

정보통신산업 부문의 새로운 국제무역 장벽 TL9000

이영주 / 유엘코리아 TL9000·AS인증부 부장

TL 9000의 개요

1999년 11월 정보통신 산업부문을 위한 새로운 국제표준인 TL(Telecommunications Leadership) 9000이 제정, 발표됨에 따라 국내 정보통신 산업 제품 및 서비스의 국제시장 진입, 가격결정 등에 있어서 새로운 무역장벽의 대두와 그에 따른 관련산업에의 상당한 파급이 예상되고 있다. 개발 초기 TS 9000이라고 알려지기도 했던 이 규격은 ISO 9000에 기초하여 통합된 품질시스템 요구사항을 규정한 점에서 QS-9000의 경우와 유사하며 정보통신 산업의 품질시스템 추가 요구사항의 규정을 통해 전세계 정보통신산업 전체가 채택할 수 있는 단일규격으로 확립되고 있는데, 이 규격의 적용에 따른 품질개선으로 정보통신 산업에서 세계적으로 연간 100~150억 달러에 이르는 품질 불량에 기인한 비용 절감이 기대되고, 1만개 이상의 기업이 TL 9000의 영향을 받을 것으로 예상된다.

미국의 단일 시장 규모가 연간 2,500억 달러에 이르며, 공급자들로부터의 구매 금액이 500~1,000억 달러로 추정되는 정보통신 산업에서

공급자들의 정보통신 서비스 제공자에 대한 제품 및 서비스의 시장규모는 세계적으로 연간 1,250억 달러 이상으로 추정된다.

국내에서도 이미 대기업군의 준비가 진행되고 있으며 1년 내에 그와 관련된 협력업체들에게 요구되는 압력은 대단할 것으로 예상되며 가까운 일본에서도 NTT를 선두로 하여 확산을 유도하는 목적으로 Fujitsu 및 NEC, UL 등이 발기인 대표로 6월 말 TL9000규격의 모체인 QuEST Forum을 요코하마에 유치, 대대적인 홍보 및 국가적 준비를 마련하게 된다.

TL 9000 도입의 필요성

새로운 천년이 시작됨에 따라 더욱 더 많은 기업이 자신의 사업 절차에 있어서 품질을 향상하기 위한 새로운 방법을 찾아 나서고 있으며 기존의 품질 시스템에 근간을 두되, 보다 나은 문제 해결 및 성장을 도모할 수 있고, 산업 척도(Benchmarking)보다 현저한 비교우위를 보여 줄 수 있으며 ISO 9000보다는 특정 산업에 좀 더 구체적인 방법을 찾아서 시급히 이를 도입하

길 원하고 있다.

정보통신 산업부문에서 이러한 요구에 부응하기 위해 정보통신 산업의 특정한 사항을 다루는 품질 시스템 개발, 보급에 매진하고 있는데, 이러한 노력의 결과가 TL 9000이다.

품질 관련 기관들과 다른 산업부문에서는 TL 9000의 접근방법을 다른 산업영역에도 접목이 가능한지 여부를 타진하기 위해 이러한 활동에 예의주시하고 있다.

TL 9000의 차별성 : 성과지표(Metrics)

그런데 여타 특정 산업부문을 위한 품질 시스템이 이미 나와 있음에도 불구하고 왜 TL 9000에 이렇듯 많은 관심이 집중되고 있는 것일까?

이는 TL 9000에서의 가장 두드러지는 차이점인 '성과지표(Metrics)의 보고(Reporting)'에 기인한다고 할 수 있다. TL 9000을 통해 '성과지표'가 구체화됨으로써, 정보통신산업은 품질을 보다 정확히 평가할 수 있고 문제를 해결할 수 있으며 한 기업의 현황을 동 산업 부문의 전체현황과 비교 가능하게 된다.

일반적으로 품질시스템 요구사항은 한 회사의 업무절차에 대한 청사진을 제공하여 일련의 상호연관된 시스템 수준의 절차서와 작업 지침서를 확립할 수 있도록 하며 여기에 더해 이 요구사항이 만족되고 있다는 객관적인 증거를 기록으로 남길 수 있는 시스템을 제공한다. 이러한 구조에 TL 9000은 한 회사의 품질 측면이 얼마나 잘 운영되고 있는지 측정할 수 있는 성과지표(Metrics)를 추가하고 있다.

고객의 관점에서부터 제품/서비스 성과를 추적하는 이러한 '측정가능성(Measurables)'은 지속적 개선을 위한 기법을 제공하며 총체적인 고객 만족 개선에 도움을 줄 수 있다.

정보통신산업의 서비스 제공자 및 공급자의 연합체인 QuEST Forum에서 제공하는 성과지표 정의를 위한 지침에서는 성과지표의 초점이 고객 만족에 있다는 점을 강조하고 신뢰할 수 있는 산업의 비교 데이터 제공을 위한 성과지표의 일관성을 보장하고 있다.

TL 9000의 구성

1998년 QuEST Forum에서 정보통신 산업의 품질불량률을 저감하기 위해 개발되기 시작한 TL 9000은 제1권 'TL 9000 품질 시스템 요구사항'과 제2권 'TL 9000 품질 시스템 성과지표'의 2권의 핸드북으로 구성되어 있다.

제품 및 서비스의 설계, 개발, 생산, 인도, 설치 및 유지보수에 대한 정보통신 품질 시스템 요구사항을 정의하는데 있어서 QuEST Forum은 ISO 9001에 근간을 두고 비용 및 성과에 기반의 성과지표를 구체화하여 개선사항을 측정하고 품질 시스템 실행의 결과를 평가할 수 있도록 하였다. 더욱이, TL 9000은 ISO 9000에 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스에 대한 구체적인 사항을 추가하여 산업 지향적(Industry-directed)일 뿐

International Standards ISO 9000		
Common TL 9000 Requirements		
Hardware Specific Requirements	Software Specific Requirements	Services Specific Requirements
Common TL 9000 Metrics		
Hardware Metrics	Software Metrics	Services Metrics

<그림> TL 9000 모델

만 아니라 정보통신 산업의 주요한 부분까지도 다루어 내고 있다. 또한 TL 9000 요구사항에는 보고(Reporting) 절차에 있어서의 각 기관 역할 까지도 설명되어 있다.

QuEST Forum은 TL 9000을 추진하는 기업으로 하여금 해당 기업의 제품 및 서비스에 대한 성과지표를 규명하고 보고하도록 함으로써 산업 평균, 표준편차, 중간값(Median), 범위(Range) 및 산업등급의 최고값에 대한 통계치를 이용 가능하도록 했다. 데이터가 처리되어 통계치를 이용 가능하게 되면, 참여하는 정보통신부문의 기업들은 산업의 동종사와의 비교 데이터를 얻을 수 있게 된다.

기업은 이러한 벤치마킹에서 자세한 수준을 파악함으로써 자사가 TL 9000을 실행하고 품질을 개선하는데 있어서 성공 여부에 대한 피드백을 얻을 수 있게 된다. TL 9000의 '성과지표 보고'라는 요구사항은 기업으로 하여금 TL 9000의 실행 영향을 기간별로 파악할 수 있도록 하고 아울러 동 산업에서 이 영향을 상호비교 가능하도록 하는 데서 그 충분한 가치를 지닌다고 하겠다.

달라스의 텍사스대학(UTD)은 참가 기업의 데이터를 수집, 분석하여 QuEST Forum 웹 사이트에 이를 등록하게 된다. 하지만 모든 참가 기업은 식별될 수 없도록 암호화되며 이중으로 보호되는 시스템을 통해 각 기업의 기밀을 보장하게 된다. 아울러, UTD는 정보보안관리시스템으로 국제규격화되고 있는 BS 7799(Information Security Management System) 인증을 본 MRS(Metrics Repository System)에 적용, 미국 최초로 인증을 획득함으로써 성과지표 보고 데이터 처리 보안의 안전성에 만전을 기했다.

TL 9000의 도입을 위한 준비사항

TL 9000 인증을 준비하는 기업은 TL 9000

등록 신청 이전에 ISO 9001/9002을 반드시 획득해야 한다. ISO 9001/9002와 TL 9000을 동시에 병행 추진하는 것도 가능하지만 이를 위해선 상당한 인력과 자원이 필요할 것이다. 충분한 사전준비 없이는 심사시 많은 어려움을 겪을 수 있다. 이러한 관점에서 충분한 교육훈련이야말로 적게는 TL 9000을 준비하는 개별 기업에 있어서, 나아가서는 이의 적용을 받는 정보통신산업 전체에 있어서 TL 9000을 성공적으로 구축할 수 있는 결정적인 요인이라 할 것이다. 이러한 점을 고려하여 QuEST Forum은 일련의 교육훈련 프로그램을 개발, 정보통신산업부문의 서비스 제공자들과 그 공급자들에게 TL 9000이 그들의 절차서, 계획 및 기록에 미칠 수 있는 영향에 대해 이해할 수 있도록 하였다. QuEST Forum의 교육훈련작업그룹(Training Work Group) 노력의 결과로 다음의 QuEST Forum 공인 공개, 사내 교육 과정이 개발, 보급되고 있다.

- TL 9000 Quality System Requirements and Metrics Auditing (TL 9000 심사원 양성 과정)
- TL 9000 Quality System Implementation (TL 9000 실행 과정)
- TL 9000 Quality System Auditing for Registrars (TL 9000 인증 심사원 양성 과정)
- TL 9000 Quality System Overview (TL 9000 도입 과정)

상기과정은 QuEST Forum 공식지정 교육기관에 의해 보급되는데 국내에서는 STAT-A-MATRIX/The SAM Group이 한국능률협회를 통해 보급하고 있다.

맺음말

TL 9000의 개발 조직인 The Quality Excellence for Supplier of Telecommunications

(QuEST) Forum은 Bell Atlantic, Pacific Bell 및 Southwestern Bell사 등에 의해 설립되어, 현재 100개사 이상의 회원을 가진 정보통신 기기 공급자 및 서비스 제공자들의 협력체이다.

여기에선 국제컨퍼런스 및 정기적 총회 개최 등을 통해 전세계 관련산업부문에 대한 TL 9000 보급에 박차를 가하고 있다. 이러한 QuEST Forum에 큰 영향력을 행사하는 SBC사의 경우는 2000년부터 모든 공급자들에게 계약서 서명 후 180일 이내, 주요 협력업체에 대해서는 365일 이내에 TL 9000 인증을 요구하고 있어 상당한 파급효과가 초래되고 있다.

한편 미국 내에서는 QuEST Forum의 주도로서 선도 기업의 시험 인증(Pilot Program)을 성공적으로 진행하였는데 규격 제정 및 제반 기술적 분야의 간사로서 참여하였던 UL로부터 지난 1월 25일 Fujitsu Network, Marconi, NEC America사 등이 인증을 받은 바 있다.

정보통신산업부문의 서비스 제공자 및 그들의

공급자들과 2차 공급자들까지 모두가 다 TL 9000 인증의 대상이 될 것이다. 아울러 대 고객 서비스 개선, 고객과 공급자간의 관계강화, 품질 시스템 요구사항의 표준화, 효과적인 외부감사 및 현장방문의 관리, 비용 및 성과 기반의 성과지표 확립, 총체적 비용 경감 및 경쟁력 제고, 경영 능력 강화 및 공급자 성과의 개선, TL 9000 성과지표를 통한 산업 벤치마크 설정, 정보통신산업을 위한 교육훈련과정의 통일 등을 기대할 수 있을 것이다.

아울러 국내에서도 정보통신산업의 대표기업들로부터 TL 9000 인증획득이 추진 중에 있고 이로부터 관련 공급자들에 대한 인증 요구가 예측됨에 따라, 관련 기업은 TL 9000의 교육 이수를 통해 새로운 시스템에 대한 사전준비사항을 면밀히 검토하고 체계적으로 대처함으로써 정보통신산업의 국내외적 경쟁력 확보에 만전을 기해야 할 것이다.

회·원·사·소·식

콤텍시스템, 유통법인 설립

콤텍시스템이 정보통신기기 유통 사업에 본격 진출한다. 콤텍시스템(대표 남석우)은 네트워크 장비 및 LCD 모니터, 기타 정보통신 주변기기 등을 판매하는 유통사업 독립법인인 스펀오콤(대표 김희주)을 7월 1일부로 출범시켰다. 스펀오콤의 초기 자본금 규모는 10억원이며 총 17명의 인원으로 구성됐다. 이 회사의 주요 취급제품은 시스코의 중소기업 대상의 네트워크 장비와 콤텍시스템이 개발한 네트워크 제품 및 LCD 모니터 그리고 LGIBM의 서버 등이다. 또 향후 PC 및 다양한 하드웨어 제품으로 취급 품목을 늘려나갈 계획이다. 스펀오콤은 올해 하반기 100억원, 2001년 250억원의 매출을 계획하고 있다.

스펜오콤을 이끌게 된 김희주 사장은 『스펜오콤은 네트워크 장비에서 서버를 비롯한 하드웨어 장비 전반으로 사업영역을 확대하려는 콤텍시스템의 전진기지가 될 것』이라며 『이른 시일내에 전국적인 물류망을 구축할 계획』이라고 밝혔다.