# TL 9000 Information Alert

| 1. 출처 작업그룹(WG) | 2. 지침 번호 |
|---|---|
| 작업 그룹 : 감독작업그룹 / 통합된 범세계적 품질 요구사항 및 성과지표 작업그룹 (IGQ) | 09-001B |
| **3. 관련 문서** | **4. 발행 일자** |
| 데이터 제출수령서 | 2009.07.09 |

**5. 발행 이유**

QuEST Forum은 각 제품 범위 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.

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 검증을 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.

성과지표 프로그램의 책임자에게 있어서 이 실행이 중요함을 고려하여, QuEST Forum은 "Advisor"의 첫 시행에 신중을 기하고 있으며, 하나의 제품 범위(1.2.9.2 종단 라우터)를 대상으로 시행을 시작하였다. 시행 결과 발견된 문제점은 없었으며, 이 새로운 프로세스를 아래에서 나열할 제품 범위에도 적용할 준비가 되었다. 이번 확대 적용을 통하여 개선을 위한 교훈과 제안이 실행될 것이고, "Advisor" 소프트웨어의 확대 시행은 앞으로의 Alert을 통해 의사소통 할 것이다.

## 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%"). 조직이 발견할 수도 있는 Advisory가 지적한 잠재적인 문제의 조사 후에는, 데이터가 실제로 수정되어 다시 제출하지 않아도 될 가능성이 높다. 예를 들어, 동일한 제출 내의 여러 성과지표가 제품 범위표 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 범위에서의 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 7월 16일부터 다음의 제품 범위에 대해 제출되는 모든 데이터 제출은 Advisor 코드를 따를 것이다.

| | |
|---|---|
| 1.2.2 | 접근 복합-서비스 (Access Multi-service) |
| 1.2.9.2 | 종단 라우터 (Edge Routers) [계속] |
| 3.3.2.1 | 기본 기지국 송수신 시스템 (Basic Base Transceiver System) |
| 3.3.2.2 | 고급 기지국 송수신 시스템 (Advanced Base Transceiver System) |
| 4.2.1 | 중요 온라인 운영 지원 시스템 (On-line Critical Operations Support Systems) |
| 5.3 | 전원 시스템 (Power Systems) |
| 6.2.1.2.1 | 단순 무선 가입자 사용자 터미널 (Simple Wireless Subscriber User Terminals) |
| 6.2.1.2.2 | 복잡 무선 가입자 사용자 터미널 (Complex Wireless Subscriber User Terminals) |
| 7.1.1 | 설치 (Installation) |
| 7.7.2 | 인쇄 회로 기판 어셈블리 제조 서비스 (Printed Circuit Board Assembly Manufacturing Service) |
| 8.1.4 | 전기기계적 컴포넌트 및 서브어셈블리 (Electromechanical Components and Subassemblies) |
| 8.5.2.3 | 광학 서브어셈블리 (Optical Subassemblies) |

Advisory에 대한 더 자세한 정보는 다음에서 참고할 수 있다.

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