

# TL 9000 도입에 따른 기업 대응방안 ②

임태승 / 한국능률협회 TL9000 사무국장

지금까지 TL 9000에 대한 전반적인 개요와 기업의 일반적인 TL 9000 추진의 유의사항을 살펴보았다. 본 기사에서는 TL 9000 추진을 위해 기업이 고려해야하는 구체적인 준비사항을 좀 더 상세히 다루어 보고자 한다.

TL 9000의 효과적인 추진을 위해 각 기업에 서는:

TL 9000 인증대상품목 즉, 제품범주(Product Category) 및 인증범위(Scope of a registration) 즉, Hardware/Software/Service 중 자사의 해당부문을 확정해야한다.

이는 인증대상품목과 인증범위가 결정되어야만 TL 9000 요구사항인 Book One(TL 9000 Quality System Requirements)과 성과지표에 대한 Book Two(TL 9000 Quality System Metrics)에서 적용토록 요구하는 사항과 적용하지 않아도 되는 사항이 식별되어 관리가 가능해지기 때문이다.

TL 9000 인증추진에 따른 Master Plan과 소요자원 등의 파악

TL 9000은 ISO 9000이나 QS-9000의 추진보다 그 요구사항이 많고 성과지표(Metrics)라

는 새로운 체계를 도입하고 있어 TL 9000 추진의 사전계획단계에서 발생한 시행착오는 최종 시스템 실행목표 및 인증획득에 심각한 악영향을 미치게 된다.

기업은 이와 같은 중대한 오류를 사전에 방지하기 위해 전체 추진일정표(Master Plan), 추진 TFT 구성(특히, 성과지표 데이터 관계 부서 인원 선별이 중요), 소요비용 산정 등에 있어 사전에 면밀히 계획하고 이를 이행하는 것이 필수적이며, 이를 위해 TL 9000 추진 초기단계에서 상기사항을 체계적으로 수행할 수 있는 TL 9000 전문컨설팅기관의 Baseline/Gap Analysis 등의 자문을 효율적으로 활용하는 것이 적극 권장된다.

외부 컨설팅기관 선정 위한 명확한 사내지침의 수립

국내 기업 대다수는 새로운 시스템 도입 시 외부의 컨설팅 기관을 선정하여 프로젝트가 원활하게 이행되도록 하고 있고 이러한 컨설팅기관의 전문성에 프로젝트의 성공여부가 달려있다고 해도 과언이 아니기 때문에 컨설팅기관 선정에는 하기와 같은 각별한 주의가 요구된다.

**TL 9000 컨설팅기관 선정 시 확인사항**

· TL 9000 추진을 위한 컨설팅 수행실적의 유무

· 성과지표 데이터를 UTD(미, 텍사스대학)에 정기적으로 발송하기 위한 TL 9000 DSSP(Data Submission Software Package) 운용 경험 및 능력 유무

· 성과지표 항목 즉, NPR, FRT, OFR, SO, OTD, FYR, LTR, CPQ, FPQ, SWU, RAA, SQ의 산출을 위한 계산방법 및 자사 제품에 맞는 성과지표 데이터를 올바르게 도출할 수 있도록 지도할 수 있는지의 가능성 여부

여타 시스템 도입 시에도 동일하지만 TL 9000의 도입 시에는 특히, 실제 TL 9000의 컨설팅을 수행하여 기업의 인증획득을 보조한 경험이 있고, 여기에서도 UTD에 성과지표 데이터 송부의 절차를 직접 참여하여 이행한 경험이 있는 전문적이며 최신의 경험을 보유한 컨설팅기관 선정이 TL 9000 추진성공의 절반 이상을 좌우할 수 있기 때문에 매우 중요하다고 할 수 있겠다. 실제로 최근 국내에서는 이러한 경험과 전문성이 없는 비전문 기관을 파트너로 선정하여 시스템 구축 초기에서 방향성을 잃은 기업의 사례도 보고되고 있다.

이와 같은 점을 고려해 볼 때, 컨설팅기관 선정 시에는 해당기관의 프레젠테이션(Presentation)에서 상기사항을 면밀히 질의하고 확실한 답변을 구하여 해당 능력 유무를 확인한 후 비로소 파트너로서 자격여부를 결정할 필요가 있다는 점을 재삼 강조하고자 한다.

**TL 9000 추진 초기의 인증기관 선정**

이는 인증기관이 조기에 확정됨으로서 인증

기관별로 상이할 수 있는 요건부분에 대해 명확히 정리할 수 있고, 성과지표 데이터에 대한 상호토론 등이 가능해지며 전체 추진일정표와도 연계할 수 있어 TL 9000의 추진에 많은 도움이 될 수 있기 때문이다.

참고로, TL 9000 인증심사를 수행 할 수 있는 기관을 살펴보면 아직 국내기관은 등록된 곳이 없으며(2000년 말 등록 예상), 국내에 진출해 있는 해외 인증기관으로 UL, DNV, LRQA, BSI, BVQI, SGS이 RAB 등에 등록을 완료하고 심사활동에 임하고 있다.

TL 9000 추진 위한 경영진 관심, 전사적 참여 및 동기부여 분위기 정착

모든 새로운 시스템 및 제도의 도입에서와 마찬가지로 TL 9000의 성공적인 추진을 위해서도 전원참여 및 지속적 개선을 위한 동기부여, 경영진의 관심이 특히 중요하기 때문에 TL 9000 추진 부서에서는 어떻게 하면 이러한 사항을 자사에서 확산할 수 있을지 관심을 갖고 여러 가지 아이디어를 창출하여 이를 전개해나가는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

TL 9000을 추진하고자하는 기업은 지금까지 열거된 TL 9000 추진을 위한 대응방안들을 자사의 TL 9000 추진 단계에서 여러 번 반복하여 살펴보고 이에 대한 구체적 실천방안을 마련해야 함을 다시 한번 상기해야 할 것이다.

철저한 사전준비, 전문성과 능력을 겸비한 파트너의 선정만이 TL 9000 인증의 지름길이 될 것이며 아울러, 자사를 정보통신부문의 국제표준에 부합하는 국제적 기업으로 거듭나게 할 수 있을 것이다.