

Lünendonk®-Liste 2010

Führende Facility-Management-Unternehmen für infrastrukturelles und technisches Gebäudemanagement in Deutschland 2009

Kriterium: Ihr Unternehmen erwirtschaftet mehr als 50 Prozent des Umsatzes mit Facility Management Services (ohne Umsatzerlöse aus Software-Verkauf, Anlagenbau oder Organschaften mit Minderheitsbeteiligungen).
Hinweis: Außer den Umsatz- und Mitarbeiterzahlen werden Ihre Antworten **nicht unternehmensbezogen**, sondern nur als statistische Gesamt-Auswertung veröffentlicht!

Senden Sie die Daten bitte bis **Freitag, 26. März 2010, per Fax** an,
Lünendonk GmbH • Antonia Schultheiß • Postfach 1360 • 87573 Kaufbeuren • Telefax: 0 83 41/9 66 36-66
Telefon für Rückfragen: 0 83 41/9 66 36-0

Teilnehmer erhalten ein kostenloses Exemplar ihrer jeweiligen Teilnehmerliste mitsamt Umsatz- und Mitarbeiterzahlen, eine kurze Interpretation der Ergebnisse sowie bei Bestellung der Studie 10 Prozent Nachlass auf den Studienpreis!

Unternehmen, Gesellschaftsform _____
 Anschrift (Hauptsitz) _____
 Ansprechpartner _____ Position _____
 Telefon, Telefax _____
 E-Mail _____ Homepage _____

- Anzahl der Niederlassungen in Deutschland** _____
- In welchen Bundesländern sind Sie tätig?** _____
- Sind Sie auch in anderen europäischen Ländern tätig?**
 Falls Ja, in welchen? _____
 Falls Nein, haben Sie in den kommenden drei Jahren vor, außerhalb Deutschlands aktiv zu werden?
 Ja, wo? _____
 Nein

4. Welches sind für Sie die drei wichtigsten Wettbewerber im deutschen Markt?

Allgemein

1. _____ 2. _____ 3. _____

Für infrastrukturelles FM (IFM)

1. _____ 2. _____ 3. _____

Für technisches FM (TFM)

1. _____ 2. _____ 3. _____

Für kaufmännisches FM (KFM)

1. _____ 2. _____ 3. _____

5. Welche drei nachhaltigen Benefits sind in den nächsten Jahren Ihren Kunden besonders wichtig? (z.B. Energie sparen, nachhaltiges Bauen, integrierte Reinigung, Leistungen aus einer Hand, flexible Dienstleistung u.a.)

1. _____ 2. _____ 3. _____

6. Welche der nachfolgenden Aussagen treffen für die Zukunft Ihrer Branche zu? (-2="Trifft gar nicht zu" bis +2="Trifft voll zu")

(Bitte ankreuzen)

- Die Serviceleistungen werden künftig überwiegend nach flexiblen Abrechnungsmodellen honoriert.
- Die Serviceleistungen werden künftig überwiegend als Festpreisprojekte honoriert.
- Die Zusammenarbeit mit den Kunden gilt für immer kürzere Zyklen.
- Die Zusammenarbeit mit den Kunden wird eher auf längerfristiger, d.h. mehrjähriger Basis erfolgen.
- In einigen Jahren werden Unternehmen, die integrierte Serviceleistungen anbieten, den Markt dominieren.
- In 5 Jahren wird jedes 2. Unternehmen der Branche nicht mehr als selbstständige Firma existieren.
- Managementleistungen im Gesamtangebotsportfolio werden für den Anwender immer wichtiger.
- Die Einkaufsabteilungen der Kunden werden immer professioneller.

	-2	-1	0	+1	+2

Fragebogen Führende Facility-Management-Unternehmen in Deutschland (2 von 5)

7. Bewerten Sie folgende Aussagen für Ihre mittelfristige Geschäftsentwicklung.

(-2="Trifft gar nicht zu" bis +2="Trifft voll zu") (Bitte ankreuzen)

- Die Finanzmarktkrise birgt große Chancen für FM-Dienstleister.
- Industriekunden werden aufgrund der geringen Personalauslastung zunächst mehr Leistungen selbst erbringen
- Kunden geben den aktuellen Druck direkt an FM-Dienstleister weiter.
- Anbieter werden beim Green Building nicht als idealer Partner für Nachhaltigkeit (z.B. DGNB) wahrgenommen

		-				+
-2	-1	0	+1	+2		

8. Bewerten Sie folgende Aussagen zur wirtschaftlichen Entwicklung. (-2="Trifft gar nicht zu" bis +2="Trifft voll zu")

(Bitte ankreuzen)

- Das Schlimmste der Krise ist überstanden.
- Wir werden Ende 2010 besser dastehen als 2009.
- Die Folgen der Krise sind immer noch spürbar.
- 2010 wird noch herausfordernder als das Vorjahr 2009.

-2	-1	0	+1	+2		

9. Welche der Aussagen treffen auf Ihr Unternehmen zu? (-2="Trifft gar nicht zu" bis +2="Trifft voll zu")

(Bitte ankreuzen)

- Integriertes FM ist für uns der Weg der Zukunft.
- Wir setzen auf Partnerschaften mit Unternehmen.
- Wir sehen unsere Chancen als Spezialist.

-2	-1	0	+1	+2		

10. Welche Bedeutung haben die folgenden Vertriebswege für Ihr Unternehmen? (-2="Trifft gar nicht zu" bis +2="Trifft voll zu")

(Bitte ankreuzen)

- Vertriebsmitarbeiter
- Call Center
- Management (Geschäftsführung, Bereichsleiter)
- Kooperationspartner und Vertriebspartner
- Sonstige, und zwar _____

-2	-1	0	+1	+2		

11. Die Aussagen über das sichtbare Volumen des deutschen FM-Dienstleistungs-Marktes variieren stark zwischen 40 und 65 Mrd. Euro. Wie hoch war aus Ihrer Sicht dieses Volumen in 2009 (exklusive Software und Anlagenbau)? _____ Mrd. Euro

12. Wie könnte man das Verhältnis Ihres Unternehmens zu seinen Kunden beschreiben? (Bitte nur die 3 wichtigsten ankreuzen)

- Ausgelagerter Servicebereich
- Berater
- Dauerhafter Partner
- Dienstleister
- Individueller Problemlöser
- Manager
- Nischen-Experte
- Sonstiges, und zwar _____

13. Führen Sie Befragungen der Kunden zur Verbesserung Ihrer Leistungen und zur Messung der Kundenzufriedenheit durch?

- Unterjährig Alle 2-3 Jahre
- Jährlich In Abständen > 3 Jahre
- Wir führen keine Befragungen durch

14. Auf welchen Messen werden Sie 2010 ausstellen?

1. _____
2. _____
3. _____

15. Welche Erwartungen richten Ihre Kunden an Sie?

(Bitte nur die 3 wichtigsten ankreuzen)

- Fachkompetenz
- Managementkompetenz
- Wertorientierung
- Kundenorientierung
- Qualität
- Erfahrung
- Integrität
- Flächendeckende Präsenz / Größe
- Gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Sonstiges, und zwar _____

16. Welches Ergebnis Ihrer Tätigkeit versprechen Sie Ihren Kunden?

(Bitte nur die 3 wichtigsten ankreuzen)

- Effizienzsteigerung
- Ertragssteigerung
- Konzentration auf seine Kernkompetenz
- Kostensenkung
- Nachhaltige Wertsteigerung d. Unternehmens
- Produktivitätssteigerung
- Qualitätsverbesserung
- Steigerung des Markterfolges
- Wettbewerbsvorteile
- Sonstiges, und zwar _____

Fragebogen Führende Facility-Management-Unternehmen in Deutschland (3 von 5)

17. Wie viel Prozent Ihres Umsatzes erwirtschafteten Sie 2009 (Anteil in Prozent)

- mit infrastrukturellem FM? _____ %
 - mit technischem FM? _____ %
 - mit kaufmännischem (inkl. Asset Mgt. u. Property Mgt.) FM? _____ %
 - Sonstige Umsätze, und zwar _____ %
- Umsatz insgesamt 100%**

22. Wie hoch ist der Anteil des konzerninternen Umsatzes am Gesamtumsatz in %? 2009 _____ 2010 _____ % (Prog.)

23. Wie schätzen Sie das Verhältnis zwischen organischem und nicht-organischem Wachstum in Ihrem Unternehmen ein?
 _____ : _____ (Bsp. 50:50;40:60)

18. Leistungsspektrum (Anteil am Umsatz in %)

	2009	2008
- Gebäudereinigung	_____	_____
- Industrielle Reinigung	_____	_____
- Gebäudetechnik, haustechn. Systeme	_____	_____
- Produktionstechnik, Instandhaltung	_____	_____
- Wartung	_____	_____
- Instandsetzung	_____	_____
- Anlagenbau	_____	_____
- Kleinanlagenbau	_____	_____
- Sicherheits-/Wachdienste	_____	_____
- Garten-/Landschaftspflege	_____	_____
- Parkraum-Bewirtschaftung	_____	_____
- Catering/Restaurant/Kantinenbetrieb	_____	_____
- Kaufm. Verwaltung (inkl. Asset Mgt & Property Mgt.)	_____	_____
- FM-Beratung	_____	_____
- Zeitarbeit	_____	_____
- Fuhrpark, Logistik	_____	_____
- Sonstiges, und zwar	_____	_____
Umsatz insgesamt	100%	100%

24. Umsatzrendite 2009 (EBIT/Gesamtumsatz) (Bitte ankreuzen)

- Weniger als 0% 2,5 bis 4,9% 7,5 bis 10,0%
 0,0 bis 2,4% 5,0 bis 7,4% Mehr als 10%

25. Wie wird sich der Umsatz Ihres Unternehmens voraussichtlich entwickeln? (Durchschnittlich pro Jahr)

- 2010 _____ %
 2010 bis 2015 _____ % p.a.
 2015 bis 2020 _____ % p.a.

26. Zahl der Mitarbeiter in Deutschland **2009** **2008**

- (Jahresdurchschnitt) _____
Zahl der Mitarbeiter gesamt _____
 (Jahresdurchschnitt) _____

27. Tätigkeiten der Mitarbeiter in Deutschland (in absoluten Zahlen)

- Management/Verwaltung _____
- Vertrieb _____
- Service-Personal _____
- davon Teilzeitkräfte _____
- Sonstige _____

19. Bieten Sie drei oder mehr Gewerke gemeinsam im Paket an? (2009 effektiv)

- Ja Nein Wenn Ja, wie viel Anteil vom Umsatz _____ %

Wenn ja, welche Leistungen bieten Sie in Kombination an? Bitte ankreuzen

(Mehrfachnennung möglich)	GR	GT	PT	KB	SiWa	GaLa	PaBe	CRK	Kave	FM-B	Sonst
Gebäudereinigung (GR)	-										
Gebäudetechnik (GT)		-									
Produktionstechnik (PT)			-								
Kleinanlagenbau (KB)				-							
Sicherheits-/Wachdienste(SiWa)					-						
Garten-/Landschaftspf. (GaLa)						-					
Parkraum-Bewirtschaftg (PaBe)							-				
Catering/Restaurant/Kant. (CRK)								-			
Kaufmännische Verwaltg (Kave)									-		
FM-Beratung (FM-B)										-	
Sonstiges, und zwar (Sonst.)											-

28. Bei internationalen Gruppen **2009** **2008**

- Umsatz weltweit (inkl. D) (Währung)** _____
Mitarbeiter weltweit (inkl. D) _____
 - davon Service-Personal (absolut) _____

29. Wie viel Prozent Ihres Umsatzes erzielen Sie mit Subunternehmen? _____ %

30. Marktsektoren (Anteil am Umsatz in %) **2009 **2010** **Prognose****

- Automobilindustrie _____
 - Elektrotechnik _____
 - Maschinenbau _____
 - Konsumgüterindustrie _____
 - Luft- und Raumfahrtindustrie _____
 - Chemie, Pharma _____
 - Sonstige Industrie _____
 - Banken, Versicherungen _____
 - Handel _____
 - IT, Telekommunikation _____
 - Energie, Verkehr, Logistik _____
 - Behörden, Öffentliche Dienste _____
 - Gesundheitswesen _____
 - Sonstige Dienstleistungen _____
- Gesamt 100% 100%**

20. Wie wird sich das Volumen des gesamten FM-Marktsegmentes entwickeln?

- 2010 _____ % 2010 bis 2015 _____ % durchschnittlich pro Jahr
 2015 bis 2020 _____ % durchschnittlich pro Jahr

21. Gesamtumsatz (ohne MwSt.) in Mio. € **2009** **2008**

- (Bei Unternehmensgruppen konsolidierter Umsatz) _____
Davon Umsatz im Ausland (weltweit) _____
 (Über Tochtergesellschaften oder direkt) in Mio. € _____
Davon Umsatz in Europa (EU inkl. Norwegen, Schweiz, ohne Deutschland) in Mio. € _____

Fragebogen Führende-Facility-Management Unternehmen in Deutschland (4 von 5)

31. Welche Bedeutung messen Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit folgenden aktuellen Marktthemen bei? (-2="Völlig unwichtig" bis +2="Am wichtigsten") (Bitte ankreuzen)

	-2	-1	0	+1	+2
- Auftragsvergabe via Internet					
- Ausweiten des Leistungsportfolios					
- Beibehaltung Flächentarife					
- Bilden von internat. Netzwerken					
- CRM					
- Immobilien-Lebenszyklus-Betrachtung					
- Joint Ventures mit Auftraggebern					
- Konsolidierung des Anbietermarktes					
- Konzentration a. Kernkompetenzen					
- Open Book Kalkulation					
- Public Private Partnership					
- Trend zum Insourcing					
- Trend zum Outsourcing					
- Wachsen aus eigener Kraft					
- Wachsen d. Kooperationen, Zukäufe					
- Weitere, und zwar _____					

34. In welchen Branchen wird sich in den kommenden 5 Jahren die Vergabe von großen Projekten auch verstärkt länderübergreifend abspielen? (-2="Gar nicht" bis +2="Sehr stark") (Bitte ankreuzen)

	-2	-1	0	+1	+2
- Automobilindustrie					
- Elektrotechnik					
- Maschinenbau					
- Konsumgüterindustrie					
- Luft- und Raumfahrtindustrie					
- Chemie, Pharma					
- Sonstige Industrie					
- Banken, Versicherungen					
- Handel					
- IT, Telekommunikation					
- Energie, Verkehr, Logistik					
- Behörden, Öffentliche Dienste					
- Gesundheitswesen					
- Sonstige Dienstleistungen					

32. Welche Faktoren behindern die Entwicklung und den Erfolg Ihres Unternehmens zurzeit besonders? (-2="Gar nicht" bis +2="Sehr stark")

(Bitte ankreuzen)

	-2	-1	0	+1	+2
- Finanzierungsengpässe bei Kunden					
- Nachfragemangel					
- Niedrige Marktpreise, Honorare					
- Insourcing					
- Mangelnde Internationalität					
- Zu kleinteiliges Geschäft					
- Mindestlohn					

35. Welche Maßnahmen ergreifen Sie für Ihr Kunden-Marketing? (Bitte nur die 3 wichtigsten ankreuzen)

- Beziehungsmanagement, Netzwerke
- Client Management, Key Account Management
- Direktmarketing, Direktansprache
- Events, Veranstaltungen, Konferenzen
- Klassische Werbung, Anzeigen
- Kundenbefragung, Zufriedenheitsanalysen
- Newsletter, Kundenzeitschrift
- PR, Pressearbeit
- Qualitätsmanagement
- Referenzen, Empfehlungen
- Sonstige, und zwar _____

33. Was behindert den Erfolg Ihres Unternehmens mittelfristig am meisten? (-2="Gar nicht" bis +2="Sehr stark")

(Bitte ankreuzen)

	-2	-1	0	+1	+2
- Entscheidungsprozesse und -strukturen im Öffentlichen Sektor					
- EU-Osterweiterung					
- Image der Branche					
- Mangel an qualifizierten Personal					
- Umbruch Tariflandschaft					
- Wettbewerb über den Preis					
- Wettbewerb von Zeitarbeitsfirmen					

36. Welches sind die Erfolgsfaktoren für einen Eintritt in ausländische Dienstleistungsmärkte? (-2="Gar nicht" bis +2="Sehr stark")

(Bitte ankreuzen)

	-2	-1	0	+1	+2
- Mehrheitsübernahme bei Unternehmen					
- Paritätische Geschäftsführung					
- Partnerschaft mit identischen Portfolio					
- M&A-Begleitung durch lokale Partner					
- Sprachkenntnisse Englisch					
- Sprachkenntnisse Landessprache					
- Sonstige, und zwar _____					

Zusatzfragen zum Thema Kaufmännisches FM (KFM)

37. Wie hoch schätzen Sie die Bereitschaft zum Outsourcing von KFM-

Leistungen ein? (-2=„Gar nicht“ bis +2=„Sehr hoch“)

(Bitte ankreuzen)

	-2	-1	0	+1	+2
- Automobilindustrie					
- Elektrotechnik					
- Maschinenbau					
- Konsumgüterindustrie					
- Luft- und Raumfahrtindustrie					
- Chemie, Pharma					
- Sonstige Industrie					
- Banken, Versicherungen					
- Handel					
- IT, Telekommunikation					
- Energie, Verkehr, Logistik					
- Behörden, Öffentliche Dienste					
- Gesundheitswesen					
- Sonstige Dienstleistungen					

38. Welche KFM-Leistungen erbringen Sie bereits und wie tun Sie

dies? (Angaben in Prozent) (Eigenleistung + Fremdleistung = 100%)

	Eigenleistung		Fremdleistung	
	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
- Miet- und Liegenschaftsmngt.				
- Objektbuchhaltung				
- Kostenmanagement				
- Vertragsmanagement				
- Steuerliche Angelegenheiten				
- Property Management				
- Centermanagement				
- Projektentwicklung				
- Consulting				
- Portfolio-Management				
- Flächenoptimierung				
- Standortkonzepte				
- Projektdurchf./-management				
- An- und Vermietung				
- Due-Diligence				
- Transaktionsmanagement				

Wir erbringen keine KFM-Leistung

39. Wie werden Kunden zukünftig KFM-Leistungen vergeben?

- Vergabe von KFM erfolgt getrennt von TFM und IFM
- Gesamtvergabe an einen IFM-/TFM-Anbieter mit KFM-Leistg.
- Gesamtvergabe an einen KFM-Anbieter mit IFM-/TFM-Leistg.

40. Sind Auftraggeber von infrastr. und techn. FM bereit, an den selben Auftraggeber auch KFM-Leistungen zu vergeben?

	Ja	Nein
- Institutionelle Anleger (Immobilien-Fonds) etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Finanzinvestoren (Private Equite etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Private deutsche Auftraggeber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. Welche zusätzlichen KFM-Leistungen planen Sie bis 2015 zu erbringen bzw. nicht mehr zu erbringen?

	Ja	Nein
- Miet- und Liegenschaftsmngt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Objektbuchhaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Kostenmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Vertragsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Steuerliche Angelegenheiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Property Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Centermanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Projektentwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Consulting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Portfolio-Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Flächenoptimierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Standortkonzepte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Projektdurchf./-management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- An- und Vermietung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Due-Diligence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Transaktionsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sonstige, und zwar _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Keine, KFM wird in den nächsten Jahren kein interessantes Geschäftsfeld für unser Unternehmen sein.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!