# Rapport de Problème ITIL - ID: 8

## 1. Détails du Problème

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

Description: Depuis le mois dernier, les utilisateurs de l'application de Gestion des Ventes (CRM) signalent de manière croissante des épisodes de performance très lente et des déconnexions inattendues et intermittentes. Les incidents sont résolus temporairement par un redémarrage du serveur, mais réapparaissent.

Statut: OPEN

Date de Création: 2025-07-01 17:02:57

## 2. Analyse de la Cause Racine

Manque de tests de performance et de revues de code rigoureuses ayant conduit à l'introduction ou à la persistance de requêtes base de données inefficaces et/ou d'une mauvaise gestion des ressources (ex: fuites de mémoire, connexions non libérées) dans l'application CRM.

## 3. Solutions Proposées

* \* \*\*Analyse et Optimisation des Requêtes de Base de Données :\*\* Identifier les requêtes les plus lentes via des profilers de base de données ou des logs, et les optimiser (ajout d'index, réécriture, optimisation du schéma).
* \* \*\*Audit et Refactoring du Code Applicatif :\*\* Examiner le code de l'application CRM (en se concentrant sur les modules récemment modifiés ou les plus sollicités) pour détecter les fuites de mémoire, la mauvaise gestion des connexions (DB, HTTP, etc.) et les boucles gourmandes en ressources.
* \* \*\*Mise en place d'un Monitoring Avancé :\*\* Déployer des outils de surveillance des performances du serveur (CPU, RAM, I/O disque, réseau) et de l'application (pool de connexions DB, sessions actives, latence des requêtes) pour détecter les anomalies et les tendances de dégradation avant la panne.
* \* \*\*Intégration de Tests de Performance et de Charge :\*\* Incorporer des phases de tests de charge et de stress systématiques dans le cycle de développement pour identifier les goulots d'étranglement et les problèmes de fuites de ressources avant la mise en production.
* \* \*\*Révision des Processus de Développement et de QA :\*\* Instaurer des revues de code obligatoires axées sur la performance et l'optimisation des ressources, et renforcer les procédures de validation des mises à jour pour s'assurer de leur robustesse et de leur efficacité.