

2024年9月24日

利用者様各位

〒150-0011

東京都渋谷区東3-9-19 VORT恵比寿maxim3階

株式会社Widsley

050-8880-2762

【障害報告】CRM連携利用者様において活動内容記録が 保存されない件について(第1報)

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

この度、2024年9月20日に発生いたしました活動内容記録が保存されない障害の件について、多大なるご迷惑をお掛けしまして誠に申し訳ございません。

敬具

記

◆ 障害発生日時

2024年9月20日 14時47分～2024年9月21日 4時49分

◆ 影響範囲

CRM連携機能をご利用いただいている全てのお客様

◆ 事象

CRM連携がされず、活動内容記録が正しく保存されない状態となってしまう。

◆ 原因

CRM連携対象のトランザクションデータが増加したことによるサーバーディスクひっ迫により、CRM連携が正常に動作しなくなりお客様が通話開始した際に処理が正常に動かない状態になって しまう

◆ 暫定対処

ひっ迫の要因となっていたファイルの退避、サーバーおよびサービスの再起動を実施し、CRM連携サービスの復旧

◆ 恒久対処

- ・CRM連携サーバーの監視強化
- ・CRM連携処理が不可となった際、他の処理に影響を及ぼさないようにするプログラム改修

上記につきまして、早急に対策を施すよう対処する所存です

◆ その他

CRM連携サービスは復旧済みですが、障害発生日時内のCRM連携処理が行われていない状況でございます。こちらにつきましては9/24以降、順次再処理を行い復旧する対応を実施いたします。

このたびは多大なご迷惑をお掛け致しましたことをお詫び申し上げますとともに、サービス安定化の品質向上に努めて参ります。

今後共引き続き変わらぬご愛顧を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上