

**Quality Excellence for Suppliers of
Telecommunications Forum
(QuEST Forum)**

**TL 9000
Quality Management System**

Measurements Handbook

Incident Restore Rate (IRR) Examples

**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

インシデント復旧率 (IRR) 計算例

9.3 IRR Examples

9.3.1 – IRR Example 1 – Product Categories 9.x

Incident Restore Rate measures the organization's overall responsiveness to reported Incidents. The Incident Restore Rate applies to the restoration to normal service operation and its normal functionality as quickly as possible to customer impacting Incidents. As part of normal network operations management, incidents can be classified as; critical, major or minor, this is because the focus is on measuring the response performance to different SLA's or internal target thresholds. The Normalization Unit (NU) for each product category is defined in Appendix A, Table A-2.

Consider one month's data for an organization of a particular service. During this period 6000 Incidents were raised which worked through the Incident Management process. Of those 6000 5880 were restored on time.

The SLA and Target segmentation is defined according Table 9.3-1:

Table 9.3-1 Restore Target Times

| Identifier | Definition |
|------------|--|
| Irc | Number of I Incidents restored on time |
| Ird | Number of Incidents due to be restored |

The data reported is shown in Table 9.3-2.

Table 9.3-2 Data Table Report for Incident Restore Rate (IRR)

| Identifier | Value |
|----------------|-------|
| Measurement ID | IRR |
| Irc | 5880 |
| Ird | 6000 |

The measurement calculation result is shown in Table 9.3-3

Table 9.3-3 IRR Source Data and Measurement calculations

| Incidents closed on time | Normalization Units | Incident Restore Rate (IRR) |
|--------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Irc = 5880 | Ird = 6000 | IRR = 98.00% |

The calculation for IRR is:

$$IRR = 100 * (5880 / 6000) = 98.00\% \text{ incidents restored on time}$$

9.3 IRR 計算例

9.3.1 IRR 計算例 1 – 製品分類 9.x

インシデント復旧率は、組織の報告されたインシデントへの全般的な対応性を測定する。インシデント復旧率は顧客に影響のあるインシデントへの対応としてできるだけ早期に通常サービスオペレーション及び通常機能への復旧に適用する。インシデントは、通常、ネットワークオペレーションマネジメントの一部として、致命的、重大又は軽微として分類される。これは、さまざまな SLA 又は内部目標しきい値に対する応答パフォーマンスを測定することに重点が置かれているためである。各製品分類の規準化単位(NU)は、附属書 A の表 A-2 で定義されている。

特定のサービス組織の 1 か月のデータを考える。この期間中に、インシデント管理プロセスを通じて機能する 6000 件のインシデントが発生した。それらの 6000件のうち 5880件は定刻に復旧した。

SLA 及び対象セグメンテーションは、表 9.3-1 に従って定義される。

表9.3.1 復旧目標時間

| 識別子 | 定義 |
|-----|-----------------|
| Irc | 定刻に復旧したインシデントの数 |
| Ird | 復旧すべきインシデントの数 |

報告されたデータを表9.3-2に示す。

表9.3-2 インシデント復旧率 (IRR) についての報告データ表

| 識別子 | 値 |
|----------------|------|
| Measurement ID | IRR |
| Irc | 5880 |
| Ird | 6000 |

測定値計算結果を表 9.3-3 に示す。

表9.3-3 IRR元データ及び測定値計算

| 定刻復旧インシデント | 規準化単位 | インシデント復旧率 (IRR) |
|------------|------------|-----------------|
| Irc = 5880 | Ird = 6000 | IRR = 98.00% |

IRRの計算は、

$$IRR = 100 * (5880 / 6000) = 98.00\% \text{ 定刻インシデント復旧率}$$