

## Lünendonk®-Liste 2010

### Führende Unternehmen für industrielle Instandhaltung (IS) in Deutschland 2009

Kriterium: Ihr Unternehmen erwirtschaftet mehr als 50 Prozent des Umsatzes mit Anlagen-Instandhaltung  
(ohne Umsatzerlöse aus Software-Verkauf).

Hinweis: Außer den Umsatz- und Mitarbeiterzahlen werden Ihre Antworten **nicht unternehmensbezogen**  
sondern nur als statistische Gesamt-Auswertung veröffentlicht!

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

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

Unternehmen, Gesellschaftsform \_\_\_\_\_

Anschrift (Hauptsitz) \_\_\_\_\_

Ansprechpartner \_\_\_\_\_ Position \_\_\_\_\_

Telefon, Telefax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_ Homepage \_\_\_\_\_

1. Anzahl der Niederlassungen in Deutschland \_\_\_\_\_

2. In welchen Bundesländern sind Sie tätig? \_\_\_\_\_

3. Sind Sie auch in anderen europäischen Ländern tätig?

Falls Ja, in welchen? \_\_\_\_\_

Falls Nein, haben Sie in den kommenden drei Jahren vor, außerhalb Deutschlands aktiv zu werden?

Ja, wo? \_\_\_\_\_

Nein

4. Sind Sie außerhalb Europas tätig?

Ja  Nein  Wenn ja, wo \_\_\_\_\_

5. Wo liegt die Mehrheit des Grund- oder Stammkapitals Ihres Unternehmens?

In Deutschland  Im europäischen Ausland, in \_\_\_\_\_  Im sonstigen Ausland, in \_\_\_\_\_

6. Wie wird sich das Volumen des gesamten Instandhaltung-Marktsegmentes voraussichtlich entwickeln?

	2010	%	2010 bis 2015	% p.a.	2015 bis 2020	% p.a.
Deutschland	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Europa (inkl. Norwegen, Schweiz, ohne Deutschland)	2010 _____	% _____	2010 bis 2015 _____	% p.a. _____	2015 bis 2020 _____	% p.a. _____
Weltweit	2010 _____	% _____	2010 bis 2015 _____	% p.a. _____	2015 bis 2020 _____	% p.a. _____

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

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

8. Welche drei nachhaltigen Benefits sind in den nächsten Jahren Ihren Kunden besonders wichtig? (z.B. Leerlaufzeiten, Ausfallzeiten, Haftung, Outsourcing u.a.)

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

# Fragebogen Führende Instandhaltungs-Unternehmen in Deutschland (2 von 4)

**9. Welche der nachfolgenden Aussagen treffen für die Zukunft Ihrer Branche zu?**

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

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

-		0	+	
-2	-1	0	+1	+2

**10. Wie sehen Sie in Zukunft die Rolle der Hersteller von Maschinen und Anlagen beim Service?**

- als Wettbewerber    als Partner    sowohl als auch    weder noch

**11. Erwarten Sie aus dem Herstellerbereich Impulse für neue Geschäftsmodelle und Allianzen?**

- Ja    Nein   Wenn Ja, welche? \_\_\_\_\_

**12. Wie hoch schätzen Sie das sichtbare Volumen der Instandhaltungs-Marktes? \_\_\_\_\_ Mrd. Euro in Deutschland**

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

(Bitte ankreuzen)

- Integrierte Services sind ist für uns der Weg der Zukunft
- Wir setzen auf Partnerschaften mit anderen Dienstleistern
- Wir sehen unsere Chancen als Spezialist

-		0	+	
-2	-1	0	+1	+2

**17. Auf welchen Messen werden Sie 2010 ausstellen?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**14. Welche Maßnahmen ergreifen Sie für Ihr Kunden-Marketing?**

(Bitte nur die 3 wichtigsten ankreuzen)

- Client Management, Key Account Management
- Direktmarketing, Direktansprache
- Events, Veranstaltungen, Konferenzen
- Klassische Werbung, Anzeigen
- Kundenbefragung, Zufriedenheitsanalysen
- PR, Pressearbeit
- Qualitätsmanagement
- Referenzen, Empfehlungen
- Sonstige, und zwar \_\_\_\_\_

**18. Welche Erwartungen richten Ihre Kunden an Sie?**

(Bitte nur die 3 wichtigsten ankreuzen)

- Fachkompetenz
- Managementkompetenz
- Wertorientierung
- Kundenorientierung
- Qualität
- Erfahrung
- Integrität
- Sicherheit
- Flächendeckende Präsenz / Größe
- Gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Sonstige, und zwar \_\_\_\_\_

**15. Wie könnte man das Verhältnis Ihres Unternehmens zu Ihren Kunden beschreiben?**

(Bitte nur die 3 wichtigsten ankreuzen)

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

**19. Welches Ergebnis Ihrer Tätigkeit versprechen Sie Ihren Kunden?**

(Bitte nur die 3 wichtigsten ankreuzen)

- Effizienzsteigerung
- Ertragssteigerung
- Konzentration auf seine Kernkompetenz
- Kostensenkung
- Nachhaltige Wertsteigerung des Unternehmens
- Produktivitätssteigerung
- Qualitätsverbesserung
- Steigerung des Markterfolges
- Wettbewerbsvorteile
- Sicherheit
- Sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

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

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

# Fragebogen Führende Instandhaltungs-Unternehmen in Deutschland (3 von 4)

**20. Leistungsspektrum** (Anteil am Umsatz in %) **2009**      **2008**

- Anlagen- und Maschinenreinigung \_\_\_\_\_
- Beratung \_\_\_\_\_
- Diagnose, Inspektion \_\_\_\_\_
- Engineering (Umbau, Modernisierung) \_\_\_\_\_
- Entsorgung \_\_\_\_\_
- FM-Leistungen (Allgemein) \_\_\_\_\_
- Instandsetzung (Reparatur) \_\_\_\_\_
- Medien, Energie, Infrastruktur \_\_\_\_\_
- Montage \_\_\_\_\_
- Optimierung \_\_\_\_\_
- Wartung (Schmierstoffe, Nachziehen) \_\_\_\_\_
- Sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

**Umsatz insgesamt**      **100%**      **100%**

**21. Wie schätzen Sie das Verhältnis zwischen organischem und nicht-organischem Wachstum in Ihrem Unternehmen ein?**

\_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ (Bsp. 50:50; 40:60)

**22. Tätigkeitsfeld (Umsatz in Mio. €)**

	In Deutschland	Weltweit
- Fertigungsindustrie	_____	_____
- Prozessindustrie	_____	_____

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

(Bei Unternehmensgruppen konsolidierten Umsatz) \_\_\_\_\_

**Davon Umsatz im Ausland (weltweit)**

(Über Tochtergesellschaften oder direkt) in Mio. € \_\_\_\_\_

**Davon Umsatz in Europa** (EU inkl. Norwegen, Schweiz, ohne Deutschland) in Mio. € \_\_\_\_\_

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

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

**25. Wie hoch ist der Anteil des konzerninternen Umsatzes am Gesamtumsatz in Prozent?**

2009 \_\_\_\_\_ % (effektiv)

2010 \_\_\_\_\_ % (Prognose)

**26. Wie wird sich der Umsatz Ihres Unternehmens voraussichtlich entwickeln? (Durchschnitt pro Jahr)**

	Deutschland	Europa	Weltweit
2010	_____	_____	_____ %
2010 bis 2015	_____	_____	_____ % p.a.
2015 bis 2020	_____	_____	_____ % p.a.

**27. Wie ist die Relation von geplanten zu ungeplanten Instandhaltungs-Maßnahmen?** (Bsp. 40:60; 50:50)

\_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

in 2009                                  in 2010                                  in 2011 (Prognose)

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

(Jahresdurchschnitt) \_\_\_\_\_

**Zahl der Mitarbeiter gesamt** \_\_\_\_\_

(Jahresdurchschnitt) \_\_\_\_\_

**29. Tätigkeiten der Mitarbeiter in Deutschland** (in absolute Zahlen)

- Management/Verwaltung \_\_\_\_\_
- Vertrieb \_\_\_\_\_
- Service-Personal \_\_\_\_\_
- davon Teilzeitkräfte -----
- Sonstige \_\_\_\_\_

**30. Wieviel Prozent Ihres Umsatzes erzielen Sie mit Subunternehmen?** \_\_\_\_\_ %

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

- Automobil \_\_\_\_\_
- Baustoffe \_\_\_\_\_
- Konsumgüter \_\_\_\_\_
- Kraftwerke/Energie \_\_\_\_\_
- Nahrungs- und Genussmittel \_\_\_\_\_
- Rohöl & Gas \_\_\_\_\_
- Papier/Pappe \_\_\_\_\_
- Pharma \_\_\_\_\_
- Raffinerie/Chemie/Petrochemie \_\_\_\_\_
- Stahl/Metallindustrie \_\_\_\_\_
- Sonstige, und zwar \_\_\_\_\_

**Umsatz insgesamt**      **100%**      **100%**

**32. In welchen geografischen Regionen sehen Sie jetzt und in nächster Zukunft neue Märkte für Ihr Unternehmen?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**33. Beabsichtigen Sie, neue Geschäftsfelder zu erschließen?**

Bspw. durch Vermarktung Ihrer Erfahrung (Aus- und Weiterbildung) oder durch Erweiterung des Angebotes im Engineering

Ja                                   Nein  
 Wenn Ja, welche? \_\_\_\_\_

**34. Welche Auswirkung haben neue Technologien wie Condition Monitoring oder Fernwartung auf Ihr Portfolio?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

# Fragebogen Führende Instandhaltungs-Unternehmen in Deutschland (4 von 4)

**35. Welche Bedeutung haben die folgenden Vertriebswege für Ihr Unternehmen?** (-2="Völlig unwichtig" bis +2="Sehr wichtig")

(Bitte ankreuzen)

- Vertriebsmitarbeiter
- Call Center
- Management (Geschäftsleitung, Bereichsleitung)
- Kooperations- und Vertriebspartner
- Sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

-2	-1	0	+1	+2

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

(Bitte ankreuzen)

- EU-Osterweiterung
- Image der Branche
- Mangel an qualifiziertem Personal
- Umbruch Tariflandschaft
- Wettbewerb über den Preis

-2	-1	0	+1	+2

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

(Bitte ankreuzen)

- Finanzierungsengpässe bei Kunden
- Nachfragemangel
- Niedrige Marktpreise, Honorare
- Insourcing
- Mangelnde Internationalität
- Zu kleinteiliges Geschäft
- Gewerkschaften

-2	-1	0	+1	+2

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

(Bitte ankreuzen)

- Mehrheitsübernahme bei Unternehmen
- Paritätische Geschäftsführung
- Partnerschaft mit identischem Portfolio
- M&A Begleitung durch lokale Partner
- Sprachkenntnisse Englisch
- Sprachkenntnisse Landessprache
- Sonstige, und zwar \_\_\_\_\_

-2	-1	0	+1	+2

**38. Welche Bedeutung messen Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit folgenden aktuellen Marktthemen bei?** (-2="Völlig unwichtig" bis +2="Sehr wichtig") (Bitte ankreuzen)

- Ausweiten des Leistungsportfolios
- Beibehaltung Flächentarife
- Bilden von internat. Netzwerken
- CRM
- Immobilien-Lebenszyklus Betracht.
- Joint Ventures mit Auftraggebern
- Konsolidierung d. Anbietermarktes
- Konzentration a. Kernkompetenzen
- Open Book Kalkulation
- Trend zum Insourcing
- Trend zum Outsourcing
- Wachsen aus eigener Kraft
- Wachsen d. Kooperation, Zukäufe
- Weitere, und zwar \_\_\_\_\_

-2	-1	0	+1	+2

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

(Bitte ankreuzen)

- Automobil
- Baustoffe
- Konsumgüter
- Kraftwerke/Energie
- Nahrungs- und Genussmittel
- Rohöl & Gas
- Papier/Pappe
- Pharma
- Raffinerie/Chemie/Petrochemie
- Stahl/Metallindustrie
- Sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

-2	-1	0	+1	+2

**39. Welche Vertragslaufzeit ist Ihrer Meinung nach für Auftraggeber am sinnvollsten?** \_\_\_\_\_ Jahre

**Warum?** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**42. Welche Instandhaltungs-Werkzeuge und -Methoden setzen Sie ein?**

- IPS (Instandhaltungssystem), welches \_\_\_\_\_
- Kaizen
- Lean Management
- TPM
- Sonstige, und zwar \_\_\_\_\_

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme!**