

# Problem Report Backlog Management (PRBM)

## 1.1 General Description and Title

The Problem Report Backlog Management (PRBM) measurement tracks the percentage of problem reports that have been addressed in a month. Backlog describes open problem reports that have a resolution in progress.

Managing the resolution of pending problem reports provides for improving the quality of the product. PRBM helps organizations to minimize the backlog of problem reports.

## 1.2 Purpose

At any point in time, the quality of a product or service is reduced with unresolved problem reports. PRBM provides an evaluation of the product quality through the resolution of the problem reports. With a higher PRBM, the product quality is better as experienced by the users. This measurement is used to manage the open, unresolved problem reports in a software project. This measurement is supplemental to the measure on timely resolution of the problems in line with the Service Level Agreement for problem resolution. While the Fix Response Time measures the ability to meet the committed timelines in problem resolution, the PRBM indicates the ability to maintain the product quality independent of and beyond the SLAs. SLAs can be diverse due to commercial considerations. PRBM, therefore, serves as a measure of product quality.

## 1.3 Applicable Product Categories

This measurement applies to product category 7.2.2.

## 1.4 Detailed Description

### a) Terminology

Fix Response Time  
Problem Report

### b) Counting Rules

All counting rules in Measurements Handbook section 5.1.4 b) shall apply.

### c) Exclusions

All counting rule exclusions in 5.1.4 c) shall apply.

# 問題報告バックログ管理 (PRBM)

## 1.1 一般

問題報告バックログ管理 (PRBM) 測定は、1 ヶ月間に取り扱われている問題報告の比率を追跡する。バックログは、進行中の解決策を有する未解決問題報告を示す。

保留中の問題報告の解決策管理は、製品の品質向上のために提供される。PRBM は、組織が問題報告のバックログを最小化することを助ける。

## 1.2 目的

どの時点でも、未解決問題報告によって製品又はサービスの品質は減少する。問題報告の解決を通じて、PRBM は製品品質の評価を提供する。より高い PRBM により、ユーザによって体験されるように、製品品質はより良くなる。この測定法は、ソフトウェアプロジェクトにおける未解決問題報告の管理に利用される。この測定法は、問題解決に対するサービスレベルアグリーメント (SLA) に沿った、タイムリーな問題の解決を測定することの補完となる。問題報告処置対応期間測定法が問題解決の時間的約束を満たす能力を測定するのに対し、PRBM は SLA と独立に及びこれの及ばない部分で、製品品質を保守する能力を示す。SLA は商用の考慮によりさまざまになり得る。それゆえ、PRBM は、製品品質の測定として役に立つ。

## 1.3 適用する製品分類

この測定法は製品分類 7.2.2. に適用する。

## 1.4 詳細説明

### a) 用語

処置対応期間  
問題報告

### b) 計数ルール

測定法ハンドブックセクション 5.1.4b) のすべての計数ルールを適用しなければならない。

### c) 計数ルールの除外

5.1.4 c) のすべての計数ルールの除外を適用しなければならない。

d) Calculations and Formulas

The applicable PRBM measurements shall be calculated monthly as shown in Table 1-2.

PRBM = Problem reports closed during the month / (Open problem reports carried forward from previous month + problem reports opened during the month) \* 100

Table 1-1 PRBM Notation

Identifier	Product Categories	Definition
NBMc	7.2.2	Number of Problem reports closed during the month
NBMcf	7.2.2	Number of problem reports carried forward from the end of the previous month
NBMo	7.2.2	Number of problem reports opened during the month

Table 1-2 PRBM Identifiers and Formulas

Identifier	Value
MeasurementID	PRMB
NBMc	Number of Problem reports closed during the month
NBMcf	Number of problem reports carried forward from the end of the previous month
NBMo	Number of Problem reports opened during the month

1.5 Sources of Data

Organizations shall collect all data necessary to support this measurement.

d) 測定法識別子及び計算式

適用する PRBM 測定法は、表 1-2 に示す通り毎月計算しなければならない。

PRBM = 1 ヶ月間に解決した問題報告 / (前月から繰り越しの未解決問題報告 + 今月発生した未解決問題報告) \* 100

表 1-1 PRBM 表記

識別子	製品分類	定義
NBMc	7.2.2	1 ヶ月間に解決した問題報告数
NBMcf	7.2.2	前月から繰り越しの未解決問題報告数
NBMo	7.2.2	今月発生した未解決問題報告数

表 1-2 PRBM 識別子及び計算式

識別子	値
測定 ID	PRMB
NBMc	1 ヶ月間に解決した問題報告数
NBMcf	前月から繰り越しの未解決問題報告数
NBMo	今月発生した未解決問題報告数

1.5 データ発生源

この測定のために組織はすべての必要データを収集しなければならない。