

TL 9000 도입 및 구축사례

금번 호에서는 TL 9000 규격을 도입하여 인증을 획득한 기업의 실제 구축사례 및 추진에 따른 기대효과 등을 살펴봄으로서 향후, TL 9000을 추진하려는 기업의 벤치마킹 자료 및 TL 9000 인증추진의 지표를 제시하고자 한다.

TL 9000 품질 시스템이 전문 인증규격으로 확산되고 있으며, 기술무역 장벽 등 국제상거래에서 필수적으로 인증획득요구가 예상됨

*QuEST: Quality Excellence for Suppliers of Telecommunication

기업명 삼성전자주식회사

인증일자 2000. 9. 20 (수)

추진배경

세계 유수의 정보통신 기업들로 구성된 *QuEST Forum에 의해 '99년 11월 제정된

인증분야

7개 제품 HW(하드웨어), SW(소프트웨어), SVC(서비스)

구분	제품 범위 (Category)		인증분야		
			HW	SW	SVC
네트워크 사업부	1.1	- Circuit Switches	○	○	○
	3.3.1	- Base Station Equipment	○	○	○
	3.3.2	- Base Transceiver System	○	○	○
	6.5	- Small Communications System (Key Telephone System)	○	○	×
무선 사업부	6.2.1.2	- Wireless Subscriber User Terminal (HHP)	○	○	×
광소재 사업팀	3.1.1.1.2.1	- Optical Fiber / Cable	○	×	×
▶ Services는 7.4항 Repair Service 임					

※ 이동체 통신(HW, SW, SVC) 및 휴대폰(HW, SW) 인증분야는 세계최초이며, 광섬유/광케이블은 국내기업 중 처음으로 인증을 획득함

삼성전자(주) TL 9000 추진경과 및 개요

추진 경과

- 총괄 TL 9000 인증 계획수립 보고
- TL 90000 T/F 구성
- 추가요건 분석 및 성과지표 검토
- TL 9000 기본교육 (한국능률협회 Metrics 부문 지도/교육)
- 업무 GAP 분석 및 표준류 제·개정 등록
- 예비심사 (네트웍사업부, UL Korea)
- 성과지표 집계, *UTD 통보 및 *ASQ 승인
- 본 심사 (8/28~9/:1 구미외 5개 사업장, UL Korea)
- 부적합사항 시정조치 및 대책결과 통보
- *UTD (University of Texas Dallas)
- ASQ (American Society for Quality)

인증 개요

- 휴대폰, 이동통신시스템 세계 최초 TL 9000 인증
- 네트워크 장비 전분야, 광제품 분야에선 국내 처음 TL 9000 획득
- 전세계 17개사만 일부 인증 보유, 노키아/모토롤라도 추진 중
- 통신업계 전문규격으로 확산, 인증 보유로 인한 이점 상당함
- 품질우선 경영 방침 지속 추진, 협력사 확대 예정

삼성전자가 정보통신내 전 제품에 대해 세계 최초로 정보통신분야 최고의 품질시스템 규격인 TL 9000(Telecommunications Leadership 9000)을 획득했다.

이동통신 기지국 시스템(BSE, BTS) 및 네트워크 장비에 대해 하드웨어, 소프트웨어, 서비스

등 전 분야에서 획득했으며 휴대폰(CDMA, GSM) 및 키폰시스템은 하드웨어와 소프트웨어 2개 분야, 광섬유/광케이블 제품은 하드웨어 분야에 해당되는 TL 9000을 UL(Underwriters Laboratories) Korea로부터 인증을 획득했다.

삼성전자의 TL 9000 인증은 이동통신기지국 시스템 3개 분야와 휴대폰 소프트웨어 분야에서는 세계 최초로, 광섬유/광케이블 분야에서도 국내기업으로는 처음이다. 특히, 생산하는 통신분야 전제품에 대해 TL 9000 인증을 동시에 보유함으로써 향후 국제상거래 시장에서 매우 유리한 위치를 확보하게 되었다.

삼성전자는 이와 관련해 지난 9월 20일(수) 삼성본관에서 정보통신총괄 이기태(李基泰) 대표와 UL Korea 지사장 James M. Kurtz 등 관계자가 참석한 가운데 TL 9000 인증수여식을 가졌다.

TL 9000 규격은 AT&T, 스프린트, 노키아, 에릭슨 등 131개 세계적 통신업체들로 구성된 QuEST Forum에 의해 1999년 11월 새로운 국제표준으로 제정, 발표됨에 따라 통신업계의 전문인증 규격으로 확산되고 있으며, 향후 무역장벽의 대두와 그에 따른 관련 산업에 상당한 파급이 예상된다. 또한 기존 품질시스템과는 다르게 통신 산업분야의 특성에 따라 하드웨어, 소프트웨어, 서비스 분야로 구성되어 있으며, 특히 각 분야별로 시스템의 이행결과에 따른 제품의 수준을 측정할 수 있는 성과지표를 의무화하고 있다.

현재 휴대폰 생산업체인 모토롤라, 노키아도 외부 전문기관으로부터 컨설팅을 받아 인증을 추진할 정도로 새로운 시스템인 TL 9000은 기존 ISO 9001 규격을 기본으로 하여 추가로 83

개 요건과 12개의 성과지표로 구성되어 있으며, 이러한 규격은 고객들에게 보다 나은 통신서비스를 제공하고, 제품 및 서비스의 품질 신뢰성 향상과 비용절감, 지속적인 품질개선을 통해 고객과 공급자간의 관계를 증진시킬 것으로 예상된다.

현재 TL 9000 인증기업으로는 알카텔, 노텔, 루슨트 등 17개사로, 주로 하드웨어 분야만 획득하였으나, 이번 삼성전자의 경우 까다롭고 엄격한 소프트웨어 및 서비스 분야를 모두 획득함으로써 정보통신분야 선두기업으로서의 위상을 확인하는 계기가 되었을 뿐만 아니라 시드니올림픽 무선분야 공식 파트너로서의 제품품질의 우수성을 다시 한번 세계적으로 검증 받게 되었다.

삼성전자 정보통신총괄 기획지원팀장 김운섭 상무는 “이번 인증으로 회사의 품질수준을 한 단계 올리는 계기가 되었으며, 특히 소프트웨어 분야의 인증획득은 고무적인 일이며, 9월 중 국내 통신업계로는 유일하게 QuEST Forum에 가입할 예정”이라며 “앞으로 정보통신 산업분야에서 최고의 품질수준을 지속적으로 유지하기 위해 품질경영활동을 우선적으로 추진할 예정이다.”라고 밝혔다.

김운섭 상무는 또한 “협력회사에 대해서도 획기적인 품질개선을 위해 단계적으로 TL 9000을 확대 적용시킬 계획이다.”라고 말했다.

한편, 삼성전자의 TL 9000 규격 인증획득은 국내 동종업계의 기업들에게도 상당한 영향을 미

칠 것으로 예상되며, 인증도입을 위해 활발히 움직일 것으로 내다보고 있다.

인증 기대효과

- 이동통신 시스템 및 단말기 세계 최초 TL 9000 인증획득으로 회사 브랜드 제고
- 다양한 고객 요구사항의 통합 및 성과측정 지표 활용
- 품질문제 및 비용(COPQ) 감소로 제품 경쟁력 강화
- 품질개선 시스템 정착 및 고객/공급자간 관계 증진

향후 추진 일정

- TL 9000 QuEST Forum 회원가입
- TL 9000 사후추진 계획 수립
- 미국 TL 9000 성공기업 벤치마킹(한국능률협회) 참가 (9/30~10/8, T/F 4명)
 - ☞ 방문기업: SBC, NORTEL, ALCATEL, CORNING CABLE SYSTEMS, FUJITSU NETWORK COMMUNICATIONS, TELECOM CORRIDOR TECHNOLO, UTD
- TL 9000 성과지표 실무과정(한국능률협회) 입과
- 품질보증 매뉴얼 및 업무표준류 제·개정
 - ☞ 성과지표는 분기별 UTD로 통보되며, 전세계 정보통신업계 상호벤치마킹 자료로 활용함