

# Fachreferat TL 9000

am 13.09.05

im

DGQ-Regionalkreis in Darmstadt

Referent: Hans W. Kolligs

# Entwicklung der Normen und Standards:

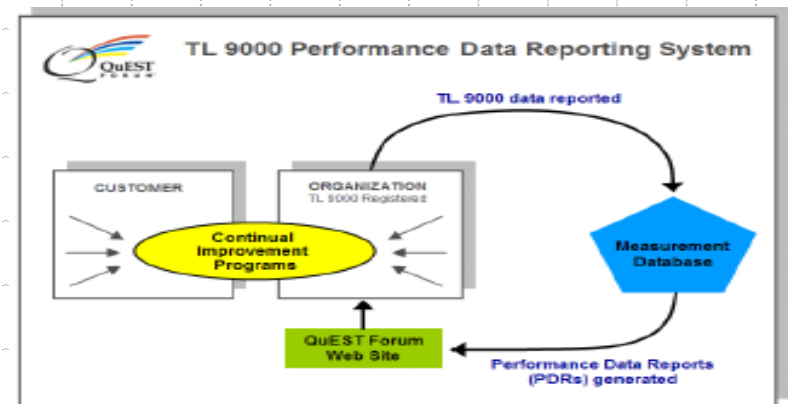
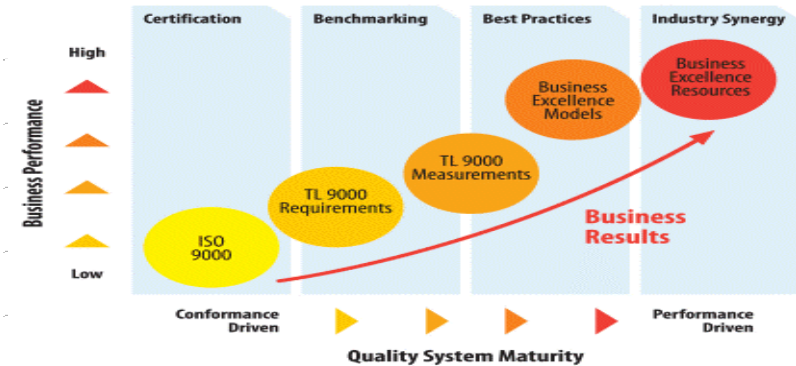
	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	00	01	02	03	04	05
DIN EN ISO 9001	E							Ü						Ü					
VAD 6.1 (ff)				E	Ü	Ü		Ü		Ü		Ü							
QS 9000 (ff)								E	Ü			Ü							
ISO/TS 16949													E			Ü			
TL 9000 3.0												E			Ü		Ü		
DIN EN 9100																	E		
DIN EN ISO 14001										E									Ü
OHSAS 18001													E						
ISO 13485															E				Ü
BS 7799															E				
EFQM						E								Ü					

**E: Ersterscheinung; Ü: Überarbeitung**

# Konzept der TL 9000:



## Telecom Quality-Performance Spectrum (QPS)



## Delta Kundenorientierung:

- ◆ Kundenanforderungen
- ◆ Kundenkommunikation
- ◆ Notfallplanung
- ◆ Kundeneigentum
- ◆ Kundenzufriedenheit
- ◆ KVP(Programme)

## Delta Product-Life-Cycle:

- ◆ Gesamte Lebenszeit (von der Wiege bis zur Bahre)
- ◆ Beteiligung aller Funktionen
- ◆ Prozess / Programm
- ◆ Projektmanagement
- ◆ Riskmanagement
- ◆ Service
- ◆ Produktrücknahme / Recycling

## Delta Qualitätsmanagement-Planung:

- ◆ Strategischer QM-Plan
- ◆ End-of-Life-Plan
- ◆ Konfigurationsmanagement-Plan
- ◆ Projekt-Plan
- ◆ Test-Plan
- ◆ Migrations-Plan
- ◆ Installations-Plan
- ◆ Service-Plan

## Delta Hardware, Software und Service:

- ◆ 7 Registrierungsoptionen
- ◆ H, S, V, HS, HV, SV, C (HSV)
- ◆ Div. Zusätze bei jeweiligen Normenelementen
- ◆ Unterschiedliche Metriken
- ◆ Zertifizierung von Produkten
- ◆ Darstellung auf Zertifikat

## Delta Measurables/Kennzahlen:

- ◆ Measurements-Handbuch, Release 3,5
- ◆ Generelle Kennzahlen
- ◆ Ausfall Kennzahlen
- ◆ Hard-, Software und Service Kennzahlen
- ◆ Anhang (Produktkategorie, Kennzahlen)
- ◆ Datenlieferung an Quest-Datenbank
- ◆ Begriffe

## Delta Datenbank/Benchmarking:

- ◆ Prozess Datennormierung
- ◆ Registrierung
- ◆ Prozess Datenlieferung
- ◆ Offene Datenbank für Mitglieder
- ◆ Verifikation Auditoren
- ◆ Benchmarking
- ◆ Produkt- und Prozessoptimierung

## Erfahrungs-Praxisbericht Auditor:

- ◆ Besonderheiten der Auditierung
- ◆ Erfahrungen mit einem zertifizierten Unternehmen
- ◆ Entwicklung der TL in USA / Europa
- ◆ Informationen aus QUEST-Internet  
([www.questforum.org](http://www.questforum.org))

## Vertiefung Measurables:

- ◆ Verantwortlichkeiten
- ◆ Kundenvorgaben
- ◆ Quest-Forum
- ◆ Organisation
- ◆ Zertifizierer
- ◆ Durchsprache der Kennzahlen
- ◆ Produktkategorien

## Prozessorientierung/Standardisierung:

- ◆ Prozessorientierung der ISO 9001:2000
- ◆ Prozesshaus, Prozessmodell
- ◆ Owner, Kennzahlen, Wechselwirkungen
- ◆ Prozesse und Organisation
- ◆ Abläufe (Flow-Charts)
- ◆ Standardisierungstools
- ◆ Softwareabbildung von Prozessen

## Audits/KVP/Programme:

- ◆ Audits laut ISO 19011 (Leitfaden für Auditoren)
- ◆ Prozessorientierte Audits
- ◆ Produkt-, Prozess- und Systemaudits
- ◆ Problemlösungen
- ◆ Kontinuierlicher-Verbesserungs-Prozess (KVP)
- ◆ Mitarbeitermotivation
- ◆ Verbesserungsprogramme