

Quality Excellence for Suppliers of  
Telecommunications Forum  
(QuEST Forum)

**TL 9000**  
**Quality Management System**  
**Measurements Handbook**  
**OFR Examples**

**クエストフォーラム**

Quality Excellence for Suppliers of  
Telecommunications Forum  
(QuEST Forum)

**TL 9000**  
**品質マネジメントシステム**  
**測定法ハンドブック**  
**OFR 計算例**

## 5.3 OFR Examples

Overdue problem reports are the result of problem reports that were not fixed on time. Like the FRT measurement, OFR is not normalized and is reported as a percentage of overdue problem reports that were fixed. An overdue problem report stays overdue until fixed.

### 5.3.1 – OFR for Product Categories 1, 2, 3, 4, 5, 6, and 9

According to 5.2.4 d) 1) for product categories 1, 2, 3, 4, 5 and 6, major problem reports become overdue if not fixed within 30 calendar days or by a date established by a service level agreement with the customer. Minor problem reports become overdue if not fixed in 180 calendar days or by a date established by service level agreement. (For product category 9, due threshold time is 2 working days for major problem reports and 5 working days for minor problem reports respectively.)

- 1) At the beginning of the month, there were six major problem reports that were overdue, i.e., age greater than 30 calendar days or past a service level agreement date. Two of the six overdue reports were closed during the month. There were no overdue minor problem reports at the beginning of the month. However, by the end of the month five minor problem reports for which fixes had been due during the month had become overdue. One of these overdue minor problem reports was closed before the beginning of the next month.
- 2) The data reported is shown in Table 5.3.1-1.

**Table 5.3.1-1 OFR Data Table Report for Product Categories 1, 2, 3, 4, 5, 6, and 9**

Identifier	Value
Product Category	4.2.1
MeasurementID	OFR
Of2c	2
Of2d	6
Of3c	1
Of3d	5

- 3) The calculation of the measurement is shown in Table 5.3.1-2.

**Table 5.3.1-2 OFR Source Data and Measurement Calculation for Product Categories 1, 2, 3, 4, 5, 6, and 9**

Overdue Problem Reports Closed	Severity	Overdue Problem Reports Due	OFR Measurement Result – % Overdue Problem Reports Closed
Of2c = 2	Major	Of2d = 6	$OFR2 = 100 \times 2 / 6 = 33.3\%$
Of3c = 1	Minor	Of3d = 5	$OFR3 = 100 \times 1 / 5 = 20\%$

## 5.3 OFR 計算例

期日超過問題報告は定刻に処置できなかった問題報告の結果である。FRT測定値と同様、OFRは、規準化されず、処置された期日超過問題報告の比率として報告される。期日超過問題報告は、処置されるまで期日超過のまま残される。

### 5.3.1-製品分類コード1～6及び9に適用するOFR

5.2.4 d) 1)によれば、製品分類1～6および9については、重大な問題報告が、30暦日以内又は顧客とのSLA(サービスレベルアグリーメント)によって決められた期日までに処置できなかった場合、期日超過となる。軽微な問題報告は、180暦日以内又はSLAで決められた期日までに処置できなかった場合、期日超過となる。(製品分類9に対するに予定しきい(閾)値期間は、それぞれ重大な問題報告に対しては2実働日、軽微な問題報告に対しては5実働日である。)

- 1) 月初めに、期日超過の重大問題報告(即ち30暦日又はSLAで決められた期日を超過)が6件ある。6件のうち2件は月内に完結できた。また、月初めには、軽微な期日超過問題報告はなかったが、月末までに、月内に期日を迎える5件の軽微な問題報告が期日超過となった。これらの軽微な期日超過問題報告のうち1件が、次の月初め前に完結した。
- 2) 報告データを表5.3.1-1に示す。

**表5.3.1-1製品分類コード1～6及び9に適用するOFR報告データ表**

識別子	値
製品分類コード	4.2.1
MeasurementID	OFR
Of2c	2
Of2d	6
Of3c	1
Of3d	5

- 3) 測定値の計算結果を表5.3.1-2に示す。

**表5.3.1-2 製品分類コード1～6及び9に適用するOFR元データ及び測定値計算**

完結した 期日超過問題報告数	重大性	予定の期日超 過問題報告数	OFR 測定結果-% 定刻に完結した期日超過問題報告
Of2c = 2	重大	Of2d = 6	$OFR2 = 100 \times 2 / 6 = 33.3\%$
Of3c = 1	軽微	Of3d = 5	$OFR3 = 100 \times 1 / 5 = 20\%$

### 5.3.2 – OFR for Product Categories 7 and 8

The due date for closing an overdue problem report in product categories 7 and 8 is by agreement with the customer per counting rule 5.2.4 d) 1).

- 1) At the beginning of the month, there were two problem reports that were overdue, i.e., age greater than the agreed closure interval. One of the two overdue reports was closed during the month.
- 2) The data reported is shown in Table 5.3.2-1.

**Table 5.3.2-1 OFR Data Table Report for Product Categories 7 and 8**

Identifier	Value
Product Category	7.1
MeasurementID	OFR
Of4c	1
Of4d	2

- 3) The calculation of the measurement is shown in Table 5.3.2-2.

**Table 5.3.2-2 OFR Source Data and Measurement Calculation for Product Categories 7 and 8**

Overdue Problem Reports Closed	Overdue Problem Reports Due	OFR Measurement Result – % Overdue Problem Reports Closed
Of4c = 1	Of4d = 2	OFR4 = $100 \times 1 / 2 = 50\%$

### 5.3.3 – OFR Resubmissions due to incomplete fix

A fix was delivered within the time required by an SLA (July 20). But at a later point in time (December 15) if the customer rejects the fix as incomplete, then the problem report must be reported as due but not fixed in July. This will require a resubmission of the July FRT data. Furthermore, it is now Overdue and according to counting rule 5.2.4 b) 3) must be reported as Overdue in all months from July through December and continuing until it is fixed. This will require resubmission of the July through November OFR data.

### 5.3.4 –OFR handling of overdue problem report encountering a long delay caused by and acknowledged by the customer

For example, assume the Supplier needs access to a site to work on a fix on an already overdue ticket, but after requesting access from the customer, they are informed that the site will not be available for 4 weeks. The Customer approves the delay and the ticket is put in a pending status on Jan 31. The Site becomes available on March 2<sup>nd</sup>.

This overdue ticket must be included in the OFR metric for January, would not be included in the OFR metric for the February and count again in OFR for the March reporting period (either overdue resolved or overdue open).

### 5.3.2-製品分類コード7及び8に適用するOFR

製品分類コード7及び8における期日超過問題報告の完結期日は、計数ルール5.2.4 d) 1)によれば、顧客との契約に従う。

- 1) 月初めに、合意した完結期間を超過し、期日超過となった問題報告が2件あった。2件の期日超過のうち、1件がその月内に完結した。
- 2) 報告データを表5.3.2-1に示す。

**表5.3.2-1 製品分類コード7及び8に適用するOFR報告データ表**

識別子	値
製品分類	7.1
MeasurementID	OFR
Of4c	1
Of4d	2

- 3) 測定値の計算結果を表5.3.2-2に示す。

**表5.3.2-2 製品分類コード7及び8に適用するOFR元データ及び測定値**

完結した期日超過問題報告数	予定の期日超過問題報告数	OFR 測定結果-% 定刻に完結した期日超過問題報告
Of4c = 1	Of4d = 2	OFR4 = $100 \times 1/2 = 50\%$

### 5.3.3 不完全な問題処置に伴うOFRの再提出

ある問題処置がSLAで要求されている通り時間内に提供された(7月20日)。しかしその後の時点(12月15日)で、顧客がその処置を不完全だとして拒絶したとすると、その問題報告は7月に期日通りに処置されなかったとして報告されなければならない。これにより、7月のFRTデータの再提出が必要になる。更に、これは今や期日超過となり、計数ルール 5.2.4 b) 3)に従い、7月から12月まで及び問題処置が完了するまでの全ての月まで、期日超過として報告されなければならない。これにより、7月から11月までのOFRデータの再提出が必要になる。

### 5.3.4 顧客が原因で顧客が認めた長期間の遅延に遭遇した期日超過問題報告のOFRの扱い

例えば、組織(訳注:原文では供給者)が、すでに期日超過のチケット発行済みに対する問題処置に対処するために現場に入場する必要があるという想定で、顧客に入場を申し入れた後で、その現場が4週間使用できないと言われたとしよう。顧客はその遅延を承認し、そのチケットは、1月31日に据え置き状態になる。その現場は3月2日に使用可能になる。

この期日超過チケットは、1月については、OFR測定に含まれるが、2月のOFR測定には含まれず、3月の報告期間には再びOFRに計数される(期日超過の解決または期日超過の未解決のどちらか)。