반복 장애 분석 · 투자 검토 메모

교육 영상 시연용 가상 자료

분석 기간: 2024-11-01~2026-10-31. JJ디지털(가상, 통신 서비스·웹툰 플랫폼, 직원 900명).

접수된 보고서 항목 51개에서 중복 사본 2개와 기간 밖 1개를 제외해 장애 48건을 집계했다.

원인 분류: 변경 검증 누락 18건, 용량 대응 지연 12건, 연결 설정 오류 8건, 탐지 지연 6건, 확인 필요 4건.

서비스별: 통신가입 15건, 웹툰열람 20건, 공통인증 13건. 원인 확인 필요 4건도 발생 건수에 포함했다.

재발: 같은 서비스·확정 원인 유형 안의 기간 내 첫 발생을 뺀 32회. 확인 필요는 재발 계산에서 제외했다. 기간 전 발생 여부는 판단하지 않았다.

사건별 영향 시간 합은 장애대장 기준 1,900분이다. 회사 전체 중단 시간이나 실제 금전 손실로 해석하지 않는다.

직접 발생 요인과 장애 지속 요인을 나누었다. 탐지 지연 6건은 지속 요인이며, 시작 원인은 확인 필요다. 자료보관소는 정상으로 적혀 있어 단어가 나왔다는 이유로 원인에 넣지 않았다.

다음 분기 우선 검토는 용량 대응 지연 개선이다. 2건 회피×24만 원=48만 원 예상 절감, 투자 18만 원, 순절감 30만 원(모두 예시 가정).

다음 후보는 변경 전 필수 검사(순절감 12만 원), 연결 설정 점검(10만 원), 경보 점검(3만 원)이다. 안전·이용 영향·의무를 고려해 사람이 순서를 바꿀 수 있다.

4개 후보 합계: 예상 절감 108만 원 투자 59만 원=순절감 49만 원. 보장 성과가 아니다. 과제 간 회피 사건이 겹치지 않는다는 가정이다.

운영팀장·품질 담당 확인: 원문 근거 / 원인 미확정 4건 / 탐지 지연의 역할 / 예산과 회피 가정 / 기존 개선 과제의 실제 완료 여부. 최종 판단·확정은 담당자다.

유형	발생	재발	영향 시간(분)
변경 검증 누락	18	15	720
용량 대응 지연	12	9	720
연결 설정 오류	8	5	240
탐지 지연	6	3	120
확인 필요	4	계산 제외	100