

# TL 9000

## Standardy jakości dla telekomunikacji



### MOTYWACJA I KORZYŚCI

TL 9000 to światowy standard dla branży technologii informacyjno-komunikacyjnych.

#### Korzyści operacyjne

- Zmniejsza koszty zarządzania cyklem życia produktu, audytów, wydatki zarządzania dostawcami i ogólnych operacji
- Zapewnia poprawę wydajności w produkcji i usługach, produktywności oraz niezawodności procesów i produkcji.
- Poprawia zarządzanie cyklem życia i wydajność łańcucha dostaw.
- Usprawnia pracę zespołową pracowników.
- Zwiększa efektywność audytów zewnętrznych i wizyt na miejscu
- Zapewnia spójność operacyjną
- Kwantyfikuje wyniki wydajności

#### Korzyści z relacji z klientem

- Zapewnia dostęp do większej bazy klientów
- Wzmacnia pozycję konkurencyjną
- Poprawia obsługę klienta i ogólną jego satysfakcję
- Ustanawia metodę gromadzenia i mierzenia danych dotyczących jakości i wydajności
- Wykazuje zaangażowanie w jakość produktu i wartość dla klienta poprzez skupienie się na skróceniu czasu cyklu; dostawie na czas; stopie zwrotu; niezawodności; i eliminacji wad
- Demonstruje odpowiedzialność firmy i koncentruje się na ciągłym doskonaleniu
- Umożliwia rozwój silniejszych relacji klient – dostawca

### CELE

W 1998 roku TIA-BPC Business Performance Community (wcześniej QuEST-Forum) opracowała system zarządzania jakością TL 9000, aby spełnić wymagania jakościowe łańcucha dostaw światowego przemysłu telekomunikacyjnego. TL 9000 zmierza do osiągnięcia następujących celów:

- Ustanawia i utrzymuje wspólny zestaw wymagań telekomunikacyjnych QMS, co zmniejsza liczbę standardów dla branży

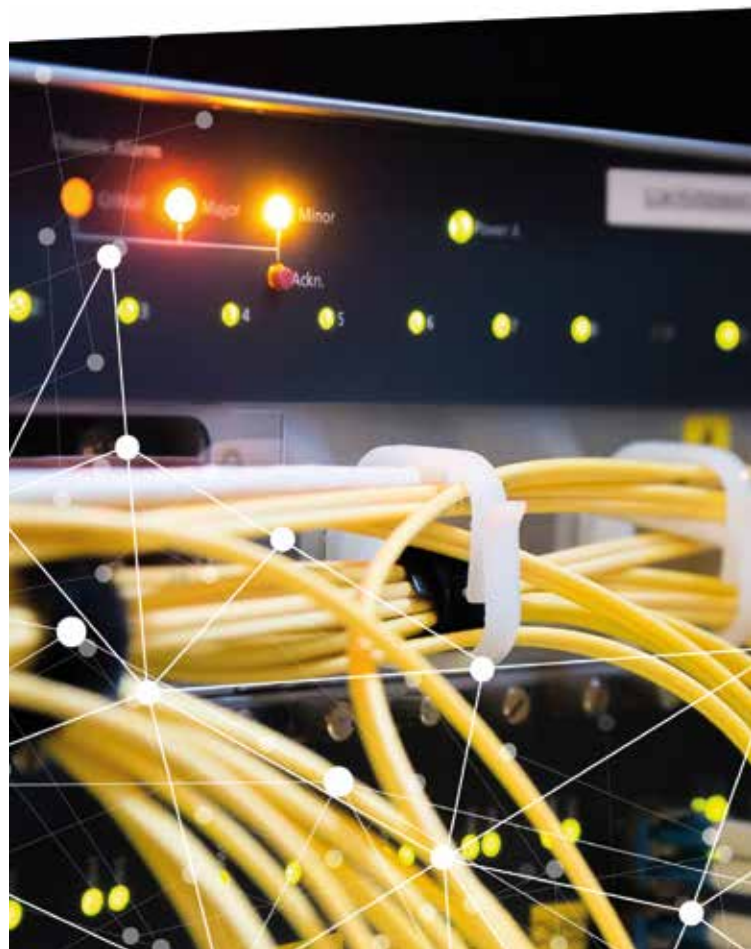
- Wspiera system, który chroni integralność i użytkowanie sprzętu, oprogramowania i usług telekomunikacyjnych
- Definiuje efektywne pomiary oparte na kosztach i wydajności, aby kierować postępem i oceniać wyniki wdrożenia QMS
- Prowadzi ciągłe doskonalenie i wzmacnia relacje z klientami
- Wykorzystuje proces oceny zgodności w branży

### GRUPA DOCELOWA

- Dostawcy branży telekomunikacyjnej
- Grupy interesu, które produkują/obsługują jeden lub więcej produktów określonych w tabelach kategorii produktów TL 9000

### KRYTERIA

W rezultacie TL 9000 jest dwuczęściowym systemem jakości z istotnymi elementami zarządzania i pomiarów.



W szczególności organizacje zarejestrowane w TL 9000 są zobowiązane do przestrzegania:

- Wszystkie klauzule wymagań międzynarodowej normy ISO 9001
- Wspólne wymagania specyficzne dla telekomunikacji mające zastosowanie do wszystkich rejestracji
- Specyficzne wymagania telekomunikacyjne, które mają zastosowanie do rejestracji sprzętu, oprogramowania i/lub usług
- Wspólne pomiary branży telekomunikacyjnej, które mają zastosowanie we wszystkich kategoriach produktów
- Pomiary branży telekomunikacyjnej, które mają zastosowanie w niektórych kategoriach produktów specyficznych dla sprzętu, oprogramowania i/lub usług.

Podręcznik wymagań TL 9000 i podręcznik pomiarów dostarczają wyczerpujących informacji na temat obu aspektów tego systemu zarządzania jakością.

System Zarządzania Jakością TL 9000 wymaga, aby organizacja angażowała się w ciągłe doskonalenie produktów, usług lub procesów. Aby zapewnić skuteczność i podstawową wydajność, TL 9000 umożliwia organizacjom wprowadzanie informacji rejestracyjnych firmy za pośrednictwem internetowego systemu repozytorium rejestracji (RRS) oraz dostęp do danych porównawczych i raportów trendów branżowych za pośrednictwem strony internetowej TIA-BPC.

Rejestracja w TL 9000 okazała się korzystna zarówno dla usługodawców, jak i dostawców. Referencje i studia przypadków pochodzące od firm członkowskich przytaczają ulepszenia, takie jak 20% oszczędności w kosztach jakości; 40% poprawę terminowości dostaw; 80% skrócenie czasu cyklu zamówień; oraz 25% zmniejszenie stopy zwrotu w pierwszym roku.

## AKREDYTACJA

Quality Austria – Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH uzyskała akredytację TL 9000 w bardzo wczesnej fazie początkowej od 2001 roku zgodnie z Federalnym Dziennikiem Ustaw, 182. rozporządzeniem i była pierwszą niemieckojęzyczną jednostką certyfikującą w Europie.

## INNE POWIĄZANE STANDARDY

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



## QUALITY AUSTRIA – KIM JESTEŚMY

Jesteśmy wiodącym austriackim partnerem w zakresie Zintegrowanego Systemu Zarządzania, opartego na zarządzaniu jakością, środowiskiem i OH&S (bezpieczeństwie i higienie pracy) oraz doskonałości biznesowej. Naszym głównym celem jest certyfikacja systemów i produktów, szkolenia i certyfikacja osób. Posiadamy akredytację Federalnego Ministerstwa ds. Cyfryzacji i Gospodarki (BMDW) w zakresie certyfikacji systemowej, produktowej i osób oraz wiele międzynarodowych rejestracji i akredytacji. Ponadto przyznajemy nagrodę Austrian Excellence Award wspólnie z BMDW i nagrodę Austria Quality Seal.

Dodatkowo organizujemy kilka forów i konferencji oraz wydaliśmy liczne publikacje. Aktywnie uczestniczymy w organach normalizacyjnych i sieciach międzynarodowych, takich jak EOQ, IQNet i EFQM. Współpracujemy z około 50 organizacjami partnerskimi i członkowskimi na całym świecie, zapewniając w ten sposób globalne know-how.

Mając ponad 1000 auditorów, trenerów, asesorów i ekspertów technicznych na całym świecie, zapewniamy pomyślne respektowanie norm i przepisów w organizacjach oraz dostarczamy wiedzę branżową i specyficzną dla produktu z bardzo dużym naciskiem na praktyczne znaczenie. Ponad 10 000 Klientów w ok. 30 krajach i ponad 6000 rocznie Uczestników naszych szkoleń korzysta z wieloletniego doświadczenia naszej organizacji. Dopasowujemy naszą ofertę do potrzeb naszych Klientów i wspieramy ich w osiągnięciu długofalowych celów!



**Claudia Bienioszek**  
Kierownik Customer  
Service Center

claudia.bienioszek@qualityaustria.com.pl



qualityaustria

POLSKA

Sukces z jakością

Quality Austria – Polska Sp. z o.o.

[www.qualityaustria.com.pl](http://www.qualityaustria.com.pl)

office@qualityaustria.com.pl

**Siedziba w Polsce**

Żwirki i Wigury 14  
43-190 Mikołów  
Tel.: (+48 32) 226 60 07  
Fax: (+48 32) 216 26 41

**Partner w Ukrainie**

LLC "Quality Ukraine"  
Ivana Franka st. 40-B, office 201  
01030 Kyiv  
Tel.: +380 (67) 4032705