



# TÜV-Siegel für

## IT-Management

*Kulturrevolution mit gutem Ende:  
Das Projektteam der ISO 20000-  
Zertifizierung bei GRASS-MERKUR.*

**Early Mover:** Als eines von 16 deutschen Unternehmen ist die GRASS-MERKUR nach dem IT-Service-Standard ISO 20000 zertifiziert. Die Unternehmensberatung human-matters AG machte GRASS-MERKUR für die Zertifizierung fit. Überraschung für alle Seiten: Das Projekt blieb 25 Prozent unter dem geplanten Aufwand, obwohl die Umwälzungen bei GRASS-MERKUR gravierend waren und einer „Kulturrevolution“ glichen, berichtet Vorstandsvorsitzender Jens Ahlbrand.

||-- Am 22. April 2008 war es soweit: Der GRASS-MERKUR-Vorstandsvorsitzende Jens Ahlbrand erhielt vom TÜV Süd das offizielle ISO 20000-Zertifikat. GRASS-MERKUR ist seitdem als einer der ersten deutschen Rechenzentrums-Betreiber und eines von 206 Unternehmen weltweit nach dem international anerkannten Standard für das IT-Service-Management zertifiziert. Drei Tage lang prüften die Spezialisten vom TÜV Süd, ob der Rechenzentrums-Betreiber aus Hannover den strengen Anforderungen der ITIL-Norm entspricht. Bei GRASS-MERKUR freute man sich über den offiziellen Segen der Zertifizierer. Jens Ahlbrand: „Das ist Lohn für ein Stück harte Arbeit. Mit dem Zertifikat setzen wir uns an die Spitze einer Bewegung.“ GRASS-

MERKUR will den neu erworbenen ISO 20000-Standard auch als Argument im Wettbewerb nutzen.

### *Hochmodernes Rechenzentrum*

-- GRASS-MERKUR ist Anfang 2007 aus einem Zusammenschluss von zwei Unternehmen entstanden. 40 Mitarbeiter betreiben seitdem in Hannover 1000 Quadratmeter hochmoderne Rechenzentrumsfläche nach Bankenstandard, die zurzeit um 600 Quadratmeter erweitert werden. Zu den Kunden zählen Banken, Versicherungen und Industrieunternehmen. Alleinstellung der Hannoveraner: „Wir vereinen Rechenzentrums- und Beratungsleistung unter

**„Das ISO 20000-Zertifikat ist Lohn für ein Stück harte Arbeit. Damit setzen wir uns an die Spitze einer Bewegung.“**

**Jens Ahlbrand**  
Vorstand  
GRASS-MERKUR AG & Co. KG

einem Dach“, sagt Jens Ahlbrand. Dabei lege man Wert auf Praxis-Orientierung: „Unsere Beratung kommt aus der Praxis.“

Nach dem Zusammenschluss zu GRASS-MERKUR sah der Vorstand einen guten Zeitpunkt, die Prozesse im Service-Management zu überprüfen und zu justieren. Rückblickend räumt man ein, dass in der Vergangenheit im Unternehmen vieles nicht mit der Prägnanz und der Konsequenz gelebt worden sei, wie es die reine Lehre vorsieht. Hinzu kam:

Fujitsu-Siemens, ein Vertriebspartner von GRASS-MERKUR, empfahl eine Zertifizierung.



**Dynamik und Hartnäckigkeit: Berater Thomas Schürmann**

der GRASS-MERKUR-Mitarbeiter ist deutlich gestiegen, weil nun sichergestellt ist, dass Auswirkungen der von Kunden gewünschten Änderungen systematisch analysiert und nachfolgend mit den Kunden ergebnisorientiert besprochen werden. Mit Hilfe von human-matters hat GRASS-MERKUR frühere Ad-hoc-Kommunikation in Regel-Kommunikation überführt und diese institutionalisiert. Ein Ergebnis der Beratung ist auch, dass GRASS-MERKUR

sein Service-Management nun mit Software-Unterstützung gestaltet. human-matters Vorstand Thomas Schürmann: „Das Unternehmen hat im ganzen Service-Bereich mehr Struktur und mehr Effizienz und das merken auch seine Kunden.“

Der Wandel fiel GRASS-MERKUR zunächst nicht leicht, berichten Unternehmensberater und Auftraggeber unisono. Für die Mitarbeiter waren es nicht nur Richtungsänderungen, sondern Vollbremsungen mit 180-Grad-Wenden. Mit einer „Mischung aus Dynamik und Hartnäckigkeit“, sagt Vorstandschef Ahlbrand sei es human-matters und der Projektleitung bei GRASS-MERKUR jedoch gelungen, die Mitarbeiter von den neuen Wegen zu überzeugen.

Schürmann seinerseits war glücklich, dass er jederzeit Rückendeckung von der Unternehmensführung gehabt habe und auch der 3-köpfige Lenkungsausschuss und das Kernteam immer auf seiner Seite standen. Auf halber Strecke des Projekts war dann selbst Berater Schürmann überrascht. Die Mitarbeiter hätten dann das Heft selbst in die Hand genommen, „so dass man sie fast bremsen musste“, berichtet er. Für ihn war damit der „Idealzustand“ erreicht, wenn die Ergebnisverantwortung auf die Seite des Kunden wechselt.

#### *Gutes Miteinander der Mitarbeiter*

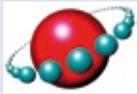
-- Eine weitere Erfahrung des Change-Projekts war das gute Miteinander zwischen jüngeren und älteren Beschäftigten, analysiert GRASS-MERKUR-Chef Ahlbrand. „Erfahrung und Unbeschwertheit haben sich ergänzt.“ Nun will er darauf achten, dass es im Unternehmen weiter zur praktischen Umsetzung der theoretischen Vorgabe kommt. Das sei die wichtigste Aufgabe nach der Zertifizierung. Nachlassen darf GRASS-MERKUR nicht, denn man will sich künftig jedes Jahr vom TÜV Süd prüfen lassen. --||

#### *Schwierige Rahmenbedingungen*

-- Aus einem gemeinsamen Beratungsprojekt kannte man bei GRASS-MERKUR die Unternehmensberatung human-matters. Die Auftragsvergabe an die ISO 20000-Spezialisten aus Frankfurt am Main war selbstverständlich. human-matters-Vorstand Thomas Schürmann bekam in Hannover ordentlich was zu tun. 16 Prozesse mussten erfüllt werden, 250 Projektaufgaben abgearbeitet werden. Es gab drei grundlegende Änderungen (Major Changes), unter anderem eine im Personalbereich. Die Rahmenbedingungen waren dabei nicht ideal, denn bei GRASS-MERKUR musste erst eine einheitliche Projektkultur eingeführt werden. Thomas Schürmann nutzte dabei die definierte Methode Prince2. Vorteil: „Prince2 kommt aus dem gleichen Hause wie ITIL und liefert den erforderlichen Managementrahmen für ein Vorhaben wie dieses“. Auch bei GRASS-MERKUR war man sich bewusst, dass die Vorbereitung auf den Audit anstrengend werden würde. „Das war keine Evolution, sondern eine Revolution“, sagt Jens Ahlbrand. Man wollte nicht nur an bestehenden Strukturen „rumfrickeln“, sondern hat betriebliche Abläufe „komplett neu strukturiert“.

#### *Mehr Beratungskompetenz*

-- Verbesserungen waren bald sichtbar: Bei GRASS-MERKUR gibt es nun beispielsweise ein klar strukturiertes Problem-Management. Wiederkehrende Störungen werden als Probleme identifiziert und strukturiert abgearbeitet. Ein Service-Katalog dokumentiert erstmals übersichtlich alle Service-Module des Unternehmens, Service-Leistungen sind nun auch dem Kunden gegenüber transparenter. Die Realisierungs- und Beratungskompetenz



GRASS  
MERKUR

Jens Ahlbrand  
Helmut Hartung  
**GRASS-MERKUR AG & Co. KG**  
Rothwiese 5  
30559 Hannover  
Telefon: +49 511 47 54 14 - 0  
jens.ahlbrand@grass-merkur.de  
helmut.hartung@grass-merkur.de  
www.grass-merkur.de



human-matters

Thomas Schürmann  
**human-matters AG**  
Georgstraße 56  
30159 Hannover  
Telefon: +49 511 3 57 71 88 - 0  
thomas.schuermann  
@human-matters.com  
www.human-matters.com