

고객과의 의사소통 지침

이 문서는 QuEST Forum® 감독그룹 (Oversight Work Group)에서 작성했습니다. 감독그룹은 이 문서를 변경할 수 있으며 최신 버전은 항상 여기에 게시됩니다.

고객과의 의사소통 지침

아래 설명된 내용은 조직과 해당 고객 간에 서로 이익이 되는 의사소통을 진행하는 데 활용할 수 있는 네 가지 샘플 접근 방식입니다. 조직의 비즈니스 상황에 따라 다른 접근 방식을 적용할 수 있으며 조직에서 해당 공급업체와 협력하는 개념을 활용할 수도 있습니다.

접근 방식 A – 기대치 공유 팀 (Shared Expectations Team)

한 가지 의사소통 방법으로 자발적인 기대치 공유 프로세스를 꿈꿀 수 있습니다. 이 프로세스에서는 조직이 고객과 함께 서로의 기대치를 이해하고 지속적으로 품질을 개선해 나가기 위해 협력합니다. 이 접근 방식의 목표는 두 참여자 간에 긴밀하고 장기적인 관계를 유지하는 것입니다.

조직과 고객은 공동 팀을 구성하여 기대치를 검토하고, 갭(차이)을 파악하며, 이러한 갭(차이)을 줄이는 방법을 모색합니다. 고객과 조직이 합의하는 경우 전자 통신 업계의 경험이 있는 공정한 인원을 공동 팀에 합류시킬 수 있습니다. 공동 팀에서는 조치 사항을 개발하고 조치 사항 목록에서 이를 추적합니다. 조치 사항은 공동 전담 인력이 처리하는 경우가 많습니다. 비용은 고객과 조직이 공동으로 부담합니다.

팀은 1년에 2회 이상 모이는 것이 좋습니다. 지속적인 품질 개선을 위해 다양한 도구를 사용할 수 있으며, 여기에는 조치 사항 목록 및 품질 개선 방법론 등이 포함됩니다. 초기 회의에서 다루는 일반적인 안건은 다음과 같습니다.

- a) 고객의 기대치
- b) 조직의 기대치
- c) 현재 성과와 기대치 비교
- d) 갭(차이) 확인
- e) 갭(차이)을 해결하기 위한 행동 계획 개발
- f) 행동 계획을 추적 및 모니터링하기 위한 방법 정의

접근 방식 B – 품질 검토 회의 (Quality Review Meetings)

원활한 의사소통을 위해 고객과 조직은 정기적으로 회의를 소집하여 조직의 품질경영시스템에 대해 논의하는 것이 좋습니다. 또한 회의는 조직의 현장과 조직이 제공한 장비가 운영되고 있는 고객의 현장에서 번갈아 가며 진행하는 것이 좋습니다.

조직의 현장

조직의 현장에서 열리는 회의에서 다룰 수 있는 안건의 예는 다음과 같습니다.

- a) TL 9000에 부적합한 사항
- b) 내부 감사 보고서 및 관련 개선 조치 샘플
- c) 80000
- d) 엔지니어링 관련 불만 사항
- e) 제품 변경 통지
- f) 고객의 관심사
- g) 조직의 관심사
- h) 조치 사항 목록

고객과의 의사소통 지침

고객 현장 방문

1년 미만의 기간 동안(주로 3~6개월) 조직에서 제공한 장비를 운영하고 있는 고객의 현장에서 회의를 엽니다. 장비에 대한 엔지니어링, 조달, 설치, 작동 및 운영과 직접 관련된 고객 측의 모든 부서 담당자는 프로그램 관리자 및/또는 제품 관리자, 품질 및 영업 담당자, 기타 담당자 등을 포함하는 조직 대표자와 함께 회의에 참석합니다.

이러한 방문의 목적은 장비 및 관련 서비스의 전체적인 조달 및 운영 프로세스에 대한 피드백을 확보하는 것입니다. 고객 참가자를 대상으로 한 피드백에서는 다음 사항의 전체 또는 일부를 다루게 됩니다.

- a) 하드웨어 및 소프트웨어의 품질 및 신뢰성
- b) 주문의 용이성
- c) 조직 대표자
- d) 신제품 소개
- e) 제품 인도
- f) 기술 지원
- g) 문서
- h) 제품 변경 통지
- i) 송장
- j) 설치
- k) 수리
- l) 교육훈련

다른 고객 또는 조직의 관심 사항도 조치 사항 목록의 검토/갱신과 함께 논의해야 합니다.

이러한 방문을 통해 얻은 피드백은 문서로 작성해야 하고, 조직 및/또는 고객에 의한 개선 조치 사항 계획과 관련된 사안은 조치 사항 목록에 포함시켜야 합니다.

접근 방식 C – 맞춤형 보고서(Customized Reports)

조직에서는 파악된 고객의 요구 사항을 토대로 보고서를 정기적으로 제공해야 합니다. 이러한 보고서에는 다음과 같은 사항이 포함될 수 있습니다.

- a) 하드웨어
- b) 인도 성과
- c) 수리 소요 시간
- d) 보고된 문제
- e) 기술 지원 활동

접근 방식 D – 프로그램 검토(Program Reviews)

고객 또는 조직의 현장에서 다음과 같은 안건을 다루는 정기적인 프로그램 검토를 수행합니다.

- a) 현재 인도물
- b) 미래의 요구 사항 예측
- c) 기술적인 사안
- d) 제품 특성 요청/요구
- e) 품질 관련 사안
- f) 주문/송장 관련 사안
- g) 공급된 제품과 관련한 개선 기회
- h) 고객과 조직의 연계성

고객과의 의사소통 지침

조치 사항에 대한 목록을 유지하고, 조치사항은 10 검토 시마다 100000 가능한 경우 더 자주 보고해야 합니다.