

1. 작업반: 문의: contact@questforum.org	2. 공지번호: 24-003A
3. 관련문서: 근본 원인이 조직에 없을 때의 예시를 제공하여, MHB OFR 성과지표에 대한 명확화	4. 발행일: 2024 년 3 월 18 일
5. 공지사유: <p>이 공지의 목적은 근본 원인이 조직에 없는 것으로 추후에 결정이 된 경우, 아래의 예시를 활용하여, OFR (Overdue Fix Response) 계산 규칙에 대한 명확한 설명을 제공하는 것이다.</p> <p>예시</p> <p>7 월에 한 고객이 중대한 문제에 대한 조사를 요청했다. 이 시점에서 근본원인은 없었으며, FRT (Fix Response Time, SLA 조건 상 24 시간 이내) 마감은 다가오는 상황이었다. 조직은 24 시간 이내의 마감기한을 놓쳤다. 따라서 NPR (number of problem reports) 에 계산 되었으며 FRT 는 “마감기한 미준수”로 7 월에 계산 되었다. (근본 원인을 찾는데 시간이 오래 걸려) 12 월까지 해결방안이 결정되지 않았다. 해결방안이 결정되지 않았기 때문에 OFR 은 7 월, 8 월, 9 월, 10 월, 11 월 동안 “마감기한 미준수”로 계산 되었다. 12 월에 원인이 조직에서 기여한 것이 아니라는 것이 결정되었으나, 12 월에도 해결되지 않았기에 OFR 은 12 월에도 “마감기한 미준수”로 계산 되었다. 근본원인이 조직이 아니라고 결정되었음에도 OFR 은 여전히 부적합 보고 해결방안이 마감이 지난 기간 동안에는 “마감기한 미준수”로 계산된다.</p>	
6. 설명: <p>이 예시에서,</p> <p>NPR 은 7 월에만 표기된다. 이는 “마감기한 미준수”가 아니다 –문제 보고서(problem report)로만 계산된다. (계산규칙 5.1.4.b.6),</p> <p>SLA 가 24 시간 이기 때문에, FRT 는 7 월에 “마감기한 미준수”이며(계산규칙 5.2.4.b.2 및 3), FRT 는 한 번만 계산된다.</p> <p>그리고 이 예시는 12 월 특정 시점까지 해결되지 않았기에, OFR 은 “마감기한 미준수”로 7~12 월까지 계산된다. (계산규칙 5.3.4.b.1 및 2) 조직이 근본원인이 아니라는 것이 결정나기 전까지는 12 월에도 마감기한을 초과한 것이기에 12 월에도 계산된다. 문제 보고서(problem report)의 근본원인이 조직이 아니더라도, OFR 은 7 월부터 12 월까지 여전히 계산된다.</p>	
7. 의견: OFR 을 정확하게 조직이 보고하는지를 보장할 것.	