

장애 보고서: INC-2024-003

장애 ID	INC-2024-003
제목	일회성 요금 계산 오류
시스템	요금계산시스템
심각도	High
상태	Resolved
발생일	2024년 01월 20일
해결일	2024년 01월 21일
지속 시간	240분
영향받은 사용자	2000명

장애 설명

기기 변경 수수료, 개통비 등 일회성 요금 계산 시 잘못된 요금이 적용되는 문제가 발생했습니다. 특히 요금 정책 변경 후 기존 계산 로직이 업데이트되지 않아 발생했습니다.

근본 원인

일회성 요금 정책 업데이트 시 계산 로직 동기화 실패

해결 방법

요금 정책 변경 시 계산 로직 자동 동기화 시스템 구축

영향

잘못된 요금 청구로 인한 고객 불만 및 환불 처리

비즈니스 임팩트

환불 처리 비용 1000만원, 고객 불만 200건

재발 방지 조치

1. 요금 정책 변경 시 자동 검증
2. 계산 로직 동기화 모니터링
3. 정기적인 요금 정책 검증

관련 컴포넌트

일회성요금엔진, 요금정책DB, 영업시스템, 청구시스템