

TL 9000 인증획득 사례

임태승 / 한국능률협회 TL 9000 사무국장

본 기사에서는 TL 9000 규격을 도입하여 인증을 획득한 기업의 실제 구축사례에서 중 특히 성과지표 부문에 대해 자세하게 살펴봄으로서 향후, TL 9000을 추진하려는 기업의 벤치마킹 자료 및 TL 9000 인증추진의 지표를 제시하고자 한다.

기업명

LG전자(주) 정보통신사업부

추진배경

■ 국내 정보통신업계의 선두주자로서 전세계 통신산업에 적용되는 단일 품질 시스템(TL 9000)을 조기에 도입/정착하고 유무선단말사업부 국내 최초로 TL 9000 인증획득하여 정보

통신분야 선두주자로서 도약발판 마련

■ 외부환경

- 국내: 한국통신(KT)에서 시스템 공급업체에게 2000년 말까지 TL 9000 인증획득 요구
- 해외: 해외사업자/바이어 인증요구 예상

■ 내부환경

- 대표이사 Commitment: 최단 시일 내 역량을 집중하여 국내 최초 인증을 획득하도록 추진할 것
- 전사 추진방향
 - 전 사업장 동시에 추진하되 전략적으로 유무선 단말 사업부를 국내 최초로 최단시일 내에 취득하도록 지원하기 위하여 컨설팅 추진: 한국능률협회 컨설팅 지원
 - 사업장별로 TL 9000 TFT 구성



<TL 9000 추진조직>

- 사업부 추진방향
 - TL 9000 전문 컨설턴트의 컨설팅을 통하여 조기에 셋업(Set-up)
- 조기 인증추진을 위하여 TL 9000 추진 TFT 구성
 - 부서별 TL 9000 Core-Man 지정 운영

추진절차

| TFT구성 /Core-Man 교육 | 세부추진 항목검토 /표준 전면정비 | Requirement 점검 /Metrics 체계 정립 | 예비심사 준비 /보완 | 본 심사 |
|--|--|---|---|---------|
| - 추진팀 구성 · QA,생기,구매, 생산,연구소 각 1명 - 실무추진과정 교육 · Task Team, Core Man, QA Part 각 1명 - TL 9000 Kick-off 실시/Consulting Master Plan 수립 | - TL 9000 요구사항 캡 분석 · H/W 추가요구사항 (62개)과 사업부 시스템과 차이분석 - 표준전면정비 · 품질매뉴얼 전면 개정 · Metrics 매뉴얼 개정 · 관련부서 표준개정 지원 - Metrics 실무 교육 - 내부감사원 교육 | - Requirement 점검 - Metrics Data 산출 · QA, 생산관리팀 - Metrics Data 산출 자료 검증 - 내부감사 실시 · TL 9000 요구사항 Metrics 하반기 업무목표 반영 (QA, 생관) - 인증기관 선정 /ASQ ID 신청 | - 내부감사결과 보완 - UTD Metrics Data 송부 - 인증심사신청 - 예비심사 - 예비심사결과보완 - 본심사신청 | - 심사 수검 |

Metrics 보고체계

1) 관리항목 및 제품범주 식별

| TL 9000 Metrics 관리항목 | | 제품분류 기준 및 제품군별 Metrics 요구사항 | | | | |
|----------------------|---|-----------------------------|--|-----------|---------------------------------|-------------|
| 공통 성과 지표 | 1.문제점보고건수 (NPR) 2.문제해결응답시간 (FRT) 3.미해결문제해결 응답성(OFR) 4.정시인도(OTD) 5.시스템정지(SO) | 제품분류 코드 | 분류기준 | 해당 제품군 | Metrics 요구사항 | |
| | | | | | 공통Metrics | H/W Metrics |
| 공통 성과 지표 | ▶ | 6.2.1.1 | Wireline Telephone Sets | C/T + SLT | NPR FRT OFR OTD | RR |
| | | 6.2.1.2 | Wireless Subscriber User Terminals | WLL | NPR FRT OFR OTD | RR |
| H/W 성과 지표 | 1.반품율(RR) | 6.5 | Small Communications System (Key Telephone System) | *KTS | NPR FRT OFR OTD *SO | RR |

*KTS:KTU+KSU+OPT.Card

2) 정의 및 부서할당

| Metrics 관리항목 | 정 의 | 목 적 | 관련부서 |
|---|--|--|-------|
| 문제점 보고건수 (NPR) (Number of Problem Reports) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 월별 심각성 수준별 총 문제점 수 ■ 심각성 수준별 문제점 분류 <ul style="list-style-type: none"> - 치명적 문제(Critical Problem) - 중대한 문제(Major Problem) - 경미한 문제(Minor Problem) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 제품의 수명주기(Life Cycle) 동안 문제점 보고서의 수를 평가하여 그 수효, 관련비용 및 수익손실을 줄이기 위함 | QA |
| 문제 해결 응답시간(FRT) (Fix Response Time) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 중(Major), 경미(Minor) 문제점 보고서에 대한 공급자의 응답성 측정 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 문제점 보고서의 신속한 해결 및 종결을 위함 | QA |
| 미해결 문제해결 응답성 (OFR) (Overdue Problem Report Fix Responsiveness) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 중(Major), 경미(Minor) 문제점 보고서에 대한 공급자의 처리지연 비율 측정 <ul style="list-style-type: none"> - 문제점 지연처리에 대한 공급자의 유효성을 측정 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 미해결 문제점 보고서의 신속한 해결 및 종결을 위함 | QA |
| 정시인도(OTD) (On Time Delivery) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 고객에게 인도되는 주문의 적시성을 측정 <ul style="list-style-type: none"> - 고객에 적시인도 능력 및 유효성을 측정 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 고객의 기대에 부응하기 위한 공급자의 정시 인도 성능을 평가하기 위함 | 생산 관리 |
| 시스템 정지(SO) (System Outage) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 시스템의 전체 또는 일부 기능의 완전상실을 측정 <ul style="list-style-type: none"> - 전체적인 정지빈도 및 중지시간 측정 - 공급자 원인의 정지빈도 및 중지시간 측정 | <ul style="list-style-type: none"> ■ In-SVC 중인 System에 대하여 중지시간 및 정지빈도를 평가하여 정지빈도와 기간 및 수익손실을 줄이기 위함 | QA |
| 반품율(RR) (Return Rate) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 고객으로부터 반품되는 불량제품 비율 <ul style="list-style-type: none"> - 최초년도 반품율/장기반품율로 분류 | <ul style="list-style-type: none"> ■ In-SVC 중인 제품의 품질을 측정하기 위함 | QA |

3) Metrics 작성절차

① 자료접수: 고객으로부터 제기된 문제에 대한 보고서(Claim) 접수

② 자료분류: 문제의 심각성에 따라 3가지로 분류

- 치명적 문제(Critical Problem)
- 중대한 문제(Major Problem)
- 경미한 문제(Minor Problem)

③ NPR 계산: 월별

(S: In-SVC 중인 모든 Unit의 수)

| Metrics 보고항목 | 공 식 |
|--------------------------|-------|
| · NPR1(Critical Problem) | NP1/S |
| · NPR2(Major Problem) | NP2/S |
| · NPR3(Minor Problem) | NP3/S |

④ Metrics 보고 Table: 분기별

| | |
|-----------|---|
| 년 월 | ① Metrics 보고일자 |
| 보고 ID | ② ASQ에서 제공하는 LG정보통신의 Code |
| 제품분류코드 | ③ 해당 제품분류 Code를 입력 ex) C/T,SLT→6.2.1.1, WLL→6.2.1.2, KSU,KTU,Option Card→6.5 |
| 성과지표방법 | ④ TL 9000 |
| 고객층 | ⑤ Total |
| 정규화 계수 | ⑥ In-SVC 중인 Unit의 수 |
| 연간단위계수 | ⑦ "12" (연간으로 환산키 위함) |
| 성과지표 식별항목 | ⑧ "NPR" |
| NPR1 분자 | ⑨ 치명적인 문제보고 |
| NPR2 분자 | ⑩ 중대한 문제보고 |
| NPR3 분자 | ⑪ 경미한 문제보고 |
| NPR4 분자 | ⑫ "N/A": SVC 문제건수로서 해당사항 없음 |

LG정보통신 유무선 단말 사업부는 급성장하는 정보통신시장에서 최고의 품질경쟁력을 확보하기 위하여 98년부터 최고경영층의 지원아래 현장사원까지 참여하는 품질혁신활동을 지속적으로 전개하여 왔으며, 국내외적으로 널리 알려진 SIX SIGMA 활동을 98년부터 도입하여 고객 요구사항의 조사 및 각종 프로젝트 활동에 적용한 결과 제품의 품질수준을 획기적으로 향상시키고 있다.

TL 9000 규격을 국내 최초로 획득하기 위하여 사업부장 직속으로 TL 9000 TFT를 구성하여 강력하게 추진하였으며, TL 9000에서 추가로 요구되는 83가지 항목에 대해서 품질 시스템을 전면적으로 재 구축한 결과 국내 최초로 TL 9000규격을 획득하는 쾌거를 거두었고 아울러, 국내외 바이어에게 품질시스템의 우수성을 인정받는 계기가 되어 향후 내수 및 수출 시장 확대에도 크게 기여할 것으로 예상된다.

회 · 원 · 사 · 소 · 식

MJL, 음성인터넷 서비스 Mvoiceweb ("엠보이스웹") 시범서비스 개시

엠제이엘테크놀러지(전 한국엠제이엘(주))는 이 달부터 최근 개발 완료한 음성인터넷 서비스 'Mvoiceweb'의 시범서비스를 시작한다. Mvoiceweb은 웹 사이트에 있는 문자 정보를 실시간으로 사용자에게 음성으로 들려주는 서비스로, 사용자는 초기 메뉴를 듣고 원하는 서비스를 직접 음성으로 입력 하거나, 전화기 버튼을 이용하여 선택할 수 있다. 현재까지 사용되어온 음성포탈(Voice Portal)은 한정된 정보를 사람이 육성으로 일일이 읽어 저장한 후 이를 들려 주는데 반해, Mvoiceweb은 문자화된 web의 모든 정보를 사람의 손을 거치지 않고 직접 자동으로 들려 주기 때문에, 실로 무제한의 방대한 정보에 실시간으로 접할 수 있게 한다.

Mvoiceweb을 사용하기 위해서는 사용자가 (02) 6200-5000에 전화를 걸어, 음성 혹은 키 명령으로 인터넷에 접속하여 원하는 정보를 음성으로 들으면 된다.