



TL 9000

Qualitätsstandard für Telekommunikation



MOTIVATION UND NUTZEN

Die TL 9000 ist die weltweite Norm für die ICT – Informations- und Kommunikationstechnologie-Branche.

Betrieblicher Nutzen:

- verringert die Kosten für das Management des Produktlebenszyklus, Audits, Lieferantenmanagement und allgemeine Aktivitäten
- bringt Verbesserungen im Hinblick auf
 - die Leistung bei der Produktion und Leistungserbringung
 - die Produktivität
 - die Zuverlässigkeit von Prozessen und der Produktion
 - das Management des Lebenszyklus
 - die Effizienz der Lieferketten
 - die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern

- erhöht die Effizienz externer Audits und von Betriebsbegehungen
- stellt die betriebliche Konsistenz sicher
- quantifiziert die Leistungsergebnisse

Nutzen im Hinblick auf die Kundenbeziehungen

- verschafft einen Zugang zu einer größeren Kundenbasis
- erweitert die Wettbewerbsposition
- verbessert den Kundendienst und die allgemeine Zufriedenheit
- schafft eine Methode zur Sammlung und Messung von Qualitäts- und Leistungsdaten
- weist eine Verpflichtung zur Produktqualität und zum Kundenwert nach, indem ein Schwerpunkt gelegt wird auf die Verringerung der Durchlaufzeiten; eine zeitgemäße Lieferung; Rücksenderaten; Zuverlässigkeit und Fehlerbeseitigung
- weist die Verantwortlichkeit des Unternehmens sowie den Schwerpunkt auf kontinuierliche Verbesserung nach
- ermöglicht die Entwicklung stärkerer Kunden / Lieferantenbeziehungen

ZIELE

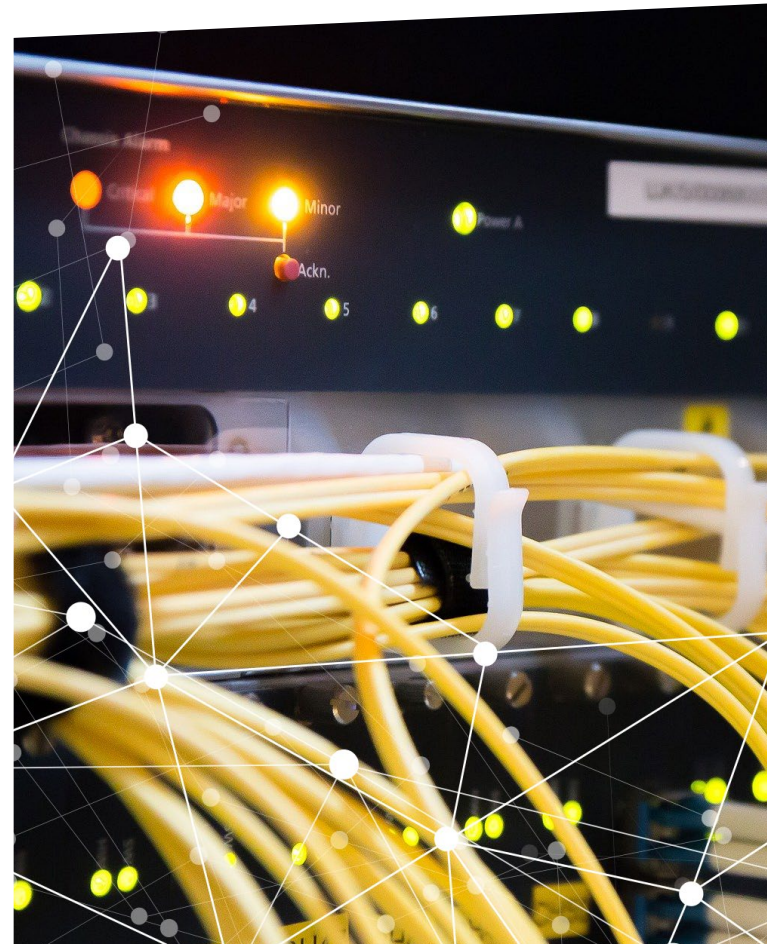
Im Jahre 1998 entwickelte TIA-BPC Business Performance Community (vormals QuEST-Forum) das TL 9000 Quality Management System (Qualitätsmanagementsystem, QMS), um die Qualitätsanforderungen der Lieferkette in der weltweiten Telekommunikationsbranche zu erfüllen. Durch TL 9000 wollte es die folgenden

Ziele erreichen:

- Erstellung und Wartung eines gemeinsamen Satzes an QMS-Anforderungen für die Telekommunikation, was die Anzahl der Normen für den Sektor verringert
- Förderung eines Systems, welches die Integrität und Nutzung der Hardware, Software und Dienstleistungen in der Telekommunikation schützt
- Definition wirksamer auf Kosten und Leistung beruhender Messungen zur Fortschrittskontrolle und Bewertung der Ergebnisse der QMS-Umsetzung
- Vorantreiben der kontinuierlichen Verbesserung und Förderung der Kundenbeziehungen
- Betreuung des Konformitätsbewertungsprozesses

ZIELGRUPPEN

- Lieferanten und Dienstleister in der Telekommunikationsbranche
- Interessengruppen, welche eines oder mehrere der in den TL 9000 Product Category Tables (Tabellen über die Produktkategorie) definierten Produkte herstellen / warten





qualityaustria

Erfolg mit Qualität

KRITERIEN

Die TL 9000 ist demzufolge ein zweiteiliges Qualitätssystem mit wesentlichen Management- und Messkomponenten. Vor allem müssen Organisationen, die laut der TL 9000 registriert sind, das Folgende einhalten:

- alle Anforderungen der internationalen Norm ISO 9001
- allgemeine telekommunikationsspezifische Anforderungen, welche sich auf alle Registrierungen beziehen
- telekommunikationsspezifische Anforderungen, welche sich auf die Registrierung von Hardware, Software und/oder Dienstleistungen beziehen
- allgemeine Messungen in der Telekommunikationsbranche, die sich auf alle Produktkategorien beziehen
- Messungen in der Telekommunikationsbranche, die spezifisch sind für Hardware, Software und/oder Dienstleistungen

Das „TL 9000 Requirements Handbook and Measurements Handbook“ (Handbuch für die Anforderungen und Messungen) bietet umfangreiche Informationen über beide Aspekte dieses Qualitätsmanagementsystems. Das TL 9000 Quality Management System verlangt von einer Organisation, dass sie ihre Produkte, Dienstleistungen bzw. Prozesse ständig verbessert. Um die Wirksamkeit sicherzustellen und eine Richtschnur für die Leistung zu legen, ermöglicht es die TL 9000 Organisationen, Informationen für die TL 9000-Registrierung mittels des RRS („Registration Repository System“) einzugeben und über die Website des TIA-BPC zuzugreifen auf benchmarkfähige Daten und Berichte über Branchentrends. TL 9000-Registrierung hat sich als vorteilhaft für Dienstleister und Lieferanten erwiesen. Erfahrungsberichte und Fallbeispiele aus Mitgliedsunternehmen sprechen von Verbesserungen wie einer 20% Einsparung der Qualitätskosten; einer 40%igen Verbesserung bei rechtzeitigen Lieferungen; eine 80%ige Verringerung der Durchlaufzeit für die Beschaffung; und eine 25%ige Verringerung der Rücksenderaten im ersten Jahr.

AKKREDITIERUNG

Quality Austria - Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH erhielt die TL 9000-Akkreditierung in einer sehr frühen Anfangsphase, nämlich im Jahre 2001 (gemäß dem Bundesgesetzblatt, 182. Regel) und war die erste akkreditierte Organisation im deutschsprachigen Raum in Europa.

ANDERE RELEVANTE NORMEN

ISO 9001, ISO 12207, SEI CMM, CSQP GR179, 1252, 1202, IPQM GR1315, RQMS GR929, CMMI, IATF 16949, AS 9000, ISO 27001



QUALITY AUSTRIA – WER WIR SIND

Wir sind der führende österreichische Ansprechpartner für das Integrierte Managementsystem – aufbauend auf Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits- und Gesundheitsschutzmanagement sowie zum Thema Unternehmensqualität. Unsere Kernbereiche sind System- und Produktzertifizierung sowie Trainings und Personenzertifizierung. Wir sind sowohl für die System-, Produkt- als auch für die Personenzertifizierung beim BMDW akkreditiert und verfügen über zahlreiche internationale Zulassungen. Außerdem vergeben wir gemeinsam mit dem BMDW den Staatspreis Unternehmensqualität und verleihen das Austria Gütezeichen.

Neben der Veranstaltung diverser Fachforen (z. B. zum Thema Umwelt und Energie, Lebensmittel und Gesundheit) und Konferenzen sind wir auch Herausgeber zahlreicher Publikationen und arbeiten aktiv in Normungsgremien und internationalen Netzwerken (EOQ, IQNet, EFQM etc.) mit. Weltweit kooperieren wir mit rund 50 Partner- und Mitgliederorganisationen und sichern so die Vermittlung von globalem Know-how.

Mit über 1.000 Auditoren, Trainern, Assessoren und Fachexperten stellen wir die erfolgreiche Umsetzung in den Organisationen von Normen, inkl. branchen- und produktspezifischem Wissen mit hohem Praxisbezug, sicher. Über 10.000 Kunden in knapp 30 Ländern und mehr als 6.000 Trainingsteilnehmer im Jahr profitieren von der langjährigen Expertise unseres Unternehmens. Wir passen das Angebot an unsere Kunden an und unterstützen bei der konzentrierten Ausrichtung auf langfristige Ziele!



DI Manfred Haselbacher

**Netzwerkpartner
Produktexperte TL 9000**

manfred.haselbacher@qualityaustria.com



qualityaustria

Erfolg mit Qualität

Quality Austria

Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH

www.qualityaustria.com

office@qualityaustria.com

Headquarters

Zelinkagasse 10/3
1010 Wien, Austria
Tel.: +43 1 274 87 47
Fax: +43 1 274 87 47-100

Customer Service Center

Am Winterhafen 1/1
4020 Linz, Austria
Tel.: +43 732 34 23 22
Fax: +43 732 34 23 23