Facility Management Monitor 2025

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

Februar 2025

pwc

RealFM Association for Real Estate and Facility Managers

SVIT FM SCHWEIZ

FMA FACILITY MANAGEMENT AUSTRIA

BUILTWORLD LEADING INNOVATION

Vorwort PwC

Liebe Leserin, lieber Leser,

herzlich willkommen zur zweiten Auflage unseres „Facility Management-Monitors". Auch dieses Mal bieten wir im ersten Kapitel unseres Monitors wieder einen umfassenden Überblick über den aktuellen Facility Services-Markt mit Fokus auf Europa. Anschließend folgt im zweiten Kapitel eine Analyse zu den zukünftigen Entwicklungen im Bereich des Facility Managements. Erstmalig geben über 200 Fachexperten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz einen tiefgehenden Einblick in die aktuellen Herausforderungen und Trends, die sowohl Nutzer als auch Dienstleister betreffen.

Vor diesem Hintergrund beleuchten wir die allgemeinen Entwicklungen im Facility Management und deren Auswirkungen auf den Markt und untersuchen aktuelle Praktiken in der Vergabe und den vertraglichen Vereinbarungen zwischen Nutzern und Dienstleistern. Ein weiterer Schwerpunkt unserer Untersuchungen liegt auf den Ressourcen, die für ein effektives Facility Management notwendig sind, einschließlich des Einsatzes von Personal, Material und finanziellen Mitteln. Und wir richten den Fokus darauf, wie Dienstleistungen im Facility Management organisiert, überwacht und optimiert werden können und welchen Einfluss die Veränderungen in der Arbeitswelt auf das Facility Management (weiterhin) haben.

Ein bedeutender Aspekt ist die Nachhaltigkeit und die Berücksichtigung von ESG-Kriterien, deren Bedeutung im Facility Management immer größer wird. Auch die neuen Technologien und die Digitalisierung, die ungeahnte Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung und Innovation im Facility Management eröffnen, spielen eine zentrale Rolle in unserer Untersuchung. Daher haben wir diesen Themen ein eigenes, drittes Kapitel gewidmet.

Sie sehen: Der Facility Management-Markt befindet sich im stetigen Wandel, geprägt von neuen Herausforderungen und Trends. Wir hoffen, dass diese Studie Ihnen wertvolle Einblicke und praxisnahe Informationen bietet, die Ihnen helfen, sich in der dynamischen Welt des Facility Managements zurechtzufinden und erfolgreich zu agieren.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre und wertvolle Erkenntnisse!

David Rouven Möcker
Partner

David Rouven Möcker
PwC Real Estate Consulting & Transformation | Partner

Vorwort Kooperationspartner

Liebe Leserin, lieber Leser,

wir freuen uns, Ihnen den FM-Monitor 2025 präsentieren zu dürfen. Diese Ausgabe steht ganz im Zeichen der Innovation und Nachhaltigkeit im Facility Management. Die vergangenen Jahre haben gezeigt, wie wichtig Flexibilität und Anpassungsfähigkeit in unserer Branche sind.

Als Präsidenten und Vorstandsvorsitzende der Verbände RealFM e. V., Facility Management Austria (FMA) und SVIT FM Schweiz sind wir stolz auf die Fortschritte, die unsere Mitglieder und Partner in den Bereichen Digitalisierung, Energieeffizienz und nachhaltige Gebäudebewirtschaftung erzielt haben. Der FM-Monitor 2025 bietet Ihnen einen umfassenden Überblick über die neuesten Trends, Technologien und Best Practices, die unsere Branche prägen.

Die strategische Relevanz von Corporate Real Estate- und Facility Management nimmt stetig zu. Unternehmen erkennen zunehmend, dass eine effiziente und nachhaltige Bereitstellung und Bewirtschaftung ihrer Immobilien nicht nur Kosten senkt, sondern auch einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung ihrer Unternehmensziele und auch der Klimaschutzziele leistet. Facility Management entwickelt sich zu einem zentralen Bestandteil der Unternehmensstrategie, der maßgeblich zur Wertschöpfung beiträgt.

Wir möchten uns bei allen Beteiligten für ihre wertvollen Beiträge und ihr Engagement bedanken. Gemeinsam gestalten wir die Zukunft des Facility Managements und setzen neue Maßstäbe für eine nachhaltige und effiziente Bewirtschaftung von Immobilien.

Wir wünschen Ihnen eine inspirierende Lektüre und freuen uns auf den weiteren Austausch und die Zusammenarbeit!

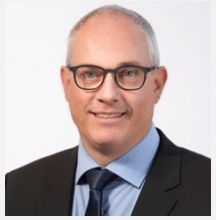
Dirk Otto
Präsident RealFM e. V.

Doris Bele
Vorstandsvorsitzende Facility Management Austria

Christian Hofmann
Präsident SVIT FM Schweiz

Dirk Otto
RealFM e. V. | Präsident

Doris Bele
Facility Management Austria | Vorstandsvorsitzende



Christian Hofmann
SVIT FM Schweiz | Präsident

Inhaltsverzeichnis

1. **Übersicht über den europäischen Facility Services Markt** **05**
   - 1.1 Europäische Sicht 07
   - 1.2 Deutschland 08
   - 1.3 Vereinigtes Königreich 09
   - 1.4 Frankreich 10
   - 1.5 Italien 11
   - 1.6 Spanien 12
   - 1.7 Benelux (Belgien, Niederlande und Luxemburg) 13
2. **Aktuelle Herausforderungen und Trends aus Sicht der Nutzer und Dienstleister** **14**
   - 2.1 Allgemeine Entwicklung 19
   - 2.2 Vergabe- und Vertragssituation 25
   - 2.3 Ressourcen 29
   - 2.4 Dienstleistungssteuerung 31
   - 2.5 Nachhaltigkeit und Zertifizierung 33
   - 2.6 Digitalisierung und Technologie 36
   - 2.7 Neue Arbeitswelten 38
3. **Lösungen für die Digitalisierung und nachhaltiges Facility Management** **40**
4. **Beteiligte Personen und Institutionen** **47**

1

Übersicht über den europäischen Facility Services-Markt

Betrachtete Märkte und Branchen

Für die aktuelle Untersuchung werden Facility Services-Märkte analysiert, die einen signifikanten Anteil am Gesamtmarkt aufweisen, wobei der Fokus des aktuellen Monitors auf dem **europäischen Markt** liegt. (Die Daten zum globalen Facility Services-Markt sind dem Facility Management-Monitor 2023 zu entnehmen.)

Die Ermittlung der Marktgrößen und Wachstumsraten erfolgt mittels statistischer Methoden, welche sowohl historische Entwicklungen als auch zukünftige Trends in den jeweiligen Märkten einbeziehen. Zudem werden verschiedene weitere Einflussfaktoren, wie beispielsweise aktuelle Marktbeschränkungen in die Analyse integriert, um eine präzise Einwertung zu gewährleisten.

Märkte nach Ländern

- Deutschland
- Vereinigtes Königreich
- Frankreich
- Italien
- Spanien
- Benelux

Modelle

- Inhouse Facility Services
- Outsourced Facility Services
  - Einzelvergabe
  - gebündelte Vergabe
  - integrierte Vergabe

Branchen

- Industrie
- Handel
- Dienstleister
- Öffentliche Hand

Europa
Facility Services-Marktüberblick

In Europa verzeichnen wir ein stetiges Umsatzwachstum über alle Länder, Branchen und Vergabemodelle hinweg

Der Facility Services-Markt signifikanter europäischer Länder hat ein Gesamtvolumen von 329 Mrd. US$ im Jahr 2023. Der umsatzstärkste Markt liegt mit 88 Mrd. US$ in Deutschland, gefolgt von dem Vereinigten Königreich sowie Frankreich (je 69 Mrd. US$) und Italien (45 Mrd. US$).

Im Zeitraum 2024 bis 2027 wird für alle betrachteten Märkte eine Umsatzsteigerung prognostiziert, wobei Spanien mit rd. 24% das stärkste Wachstum aufweist. Für das Jahr 2027 wird für Facility Services in den europäischen Kernmärkten eine Steigerung des Gesamtvolumens auf 373 Mrd. US$ erwartet.

Mit Blick auf die verschiedenen Branchen ist der Facility Services-Umsatz in der Industrie mit 95 Mrd. US$ im Jahr 2023 und prognostizierten 100 Mrd. US$ im Jahr 2027 am höchsten. Dienstleistungsunternehmen und der Handel haben mit rd. 8% das verhältnismäßig stärkste Wachstum.

Mit einem Wachstum von rd. 12% wird erwartet, dass integrierte Vergabemodelle für Europa den vergleichsweise stärksten Anstieg bis zum Jahr 2027 auf 26 Mrd. US$ haben – auch wenn diese im Vergleich zur Einzelvergabe (91 Mrd. US$) und gebündelten Vergabe (83 Mrd. US$) weiterhin einen vergleichsweise niedrigen Anteil haben werden.

Abb. 1.1: **Umsatz nach Ländern (Mrd. US$)[1]**

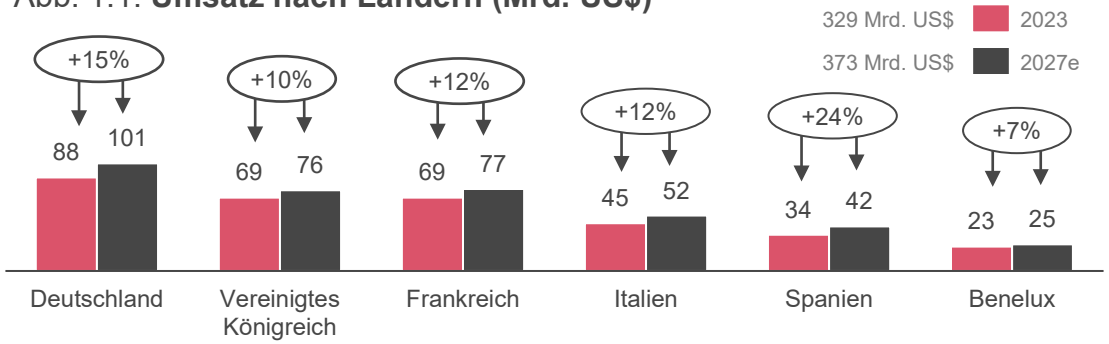


Abb. 1.2: **Umsatz nach Endverbrauchern (Mrd. US$)[1]**

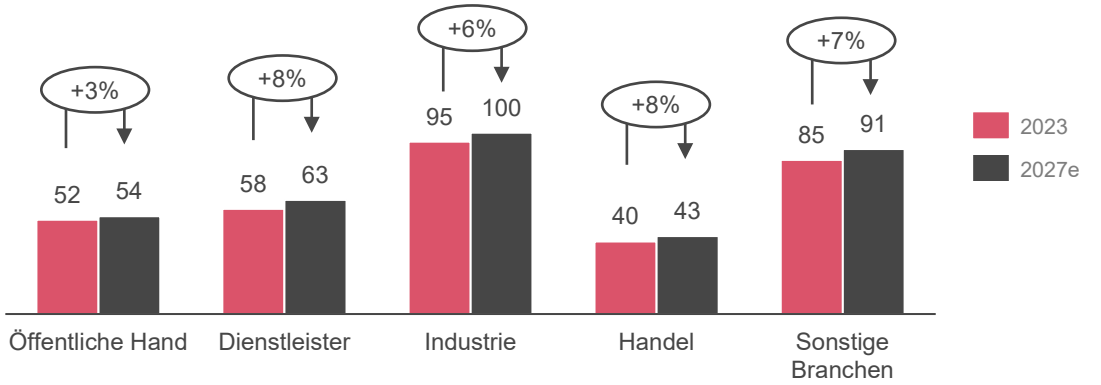
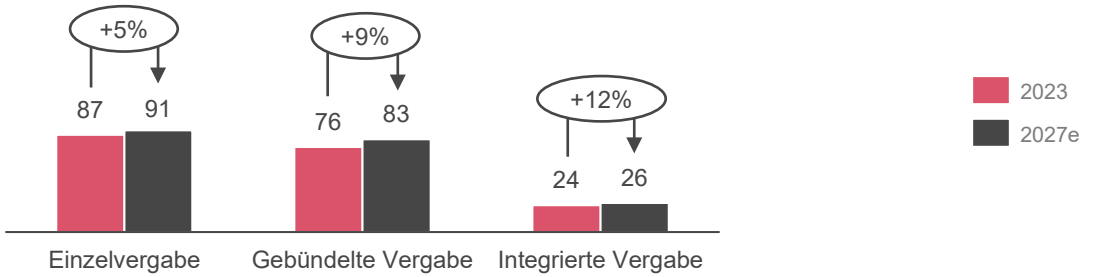


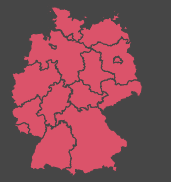
Abb. 1.3: **Umsatz nach Vergabemodell (Mrd. US$)[1]**



[1]Quelle: Mordor Intelligence 2023, Europe Facility Management Market

Deutschland

Facility Services-Marktüberblick



Wesentliche Erkenntnisse

- Mit einem Marktvolumen von über 88 Mrd. US$ im Jahr 2023 ist Deutschland der größte Facility Services-Markt in Europa.
- Angesichts der stetig wachsenden regulatorischen Anforderungen im Bereich Umwelt, Soziales und Unternehmensführung (ESG) sowie der steigenden Nachfrage nach höheren Standards werden vermehrt Investitionen in Neubau- und Bestandsgebäude getätigt, was im Facility Management zu einer steigenden Komplexität führt. Darüber hinaus erfordern neue Arbeitsumgebungen eine effiziente und nutzerorientierte Flächenverwaltung. Die Zusammenarbeit mit Technologieanbietern sowie der Einsatz von KI-Lösungen gewinnen auch vor diesem Hintergrund zunehmend an Bedeutung.
- Für den Zeitraum von 2023 bis 2027 wird eine durchschnittliche jährliche Wachstumsrate von rd. 4% prognostiziert, was einen Rückgang im Vergleich zum Vorjahr darstellt, in dem das Wachstum rd. 5% betrug.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Deutschland positioniert sich als einer der größten europäischen Industriestandorte, daher entfällt der größte Umsatzanteil für Facility Services mit rund 26 Mrd. US$ im Jahr 2023 auf die Industrie.
- Es wird erwartet, dass sich das Umsatzwachstum bis 2027 in Deutschland nahezu gleichmäßig über alle Branchen hinweg fortsetzt.

Vergabemodelle

- Ein direkter Vergleich der Vertragsarten zeigt, dass das Volumen der integrierten Vergabemodelle deutlich geringer ist als das der anderen Facility Services-Vertragsarten.
- Im Jahr 2023 wurden Facility Services in Höhe von 17 Mrd. US$ an einzelne Anbieter für jeweils spezifische Services und in Höhe von 16 Mrd. US$ gebündelt vergeben. Bis 2027 wird ein Anstieg dieser Vergabearten auf 20 Mrd. US$ bzw. 19 Mrd. US$ prognostiziert.
- Im europäischen Vergleich verzeichnet Deutschland den höchsten Umsatz aus integrierten Verträgen, der sich im Jahr 2023 auf etwa 6 Mrd. US$ beläuft. Bis 2027 wird ein Anstieg um rd. 24% auf 8 Mrd. US$ erwartet.

Abb. 1.4: **Umsatzvolumen (Mrd. US$)[1]**

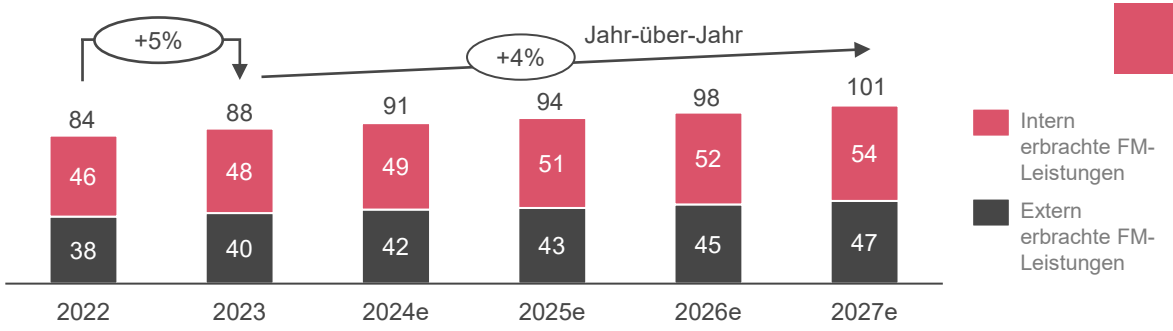


Abb. 1.5: **Umsatz nach Endverbrauchern (Mrd. US$)[1]**

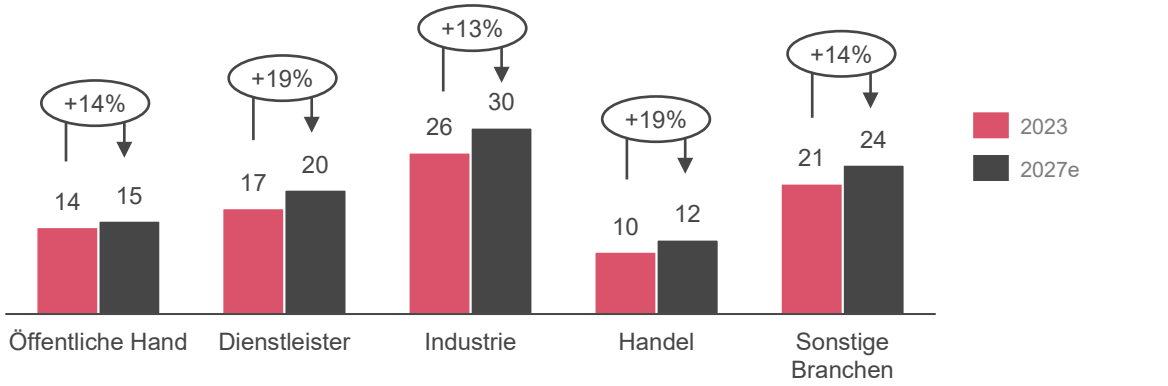
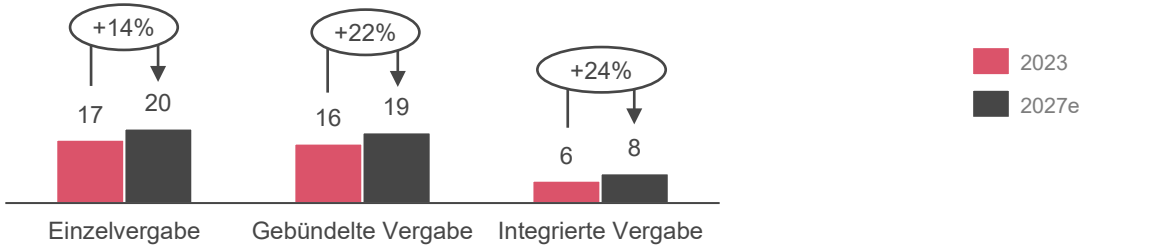


Abb. 1.6: **Umsatz nach Vergabemodell (Mrd. US$)[1]**



[1]Quelle: Mordor Intelligence 2023, Europe Facility Management Market

Vereinigtes Königreich
Facility Services-Marktüberblick

Wesentliche Erkenntnisse

- Das Marktvolumen für Facility Services im Vereinigten Königreich beträgt 69 Mrd. US$ im Jahr 2023. Im Prognosezeitraum von 2023 bis 2027 wird eine durchschnittliche jährliche Wachstumsrate von 2% erwartet.
- Das Vereinigte Königreich ist ein vergleichsweise reifer Markt für Facility Management-Leistungen in Europa. Immer mehr Organisationen lagern Facility Services aus, um Kosten zu senken, Effizienz zu steigern und Fachwissen zu nutzen. Die Anbieter von Facility Services konzentrieren sich auf spezialisierte Dienste, um auf die ökonomischen und sozialen Veränderungen zu reagieren.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Die Einführung und das Wachstum verschiedener digitaler und mobiler Technologien haben zu einem Wandel geführt, wie insbesondere industrielle Verbraucher mit Facility Services-Anbietern interagieren. Absolut größter Endverbraucher ist dabei die Industrie mit rund 20 Mrd. US$ in 2023 und einem prognostizierten Wachstum auf 22 Mrd. US$ in 2027.
- Sämtliche Sektoren verzeichnen einen steigenden Bedarf an Facility Services und ein Wachstum im überwiegend zweistelligen Prozentbereich, was auf staatlich geförderte Projekte, niedrige Steuern und unternehmensfreundliche Vorschriften zurückzuführen ist, die die Automatisierung und den Fortschritt fördern.

Vergabemodelle

- Auch im Vereinigten Königreich sind die Einzelvergabe mit einem Marktvolumen von 15 Mrd. US$ und die gebündelte Vergabe mit 13 Mrd. US$ die am häufigsten gewählten Vergabemodelle. Integrierte Vergaben haben mit 5 Mrd. US$ das absolut kleinste Umsatzvolumen.
- Jedoch verzeichnen integrierte Vergabemodelle erwartungsgemäß mit rd. 16% den relativ höchsten Anstieg bis zum Jahr 2027. Es wird erwartet, dass insbesondere Industrie, Handel sowie Dienstleistungsunternehmen im Vereinigten Königreich durch steigende Nachfrage den Trend zu gebündelter oder integrierter Vergabe verstärken.

Abb. 1.7: **Umsatzvolumen (Mrd. US$)[1]**

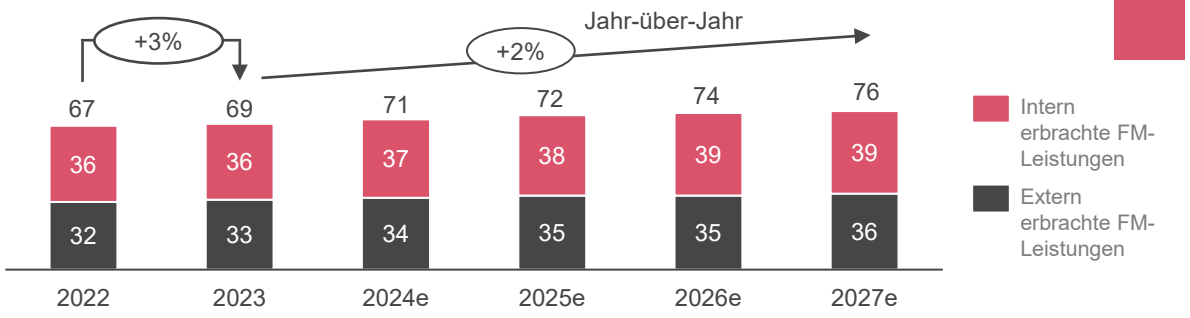


Abb. 1.8: **Umsatz nach Endverbrauchern (Mrd. US$)[1]**

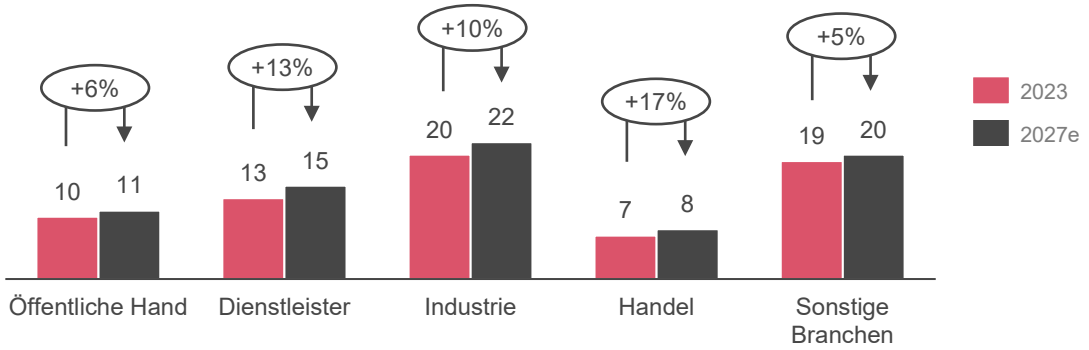
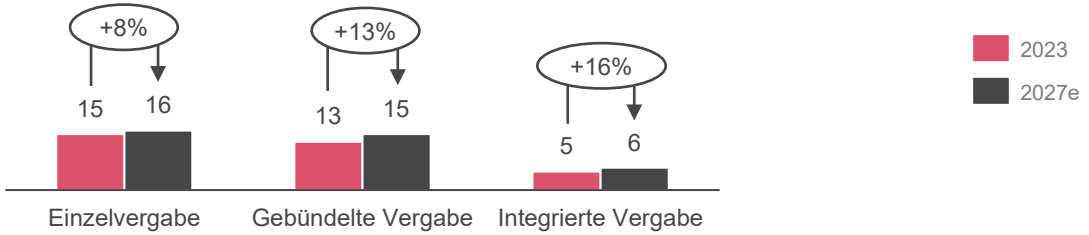


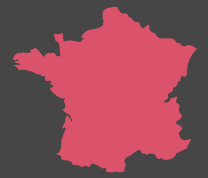
Abb. 1.9: **Umsatz nach Vergabemodell (Mrd. US$)[1]**



[1]Quelle: Mordor Intelligence 2023, Europe Facility Management Market

Frankreich

Facility Services-Marktüberblick



Wesentliche Erkenntnisse

- Der französische Facility Services-Markt hat im Jahr 2023 ein Volumen von rund 69 Mrd. US$. Damit zählt Frankreich neben Deutschland und dem Vereinigten Königreich zu den drei größten Facility Services-Märkten in Europa.
- Für den Zeitraum von 2022 bis 2027 wird eine durchschnittliche jährliche Wachstumsrate von rd. 3% erwartet, was den Markt für Facility Services in Frankreich auf 77 Mrd. US$ anwachsen lässt.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- In Frankreich wird ein nahezu gleichmäßiges Umsatzwachstum über alle Branchen hinweg bis zum Jahr 2027 erwartet.
- Das prozentual höchste Wachstum werden der Handel – als verhältnismäßig kleinster Endverbraucher – mit 14% und der öffentliche Sektor mit 13% verzeichnen. In den vergangenen Jahren hat die zunehmende Bedeutung des E-Commerce zu einer steigenden Nachfrage nach Logistikimmobilien geführt, was wiederum zu höheren Umsätzen für Facility Services-Dienstleister im Handelsbereich beigetragen hat.
- Die Einführung von höheren Nachhaltigkeitsstandards, insbesondere im Industriesektor, wird als treibende Kraft für zukünftiges Wachstum angesehen. Allerdings wird für die Industrie mit 8% die niedrigste Wachstumsrate erwartet.

Vergabemodelle

- Das präferierte Vergabemodell im Jahr 2023 ist die Einzelvergabe mit einem Volumen von 15 Mrd. US$, danach folgt die gebündelte Vergabe mit 13 Mrd. US$. Nur 4 Mrd. US$ sind integrierte Vergaben.
- Mit 11% Wachstum im Prognosezeitraum 2023 bis 2027 wird jedoch für Einzelvergaben ein deutlich geringeres Wachstum erwartet als für gebündelte Vergaben mit 22%. Durch die Beauftragung von Anbietern mit mehreren Tätigkeiten sollen bei den Auftraggebern (interne) Ressourceneinsparungen realisiert werden. Verhältnismäßig wächst die integrierte Vergabe in der Prognose bis 2027 mit 29% am stärksten, auch wenn diese Vergabeart verhältnismäßig den kleinsten Anteil aufweist. Insgesamt wird somit in Frankreich ein deutlicher Trend hin zu gebündelten und integrierten Vergaben erwartet.

Abb. 1.10: **Umsatzvolumen (Mrd. US$)[1]**

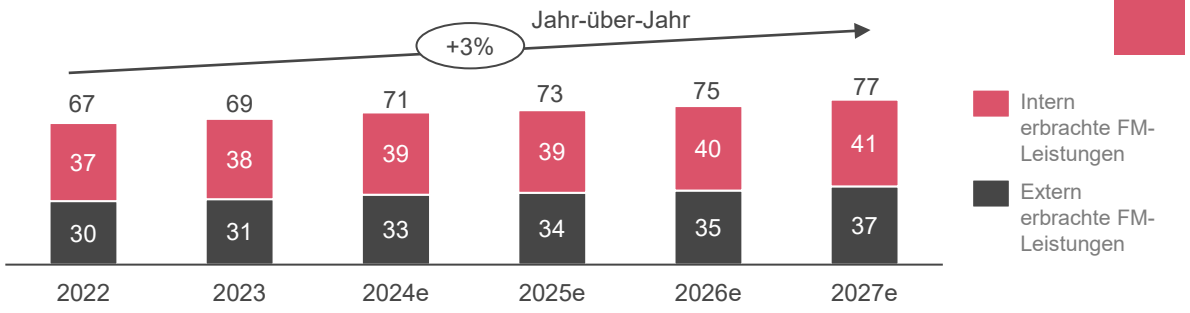


Abb. 1.11: **Umsatz nach Endverbrauchern (Mrd. US$)[1]**

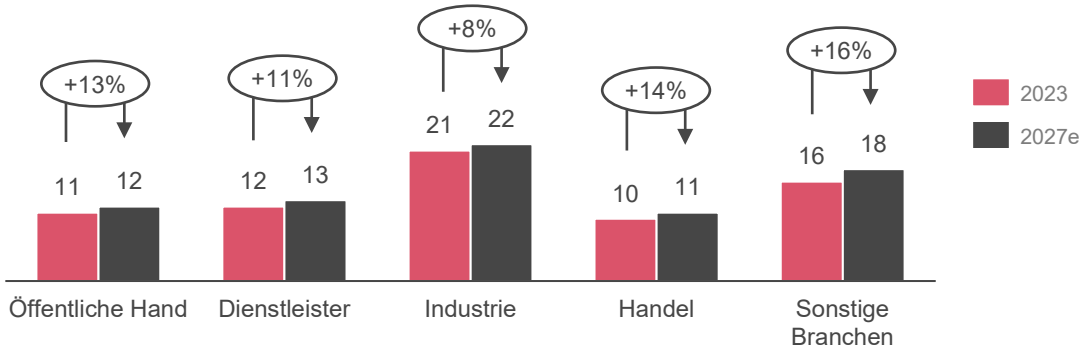
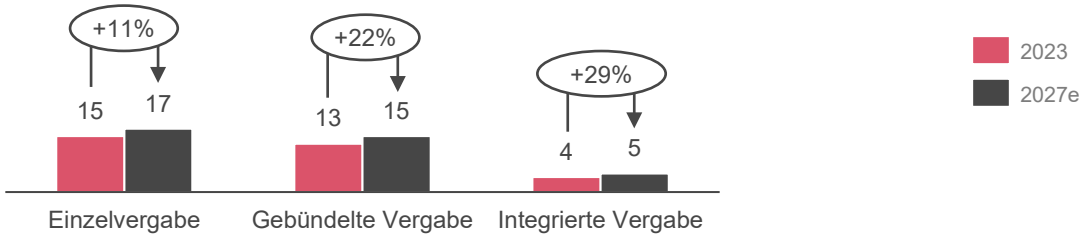


Abb. 1.12: **Umsatz nach Vergabemodell (Mrd. US$)[1]**



[1]Quelle: Mordor Intelligence 2023, Europe Facility Management Market

Italien
Facility Services-Marktüberblick

Wesentliche Erkenntnisse

- Italien ist mit einem Volumen von 45 Mrd. US$ im Jahr 2023 nach Deutschland, dem Vereinigten Königreich und Frankreich der viertgrößte europäische Markt für Facility Services.
- Mit einer erwarteten jährlichen Steigerung von 3% wird der italienische Facility Services-Markt erwartungsgemäß in 2027 auf 52 Mrd. US$ anwachsen. Der Anstieg der Bautätigkeit sowie die unter anderem von der Regierung gesteuerten Investitionen in die italienische Wirtschaft und die Entwicklung neuer Produktionsstätten werden erwartungsgemäß in den kommenden Jahren für weiteres Wachstum auf dem Facility Services-Markt sorgen.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- In allen Branchen wird ein zweistelliges Umsatzwachstum mit Facility Services erwartet, was insbesondere auf die zunehmende Marktprofessionalisierung von Facility Services in Sektoren wie Büro, Handel, Gastgewerbe und Gesundheitswesen zurückzuführen ist.
- Die positiven Entwicklungen im Einzelhandelssektor und die wachsende Zahl von Einkaufszentren, auch bedingt durch den Markteintritt internationaler Investoren, werden bis 2027 insbesondere die Nachfrage nach Facility Services in den Bereichen Dienstleistungen (um 18%) und Handel (um 14%) erhöhen.

Vergabemodelle

- Einzelvergaben und gebündelte Vergaben sind mit jeweils 9 Mrd. US$ im Jahr 2023 die mit Abstand verbreiteten Vergabemodelle in Italien. Integrierte Vergaben spielen mit einem Volumen von 3 Mrd. US$ in 2023 hingegen nur eine untergeordnete Rolle.
- Dieses Verhältnis wird sich auch im Jahr 2027 nicht wesentlich verändern, wobei die Steigerungsrate bei den integrierten Vergaben mit 33% absolut am höchsten ausfällt.

Abb. 1.13: **Umsatzvolumen (Mrd. US$)[1]**

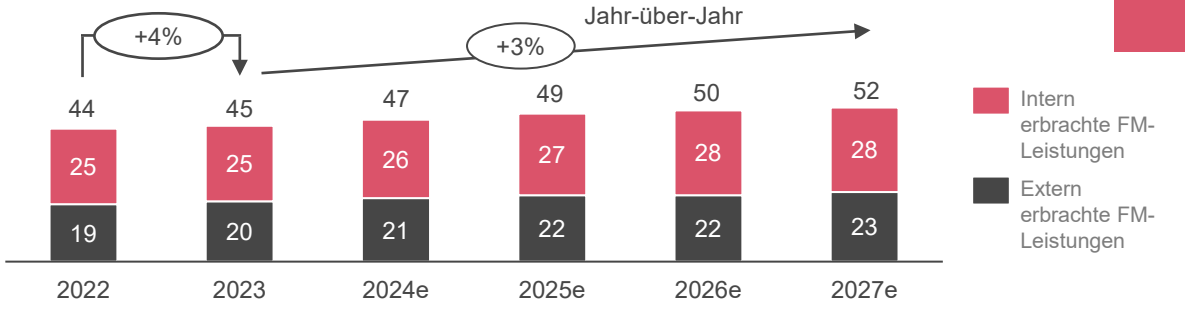


Abb. 1.14: **Umsatz nach Endverbrauchern (Mrd. US$)[1]**

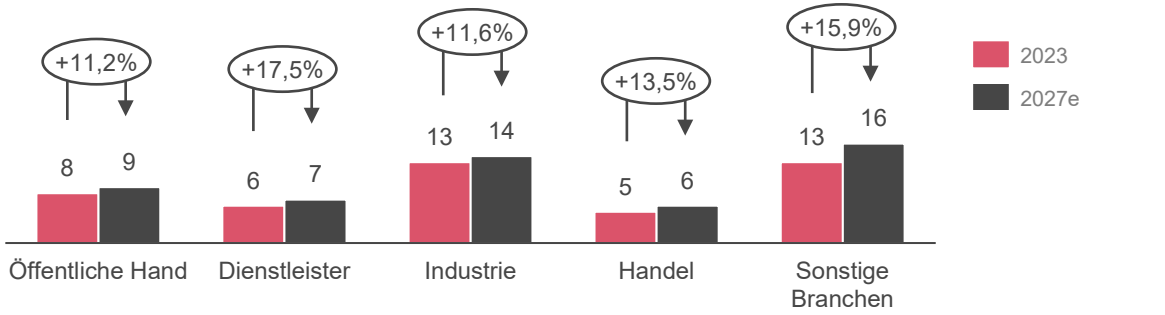
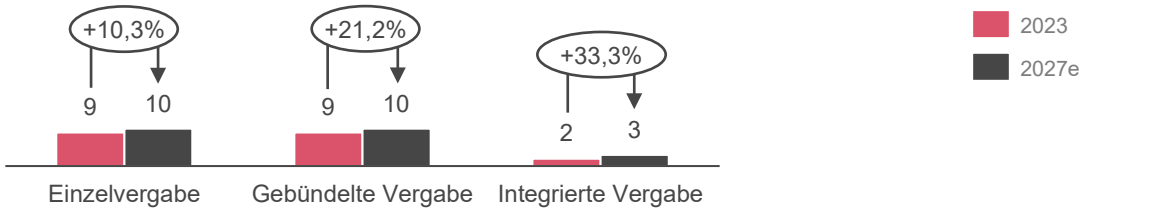


Abb. 1.15: **Umsatz nach Vergabemodell (Mrd. US$)[1]**



[1]Quelle: Mordor Intelligence 2023, Europe Facility Management Market

Spanien
Facility Services-Marktüberblick

Wesentliche Erkenntnisse

- Das Umsatzvolumen für Facility Services in Spanien beträgt 34 Mrd. US$ im Jahr 2023.
- Für den Zeitraum von 2023 bis 2027 wird erwartet, dass die Nachfrage nach Facility Services stark zunimmt und die Akzeptanz für Outsourcing steigen wird. Der wachsende Fokus auf Nachhaltigkeit sowie energieeffizientes Gebäudemanagement wird die Nachfrage nach innovativen Facility Services und effizienten Lösungen verstärken. Dies führt zu der im europäischen Markt höchsten jährlichen Wachstumsrate von 5%, was das Marktvolumen in Spanien auf 42 Mrd. US$ ansteigen lässt.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Die Facility Services-Volumina in Spanien sind über die verschiedenen Branchen relativ gleichmäßig verteilt. Das vergleichsweise höhere Volumen in den sonstigen Branchen lässt sich auf die dieser Branche zugeordneten Tourismusindustrie zurückführen.
- Für alle Branchen wird in Spanien ein starkes Wachstum der Facility Services erwartet. Das verhältnismäßig stärkste Wachstum wird mit 28% bei den Dienstleistern prognostiziert, die anderen Sektoren liegen etwas darunter. Bei der Öffentlichen Hand wird, trotz umfangreicher Konjunkturprogramme, eine Steigerung von nur unter 20% erwartet.

Vergabemodelle

- Die Einzelvergabe verzeichnet im Jahr 2023 den größten Umsatzanteil und liegt mit rund 7 Mrd. US$ knapp vor der gebündelten Vergabe mit 6 Mrd. US$. Interessant ist, dass das Volumen der gebündelten Vergabe aufgrund des sehr starken Wachstumstrends in diesem Bereich das Umsatzvolumen nach Einzelvergabe übersteigt und bei 9 Mrd. US$ in 2027 liegen wird.
- Integrierte Vergabemodelle spielen in Spanien nur eine sehr untergeordnete Rolle. Obwohl sie mit 49% das verhältnismäßig stärkste Umsatzwachstum im Prognosezeitraum aufweisen, bleibt das absolute Volumen mit 1 Mrd. US$ in 2023 und 2 Mrd. US$ in 2027 weit hinter dem der anderen Vergabemodelle zurück.

Abb. 1.16: **Umsatzvolumen (Mrd. US$)[1]**

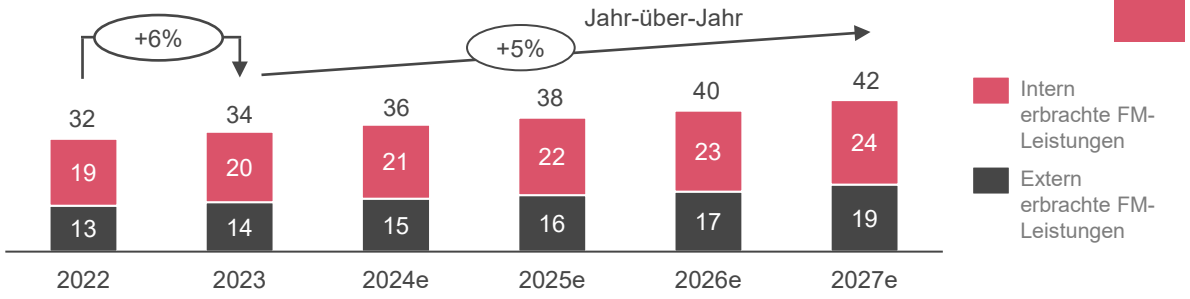


Abb. 1.17: **Umsatz nach Endverbrauchern (Mrd. US$)[1]**

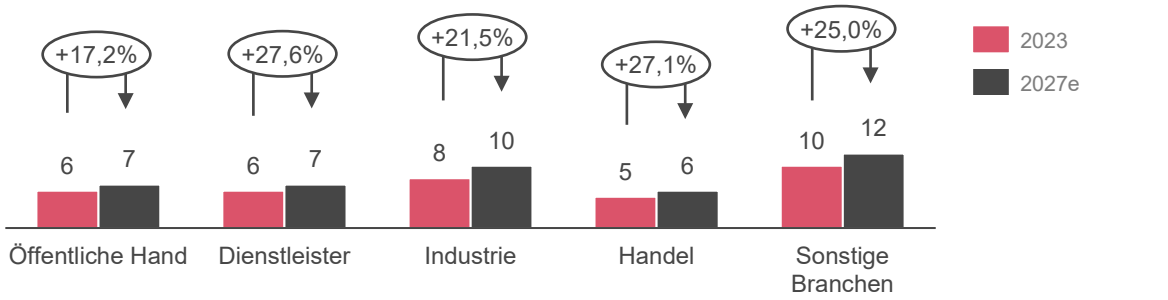
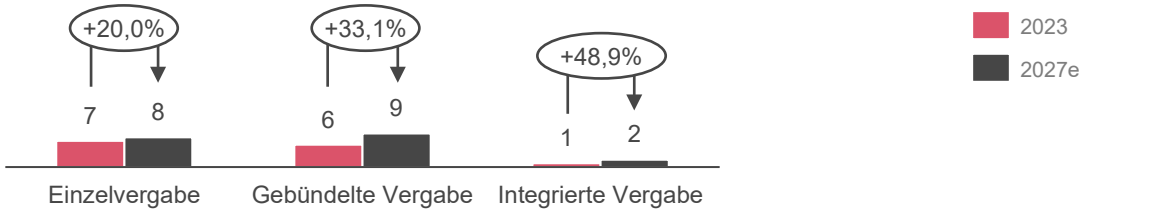


Abb. 1.18: **Umsatz nach Vergabemodell (Mrd. US$)[1]**



[1]Quelle: Mordor Intelligence 2023, Europe Facility Management Market

Benelux

Facility Services-Marktüberblick

Wesentliche Erkenntnisse

- Der Markt für Facility Services in der Benelux-Region beläuft sich im Jahr 2023 auf 23 Mrd. US$. Damit ist er nicht nur der kleinste Markt der in diesem Monitor betrachteten europäischen Regionen, sondern er weist im Prognosezeitraum im europäischen Vergleich auch das geringste Wachstum auf.
- Staatlich geförderte Neubauprogramme für einen effizienteren und nachhaltigeren Gebäudebestand sorgen für eine moderate Umsatzentwicklung bei den Facility Services, wirken jedoch kaum als verstärkender Wachstumstreiber. Die Art der Serviceerbringung mit Fokus auf digitale und nachhaltige Lösungen ist verhältnismäßig weit fortgeschritten.

Segmentierung nach Endverbrauchern

- Der absolut höchste Umsatzanteil an Facility Services in den Benelux-Ländern entfällt auf die Industrie mit rund 7 Mrd. US$.
- Bei fast allen Branchen wird bis zum Jahr 2027 lediglich mit einem einstelligen Umsatzwachstum gerechnet. Lediglich die Facility Services für Dienstleistungsunternehmen werden erwartungsgemäß um 12% steigen. Danach folgt mit 8% ein geringeres Wachstum bei den öffentlichen Einrichtungen, wo sich u. a. staatlich geförderte Investitionsprogramme in Nachhaltigkeit auswirken werden.

Vergabemodelle

- Die Einzelvergabe sowie die gebündelte Vergabe sind mit 5 Mrd. US$ nahezu gleichstark am Markt vertreten. Jedoch wird bis zum Jahr 2027 mit einer Rate von 10% ein doppelt so hohes Wachstum bei den gebündelten Vergaben erwartet und zeigt damit einen klaren Trend.
- Integrierte Vergaben sind mit 1 Mrd. US$ wesentlich weniger vertreten, zeigen aber in der Prognose mit 15% das relativ stärkste Wachstum. Auch wenn sich die Umsätze insgesamt positiv entwickeln, geschieht dies in den Benelux-Ländern im europäischen Vergleich auf unterdurchschnittlichem Niveau.

Abb. 1.19: **Umsatzvolumen (Mrd. US$)[1]**

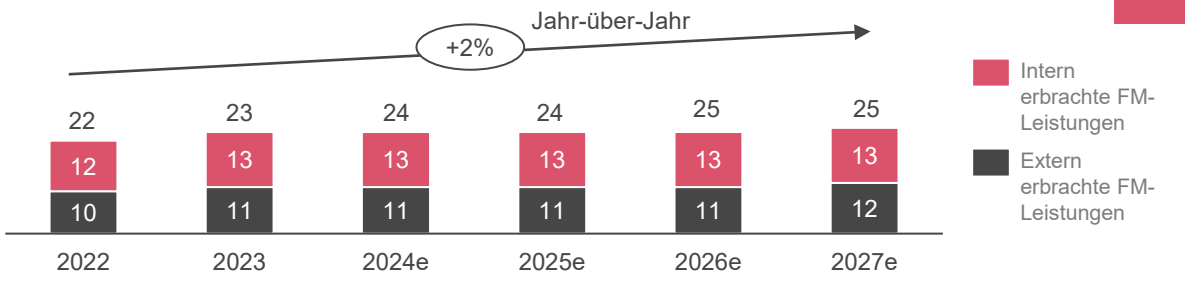


Abb. 1.20: **Umsatz nach Endverbrauchern (Mrd. US$)[1]**

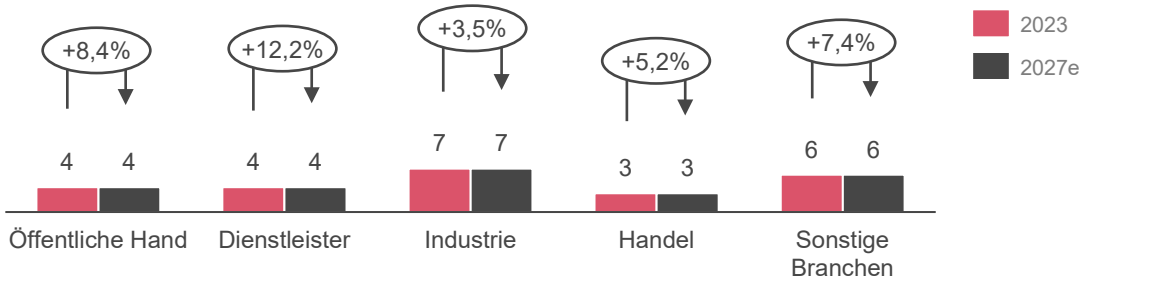
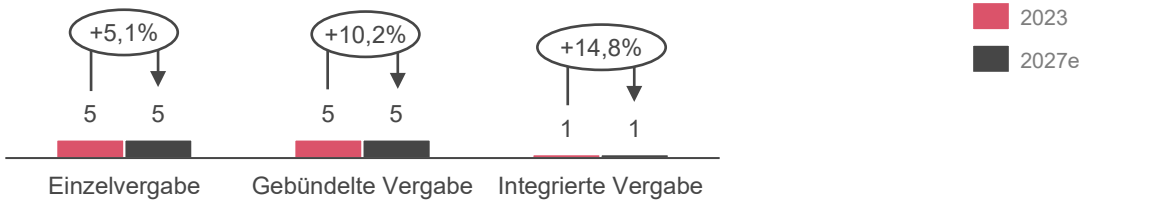


Abb. 1.21: **Umsatz nach Vergabemodell (Mrd. US$)[1]**



[1]Quelle: Mordor Intelligence 2023, Europe Facility Management Market

2

Aktuelle Herausforde-rungen und Trends aus Sicht der Nutzer und Dienstleister

Forschungsdesign

Im Rahmen einer explorativen und deskriptiven Online-Umfrage wurden Branchenexperten des Facility Managements zu aktuellen Trends und Herausforderungen befragt, wobei spezifische Schwerpunkte auf den folgenden Themenbereichen lagen

- Vergabe- und Vertragssituation
- Ressourcen
- Dienstleistersteuerung
- Nachhaltigkeit und ESG
- Digitalisierung und Technologie
- neue Arbeitswelten

Die Auswertung der Umfrage erfolgte statistisch, wobei durch die Anwendung von Kreuztabellen tiefere Einblicke in das Antwortverhalten der einzelnen Teilnehmergruppen gewonnen werden konnten. In der diesjährigen Untersuchung wurde neben den Dienstleistern und Nutzern eine dritte Teilnehmergruppe „Berater und Verbände“ eingeführt, um noch differenziertere Erkenntnisse zu erzielen.

Ziel der Umfrage ist es, die wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Motive sowie die Auswirkungen des Facility Managements darzustellen und deren Entwicklung im Zeitverlauf zu verfolgen. In diesem Zusammenhang werden einige der aktuellen Umfrageergebnisse mit denen des Vorjahresberichts (Facility Management Monitor 2023) verglichen und spezifische Besonderheiten der an der Umfrage beteiligten Länder **Deutschland, Österreich und Schweiz** herausgestellt.

Aktuelles Stimmungsbild im Facility Management-Markt (1/3)

Knapp die Hälfte der Nutzer sind mit ihren Dienstleistern zufrieden.

48% der befragten Nutzer sind mit den Dienstleistern (eher) zufrieden, wobei sich rund ein Drittel (31%) weder zufrieden noch unzufrieden zeigt.

Die Digitalisierung bleibt der Top-Trend in der Facility Management-Branche.

Für 62% der Nutzer und Dienstleister ist die Einführung von IT-Hardware, IT-Software und digitalisierter Abläufe der wichtigste Trend im Facility Management.

Die größte Herausforderung ist weiterhin der Personal- und Fachkräftemangel.

81% der Dienstleister und 76% der Nutzer sehen den Personal- und Fachkräftemangel als die derzeit größte Herausforderung in der Facility Management-Branche.

Die strategische Verantwortung von FM für Unternehmen nimmt zu.

70% nehmen eine wachsende strategische Relevanz des Facility Managements zur Erreichung der Unternehmens-ziele und zur Unterstützung des Kerngeschäfts wahr – eine Steigerung von 9% gegenüber dem Vorjahr.

Aktuelles Stimmungsbild im Facility Management-Markt (2/3)

Die Zusammenarbeit des FM mit anderen Geschäftsbereichen zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität stockt.

Weniger Befragte als im Vorjahr unterstreichen die Relevanz der Zusammenarbeit zwischen FM und Personalabteilung.

Die Beschaffungsstrategie von Facility Services baut weiterhin auf traditionelle Vergabemodelle.

Aktuell setzen noch 60% der Facility Services-Nutzer auf die Einzel- sowie die gebündelte Vergabe. Es zeigt sich jedoch zunehmend ein wachsender Trend zur gesamthaft integrierten Vergabe, wenngleich der Gesamtanteil noch gering ist.

Im Beschaffungsprozess von Facility Services ist die öffentliche Hand schneller als die Corporates.

Während 58% der Corporates mehr als sechs Monate benötigen, ist die öffentliche Hand oft schneller: 57% schließen die Vergabe innerhalb eines halben Jahres ab. Die Implementierung seitens der Dienstleister findet in der Regel innerhalb von sechs Monaten statt.

Für alle Facility Services wird eine (starke) Preiserhöhung erwartet.

Insbesondere bei den technischen und infrastrukturellen Facility Services wird mit Preissteigerungen von teilweise über 10% gerechnet.

Aktuelles Stimmungsbild im Facility Management-Markt (3/3)

Ressourcen sollen in erster Linie durch Flächenoptimierung und neue Gebäudetechnik eingespart werden.

Das größte Ressourcen-einsparpotenzial wird von 37% der Nutzer in der Flächen-optimierung und 28% der Dienstleister in der Erneuerung der Gebäudetechnik gesehen.

Die Funktion der Dienstleistersteuerung soll den Leistungs-prozess absichern.

Zwei Drittel der Nutzer und Dienstleister befürworten die Funktion einer Dienstleistungs-steuerung und Anwendung des beschriebenen Leistungs-prozesses zur Absicherung der Leistungsergebnisse. Nur ein Drittel nutzt diese Funktion nicht.

In erster Linie behindern komplexe Gesetzes-lagen die Implemen-tierung von ESG-Strategien.

Zusätzlich erschweren die Messbarkeit von nachhaltig-keitsbezogenen Kennzahlen, fehlende interne Kapazitäten und knappe Budgets die Umsetzung.

Die Nutzung von KI steckt noch in den Kinderschuhen.

Nur circa 2% der Befragten wenden Methoden der künstlichen Intelligenz bei der Beschaffung von Facility Services regelmäßig an, fast zwei Drittel nutzen KI hingegen überhaupt nicht.

Allgemeine Entwicklungen (1/6)

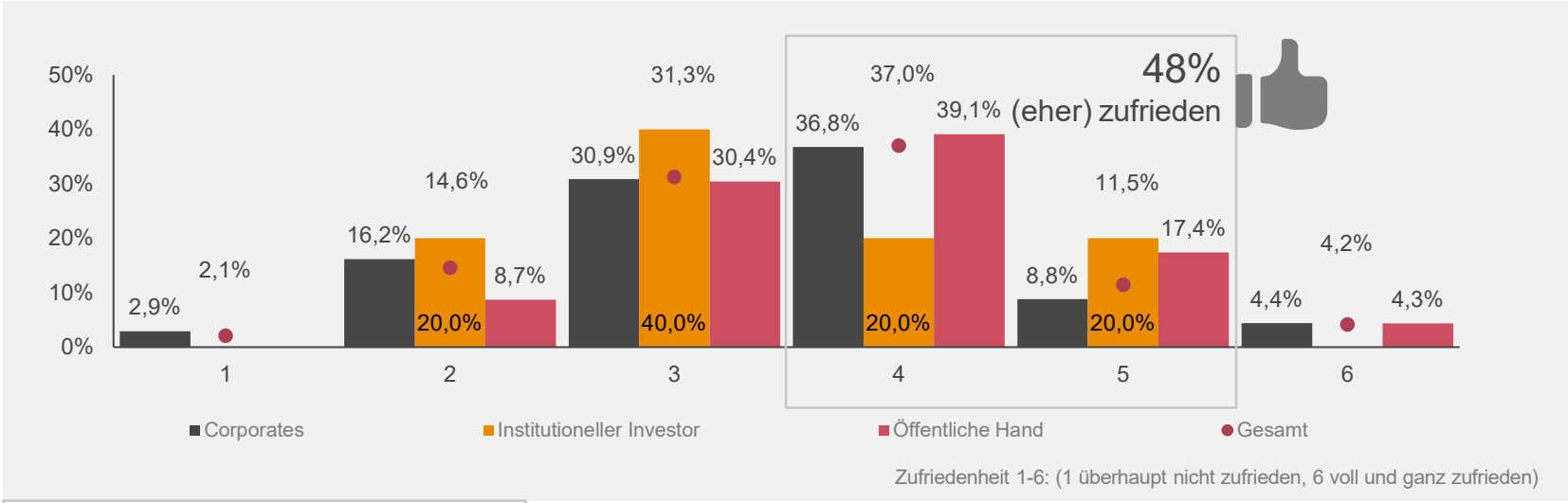
Zufriedenheit mit den Dienstleistern

Wie bereits im Vorjahr äußert sich die Mehrheit der FM-Nutzer zufrieden mit den Leistungen ihrer Servicepartner: 36% der Befragten geben an, eher zufrieden zu sein, während 12% sogar eine volle Zufriedenheit mit ihren Dienstleistern bekunden. Etwa ein Drittel (31%) der Teilnehmer zeigen sich neutral und geben an, weder zufrieden noch unzufrieden zu sein, während in Summe jeder sechste Nutzer (17%) seine Unzufriedenheit äußert.

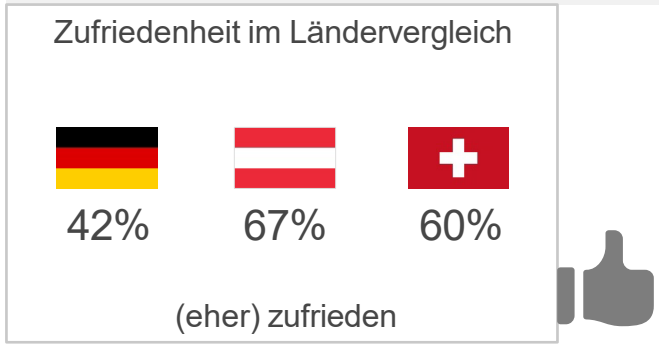
Somit geben fast die Hälfte (48%) der befragten Unternehmen an, dass sie mit den erbrachten Leistungen ihrer Dienstleister (eher) zufrieden sind. Im öffentlichen Sektor ist die Zufriedenheit mit etwa 60% der befragten Vertreter sogar noch höher und markiert den Spitzenwert unter den FM-Nutzern. Auch lässt sich feststellen, dass die Nutzer in Österreich (67%) und in der Schweiz (60%) im Durchschnitt wesentlich öfter zufrieden sind als in Deutschland (42%).

Stabilität in der Servicequalität und langfristige Vertragsbeziehungen spielen dabei eine zentrale Rolle. Hier gilt es, diese Stabilität auch in Zukunft zu bewahren, da die FM-Branche durch eine hohe Fluktuation gekennzeichnet ist, was potenziell zu mehr Unzufriedenheit in der Qualität der Leistungserbringung und damit auch mit dem Facility Services-Dienstleister führen kann.

Abb. 2.1: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem bzw. Ihren aktuellen Facility Services-Dienstleister(n)? (Antworten von Nutzern)



Zufriedenheit 1-6: (1 überhaupt nicht zufrieden, 6 voll und ganz zufrieden)



Allgemeine Entwicklungen (2/6)

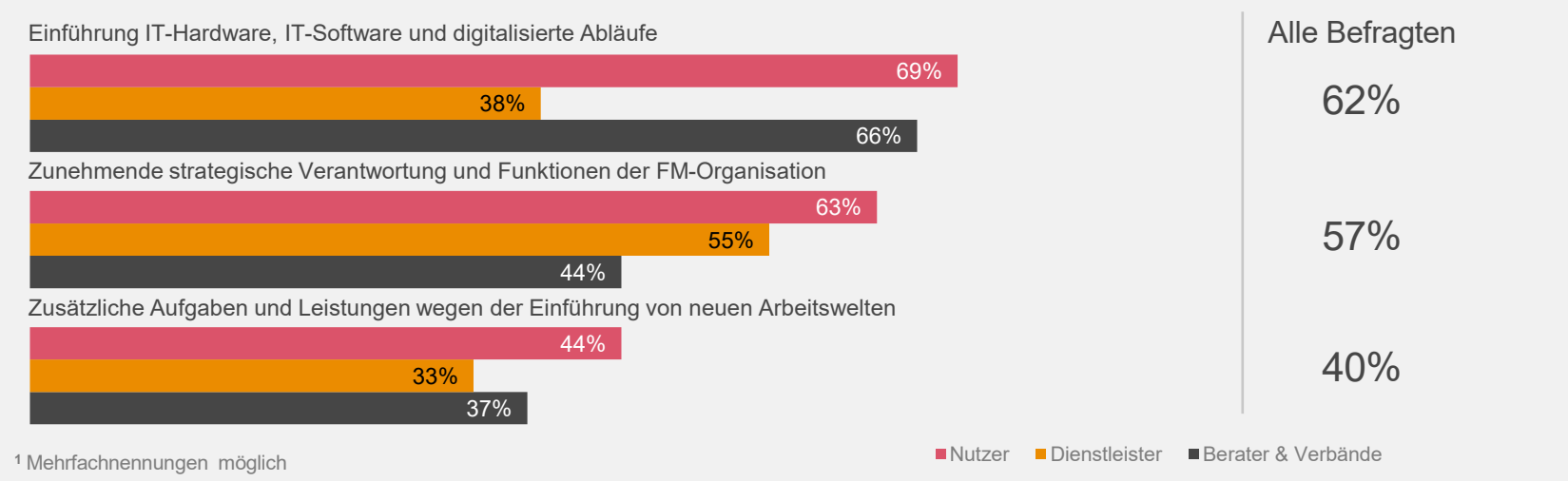
Aktuelle Trends im Facility Management

Die Umfrage zu den aktuellen Trends im Facility Management zeigt, dass 62% der Befragten die zunehmende Einführung von IT-Hardware, spezifischer IT-Software und digitalisierten Abläufen als einen der herausragendsten Trends betrachten. Dies wird insbesondere durch die Forderungen nach Effizienzsteigerungen, Datenschutz und Kosteneinsparungen begründet.

Ein weiterer bedeutender Trend ist die zunehmende strategische Verantwortung der Facility Management-Organisationen, den 57% der Befragten hervorheben. Diese Entwicklung spiegelt sich in der Integration des Facility Managements in strategischen Unternehmensentscheidungen wider und betont die Bedeutung eines ganzheitlichen Ansatzes, der auf Nutzererlebnis, Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung fokussiert ist. Für die befragten Dienstleister ist dies mit 55% der Top-Trend.

Die Einführung neuer Arbeitswelten bringt zusätzliche Aufgaben und Leistungen für die Corporates und deren Facility Management mit sich, was von 40% der Befragten als wichtiger Trend identifiziert wird. Hybride Arbeitsmodelle, flexible Raumgestaltung und eine verstärkte technologische Integration sind zentrale Aspekte dieser Entwicklung, die auf ein erweitertes Ressourcenmanagement und eine veränderte Arbeitsplatzkultur einzahlen.

Abb. 2.2: Welche Trends sehen Sie in der Facility Management-Branche?[1] (Top 3-Antworten)



[1] Mehrfachnennungen möglich

Top 3-Trends im Ländervergleich

1. Einführung IT-Hardware, IT-Software (62%)
2. Zunehmende strategische Verantwortung (57%)
3. Zusätzliche Aufgaben aufgrund von neuen Arbeitswelten (45%)

1. Zunehmende strategische Verantwortung (73%)
2. Einführung IT-Hardware, IT-Software (41%)
3. Vereinheitlichung von Service-Levels (41%)

1. Einführung IT-Hardware, IT-Software (63%)
2. Ausbau Leistungsspektrum des FS-Dienstleisters (42%)
3. Zunehmende strategische Verantwortung (42%)

Allgemeine Entwicklungen (3/6)

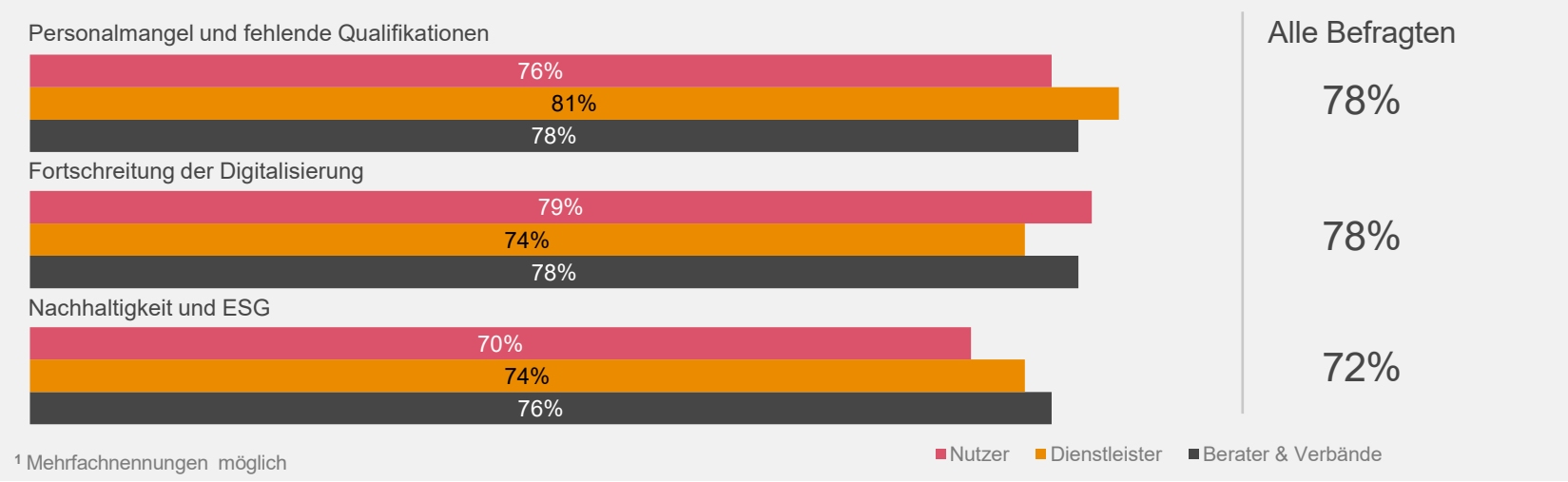
Aktuelle Herausforderungen

Die Top-Herausforderungen werden von Nutzern, Dienstleistern sowie Beratern und Verbänden sehr ähnlich eingeschätzt. Als besonders herausfordernd werden von 78% der Befragten der Personalmangel und fehlende Qualifikationen eingeschätzt. Diese Problematik führt zu Verzögerungen in der Leistungserbringung, einer Qualitätsminderung und einem erhöhten Arbeitsdruck auf die verbleibenden Personalressourcen. Engpässe bei qualifiziertem Personal schränken Wachstumsmöglichkeiten auf Nutzer- und Dienstleisterseite ein und erhöhen die Rekrutierungskosten. Insgesamt führen diese Einflüsse zu Wettbewerbsnachteilen und Innovationsproblemen und hemmen die Professionalisierung der gesamten Branche.

Neben den Personalengpässen wird die fortschreitende Digitalisierung von ebenfalls 78% der Befragten als wesentliche Herausforderung genannt. Hohe Anfangsinvestitionen, unzureichende Ressourcen, fehlendes Know-how sowie Datenschutz- und Integrationsprobleme stellen signifikante Hürden bei der Einführung und dem Betrieb digitaler Lösungen dar. Der Widerstand gegen technologische Veränderungen und die Abhängigkeit von Technologieanbietern verstärken diese Herausforderungen.

Nachhaltigkeit und ESG-Kriterien sind für 72% der Befragten ebenfalls von großer Bedeutung. Die Implementierung nachhaltiger Praktiken erfordert in der Regel höhere Anfangsinvestitionen und ein komplexes Lieferkettenmanagement, zusätzlich zu den sich wandelnden und teilweise noch unklaren gesetzlichen Vorgaben. Insbesondere die Messbarkeit und damit die Berichterstattung stellen wesentliche Herausforderungen dar.

Abb. 2.3: Welche Herausforderungen sehen Sie aktuell in der Facility Management-Branche?[1] (Top 3-Antworten)



[1] Mehrfachnennungen möglich

Top 3-Trends im Ländervergleich

1. Personalmangel (78%)
2. Fortschreitung der Digitalisierung (76%)
3. Nachhaltigkeit und ESG (73%)

1. Fortschreitung der Digitalisierung (91%)
2. Personalmangel (68%)
3. Hohe Anzahl an Standards (64%)

1. Personalmangel (84%)
2. Fortschreitung der Digitalisierung (84%)
3. Nachhaltigkeit und ESG (72%)

Allgemeine Entwicklungen (4/6)

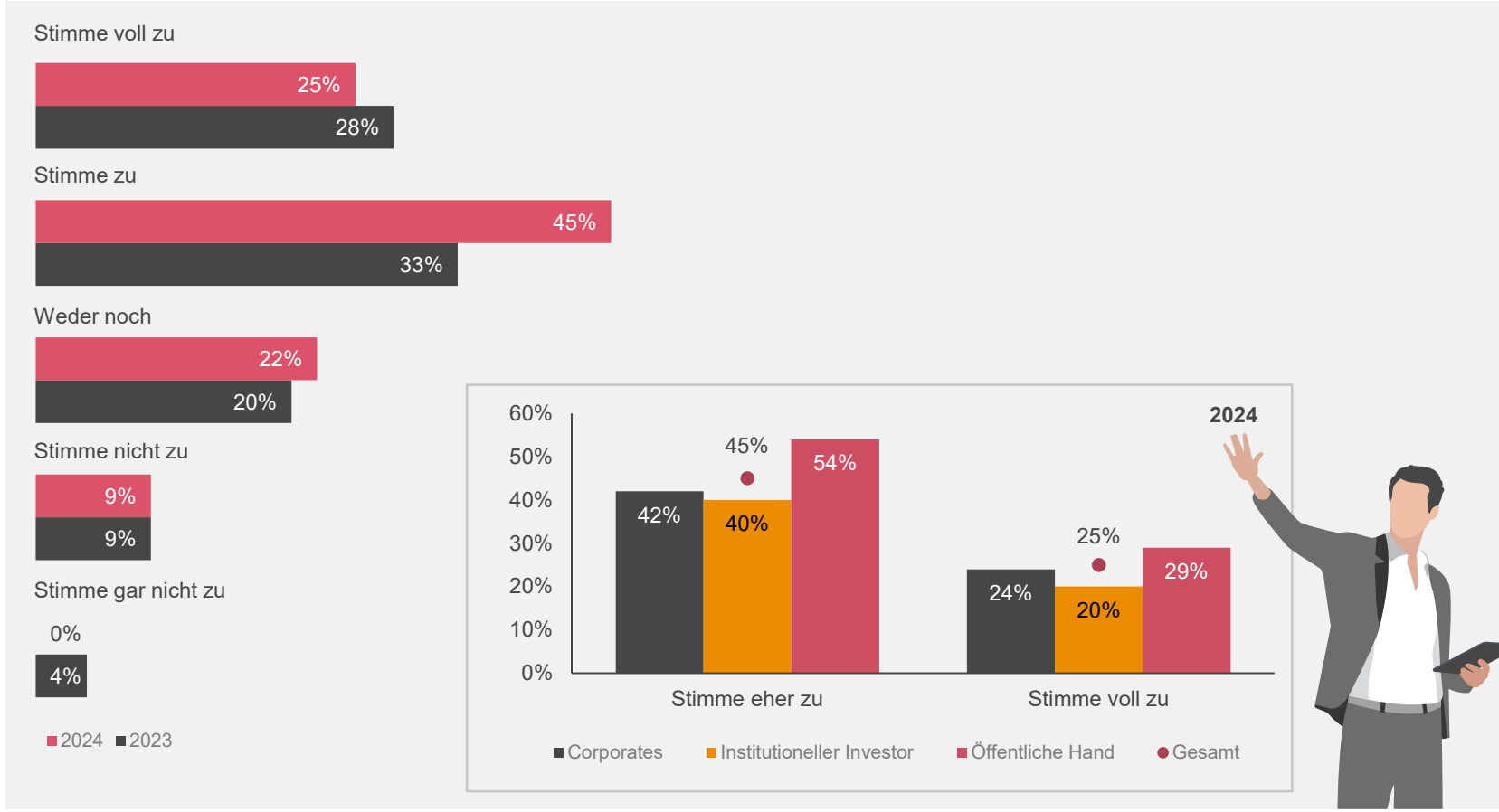
Strategischer Mehrwert des Facility Managements

Die Umfrageergebnisse verdeutlichen eine zunehmende Wahrnehmung des Facility Managements als bedeutender strategischer Faktor für die Erreichung unternehmerischer Ziele. Neben operativen Aufgaben trägt das Facility Management zunehmend zur Umsetzung unternehmerischer Kernstrategien bei, unterstützt durch innovative Vergabemodelle und technologischen Fortschritt. Insbesondere die Facility Services, die direkt durch die Mitarbeitenden wahrgenommen werden, wie beispielsweise Reinigung und Catering, stehen hier im Fokus und tragen zur Mitarbeiterzufriedenheit bei. Gleichzeitig reagieren Unternehmen und öffentliche Einrichtungen auf sozioökonomische und ökologische Herausforderungen, die eine nachhaltige, agile und flexible Bewirtschaftung der Bestandsimmobilien erfordern.

Besonders im öffentlichen Sektor ist die weit überwiegende Mehrheit (83%) der Meinung, dass Facility Management strategische Ziele wie Klimaschutz und Ressourceneffizienz maßgeblich unterstützt. Die gezielte Optimierung öffentlicher Infrastrukturen durch ein strategisch ausgerichtetes Facility Management wird zu einem unverzichtbaren Baustein der nachhaltigen Immobilienbewirtschaftung.

Dies unterstreicht den wachsenden Bedarf an einer zukunftsorientierten Herangehensweise, bei der Facility Management nicht nur als Verwaltungstätigkeit, sondern als Treiber von Wertschöpfung und Effizienz betrachtet wird.

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



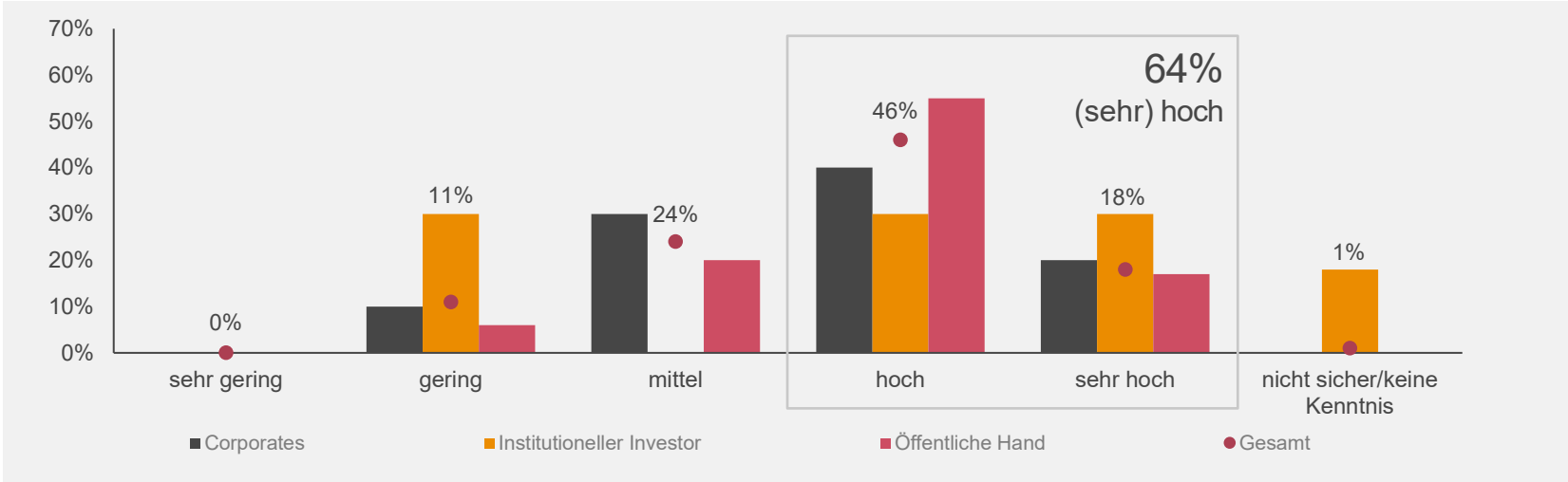
Allgemeine Entwicklungen (5/6)

Mehrwert des Facility Managements

Die Umfrageergebnisse verdeutlichen, dass das Facility Management von einer Mehrheit der Befragten als wesentlicher Faktor zur Erreichung der Unternehmensziele anerkannt wird. 46% bewerten den Beitrag des Facility Managements als „hoch“, 18% sogar als „sehr hoch“. Dies unterstreicht die große Bedeutung dieses Bereichs, insbesondere in Bezug auf zentrale Aufgaben wie die Betreiberverantwortung, das Risikomanagement und die Sicherstellung effizienter Geschäftsprozesse. Gleichzeitig spielen auch Nachhaltigkeitsaspekte und Klimaschutz eine zunehmend wichtige Rolle, in der das Facility Management eine Schlüsselrolle einnimmt.

Die strategische Relevanz des Facility Managements wird insbesondere im öffentlichen Sektor verstärkt wahrgenommen. 74% der öffentlichen Auftraggeber sehen in ihm einen bedeutenden bis sehr bedeutenden Beitrag zur Erreichung von Unternehmenszielen. Diese Einschätzungen reflektieren den Trend, dass das Facility Management nicht länger als rein operative Funktion betrachtet wird, sondern zunehmend als integraler Bestandteil der übergeordneten Unternehmensstrategie. Damit wird das Facility Management als Katalysator für Effizienzsteigerungen, Nachhaltigkeit und die Erfüllung langfristiger strategischer Ziele anerkannt.

Abb. 2.5: Wie bewerten Sie den Beitrag des Facility Managements in Bezug auf die Erreichung von Unternehmenszielen? (Antworten von Nutzern)



Allgemeine Entwicklungen (6/6)

Die „Nutzer-Experience“ im Fokus

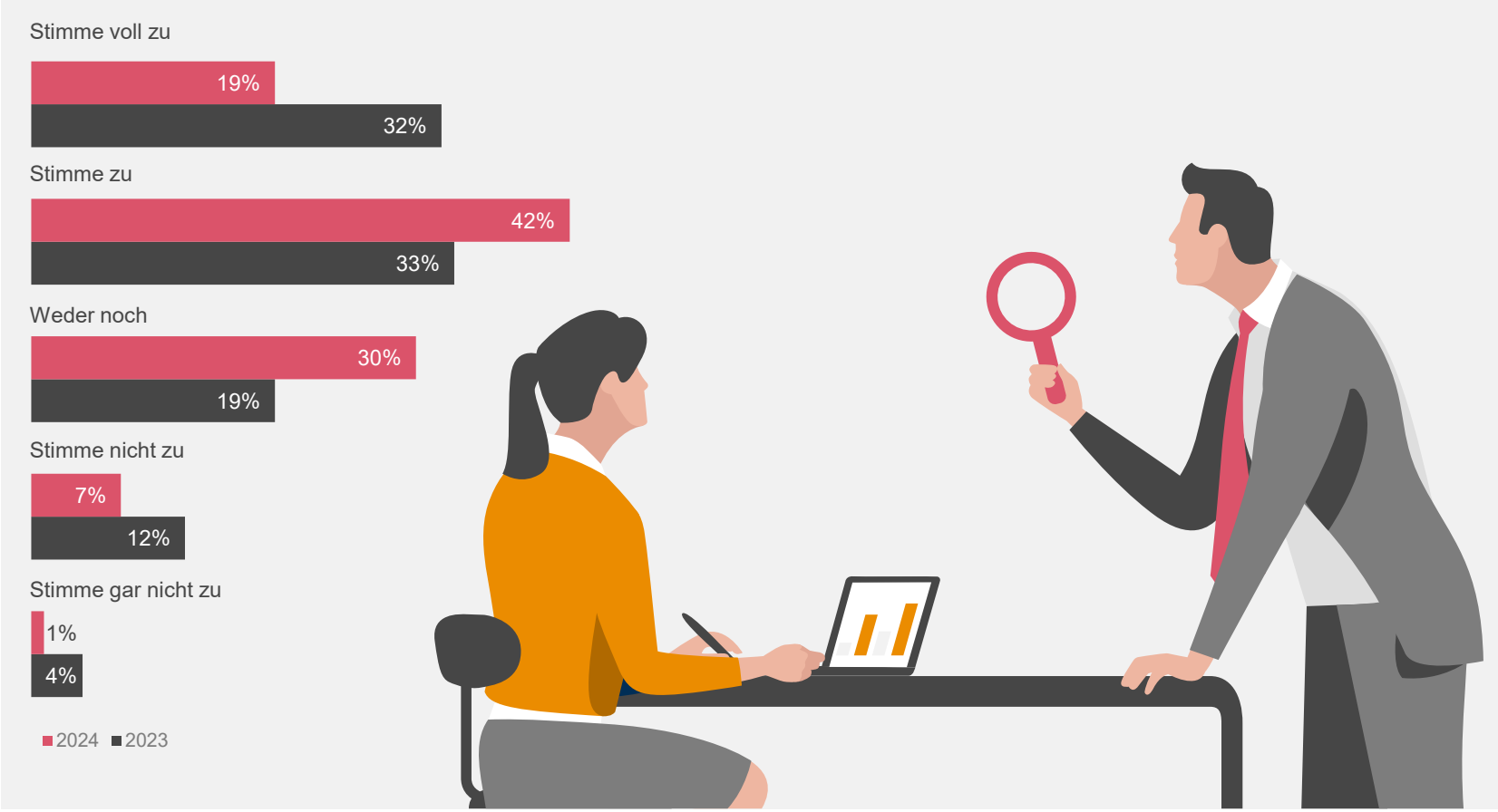
Die Umfrageergebnisse zeigen, dass zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität die Zusammenarbeit zwischen dem Facility Management und der Personalabteilung eine wesentliche Rolle innehat. Diese Zusammenarbeit kann auf verschiedenen Ebenen zur Verbesserung der „Nutzer-Experience“ beitragen. Dazu gehört die Schaffung einer ganzheitlichen Mitarbeitererfahrung, die sich durch die gezielte Berücksichtigung von Mitarbeiterbedürfnissen und eine stärkere interdisziplinäre Kommunikation auszeichnet.

Durch diese koordinierte Anstrengung können ansprechende Arbeitsumgebungen geschaffen werden, die das Wohlbefinden der Belegschaft fördern und die Attraktivität des Unternehmens als Arbeitgeber steigern.

Während 42% der Befragten dieser Aussage eher zustimmen und 19% sie vollständig unterstützen, zeigen die Daten in der Summe jedoch einen leichten Rückgang zu den positiven Bewertungen des Vorjahres (33% bzw. 32%). Dies lässt sich u. a. durch veränderte Arbeitsbedingungen, unzureichende Mitarbeiter-partizipation, kulturelle Herausforderungen, strategische Anpassungen im Unternehmen oder unzureichende Erfolgsmessung der Zusammenarbeit zwischen Facility Management und Personalabteilung erklären.

Die Entwicklung legt nahe, dass die stetige Optimierung der internen Zusammenarbeit weiterhin von zentraler Bedeutung ist, um langfristig positive Effekte auf die Arbeitgebermarke und die Mitarbeiterzufriedenheit zu sichern.

Abb. 2.6: Eine engere Zusammenarbeit zwischen der Facility Management-Organisation und der Personalabteilung dient zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität.



Vergabe- und Vertragssituation (1/4)

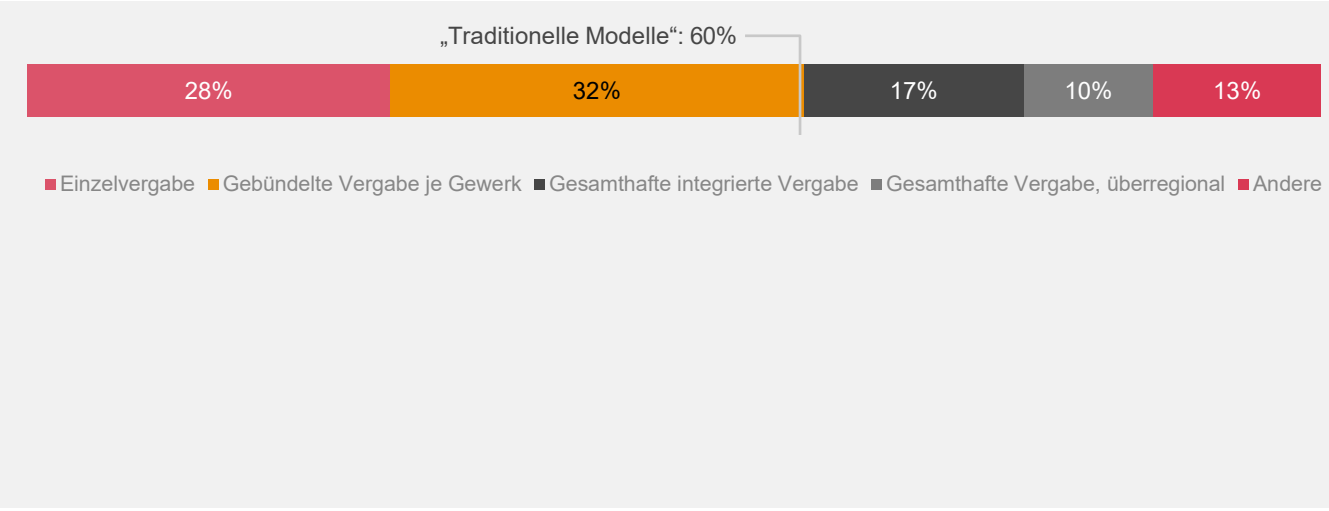
Beschaffungsstrategie der Nutzer

Unternehmen sind in den letzten Jahrzehnten dazu übergegangen, Facility Services verstärkt auszulagern, um durch externe Spezialisten höhere Effizienz und mehr Flexibilität zu erzielen. Auf diese Weise können sich die Unternehmen auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren und interne Verwaltungsaufgaben reduzieren.

Allerdings birgt diese Strategie das Risiko, potenzielle Optimierungsmöglichkeiten ungenutzt zu lassen, insbesondere wenn die Steuerung von Nachunternehmern nicht methodisch erfolgt und Synergien dadurch ungenutzt bleiben oder die vertraglich geschuldete Leistung nicht störungsfrei erbracht wird.

Die Umfrageergebnisse zur Vergabe von Facility Services spiegeln eine vielfältige Herangehensweise der Auftraggeber wider. Mit 32% bevorzugt die Mehrheit eine gebündelte Vergabe ähnlicher Dienstleistungen, während 28% die Einzelvergabe favorisieren. Eine gesamthafte, integrierte Vergabe innerhalb bestimmter Objekte oder Regionen wird von 17% der Befragten präferiert, während 10% eine überregionale gesamthafte Vergabe bevorzugen. 13% der Umfrageteilnehmer geben an, dass sie alternative oder keine besonderen Beschaffungsstrategien verfolgen.

Abb. 2.7: Welche Beschaffungsstrategie verfolgen Sie in Ihrem Unternehmen? (Antworten von Nutzern)



Gegenwärtig setzen noch 60 % der Befragten auf traditionelle Vergabemodelle wie die Einzelvergabe oder die gebündelte Vergabe. Diese Modelle bieten insbesondere eine hohe Flexibilität, ermöglichen eine präzisere Kostenkontrolle und erlauben eine gezielte Beauftragung spezialisierter Dienstleistungen. Durch diese Strategien können Unternehmen bedarfsgerechte Leistungen abrufen und so ihre operativen Anforderungen optimal steuern.

Dennoch zeichnet sich ein zunehmender Trend zu gesamthaft integrierten Vergaben ab. Zwar stellen die höhere vertragliche Komplexität sowie die damit verbundene langfristige Bindung Herausforderungen dar, jedoch lassen sich durch eine ganzheitliche Leistungserbringung wesentliche Synergieeffekte und Effizienzgewinne realisieren. Diese Vorteile sind insbesondere im laufenden Betrieb sowie in der Verwaltung spürbar.

Unabhängig vom gewählten Vergabemodell zeigt sich, dass eine systematische Steuerung der Dienstleistungskette entscheidend für eine höhere Effizienz und eine optimierte Ressourcennutzung ist.

Vergabe- und Vertragssituation (2/4)

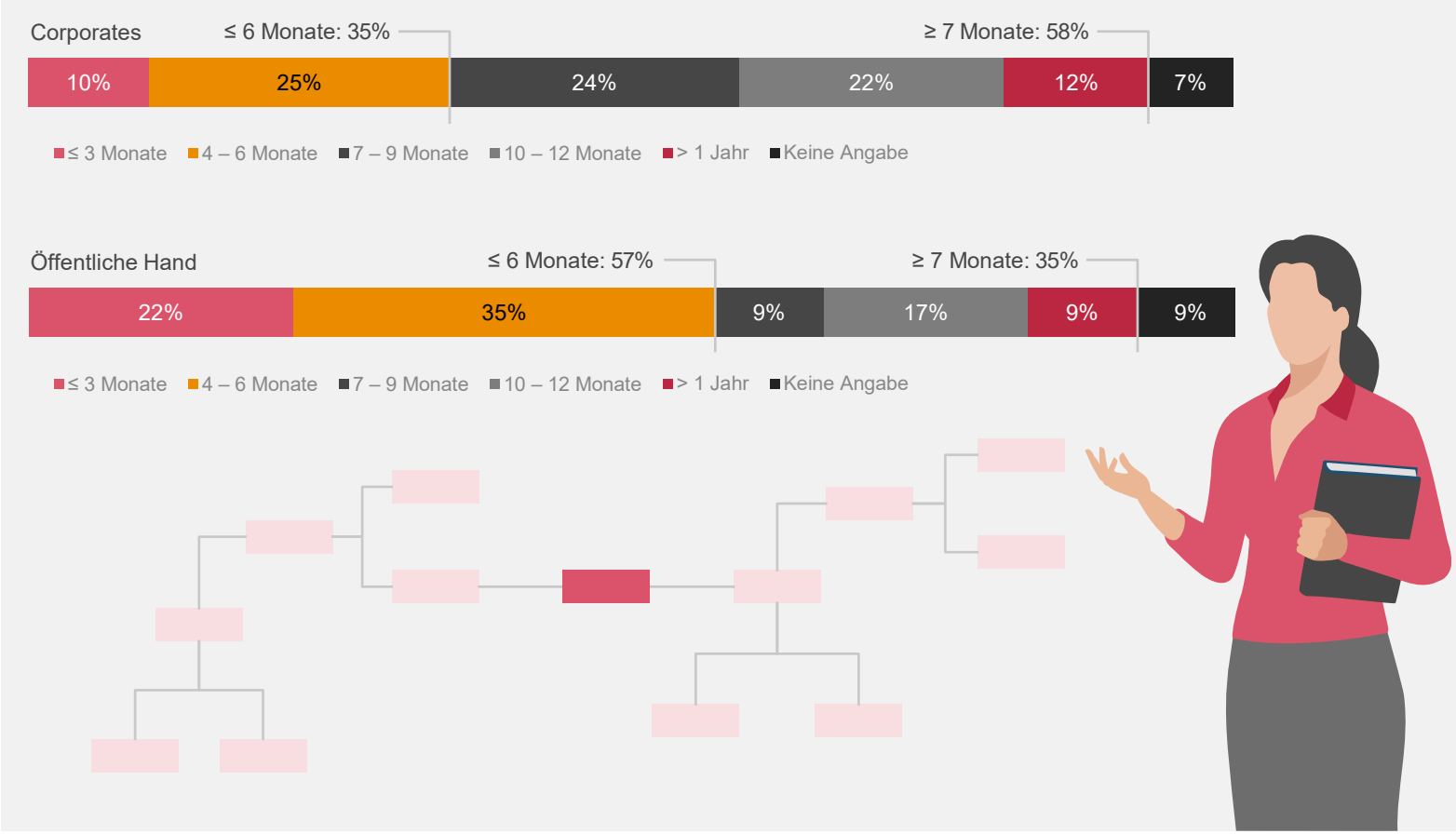
Dauer des Beschaffungsprozesses

Die Umfrageergebnisse zur Dauer des Beschaffungsprozesses für Facility Services zeigen ebenfalls ein differenziertes Bild. Nur 35% der befragten Corporates geben an, dass der übliche Beschaffungsprozess von Facility Services-Leistungen weniger als sechs Monate dauert. 58% der Corporates benötigen mehr als ein halbes Jahr von der Vorbereitung der Ausschreibung bis zur Entscheidung.

Bei der öffentlichen Hand hingegen sind die Prozesse tendenziell kürzer, was möglicherweise auf eine höhere Standardisierung und Regulierung zurückzuführen ist. 57% der Befragten der öffentlichen Hand – und damit wesentlich mehr als bei den Corporates – benötigen maximal sechs Monate von der Vorbereitung der Ausschreibung bis zur Vergabeentscheidung. Nur 35% benötigen dafür mehr als ein halbes Jahr.

Die Unterschiede in der Dauer des Beschaffungsprozesses lassen sich auf mehrere Faktoren zurückführen. Die Komplexität der Ausschreibung, die Größe und der Umfang des Projekts sowie interne Genehmigungsprozesse können den Zeitrahmen erheblich beeinflussen. Weitere relevante Aspekte sind die Verfügbarkeit von Ressourcen, geregelte Ausschreibungs- und Vergabefristen, Compliance-Anforderungen und die Dauer der Verhandlungen sowie des Vertragsabschlusses.

Abb. 2.8: Wie lange dauert in Ihrem Unternehmen der Beschaffungsprozess, von der Vorbereitung der Ausschreibung bis zur Vergabeentscheidung?



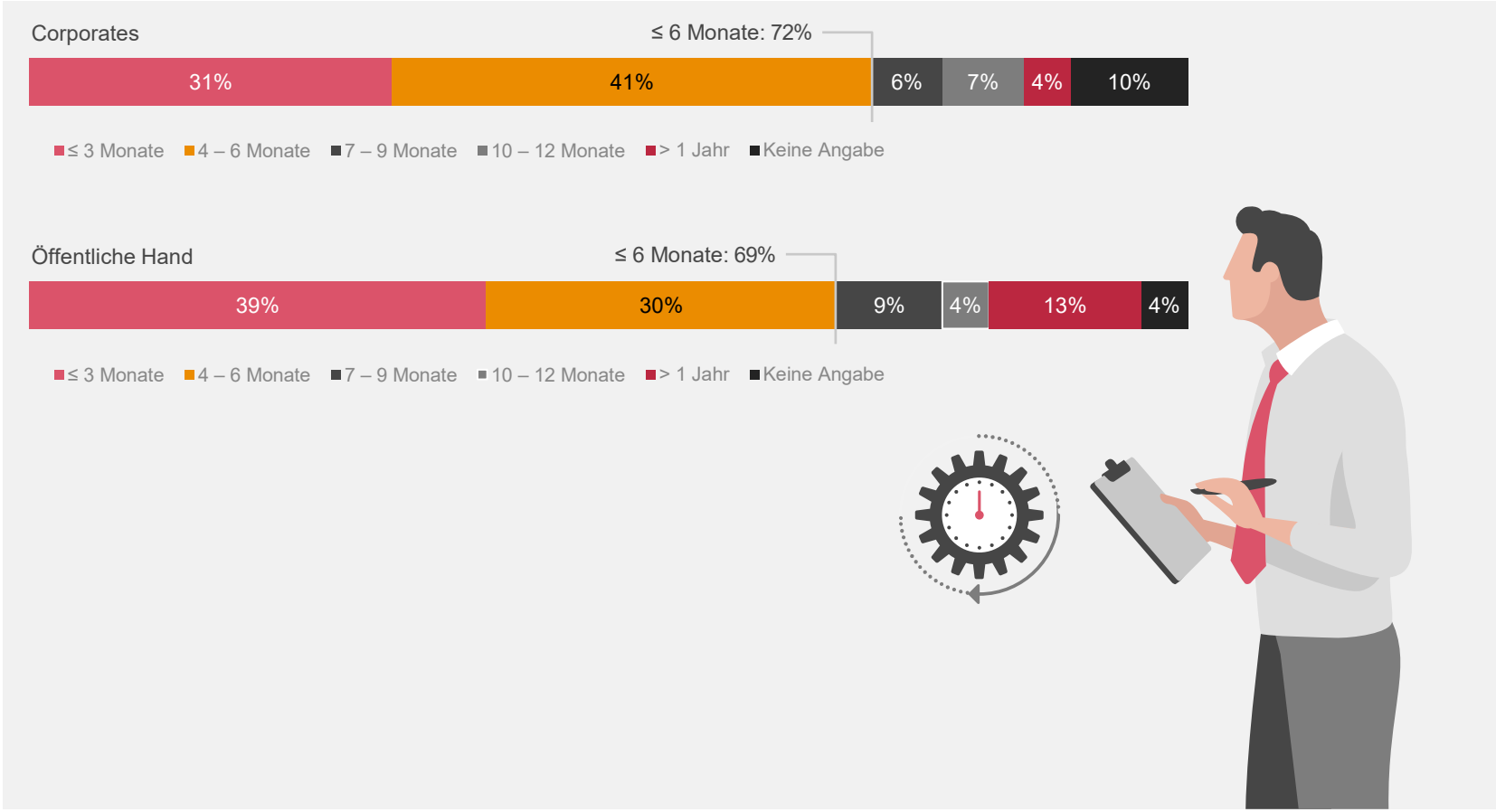
Vergabe- und Vertragssituation (3/4)

Dauer bis zur Leistungserbringung

Die Umfrage zeigt, dass die Zeitspanne von der Vergabe bis zur Durchführung von Facility Services in den meisten Unternehmen relativ kurz ist. Der überwiegende Anteil der Befragten gibt an, dass dieser Zeitraum maximal sechs Monate beträgt, und zwar 72% bei den Corporates und 69% bei der öffentlichen Hand. Demgegenüber werden Zeiträume über einem Jahr selten genannt.

Die kürzere Dauer von der Vergabe bis zur Durchführung im Vergleich zur Zeitspanne zwischen Ausschreibung und Vergabeentscheidung kann auf verschiedene Faktoren zurückgeführt werden, wie etwa die effiziente Vorbereitung, die zügige Vertragsverhandlung und Planung sowie die Priorisierung dringender Aufgaben. Interessant scheint, dass auch hier die öffentliche Hand entsprechend der Umfrage etwas schneller ist: 39% geben eine Dauer von maximal drei Monaten an (gegenüber 31% bei den Corporates).

Abb. 2.9: Wie lange dauert es in Ihrem Unternehmen von der Vergabe bis zur Durchführung der Facility Services?



Vergabe- und Vertragssituation (4/4)

Erwartete Preisentwicklung

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass für alle Facility Services-Arten in den nächsten drei Jahren mit Preiserhöhungen gerechnet wird. Die größten Preissteigerungen werden bei den technischen Facility Services erwartet: Hier gehen 84% der Befragten davon aus, dass die Preise steigen, knapp die Hälfte davon (insgesamt 37%) sogar von einer Steigerung über 10%. Ähnliches gilt für die infrastrukturellen Facility Services: 77% erwarten hier zukünftig höhere Preise. Und auch für die kaufmännischen Facility Services wird überwiegend mit höheren Preisen gerechnet; das erwarten jedenfalls 53%. Fast ein Viertel der Befragten (22%) gehen hier jedoch von gleichbleibenden Preisen aus.

Preiserhöhungen könnten durch mehrere Faktoren bedingt sein: Inflation, steigende Arbeitskosten, notwendige Investitionen in neue Technologien und Änderungen im Angebot-Nachfrage-Verhältnis. Diese Faktoren können zu höheren Betriebskosten führen, die sich wiederum auf die Preisgestaltung der Dienstleistungen auswirken. Die Auswirkungen von Preiserhöhungen umfassen höhere Kosten für Auftraggeber, Anpassungen im Budget, mögliche Verschärfung der Qualitätsanforderungen und zusätzliche Verhandlungen über Vertragsbedingungen.

Abb. 2.10: Welche Preisentwicklungen erwarten Sie in den kommenden drei Jahren in den Facility Services?

Diese Veränderungen erfordern eine präzise Budgetplanung und eine strategische Überprüfung der bestehenden Verträge. Unterschiede in den Erwartungen bezüglich Preiserhöhungen können auf die spezifische Komplexität dieser Services, das Wettbewerbsumfeld und technologische Entwicklungen zurückzuführen sein. Umso wichtiger ist es, auch zukünftig transparente Informationen über Kosteneinflüsse zu erhalten, um fundierte Entscheidungen treffen zu können.

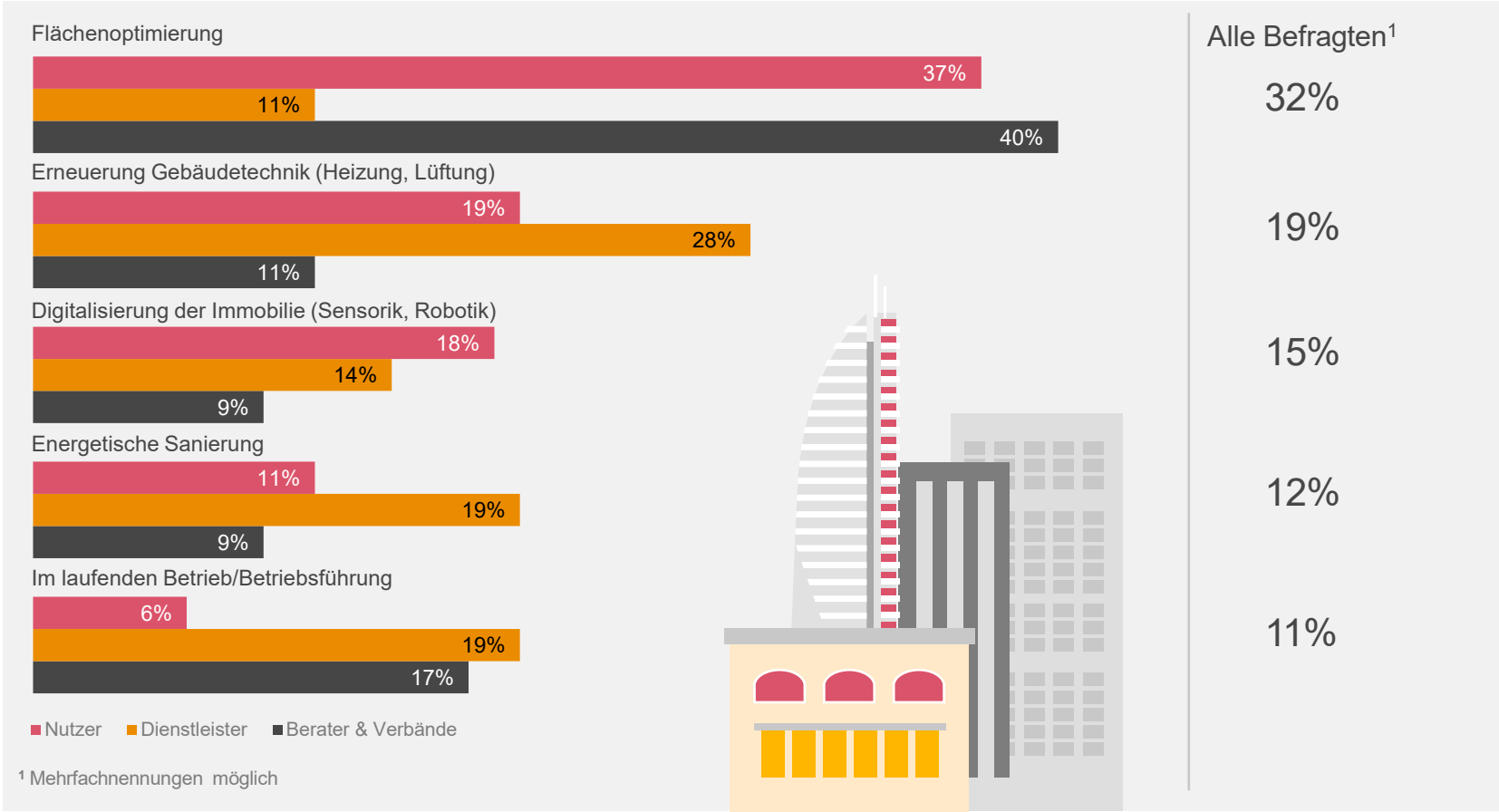
Ressourcen (1/2)

Optimierungspotenziale von Ressourcen (1/2)

Es zeigt sich, dass die meisten Befragten (32%) das größte Potenzial zur Ressourceneinsparung in der Flächenoptimierung sehen. Diese Erkenntnis reflektiert ein wachsendes Bewusstsein für die Notwendigkeit, vorhandene Räume effizient und mehrfach zu nutzen, um sowohl ökonomische als auch ökologische Vorteile zu realisieren.

Die Fokussierung auf Flächenoptimierung lässt sich auf mehrere Faktoren zurückführen. Eine effiziente Nutzung vorhandener Räume hilft, unnötige Investitionen in Neubauten oder ineffizient genutzte bzw. ungenutzte Flächen zu vermeiden, was sowohl Kosten als auch Umweltbelastungen reduziert. Gleichzeitig steigert eine optimierte Flächennutzung die wirtschaftliche Ressourcennutzung. Flexibel nutzbare Flächen bieten Unternehmen darüber hinaus die Möglichkeit, agiler auf verändernde Anforderungen zu reagieren und ihre Betriebsabläufe entsprechend anzupassen. Diese Optimierungen führen nicht nur zu Kosteneinsparungen, sondern auch zu einer Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks, was nachhaltige Unternehmensstrategien unterstützt.

Abb. 2.11: Wo sehen Sie in der Gebäudebewirtschaftung das größte Ressourceneinsparpotenzial?[1]



Ressourcen (2/2)

Optimierungspotenziale von Ressourcen (2/2)

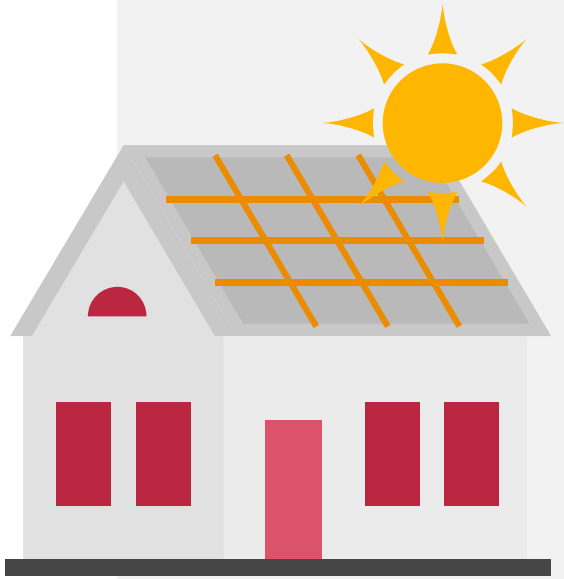
An zweiter Stelle (mit 19% der Stimmen) steht die Modernisierung der Gebäudetechnik, insbesondere von Heizungs- und Lüftungsanlagen. Dies wird insbesondere von den Dienstleistern als wichtiger Hebel für Energieeinsparungen angesehen.
Es unterstreicht den Einfluss moderner Technologien auf die Effizienzsteigerung und Verringerung des Ressourcenverbrauchs.

Die Digitalisierung, insbesondere durch den Einsatz von Sensorik und Robotik, wird von 15% als wesentliche Möglichkeit zur Ressourceneinsparung genannt, was auf die zunehmende (aber immer noch zu geringe) Relevanz digitaler Technologien in der Gebäudeverwaltung hinweist.

Weiterhin wird Potenzial in der energetischen Sanierung (von 12%) gesehen, die Maßnahmen wie Dämmung und Fensteraustausch umfasst, sowie in der Optimierung des laufenden Betriebs (von 11%).

Der Umfragetrend zeigt, dass FM-Nutzer zunehmend Konzepte für hochwertige Vielzweckflächen anstreben, da diese sowohl aktuellen Kosteneffizienz- sowie Nachhaltigkeitsbedürfnissen entsprechen. Dass energetische Sanierungen und der Ausbau erneuerbarer Energien weniger Priorität haben, könnte mehrere Gründe haben.

Zum einen erfordern solche Maßnahmen oft hohe Investitionskosten, die nicht immer sofort verfügbar sind.
Zum anderen zeigen sich die wirtschaftlichen Vorteile solcher Maßnahmen häufig erst nach längeren Zeiträumen, was ihre kurzfristige Attraktivität verringert. Zudem sind diese Maßnahmen oft von externen Faktoren abhängig, wie gesetzlichen Vorgaben, technologischen Fortschritten und Marktbedingungen, was die Umsetzung erschweren kann. Viele Unternehmen priorisieren daher kurzfristige, schnell umsetzbare Maßnahmen, die sofortige Effekte zeigen, gegenüber langfristigen Investitionen. In einigen Fällen könnte auch ein unzureichendes Bewusstsein für die langfristigen Vorteile energetischer Sanierungen und erneuerbarer Energien bestehen.



Dienstleistersteuerung (1/2)

Methoden der Dienstleistersteuerung

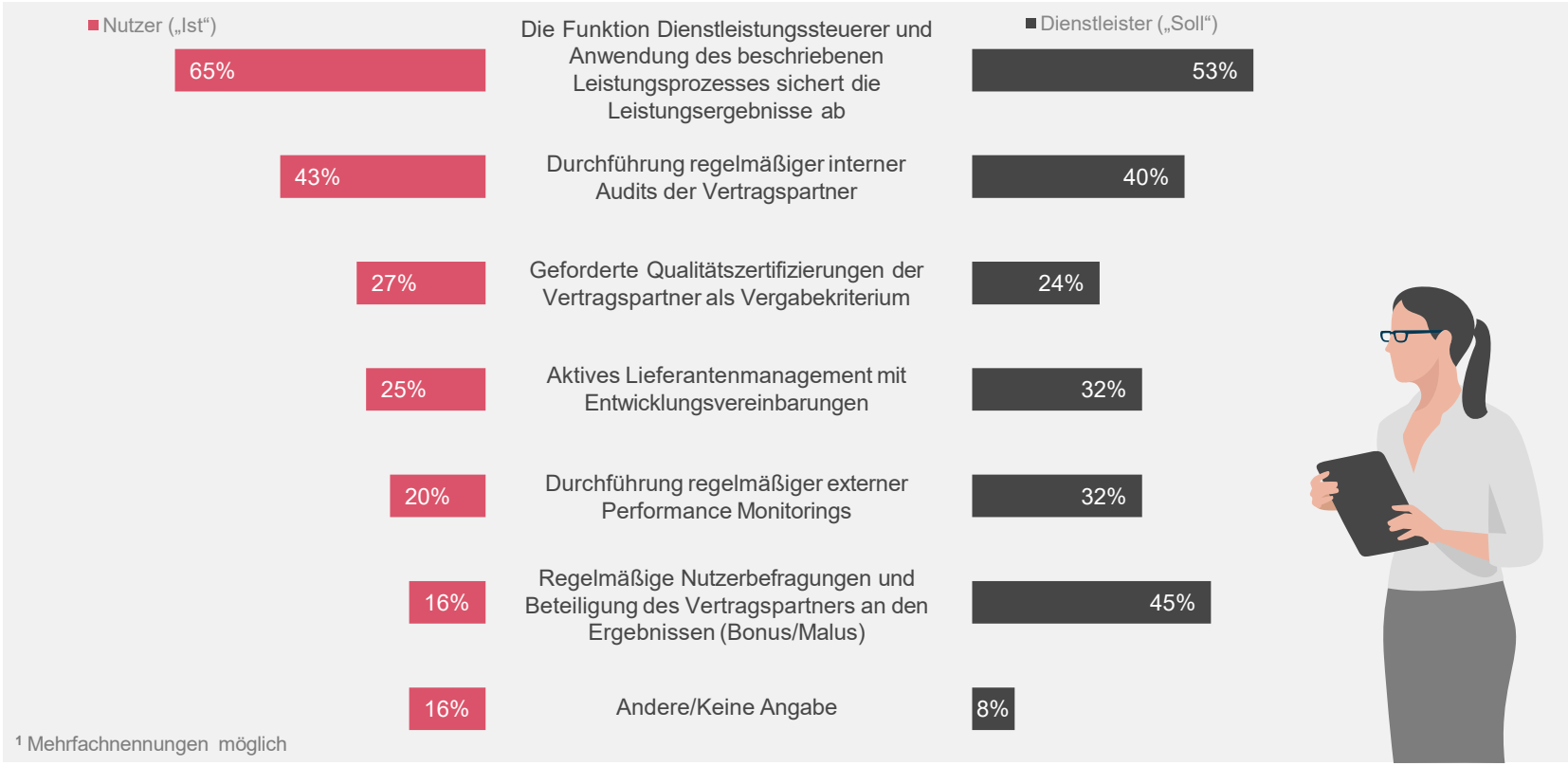
In den Umfrageergebnissen zeigt sich, dass 65% der Unternehmen die Funktion des Dienstleistersteuerers sowie die Anwendung definierter Prozesse nutzen, um die Leistungsergebnisse sicherzustellen. Dies unterstreicht die zentrale Rolle, die eine strukturierte Dienstleistersteuerung in der Praxis spielt. Daneben führen 43% der Nutzer regelmäßige interne Audits bei ihren Vertragspartnern durch, während 27% der Nutzer Qualitätszertifizierungen als Vergabekriterium fordern.

Weiterhin betreibt ein Viertel ein aktives Lieferantenmanagement mit Entwicklungsvereinbarungen. Die Durchführung regelmäßiger externer Performance Monitorings sowie regelmäßige Nutzerbefragungen und Beteiligung des Vertragspartners an den Ergebnissen sind eher weniger verbreitete Maßnahmen.

Bei der Frage an die Dienstleister, welche Methoden angewendet werden sollten, zeigt sich ein leicht differenziertes Bild: Während hier ebenfalls die Mehrheit der Befragten (53%) die Funktion des Dienstleistungssteuerers präferieren, folgen danach regelmäßige Nutzerbefragungen (45%) und die Durchführung regelmäßiger Audits (40%).

Abb. 2.12: Welche Methoden werden in Ihrem Unternehmen angewendet, um die Facility Services zu steuern und die Erreichung der vereinbarten Ergebnisse/Wirkungen sicherzustellen?[1] (Antworten von Nutzern)

Welche Methoden sollten von einem Auftraggeber angewendet werden, um die Facility Services effektiv zu steuern und das Erreichen der vereinbarten Ergebnisse/Wirkungen sicherzustellen?[1] (Antworten von Dienstleistern)



[1] Mehrfachnennungen möglich

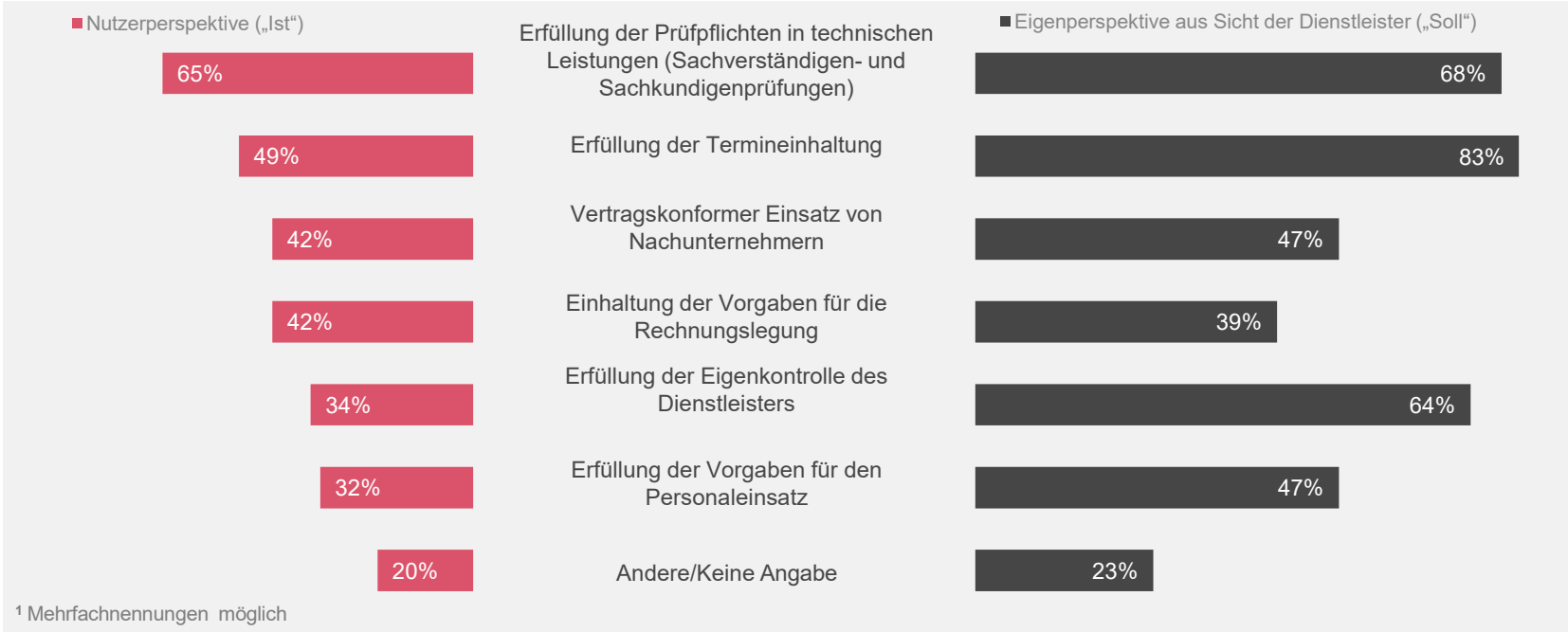
Dienstleistersteuerung (2/2)

Leistungsbewertung der Dienstleister

Die Umfrage unter den Nutzern zeigt, dass 65% der Befragten die Erfüllung von Prüfpflichten als das wichtigste Kriterium für die Leistungsbewertung von Facility Services betrachten. 49% messen der Einhaltung von Terminen eine große Bedeutung bei, während 42% jeweils der Meinung sind, dass der vertragskonforme Einsatz von Nachunternehmern sowie die korrekte Rechnungslegung entscheidend sind. Die Erfüllung der Eigenkontrolle und der Vorgaben für den Personaleinsatz wurden von 34% bzw. 32% der Nutzer als relevant erachtet.

Demgegenüber wird die Qualität von den Dienstleistern selbst in einer etwas anderen Reihenfolge gewertet. 83% der Befragten geben Pünktlichkeit als ein entscheidendes Kriterium an. Diese Erkenntnis hebt die zentrale Rolle hervor, die Dienstleister der termingerechten Leistungserbringung beimessen. Darüber hinaus sind für 68% die Erfüllung von Prüfpflichten als wichtig, was die Bedeutung korrekter und regelmäßiger Prüfungen unterstreicht. 64% der Befragten schätzen die Eigenkontrolle als wesentlich ein, was auf die Notwendigkeit hinweist, dass die Dienstleister selbst für die Einhaltung von Standards und Vorschriften verantwortlich sein möchten. Rund die Hälfte der Dienstleister (jeweils 47%) bewerten den vertragskonformen Einsatz von Nachunternehmern und die Erfüllung der Vorgaben für den Personaleinsatz als Qualitätsbeweis.

Abb. 2.13: Bewertung der Qualität eines Facility Services-Dienstleisters[1]



[1] Mehrfachnennungen möglich

Die Umfrage zeigt, dass die Nutzer vermehrt auf die Erfüllung von Eigenkontrollen durch die Dienstleister achten. Angesichts der zunehmenden Relevanz von Compliance-Vorgaben, insbesondere im Kontext des Lieferkettengesetzes, wird es für Dienstleister unerlässlich, nicht nur gesetzliche Anforderungen zu erfüllen, sondern auch ihre internen Standards kontinuierlich zu überprüfen, anzupassen und transparent zu kommunizieren.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Qualität eines Facility Services-Dienstleisters durch zahlreiche Kriterien definiert wird und daher ganzheitlich beurteilt werden sollte.

Nachhaltigkeit und Zertifizierung (1/3)

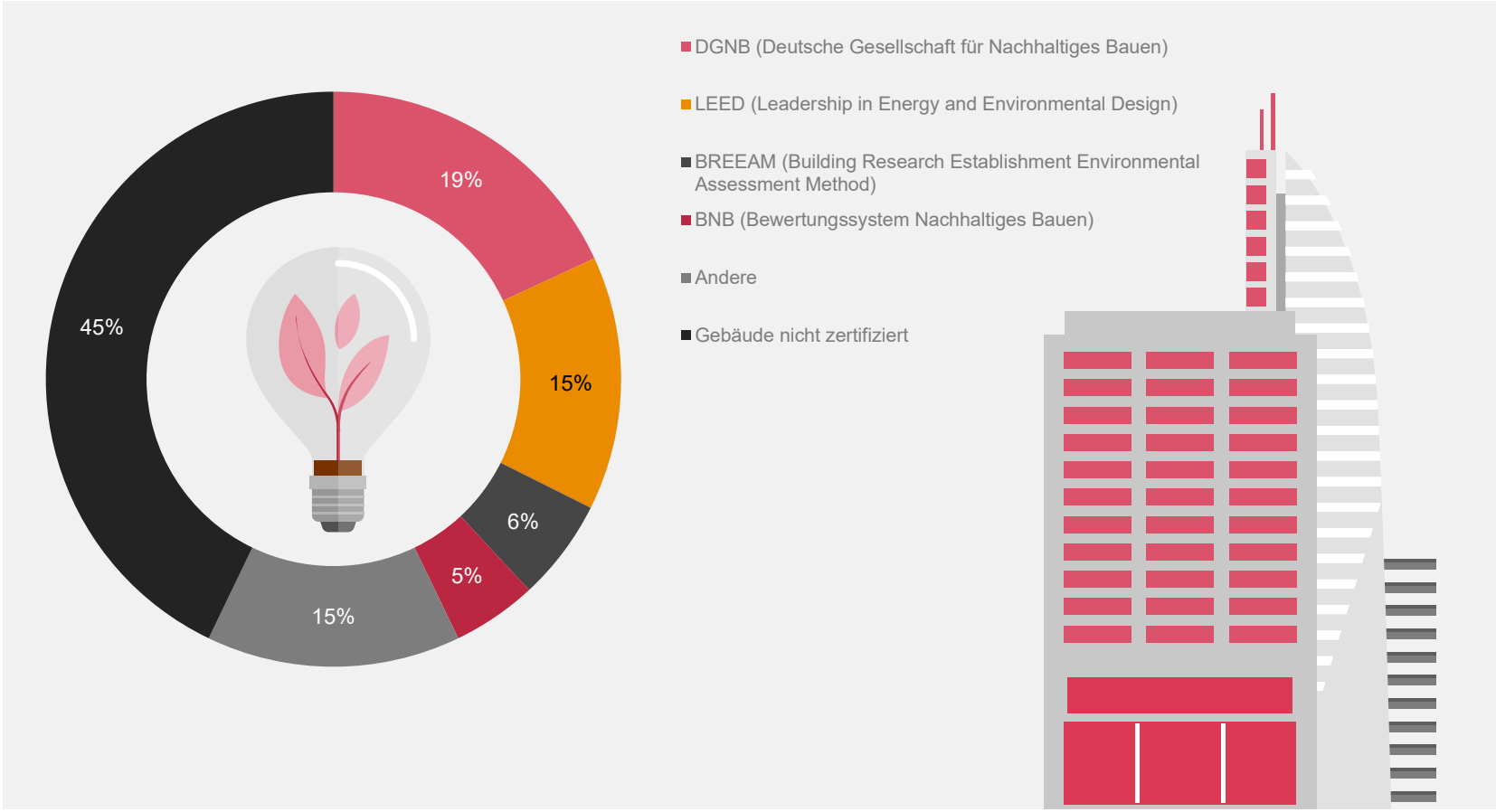
Gebäudezertifizierungen im Verantwortungsbereich

Gebäudezertifizierungen stellen ein zentrales Instrument zur Bewertung und Förderung der Nachhaltigkeit von Bauwerken dar. Die Verbreitung und Umsetzung solcher Zertifikate zeigt, dass ein erheblicher Anteil der Gebäude (45%) im Verantwortungsportfolio der Umfrageteilnehmer derzeit nicht zertifiziert ist. Dieses Ergebnis verdeutlicht, dass das Bewusstsein für Nachhaltigkeit zwar weitgehend vorhanden ist, jedoch die Umsetzung einer entsprechenden Zertifizierung nicht standardmäßig erfolgt.

Neben den etablierten Zertifizierungssystemen gewinnen alternative Ansätze zur Förderung der Nachhaltigkeit von Gebäuden zunehmend an Relevanz. Dazu zählen unter anderem Energieeffizienzprogramme, grüne Baustandards sowie innovative Technologien wie Smart-Building-Systeme. Diese Maßnahmen bieten wirksame Möglichkeiten, die ökologische und energetische Leistung von Gebäuden zu optimieren – auch ohne eine formale Zertifizierung.

Der Schwerpunkt dieser Ansätze liegt häufig auf der Reduktion des CO_2-Fußabdrucks, der Verbesserung der Energieeffizienz sowie der Schaffung eines gesunden und komfortablen Raumklimas, das das Wohlbefinden der Nutzer in den Mittelpunkt stellt. Solche Lösungen leisten einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung von Nachhaltigkeitsziele und fördern die Transformation des Gebäudebestands hin zu einer ökologisch verantwortungsvollen Nutzung.

Abb. 2.14: Nach welchem Zertifizierungssystem sind Ihre Gebäude ausgezeichnet?



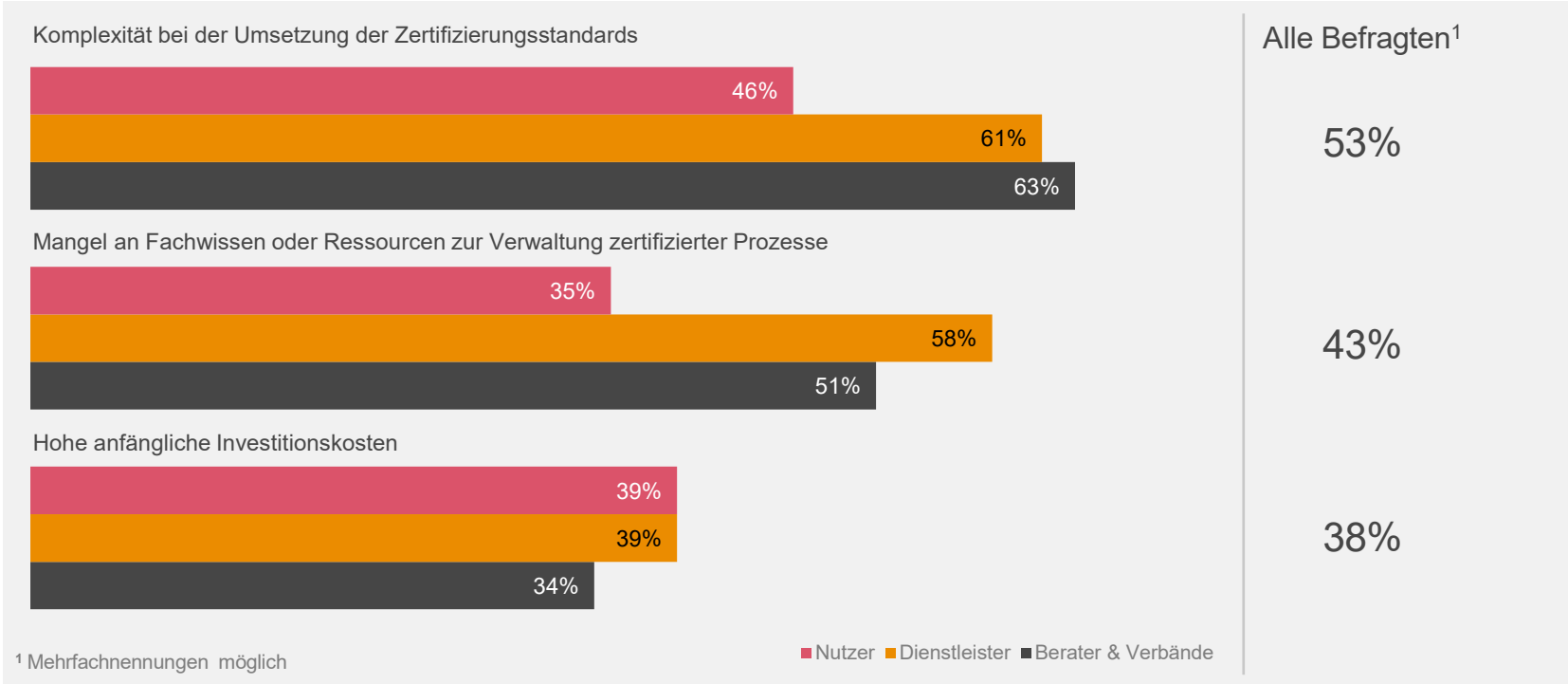
Nachhaltigkeit und Zertifizierung (2/3)

Herausforderungen im Rahmen der Zertifizierung

Die Umfrageergebnisse verdeutlichen, dass die Implementierung von Gebäudezertifizierungsstandards wie DGNB, LEED, BREEAM oder BNB mit erheblichen Herausforderungen verbunden ist. Für 53% der Befragten liegt die größte Schwierigkeit in der Komplexität der Umsetzung dieser Standards. Dies gilt insbesondere für Dienstleister, Berater und Verbände, die hier die größte Zustimmung zeigen. Zusätzlich geben 43% der Teilnehmer an, dass ein Mangel an Fachwissen und Ressourcen die ordnungsgemäße Abwicklung der Zertifizierungsprozesse erschwert. Darüber hinaus betrachten 38% der Befragten die hohen initialen Investitionskosten als eine wesentliche Hürde.

Die Komplexität der Zertifizierung ergibt sich aus verschiedenen Faktoren. Zum einen sind die Anforderungen oft sehr detailliert und umfangreich, was eine präzise Planung und eine enge Koordination zwischen den Projektbeteiligten erfordert. Zum anderen setzt die Einhaltung der Standards häufig die interdisziplinäre Zusammenarbeit verschiedener Fachrichtungen voraus, was das Projektmanagement zusätzlich erschwert. Darüber hinaus bringen die Integration fortschrittlicher technischer Systeme sowie die Anpassung bestehender Prozesse weitere Herausforderungen mit sich. Besonders der hohe Dokumentationsaufwand und die starke Bindung interner Ressourcen stellen signifikante Belastungen dar, die Unternehmen dazu bewegen könnten, auf eine Zertifizierung zu verzichten oder diese nur mit erheblichem Aufwand umzusetzen.

Abb. 2.15: Welche Herausforderungen sehen Sie hinsichtlich der Einhaltung von Gebäudezertifizierungsanforderungen?[1]



[1] Mehrfachnennungen möglich

Ein weiterer relevanter Aspekt ist, dass die Nachhaltigkeitszertifizierung in vielen Fällen nicht als prioritäres Ziel angesehen wird. Vielmehr haben betriebliche oder finanzielle Belange häufig Vorrang. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass ein Großteil der Befragten im Kerngeschäft möglicherweise weder primär auf eine Wertsteigerung der Immobilie durch das Zertifikat spekuliert noch die Reputation des Gebäudes als entscheidenden Faktor betrachtet. Vor diesem Hintergrund wird die Nachhaltigkeitszertifizierung häufig als ergänzendes, jedoch nicht zwingend notwendiges Element wahrgenommen.

Nachhaltigkeit und Zertifizierung (3/3)

Investitionen in Gebäudezertifizierung

Die Analyse der geschätzten Investitionsbeträge für Modernisierungs- oder Sanierungsmaßnahmen zur Erreichung einer höheren Stufe in der Gebäudezertifizierung zeigt ein heterogenes Bild: 19% der Befragten gehen von Kosten unter 100 Euro pro Quadratmeter aus, während 29% einen höheren Betrag erwarten. Gleichzeitig planen 24% der Befragten keine entsprechenden Investitionen. Auffallend ist jedoch, dass etwa 36% der Teilnehmer unsicher über die erforderlichen Investitionssummen sind oder keine Angaben dazu machen können. Dieses Ergebnis verdeutlicht die erheblichen Unsicherheiten und Herausforderungen, die mit der Planung solcher Investitionen verbunden sind. Es besteht daher ein dringender Bedarf an klareren Informationen und praxisnahen Strategien, um Unternehmen eine fundierte Entscheidungsfindung und eine zielgerichtete Planung zu ermöglichen.

Ähnlich vielschichtig sind die Einschätzungen zur Amortisationsdauer der Investitionen für eine (höhere) Gebäudezertifizierung. Während 21% der Befragten von einem Zeitraum unter zehn Jahren ausgehen, erwarten 19% eine Amortisation nach mehr als zehn Jahren, und 6% schätzen die Dauer auf über 20 Jahre. Gleichzeitig vertreten 13% der Befragten die Ansicht, dass sich die Kosten der Zertifizierung überhaupt nicht amortisieren lassen. Besonders auffällig ist, dass rund 40% der Teilnehmer keine Einschätzung zur Amortisationsdauer abgeben können, was auf Unsicherheiten oder mangelnde Kenntnisse hinweist.

Abb. 2.16: Wie hoch schätzen Sie die Investitionen in den nächsten fünf Jahren ein, um eine höhere Stufe der Gebäudezertifizierung zu erreichen?

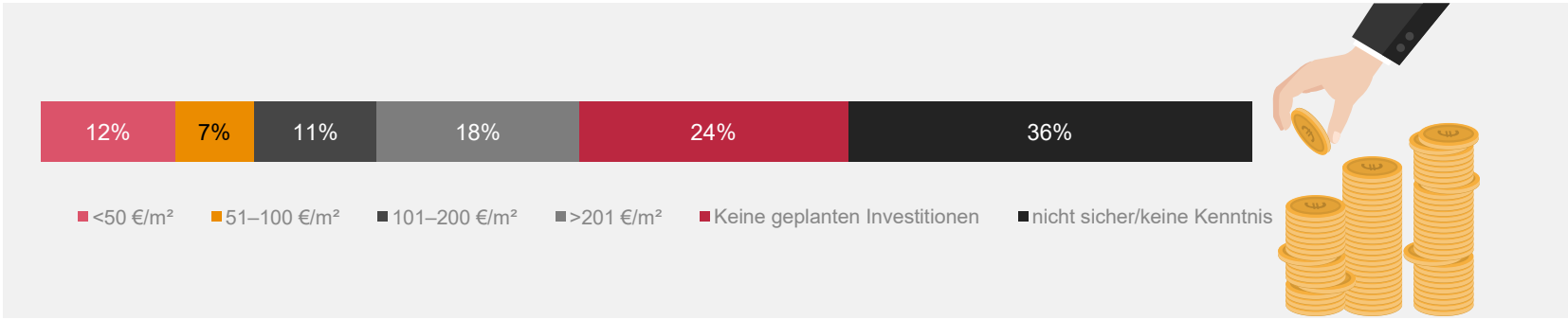
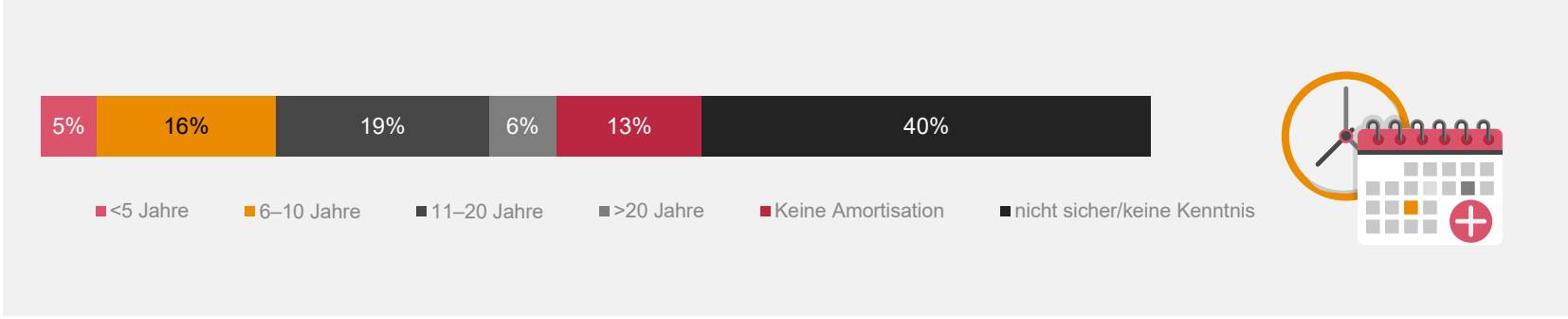


Abb. 2.17: Wie lange schätzen Sie die Amortisationsdauer Ihrer Investitionen ein, um eine höhere Stufe der Gebäudezertifizierung zu erreichen?



Die Ergebnisse legen nahe, dass viele Facility Manager und Entscheidungsträger nicht über die erforderlichen Informationen oder das nötige Fachwissen verfügen, um fundierte Einschätzungen zu Investitionskosten und deren Amortisation zu treffen.

Dieser Befund unterstreicht den Bedarf an gezielten Informations- und Weiterbildungsmaßnahmen. Solche Initiativen könnten dazu beitragen, Unsicherheiten zu reduzieren, Entscheidungsprozesse zu verbessern und die Planung von Investitionen in Gebäudezertifizierungen strategisch zu optimieren.

Digitalisierung und Technologie (1/2)

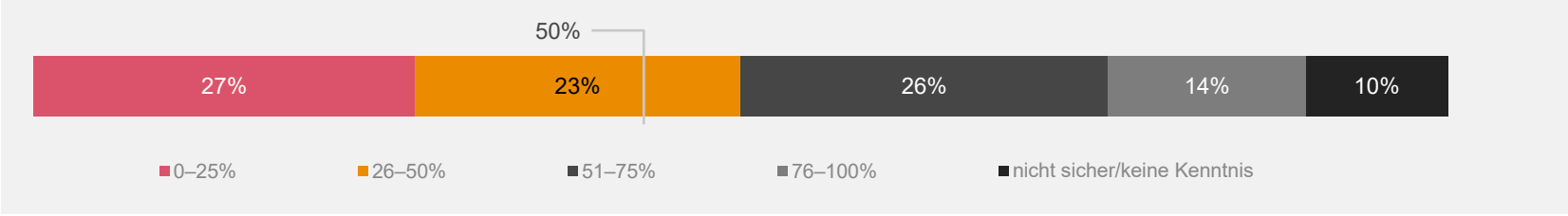
Grad der digitalisierten Prozesse im FM

Die Umfrageergebnisse offenbaren deutliche Unterschiede im Grad der Digitalisierung sowie der Dokumentation von Facility Management-Prozessen und weisen darauf hin, dass in vielen Unternehmen ein erheblicher Verbesserungsbedarf besteht.

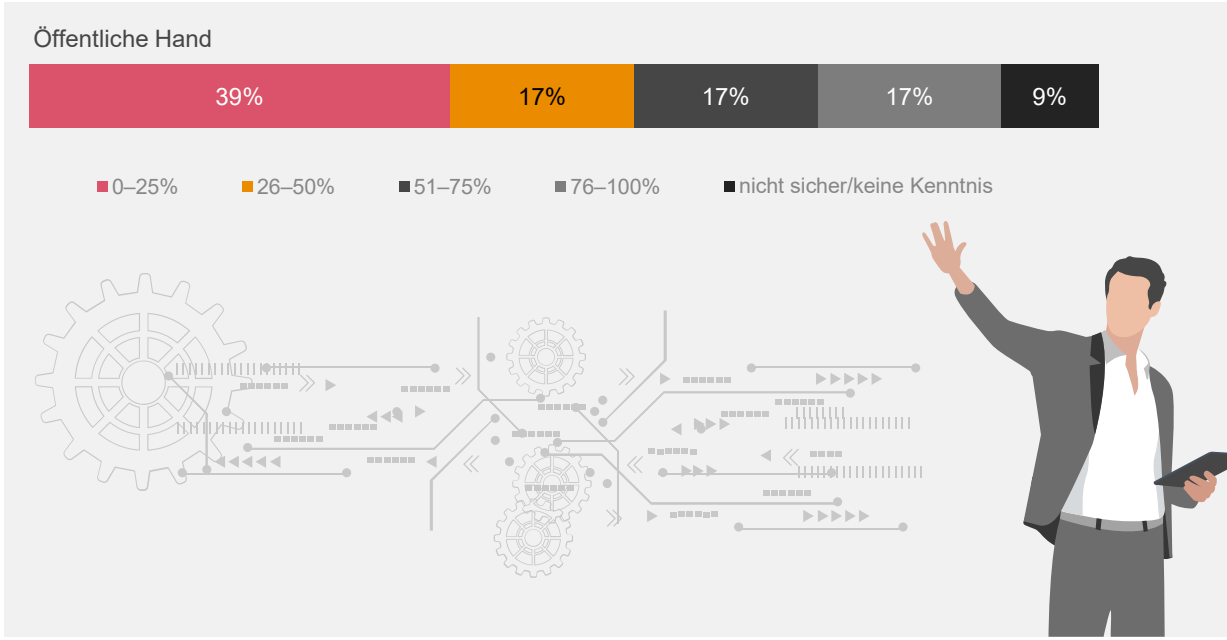
Bei 50% der Befragten sind weniger als die Hälfte der FM-Prozesse digital dokumentiert. Demgegenüber berichten lediglich 14%, dass ihre Prozesse überwiegend oder vollständig digital dokumentiert sind. Eine branchenbezogene Analyse zeigt, dass insbesondere die öffentliche Hand im Bereich der Digitalisierung deutlich hinterherhinkt.

Eine geringe Dokumentationsrate kann auf verschiedene Herausforderungen hinweisen, darunter fehlende Standardisierung, mangelndes Qualitätsmanagement und eine unzureichende Optimierung der Prozessabläufe. Zudem wirken sich begrenzte personelle und finanzielle Ressourcen sowie ein unzureichendes Bewusstsein für die Bedeutung einer fundierten Dokumentation negativ auf den Digitalisierungsgrad aus. Weitere Hürden bestehen in der Komplexität der Prozesse, dem Fehlen klarer Standards und Richtlinien sowie konservativ geprägten Widerständen gegen notwendige Veränderungen.

Abb. 2.18: Wie hoch schätzen Sie den Prozentsatz der dokumentierten Facility Management-Prozesse in Ihrem Verantwortungsportfolio/ Zuständigkeitsbereich?



Diese Ergebnisse unterstreichen den dringenden Handlungsbedarf, die Dokumentationspraktiken zu verbessern, um eine effektive Steuerung und Weiterentwicklung der Prozesse zu gewährleisten. Eine umfassende und systematische Dokumentation bietet zahlreiche Vorteile, darunter eine erhöhte Transparenz, eine effizientere Einarbeitung neuer Mitarbeiter sowie eine verbesserte Nachvollziehbarkeit von Abläufen. Darüber hinaus trägt sie entscheidend zur kontinuierlichen Prozessoptimierung bei und bildet eine Grundlage für nachhaltige Effizienzsteigerungen im Facility Management.



Digitalisierung und Technologie (2/2)

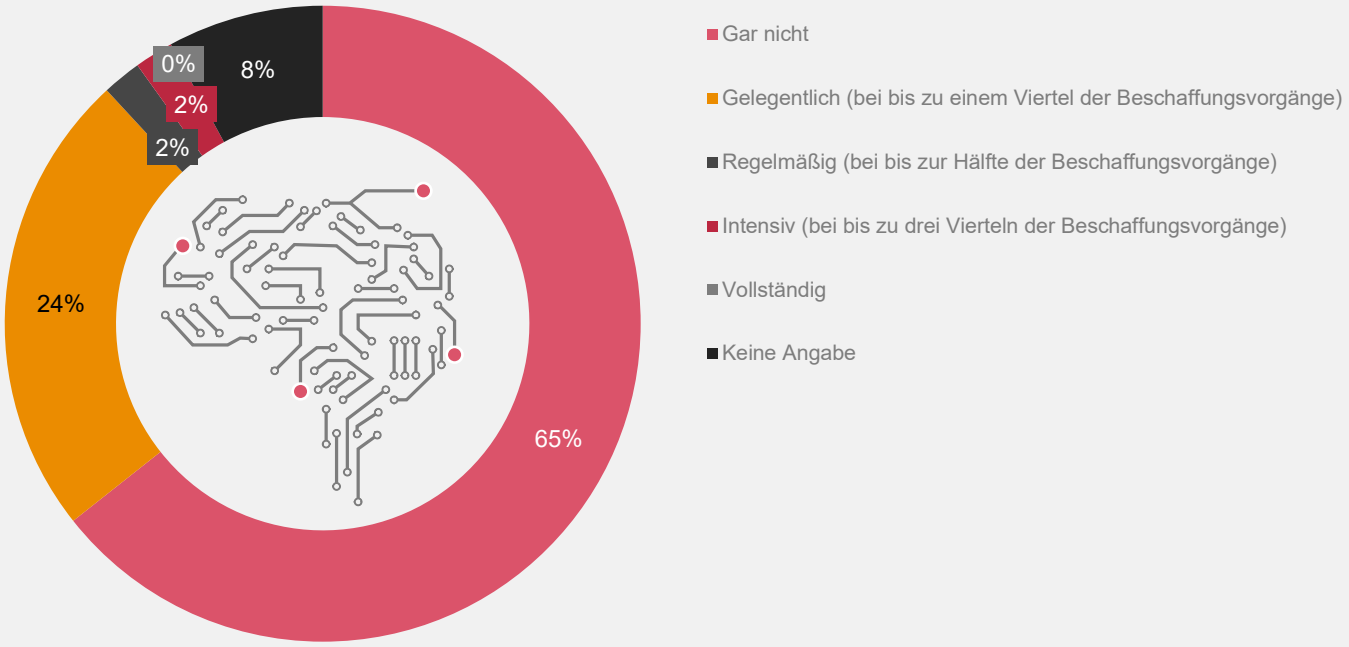
Nutzung von KI bei Angebotserstellung

Die Umfrageergebnisse zur Anwendung künstlicher Intelligenz (KI) bei der Beschaffung von Facility Services und der Angebotsausarbeitung verdeutlichen den nach wie vor geringen Digitalisierungsgrad im Facility Management. Eine Mehrheit der Befragten (65%) gibt an, KI in diesem Bereich überhaupt nicht zu nutzen. Weitere 24% setzen KI nur gelegentlich ein, während lediglich eine kleine Minderheit die Technologie regelmäßig (2%) oder intensiv (2%) einbindet. Kein Unternehmen berichtet von einem vollständigen Einsatz von KI in der Beschaffung.

Die Zurückhaltung gegenüber der Nutzung von KI lässt sich durch mehrere Faktoren erklären. Zum einen stellen die Komplexität und die potenziell hohen Implementierungskosten der Technologie erhebliche Hürden dar. Zum anderen mangelt es häufig an Vertrauen in die Verlässlichkeit und Genauigkeit von KI-Systemen. Viele Unternehmen bevorzugen traditionelle, bewährte Prozesse, die vermeintlich weniger Risiken im Hinblick auf Sicherheit und Datenschutz bergen. Darüber hinaus erschweren Unsicherheiten bezüglich der Wirksamkeit von KI-Lösungen sowie ein Mangel an Fachkenntnissen die Akzeptanz und Anwendung dieser Technologien.

Ein weiterer zentraler Aspekt ist die oft unzureichende Datenbasis, die für die effektive Nutzung von KI erforderlich ist. Ohne qualitativ hochwertige und umfassende Daten können die Vorteile und das volle Potenzial von KI nicht ausgeschöpft werden. Die aktuelle Begrenzung der Datenverfügbarkeit hemmt somit die Implementierung und den Nutzen der Technologie.

Abb. 2.19: Nutzen Sie künstliche Intelligenz bei der Beschaffung von Facility Services bzw. bei der Angebotsausarbeitung?



Trotz dieser Herausforderungen ist davon auszugehen, dass die kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung von KI-Tools, insbesondere in Bezug auf deren Vielfalt und Genauigkeit, in den kommenden Jahren zu einem signifikanten Anstieg ihrer Anwendung führen wird. Unternehmen könnten zunehmend von den Vorteilen der Technologie überzeugt werden, etwa durch eine effizientere Entscheidungsfindung, Kostensenkungen und eine präzisere Bedarfsermittlung. Damit wird die Integration von KI ein entscheidender Treiber für die Digitalisierung und Optimierung von Facility Management-Prozessen sein.

Neue Arbeitswelten

Neue Arbeitswelten in der Praxis

Der größte Hebel in Bezug auf die Intensität der Flächennutzung wird von 61% der befragten Nutzer und Dienstleister in der flexiblen Nutzung von Arbeitsflächen gesehen, was ein wesentlicher Bestandteil der Konzeption neuer Arbeitswelten ist.

Doch bei der Implementierung neuer Arbeitswelten bestehen weiterhin große Herausforderungen. 69% der Befragten sehen in der Überwindung von Widerständen bei den Mitarbeitern die größte Schwierigkeit. Außerdem erschweren für 42% unklare Regelungen für hybride Arbeitsmodelle die Umsetzung neuer Arbeitskonzepte. Jeweils 29% der Befragten sehen Probleme bei der Integration digitaler Lösungen und bestehende Budgetbeschränkungen als hinderlich an. Immerhin fast jeder fünfte Teilnehmer der Befragung (19%) sieht die Sicherstellung von Datenschutzanforderungen kritisch.

Die Analyse zeigt, dass die Potenziale neuer Arbeitswelten insbesondere mit Blick auf eine effiziente Flächennutzung durchaus vorhanden sind. Nun gilt es, praktikable und möglichst kostenneutrale Lösungen für die genannten Herausforderungen zu entwickeln, um den Unternehmen und ihren Mitarbeitern die richtige Art und Menge an Arbeitsflächen zur Verfügung zu stellen.

Abb. 2.20: Wo sehen Sie den größten Hebel in Bezug auf die Flächennutzungsintensität?

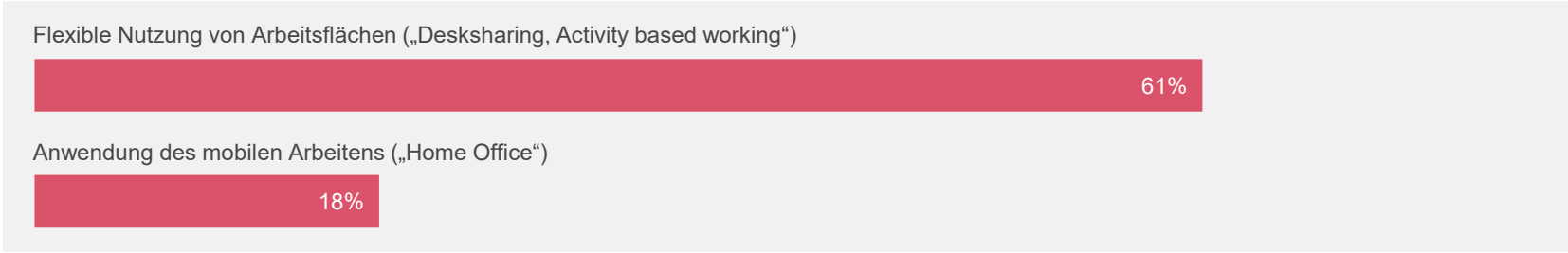
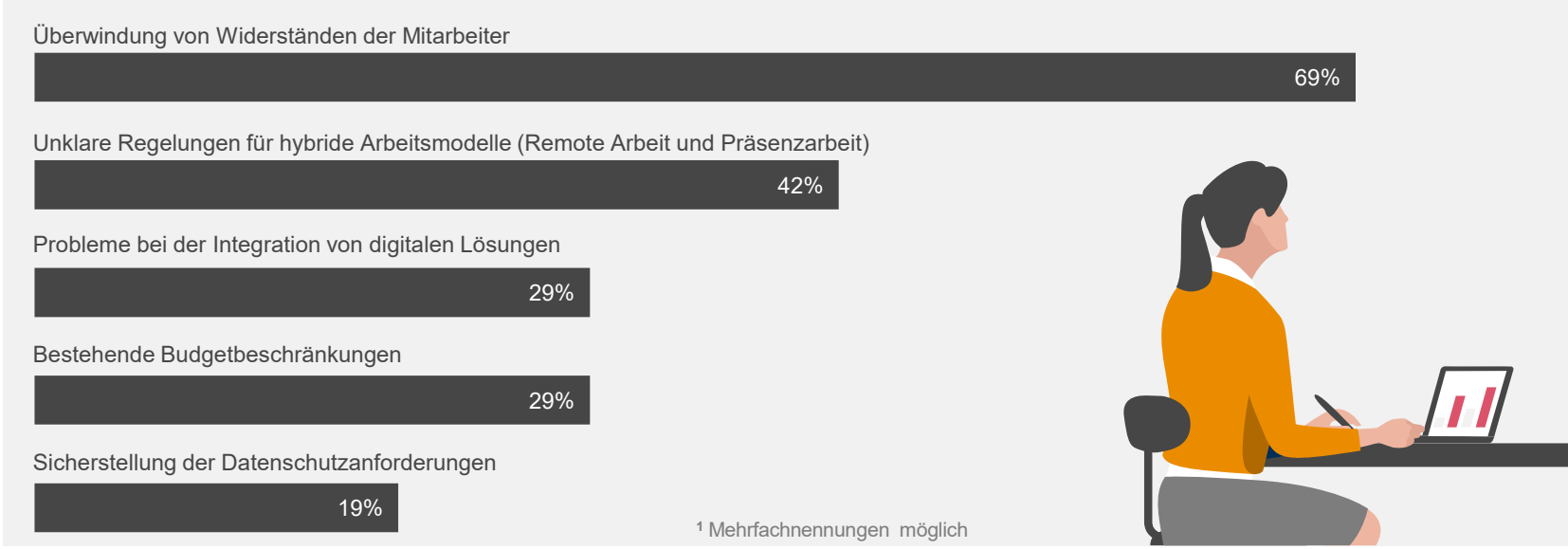


Abb. 2.21: Wo sehen Sie Herausforderungen bei der Implementierung von neuen Arbeitswelten?[1]



[1] Mehrfachnennungen möglich

Über die Umfrage
Statistik

Aufteilung nach			Anteil
FM-Dienstleister			**22%**
FM-Nutzer	Corporates	67,5%	
	Institutionelle Investoren	6,0%	**56%**
	Öffentliche Hand	26,5%	
Berater und Verbände*			**22%**

Branchenverteilung der Teilnehmer	FM-Nutzer
Industrie	27%
Handel und Verkauf	2%
Banken und Versicherungen	12%
Öffentliche Hand und Öffentlicher Dienst	17%
Bau- und Immobilienwirtschaft	11%
Logistik und Verkehr	7%
Medizin und Pharma	7%
Telekommunikation, Software, IT- Systeme	3%
Andere (bitte spezifizieren)**	16%

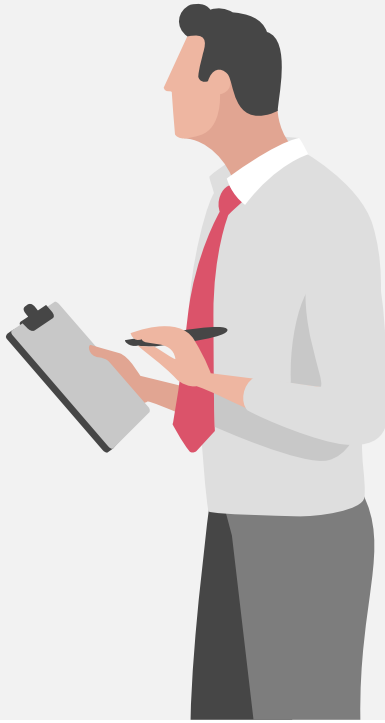
*Kategorie „Berater & Verbände“ beinhaltet folgende Gruppen: Berater, Verbände, Softwareanbieter/-hersteller, Bildungsinstitutionen, Ingenieurbüros und Planer;
**Kategorie "Andere" beinhaltet folgende Institutionen: Verkehrs- und Tourismus-unternehmen, Wirtschaftsprüfungs- und Unternehmensberatungsgesellschaften, Kultur- und Medienunternehmen, Energieversorger und Forschungsinstitute

Beschäftigtenanzahl der Teilnehmer	FM-Nutzer			FM-Dienstleister
	Corporates	Institutionelle Investoren	Öffentliche Hand	
<250	7%	57%	25%	24%
<500	4%	0%	4%	4%
<1.000	11%	14%	11%	7%
<10.000	32%	29%	39%	28%
<50.000	18%	0%	18%	26%
<100.000	16%	0%	0%	4%
>100.000	12%	0%	4%	7%

Jahresumsatz im GJ 2023	FM-Nutzer			FM-Dienstleister
	Corporates	Institutionelle Investoren	Öffentliche Hand	
<10 Mio.	3%	14%	4%	11%
11–50 Mio.	3%	0%	7%	9%
51–100 Mio.	8%	14%	10%	6%
101–500 Mio.	14%	14%	18%	20%
501–1.000 Mio.	8%	0%	3%	15%
>1.000 Mio.	64%	0%	18%	33%
Keine Angaben	0%	57%	50%	6%

Gesamtzahl der Befragten:

209



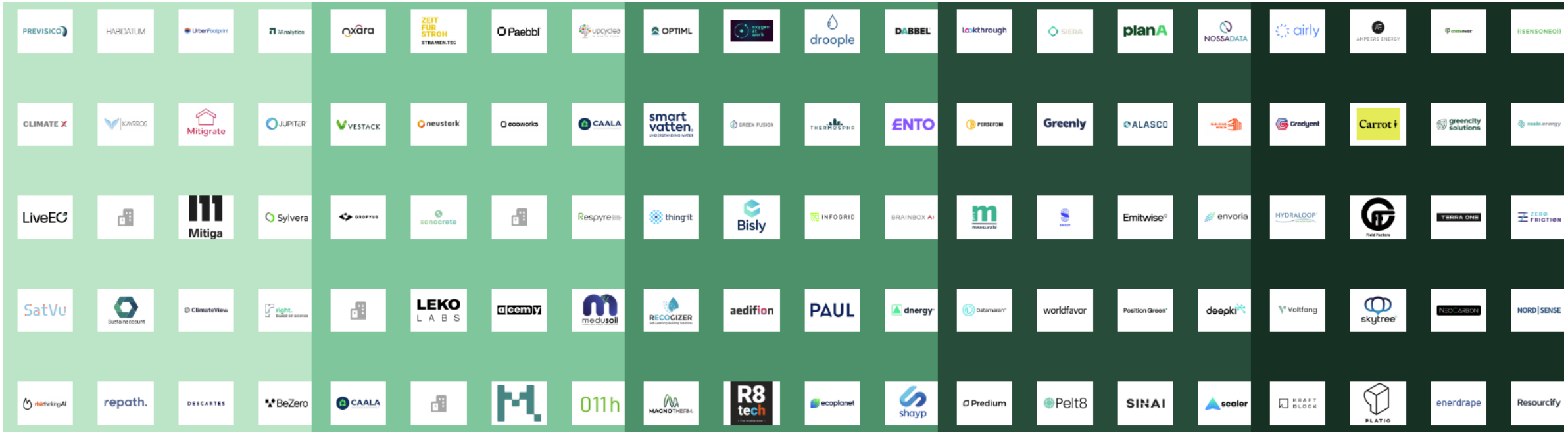
3

Lösungen für die Digitalisierung und nachhaltiges Facility Management

Tech for Impact Map 2024

Übersicht über die Top 100-Innovationen zur Nachhaltigkeit im gesamten Immobilien-Lebenszyklus

Climate & Nature Analysis | Sustainable & Circular Construction | Resilient Assets | ESG-Reporting | Green Infrastructure



Die Tech for Impact Map 2024 bietet eine umfassende Übersicht über 100 verschiedene Dienstleister, die innovative Lösungen in den Bereichen Klimaanalysen, nachhaltiges und zirkuläres Bauen, resiliente Gebäude, ESG-Reporting und nachhaltige Infrastrukturen anbieten. Diese Lösungen decken den gesamten Lebenszyklus der Immobilie ab.

Auf Basis unserer Umfragen und Analysen werden wir im Folgenden die aktuellen Trends, die zentralen Herausforderungen sowie die bereitgestellten Lösungen insbesondere in den beiden Rubriken Resilienz und ESG-Reporting vorstellen. Die Methodik gleicht dem für das Kapitel 2 festgelegten Ablauf.

BUILTWORLD LEADING INNOVATION

pwc

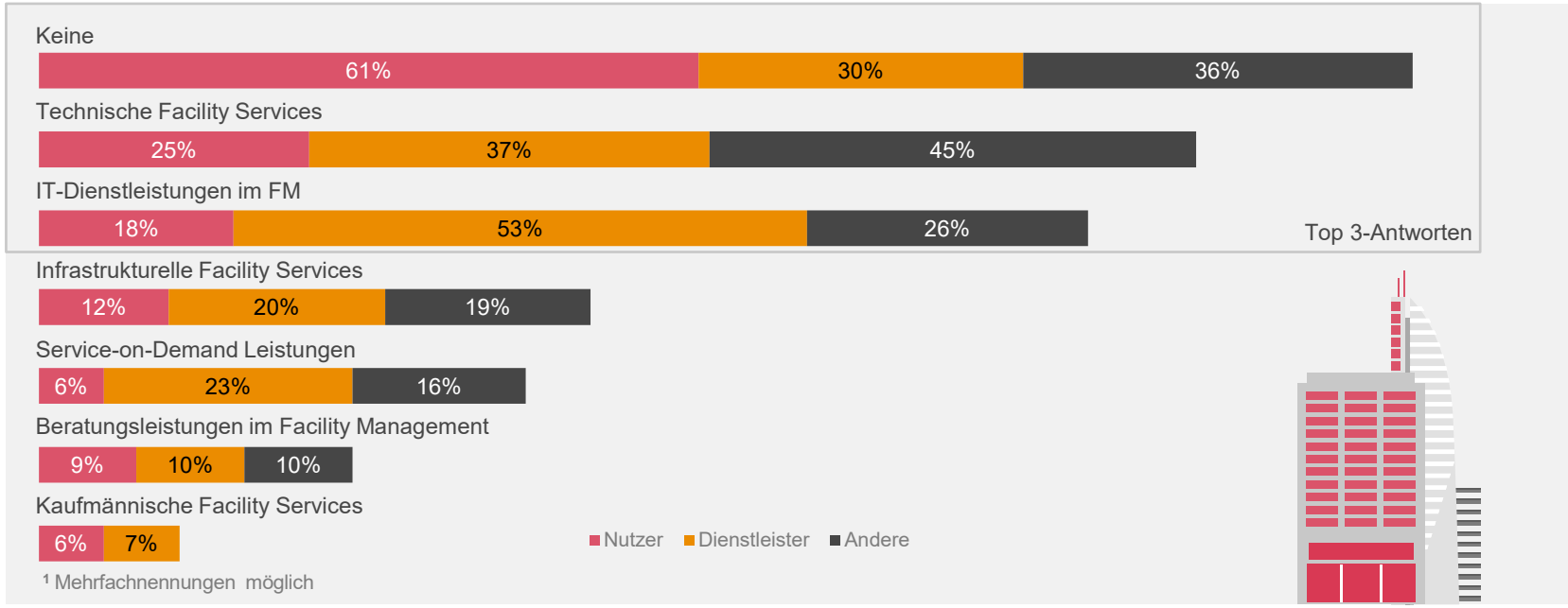
Facility Management-Technologien

Status Quo und Potenziale von FMTechs

Der Einsatz von innovativen Technologien im Facility Management (FMTech) bietet erhebliche Chancen zur Effizienzsteigerung, Nachhaltigkeit und Wettbewerbsfähigkeit im betrieblichen Immobilienmanagement. Durch Digitalisierung und Automatisierung können Betriebskosten gesenkt und der Energieverbrauch optimiert werden. Moderne Technologien wie Sensorik und KI ermöglichen eine proaktive Wartung und genaue Datenanalyse, was zu besseren Entscheidungen und höherer Nutzerzufriedenheit führt. Zudem fördern FMTechs nachhaltige Praktiken und helfen, gesetzliche Anforderungen zu erfüllen. Doch werden diese Technologien in der Praxis angewendet und inwiefern bestehen bereits Partnerschaften mit FMTech-Anbietern?

61% der Nutzer arbeiten aktuell nicht mit einem FMTech-Unternehmen zusammen. Die häufigste Zusammenarbeit findet bei 25% der Nutzer mit Technischen Facility Services statt, gefolgt von 18% im Bereich von IT-Dienstleistungen im Facility Management.

Abb. 3.1: In welchen Leistungsbereichen besteht bei Ihnen bereits eine Zusammenarbeit mit einem FMTech?[1]



Die Dienstleister selbst scheinen hier schon weiter zu sein: 53% kooperieren im Bereich der IT-Dienstleistungen für das Facility Management und 37% bei den technischen Facility Services. Etwas weniger als ein Drittel der Facility Services-Dienstleister hat hingegen noch keine Kooperation mit einem FMTech.

Die Ergebnisse zeigen, dass noch ein hohes ungenutztes Potenzial im FMTech-Bereich existiert. Die Integration von FMTechs kann sowohl den Nutzern als auch den Dienstleistern einen strategischen Vorteil verschaffen und ihre Marktposition stärken.

Trends Gebäudemanagementsysteme

Lösungen durch den Einsatz von GM-Systemen

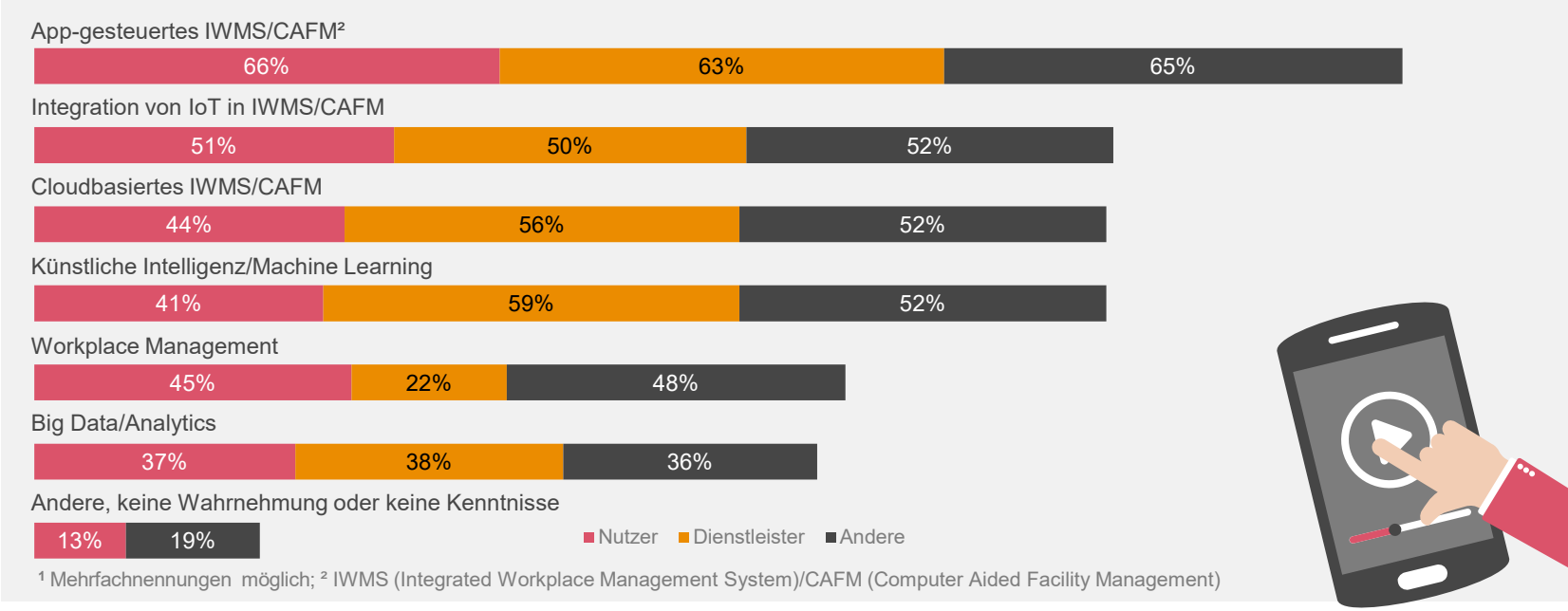
Aktuelle Trends im Gebäudemanagement konzentrieren sich gemäß den Ergebnissen der Umfrage auf App-gesteuerte Systeme, IoT-Integration, cloudbasierte Lösungen und Künstliche Intelligenz.

Bei App-gesteuerten Systemen werden mobile Anwendungen entwickelt, die es Nutzern ermöglichen, Gebäudefunktionen wie Beleuchtung und Zugangskontrolle direkt über das Smartphone zu steuern. Dies erhöht den Komfort und die Flexibilität für die Nutzer und ermöglicht eine effizientere Verwaltung von Gebäuden.

Die Integration von IoT-Technologien ermöglicht, mit Sensoren und vernetzten Geräten, Echtzeitdaten über Energieverbrauch, Raumbelegung und Anlagenzustand zu liefern. Auf dieser Datenbasis aufbauend kann der Betrieb optimiert, der Energieverbrauch gesenkt und durch präventive Wartungsmaßnahmen die Lebensdauer von technischen Anlagen und Gebäuden verlängert werden. Dies ermöglicht Kosteneinsparungen und eine verbesserte Betriebseffizienz.

Cloudbasierte Lösungen bieten den Vorteil, dass Gebäudedaten zentral gespeichert und analysiert werden können, unabhängig vom Standort.

Abb. 3.2: Welche aktuellen Trends bei Gebäudemanagementsystemen sehen Sie?[1]



¹ Mehrfachnennungen möglich; ² IWMS (Integrated Workplace Management System)/CAFM (Computer Aided Facility Management)

Diese Plattformen erleichtern den Zugriff auf umfassende Daten und unterstützen fundierte Entscheidungsprozesse.

Zusätzlich revolutionieren KI, insbesondere Machine Learning, das Gebäudemanagement, indem sie Muster in großen Datenmengen erkennen und Prozesse automatisieren.

Diese Technologien ermöglichen eine vorausschauende Wartung und optimierte Steuerung von Gebäudesystemen, was zu einer weiteren Erhöhung der Effizienz und einer Reduzierung von Betriebskosten führt.

Insgesamt fördern diese technologischen Trends eine nachhaltigere und effizientere Verwaltung im Gebäudemanagement.

ESG-Strategie und Reporting

Nachhaltigkeitsstrategien im Facility Management

66% der befragten Nutzer und 78% der befragten Dienstleister verfolgen eine ESG-Strategie. Doch bei der Implementierung der ESG-Strategie sind die Unternehmen mit verschiedenen Herausforderungen konfrontiert. Die Mehrheit der befragten Nutzer identifiziert sowohl die komplexe Gesetzeslage (58%) als auch die Schwierigkeiten bei der Messung nachhaltigkeits-bezogener Kennzahlen (52%) als die Hauptprobleme.

Fehlende interne Kapazitäten werden von 48% der Befragten als hinderlich eingeschätzt, 27% sehen ein begrenztes Budget als wesentliche Einschränkung. Bei den Dienstleistern ist die Reihenfolge umgekehrt: Für 68% der Befragten sind Schwierigkeiten bei der Messung nachhaltigkeitsbezogener Kennzahlen und für 54% die komplexe Gesetzeslage am herausforderndsten.

Diese Ergebnisse spiegeln die Komplexität und Vielschichtigkeit wider, die mit der Umsetzung einer ganzheitlichen ESG-Strategie verbunden sind. Eine erfolgreiche Implementierung erfordert umfassende Planung, gezielte Ressourcenzuteilung und ein tiefes Verständnis der zugrunde liegenden Herausforderungen. Die rechtlichen Rahmenbedingungen im ESG-Bereich sind nicht nur vielfältig, sondern unterliegen auch ständigen Veränderungen, was die Einhaltung der Vorschriften erschwert.

Abb. 3.3: Besitzt Ihr Unternehmen eine ESG-Strategie?

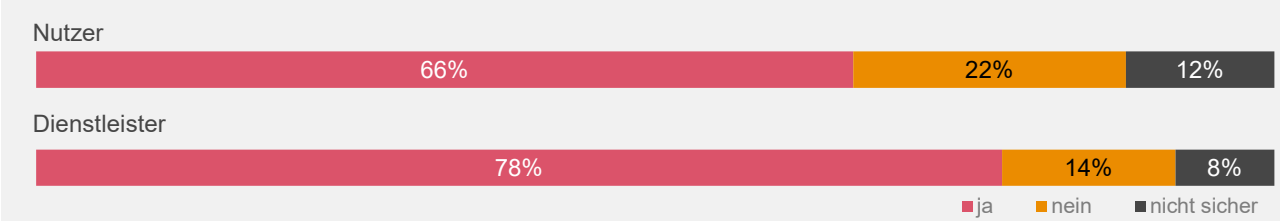
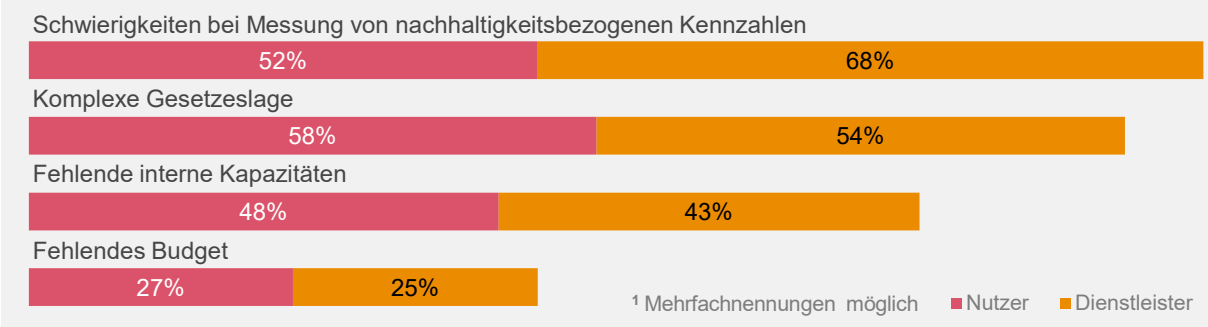


Abb. 3.4: Wo sehen Sie Herausforderungen bei der Umsetzung der ESG-Strategie?[1] (Top 4-Antworten)



Top 4-Antworten 2023

1. Komplexe Gesetzeslage
2. Fehlende interne Kapazitäten
3. Schwierigkeiten bei Messung von Kennzahlen
4. Kein erkennbarer Nutzen/ fehlende Akzeptanz

Unternehmen müssen kontinuierlich auf neue Regelungen reagieren und gleichzeitig Compliance-Risiken minimieren. Die Vielzahl und Aktualität der Vorschriften sowie die Notwendigkeit einer präzisen Interpretation und Umsetzung verstärken diese Herausforderungen erheblich. Zusätzlich erfordert die erfolgreiche Umsetzung einer ESG-Strategie spezifisches Fachwissen, das in vielen Unternehmen noch nicht ausreichend vorhanden ist.

Ressourcenmangel und zeitliche Einschränkungen können die Fähigkeit eines Unternehmens, sich den ESG-Anforderungen angemessen zu widmen, erheblich einschränken.

Bemerkenswert: Im Vergleich zum Vorjahr fehlt bei den Top 4-Herausforderungen der Punkt, dass ESG-Strategien keinen erkennbaren Nutzen bieten. Dies ist ein positives Zeichen für die Fortschritte in Richtung nachhaltiges Wirtschaften.

Verfolgung der Nachhaltigkeitsziele

Maßnahmen

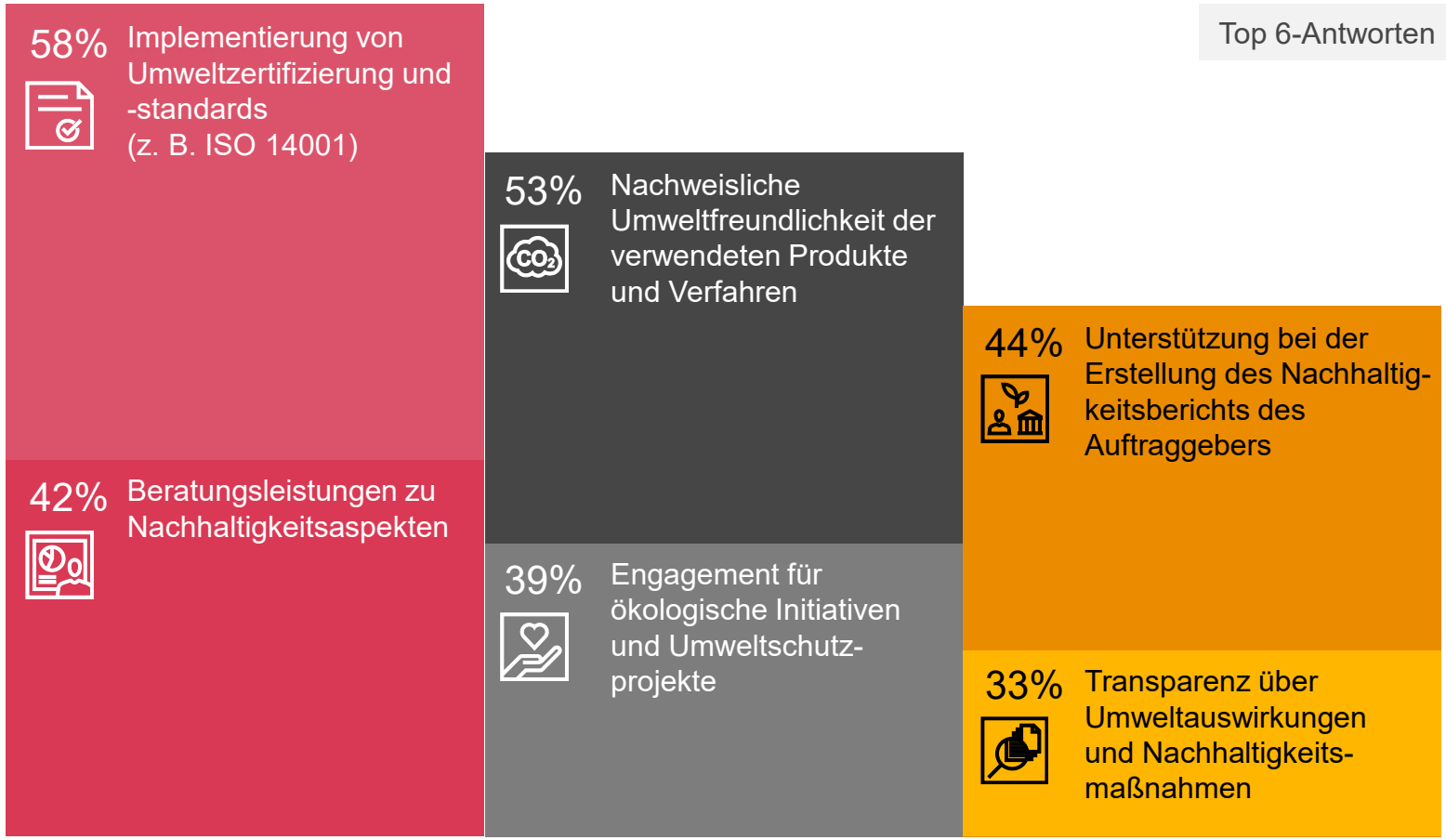
Der Großteil der Dienstleister setzt bei der Verfolgung der Nachhaltigkeitsziele zur Unterstützung des Auftraggebers auf die Implementierung von Umweltzertifizierungen und -standards. Gefolgt von der nachweislichen Umweltfreundlichkeit der verwendeten Produkte und Verfahren sowie der Unterstützung bei der Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten des Auftraggebers. Zu den weiteren Top 6-Maßnahmen gehören Beratungsleistungen bezüglich Nachhaltigkeit, Engagement für Umweltprojekte und Transparenz über die Umweltauswirkungen.

Der Schwerpunkt der Maßnahmen liegt somit auf dem Nachweis und der Zertifizierung der Umweltfreundlichkeit von Produkten. Indirekte Maßnahmen wie die Unterstützung bei der Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten und Beratungsleistungen spielen demgegenüber eine eher untergeordnete Rolle.

Daher können die FM-Dienstleister bei den vier größten Herausforderungen der Nutzer im Bereich des ESG-Reportings nur begrenzt Unterstützung bieten. Für die Lösung dieser Herausforderungen ist demnach externe Unterstützung durch Dritte erforderlich. Dabei spielen FMTechs eine entscheidende Rolle durch die Bereitstellung von innovativen Lösungen.

Abb. 3.5: Welche konkreten Maßnahmen bzw. Initiativen setzt Ihr Unternehmen um, um Ihren Auftraggeber bei der Verfolgung der Nachhaltigkeitsziele zu unterstützen?[1]

Top 6-Antworten



[1] Mehrfachnennungen möglich

FMTechs für das ESG-Reporting

Lösungen durch FMTechs

Die Ergebnisse der Umfrage haben gezeigt, dass beim ESG-Reporting die Messung nachhaltigkeitsbezogener Kennzahlen, die komplexe Gesetzeslage sowie die fehlenden internen Kapazitäten und Budgets die größten Herausforderungen sind. FMTechs, mit spezialisierten Softwarelösungen, bieten viel Potenzial bei der Bewältigung dieser Herausforderungen.

Innovative Technologien ermöglichen eine einfache Erfassung und Analyse von Nachhaltigkeitskennzahlen. Dadurch können Unternehmen ihre Umweltziele transparenter und effizienter verfolgen. Zudem unterstützen diese Unternehmen dabei, durch die komplexe regulatorische Landschaft zu navigieren, indem sie aktuelle Compliance-Anforderungen integrieren und automatisierte Berichterstattungsprozesse bereitstellen. Durch Automatisierung und effiziente Datenverwaltung reduzieren diese den Bedarf an umfangreichen internen Kapazitäten und Budgets.

Der Mehrwert für Unternehmen liegt in der gesteigerten Effizienz, verbesserten Transparenz und einem Wettbewerbsvorteil durch standardisierte Nachhaltigkeits-prozesse, welche langfristig Mehrwert schaffen.

Beispiel 1: ESG-Berichterstattung

Auf dem Markt sind diverse Lösungen verfügbar, die Unternehmen bei der Verwaltung und Analyse ihrer Nachhaltigkeitsdaten unterstützen. Diese Plattformen bieten Tools zur Erfassung, Verwaltung und Analyse von ESG-Daten und helfen dabei, die Transparenz in der Lieferkette zu erhöhen und Nachhaltigkeitsrisiken zu bewerten.

Dabei werden Daten aus einer Vielzahl von Quellen, darunter interne Unternehmensberichte, Lieferantendaten, öffentliche Datenbanken und Echtzeit-Sensordaten verwendet. Durch die Integration und Analyse dieser Informationen ermöglichen die Lösungen eine umfassende Bewertung der Umweltauswirkungen, sozialen Verantwortung und Governance-Praktiken eines Unternehmens.

Die Vorteile solcher Lösungen beim ESG-Reporting umfassen die Verbesserung der Datenqualität und das Ermöglichen standardisierter Berichterstattung. Unternehmen können dadurch die regulatorischen Anforderungen besser erfüllen, Risiken effektiver managen und die Erwartungen der Stakeholder adressieren. Zudem tragen diese Lösungen zur Verbesserung der Unternehmensreputation im Bereich Nachhaltigkeit bei und stärken das Vertrauen von Investoren und Kunden.

Beispiel 2: CO_2-Bilanzierung

Einige FMTech-Lösungen auf dem Markt unterstützen die Unternehmen dabei, ihren CO_2-Fußabdruck zu messen und ihre Nachhaltigkeitsstrategien zu optimieren.

Diese Plattformen bieten Funktionen zur Datensammlung, Analyse und Berichterstattung an, um die Umwelt-auswirkungen eines Unternehmens besser zu verstehen und zu managen. Die Daten werden unter anderem aus direkten Messungen von Produktionsprozessen, Energieverbrauchs-daten, Transport- und Logistikdaten sowie Informationen von Lieferanten und Geschäftspartnern bezogen. Die Plattformen integrieren diese Daten, um eine umfassende Analyse der Emissionen über die gesamte Wertschöpfungskette einer Immobilie hinweg zu ermöglichen.

Vorteile solcher Lösungen umfassen die Einhaltung von Umweltvorschriften, die Verbesserung der Transparenz gegenüber Investoren und Kunden sowie die Unterstützung bei der Erreichung von Klimazielen. Die Unternehmen profitieren von einer besseren Entscheidungsgrundlage für nachhaltige Prozesse und einer Stärkung der Markposition im Bereich der Nachhaltigkeit.

4

Beteiligte Personen und Institutionen

Beteiligte Personen

David Rouven Möcker
Head of PwC Real Estate Consulting Partner
+49 175 2928906
david.rouven.moecker@pwc.com

Kai Ukena
PwC Real Estate Consulting Senior Manager
+49 151 19780223
kai.ukena@pwc.com

Dirk Otto
RealFM e. V., Präsident
+49 30 20653981
d.otto@realfm.de

Paul Stadlöder
RealFM e. V., Leiter der Programmkommission
+49 30 20653981
p.stadloeder@realfm.de

Martina Reinholz
SVIT FM Schweiz, Vizepräsidentin
+41 75 4141140
martina.reinholz@rplusp.ch

Christian Hofmann
SVIT FM Schweiz, Präsident
+41 44 5210204
christian.hofmann@kammer-fm.ch

Doris Bele
FMA, Vorstandsvorsitzende
+43 676 6436808
doris.bele@strabag.com

Jonas Haberkorn
BUILTWORLD, Director
+49 160 5508677
j.haberkorn@builtworld.com

Weitere Autoren PwC

Tobias Märtens
PwC Real Estate Consulting Manager
+49 1512 672280
tobias.maertens@pwc.com

Dominik Rybka
PwC Real Estate Consulting Associate
+49 151 15563855
dominik.rybka@pwc.com

Sarah Eberle
PwC Real Estate Consulting Associate
+49 151 15286557
sarah.eberle@pwc.com

Nick Häcker
PwC Real Estate Consulting Associate
+49 151 15209951
nick.hacker@pwc.com

Justine Sverko
PwC Real Estate Consulting Managerin
+49 1511 7217522
justine.sverko@pwc.com

Carlotta Höhne
PwC Real Estate Consulting Senior Associate
+49 1511 5540323
carlotta.hoehne@pwc.com

Beteiligte Institutionen (1/2)

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 nachhaltige 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 Ressourcen-schonung 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

RealFM
Association for Real Estate and Facility Managers

Über Facility Management Austria

Die unternehmensbezogene Non-Profit-Organisation Facility Management Austria (FMA) und das Austrian Chapter der International Facility Management Association (IFMA Austria), sind DAS führende Netzwerk für Facility Management in Österreich.

Das Verbinden von Kompetenzen in Planung, Errichtung und im Betrieb von Gebäuden ist eine der wesentlichen Zielsetzungen. Die Schaffung eines klimaneutralen Gebäudebestandes und -betriebes wird als eine der Hauptaufgaben gesehen. Gemeinsam mit den Mitgliedern werden die Themen des Facility Managements erforscht, weiterentwickelt und gefördert. Das Netzwerk ist ein Kommunikations- und Entwicklungsforum für Menschen im Facility Management. Mitglieder sind namhafte national und international tätige Unternehmen und Organisationen, Verbände und Ausbildungsinstitutionen sowie Personen, die sich in einer FM-Aus- und Weiterbildung befinden.

www.fma.or.at

FMA
FACILITY MANAGEMENT AUSTRIA

Beteiligte Institutionen (2/2)

Über SVIT FM Schweiz

SVIT FM Schweiz ist der führende Verband für den wirtschaftlichen und ökologischen Betrieb und die erfolgreiche Nutzung von Immobilien.

Seit ihrer Gründung 2007 hat sie sich als landesweite Qualitätsgarantin für die umfassende Bewirtschaftung von Immobilien über deren gesamten Lebenszyklus etabliert.

Die SVIT FM Schweiz führt Eigentümer, Investoren, Nutzer und Dienstleister von institutionellen wie auch betrieblich genutzten Immobilien zusammen. So entstehen zukunftsweisende Lösungen mit Wertsteigerung für Eigentümer und neue Chancen für die ganze Immobilienwirtschaft.

www.svit.ch/de/svit-fm-schweiz

SVIT FM SCHWEIZ

Über BUILTWORLD

BUILTWORLD 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 BUILTWORLD 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

BUILTWORLD
LEADING INNOVATION

Über die Studie

Die Informationen im ersten Kapitel „Übersicht über den europäischen Facility Services-Markt“ basieren auf einer von PricewaterhouseCoopers GmbH (PwC) erworben Studie: „Europe Facility Management Market, 2024“ von Mordor Intelligence. Diese Studie stützt sich auf Primär- und Sekundärforschung, weshalb die bereitgestellten Informationen Schwankungen und Abweichungen unterliegen können. Als Basiswährung wurde der US-Dollar (US$) verwendet, wobei die Umrechnung der anderen Währungen in US$ auf den durchschnittlichen Wechselkursen der jeweiligen Berichtsjahre basiert. Das Basisjahr der Studie ist das Jahr 2023, und der Prognosezeitraum erstreckt sich von 2024 bis 2029. Die angegebenen jährlichen Wachstumsraten (CAGR) beziehen sich auf den Zeitraum 2023 bis 2027, wobei die Inflation nicht berücksichtigt wurde.

Das zweite Kapitel „Aktuelle Herausforderungen und Trends aus Sicht der Nutzer und Dienstleister“ wurde in Zusammenarbeit mit RealFM e. V., SVIT FM Schweiz und Facility Management Austria entwickelt. Zur Entwicklung gehörte die Erstellung von Fragen, die Durchführung der Umfrage in der DACH-Region sowie die Analyse und Interpretation der gesammelten Resultate, u. a. durch den Vergleich mit den Ergebnissen der Umfrage aus dem Jahr 2023.

Das dritte Kapitel „Lösungen für die Digitalisierung und nachhaltiges Facility Management“ wurde auf Basis der „Tech for Impact Map 2024“ von BUILTWORLD und den Umfrageergebnissen der zuvor erwähnten Umfrage erstellt. Die Verbindung der identifizierten FMTechs mit den ermittelten Herausforderungen im Markt führte zur Darstellung von zwei Praxisbeispielen, die zeigen, wie FMTechs die Digitalisierung im Facility Management vorantreiben können.

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.

www.pwc.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

pwc.de

© Februar 2025 PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.
Alle Rechte vorbehalten. „PwC“ bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.