

Nordlicht IT-Service GmbH: Ist-Stand der Dokumente für die Delta-Analyse

Die Nordlicht IT-Service GmbH ist erfunden; Ähnlichkeiten mit bestehenden Betrieben sind zufällig. 9 Mitarbeiter, Flensburg, IT-Support und Cloud-Einrichtung für Kleinunternehmen, zertifiziert seit 2023, Überwachungsaudit 12.05.2027.

Dokument	Stand	Inhalt (Auszug) und Auffälligkeiten
Handbuch Kap. 1 Kontext	2026-01	Kontexttabelle: 7 Themen, darunter „Klimawandel: nicht relevant“ (seit 2024, ohne Begründung). Tabelle interessierte Parteien: Kunden, Mitarbeiter, Softwarehersteller, Datenschutzbehörde, Bank – Spalten Partei / Anforderung; keine Zuordnung zu Prozessen.
Handbuch Kap. 2 Führung	2024-03	Qualitätspolitik (Erreichbarkeit, Lösungsquote, Datenschutz), Organigramm, Rollen GF/QMB, Vertrieb, Technik, Verwaltung. Kein Absatz zu Kultur, Fehlerumgang, Integrität, Geschenken, Hinweisen.
Risiken-und-Chancen-Analyse	2026-01	11 Risiken mit Ampel (u. a. Ausfall Cloud-Anbieter 3×3, Ausfall Techniker 2×3, Datenverlust Kunde 2×3). Spalte „Gegenchance“ bei 4 Risiken: „zweiter Cloud-Anbieter“, „Wartungsverträge“, „Backup-Dienst anbieten“, „Schulung Azubi“ – ohne Bewertung, ohne Maßnahme.
Änderungsblatt	2023	Vier Punkte (Zweck, Betroffen, Ressourcen, Verantwortlich). Zuletzt genutzt: Cloud-Umstieg 2025 – keine Kommunikationsplanung, keine Wirksamkeitsprüfung.
Handbuch Kap. 5 Ressourcen	2024-03	Infrastruktur: Büro Flensburg, Serverraum, 9 Notebooks, Ticketsystem, Fernwartung. Homeoffice nicht erwähnt – tatsächlich arbeiten 4 Techniker überwiegend von zu Hause. Arbeitsumgebung: „Bürobedingungen nach ArbStättV“.
Gefährdungsbeurteilung	2025-09	Büro und Kundeneinsatz; psychische Belastung bewertet (Erreichbarkeit, Zeitdruck). Homeoffice fehlt.
Unterweisung	2026-02	Jährlich 30 Min.: Politik, Ziele, Datenschutz, Ticketprozess. Teilnehmerliste 9/9.
Prozessblatt Service	2025-06	Ticket → Priorisierung → Lösung (Fernwartung/vor Ort) → Rückmeldung → Abschluss. Eskalation intern an GF. Keine Regel, wann und wie Kunden bei Ausfällen oder Verzug informiert werden.
Auditprogramm / Auditplan 2026	2026-03	Programm 2024–2026 alle Prozesse jährlich; Auditplan: Kriterien ISO 9001:2015, Umfang alle Prozesse, Auditor extern, Datum. Keine Auditziele.
Managementbewertung 2026	2026-02	Zehn Kapitel nach Vorlage; Kap. 2 „Änderungen externer/interner Themen: keine“; Kap. 6 „Risiken und Chancen: Maßnahmen umgesetzt“ (ein Absatz).
Störungsbericht 14.07.2026 / Reklamation R-2026-04	2026-07	Cloud-Dienst des Anbieters 09:40–14:50 ausgefallen; 23 Kunden betroffen. Nordlicht erfuhr es 09:55 vom Anbieter. Drei Kunden riefen zwischen 10:10 und 11:30 selbst an; ein Kunde reklamierte schriftlich: „Wir hätten das von Ihnen erfahren müssen, nicht umgekehrt.“ Ursache in R-2026-04: „Anbieterausfall“ – keine Maßnahme zur Kundeninformation.

Aufgabe (90 Minuten)

Prüfpunkt

- ☐ Delta-Checkliste (Download 02) für Nordlicht ausfüllen: 14 Zeilen mit erfüllt / anpassen / neu, Fundstelle, Maßnahme
- ☐ Rote Punkte benennen und je in einem Satz begründen
- ☐ Textbaustein 5.1.1 für Nordlicht schreiben – mit Bezug auf R-2026-04
- ☐ Textbaustein 8.2.1 (Störungsregel für Cloud-Ausfälle) mit Zeiten schreiben
- ☐ Textbaustein 7.1.3/7.1.4 (Homeoffice) schreiben
- ☐ Auditziel für das interne Audit 2027 formulieren
- ☐ Zeitplan bis 12.05.2027 festlegen (Delta-Analyse, Umstellungstag, Unterweisung, Anmeldung, internes Audit, Managementbewertung)

Musterlösung: Download 11. Erst selbst lösen – die Delta-Analyse lernt man nur durch Ausfüllen.