

Lünendonk®-360-Grad-Studie 2021

Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft

APLEONA

**DREES &
SOMMER**

**MÖHRLE
HAPP
LUTHER**

STRABAG
PROPERTY AND
FACILITY SERVICES

Vorwort

Thomas Ball, Partner und Studienautor

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Digitalisierung ist auch im Facility Management ein diffuses Themengebiet, unter dem verschiedenste Aspekte und Technologien zusammengefasst wurden und immer noch werden. Bei manch einer Technologie-Demo und manchem Debattenbeitrag wird über die Begeisterung über das Mögliche vergessen, dass Digitalisierung ein Instrument ist, das einem Ziel dienen muss. Unter dieser Fragestellung hat sich Lünendonk & Hossenfelder drei Jahre nach der ersten umfassenden Studie zu dem Thema erneut mit der Digitalisierung befasst. Wir wollen wissen, was sich getan hat.

Welchen Beitrag kann der Einsatz von IT, die Verwendung von Daten und intelligenter Software leisten, um das Management von Facilities besser, schneller und effizienter zu gestalten? Drei große Zukunftsaufgaben für das Facility Management sind mehr Nachhaltigkeit, ein flexibleres Workplace Management und die Automatisierung von Reporting-Prozessen. Hierzu kann Digitalisierung nicht nur einen großen Beitrag leisten, sie kann es Unternehmen zum Teil überhaupt erst ermöglichen, bestimmte Teilprozesse wirtschaftlich zu erbringen.

Diese Studie bietet dem Markt ein „Update“ zum aktuellen Stand der Digitalisierung. Wir haben hierfür bewusst einen unüblichen methodischen Ansatz gewählt und den Studienteilnehmern viele Fragen offen gestellt. Den weniger strukturierten Kennzahlen stehen dadurch Treiber und Restriktionen ebenso gegenüber wie Ergebnisse, die beim Studiendesign nicht vorausgesehen werden konnten.

Wir würden uns freuen, über diesen methodischen Ansatz und natürlich über die Ergebnisse mit Ihnen in einen vertieften Austausch zu treten.

Unser Dank gilt den Auftraggebern, Beratern und Dienstleistern, die sich die Zeit für die im Durchschnitt halbstündigen Interviews genommen haben. Ein besonderer Dank geht an Apleona, Drees & Sommer, Möhrle Happ Luther und der Strabag Property and Facility Services, die diese Studie unterstützt und ermöglicht haben.

Ihr



Thomas Ball

Partner, Lünendonk & Hossenfelder GmbH

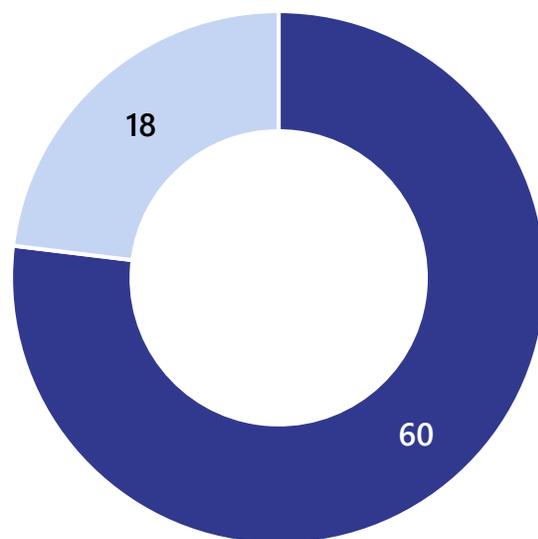


Voraussetzung für Digitalisierung



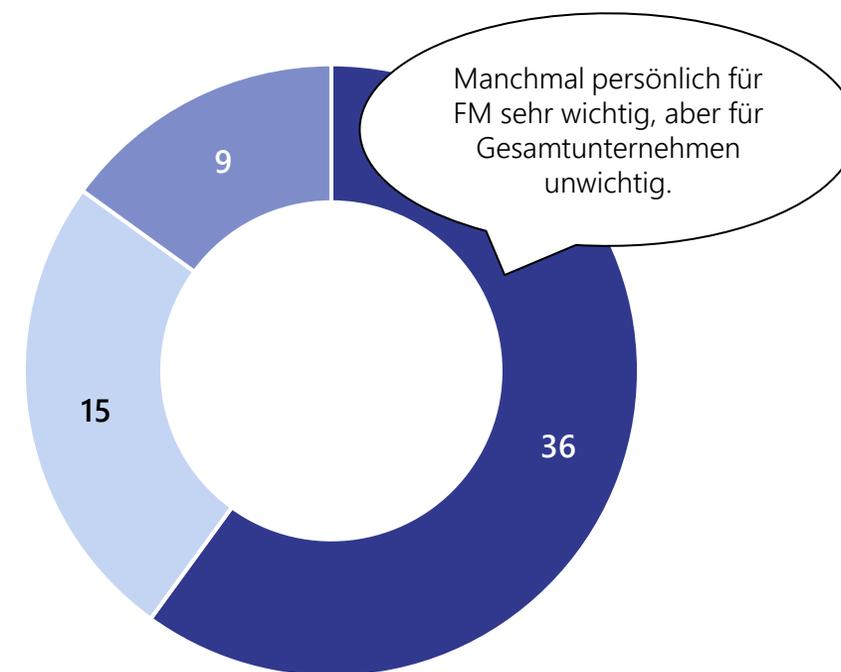
Digitalisierung bei Neubauten und Modernisierungen wird als wichtig wahrgenommen, wenn auch die Definition davon unterschiedlich ist

Neubauten oder grundlegende Modernisierungen geplant



■ Ja ■ Nein

Bedeutung von Digitalisierung



■ Sehr wichtig ■ Etwas wichtig ■ Unwichtig

Planen Sie in den kommenden drei Jahren Neubauten oder grundlegende Modernisierungen? Wie wichtig ist Ihnen dabei die Digitalisierung des Immobilienbetriebs? n = 78, n = 60

Exemplarische Beratungsleistungen der Dienstleister und Berater



Dienstleister

Vor allem technische Dienstleister bieten planungs- und baubegleitende Beratung an

Energiemanagement, IoT, Sensorik, Gebäudeautomatisierung

Mehrere Dienstleister unterhalten eigene F&E-Abteilungen mit Fokus auf Service-Relevanz

Nachfrage nach Beratungsleistungen ist meist jedoch gering



**Beratung bei
Modernisierung
und Neubau**



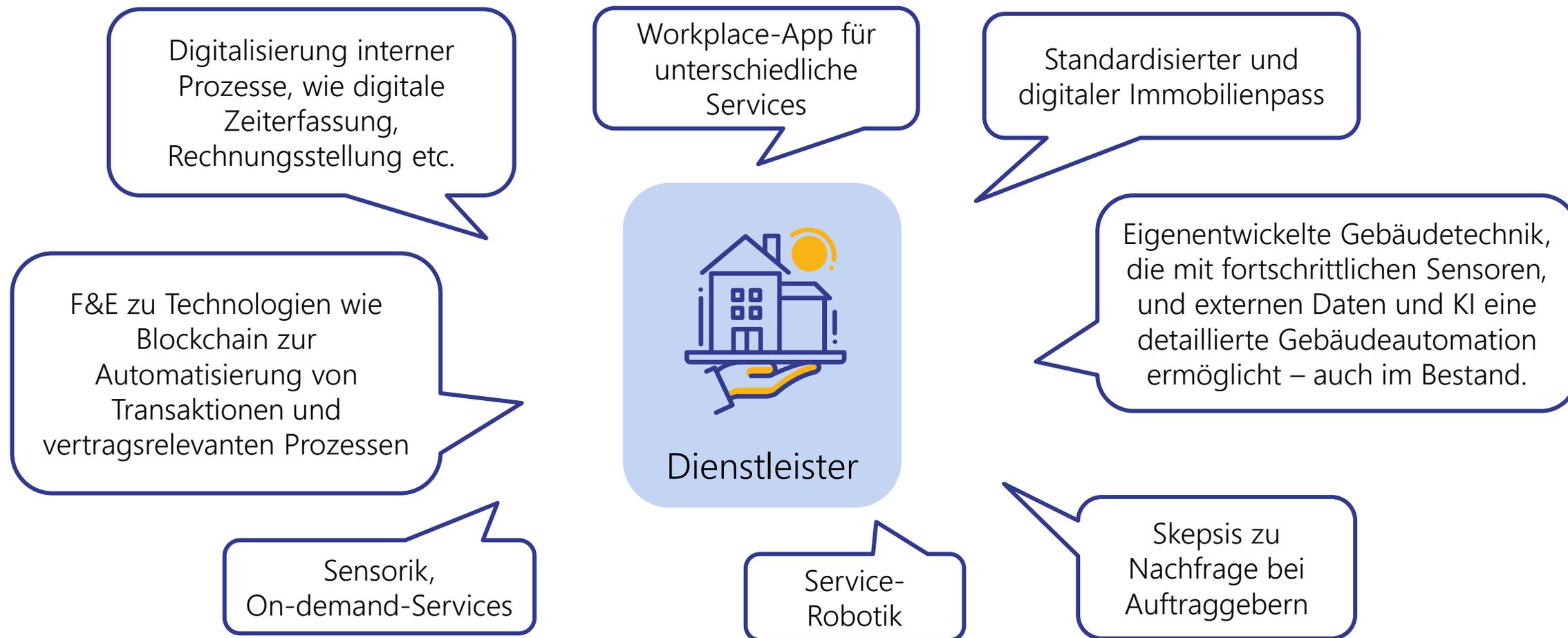
Berater

Real-Estate-Berater: Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern Beitrag um die Aufgaben des FM besser zu bewältigen. Schwerpunkt sind kaufmännische Prozesse zur Projektsteuerung und Revision

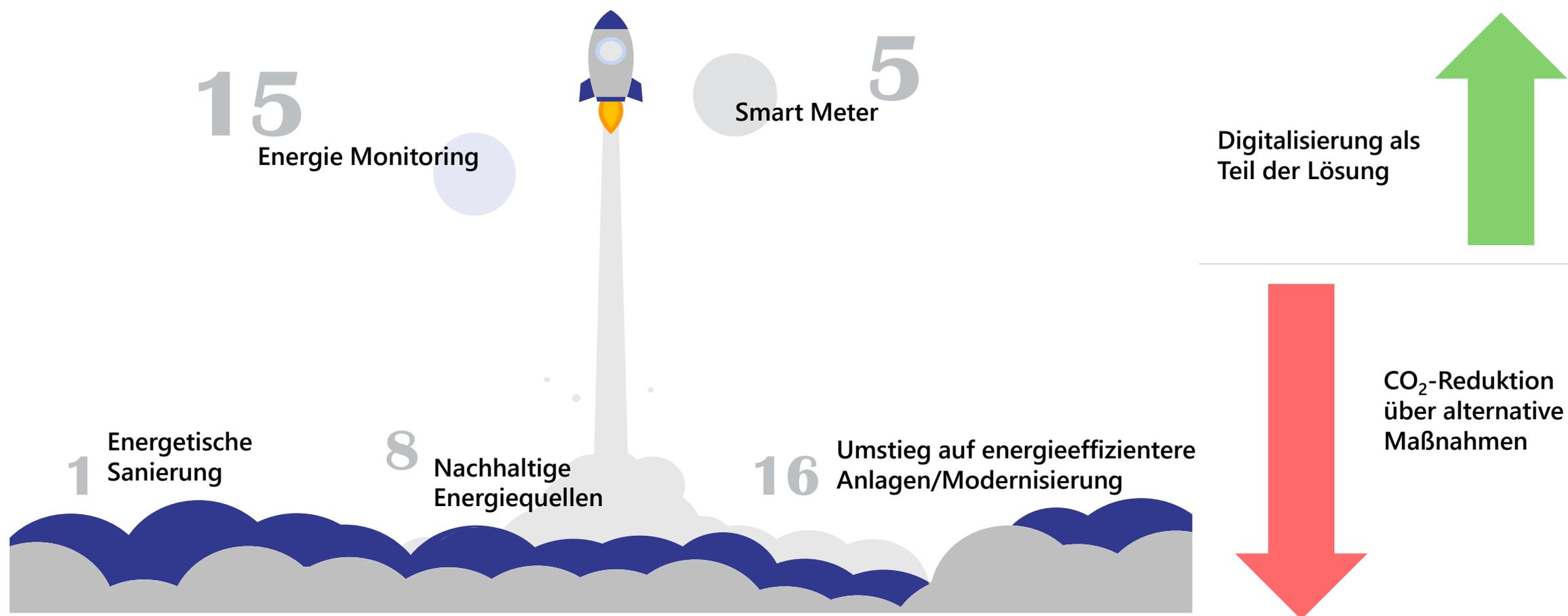
FM-nahe Berater unterstützen Digitalisierung der Real-Estate-Strategie, sehen aber Mehrwerte vor allem bei größeren Portfolien.

Beratungsleistung: Übersicht über Möglichkeiten, um die Real-Estate-Strategie mit Digitalisierungs-Tools zu unterstützen.

Ausgewählte Digitalisierungsangebote der befragten Dienstleister

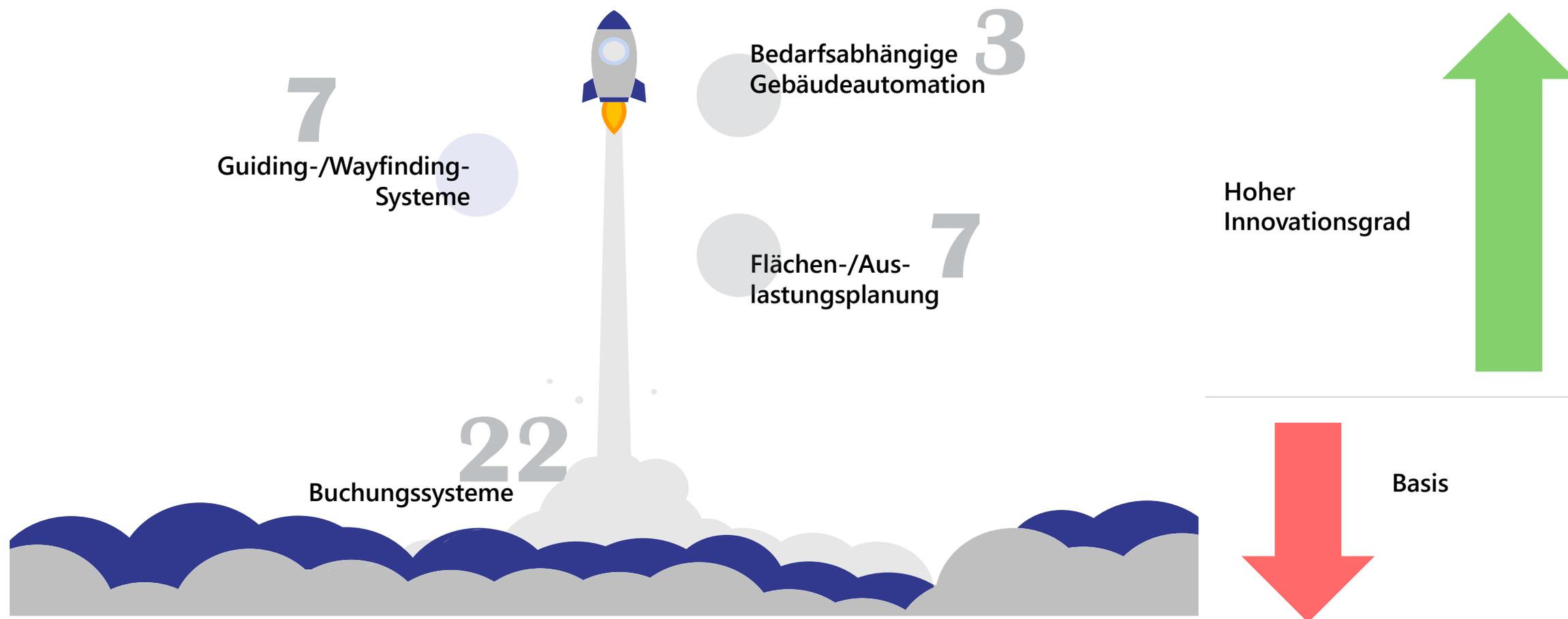


27 Unternehmen planen Maßnahmen zur CO₂-Reduktion oder setzen diese bereits um



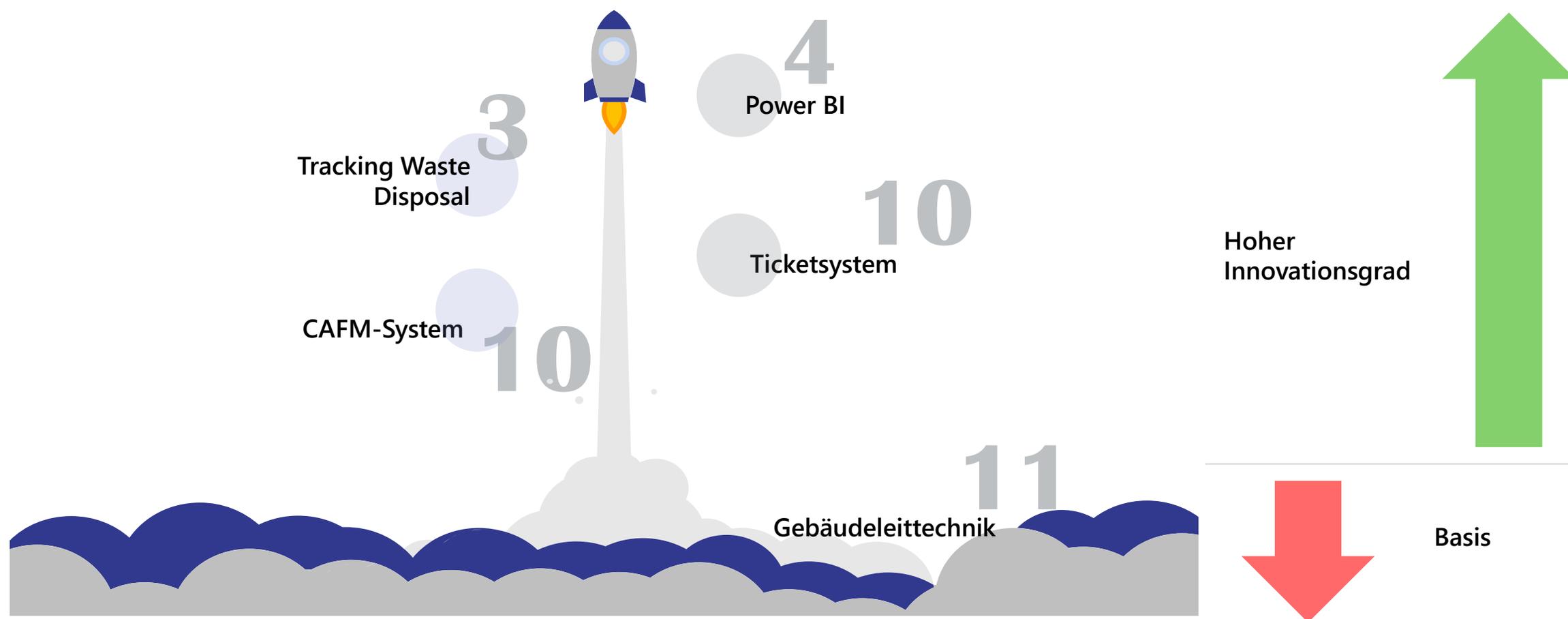
Welche Digitalisierungsprojekte haben Sie in den vergangenen zwei Jahren umgesetzt oder welche planen Sie derzeit konkret in Bezug auf **CO₂-Reduktion**?; Anzahl der Nennungen, Mehrfachnennungen möglich; Auftraggeber, n = 54

30 Unternehmen planen Maßnahmen zur Digitalisierung im Workplace Management oder setzen diese bereits um



Welche Digitalisierungsprojekte haben Sie in den vergangenen zwei Jahren umgesetzt oder welche planen Sie derzeit konkret in Bezug auf [Workplace Management](#)?; Anzahl der Nennungen, Mehrfachnennungen möglich; Auftraggeber, n = 48

26 Unternehmen planen Maßnahmen hinsichtlich automatisiertem Reporting oder setzen diese bereits um



Welche Digitalisierungsprojekte haben Sie in den vergangenen zwei Jahren umgesetzt oder welche planen Sie derzeit konkret in Bezug auf **automatisiertes Reporting**?; Anzahl der Nennungen, Mehrfachnennungen möglich; alle Auftraggeber, n = 51

Exemplarische Hinderungsgründe für Digitalisierungsprojekte in den drei Bereichen CO₂-Reduktion, Workplace Management und Reporting

CO₂-Reduktion

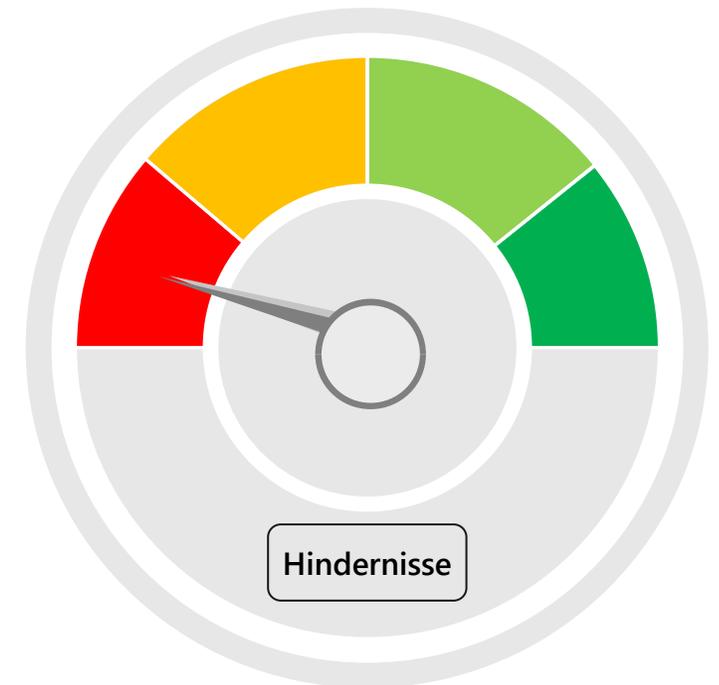
„Wenn man im produzierenden Gewerbe arbeitet, wo einzelne Produktionsschritte noch sehr energieintensiv sind, ist der Stellhebel zu CO₂-Reduktion nicht so stark fürs Gebäude, sondern wesentlich stärker der Prozess.“

Workplace Management

„In 2010 haben wir versucht shared desks einzuführen, ist aber am Widerstand der Mitarbeiter gescheitert, die damit nicht zufrieden waren und personalisierte Schreibtische wollten.“

Automatisiertes Reporting

„Wollen wir gar nicht, Telefongespräche sind für uns das einfachste.“

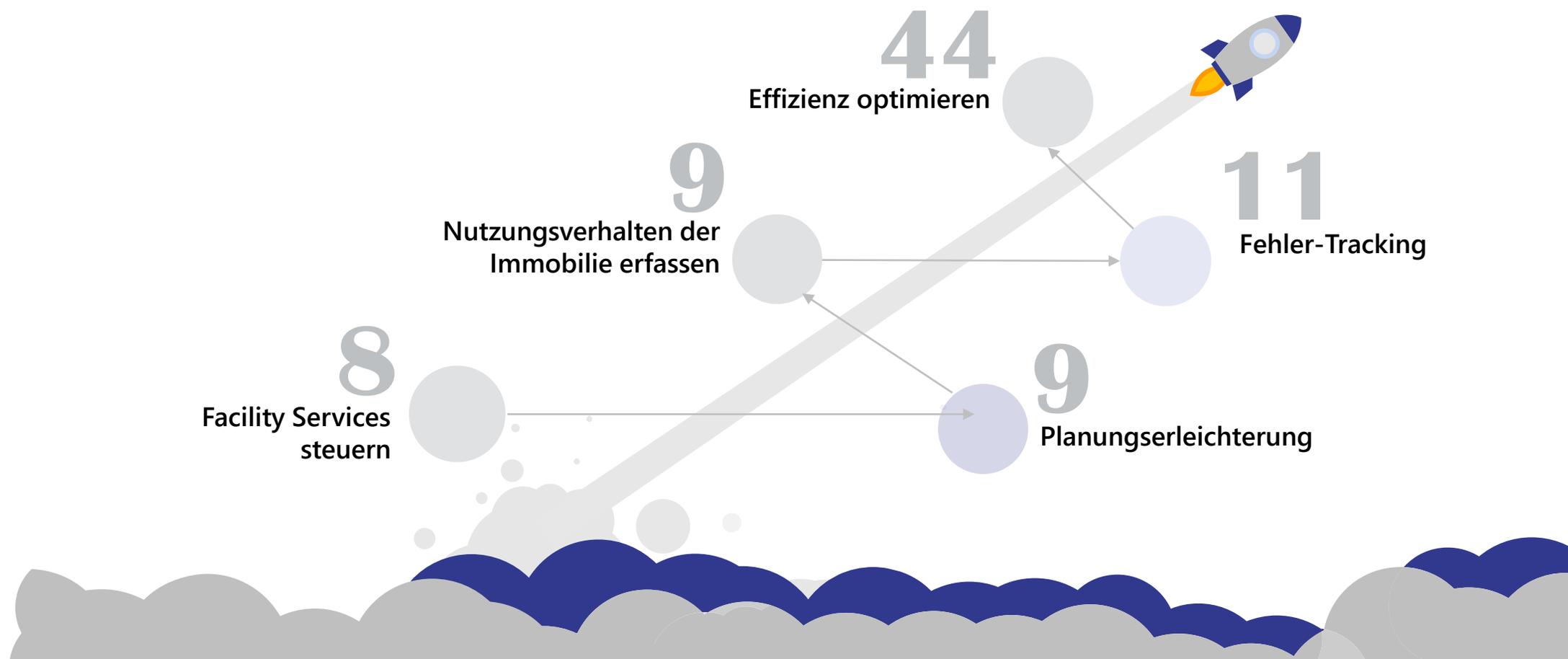


Welche Digitalisierungsprojekte haben Sie in den vergangenen zwei Jahren umgesetzt oder welche planen Sie derzeit konkret in Bezug auf?; Einzelnennungen; Auftraggeber, n = 53

A photograph of three business professionals in a meeting. Two women and one man are standing in front of a whiteboard. The whiteboard contains various charts and data, including a bar chart with red bars, a line graph, and a list of numbers. The scene is overlaid with a semi-transparent blue filter. A dark grey horizontal bar is positioned across the middle of the image, containing the title text.

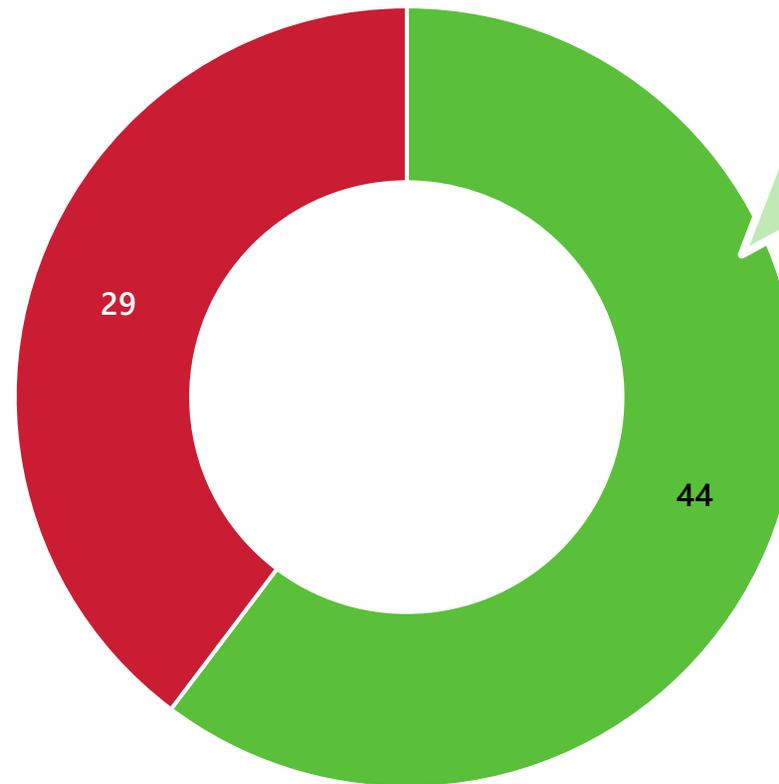
Immobilien­daten und Plattformen

Erhebung von Immobiliendaten besonders durch die Optimierung von Effizienzen motiviert



Worin liegt der Mehrwert von Immobiliendaten? Auftraggeber; n = 62

Benchmarking-Dienst häufig nur vorstellbar, wenn Daten miteinander vergleichbar gemacht werden können



Häufigste Antworten:

- 36 Auftraggeber wünschen sich Vergleichbarkeit der Daten (gleiche Branchen, Assetklassen etc.).
- Sechs sehen aber die Gefahr, dass auch vergleichbare Immobilien nicht gebenchmarkt werden können, da das Grundverständnis bei der Datenerhebung nicht bei jedem gleich ist.

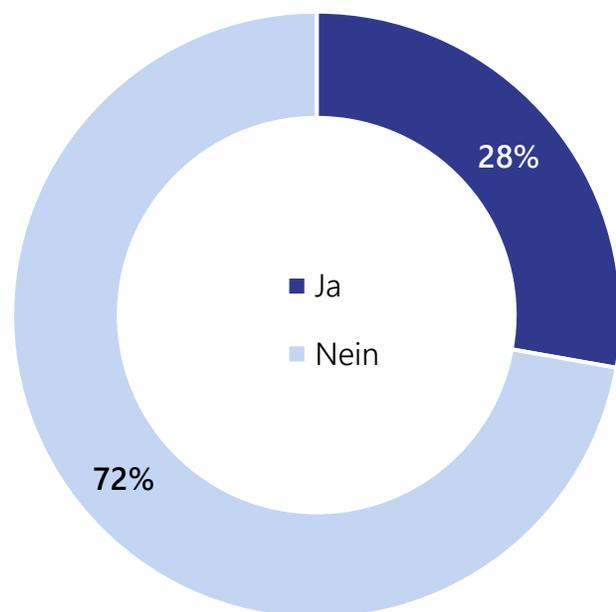
Wären Sie grundsätzlich bereit, standardisierte und für Ihr Kerngeschäft unkritische Immobiliendaten in einem Benchmarking-Austauschdienst zu hinterlegen? Auftraggeber; n = 73

A person is drawing a diagram on a glass wall with a blue marker. The diagram consists of several blue lines and curves. The person is holding the marker with their right hand and is looking at the drawing. The background is blurred, showing other people in a meeting.

Zukünftige Vertragsmodelle

Rund 28 Prozent der Unternehmen haben bereits Erfahrungen mit alternativen Vertragsmodellen abseits des LV gesammelt

Erfahrungen mit alternativen Vertragsmodellen

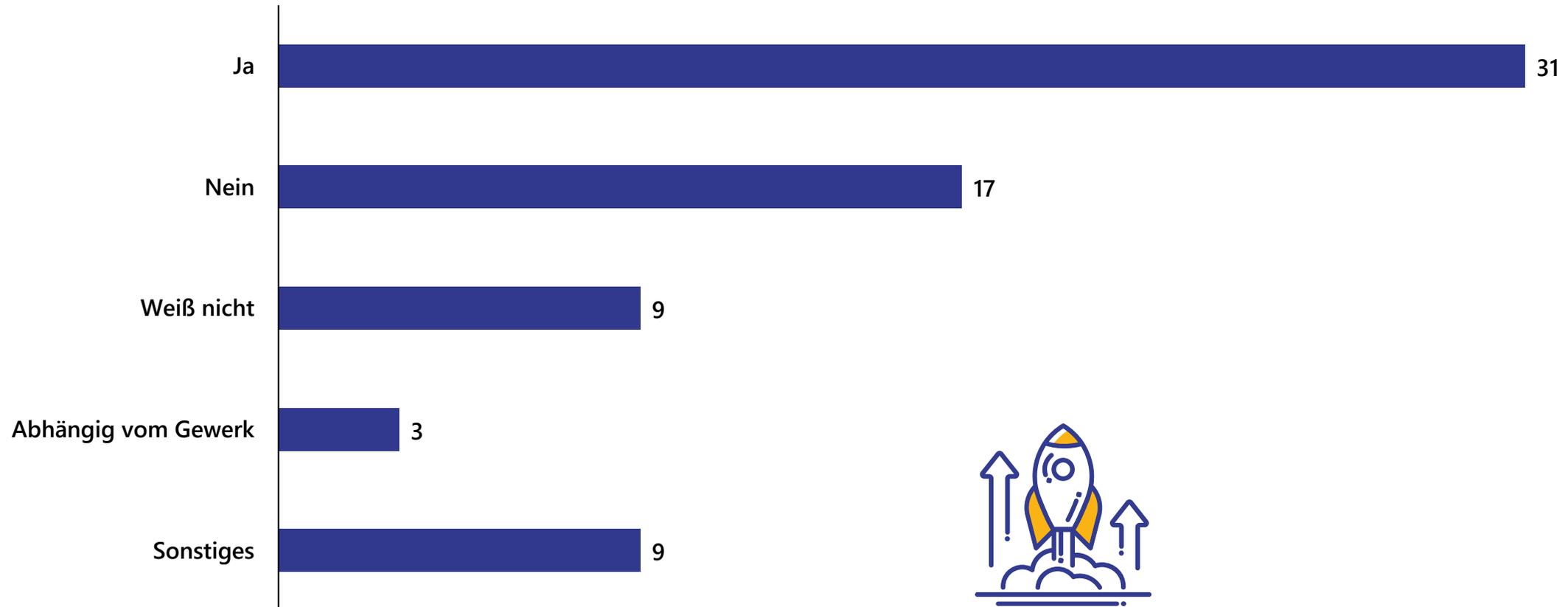


Das Leistungsverzeichnis wird von vielen Auftraggebern und Dienstleistern als praktikable, aber starre Vertragskonstruktion bewertet. Versuche, auf Output-orientierte Modelle umzustellen, scheiterten in der Vergangenheit oft an unterschiedlichen Ergebnisvorstellungen, die schwer zu definieren und zu messen waren. Hieraus resultiert die relativ geringe Quote der Unternehmen, die bereits Erfahrungen mit ergebnisorientierten Verträgen gesammelt haben.

Mit der Verbreitung von Sensorik, digitaler Erfassung von Services und automatisierten Verwaltungsprozessen sehen viele Auftraggeber ein Potenzial für die effiziente Abwicklung von ergebnisorientierten Service-Verträgen oder On-demand-Modellen (siehe hierzu auch die nachfolgende Folie).

Haben Sie bereits im Facility Management Erfahrungen gesammelt mit Vertragsmodellen, die nicht auf Basis eines klassischen Leistungsverzeichnisses vereinbart wurden?; Auftraggeber; n = 77

Knapp die Hälfte der Auftraggeber sieht ergebnisorientierte Verträge als bessere Basis für Implementierung digitaler Services

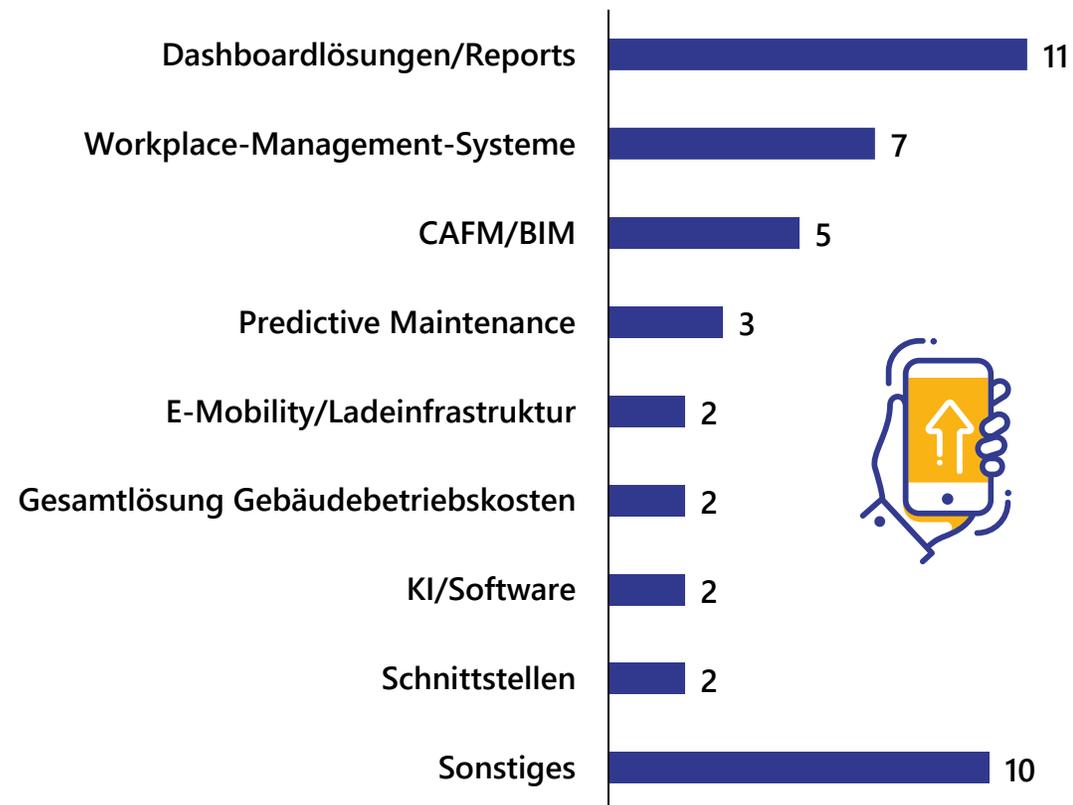
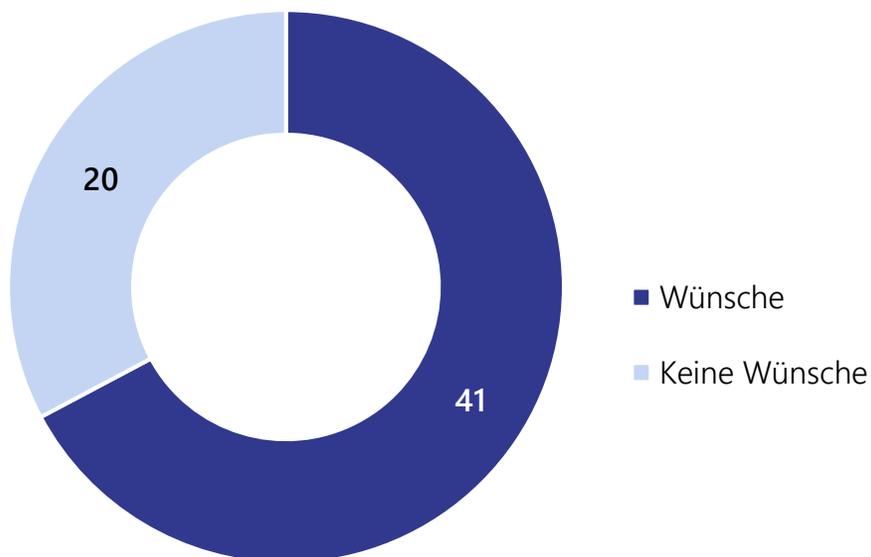


Was glauben Sie: Würden ergebnisorientierte Serviceverträge den Einsatz von digitalen Services begünstigen?; Auftraggeber; n = 64

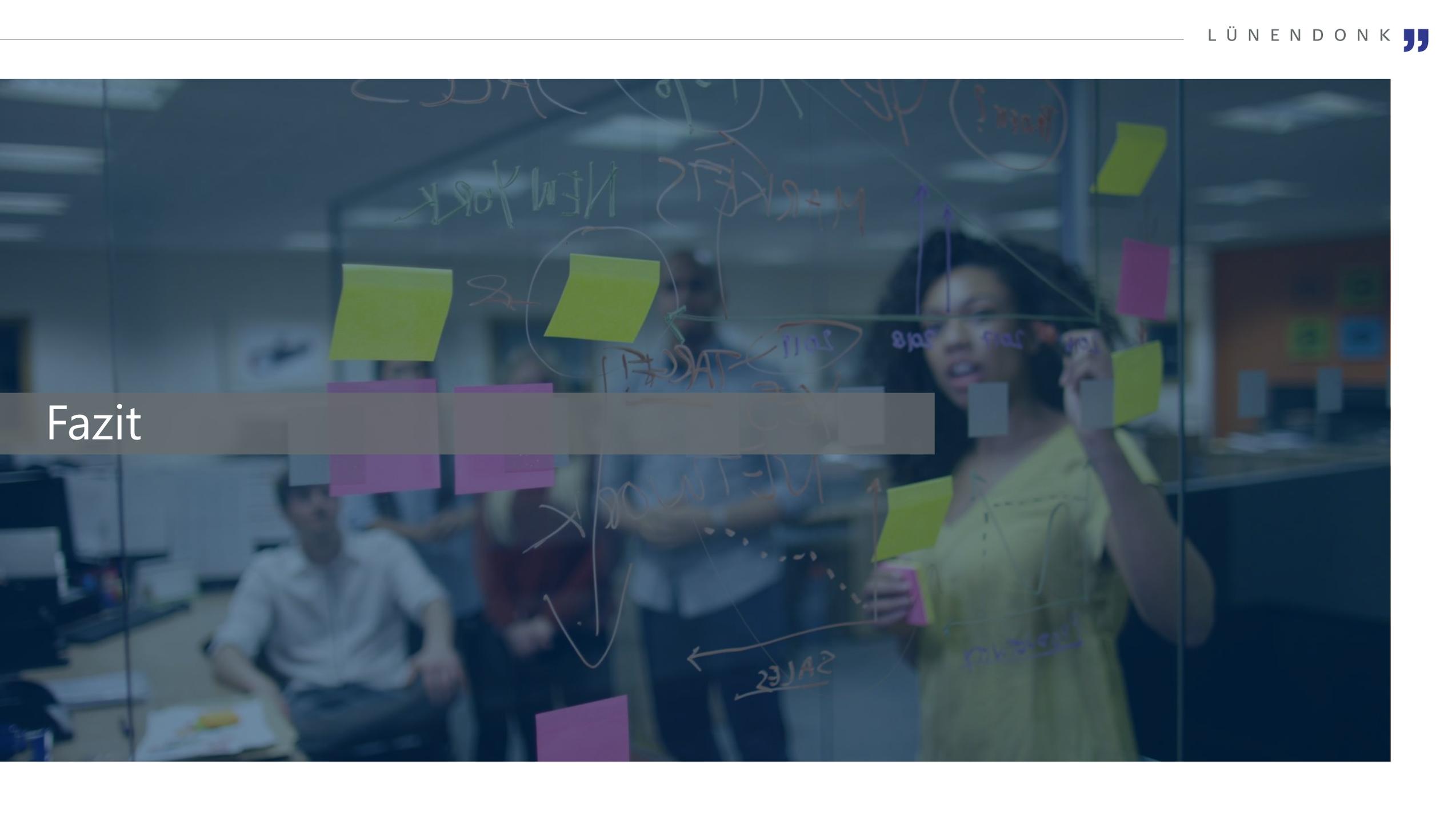


Gewünschte Digitalisierungslösungen

Zwei Drittel der Gesprächspartner haben konkrete Wünsche zu digitalisierten Lösungen



Ganz allgemein: Für welche Fragestellung in Bezug auf die Immobilienbewirtschaftung (Real Estate und Facility Management) wünschen Sie sich Digitalisierungsprojekte und wie könnten diese aussehen?; Auftraggeber; n = 61



Fazit

Fazit I

- Der große Hype um die Digitalisierung ist inzwischen vorbei. Viele Lösungen mit geringer Komplexität sind inzwischen bei Auftraggebern etabliert. Auch wenn die Vision von volldigitalisierten FM-Prozessen noch in weiter Ferne scheint, haben viele Studienteilnehmer bereits in Segmenten interessante Lösungen umgesetzt.
- Die großen früheren Restriktionen gegen Digitalisierung wie Datenschutz, IT-Sicherheit und kulturelle Vorbehalte werden immer weniger vorgebracht.
- Viele Auftraggeber sind wenig informiert über Möglichkeiten um Prozesse zu digitalisieren beziehungsweise fühlen sich von dem damit verbundenen Aufwand überfordert.
- Die Schnittstellen zwischen Auftraggeber und Dienstleister sollten möglichst gering sein, um den Aufwand für Auftraggeber gering zu halten und gleichzeitig von den Ergebnissen zu profitieren.
- Auf der anderen Seite liegen bei Kunden viele Daten vor, die nicht oder nur unzureichend ausgewertet werden (können).
- Einem (automatisiertem) Datenbenchmarking stehen viele Auftraggeber skeptisch gegenüber. Sie wünschen sich von Plattformbetreibern kuratierte und auf Qualität geprüfte Daten.
- Output- und On-demand-orientierte Verträge werden begrüßt, wenn eine Ergebnis-Messung möglich ist. Es wirken negative Erfahrungen aus der Vergangenheit nach. Aber: Die Digitalisierung wird als entscheidende Technologie gesehen, um ergebnisorientierte Services zu etablieren.
- Auf besonderes Interesse unter den Studienteilnehmern stoßen derzeit Lösungen, die
 - ohne menschlichen Input funktionieren
 - minimale Schnittstellen zwischen Auftraggebern und Dienstleister erfordern
 - Transparenz und Vergleichbarkeit erhöhen
 - modular zu bestehenden Softwaresystemen (CAFM, ERP, BI etc.) wirken
 - „not another App“ berücksichtigen
 - im Bestand zu realisieren sind, da die Kooperation mit Architekten und Bauunternehmen als problembehaftet wahrgenommen wird
 - die kaufmännische Gesamtunternehmenssteuerung und CSR-Berichterstattung unterstützen
 - am Markt bereits etabliert, aber den Studienteilnehmern nicht bekannt sind
 - Standardprozesse automatisieren (Rechnungsstellung, Vergütung, Dokumentation etc.).

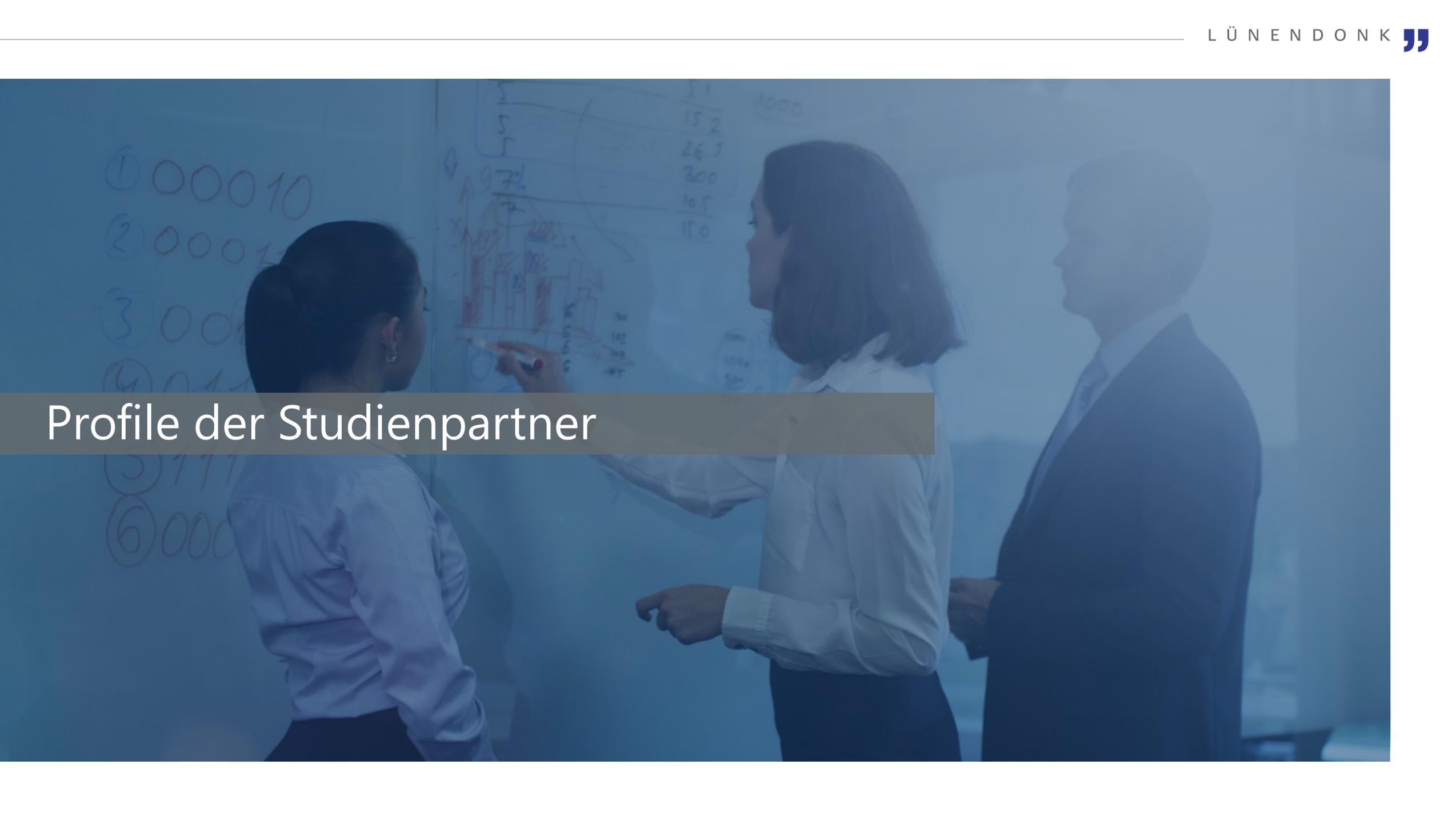
Fazit II

- **Nachhaltigkeit** ist bei vielen Unternehmen inzwischen ein wichtiges Thema, wird aber nur indirekt mit Digitalisierung in Zusammenhang gesehen. Digitalisierung wird als eine wesentliche Möglichkeit gesehen, die Energieverbräuche der Gebäudetechnik (insbesondere Strom und Kühlung) zu senken.
 - Energiemonitoring
 - Erfassung des Carbon Footprint
 - TGA-Optimierung (insb. Bedarfsorientierte Steuerung)
 - Großer Kostenfokus
- **Workplace**-Management ist in den Unternehmen angekommen. Der Trend zu Desk Sharing und partieller Anwesenheit in den Büroräumen wird über Sensorik, Buchungssysteme und Guiding-Systeme abgebildet.
 - Digitalisierung wird als Voraussetzung für New Work gesehen
 - Hauptsächlich für Office
 - Integration in CAFM
 - Equipment-Verwaltung und Support für Third-Place-Services



- Auch in Bezug auf **automatisierte Reportings** sehen sich viele Auftraggeber auf einem guten Weg. Der Umsetzungsgrad ist unterschiedlich. Hier dominieren die vorhandenen CAFM-Systeme die Eigenwahrnehmung.
 - Vor allem bei großen Kundenunternehmen etabliert
 - Viele Einzelsysteme sollen durch zentrales System etabliert werden
 - Automatisierte Verwaltungsprozesse sind Muss
 - User Experience ist zentral für Erfolg





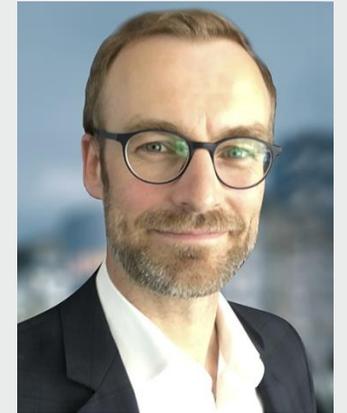
Profile der Studienpartner

Apleona GmbH

APLEONA

Apleona ist ein in Europa führender Real Estate und Facility Manager mit Sitz in Neu-Isenburg bei Frankfurt am Main. Zirka 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in mehr als 30 Ländern betreiben und managen Immobilien aller Assetklassen, bauen und rüsten sie aus, betreiben und warten Anlagen und unterstützen Kunden unterschiedlichster Branchen bei Produktion sowie Sekundärprozessen.

Das Dienstleistungsspektrum reicht vom integriertem Facility Management über Gebäudetechnik und Innenausbau bis hin zum Real Estate Management mit allen kaufmännischen Leistungen, der An- und Vermietung sowie Vermarktung von Immobilien.



Michael Lange
Chief Digital Officer

An der Gehespitz 50
63263 Neu-Isenburg

Telefon: +49 1522 276 9179
E-Mail: michael.lange@apleona.com
Website: www.apleona.com

Drees & Sommer SE

DREES & SOMMER

Seit mehr als 50 Jahren begleitet das auf Bau und Immobilien spezialisierte Planungs- und Beratungsunternehmen Drees & Sommer mit Hauptsitz in Stuttgart private und öffentliche Bauherren sowie Investoren bei allen Fragen rund um Bauvorhaben und Immobilien. Mittlerweile sind rund 4.000 Mitarbeiter an 46 Standorten weltweit vertreten. Der Umsatz im Jahr 2020 lag bei 517,2 Millionen Euro. Dadurch entstehen wirtschaftliche, digitale und nachhaltige Gebäude, rentable Immobilienportfolios, menschenorientierte Arbeitswelten sowie visionäre Mobilitätskonzepte. Von der ersten Beratung und Planung bis hin zur kosten-, termin- und qualitätsgerechten Umsetzung oder dem Rückbau stehen die Architekten, Ingenieure, Betriebswirte sowie Chemiker, Designer und Ökologen den internationalen und lokalen Auftraggebern mit Rat und Tat zur Seite.

Digitale Transformation der Real Estate Branche voranbringen

Drees & Sommer treibt als Innovationsführer der Branche Zukunftsthemen im Bauwesen voran. Unser Real Estate Consulting-Team berät Unternehmen kompetent bei allen Fragen zum Real Estate Management: Von der geeigneten Organisationsstruktur und effizienteren Prozessen über Governance und Steuerung bis hin zu Fragen der Beschaffung, Workplace-Lösungen oder zu Nachhaltigkeit und Digitalisierung. Mehr auch unter: www.dreso.com.



Bernd Fisel

Associate Partner

Untere Waldplätze 37
70569 Stuttgart

Telefon: +49 711 687070 - 390

E-Mail: bernd.fisel@dreso.com

Website: www.dreso.com

MÖHRLE HAPP LUTHER

MÖHRLE
HAPP
LUTHER

MÖHRLE HAPP LUTHER ist eine multidisziplinäre Kanzlei, in der Wirtschaftsprüfer*innen, Steuerberater*innen und Rechtsanwält*innen Hand in Hand zusammenarbeiten. Mit mehr als 350 Mitarbeiter*innen an den drei Standorten Hamburg, Berlin und Schwerin bietet die Wirtschaftskanzlei hochqualifizierte Beratung und persönliche Betreuung.

Zu ihren Mandant*innen zählen Unternehmer*innen, mittelständische Unternehmen, Familienunternehmen und Stiftungen ebenso wie nationale und internationale Konzerne, kapitalmarktorientierte Gesellschaften und öffentliche Unternehmen. Die Wirtschaftsprüfung tritt unter dem Namen Crowe auf und unterstreicht so die enge Verbindung zu einem der führenden Beratungsnetzwerke weltweit, Crowe Global.

Weitere Informationen auf www.mhl.de.

Dipl.-Wi.-Jur. (FH) Jana Wegner
Partnerin, Geschäftsführerin,
Wirtschaftsprüferin, Steuerberaterin

Brandstwiete 3
20457 Hamburg

Telefon: +49 40 85 301 - 0
E-Mail: j.wegner@mhl.de
Website: www.mhl.de



Dipl.-Wi.-Jur. (FH) Corinna Wöhl
Partnerin, Steuerberaterin

Brandstwiete 3
20457 Hamburg

Telefon: +49 40 85 301 - 0
E-Mail: c.woehl@mhl.de
Website: www.mhl.de



STRABAG Property and Facility Services GmbH



STRABAG Property and Facility Services (STRABAG PFS) ist eine führende Immobilien- und Industriedienstleisterin, die ihre Kunden und Kundinnen über die gesamte Wertschöpfungskette begleitet und intelligente Services für alle Immobilien- und Objekttypen zur Verfügung stellt – vom Büro über Industrie- und Werkstandorte, Technikgebäude und Rechenzentren bis hin zur Wohnimmobilie.

Das Leistungsportfolio umfasst Real Estate Management, Kaufmännisches, Technisches und Infrastrukturelles Facility Management, Bauen im Bestand sowie spezielle Industrieservices. Ein hoher Eigenleistungsanteil sowie individuell auf Kunden, Branchen und Standorte zugeschnittene Services zeichnen uns aus. STRABAG PFS ist neben Deutschland auch in Österreich, Polen, Slowakei und Tschechien aktiv.



Martin Schenk

Vorsitzender der Geschäftsführung

Europa-Allee 50
60327 Frankfurt

Telefon: +49 69 13029 - 1000

E-Mail: martin.schenk@strabag-pfs.com

Website: www.strabag-pfs.de

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Management- und IT-Beratung, Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung, Facility Management und Instandhaltung sowie Personaldienstleistung (Zeitarbeit, Staffing).

Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und -Studien“ heraus.

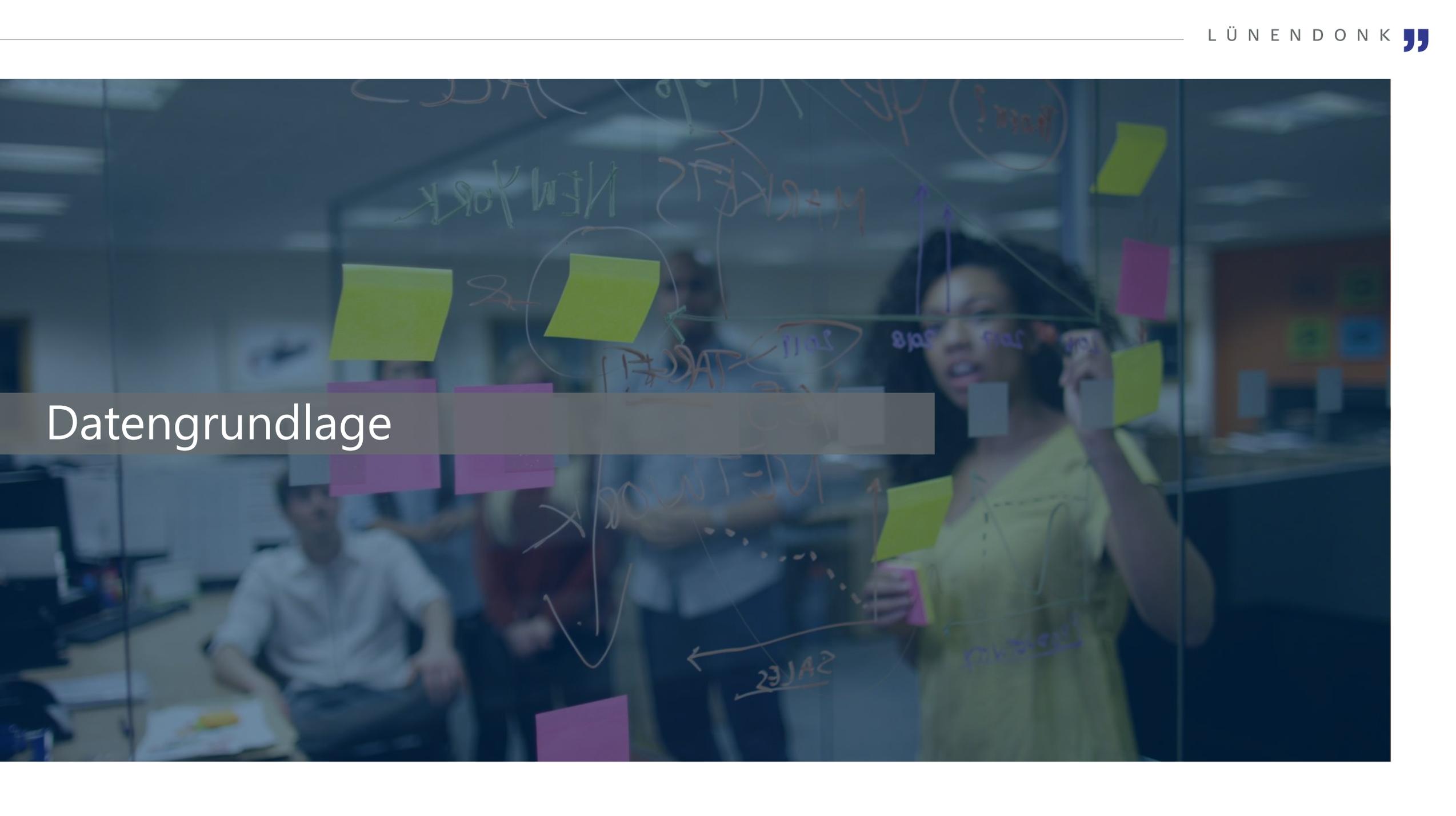
Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Unternehmer mit den Lünendonk-Service-Awards aus.



Thomas Ball
Partner

Maximilianstraße 40
87719 Mindelheim

Telefon: +49 8261 731 40 - 0
E-Mail: ball@lunenendonk.de
Website: www.lunenendonk.de

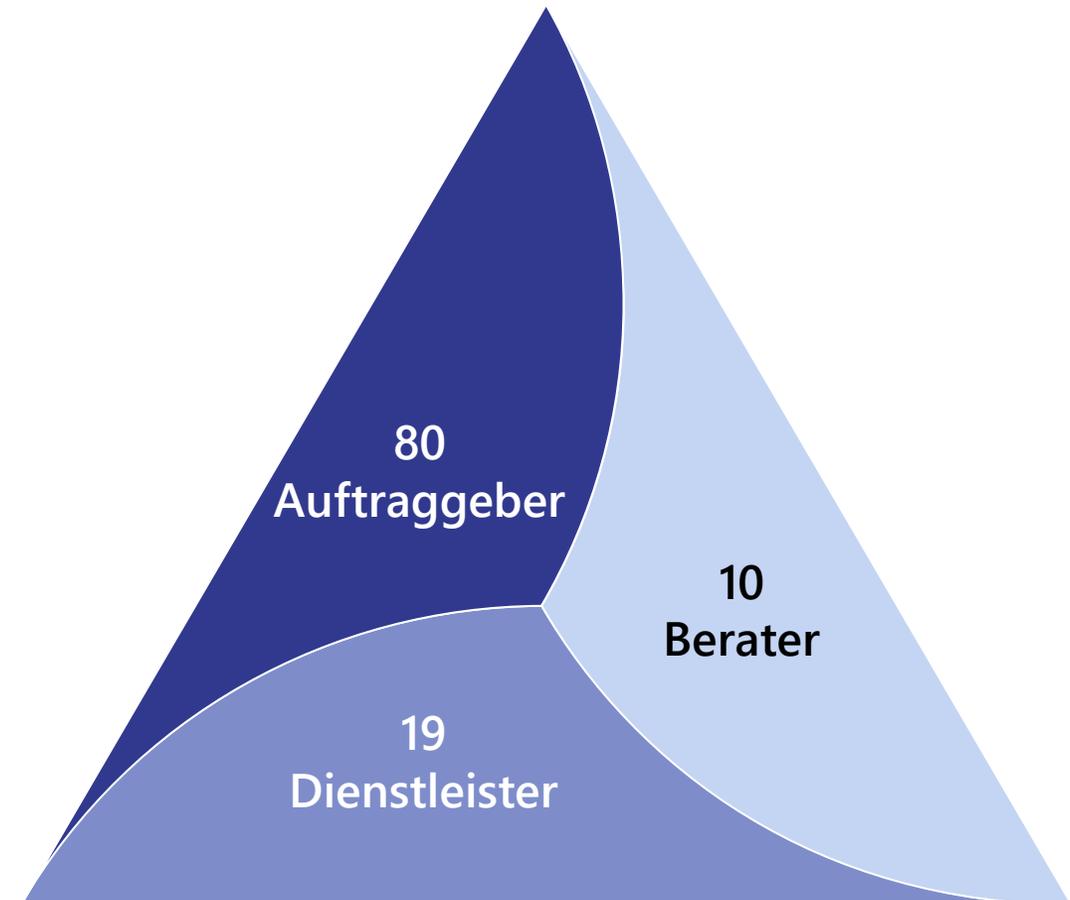


Datengrundlage

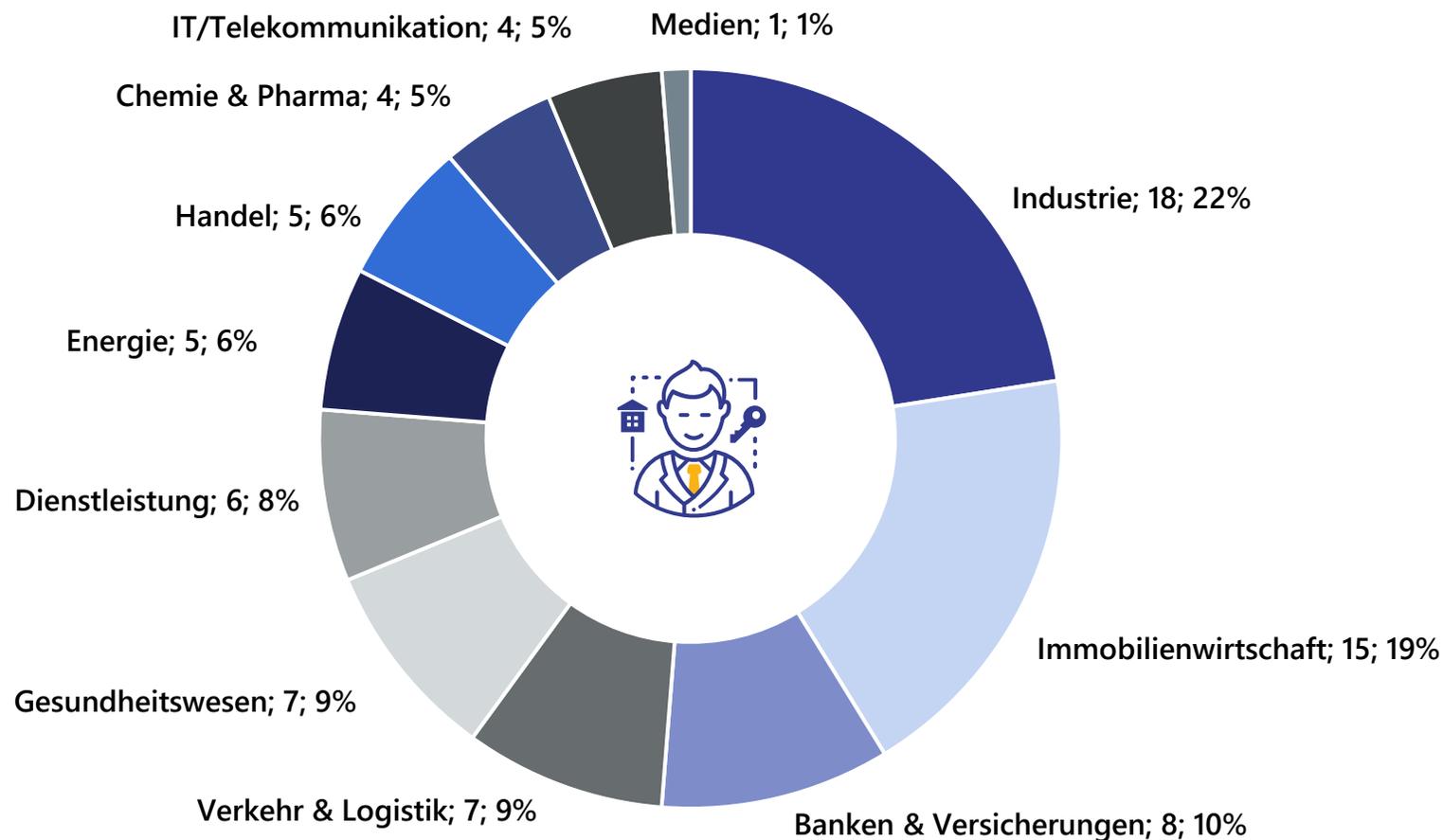
Methodik und Studienteilnehmer

Für die Studie wurden von Ende Oktober 2020 bis Mai 2021 telefonische Leitfadengespräche geführt.

Die Gespräche wurden **ausschließlich von Lünendonk-Mitarbeitern** geführt und dauerten zwischen 15 und 60 Minuten. Die übliche Gesprächslänge lag bei rund 25 Minuten.



Die analysierten Auftraggebenden spiegeln die Vielfalt der Wirtschaft wider



Branchenverteilung; Auftraggebende; n = 80

Herzlichen Dank!

Lünen Donk & Hossenfelder GmbH

Thomas Ball, Partner
Lena Krumm, Junior Consultant
Katrin Mikulcic, Junior Analyst

Maximilianstraße 40
D-87719 Mindelheim

Telefon: +49 8261 73140-0

Mail: ball@lunenendonk.de
Homepage: www.lunenendonk.de

