

zvoove Industry Pulse 2025

Die größte Branchenstudie der
Gebäudedienstleistung



Das erwartet Sie im Whitepaper:

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Vorwort	6
Die Top-7-Ergebnisse des zvoove Industry Pulse 2025	8
Methodologie und Stichprobenbeschreibung	12
Umfrage unter Unternehmen und internen Mitarbeitenden der Gebäudedienstleistung.....	13
Umfrage unter Reinigungskräften	14
Digitalisierung: Branche vor dem Wendepunkt.....	15
Digitalisierung ist Chefsache, und wichtiger denn je.....	15
In der Praxis noch viel Nachholbedarf bei Digitalisierung.....	16
Zu wenig Investitionen in Software und Digitalisierung.....	18
Hoffungsschimmer bei Digitalisierungsausgaben	20
Digitale Lösungen und Apps in der Praxis	22
Apps im Kommen, aber noch zu viel Papier im Spiel	24
Beschäftigte sehen Vorteile von Apps	25
Hürden beim App-Einsatz	26
Branche sieht Vorteile von Künstlicher Intelligenz	28
Prozessautomatisierung als Top-Anwendungsfeld	28
Vielfältige KI-Ideen in der Branche.....	29
Zu wenig Investitionen in KI	30
KI noch selten beim Kunden eingesetzt	32
KI häufiger in der Verwaltung.....	33
Fuhrparkverwaltung noch wenig digital	35



Sprachbarrieren überwinden: Kommunikation auf Augenhöhe	38
Automatische Übersetzung in verschiedene Sprachen	39
Weiterbildungen sehr wichtig für Wettbewerbsfähigkeit	42
Strategisch relevant, aber Lücken in der Praxis	44
Digitale Formate wenig verbreitet.....	46
Mitarbeitende bringen sich ein: Was in der Praxis zählt.....	47
Leistungsnachweis: digital nimmt zu, analog dominiert noch	47
Nachbestellungen oft manuell	48
Was bei der Arbeitgeberwahl zählt.....	50
Wichtigste Branchentrends 2025.....	53
Gesetzliche Regelungen werfen ihre Schatten voraus	54
Robotik wird spannender.....	55
Größte Herausforderungen 2025	56
Fazit	59

Executive Summary:

Die Top-7-Ergebnisse des zvoove Industry Pulse 2025





1. Digitalisierung hat höchste Priorität – Umsetzung hinkt hinterher

Für 73 Prozent der Unternehmen hat Digitalisierung oberste Priorität, ein leichter Anstieg im Vergleich zu 2024. Gleichzeitig sehen sich nur 3 Prozent als voll digitalisiert, nicht einmal ein Viertel (22 Prozent) erreicht einen fortgeschrittenen Stand. Die Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit ist offensichtlich.



2. Investitionsbereitschaft sinkt – trotz digitalem Nachholbedarf

Nur 29 Prozent der Unternehmen planen 2025 eine Erhöhung ihres Digitalisierungsbudgets. Besonders kritisch: Von denjenigen, die sich selbst am Anfang der digitalen Reise sehen, wollen lediglich 35 Prozent mehr investieren. Noch besteht Hoffnung, dass wie im Vorjahr, die realen Ausgaben die Planungen übertreffen.



3. Elektronische Zeiterfassung bleibt Top-Trend – Papier dominiert weiter

Für 49 Prozent ist die Pflicht zur elektronischen Zeiterfassung der wichtigste Branchentrend. Doch 43 Prozent der Mitarbeitenden erfassen ihre Arbeitszeit noch handschriftlich. Drei von vier Unternehmen sehen gerade in der digitalen Zeiterfassung den größten Hebel für Effizienz.



4. Apps gewinnen an Bedeutung – auch für die Mitarbeiterbindung

80 Prozent der Unternehmen setzen inzwischen mobile Apps ein, ein Plus von 12 Prozent. Vor allem bei Zeiterfassung (62 Prozent) und Einsatzplanung sind Apps etabliert. 41 Prozent der Reinigungskräfte nennen den App-Zugang als wichtiges Kriterium bei der Wahl ihres Arbeitgebers.



5. Künstliche Intelligenz – großes Potenzial, geringe Investitionen

62 Prozent der Unternehmen sehen in KI-gestützter Prozessautomatisierung die lohnendste Zukunftsinvestition. Doch nur 38 Prozent haben 2024 überhaupt in KI investiert, die meisten nur mit sehr kleinem Budget. Die Lücke zwischen Erkenntnis und Umsetzung bleibt auch hier groß.



6. Fach- und Hilfskräftemangel – weitere Zuspitzung

Der Personalmangel bleibt die größte Herausforderung der Branche (68 Prozent), gefolgt vom anhaltenden Kostendruck (55 Prozent). Beide Faktoren verschärfen sich im Vergleich zum Vorjahr, die Resilienz der Unternehmen wird auf eine harte Probe gestellt.



7. Weiterbildung wird zum Bindungsfaktor – aber Angebote fehlen

89 Prozent der Reinigungskräfte sehen Schulungen als wichtig oder sehr wichtig an. Dennoch bieten 11 Prozent der Unternehmen keinerlei Weiterbildungen für externe Mitarbeitende. Gerade Mini-Jobber und ungelernte Kräfte bleiben häufig außen vor, trotz hoher Motivation.

Der zvoove Industry Pulse 2025 macht deutlich: Die Branche ist sich der aktuellen Herausforderungen bewusst. Digitalisierung, KI und Personalbindung stehen ganz oben auf der Agenda. Doch zwischen Erkenntnis und Umsetzung klafft oft eine Lücke. Wer sie überwindet, sichert sich nachhaltige Vorteile im Wettbewerb um Kunden, Talente und Effizienz.

Methodologie und Stichprobenbeschreibung

Die Daten für den zvoove Industry Pulse für die Gebäudedienstleistung wurden auch im Jahr 2025 gemeinsam mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut Arlington Research erhoben. Auf dieser Datenbasis entstand die größte Branchenstudie in der Gebäudedienstleistung. Sie will mit klaren Zahlen und Fakten die aktuelle Lage der Branche beleuchten.

Ziel der Studie ist es, herauszufinden, was die Gebäudedienstleistung im Jahr 2025 bewegt, welchen Herausforderungen, Chancen und Aufgaben sie sich gegenüber sieht und was die Branchentrends aktuell und im perspektivischen Ausblick sind. Für den zvoove Industry

Pulse 2025 wurden zwei umfangreiche Online-Befragungen durchgeführt:

- Vom **2. April bis 16. Mai 2025** nahmen **292 Entscheidungsträger:innen und Fachverantwortliche** aus Unternehmen der Gebäudedienstleistung teil.
- Eine zweite Befragung richtete sich an **150 Reinigungskräfte** und lief vom 17. bis 22. März 2025.
- Mit insgesamt **442 Personen** haben an der Branchenstudie 2025 mehr Befragte teilgenommen als jemals zuvor.



292

Entscheidungsträger und Fachverantwortliche informierten über die aktuelle Situation in der Branche sowie über Trends und Herausforderungen.

150

Mitarbeitende trugen ihre Perspektiven bei, um einen ganzheitlichen Einblick in die Branche zu geben.

37

Fragen haben die Unternehmensvertretenden beantwortet.

18

Fragen sind den Reinigungskräften gestellt worden.



Umfrage unter Unternehmen und internen Mitarbeitenden der Gebäudedienstleistung

Unter den Unternehmensvertreter:innen waren 55 Prozent in geschäftsführender Position, weitere Teilnehmer:innen kamen unter anderem aus Objektleitung, Personalmanagement und kaufmännischer Leitung. Die

Unternehmensgrößen reichten von Kleinbetrieben mit weniger als 50 Reinigungskräften (45 Prozent) bis zu Großunternehmen mit über 500 Beschäftigten (15 Prozent).

55%

der teilnehmenden Unternehmensvertreter gaben an, dass sie Geschäftsführer oder Inhaber sind.

10% sind Objekt-leiter.



45%

sind Kleinbetriebe mit weniger als 50 Reinigungskräften.



15%

sind Großunternehmen mit über 500 Beschäftigten.



78%

der Betriebe haben weniger als 50 interne Mitarbeitenden.



9%

haben über 150 interne Mitarbeitenden.

14%

der teilnehmenden Unternehmen meldeten einen jährlichen Umsatz bis € 250.000.



39%

meldeten einen jährlichen Umsatz von über € 2,5 Mio.

Umfrage unter Reinigungskräften

Wie im vergangenen Jahr sollte auch 2025 die Perspektive von Reinigungskräften in die Ergebnisse mit einfließen, um einen allumfassenden Eindruck vom Stand der Dinge in der Branche zu bekommen. In einem separaten Online-Fragebogen wurden **150 externe Mitarbeitende von Gebäudedienstleistungsunternehmen** befragt.

Das Einbeziehen der Meinungen von Reinigungskräften diente einerseits dem Ziel, die Branche möglichst ganz-

heitlich zu erfassen. Andererseits ging es darum, herauszuarbeiten, an welchen Schrauben Gebäudedienstleistungsfirmen in Zeiten des Fach- und Hilfskräftemangels drehen können, um Kandidat:innen für sich zu gewinnen, beziehungsweise zu halten.

Die Reinigungskräfte waren mehrheitlich ausgebildete Gebäudereiniger:innen (66 Prozent), arbeiteten überwiegend in Vollzeit (67 Prozent) und waren meist unter 35 Jahre alt.

