

장애 보고서: INC-2024-016

장애 ID	INC-2024-016
제목	고객 정보 조회 시스템 장애
시스템	고객관리시스템
심각도	Critical
상태	Resolved
발생일	2024년 03월 08일
해결일	2024년 03월 08일
지속 시간	150분
영향받은 사용자	5000명

장애 설명

고객 정보를 조회하는 시스템이 다운되어 고객 서비스 업무가 중단되었습니다. 특히 고객 상담 시 필요한 정보를 확인할 수 없는 상황입니다.

근본 원인

고객 DB 서버 하드웨어 장애 및 백업 서버 전환 실패

해결 방법

백업 서버 수동 전환 및 DB 서버 교체

영향

고객 상담 업무 중단, 고객 불만 급증

비즈니스 임팩트

고객 서비스 중단으로 인한 고객 불만 2000건, 매출 영향 5000만원

재발 방지 조치

1. 고객 DB 서버 이중화
2. 자동 페일오버 시스템 구축
3. 정기적인 백업 서버 점검
4. 모니터링 시스템 강화

관련 컴포넌트

고객DB, 백업서버, API서버, 상담시스템