

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

# Konjunkturindex Facility Services – 1. Quartal 2024

Eine vierteljährliche Datenerhebung zur Entwicklung des Marktes für Facility Services in Deutschland

Mindelheim, 8. Mai 2024



**Dussmann**

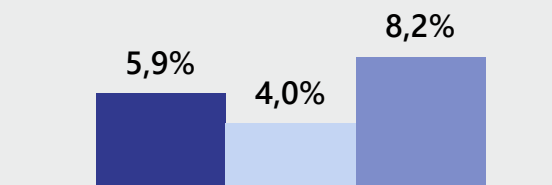


# Management Summary

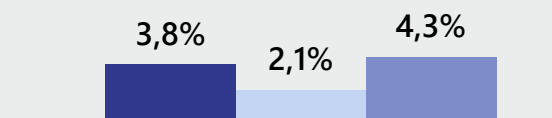
## Umsatz- und Beschäftigtenentwicklung im 1. Quartal 2024

- Facility-Service-Unternehmen wachen im ersten Quartal 2024 um **5,9 Prozent** gegenüber dem Vorjahresquartal. Verglichen mit dem Vorjahr beschäftigen die Unternehmen **3,8 Prozent** mehr Mitarbeiter. Am stärksten wuchsen die technischen Dienstleister mit einem Umsatzplus von 8,2 Prozent und 4,3 Prozent mehr Beschäftigten.
- **Personalmangel** bleibt die zentralen Herausforderungen. Aber auch die **Digitalisierung** durch die neuen Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher Intelligenz und steigende **Nachhaltigkeitsanforderungen** prägen die Branche.
- **Bereits 84 Prozent der Dienstleister setzen Generative AI ein.** Ein Großteil der Service-Anbieter nutzt aktuell noch Standard-Lösungen wie ChatGPT und Copilot. **Mehr als ein Viertel der Anbieter** nutzt bereits **angepasste Standard-Lösungen** wie einen UnternehmensGPT. Erste Unternehmen setzen bereits speziell auf Facility Services ausgerichtete Fach-Lösungen ein.
- **Mehr als zwei Drittel der Dienstleister** sehen konkrete Anwendungsmöglichkeiten für Generative AI in der **Datenanalyse und -management.**
- Eine klare Tendenz, ob Auftraggeber durch den Einsatz von Generative AI **niedrigere Preise oder höhere Qualität** erwarten, zeichnet sich noch nicht ab.

### Umsatzentwicklung



### Entwicklung der Beschäftigten

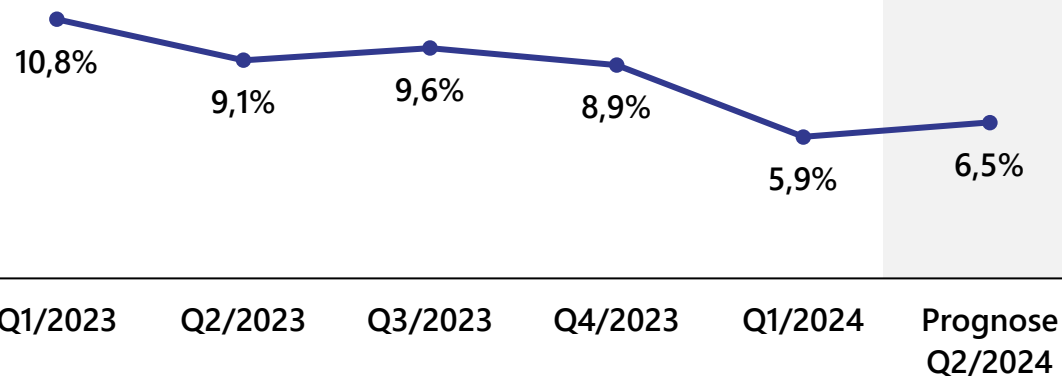


- Alle Unternehmen
- Infrastrukturelles Gebäudemanagement
- Technisches Gebäudemanagement

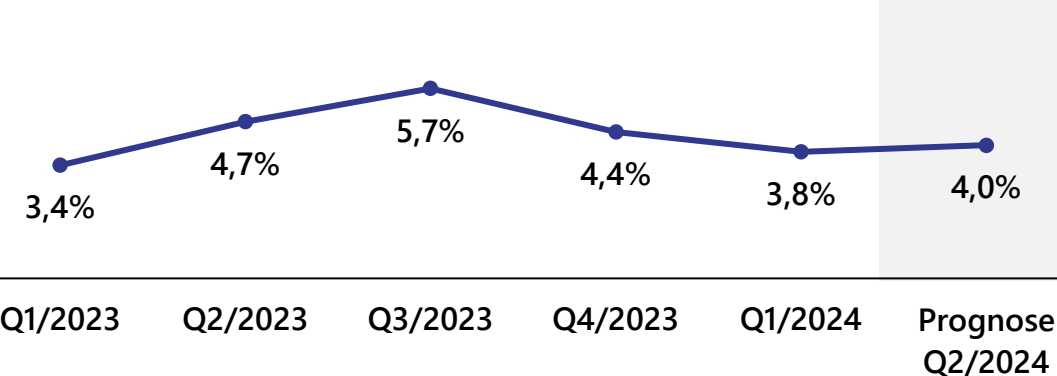
# Facility-Service-Unternehmen wachsen im 1. Quartal um 5,9 Prozent

## Unternehmen vergrößern Personalstamm um 3,8 Prozent

Effektive Umsatzentwicklung  
(in Bezug auf das jeweilige Vorjahresquartal)



Effektive Entwicklung der Beschäftigten  
(Headcount zum letzten Tag des Quartals; in Bezug auf das jeweilige Vorjahresquartal)



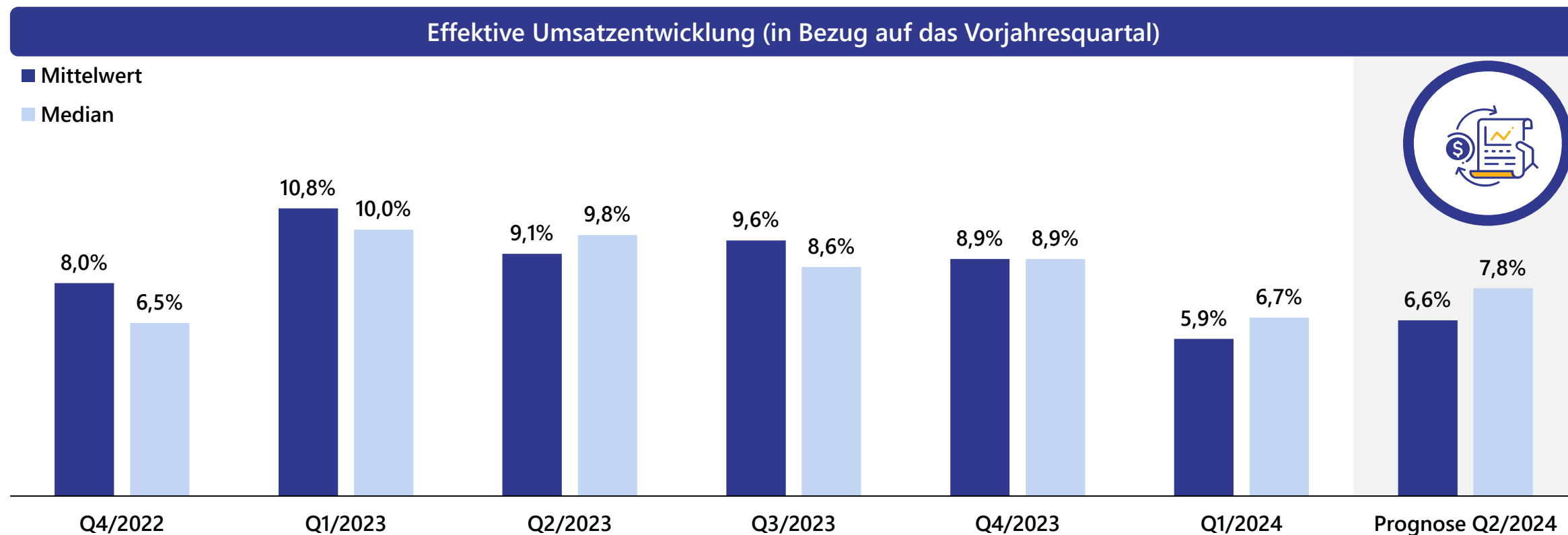
Frage: Wie haben sich die Kennzahlen in Ihrem Unternehmen entwickelt?; In Bezug auf das [Vorjahresquartal/YoY](#); auch Schätzung möglich; Mittelwerte; alle Unternehmen; bereinigt um Ausreißer; n = 31

# Umsatzentwicklung



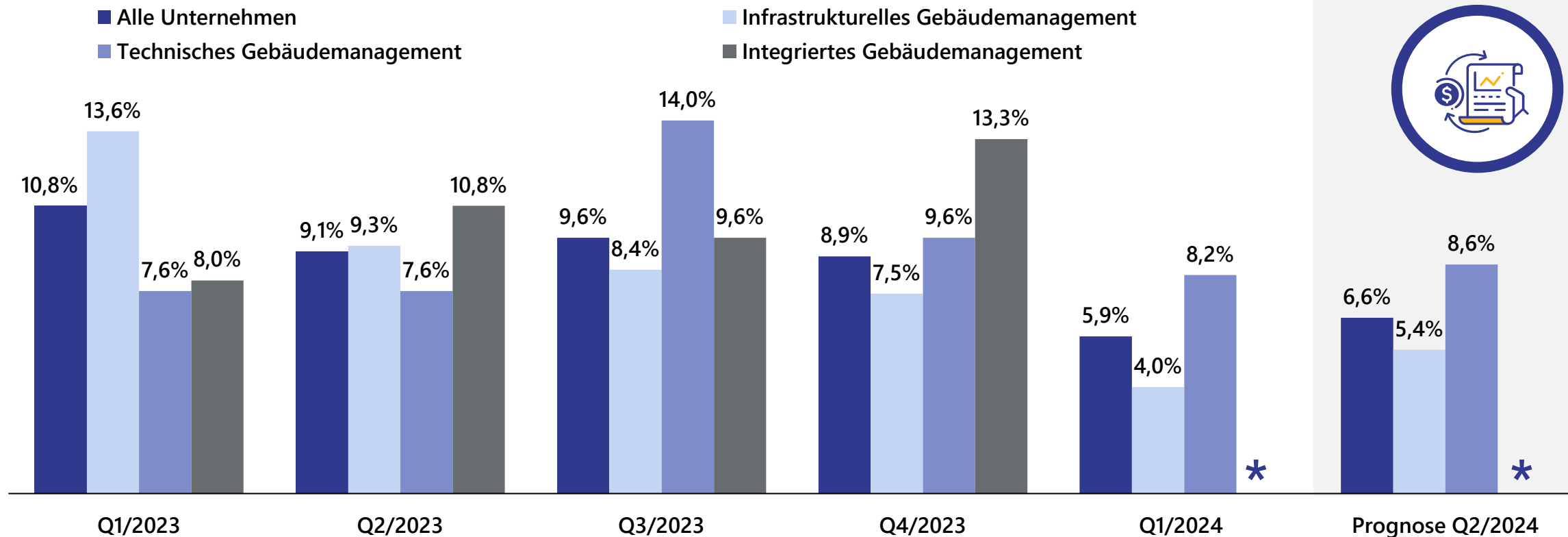
# Facility-Service-Anbieter wachsen im 1. Quartal 2024 um 5,9 Prozent

## Anbieter prognostizieren stärkeres Wachstum im zweiten Quartal



Frage: Wie haben sich die Kennzahlen in Ihrem Unternehmen entwickelt? Welche Entwicklung erwarten Sie für das folgende Quartal?  
In Bezug auf das [Vorjahresquartal/YoY](#); auch Schätzung möglich; Mittelwert und Median; bereinigt um Ausreißer; n = 31, Prognose n = 34

# Anbieter technischer Services wachsen im 1. Quartal am stärksten

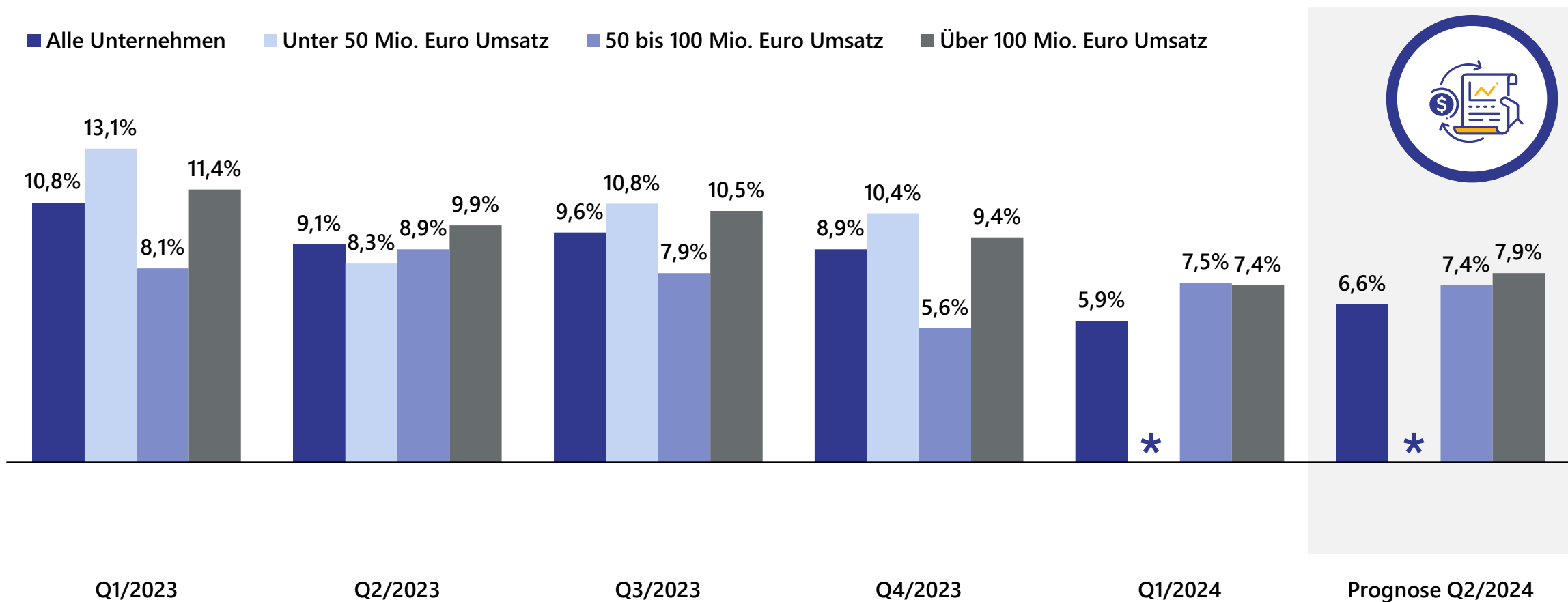


Frage: Wie haben sich die Kennzahlen in Ihrem Unternehmen entwickelt? Welche Entwicklung erwarten Sie für das folgende Quartal?;

In Bezug auf das [Vorjahresquartal/YoY](#); auch Schätzung möglich; Mittelwerte; bereinigt um Ausreißer; n = 29, Prognose n = 32

\* Integriertes Gebäudemanagement aufgrund geringer Fallzahl nicht gesondert ausgewiesen

# Große Dienstleister besonders optimistisch für zweites Quartal



Frage: Wie haben sich die Kennzahlen in Ihrem Unternehmen entwickelt? Welche Entwicklung erwarten Sie für das folgende Quartal?;

In Bezug auf das [Vorjahresquartal/YoY](#); auch Schätzung möglich; Mittelwerte; bereinigt um Ausreißer; n = 30, Prognose n = 33

\* Unternehmen unter 50 Mio. Euro Umsatz aufgrund geringer Fallzahl nicht gesondert ausgewiesen

# Beschäftigtenentwicklung

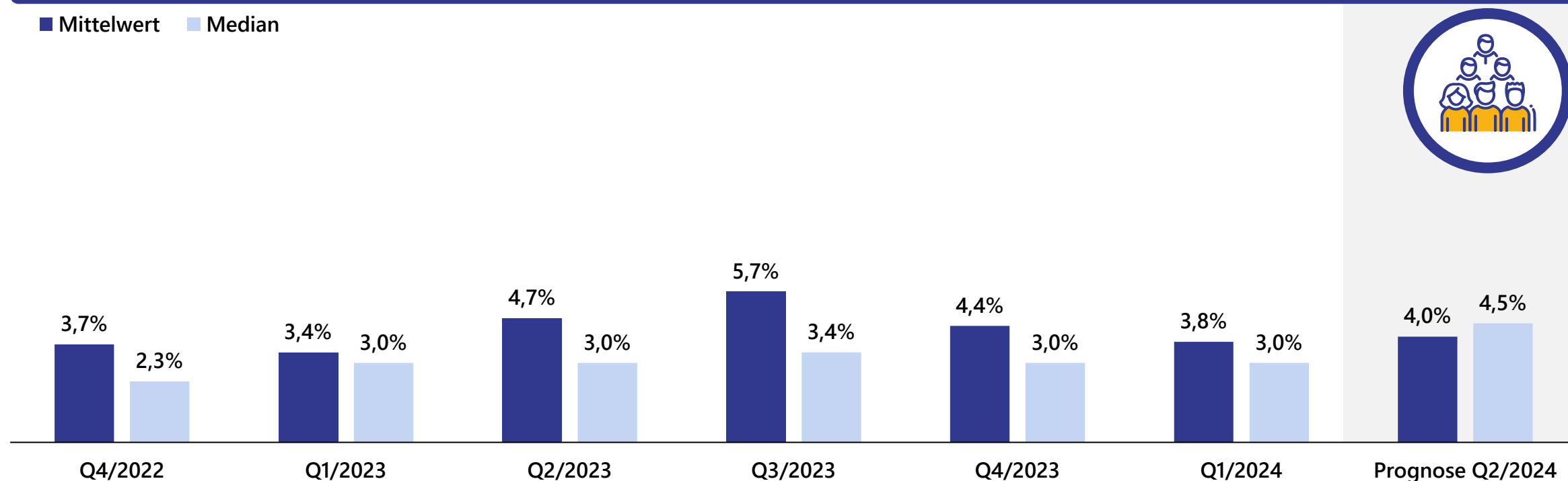




# Dienstleister beschäftigen 3,8 Prozent mehr Mitarbeiter im 1. Quartal

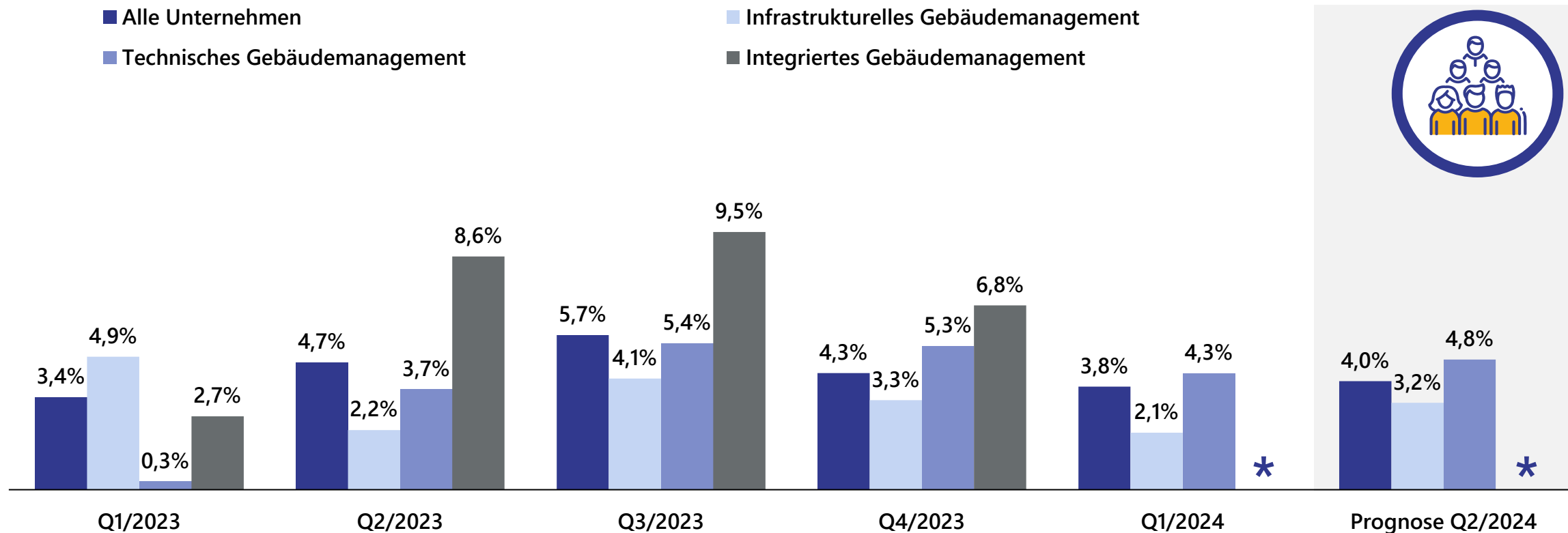
## Effektive Entwicklung der Beschäftigten am letzten Tag des Quartals (in Bezug auf das Vorjahresquartal)

■ Mittelwert ■ Median



Frage: Wie haben sich die Kennzahlen in Ihrem Unternehmen entwickelt? Welche Entwicklung erwarten Sie für das folgende Quartal?  
In Bezug auf das [Vorjahresquartal/YoY](#); auch Schätzung möglich; Mittelwerte; bereinigt um Ausreißer; n = 31, Prognose n = 32

# Technische Dienstleister erzielen größtes Personalwachstum

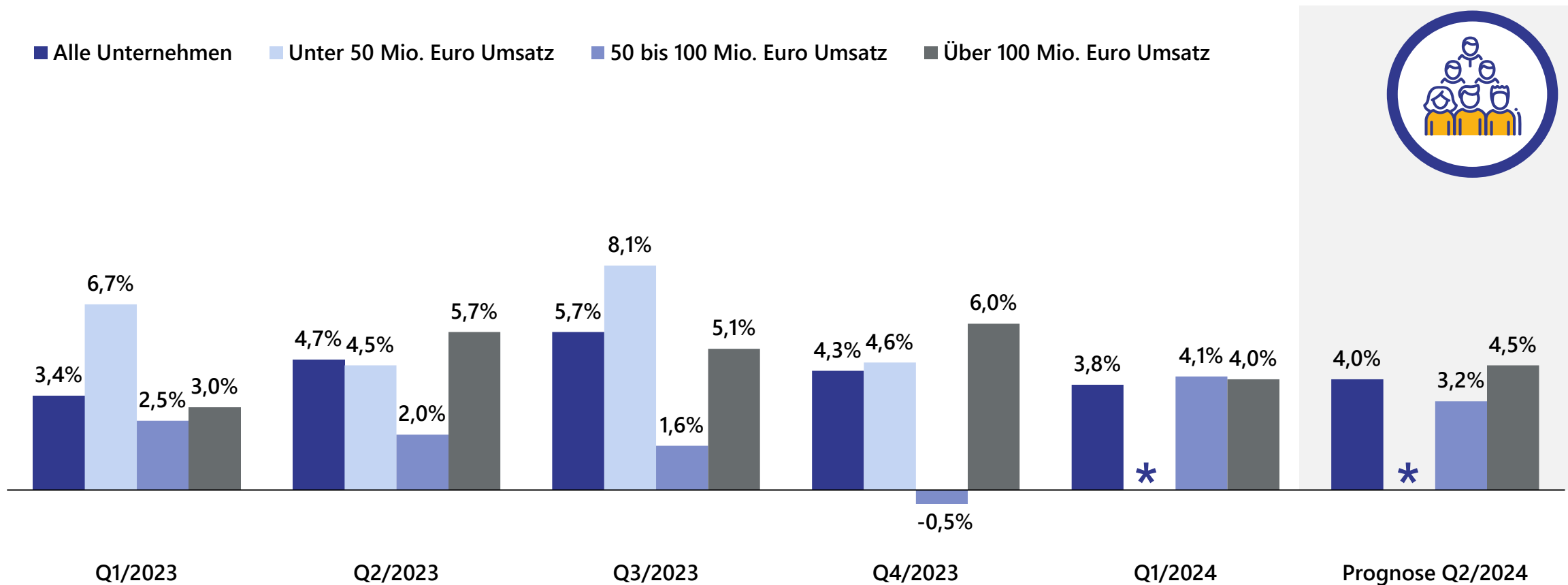


Frage: Wie haben sich die Kennzahlen in Ihrem Unternehmen entwickelt? Welche Entwicklung erwarten Sie für das folgende Quartal?;

In Bezug auf das [Vorjahresquartal/YoY](#); auch Schätzung möglich; Mittelwerte; bereinigt um Ausreißer; n = 29, Prognose n = 30

\* Integriertes Gebäudemanagement aufgrund geringer Fallzahl nicht gesondert ausgewiesen

# Große Service-Anbieter erwarten stärksten Personalaufbau im zweiten Quartal



Frage: Wie haben sich die Kennzahlen in Ihrem Unternehmen entwickelt? Welche Entwicklung erwarten Sie für das folgende Quartal?;

In Bezug auf das [Vorjahresquartal/YoY](#); auch Schätzung möglich; Mittelwerte; bereinigt um Ausreißer; n = 30, Prognose n = 31

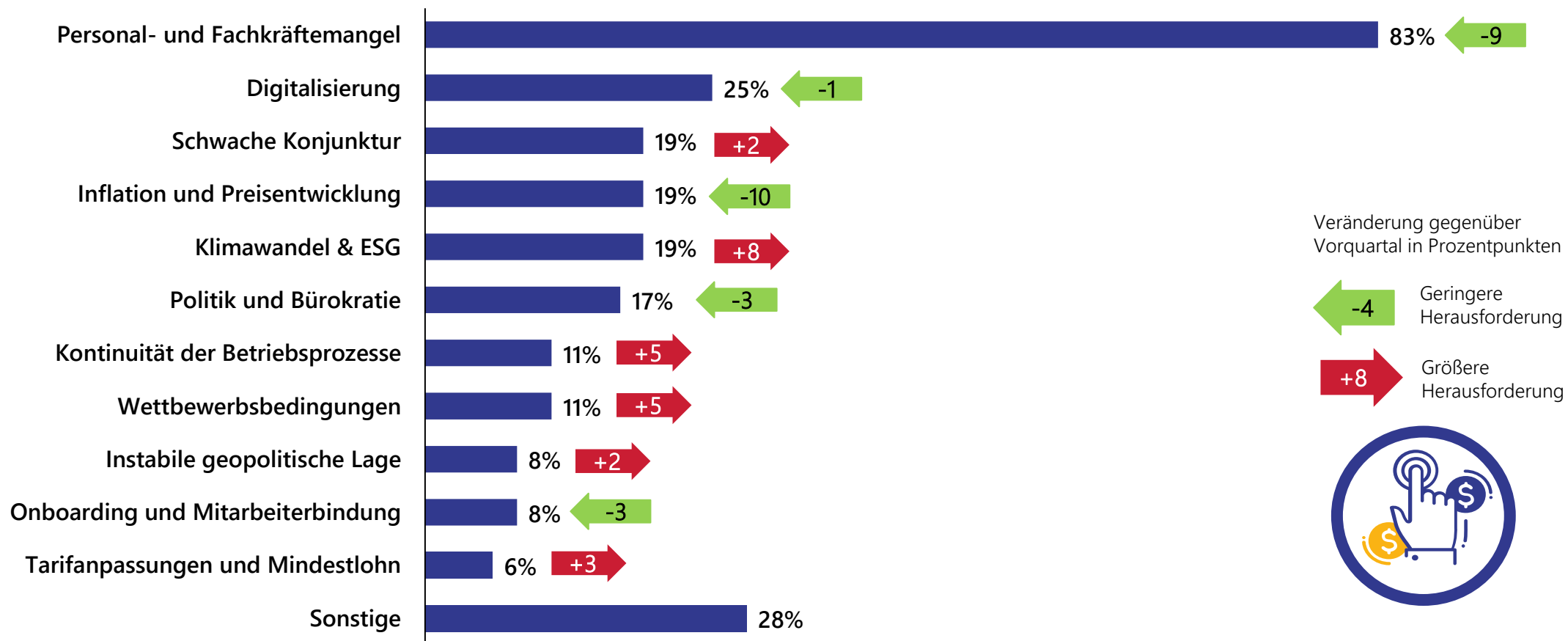
\* Unternehmen unter 50 Mio. Euro Umsatz aufgrund geringer Fallzahl nicht gesondert ausgewiesen



# Aktuelle Trends

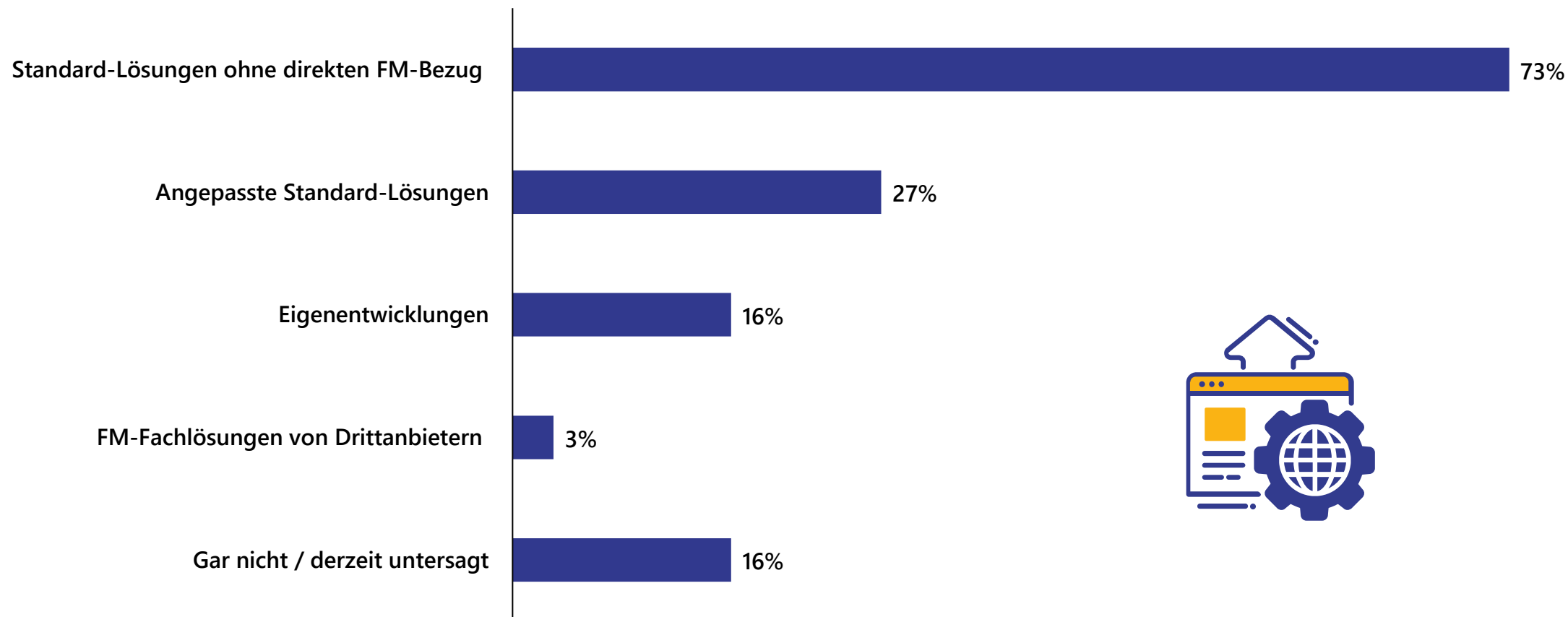
# Anbieter spüren Auswirkungen der schwachen Konjunktur

## Klimawandel und ESG gewinnt wieder an Bedeutung



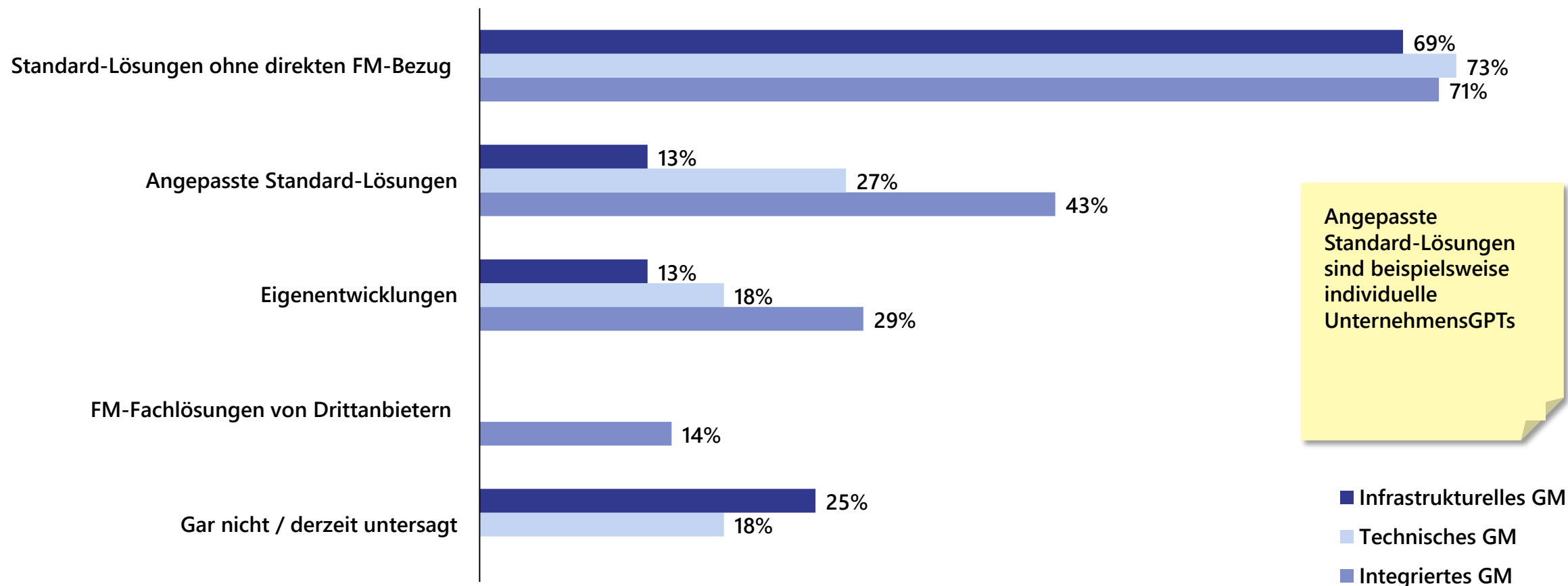
Frage: Was sind aktuell die drei größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen?; Häufigkeitsverteilung; Mehrfachantworten möglich; Hervorhebung nur bei Veränderung von >2 Prozentpunkten; alle Unternehmen; n = 36

# Drei Viertel aller Dienstleister verwenden aktuell Standardlösungen für Generative AI ohne spezifischen FM-Bezug



Frage: In welchem Umfang nutzt Ihr Unternehmen aktuell Generative AI?; Häufigkeitsverteilung; Mehrfachantworten möglich; n = 37

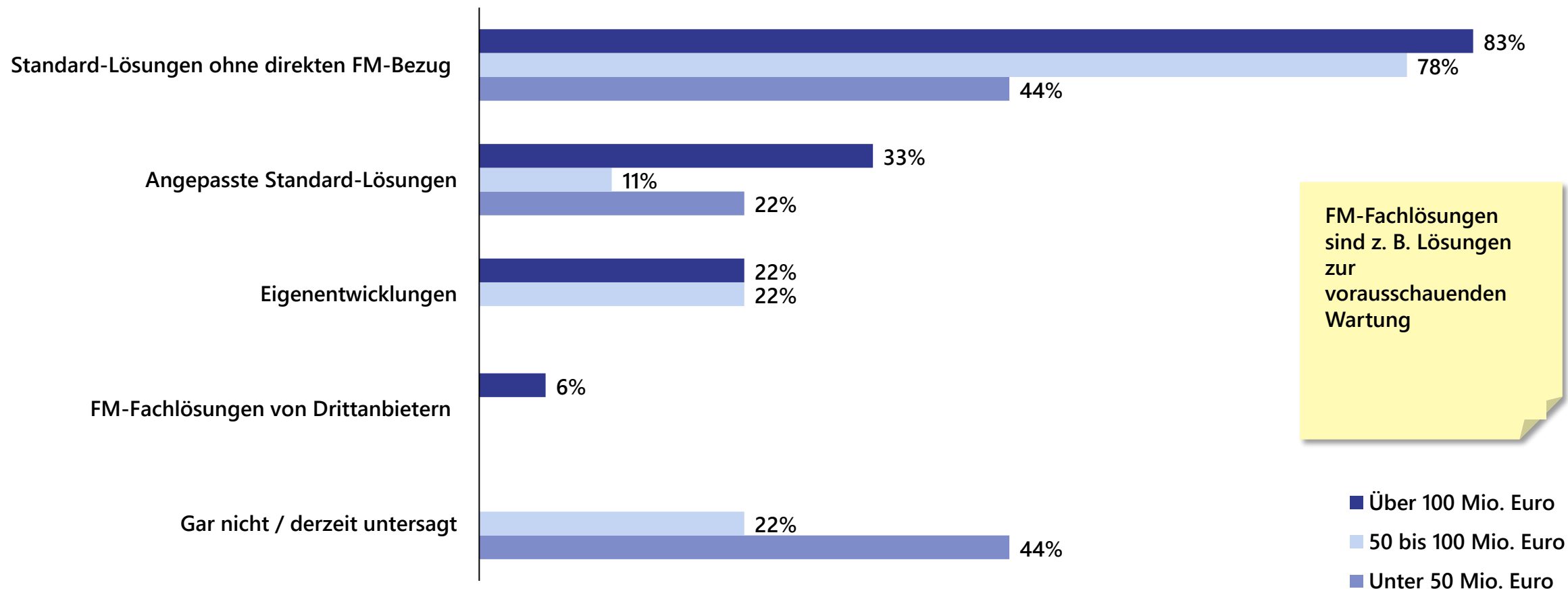
# Technische und integrierte Anbieter setzen stärker auf fortgeschrittene Lösungen



Frage: In welchem Umfang nutzt Ihr Unternehmen aktuell Generative AI?; Häufigkeitsverteilung; Mehrfachantworten möglich; n = 34

# Größere Anbieter nutzen häufiger Eigenentwicklungen

Bei vielen kleinen Anbietern ist die Nutzung von Gen AI noch untersagt

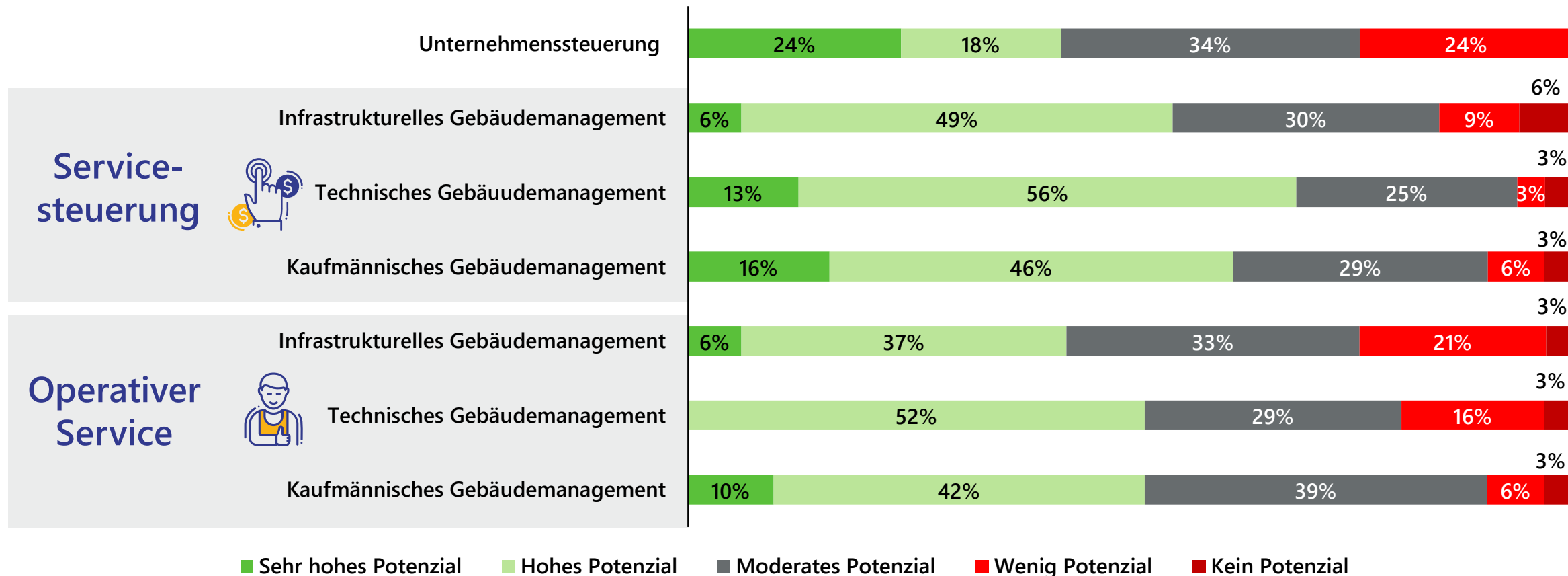


Frage: In welchem Umfang nutzt Ihr Unternehmen aktuell Generative AI?; Häufigkeitsverteilung; Mehrfachantworten möglich; n = 36



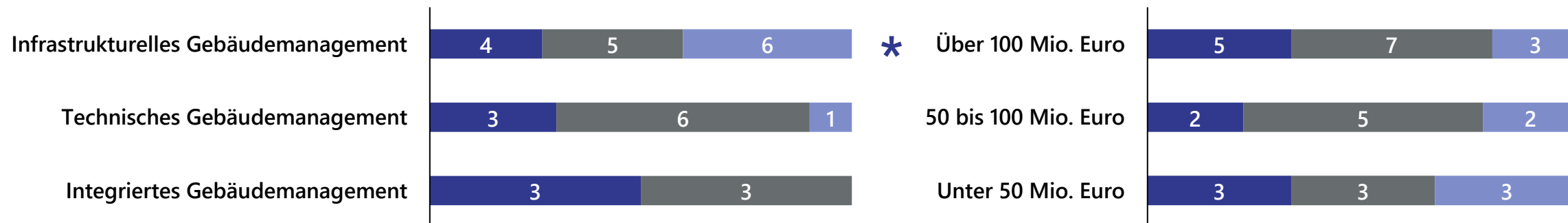
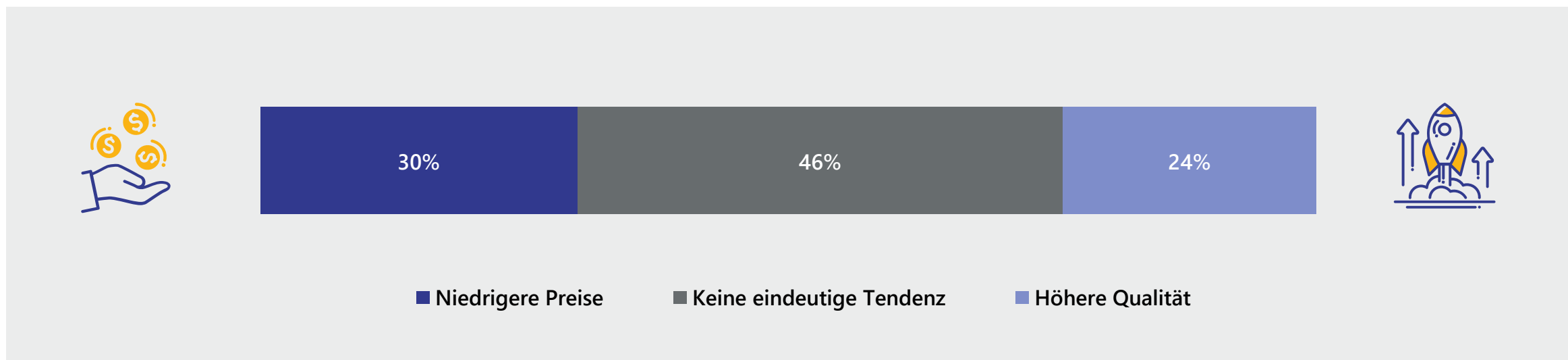
# Dienstleister sehen hohes Potenzial für Generative AI

Größte Chancen zur Produktivitätssteigerung werden in der Servicesteuerung gesehen



Frage: Welches Potenzial für Produktivitätsverbesserungen sehen Sie durch Generative AI für Ihr Unternehmen?; Häufigkeitsverteilung; n = 31

# Keine klare Tendenz zu Auswirkungen von KI im FM erkennbar



Frage: Wie schätzen Sie die Erwartungen Ihrer Bestands- und Zielkunden hinsichtlich der Preis- und Qualitätserwartung Ihres Angebots durch Generative AI ein?; Häufigkeitsverteilung; alle Unternehmen; n = 31  
 \* Angaben in absoluten Werten

# Kunden erwarten vor allem Preisvorteile durch Effizienzsteigerung mit Generative AI

## Erwartung sinkender Kosten

Auftraggeber erwarten sinkende Kosten, weil:

- mithilfe von Generative AI Serviceprozesse optimiert und bedarfsorientiert gesteuert werden können. Dadurch sinken Ausgaben für nicht unmittelbar notwendige Leistungen.
- durch Generative AI weniger Personal für einen effizienten Service notwendig ist, wodurch Lohnkosten gespart werden können.
- Overhead-Kosten durch Generative AI sinken.

## Erwartung steigender Qualität

Auftraggeber erwarten steigende Qualität, weil:

- fundiertes Fachwissen durch den Einsatz von Generative AI weiter vertieft werden kann und zu einem Anstieg der Qualität führt.
- höhere Qualität sich durch Generative AI zu akzeptablen Preisen erreichen lässt.
- Prozesse effizienter gestaltet werden können.

## Investitionskosten

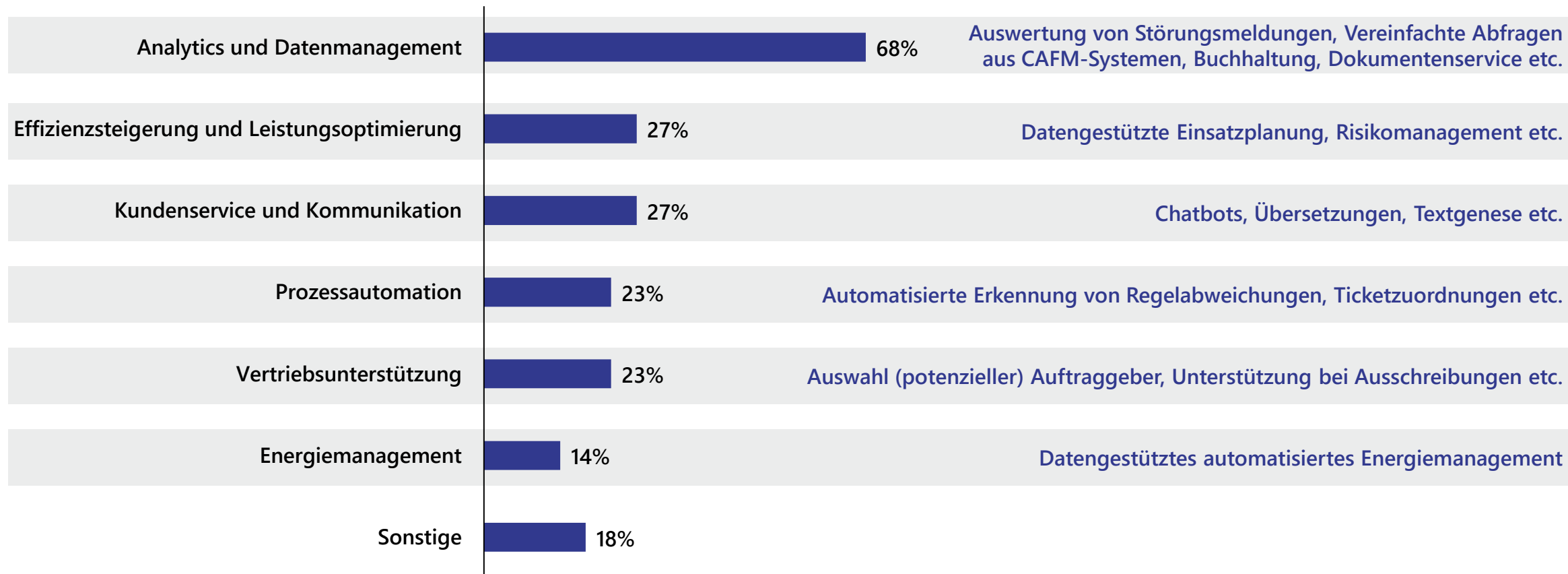
Auftraggeber verstehen den Einsatz von Generative AI als Kostenfaktor aufgrund:

- zusätzlicher Investitionskosten in Software.
- Entwicklungskosten für AI-Lösungen.
- Einem unklaren Verhältnis von Investitionskosten und (langfristigen) qualitativen Vorteilen.



Frage: Bitte begründen Sie Ihre Einschätzung zur Entwicklung der Preis- und Qualitätserwartungen Ihrer Kunden?; Häufigkeitsverteilung; alle Unternehmen; n = 21

# Dienstleister sehen Anwendungsmöglichkeiten von Generative AI insbesondere in Datenanalyse und -management



Frage: Bitte nennen Sie Beispiele für den FM-bezogenen Einsatz von Generative AI; Mehrfachantwort; Häufigkeitsverteilung; alle Unternehmen; n = 22

# Statistische Daten



# Datengrundlage und Methodik

n=37



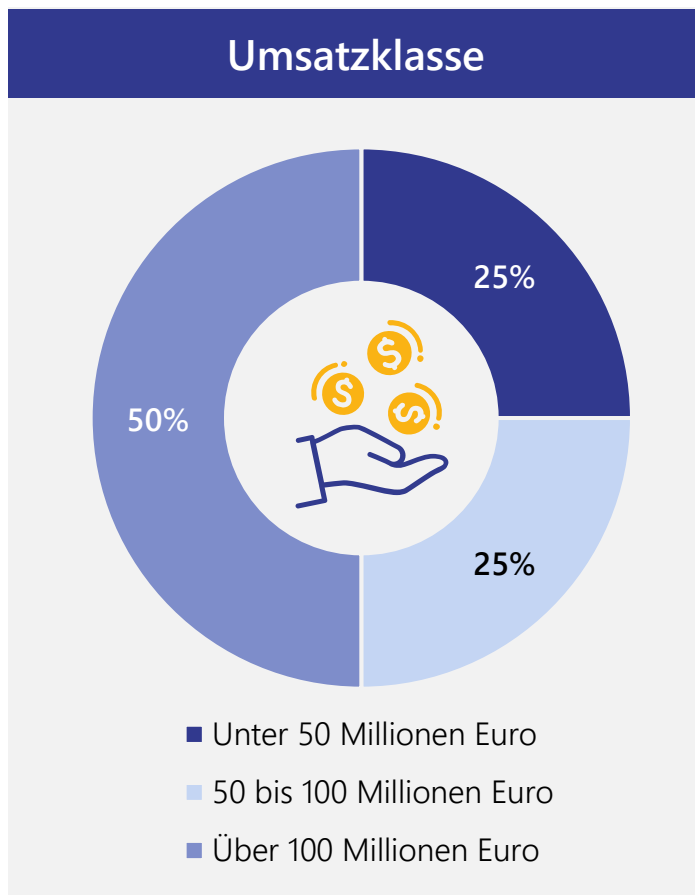
- Ziel dieser Umfrage ist es, ein **qualifiziertes Stimmungsbild** der Facility-Service-Branche angesichts aktueller Themen aufzuzeigen.
- 37 Facility-Service-Unternehmen haben an der Online-Befragung zum 1. Quartal 2024 teilgenommen.
- **Erhebungszeitraum:** 22. April bis 6. Mai 2024
- **Methodik:** Online-Umfrage

## Informationen zur Qualitätsprüfung:

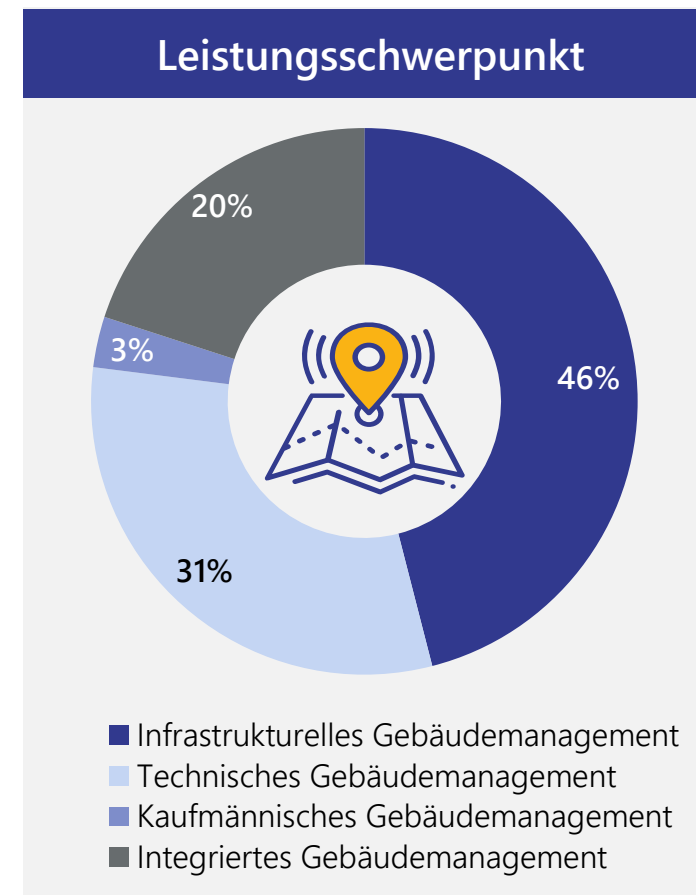
In der vorliegenden Erhebung wurden Unternehmensnamen abgefragt. Lünendonk hat in der Auswertung nur Datensätze berücksichtigt, die das Unternehmen angegeben haben. Diese Information dient ausschließlich zur Qualitätsprüfung und wird nicht veröffentlicht. Damit ist Lünendonk in der Lage Rückfragen zu stellen, Entwicklungen zu plausibilisieren und doppelte Teilnahmen sowie anorganisches Wachstum zu bereinigen.



# Statistische Daten und Auswertungsgruppen



Frage: Wie viel Umsatz erwirtschaftet Ihr Unternehmen jährlich?  
Häufigkeitsverteilung; alle Unternehmen; n = 36



Frage: Wo liegt ihr Schwerpunkt im Leistungsverzeichnis?  
Häufigkeitsverteilung; alle Unternehmen; n = 35

# Über Lünendonk & Hossenfelder





# Lünendonk & Hossenfelder GmbH

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

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

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



**Thomas Ball**  
Partner

Lünendonk & Hossenfelder GmbH  
Maximilianstraße 40  
87719 Mindelheim

Telefon: +49 8261 731 40-0  
Mobil: +49 151 23012703  
E-Mail: [ball@lunendonk.de](mailto:ball@lunendonk.de)  
Website: [www.lunendonk.de](http://www.lunendonk.de)

# Lünendonk® -Analysen im Markt für Facility Service



Der Markt für Facility-Service-Unternehmen in Deutschland

[Hier geht's zur Studie](#)

Der Markt für Facility-Service-Unternehmen in Österreich

[Hier geht's zur Studie](#)

Der Markt für Facility-Management-Provider in der Schweiz

[Hier geht's zur Studie](#)

# Lizenz- und Studieninformation

Durch den Kauf oder die Studienpartnerschaft in Verbindung mit diesem elektronischen Studienreport hat der Käufer in die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Lünen Donk & Hossenfelder GmbH eingewilligt. Diese sind hier in der aktuellen Version abrufbar:

[www.luenendonk.de/agbs](http://www.luenendonk.de/agbs)

Diese Studie ist nach deutschem und internationalem Veröffentlichungsrecht und entsprechenden Abkommen geschützt. Wenn im Verkaufsvertrag nicht anders geregelt, ist das Produkt urheberrechtlich durch die Lünen Donk & Hossenfelder GmbH geschützt. Dieses Dokument darf ohne Einwilligung des Autors und Herausgebers außerhalb des Kundenunternehmens weder dupliziert, in anderen Datenbanksystemen oder privaten Rechnersystemen gespeichert noch an weitere Personen weitergeleitet werden.

Die folgenden Handlungen sind nicht erlaubt:

- Vervielfältigung zum weiteren Verkauf
- Weiterversenden und Verbreiten außerhalb des Kundenunternehmens, das die Studienlizenz erworben hat

Die Marke Lünen Donk® ist geschützt und ist Eigentum des Unternehmens Lünen Donk & Hossenfelder GmbH. Bei Fragen zur Studienlizenz steht Ihnen das Team von Lünen Donk & Hossenfelder gerne zur Verfügung ([info@luendonk.de](mailto:info@luendonk.de)).

Alle Informationen dieses Dokuments entsprechen dem Stand zum Veröffentlichungsdatum. Alle Berichte, Auskünfte und Informationen dieses Dokuments entstammen aus Quellen, die aus Sicht der Lünen Donk & Hossenfelder GmbH verlässlich erscheinen. Die Richtigkeit dieser Quellen wird vom Herausgeber jedoch nicht garantiert. Enthaltene Meinungen reflektieren eine angemessene Beurteilung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung, die ohne Vermerk verändert werden können.

# Kontakt und Impressum

---

## **Lünen Donk & Hossenfelder GmbH**

Thomas Ball, Partner  
Stefan Schubert, Junior Consultant

Analyse und Aufbereitung:  
Jelena Fratucan, Head of Research

Maximilianstraße 40  
D-87719 Mindelheim

Mobil Thomas Ball: +49 151 230 12 703

E-Mail: [ball@lunenendonk.de](mailto:ball@lunenendonk.de); [schubert@lunenendonk.de](mailto:schubert@lunenendonk.de)  
Internet: [www.lunenendonk.de](http://www.lunenendonk.de)

