

Nordlicht: Musterlösung – Delta-Checkliste, Textbausteine, Auditziel, Zeitplan

Rot: 5.1.1, 7.1.3, 8.2.1, 9.2.2 · Gelb: 4.1, 4.2, 6.1.3, 6.3, 7.1.4, 7.3, 7.5, 9.1.3, 9.3.2 · Grün: 6.2.

Abschnitt	Bewertung	Befund	Maßnahme
4.1	anpassen	Entscheidung vorhanden, Begründung fehlt	Satz: „Keine klimabedingten Einflüsse auf Dienstleistung oder Kundenanforderungen erkennbar; jährlich geprüft“
4.2	anpassen	Parteien und Anforderungen da, Zuordnung fehlt	Spalte „adressiert durch“: Kunden → Prozess Service, SLA; Datenschutzbehörde → Datenschutzregel; Softwarehersteller → Lieferantenliste
5.1.1	neu	Nichts zu Kultur, Fehlerumgang, Integrität	Absatz mit sechs Regeln; Beschluss GF; Bezug: „Kunden erfahren Störungen von uns“
6.1.3	anpassen	Chancen als Spalte ohne Bewertung	Chancen-Blatt: Wartungsverträge 3×3 ergreifen; zweiter Cloud-Anbieter 3×2 ergreifen; Backup-Dienst 2×2 prüfen; Azubi 2×3 ergreifen
6.2	erfüllt	Ziele mit Kennzahlen (Lösungsquote, Reaktionszeit)	–
6.3	anpassen	Vier Punkte	Blatt auf sieben Punkte; Umstellung als Änderung 2026-01
7.1.3	neu	4 von 9 im Homeoffice, Handbuch schweigt	Absatz Arbeitsorte; Homeoffice-Regel: Firmen-Notebook, VPN, keine Kundendaten auf Privatgeräten, Ablagezugriff
7.1.4	anpassen	Gefährdungsbeurteilung ohne Homeoffice	Ergänzung Homeoffice (Erreichbarkeit, Isolation, Bildschirmarbeit); Kernzeit 9–15 Uhr; Ansprechperson GF
7.3	anpassen	Unterweisung ohne Kultur/Ethik	10 Minuten ergänzen: Fehler melden, Kunden informieren, Geschenke, Hinweise
7.5	anpassen	Begriffe alt	Begriff ersetzen; drei Sätze Cloud-Ablage, Rechte, Backup
8.2.1	neu	Keine Störungsregel – Störung 14.07. zeigt die Lücke	Regel: bei Anbieterausfall > 30 Min. alle betroffenen Kunden innerhalb 30 Min. per Mail/Statusseite, Update alle 2 Std.; bei Terminverzug Mail vor Termin
9.1.3	anpassen	Ein Absatz	Wirksamkeitsspalte je Blatt
9.2.2	neu	Keine Auditziele	Zeile Auditziel; 2027: „Prüfen, ob die Störungsregel bei allen Ausfällen seit 01/2027 eingehalten wurde und ob die 2026-Punkte nachweisbar sind“
9.3.2	anpassen	Kap. 1 und 9 alt	Kap. 1 Erwartungen interessierter Parteien (Kunde: „Information bei Störung“ – neu!) und Absatz Qualitätskultur; Kap. 9a/9b

Drei Textbausteine für Nordlicht

5.1.1 Qualitätskultur, Integrität, ethisches Verhalten

Handbuch Kap. 2 · Stand 2027-01-19

Die Geschäftsführung fördert eine Qualitätskultur, in der Störungen und Fehler offen gemeldet und als Verbesserungsanlass behandelt werden. Grundsatz seit der Störung vom 14.07.2026: Kunden erfahren Störungen und Verzögerungen von uns – nicht umgekehrt (Regel 8.2.1). Fehler aus dem Team kommen ohne Schuldzuweisung in die Fehlersammelliste. Geschenke und Einladungen von Herstellern und Kunden über 50 € werden der Geschäftsführung gemeldet; Empfehlungen für Hardware und Software richten sich ausschließlich nach dem Bedarf des Kunden. Kundendaten werden nur auf Firmengeräten und über gesicherten Zugang verarbeitet, auch im Homeoffice. Ansprechperson für Hinweise auf Fehlverhalten ist der Geschäftsführer; Hinweise werden vertraulich behandelt. Diese Punkte sind Teil der jährlichen Unterweisung und der Managementbewertung.

8.2.1 Kundeninformation bei Störungen

VA-01 Störungsinformation an Kunden, Verweis im Prozessblatt Service (W2) · Stand 2027-01-19

(1) Anbieterausfall oder Störung über 30 Minuten: Die Geschäftsführung (Vertretung: leitender Techniker) informiert alle betroffenen Kunden innerhalb von 30 Minuten nach Kenntnis per Sammelmail und Statusseite: Was ist betroffen, voraussichtliche Dauer, nächste Information. Update alle zwei Stunden bis zur Behebung; Abschlussmeldung mit Ursache. (2) Terminverzug (Technikereinsatz, Projekt): Der Verantwortliche informiert den Kunden vor dem Termin per Mail mit Grund, neuem Termin, Ansprechpartner; Vermerk im Ticket. (3) Nachweis: Sammelmail und Statusseiten-Protokoll im Störungsbericht; Mail im Ticket.

7.1.3 / 7.1.4 Homeoffice

Handbuch Kap. 5 · Stand 2027-01-19

Unsere Tätigkeiten finden im Büro Flensburg, beim Kunden vor Ort und im Homeoffice statt. Für Homeoffice stellt der Betrieb Firmen-Notebook, VPN-Zugang, Headset und Zugriff auf Ticketsystem und Ablage bereit; private Geräte werden für Kundendaten nicht genutzt; Bildschirmfreigaben beim Kunden nur über die Fernwartungslösung. Physikalische, soziale und psychische Faktoren einschließlich Homeoffice (Erreichbarkeit, Isolation, Bildschirmarbeit) sind in der Gefährdungsbeurteilung vom 2027-01 bewertet; Kernerreichbarkeit 9–15 Uhr, wöchentliches Team-Meeting vor Ort am Montag; Ansprechperson bei Überlastung: Geschäftsführer.

Auditziel 2027

„Prüfen, ob die Störungsregel (8.2.1) bei allen Ausfällen und Terminverzügen seit 01/2027 eingehalten wurde (Stichprobe alle Störungsberichte, zehn Tickets mit Verzug) und ob die 2026-Anforderungen (5.1.1, 6.1.3, 6.3, 7.1.3, 9.3.2) im System nachweisbar sind.“

Zeitplan bis zum Überwachungsaudit 12.05.2027

Datum	Meilenstein	Wochen vor Audit
15.12.2026	Delta-Analyse (GF + externer Blick 3 Std.)	21
19.01.2027	Umstellungstag: Beschlüsse, Texte, Chancen-Blatt, Prozessblatt, Vorlagen	16
12.02.2027	Anmeldung der Umstellung bei der Zertifizierungsstelle	13
15.02.2027	Unterweisung aller 9 Mitarbeiter (Team-Meeting + Online-Unterweisung)	12
17.03.2027	Internes Audit mit Auditziel; Prüfraster Umstellungsreife	8
07.04.2027	Managementbewertung nach neuer Gliederung (Kap. 1 mit Kundenerwartung „Information bei Störung“ und Qualitätskultur, Kap. 9a/9b)	5
12.05.2027	Überwachungsaudit mit Umstellung (0,5 Tag Zusatzzeit)	0

Lernpunkt: Die Störung vom 14.07.2026 liefert Grund (8.2.1), Beispiel (5.1.1), Eingabe (9.3.2 – geänderte Kundenerwartung) und Auditziel (9.2.2). Eine echte Schwachstelle wurde zur Regel, die der Betrieb ohne Norm auch gebraucht hätte. Das ist der Maßstab für jede Zeile der Delta-Checkliste: Was ändert sich für den Kunden?