

Nordlicht: Musterlösung

Nordlicht IT-Service GmbH (Flensburg, erfunden). Drei Reklamationsblätter, Fehlersammelliste, Kennzahlenblatt, Kundenzufriedenheit.

Reklamation 1 · R-2026-08 – Störung nach Update

Schritt	Lösung
1 Aufnahme	07.09. 8:10, Hotline, Herkunft Kunde, Zitat, Ticket-Nr.; kein Kundeneigentum verloren
2 Sofortmaßnahme	Techniker vor Ort 9:30 (Reaktion 1 h 20 – innerhalb SLA 4 h); Kunde informiert 8:20: „Techniker unterwegs, Rollback bis Mittag“
3 Korrektur	Rollback bis 11:00; erneute Prüfung: Kanzleisoftware auf allen 12 Arbeitsplätzen gestartet, Kunde bestätigt 11:15 (Ticketstatus)
4 Ursache	Warum Störung? Update ohne Test. Warum ohne Test? Testumgebung lief nicht (Lizenz). Warum trotzdem eingespielt? Es gibt keine Regel „kein Test, kein Update“. Warum keine Regel? Änderungsfreigabe in W2 nicht beschrieben. → Ursache: Änderungsfreigabe ohne Test möglich (Feld Ablauf). Ähnliche Fälle: F-2026-07 im Mai → Wiederholer
5 Korrekturmaßnahme	Pflicht (Wiederholer): Regel in W2 „Updates nur nach Test in Testumgebung oder beim Kunden außerhalb der Arbeitszeit mit Rollback-Plan; Freigabe durch leitenden Techniker“; Testumgebungs-Lizenz in Wartungsplan; Checkliste Update. Verantwortlich: leitender Techniker, 15.10. → M-2026-09
6 Wirksamkeit	Prüfung 15.01.2027: Fehlersammelliste „Störung nach Update“ seit Oktober 0 Einträge bei 23 Updates (Ticketsystem) → wirksam. Risikenanalyse: Zeile „Störung nach Änderung“ ergänzt; Handbuch Stand 3

Reklamation 2 · R-2026-09 – Hotline nicht erreichbar

Schritt	Lösung
1 Aufnahme	18.09. 8:30 per Mail an GL; Herkunft Kunde; drei Anrufversuche am 17.09.
2 Sofortmaßnahme	GL ruft 9:00 zurück, entschuldigt sich, Anliegen (Druckerproblem) sofort an Team 2 – Reaktion auf die Beschwerde 30 min; Reaktion auf die Störung 24 h → Kennzahl K3 verfehlt
3 Korrektur	Druckerproblem remote gelöst 10:15, Kunde bestätigt
4 Ursache	Hotline krank, Vertretung Team 1 im Projekt, keine Umleitung. Warum? Vertretungsplan Hotline (Ziel Z2) noch nicht umgesetzt. → Ursache bekannt und bereits als Ziel mit Maßnahme im System (Feld Ablauf). Kein Wiederholer
5 Korrekturmaßnahme	Keine neue – Verweis auf Ziel Z2 / Maßnahme „Vertretungsplan Hotline“ (Termin 31.12.); Termin auf 31.10. vorgezogen; Telefonumleitung auf Team-Handy als Sofortregel
6 Wirksamkeit	über Ziel Z2 (Rückruf binnen 30 min ≥ 90 %): September 74 % → Dezember 93 %

Reklamation 3 · R-2026-10 – Datenverlust nach Umzug

Schritt	Lösung
---------	--------

1 Aufnahme	22.09.; Herkunft Kunde; Kundeneigentum betroffen (8.5.3) → Meldung an Kunden dokumentiert; personenbezogene Daten → DSGVO-Prüfung: Verlust ohne Abfluss, Wiederherstellung möglich – Bewertung mit Datenschutzbeauftragtem/Kunde, Frist 72 h beachtet, Vermerk
2 Sofortmaßnahme	GL informiert Praxis binnen 1 h: Wiederherstellung aus Praxis-Backup beginnt sofort; Eskalation GL (Schaden > 500 €, Datenschutz)
3 Korrektur	Wiederherstellung + Nacharbeit 2 Tage; erneute Prüfung: Dokumentenzähler je Tag mit Kunde abgeglichen, Abnahme durch Praxisleitung 24.09.; Gutschrift 800 €
4 Ursache	Laufwerk D: nicht im Backup-Job. Warum? Checkliste-Punkt „Vollständigkeit der Sicherung geprüft“ nicht abgehakt. Warum nicht? Zwei Techniker, jeder dachte, der andere prüft; Checkliste ohne Namensfeld. Warum ohne Namensfeld? Projektcheckliste hat keine Verantwortlichkeit je Punkt. → Ursache: Checkliste ohne Verantwortlichkeit und ohne Vier-Augen-Freigabe vor Umzug (Felder Prüfung, Information)
5 Korrekturmaßnahme	Pflicht (Schaden, Datenschutz): Projektcheckliste mit Kürzel je Punkt; Punkt „Sicherung vollständig – Laufwerke gegen Bestandsaufnahme abgeglichen“ mit Vier-Augen-Freigabe durch leitenden Techniker vor jedem Umzug; Einweisung T. und M. mit Protokoll. Verantwortlich: leitender Techniker, 10.10. → M-2026-10
6 Wirksamkeit	Stichprobe bei den nächsten drei Umzügen (Checkliste mit Kürzeln und Freigabe: 3 von 3); keine Datenverluste → wirksam, 12/2026. Risikenanalyse: „Datenverlust bei Projekten“ Eskalation 4 bestätigt; W1 Schritt 6 ergänzt

Fehlersammelliste (Auszug)

Nr.	Datum	Herkunft	Fehlerart	Feld	Kosten €	KM	Wiederholer
F-2026-07	12.05.	Kunde	Störung nach Update	Ablauf	250	nein	
F-2026-09	14.07.	Kunde	Kunden bei Cloud-Störung nicht informiert (R-2026-04)	Information	–	nein	
F-2026-12	07.09.	Kunde	Störung nach Update	Ablauf	550	M-2026-09	ja
F-2026-13	18.09.	Kunde	Hotline nicht erreichbar	Ablauf	50	Ziel Z2	
F-2026-14	22.09.	Kunde	Datenverlust Projekt	Prüfung	2.000	M-2026-10	

Kennzahlenblatt Q3

Kennzahl	Quelle	Ziel	Jul	Aug	Sep	Bewertung
Projekttermintreue	Projektordner	≥ 90 %	100 %	67 %	80 %	Aug/Sep rot → Kapazität prüfen
Reklamationen (Anzahl)	Fehlersammelliste	≤ 6/Jahr	1	0	3	Q3: 4 – Jahr bisher 5: Ziel fast ausgeschöpft → Ursachen prüfen

Angebotsquote	Angebotsablage	≥ 40 %	33 %	50 %	43 %	Q3 41 % ok
Kundenzufriedenheit (Ø Note)	Rückmeldungen	≤ 2,5	2,0	2,0	2,8	Sep rot (Noten 5 und 4 → Reklamationen 2 und 3)
Lieferantenbewertung	Lieferantenliste	≤ 2,5	–	–	–	jährlich 12/2026
Tickets binnen 8 h	Ticketsystem	≥ 85 %	88 %	91 %	82 %	Sep rot
Rückruf binnen 30 min	Ticketsystem	≥ 90 %	88 %	91 %	74 %	Sep rot → R-2026-09
Kündigungsquote Verträge	Vertragsliste	≤ 5 %	0 %	0 %	1,7 %	ok; Grund Preis notiert

Kundenzufriedenheit (Bewertungszeitraum 01.01.–30.06. laut Regel; hier Q3-Sicht als Übung)

Kunde	Flex.	Zuverl.	Liefertr.	Maßnahme / Bemerkung	Verantwortlich / Termin	Stand
Steuerkanzlei	2	3	2	R-2026-08; Gespräch GL, Update-Regel erläutert	GL / 15.10.	Gespräch 09.10., Note 2
Arztpraxis	2	5	2	R-2026-10; Gespräch, Gutschrift, neue Checkliste vorgestellt; Kündigung abgewendet?	GL / 30.09.	Vertrag läuft weiter, Note 3
Handwerksbetrieb	2	4	2	R-2026-09; Vertretungsregel umgesetzt	Leit. Techniker / 31.10.	erledigt
Medizintechnik	1	1	1	keine Maßnahmen erforderlich; Referenz anfragen		
Immobilienverwaltung	2	2	2	gekündigt (Preis) – Rückgewinnungsgespräch?	GL / 31.10.	offen