# Rapport de Problème : Performance Dégradée et Déconnexions Intermittentes sur l'Application de Gestion des Ventes (CRM

Date d'enregistrement : 2025-07-07 05:44:01

Statut du Problème : OUVERT

Assigné à (ID) : None

## Description Détaillée du Problème

je comprends pas d'ou vient le problème

## Cause Racine Identifiée

L'absence d'une stratégie proactive et de processus définis pour la surveillance continue, la planification de capacité et la gestion des performances des applications critiques, résultant potentiellement d'une sous-estimation de la criticité de l'application CRM ou d'une lacune dans la gouvernance IT.

## Solutions Suggérées/Mises en Œuvre

\* \*\*Diagnostic Approfondi et Optimisation Immédiate :\*\* Effectuer un audit complet des performances du serveur (CPU, RAM, disque, réseau), de la base de données (requêtes lentes, indexation, configuration) et du code de l'application CRM pour identifier les goulots d'étranglement spécifiques et implémenter des optimisations rapides.  
\* \*\*Mise à l'Échelle de l'Infrastructure :\*\* Augmenter les ressources matérielles (CPU, RAM, stockage plus rapide, bande passante réseau) du serveur hébergeant l'application et la base de données pour répondre aux exigences de charge actuelles et anticiper la croissance future à court terme.  
\* \*\*Implémentation d'un Système de Monitoring Proactif :\*\* Déployer ou renforcer des outils de surveillance performants (APM - Application Performance Monitoring, monitoring système et réseau) pour collecter des métriques en temps réel sur l'utilisation des ressources, les temps de réponse de l'application, les erreurs et le trafic réseau. Configurer des alertes basées sur des seuils critiques.  
\* \*\*Établissement de Processus de Planification de Capacité :\*\* Mettre en place un processus régulier de revue de la croissance de l'utilisation de l'application, de l'analyse des tendances de performance et de la planification des besoins futurs en ressources (capacity planning) pour éviter les saturations.  
\* \*\*Définition des Rôles et Responsabilités :\*\* Clarifier les rôles et responsabilités au sein des équipes IT (Ops, Dev, DBA) concernant la surveillance des performances, la gestion des incidents, la planification de capacité et les évolutions de l'application CRM.  
\* \*\*Révision des Accords de Niveau de Service (SLA/SLO) :\*\* Définir ou réviser les objectifs de niveau de service (SLO) pour l'application CRM (ex: temps de réponse maximum, disponibilité minimale) et s'assurer qu'ils sont connus et suivis, intégrant ces exigences dans la stratégie globale de gestion des applications métier.