



enreach

INFORME TÉCNICO

INFORME TÉCNICO

NOMBRE	INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO OMNICHANNEL
Fecha y hora	21/02/2023 de 17:50 a 20:50 -> Indisponibilidad 22/02/2023 de 00:10 a 5:00 -> Indisponibilidad
Impacto	Indisponibilidad del servicio de Omnichannel Contact Center
Servicios Afectados	Omnichannel Contact Center
Descripción	<ul style="list-style-type: none">• A las 17:50 del 21/02/2023 se detecta que el acceso a manager.masvoz.es deja de estar disponible. Al intentar registrar aparece un error 401. Adicionalmente no es posible gestionar llamadas, ni de emisión, ni de recepción.• Nuestro equipo técnico comienza a realizar el análisis de la incidencia.• Se envía un mail informativo indicando la situación del servicio y la web en la que pueden seguirse las distintas actualizaciones.• Se detecta que en el datacenter principal, los discos remotos de la plataforma omnichannel pasan a modo lectura impidiendo el correcto funcionamiento del servicio.• La telefonía sigue funcionando en el segundo datacenter, pero no es posible utilizar el acceso de backup al aplicativa web por un error de configuración en el sistema, lo que impide balancear el 100% de los servicios, y, en consecuencia, el uso del sistema de agentes.• Con el objetivo de restablecer la operativa lo antes posible se comienza un proceso de reinicio de los servicios del datacenter principal.• Una vez realizado, se resincronizan los datos para asegurar la integridad de los mismos.• Los distintos módulos del manager van quedando accesibles de forma paulatina. Parte de los servicios empiezan a estar operativos a partir de las 19:15.• A las 20:50 el servicio Omnichannel queda restablecido en su totalidad.• A las 0:10 del 22/02/2023 se detecta que la incidencia vuelve a reproducirse. Siendo necesario repetir las mismas acciones para restablecer el servicio.• A las 5:00 la operativa vuelve a la normalidad, quedando restablecido el servicio de Omnichannel.• Se continúa analizando las posibles causas que hayan podido generar esta situación.• Tras profundizar en el análisis, nuestro equipo de redes nos confirma que el problema está en una configuración de spanning tree en los switches que conectan los servidores con el storage de discos, que se está llevando a cabo en el marco del proyecto de integración de redes y datacenters a nivel europeo del grupo Enreach.• Revertimos los cambios de red dando por solucionada la causa raíz de la incidencia.• A las 8:00 del 22/02/2023 se continúa trabajando en la completa resincronización de los datos afectados, ajustando algunos servicios menores, hasta que se considera totalmente cerrada la incidencia a las 11:30.

Acciones correctivas

- Se pospone indefinidamente el proyecto de integración de redes.
- Revisión del proceso de gestión de cambios relacionados con la red, para garantizar un mejor análisis del impacto.
- Asegurar el balanceo entre CPDs: Actualmente los servicios de telefonía están redundados entre CPDs, pero la redundancia del acceso al aplicativo web no es total. Se inicia proyecto para disponer de redundancia de todos los servicios en los dos data centers, en dos fases:
 - Fase 1: Corregir la configuración de la url de backup para garantizar la conexión de los usuarios a la plataforma de backup.
 - Fase 2: Convertir la actual redundancia de acceso web "activa-pasiva" en "activa-activa", para asegurar la continuidad de servicio inmediata ante una caída de servicio. Añadir nuevos mecanismos que determinen una indisponibilidad del CPD principal de forma automática.

Para el caso que exista algún dato de carácter personal en el Informe precedente, y en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, se le informa que el Responsable del tratamiento de sus datos personales es MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L.U. (en adelante "Enreach"). La finalidad del tratamiento es la gestión de clientes y prospección comercial. La base legal es la existencia de una relación comercial, pre-contractual, contractual, e interés legítimo de la empresa para la prestación de los servicios solicitados y amparada por la Ley de Servicios de la Sociedad de Información y el comercio electrónico. Los datos obrantes en nuestros registros se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recabados y posteriormente durante los plazos legales establecidos por la legislación vigente. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal o cesión necesaria en virtud de la realización del servicio encomendado, ni se realizará transferencia internacional de los mismos. El interesado podrá ejercitar sus derechos acceso a los mismos, solicitar su rectificación, limitación, supresión u oponerse al tratamiento, enviando un email a privacy.es@enreach.com. Para más información y cómo ejercer sus derechos puede consultar nuestra política completa de protección de datos publicada en el siguiente enlace <https://enreach.es/politica-privacidad/>.



Enreach

Travessera de Gràcia, 17-21
08021, Barcelona
Tel: +34 900 670 750
hola@enreach.com

www.enreach.es