



# Outil de gestion de ticket « Peppermint »

## Contexte

La création du site web Resappli nécessite la mise en place d'un outil de gestion d'incidents. Mon groupe et moi avons choisit d'utiliser Peppermint, une application déployable via docker et donc hébergeable sur un serveur d'entreprise. L'avantage est que les données restent privées tout en permettant une gestion efficace de ticket par l'administration.

## Procédure de gestion d'incident

### Enregistrement des incidents

Lorsqu'un incident survient, il doit être immédiatement enregistré dans **Peppermint**. Ce ticket doit contenir une description détaillée du problème, ainsi que sa priorité, qu'elle soit critique ou mineure. Le ticket est ensuite assigné à la personne responsable de la résolution du problème, ce qui permet de suivre l'incident en temps réel et d'assurer une prise en charge rapide.

### Traitement de l'incident

Une fois l'incident enregistré, l'équipe technique procède à son analyse pour comprendre son origine et évaluer sa gravité. Une fois l'analyse terminée, l'équipe met en place la solution la plus appropriée, que ce soit un correctif de code, une modification de la configuration ou toute autre action nécessaire. Après avoir appliqué la solution, des tests sont réalisés pour vérifier que le problème a bien été corrigé et que l'application fonctionne normalement.

### Clôture de l'incident

Une fois le problème résolu et testé, le ticket dans **Peppermint** est mis à jour et fermé. Cela signifie que l'incident a été entièrement pris en charge et résolu. Cette étape marque la fin du traitement de l'incident, à condition que toutes les étapes de résolution aient été suivies correctement.

### Communication


Lorsqu'un incident a un impact majeur sur l'application, il est crucial d'informer rapidement les utilisateurs concernés. Les notifications peuvent être envoyées via **Peppermint**, ou d'autres canaux tels que des emails ou des messages directement dans l'application. En cas de problème critique, l'incident est immédiatement escaladé à l'équipe dirigeante pour garantir une intervention rapide et efficace.


## Suivi post-incidents

Après la résolution de l'incident, un rapport post-incident est généré pour analyser en détail la cause du problème, la rapidité avec laquelle il a été résolu et l'efficacité des mesures prises. Ce rapport permet également de mettre en place des actions préventives afin d'éviter que le même incident ne se reproduise à l'avenir.


### Submit a Ticket


Need help? Submit a ticket and our support team will get back to you as soon as possible.

**Name**  


**Email**  


**Subject**

**Issue Type**  


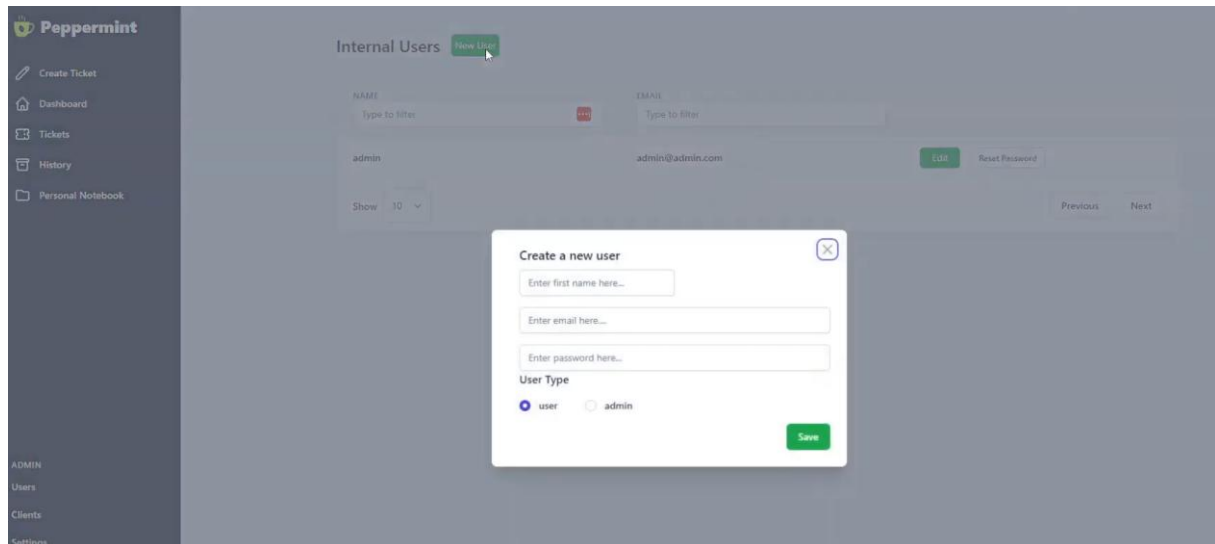
**Priority**  


**Description of Issue**

Submit Ticket

Formulaire de création d'un ticket par un utilisateur

Arthur Richert--Villain



Interface administrateur