

## 장애 보고서: INC-2024-020

장애 ID	INC-2024-020
제목	배송 추적 정보 미업데이트
시스템	배송관리시스템
심각도	Medium
상태	Resolved
발생일	2024년 04월 05일
해결일	2024년 04월 06일
지속 시간	180분
영향받은 사용자	4000명

### 장애 설명

배송 상태 정보가 업데이트되지 않아 고객이 배송 상태를 확인할 수 없는 문제가 발생했습니다. 특히 배송사 API 연동 오류로 발생했습니다.

### 근본 원인

배송사 API 서버 장애 및 연동 오류

### 해결 방법

배송사 API 연동 복구 및 대체 API 엔드포인트 사용

### 영향

배송 추적 불가로 인한 고객 불만

## 비즈니스 임팩트

고객 불만 2000건, 배송 문의 증가로 인한 CS 부하

## 재발 방지 조치

1. 다중 배송사 API 엔드포인트 준비
2. API 연동 모니터링 강화
3. 대체 추적 시스템 구축
4. 정기적인 API 연동 테스트

## 관련 컴포넌트

배송DB, 배송사API, 추적시스템, 고객포털