

정보통신분야 품질 개선 · 서비스 향상시킨다

승인 기간 단축 및 비용절감 효과...국내 S/W업체 취득 '붐'

최근 들어 정보통신의 품질 인증으로 알려진 TL9000이 소프트웨어 업계에서 많은 관심을 보여 품질관리의 중요성이 한층 더 높아지고 있다.

TL9000(Telecommunication Leadership9000)은 정보통신 분야의 사업자인 서비스 제공자가 자사에 제품을 공급하는 업체에게 요구하는 품질경영시스템을 의미한다. 이는 최종 고객인 통신 가입자의 만족을 위해 공급자의 통신 서비스 질을 향상시키고 지속적인 개선과 품질관리비용을 절감하기 위해 세계 131개 통신업체들로 구성된 QuEST포럼에 의해 99년 11월 새로운 국제 표준으로 제정된 통신 업계의 전문 인증규격이다. QuEST포럼은 우선 그 서비스 제공자들로 하여금 TL9000 품질경영시스템 인증을 받도록 하고, 후에 이 서비스 제공업체에 납품하는 모든 공급 업체에게 TL9000의 인증을 유도한다. 따라서 공급 업체가 생산, 공급하는 제품이 하드웨어, 소프트웨어 그리고 서비스를 막론하고 통신분야 관련 제품이라면 TL9000 품질경영시스템을 구비해야 한다.

업계, 인증제도 필요성 인식 고조

소프트웨어를 개발, 공급하는 업체는 자사 제품이 통신 분야의 서비스 제공자에게 공급이 되거나, 협력업체로서 납품이 된다면 TL9000 품질경영시스템을 구비해야 한다. 또한 해외 업체에서 소프트웨어 도입 시 TL9000 등 품질 인증을 요구하는 사례가 증가하여 수출에 영향을 미치기 때문에 이러한 이유로 소프트웨어 업체는 TL9000을 취득하기 위해 전담팀을 구성하거나 전문 컨설팅 회사와 계약을 맺고 내부 시스템을 진단하는 등 철저한 준비를 하고 있다. 일례로 소프트웨어 개발 업체인 테브는 지난해 한 외국 회사가 TL9000을 요구해 인증 제도의 필요성을 절감하고 TL9000인증 획득하기 위해 준비했으며 지금 취득을 기다리고 있는 상태이다.

TL9000은 ISO9000 인증에서 요구하는 경영품질시스템, 공정 관리는 물론 품질성과지표인 매트릭스(Metrics)를 포함한 품

질 목표 수립 및 관리, 라이프사이클 모델지침 수립, 고객 관리, 품질에 대한 장/단기 계획, 형상관리, 품질개선 및 고객 만족 등 83개의 항목이 추가되었다.

TL9000 인증을 획득하면 고객만족 뿐만 아니라 자사의 품질 향상이나 지속적인 개선에 큰 도움이 될 것이다. 이는 ISO9000에서는 주로 공급자가 정한 품질경영시스템의 적합성, 충족성, 효과성에 역점이 주어졌으나, TL9000은 이를 포함하여 고객의 품질과 관련된 자사의 품질목표를 수립하고 이를 관리하기 때문이다. 그리고 품질목표 관련된 품질성과지표를 QuEST포럼에서 지정한 미국텍사스대학에 통보 해야 한다. 미국텍사스대학에서는 이 접수된 데이터를 토대로 제품별로 최고수준, 평균치, 산포 등을 산출하여 공개한다. 이를 통해 각 공급사는 자사의 품질 수준을 타사와 비교 분석하여 벤치 마킹 할 수 있는 기회를 제공받게 된다. 이것이 여타 경영시스템 인증제도와 다른 것이다.

체계적인 품질관리 절실

결국 국내 업체들이 TL9000을 획득하게 되면 이는 곧 ISO 인증에서 한 단계 더 발전하여 품질 인증 수준을 세계화 할 수 있으며 다른 업체와의 거래 승인 기간과 비용을 절감할 수 있다. 또한 소프트웨어에서 기존에 중요시되었던 제품의 기능이나 시스템의 안정성 보다 지속적이고 체계적인 품질관리가 더 중요하다는 것을 의미한다.

한국품질인증재단 조현준 위원은 "현재 국내의 다수의 업체가 TL9000 인증을 받았거나 준비중에 있으며, 국내 인증 획득 정도를 보면 하드웨어 제품인 경우 삼성전자, LG전자, 한국단자공업, 더코 등이 인증을 받았으며 특히 한국단자공업과 더코는 한국품질재단으로부터 TL9000 인증을 받았다"라며 "소프트웨어 제품인 경우 정확한 정보는 파악이 안되고 있으나 테브가 한국품질재단으로부터 TL9000 심사를 받았으며 한국공안정보통신, 아이빌소프트, 두울정보통신 등 20여 업체가 준비 중에 있는 것으로 파악된다"고 말했다. ☞