

1. 출처 작업그룹(WG)	2. 지침 번호
작업 그룹 : 감독작업그룹 / 통합된 범세계적 품질 요구사항 및 성과지표 작업그룹 (IGQ)	09-001C
3. 관련 문서	4. 발행 일자
데이터 제출수령서	2009.8.26
5. 발행 이유	
<p>QuEST Forum은 각 제품 범주 및 TL 9000 성과지표 별 산업 통계 동향(산업 평균, 월 평균, Best-in-Class, Worst-in-Class)을 포함한 TL 9000 성과 데이터 보고서를 통해 제공되는 데이터 가치의 지속적인 개선을 위해 노력하고 있다. 데이터가 더 정확해지고 완성도가 높아질수록, TL 9000 인증 조직과 QuEST Forum 회원들에게 유용해질 것이다.</p>	
<p>Dallas에 소재한 Texas 대학에서 유지관리 중인 성과지표 저장 시스템에 데이터를 저장 전에 잠재적인 데이터 오류를 파악하고 수정하는 데이터 입력 검토를 더욱 향상시키려는 QuEST Forum의 추진 과제가 완료되었으며 시험되었다. 이 추진 과제의 결과물이, 조사해야 할 잠재적인 데이터 무결성 이슈를 지적하는 "Advisory"와 함께 TL 9000 데이터 제출자들에게 공지될, "Advisor" 소프트웨어 어플리케이션이다. Advisory는 성공적으로 입력된 데이터는 막지 않는다. 조직에서는 파악된 Advisory의 검토와 제출된 데이터의 무결성 검증에 기대할 수 있다. 오류가 발견될 경우, 조직의 데이터는 수정 후 다시 제출되어야 한다. 또한 인증 심사 및 사후관리 심사 동안, 인증기관은 Advisory가 표시한 성과지표로 조직의 데이터 무결성 보장을 추적해볼 수 있다.</p>	
<p>성과지표 프로그램의 책임자에게 있어서 이 실행이 중요함을 고려하여, QuEST Forum은 "Advisor"의 첫 시행에 신중을 기하여 왔으며, 하나의 제품 범주(1.2.9.2 종단 라우터)를 대상으로 시행을 시작하였다. 시행 결과 발견된 문제점은 없었으며, 이후 이 새로운 프로세스는 Broad Spectrum 제품 유형의 11가지 제품 범주에도 적용되었다. 이 확대 적용으로부터의 교훈이 실행되어 왔다. 이제 "Advisor" 소프트웨어는 아래 7항에 나열된 데이터에 대한 모든 제품 범주에 완전히 전개될 준비가 되었다.</p>	

6. 지침 내용

"Advisor" 검토는 조직 제출의 무결성을 보다 잘 확인하기 위해 제출한 성과지표와 시간에 따른 제출 전반을 검사한다. 데이터 제출수령서(DSR)의 요약에 있어서 Advisory가 강조될 것이다. 각 Advisory는 정수인 식별자에 할당되며, DSR의 말미에 간략하게 기술된다. 어떤 Advisory는 모든 성과지표에 있어서 공통적일 것이며(예 : "Advisory #1 - 스무드 된 기간 동안 계산된 성과지표가 완벽하다"), 반면 다른 Advisory는 특정 성과지표에만 적용될 수 있을 것이다(예 : NPR - "Advisory #5 - 데이터 요소 > 이전 12개월 동안 보고된 가장 높은 값의 150%"). Advisory가 지적한 잠재적인 문제의 조사 후에는, 조직이 발견할 수도 있는 데이터가 실제로 수정되어 다시 제출하지 않아도 될 가능성이 높다. 예를 들어, 동일한 제출 내의 여러 성과지표가 제품 범주표 표 A-3에 정의된 동일한 정규화 단위(NU)를 가지고 있을 때, 성과지표 제출이 성과지표들의 분모(즉, NU)에 다른 값을 포함하고 있을 경우, Advisory가 생성될 것이다. 그러나 이 차이가 기준에 맞는 경우도 있다(예 : 특정 제품 범주에서의 NPR 및 SONE의 경우, 고객은 작동불능 데이터를 보고하지 않지만, 문제는 보고할 것이다). Advisory 조사가 문제를 파악할 경우, 조직은 수정하고, 다시 제출하고, 인증 및 사후관리 심사 시 검토를 위해 프로세스의 기록을 유지할 것이다.

7. 코멘트

2009년 9월 19일부터 제출되는 모든 데이터 제출은 Advisor 코드를 따를 것이다.

Advisory에 대한 더 자세한 정보는 다음에서 참고할 수 있다.

http://tl9000.org/alerts/data_submissions.html