

Nordlicht: Musterlösung

Von elf Anweisungen bleiben null – zwei neue kommen, beide aus echtem Bedarf.

Nr.	Entscheidung	Begründung
VA-01, 02, 03, 09	ins Prozessblatt	F1, F3, F4, F5 beschreiben genau das; die VA wiederholen sie in Prosa
VA-04, 05, 06	ins Prozessblatt	U1, W1, W2 enthalten Ablauf und Nachweise; VA-06 hat keinen Inhalt („gemäß Auftrag“)
VA-07, 08	streichen	Regel in Handbuch Kap. 8 (eine Seite): Ablage, Stand, Freigabe-Kürzel, Aufbewahrungsliste – die Abweichung aus dem Audit ist damit erledigt
VA-10	streichen	Nordlicht hat keine Prüfmittel; nicht anwendbare Anforderung braucht keinen Prozess
VA-11	streichen	Fehlerhafte Dienstleistung = Ticket wieder öffnen + Reklamationsprozess U4; Sperrung/Sonderfreigabe passt nicht
neu AA-01	schreiben	Ticket anlegen und priorisieren – Priorität nur im Kopf der GF; neue Techniker fragen
neu VA-01	schreiben	Störungsinformation an Kunden – Störung 14.07., Reklamation R-2026-04, ISO 9001:2026 8.2.1

AA-01 Ticket anlegen und priorisieren

AA-01 Ticket anlegen und priorisieren

Stand 2027-01 · Freigabe GF/np

Zweck: Jede Anfrage wird innerhalb von 15 Minuten als Ticket mit der richtigen Priorität erfasst, damit die Reaktionszeit eingehalten wird.

Gilt für: alle Anfragen per Telefon, Mail, Portal. Ausführung: Techniker im Dienst. Freigabe bei Prio 1: GF.

Nr.	Schritt	Wie	Sollwert / Prüfung	Hilfsmittel
1	Anfrage erfassen	Ticket anlegen: Kunde, Ansprechpartner, Thema in einem Satz, Rückrufnummer	innerhalb 15 Minuten nach Eingang	Ticketsystem
2	Priorität setzen	Prio 1: Betrieb des Kunden steht (Server, Internet, Cloud für alle) · Prio 2: ein Arbeitsplatz oder eine Funktion ausgefallen · Prio 3: Wunsch, Frage, Änderung	Reaktion Prio 1: 30 Min. · Prio 2: 4 Std. · Prio 3: 2 Werktage	Prio-Tabelle (Aushang)
3	Rückmeldung an Kunden	Mail aus dem Ticket: Nummer, Priorität, voraussichtliche Reaktion	sofort nach Schritt 2	Ticketvorlage „Eingang“
4	Zuweisen	An Techniker nach Themengebiet (Matrix)	–	Qualifikationsmatrix
5	Was tun wenn	Prio 1 nach 19 Uhr oder unklar: GF anrufen (Handy), Ticket mit Vermerk „GF informiert“	–	Bereitschaftsliste

VA-01 Störungsinformation an Kunden

VA-01 Störungsinformation an Kunden

Stand 2027-01 · Freigabe GF/np

1 Zweck: Kunden erfahren Störungen und Verzögerungen von uns – vor dem Termin, nicht durch eigene Nachfrage (ISO 9001:2026, 8.2.1).

2 Geltungsbereich: Ausfälle von Anbieterdiensten oder eigenen Systemen über 30 Minuten; absehbare Terminverschiebungen bei Einsätzen und Projekten. Nicht: Störungen einzelner Arbeitsplätze (laufen als Ticket).

Nr.	Schritt	Wer	Wie / Frist	Nachweis
1	Störung erkennen und einstufen	Techniker im Dienst	Monitoring-Alarm oder Anbieter-Meldung; über 30 Min. → Schritt 2	Störungsbericht angelegt
2	Betroffene Kunden bestimmen	Techniker	Kundenliste nach Dienst filtern	Liste im Störungsbericht
3	Erstinformation	GF (Vertretung: leitender Techniker)	Sammelmail + Statusseite innerhalb 30 Min. nach Kenntnis: was betroffen, voraussichtliche Dauer, nächste Info	Mail im Störungsbericht
4	Update	GF	alle 2 Stunden bis Behebung	Mails im Störungsbericht
5	Abschlussmeldung	GF	Ursache, Dauer, ggf. Maßnahme	Mail; Eintrag Fehlersammelliste
6	Terminverzug	Projekt-/Einsatzverantwortlicher	Mail vor dem Termin: Grund, neuer Termin, Ansprechpartner	Mail im Ticket/Projekt
7	Was tun wenn	GF	GF nicht erreichbar: leitender Techniker informiert nach Schritt 3; Ausfall eigener Mailserver: Telefonkette Top-10-Kunden	Vermerk

4 Verantwortung: Entscheidung über Kulanz nach Störung: GF. **5 Mitgeltend:** Prozessblatt W2, Kundenliste, Statusseite, Mailvorlagen „Störung“. **6 Nachweise:** Störungsbericht (Ablage Cloud/QM/Störungen, 3 Jahre), Fehlersammelliste.

Lernpunkt: Der Mustersatz hat Papier und eine Abweichung erzeugt. Die zwei neuen Anweisungen lösen ein echtes Problem (Störung vom 14.07.) und machen den Service für neue Techniker lernbar – und die Streichliste belegt im Audit, dass weniger eine Entscheidung war.