

## Arbeitskreis Auditoren am IEG, Februar 2004

Thema: AK Auditoren, Februar 2004 am IEG, Datei "Info\_AK.zip"

Datum: 09.02.2004 18:32:03 Westeuropäische Normalzeit

98 Empfänger

Sehr geehrte Arbeitskreisteilnehmer/innen,

herzlich willkommen zum aktuellen Monatsbericht des Arbeitskreises Auditoren!

Zunaechst Hinweise in eigener Sache:

Die Veranstaltungen des Arbeitskreises Auditoren werden auch zukuenftig wie geplant im angekuendigten Umfang stattfinden.

Sie finden dieser mail den Datei - Anhang "Info\_AK.zip" mit 2 Einzeldateien beigefuegt.

- Bitte verwenden Sie die erste, oder die Antwortfunktion ihres Mailsystems, fuer die erbetenen und benoetigten Rueckmeldungen.

Details hierzu finden Sie weiter unten unter 4.)

- Die zweite Datei enthaelt den Bericht von H. Weiss.

Ergaenzungen hierzu finden Sie nachstehend unter 1.)

### 1.) Rueckblick:

Unser letztes Treffen am 15.01.2004 fand als Exkursion zur Firma Rupp + Hubrach Optik GmbH in Bamberg statt.

In der Datei "RuppWeiss.doc", die Sie im o.g. gepackten Anhang finden, ist dazu der Bericht von Herrn Klaus D. Weiss.

Ergaenzend zu den Ausfuehrungen von H. Weiss bedanken wir uns bei unserem AK Mitglied Herrn Andreas Fiedler, der uns diese hoch interessante, umfassende Besichtigung mit abschliessender Fragestunde und Bewirtung bei seinem Arbeitgeber ermoeeglicht hat.

Seine geduldigen Erklaerungen halfen uns, manche Zusammenhaenge zu erkennen, die in einem Unternehmen derart komplexer Art ablaufen.

Wir bitten H. Fiedler unseren Dank fuer diese grossartige Fuehrung auch an den Qualitaetsmanagementbeauftragten von Rupp + Hubrach, Herrn Malcherek, weiter zu leiten.

### 2.) Ankuendigung

Unser naechstes Treffen findet, entgegen anders lautender Meldungen, am 19.02.2004 um 18 Uhr wie ueblich an der FH Nuernberg in Raum A 525 statt.

Thema:

5 Jahre Erfahrungsaustausch AK Auditoren, Neuorientierung fuer das Jahr 2004 mit ausfuehrlicher Moeglichkeit der Meinungsaeusserung.

Wir werden Rueckblick und Vorschau halten, es werden potentielle Angebote, Themen, Exkursionen und Referenten vorgestellt, sowie die bereits vorliegenden Rueckmeldungen bekannt gegeben.

Der Unterzeichner wird bei dieser Gelegenheit auch Stellung nehmen zu den Ereignissen, die in Verbindung mit der RK-Leitung des DGQ RK Nuernberg statt gefunden haben.

Hierzu werden u.a. Hintergruende, Schriftwechsel und Zusammenhaenge aufgezeigt, die es den Teilnehmern ermoeeglichen, eigene Rueckschluesse aus der Vergangenheit zu ziehen.

## Arbeitskreis Auditoren am IEG, Februar 2004

Die Veranstaltung wird wie jedes Jahr nicht vom Unterzeichner geleitet, sondern aus Neutralitätsgründen diesmal von H. Bartel moderiert.

3.) Die weiteren Termine des Arbeitskreises Auditoren in der Kurzvorschau:

18.03.2004 in FH Raum A 525, H. Merdian, BGN, Audits im Arbeitsschutzmanagement

15.04.2004 in FH Raum A 525, H. Andreas Engelhardt, TUEV Sued und H. Andreas Neubig, GAA Nuernberg, Kombination Arbeitssicherheit + Qualitätsmanagement, OHRIS + Betriebssicherheitsverordnung, praktische Erfahrungen bei der Auditdurchführung, Synergieeffekte

27.05.2004 Gemeinschaftsveranstaltung mit dem AK Wissensmanagement, Rechtlicher Rahmen / rechtliche Aspekte bei der Nutzung fremden Wissens

17.06.2004 Exkursion zu Fa. Lukas Hydraulik, Erlangen, auf dem Weg zu Business Excellence: Umsetzung von Six Sigma, Kaizen und ISO 9001

Alle Veranstaltungen werden, falls nicht anderweitig angekündigt, jeweils um 18 Uhr an der Fachhochschule Nuernberg, Georg-Simon-Ohm, Kesslerplatz 12, in 90489 Nuernberg stattfinden.

4.) In eigener Sache:

Dieser Nachricht ist auch noch mal das Abfrageformular "Ab\_AK\_04.doc" zur Meinungsäußerung beigelegt.

Bitte steuern Sie Ihre Vorschläge und Wünsche zum AK Auditoren fuer unser kommendes Treffen vorab dazu bei, speziell dann, wenn Sie an diesem naechsten Treffen nicht teilnehmen koennen.

Bitte senden Sie das ausgefuellte Formular per Post oder Fax bzw. als Mailanhang bis zum 11.02.2004 als Input fuer unser naechste Treffen an den Unterzeichner zurueck.

Mit der Maerz Ausgabe der Monatsberichte wird die Adressverwaltung auf ein neues Datenbanksystem umgestellt, hierzu ist somit ebenfalls Ihre aktive (!) Antwort mit Ihren aktuellen Daten notwendig.

Sie koennen die vorgenannten Formulare, oder einfach eine mail an den Unterzeichner verwenden, um weiterhin im Verteiler zukuenftiger Monatsberichte zu bleiben.

Fuer Fragen hierzu stehe ich Ihnen auch gerne telefonisch zur Verfuegung.

Ich freue mich auf unser naechstes Treffen.

Mit freundlichen Gruessen

Heinrich Schrenker  
Leiter Arbeitskreis Auditoren  
Hainstrasse 25  
90461 Nuernberg  
Tel.: 0911 / 461 14 11  
Fax: 0911 / 472 03 98  
Mail: SchrenkerH@aol.com  
Auto: 0173 / 361 57 77

## Arbeitskreis Auditoren am IEG, Februar 2004

### Anlage zum Monatsbericht Februar 2004 AK Auditoren

#### **Bericht H. Weiß zur Betriebsbesichtigung mit Präsentation des QM-Systems bei der Firma Rupp + Hubrach Optik GmbH, Bamberg am 15.01.04, 18.00 h:**

Nach der Begrüßung stellte uns Herr Malcherek, QMB, die Unternehmensentwicklung sowie die Einführung/Fortführung des QM vor.

Seit den Anfängen 1922 hat sich Rupp + Hubrach zu einem der führenden, auf hochwertige Bearbeitung bzw. Veredelung von Brillengläser spezialisiertes Unternehmen kontinuierlich weiterentwickelt. Der Schwerpunkt liegt mit etwa 95 % bei Kunststoffgläser.

1987 erfolgte die Gründung der Laservision GmbH, ein Gemeinschaftsunternehmen mit Uvex und spezialisiert auf den Vertrieb von Laserschutzprodukten, insbes. Schutzbrillen, Laserschutz-Fenster und –Vorhänge.

Ebenfalls 1987 erfolgreicher Schritt im Veredelungssektor: Gemeinsam mit dem Fraunhofer Institut, Neue Materialien wird die Hartschicht „GH“ (=GlasHart) entwickelt.

Herr Malcherek berichtet, dass ohne Druck von außen, 1992 mit den Vorbereitungen zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 begonnen wurde. Diese wurde 1996 erfolgreich mit der Zertifizierung abgeschlossen. Auch ergaben sich bei den weiteren Rezertifizierungen keine Beanstandungen. 2002 Rezertifizierung gem. 9001:2000.

1997 erhielt Rupp + Hubrach den Bayerischen Qualitätspreis.

1998 Aufbau einer weiteren Produktionsstätte für Silikat-Brillengläser in Blessington/Irland.

1999 Aufbau eines leistungsstarken Kunden-Service-Centers.

2001 bietet gewölbte Sportbrillen („Sportkurven“) an.

In 2003 wird das Unternehmen an einen strategischen Investor verkauft.

Im April 2003 erhält das Unternehmen für das Kunden Service Center den CCF Quality Award vom Call Center Forum Deutschland e.V. in Kooperation mit der Fachzeitschrift „Teletalk“.

Kurze Branchendaten:

In Deutschland tragen etwa 60 % der Bevölkerung eine Brille. Es gibt etwa 10.000 Optiker-geschäfte.

Rupp + Hubrach zählt zu den fünf größten Brillenglasherstellern in Deutschland. Das Gesamtunternehmen beschäftigt über 600 Mitarbeiter.

Etwa 20.000 Stück Brillengläser verlassen täglich das Unternehmen.

Wie Herr Malcherek weiter ausführt, standen bzw. stehen folgende Ziele im Mittelpunkt: Reduzierung der Reklamationen, Prozessqualität erhöhen, Q-Kosten minimieren.

Die Kundenzufriedenheit wird über Befragungen durch Fachzeitschriften (ca. 2-3-jähriger Turnus) und durch das Unternehmen in Kooperation mit der Uni Bamberg, Bereich Betriebswirtschaft/Marketing durch neutrale Befragung ermittelt. Ferner ist auch das Kunden-Service-Center (KSC) mit eingebunden.

Die Mitarbeiterzufriedenheit –die anfänglich mit externer Unterstützung- ermittelt wurde, wird durch Team- und Gruppenarbeit, Workshops mit ausgebildeten Moderatoren und durch ein betriebliches Vorschlags-/Verbesserungswesen unterstützt bzw. gefördert.

Durch Anreize (Lohnkomponenten, Leistungszulagen) werden Zielerreichung, Qualitätsvorgaben und die Produktivität positiv unterstützt.

## Arbeitskreis Auditoren am IEG, Februar 2004

Weitere Ziele:

Firmenimage verbessern, Abläufe optimieren (Schnittstellen), für unternehmerische Sorgfaltspflicht (Produkthaftung) sensibilisieren

Neben den Einzelaufgaben des QM (Weiterentwicklung, Q-planung und Q-lenkung u.a.) präsentierte Herr Malcherek das Organigramm (Abteilungen und 2 Stabstellen). Ferner wurden die Führungsprozesse (z.B. Pers.abt. für Schulungen und Durchführung), Realisierungsprozesse (Kunde – KSC) und Unterstützungsprozesse (z. B. CE-Kennzeichnung) sowie das Netzwerk der Prozesse (Kunde, Markt, Retouren-/Reklamationsbearbeitung) aufgezeigt. Im Anschluss an den sehr interessanten Vortrag erfolgte die Unternehmensbesichtigung bzw. der Rundgang in zwei Gruppen durch die Herren Malcherek und Fiedler:

Zunächst wurde das Kunden Service Center vorgestellt. Hier führen etwa 50 Mitarbeiter/innen ca. 3-4000 Telefonate täglich. Zuständig ist die Abteilung für Auftragsannahme/-abwicklung, Kundeninformationen, Reklamationsbehebung.

Im Anschluss wurde der Lagerbereich besucht: das Stocklager umfasst etwa 500.000 Stück Halbfertigfabrikate. Mittels scanbaren Auftragszettel werden die Halbfertigfabrikate aus dem Entnahmelager entnommen.

Eine weitere Dienstleistung stellt das sogenannte Powertracing dar. Hierbei können die Optiker per DFÜ die 3-dimensionalen Koordinaten der jeweiligen Brillenfassung übermitteln, diese erhalten die Brillengläser „passfertig“ zugesandt. Ferner ist ein „Optikshop“ zur Einfassung vorhanden.

Wesentliche Bedeutung zur korrekten Bearbeitung der Halbfertigfabrikate kommt dem Bereich Blockplatz zu:

Der Autoblocker ermittelt (durch einlesen) anhand der vorgegebenen Gravurmarken (Achslage, Zentrierung u.a.) auf den mit Lack oder Folienschutz versehenen „Rohlinge“ die korrekte Positionierung des Blocks zur anschließenden Bearbeitung. Etwa 85 % dieses Vorganges erfolgt automatisiert. Nach objektbezogen unterschiedlichen Abkühlphasen werden die Gläser zum Fräsen/Drehfräsen, Schleifen und Polieren robotergesteuert den jeweiligen Bearbeitungszentren zugeführt.

Die Polierung erfolgt über Negativformen, die über ein chaotisches Lagersystem anhand des Fertigungslaufzettels aus über 10.000 Werkzeugen individuell zugeordnet werden.

Anschließend wurde der Kontrollbereich erläutert. Nach einer ersten Kontrollreinigung erfolgt die kosmetische Kontrolle, d.h. Feststellen von Kratzern oder Handlingsfehlern (Mensch!).

Die Ursache liegt darin, dass Kunststoffgläser ohne gehärtete Oberfläche extrem druckempfindlich sind.

Verpackungsabteilung: Hier werden anhand der Fertigungs-/auftragslaufzettel automatisch die Verpackung der Brillengläser und die Lieferscheine erstellt.

Colorbereich: Kunststoffgläser werden hier individuell (Farbauswahl und Sättigungsgrad) eingefärbt. Im Gegensatz hierzu werden Mineralgläser (Silikate) bedampft.

Hartbeschichtung: Spincoding, erfolgt durch Tauchbad.

Zum Schluss der Begehung wurde der Bereich Entspiegelung (durch Aufdampfen) in Augenschein genommen.

Nach diesem sehr interessanten und informativen Rundgang erfolgte bei einem anschließenden Imbiss noch eine angeregte Unterhaltung in angenehmer Atmosphäre.

Die Besichtigung endete etwa 21.45 h.