

Nordlicht IT-Service: drei Reklamationen, Rohdaten, fünf Hauptkunden

Die Nordlicht IT-Service GmbH (Flensburg, 9 Mitarbeiter) ist erfunden; Ähnlichkeiten mit bestehenden Betrieben sind zufällig.

Reklamation 1 · Störung nach Update

Montag 07.09.2026, 8:10 Uhr: Steuerkanzlei (12 Arbeitsplätze, Wartungsvertrag) meldet per Telefon an Hotline: Kanzleisoftware startet nach dem Wochenend-Update nicht. Techniker 9:30 vor Ort, Rollback bis 11:00, Kanzlei arbeitet ab 11:15. Update war am Freitag 04.09. um 17:40 durch Techniker T. ohne Test eingespielt worden – Testumgebung „lief gerade nicht“ (Lizenz abgelaufen). Fehlersammelliste Mai: F-2026-07, 12.05., anderer Kunde, gleiche Software, Störung nach Update, Ursachenfeld „Ablauf“, keine Korrekturmaßnahme („Einzelfall“). Kosten: 3 Technikerstunden, 3 Stunden Ausfall Kanzlei (Kulanzgutschrift 300 €).

Reklamation 2 · Hotline nicht erreichbar

Donnerstag 17.09.2026: Handwerksbetrieb ruft 9:05, 10:40, 14:20 an – Hotline besetzt, kein Rückruf. Freitag 18.09. 8:30 Beschwerde beim Geschäftsführer per Mail. Hotline-Mitarbeiterin krank seit Mittwoch; Vertretung Team 1 auf Projekt beim Kunden, Telefon nicht umgeleitet. Erster Fall dieser Art 2026. Ziel Z2 (Rückruf binnen 30 min bei 90 %) und Vertretungsplan Hotline stehen im Handbuch, Vertretungsplan noch nicht umgesetzt. Kosten: Kulanz 0 €, Kunde verärgert.

Reklamation 3 · Datenverlust nach Serverumzug

Dienstag 22.09.2026: Arztpraxis (Wartungsvertrag, Projekt Serverumzug am 19.09.) meldet fehlende Dokumente der Woche 14.–18.09. Ursache nach Prüfung: Datensicherung vor dem Umzug unvollständig – Laufwerk D: nicht im Backup-Job; Projektcheckliste Punkt „Vollständigkeit der Sicherung geprüft“ nicht abgehakt, Techniker T. und M. Wiederherstellung aus dem Praxis-Backup (Vortag) und manueller Nacharbeit: zwei Technikertage. Personenbezogene Patientendaten betroffen (Verlust, kein Abfluss). Kunde sehr verärgert, droht Kündigung. Kosten: 16 Stunden, Gutschrift 800 €.

Kennzahlen-Rohdaten Q3 2026

Rohdaten	Jul	Aug	Sep
Projekte abgeschlossen / davon termingerecht	4 / 4	3 / 2	5 / 4
Tickets gesamt / gelöst binnen 8 h	112 / 98	97 / 88	121 / 99
Rückrufe binnen 30 min (Anteil)	88 %	91 %	74 %
Angebote / daraus Aufträge	6 / 2	4 / 2	7 / 3
Reklamationen (Herkunft Kunde)	1	0	3
Rückmeldungen nach Lieferung (Noten)	2, 1, 2, 3	2, 2	2, 1, 5, 4, 2
Wartungsverträge gesamt / gekündigt	58 / 0	58 / 0	59 / 1

Juli: 1 Reklamation = R-2026-04 (Ausfall des Cloud-Anbieters am 14.07.2026, drei Kunden erfuhren es erst durch eigene Anrufe; bereits als F-2026-09 in der Fehlersammelliste, Bearbeitung im Kurs „Verfahrens- und Arbeitsanweisungen“).

Fünf Hauptkunden (für die Bewertungstabelle)

Kunde	Umsatzanteil	Bekanntes 2026
Steuerkanzlei	11 %	Reklamation 1; sonst zufrieden, Note 2 im Juli
Arztpraxis	6 %	Reklamation 3; Kündigungsdrohung
Handwerksbetrieb	4 %	Reklamation 2; langjähriger Kunde
Medizintechnik-Firma	9 %	ihre Zertifikatsforderung war 2023 der Anlass für die ISO-Zertifizierung; Note 1 im August; Empfehlung ausgesprochen
Immobilienverwaltung	5 %	Vertrag gekündigt im September (Grund: Preis); Note 3 im Juli

Aufgabe: drei Reklamationsblätter (sechs Schritte), Fehlersammelliste (mit F-2026-07 und F-2026-09), Kennzahlenblatt Q3 (fünf Standard + zwei branchenspezifisch), Bewertungstabelle für fünf Kunden.
Musterlösung: Download 10.