. und 2014-2020 p.a.....	27
<b>Kapitel 2: Inlandsumsätze, Prognosen und Lünendonk®-Liste 2009</b> .....	<b>28</b>
Gesamtumsatzentwicklung der Instandhaltungs-Unternehmen 2007/2008.....	30
Umsatzentwicklung 2007/2008 sowie Umsatzerwartungen für 2009, 2009 bis 2014 p.a. und 2014 bis 2020 p.a. in Deutschland.....	31
Verhältnis organisches und anorganisches Unternehmenswachstum 2008.....	33
Veränderungen des Gesamtumsatzes der Instandhaltungs-Unternehmen.....	34
Umsatzerwartungen der Unternehmen für industrielle Instandhaltung 2009, 2009-2014 p.a. und 2014-2020 p.a.....	36
Inlandsumsatz der in die Studie einbezogenen Unternehmen 2008 und 2007 in Mio. Euro.....	38
Veränderung des Inlandsumsatzes der in die Studie einbezogenen Unternehmen 2008 und 2007 .....	41
Lünendonk®-Liste 2009: Führende Unternehmen für industrielle Instandhaltung in Deutschland.....	46
Lünendonk®-Subranking 2009: Führende Unternehmen für industrielle Instandhaltung – Industrieparks.....	47

# Abbildungsverzeichnis (2)

<b>Kapitel 3: Auslandumsätze</b> .....	<b>48</b>
Auslandsumsatz der in die Studie einbezogenen Unternehmen 2008 und 2007.....	50
Veränderung des Auslandsumsatzes der in die Studie einbezogenen Unternehmen 2008 und 2007.....	51
<b>Kapitel 4: Mitarbeiterzahlen</b> .....	<b>52</b>
Mitarbeiter in Deutschland 2008 und 2007.....	54
Mitarbeiterentwicklung in Deutschland 2007/2008.....	55
Anzahl der Mitarbeiter in Deutschland 2008 und 2007 nach Mitarbeiterklassen.....	56
Tätigkeiten der Mitarbeiter.....	57
Mitarbeiterzahl in Deutschland der in die Studie einbezogenen Unternehmen 2008 und 2007.....	59
Veränderung der Mitarbeiterzahlen in Deutschland der in die Studie einbezogenen Unternehmen 2008 und 2007.....	62
<b>Kapitel 5: Pro-Kopf-Umsätze und Umsatzrenditen</b> .....	<b>66</b>
Vergleich der Pro-Kopf-Inlandsumsätze 2008 der Instandhaltungs-Unternehmen.....	68
Vergleich der Pro-Kopf-Inlandsumsätze 2008 mit dem Inlandsumsatz 2008.....	71
Umsatzrendite 2008 (EBIT/Umsatz 2008).....	73
<b>Kapitel 6: Interne Umsätze und Subunternehmen</b> .....	<b>74</b>
Anteil des konzerninternen Umsatzes am Gesamtumsatz.....	76
Anteil Subunternehmen am Umsatz 2008.....	77

# Abbildungsverzeichnis (3)

<b>Kapitel 7: Leistungsspektrum</b> .....	<b>78</b>
Leistungsspektrum der Unternehmen für industrielle Instandhaltung 2007 und 2008.....	80
<b>Kapitel 8: Marktsektoren</b> .....	<b>81</b>
Marktsektoren 2008 und Prognose 2009.....	83
Branchen mit zukünftig (in den kommenden fünf Jahren) verstärkt länderübergreifender Projektvergabe.....	85
<b>Kapitel 9: Wettbewerbsumfeld</b> .....	<b>86</b>
Die wichtigsten Wettbewerber im deutschen Instandhaltungs-Markt.....	88
Einschätzung der zukünftigen Rolle der Hersteller von Maschinen und Anlagen beim Service.....	89
Erwartung neuer Impulse aus dem Bereich der Hersteller von Maschinen und Anlagen – Konkrete Nennungen...	90
<b>Kapitel 10: Aktuelle Branchentrends</b> .....	<b>91</b>
Aktuelle Fachthemen und Trends.....	93
Aussagen über die Zukunft der Unternehmen.....	94
Übernahme der kompletten Sekundärprozesse.....	95
Derzeitige Behinderungsfaktoren bezüglich der Entwicklung und des Erfolgs des Unternehmens.....	96
Auswirkungen neuer Technologien auf das Portfolio.....	98
Planung der Erschließung neuer Geschäftsfelder .....	99

# Abbildungsverzeichnis (4)

<b>Kapitel 11: Zukünftige Branchentrends</b> .....	<b>100</b>
Aussagen über die Zukunft der Branche.....	102
Die stärksten Behinderungsfaktoren auf mittelfristige Sicht.....	103
Die größten Potenziale für Wert- und Performance-Steigerungen bei den Kundenunternehmen in den nächsten Jahren – Mehrfachnennungen.....	105
Die größten Potenziale für Wert- und Performance-Steigerungen bei den Kundenunternehmen in den nächsten Jahren – Nennung an erster Stelle.....	106
<b>Kapitel 12: Kundenerwartungen und -pflege</b> .....	<b>107</b>
Erwartungen der Kunden an Instandhaltungs-Unternehmen.....	109
Ergebnisversprechen für Kunden.....	110
Verhältnis der Instandhaltungs-Unternehmen zu den Kunden.....	112
Maßnahmen für ein erfolgreiches Kunden-Marketing.....	113
Organisation der Kundenbetreuung.....	114
Eingesetzte Instandhaltungs-Werkzeuge und -Methoden.....	116
Zeitintervalle der Kundenbefragungen zur Verbesserung der Leistung und zur Messung der Kundenzufriedenheit	117
<b>Kapitel 13: Aktivitäten im Ausland</b> .....	<b>118</b>
Internationale Tätigkeit außerhalb Europas.....	120
Tätigkeit in anderen europäischen Ländern.....	121

# Abbildungsverzeichnis (5)

Präsenz im europäischen Ausland.....	122
Erfolgsfaktoren für den Eintritt in ausländische Dienstleistungsmärkte.....	124
<b>Kapitel 14: Aktivitäten in Deutschland.....</b>	<b>125</b>
Gesellschaftsformen der Teilnehmerunternehmen.....	127
Regionale Aktivitäten innerhalb Deutschlands 2008.....	128
Anzahl der Geschäftsstellen/Niederlassungen in Deutschland.....	129
Lage der Mehrheit des Grund- oder Stammkapitals.....	130

# Einleitung

# Einleitung (1)

## Lünendonk®-Listen und -Studien zum Thema „Qualifizierte Dienstleister“

- Die Lünendonk GmbH, Kaufbeuren, gibt seit 1983 Rankings für ausgewählte Segmente des Wirtschaftszweiges „Qualifizierte Business-to-Business-Dienstleister“ heraus. Dazu zählen u.a. IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen, IT-Service-Unternehmen, Managementberatungen, Wirtschaftsprüfungs-Gesellschaften, Weiterbildungs-, Zeitarbeits- und Facility-Management-Unternehmen sowie – erstmalig 2009 – auch die führenden Anbieter für industrielle Instandhaltung.
- Die Rankings haben zum Ziel, auf die dynamische Entwicklung und die Veränderungen des Dienstleistungssektors in Deutschland aufmerksam zu machen. Zu jedem Ranking, das führende Unternehmen nach Inlandsumsatz- und Mitarbeiterzahlen auflistet, gehört eine umfassende Studie. Deren Ergebnisse basieren auf schriftlichen Anbieterbefragungen per Fragebogen, Expertengesprächen sowie ganzjähriger Beobachtung von Marktsegmenten und den darin führenden Unternehmen, unter anderem durch die Auswertung von Medien und öffentlich zugänglichen Datenbanken.
- Die Lünendonk®-Studien erheben nicht den Anspruch, Märkte komplett abzubilden. Da sie sich in ihren Ergebnissen jedoch stets auf die führenden Unternehmen eines Marktsegmentes stützen, wird in der Regel rund die Hälfte des Marktvolumens repräsentiert. Denn weil diese Unternehmen die Hauptentwicklungen des zurückliegenden Geschäftsjahres ebenso nachhaltig geprägt haben, wie sie die neuen Trends treiben, haben sich die Lünendonk®-Listen und -Studien in der Vergangenheit für die beobachteten Wirtschaftszweige als Standard-Marktbarometer etabliert.
- Die Studien basieren in hohem Maße auf kontrollierten Selbstauskünften der Unternehmen. In einigen Fällen müssen wir jedoch die Unternehmensdaten, beispielsweise Inlandsumsätze, schätzen, da die Unternehmen in Deutschland nicht bilanzieren bzw. die regionalen Umsatzwerte von den internationalen Muttergesellschaften nicht veröffentlicht werden. Hier erschließt sich Lünendonk durch die Auswertung internationaler Quellen sowie die Berechnung von Vergleichswerten eine solide Basis für Schätzwerte. Zusätzlich wird in die Studien eine Gruppe von weiteren mittelgroßen und kleinen Anbietern des Segmentes einbezogen. Dadurch sind interessante Vergleiche in den unterschiedlichen Größenklassen möglich.

## Einleitung (2)

- Gleichwohl schätzen weder wir noch unsere Kunden und Leser Schätzwerte. Bei den bereits seit Jahrzehnten etablierten Studien nehmen diese auch nur einen geringen Teil der Daten ein. Für die erstmalig vorliegende Studie „Führende Anbieter für industrielle Instandhaltung in Deutschland“ lässt sich allerdings eine etwas höhere Quote von Schätzdaten nicht vermeiden. Wir sind sicher, diesen Wert bereits in der Folgestudie 2010 deutlich senken zu können.
- Lünendonk®-Listen und -Studien sollen Anbietern in Marktsegmenten helfen, sich auf Basis zusätzlicher Benchmarks richtig positionieren zu können. Darüber hinaus bieten die Listen und Studien mit ihrer hohen Verbreitungsquote eine zusätzliche Markt- und Marketing-Plattform für die Anbieter qualifizierter Dienstleistungen. Für Anwender- bzw. Kundenunternehmen und Interessenten stellen die Lünendonk®-Listen und -Studien eine nützliche Hilfe bei der Auswahl passender Dienstleistungspartner dar, da sie sich über Marktangebote und -strukturen besser und aktueller informieren können.
- Lünendonk®-Listen und -Studien werden seit 1983 unabhängig erhoben. Die Teilnahme an den Befragungen ist ebenso kostenlos wie die Auswertung der Daten als Rankings und deren Publikation in zahlreichen Medien. Finanziert werden die Erhebungen durch den anschließenden Verkauf

der Studien sowie in einigen Fällen durch offen genannte Sponsoren-Unternehmen, die zusätzlich zu den Studien Vorträge und Sonderauswertungen in Anspruch nehmen können. Dabei bleiben die Einzeldaten der Ranking- und Studien-Unternehmen jedoch immer vertraulich. Seit über 25 Jahren gilt: Außer Umsatz- und Mitarbeiterzahlen werden sämtliche Daten nur als statistische Durchschnittswerte über alle Unternehmen oder Gruppen von Unternehmen (Cluster) hinweg publiziert.

### Warum eine neue Instandhaltungs-Studie?

- Die Idee, zusätzlich zu den bestehenden Lünendonk®-Studien auch eine Liste und Studie „Führende Anbieter für industrielle Instandhaltung“ zu erarbeiten, entstand im Jahr 2008. Damals führten persönliche Gespräche mit Führungskräften aus diesem Wirtschaftszweig sowie aus Facility-Management- und Zeitarbeits-Unternehmen zu der Erkenntnis, dass es über die Branche keine kontinuierlich recherchierte und interpretierte Datenbasis existiert. Daher führte die Lünendonk GmbH im selben Jahr eine erste Voruntersuchung durch. Es zeigte sich sehr rasch, dass es sich hier um einen heterogenen Anbietermarkt handelt, der nur durch klare Definitionen gegen andere Dienstleistungssektoren eindeutig abgegrenzt werden konnte. Folgende Unternehmen wurden in die Studie einbezogen:

