

장애 보고서: INC-2024-001

장애 ID	INC-2024-001
제목	월정액 요금 계산 오류
시스템	요금계산시스템
심각도	High
상태	Resolved
발생일	2024년 01월 10일
해결일	2024년 01월 10일
지속 시간	120분
영향받은 사용자	1500명

장애 설명

월정액 요금 계산 시 할인 조건이 잘못 적용되어 일부 고객에게 과다 청구되는 문제가 발생했습니다. 특히 가족 할인과 기업 할인이 중복 적용되는 경우가 발견되었습니다.

근본 원인

할인 계산 로직에서 중복 할인 방지 로직 오류

해결 방법

할인 우선순위 로직 수정 및 중복 할인 방지 로직 강화

영향

고객 과다 청구로 인한 불만 및 환불 처리

비즈니스 임팩트

환불 처리 비용 2000만원, 고객 불만 300건

재발 방지 조치

1. 할인 계산 로직 단위 테스트 강화
2. 요금 계산 검증 로직 추가
3. 정기적인 요금 계산 정확성 검증

관련 컴포넌트

월정액계산엔진, 할인계산엔진, 요금DB, 청구시스템