

# Rapport de Projet : Gestion des Incidents

**Réalisé par :**

Mohammed Rhim

**Professeur :**

M. AIT DAOUD MOHAMMED

## Qu'est-ce que Odoo ?

Odoo est une suite logicielle de gestion d'entreprise (ERP) open source qui permet de centraliser et automatiser les processus métiers au sein d'une organisation.

Elle regroupe plusieurs modules intégrés tels que : comptabilité, ventes, achats, gestion des stocks, ressources humaines, CRM, gestion de projets, helpdesk, etc. Odoo est modulaire, personnalisable et accessible via le web, ce qui permet aux entreprises de toutes tailles d'adapter la solution à leurs besoins spécifiques.

En résumé, Odoo aide les entreprises à mieux gérer leurs activités, améliorer leur productivité et faciliter la prise de décision grâce à une plateforme unique et intégrée.

## Introduction générale :

La transformation numérique constitue aujourd'hui un levier stratégique majeur pour les organisations, quel que soit leur secteur d'activité. Les systèmes d'information occupent une place centrale dans les processus métiers, la communication interne, la gestion des données et la prise de décision. Toutefois, cette dépendance croissante aux technologies de l'information s'accompagne d'un risque accru de dysfonctionnements techniques, communément appelés incidents IT.

Un incident informatique peut être défini comme tout événement non planifié susceptible de perturber le fonctionnement normal d'un service informatique, qu'il s'agisse d'une panne matérielle, d'un problème logiciel, d'une faille de sécurité ou d'une erreur humaine. Lorsqu'ils ne sont pas traités de manière structurée, ces incidents peuvent engendrer des pertes financières, une baisse de productivité et une insatisfaction des utilisateurs.

Dans de nombreuses organisations, la gestion des incidents repose encore sur des méthodes traditionnelles telles que les emails, les appels téléphoniques ou les fichiers tableurs. Ces approches présentent plusieurs limites, notamment l'absence de traçabilité, la difficulté de priorisation, la duplication des efforts et le manque de visibilité sur les performances du support IT.

C'est dans ce contexte que s'inscrit ce Projet de Fin d'Année (PFA), dont l'objectif est de concevoir et développer un système de gestion des incidents IT basé sur la plateforme Odoo 17. Le projet vise à proposer une solution centralisée, automatisée et évolutive, intégrant des fonctionnalités avancées telles que la gestion des SLA, les tableaux de bord analytiques, la base de connaissances et un portail utilisateur.

Le choix d'Odoo 17 repose sur sa flexibilité, son architecture modulaire et sa capacité à s'adapter aux besoins spécifiques des entreprises. De plus, l'utilisation de Docker comme environnement de déploiement garantit une reproductibilité et une portabilité optimales de la solution.

## **Chapitre 1 : Cahier de charge et Présentation**

## **1.1 Introduction**

Ce projet consiste en le développement d'un module Odoo complet pour la gestion des incidents IT au sein d'une organisation. Le système permet de centraliser, suivre et résoudre efficacement les problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs.

### **1.1.1 Motivation**

Dans un environnement professionnel moderne, la gestion efficace des incidents IT est cruciale pour maintenir la productivité. Un système centralisé permet de :

Réduire le temps de résolution des incidents

Améliorer la communication entre les équipes

Capitaliser sur les connaissances acquises

Mesurer les performances du support IT

### **1.1.2 Périmètre**

Le projet couvre l'ensemble du cycle de vie d'un incident, de sa création à sa résolution, en passant par l'affectation, le suivi SLA, et la documentation des solutions.

## **1.2 Contexte et Problématique**

### **1.2.1 Contexte**

Les entreprises font face à un volume croissant d'incidents IT qui nécessitent une gestion structurée. Sans système adapté, les problèmes incluent :

Perte de tickets dans les emails

Absence de priorisation

Duplication des efforts

Manque de visibilité sur les performances

### **1.2.2 Problématique**

Comment développer un système de gestion des incidents IT qui soit :

Facile à utiliser pour tous les utilisateurs

Capable de gérer les SLA automatiquement

Intégré avec un portail self-service

Doté d'outils d'analyse et de reporting

## 1.3 Objectifs du Projet

### 1.3.1 Objectifs Principaux

Centralisation : Créer un point unique pour tous les incidents IT

Automatisation : Gérer automatiquement les SLA et affectations

Collaboration : Faciliter le travail d'équipe

Capitalisation : Construire une base de connaissances

Accessibilité : Fournir un portail utilisateur

### 1.3.2 Objectifs Techniques

Développer un module Odoo 17 conforme aux standards

Implémenter une architecture MVC propre

Créer des vues interactives et réactives

Assurer la sécurité des données

Optimiser les performances

## 1.4 Analyse des Acteurs

Utilisateur interne       => Déclare et suit ses incidents

Technicien IT           => Traite les incidents assignés

Chef d'équipe           => Supervise, priorise et escalade

Administrateur système => Configure et administre la solution

Utilisateur portail       => Accède via une interface web simplifiée

## 1.5 Contraintes du Projet

Respect des standards Odoo 17

Utilisation exclusive de technologies open source

Déploiement via Docker

Compatibilité avec PostgreSQL 16

Respect des délais académiques du PFA

## **Chapitre 2 : Architecture technique**

## 2.1 Vue Globale de l'Architecture :

L'architecture du système repose sur une approche en couches, garantissant la séparation des responsabilités et la maintenabilité du code. Elle se compose de trois niveaux principaux :

- Couche Présentation
- Couche Métier
- Couche Données

## 2.2 Couche Présentation (Frontend) :

Cette couche est responsable de l'interaction avec l'utilisateur. Elle est implémentée à l'aide de :

- Vues XML (Form, Tree, Kanban, Graph, Pivot)
- Templates QWeb pour le portail
- Feuilles de style CSS personnalisées
- Composants JavaScript intégrés à Odoo

### Objectifs :

- Offrir une interface intuitive
- Améliorer l'expérience utilisateur
- Permettre une navigation fluide

## 2.3 Couche Métier (Backend) :

La couche métier est implémentée en Python et repose sur l'ORM d'Odoo. Elle gère :

- La logique métier
- Les workflows
- Les règles SLA
- Les affectations automatiques
- Les notifications

Les principaux modèles développés incluent :

- Incident
- Catégorie
- SLA
- Équipe
- Base de connaissances



## **2.4 Couche Données :**

La persistance des données est assurée par PostgreSQL 16, garantissant :

Intégrité référentielle

Transactions ACID

Performances élevées

Sécurité des données

## **2.5 Environnement Docker :**

L'utilisation de Docker Compose permet de :

Isoler les services

Simplifier le déploiement

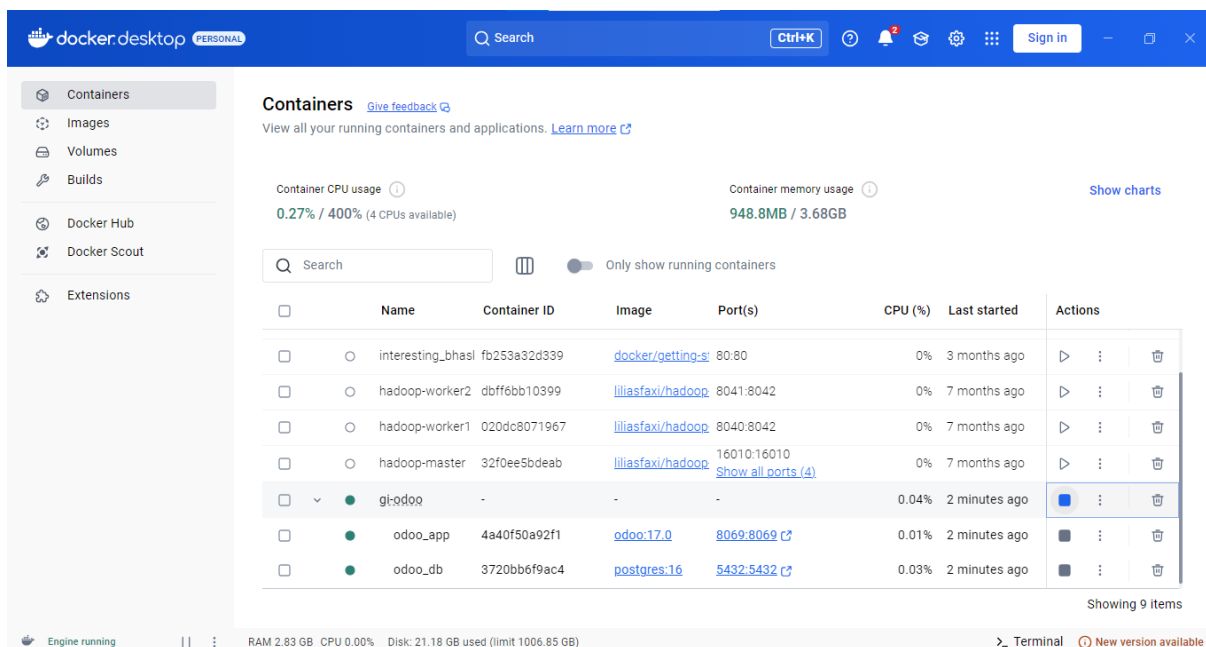
Garantir la cohérence des environnements

Faciliter la montée en charge

## Chapitre 3 : Phase de Réalisation

### 3.1 Mise en Place de l'Environnement de Travail :

La première phase a consisté à configurer l'environnement de développement à l'aide de Docker. Cette étape a permis de définir clairement les services nécessaires (Odoo et PostgreSQL) et de garantir un environnement stable et reproductible.



The screenshot shows the Docker Desktop interface. On the left is a sidebar with navigation options: Containers, Images, Volumes, Builds, Docker Hub, Docker Scout, and Extensions. The main area is titled 'Containers' and shows a list of running containers. At the top, it displays 'Container CPU usage' as 0.27% / 400% (4 CPUs available) and 'Container memory usage' as 948.8MB / 3.68GB. Below this is a search bar and a toggle for 'Only show running containers'. The container list table is as follows:

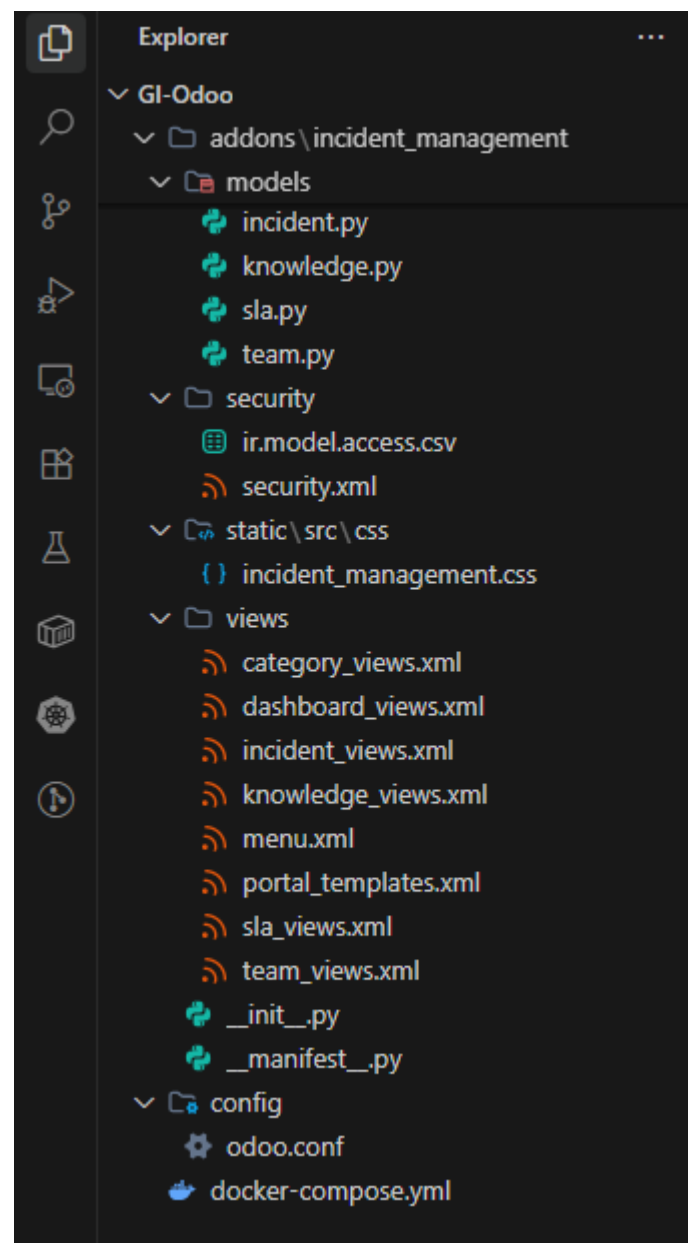
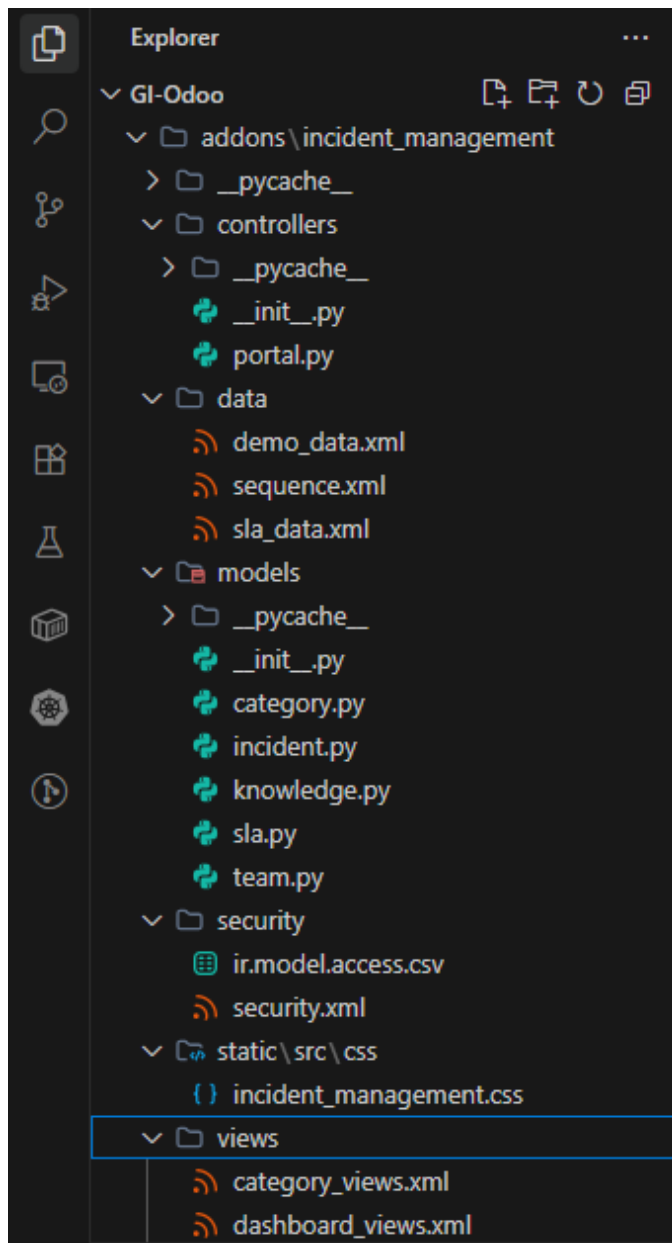
	Name	Container ID	Image	Port(s)	CPU (%)	Last started	Actions
<input type="checkbox"/>	interesting_bhasl	fb253a32d339	docker/getting-s	80:80	0%	3 months ago	[Play] [Stop] [Delete]
<input type="checkbox"/>	hadoop-worker2	dbff6bb10399	liliasfazi/hadoop	8041:8042	0%	7 months ago	[Play] [Stop] [Delete]
<input type="checkbox"/>	hadoop-worker1	020dc8071967	liliasfazi/hadoop	8040:8042	0%	7 months ago	[Play] [Stop] [Delete]
<input type="checkbox"/>	hadoop-master	32f0ee5bdeab	liliasfazi/hadoop	16010:16010 <a href="#">Show all ports (4)</a>	0%	7 months ago	[Play] [Stop] [Delete]
<input checked="" type="checkbox"/>	gl-odoo	-	-	-	0.04%	2 minutes ago	[Play] [Stop] [Delete]
<input type="checkbox"/>	odoo_app	4a40f50a92f1	odoo:17.0	<a href="#">8069:8069</a>	0.01%	2 minutes ago	[Play] [Stop] [Delete]
<input type="checkbox"/>	odoo_db	3720bb6f9ac4	postgres:16	<a href="#">5432:5432</a>	0.03%	2 minutes ago	[Play] [Stop] [Delete]

At the bottom, it shows 'Showing 9 items' and system status: 'Engine running', 'RAM 2.83 GB', 'CPU 0.00%', 'Disk: 21.18 GB used (limit 1006.85 GB)'. There is also a 'Terminal' button and a 'New version available' notification.

### 3.2 Création et Structuration du Module Odoo :

Le module a été structuré selon les conventions Odoo :

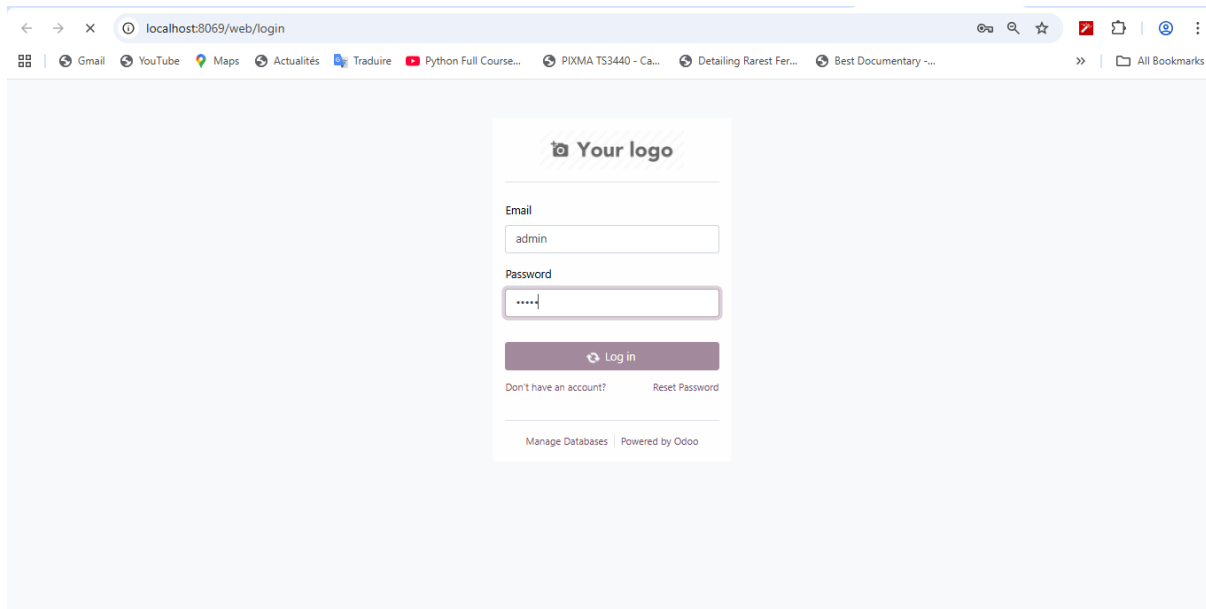
- Création du manifeste
- Organisation des dossiers (models, views, security, data)
- Définition des dépendances



## 3.4 Implémentation des Vues et Interfaces :

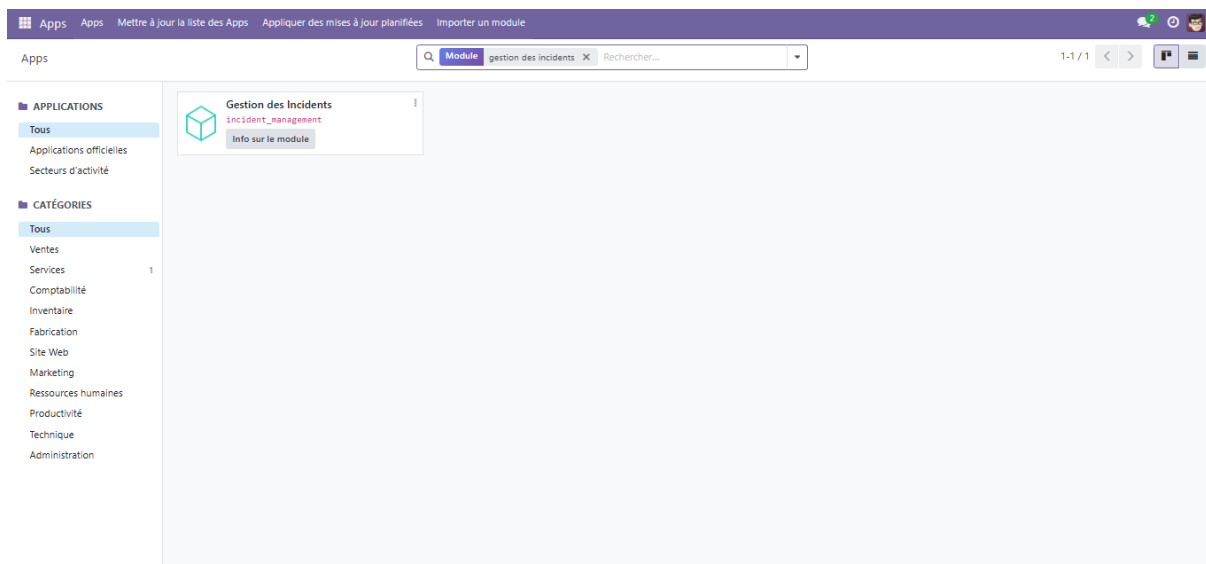
### 3.4.1 Login :

On se connecte dans l'application.



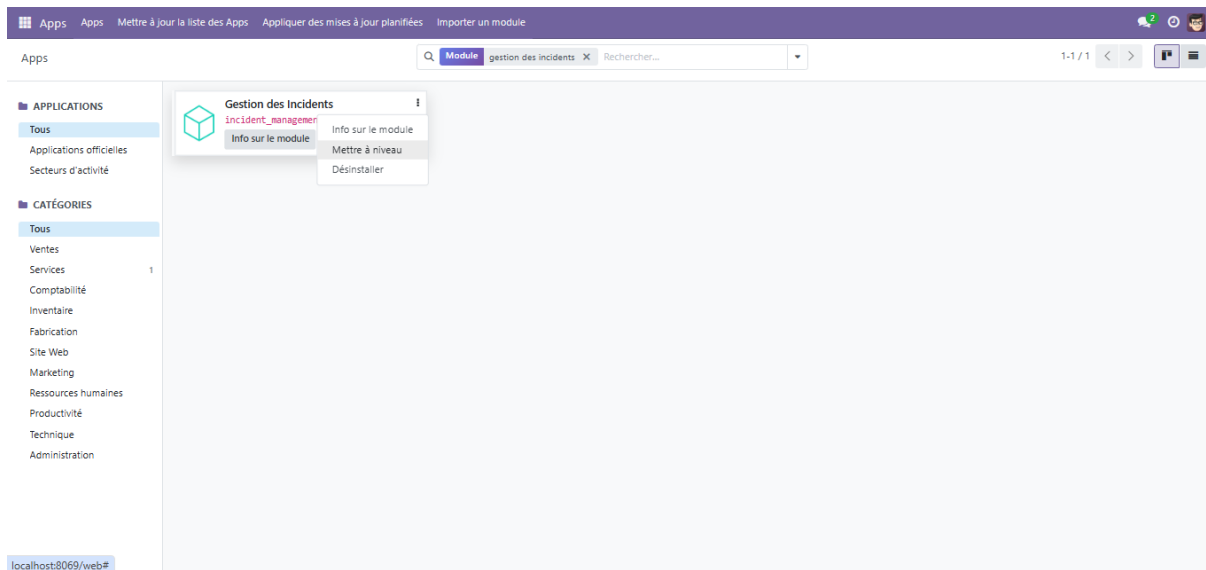
### 3.4.2 : Activer l'application :

Pour que Odoo connaitre l'application, on doit l'activer.



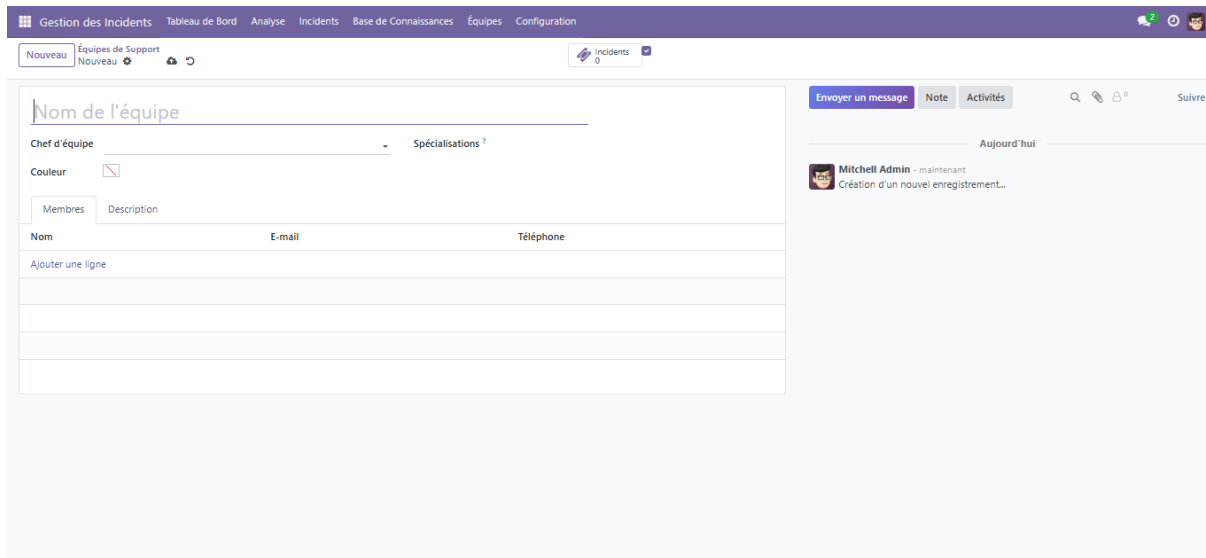
### 3.4.3 : mettre à jour l'app :

Pour Avoir les Améliorations Ajoutées.



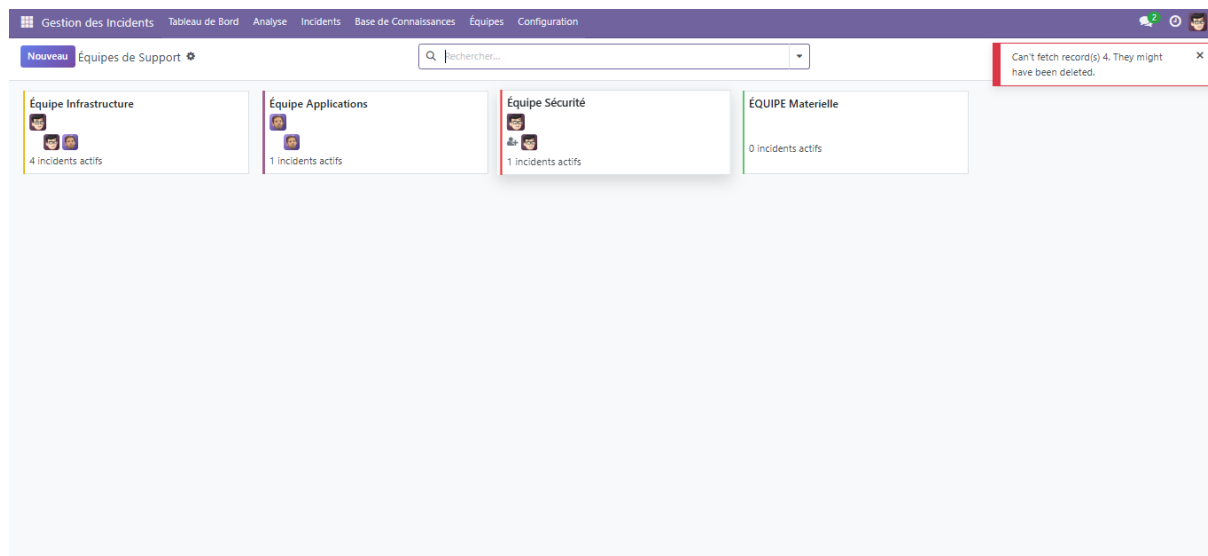
The screenshot shows the Odoo Apps menu. The 'Gestion des Incidents' module is selected, and a context menu is open with options: 'Info sur le module', 'Mettre à niveau', and 'Désinstaller'. The left sidebar shows the 'APPLICATIONS' and 'CATÉGORIES' sections. The bottom status bar indicates 'localhost:8069/web#'.

### 3.4.4 Création d'équipes :



The screenshot shows the 'Gestion des Incidents' app in Odoo. The 'Équipes' (Teams) configuration page is displayed. It includes a form for creating a new team with fields for 'Nom de l'équipe', 'Chef d'équipe', 'Couleur', 'Membres', and 'Description'. There is also a table for listing teams with columns for 'Nom', 'E-mail', and 'Téléphone'. The right sidebar shows a chat window with 'Mitchell Admin'.

### 3.4.5 Nouveau équipe matérielle :



Navigation: Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Section: Nouveau | Équipes de Support

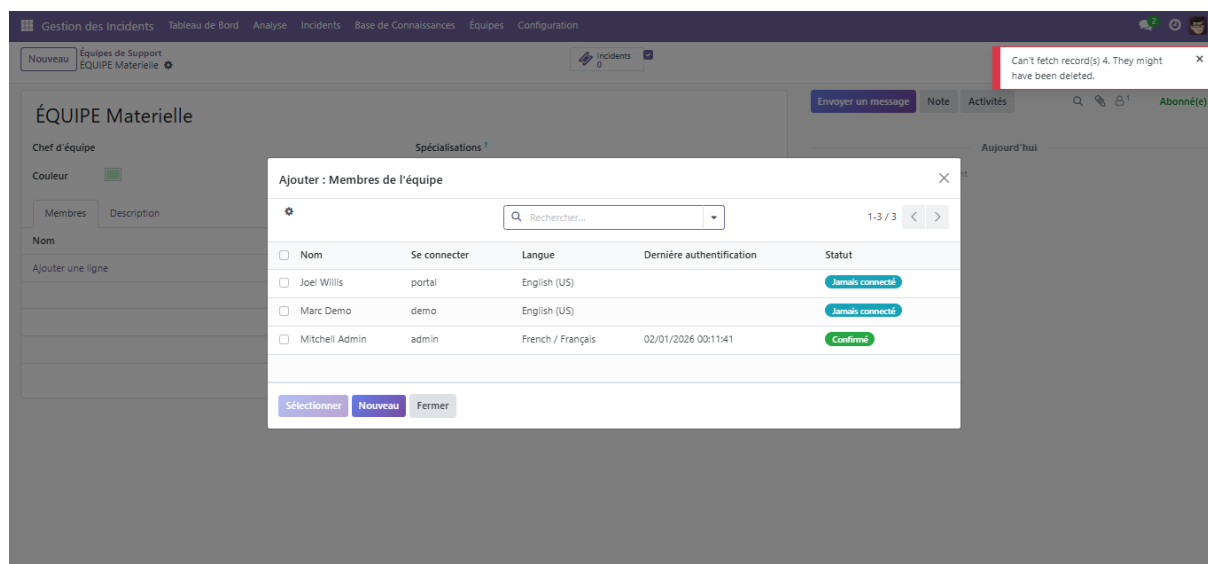
Recherche: Rechercher...

Équipes de Support:

- Équipe Infrastructure: 4 incidents actifs
- Équipe Applications: 1 incidents actifs
- Équipe Sécurité: 1 incidents actifs
- ÉQUIPE Matérielle: 0 incidents actifs

Message d'erreur: Can't fetch record(s) 4. They might have been deleted.

### 3.4.6 Création Membre d'équipe :



Navigation: Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Section: Nouveau | Équipes de Support | ÉQUIPE Matérielle

Incidents: 0

Message d'erreur: Can't fetch record(s) 4. They might have been deleted.

Actions: Envoyer un message | Note | Activités | Abonn(e)

ÉQUIPE Matérielle

Spécialisations ?

Ajouter : Membres de l'équipe

Nom	Se connecter	Langue	Dernière authentification	Statut
<input type="checkbox"/> Joel Willis	portal	English (US)		Jamais connecté
<input type="checkbox"/> Marc Demo	demo	English (US)		Jamais connecté
<input type="checkbox"/> Mitchell Admin	admin	French / Français	02/01/2026 00:11:41	Confirmé

Buttons: Sélectionner | Nouveau | Fermer

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau | Équipes de Support | ÉQUIPE Matérielle

Incidents 0

Can't fetch record(s) 4. They might have been deleted.

Envoyer un message | Note | Activités

### ÉQUIPE Matérielle

Chef d'équipe

Couleur

Membres | Description

Nom

Ajouter une ligne

Créer Membres de l'équipe

Vous invitez un nouvel utilisateur.

Nom  
par ex. John Doe

Adresse e-mail ?  
par ex. e-mail@yourcompany.com

Droits d'accès  
Technique / Accès à la fonction... | Droits supplémentaires / Caract... | Droits supplémentaires / Créati...  
Types d'utilisateur / Utilisateur L... | Technique / Éditeur de modèle...

Vous pourrez définir des droits d'accès supplémentaires à l'utilisateur nouvellement créé via le menu Paramètres / Utilisateurs.

Téléphone

Mobile

Enregistrer & Fermer | Enregistrer & Créer | Ignorer

Aujourd'hui

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau | Équipes de Support | ÉQUIPE Matérielle

Incidents 0

Can't fetch record(s) 4. They might have been deleted.

Envoyer un message | Note | Activités

### ÉQUIPE Matérielle

Chef d'équipe

Couleur

Membres | Description

Nom	E-mail	Téléphone
Alaa papichou	AlaaPapichou11@hotmail.com	0611111111

Ajouter une ligne

Spécialisations ?

Mitchell Admin - Il y a 1 minute  
Équipe de Support créée

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau | Équipes de Support

Rechercher...

Can't fetch record(s) 4. They might have been deleted.

Équipe Infrastructure  
4 incidents actifs

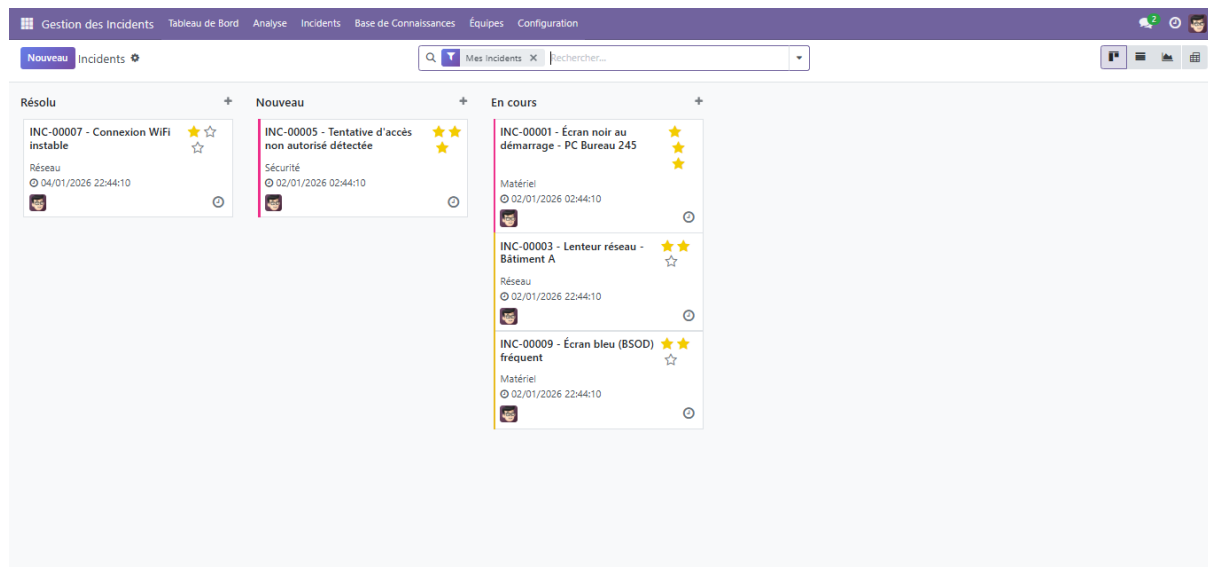
Équipe Applications  
1 incidents actifs

Équipe Sécurité  
1 incidents actifs

ÉQUIPE Matérielle  
0 incidents actifs

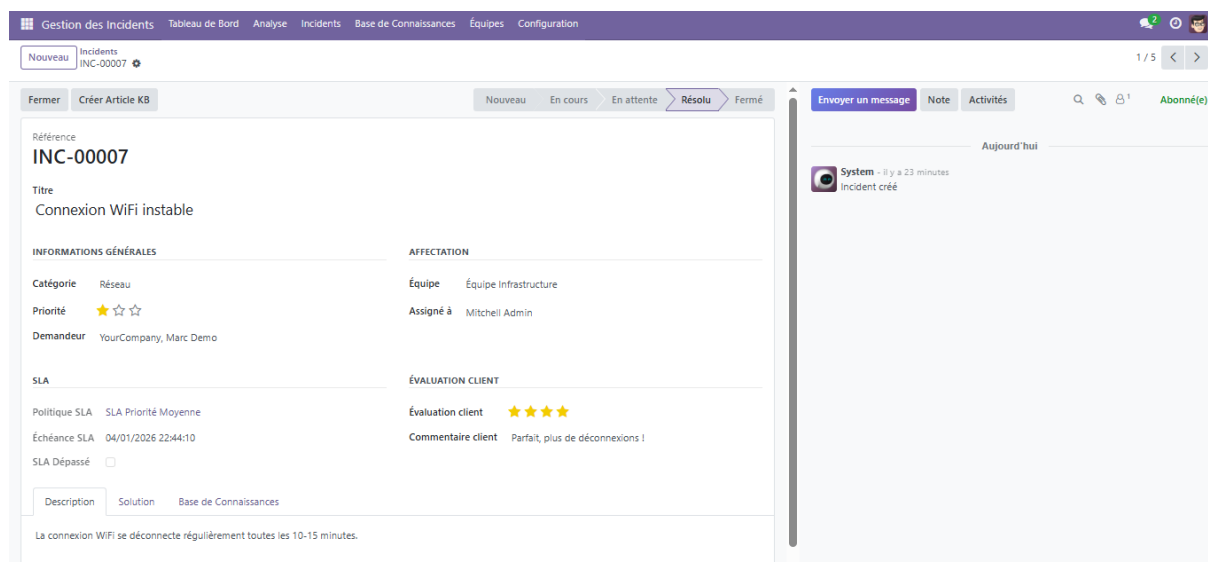


### 3.4.7 Interface des Incidents :



The screenshot shows the 'Gestion des Incidents' (Incident Management) interface in Odoo. The top navigation bar includes 'Gestion des Incidents', 'Tableau de Bord', 'Analyse', 'Incidents', 'Base de Connaissances', 'Équipes', and 'Configuration'. Below the navigation bar, there's a search bar and a filter dropdown set to 'Mes Incidents'. The main content area displays a list of incidents grouped into three columns: 'Résolu' (Resolved), 'Nouveau' (New), and 'En cours' (In Progress). Each incident card shows the incident ID, title, category, priority, and a timestamp. For example, in the 'Résolu' column, there's an incident 'INC-00007 - Connexion WiFi instable' with a priority of 3 stars. In the 'Nouveau' column, there's 'INC-00005 - Tentative d'accès non autorisé détectée' with a priority of 4 stars. In the 'En cours' column, there are three incidents: 'INC-00001 - Écran noir au démarrage - PC Bureau 245' (4 stars), 'INC-00003 - Lenteur réseau - Bâtiment A' (3 stars), and 'INC-00009 - Écran bleu (BSOD) fréquent' (3 stars).

On visualise l'un des incidents.



The screenshot shows the detailed view of incident 'INC-00007' in the Odoo Incident Management interface. The top navigation bar is the same as the previous screenshot. Below the navigation bar, there's a search bar and a filter dropdown set to 'Incidents'. The main content area displays the details of the incident. On the left, there's a sidebar with tabs: 'Fermer', 'Créer Article KB', and 'Nouveau'. The incident details are organized into sections: 'Informations Générales' (General Information), 'Affectation' (Assignment), and 'Évaluation Client' (Client Evaluation). The 'Informations Générales' section includes fields for 'Catégorie' (Réseau), 'Priorité' (3 stars), 'Demandeur' (YourCompany, Marc Demo), 'SLA' (Politique SLA, SLA Priorité Moyenne), and 'Échéance SLA' (04/01/2026 22:44:10). The 'Affectation' section includes 'Équipe' (Équipe Infrastructure) and 'Assigné à' (Mitchell Admin). The 'Évaluation Client' section includes 'Évaluation client' (4 stars) and 'Commentaire client' (Parfait, plus de déconnexions !). On the right, there's a chat window with a message from 'System' saying 'Incident créé'.

Encore un autre incident.

**Gestion des Incidents** | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents INC-00001 3 / 5

Mettre en attente **Résoudre** Nouveau En cours En attente Résolu Fermé

Envoyer un message Note Activités

Aujourd'hui

**System** - Il y a 23 minutes  
Incident créé

Référence  
**INC-00001**

Titre  
Écran noir au démarrage - PC Bureau 245

**INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Catégorie Matériel

Priorité ★★ ★

Demandeur YourCompany, Marc Demo

**AFFECTATION**

Équipe Équipe Infrastructure

Assigné à Mitchell Admin

**SLA**

Politique SLA SLA Critique

Échéance SLA 02/01/2026 02:44:10

SLA Dépassé ☐

Description Solution Base de Connaissances

L'ordinateur du bureau 245 affiche un écran noir au démarrage. Le voyant d'alimentation est allumé mais rien ne s'affiche à l'écran.

### 3.4.8 Ajouter Nouveau Incident :

localhost:8069/web#cid=1&menu\_id=100&action=135&model=incident.management&view\_type=form

**Gestion des Incidents** | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents Nouveau

Démarrer Mettre en attente Nouveau En cours En attente Résolu Fermé

Envoyer un message Note Activités

Aujourd'hui

**Mitchell Admin** - Il y a 1 minute  
Création d'un nouvel enregistrement...

Référence  
**Nouveau**

Titre  
Titre de l'incident

**INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Catégorie

Priorité ★ ☆ ☆

Demandeur YourCompany, Mitchell Admin

**AFFECTATION**

Équipe

Assigné à

**SLA**

Politique SLA SLA Priorité Moyenne

Échéance SLA

SLA Dépassé ☐

Description Solution Base de Connaissances

Décrivez le problème en détail...

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents INC-00011 1 / 1

Démarrer Mettre en attente Nouveau En cours En attente Résolu Fermé

Référence  
**INC-00011**

Titre  
INC-00008-Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie

Priorité ★★ ★

Demandeur YourCompany, Mitchell Admin

SLA

Politique SLA

Échéance SLA

SLA Dépassé

Description

AFFECTATION

Équipe

Assigné à

Envoyer un message Note Activités

Aujourd'hui

Mitchell Admin - maintenant  
Incident créé

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents INC-00011 1 / 1

Démarrer Mettre en attente Nouveau En cours En attente Résolu Fermé

Référence  
**INC-00011**

Titre  
INC-00008-Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie

Priorité ★★ ★

Demandeur YourCompany, Mitchell Admin

SLA

Politique SLA

Échéance SLA 02/01/2026 03:18:56

SLA Dépassé

Description

AFFECTATION

Équipe

Assigné à

Envoyer un message Note Activités

Aujourd'hui

Mitchell Admin - il y a 1 minute  
Incident créé

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents INC-00011 1 / 1

Démarrer Mettre en attente Nouveau En cours En attente Résolu Fermé

Référence  
**INC-00011**

Titre  
INC-00008-Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie

Priorité ★★ ★

Demandeur YourCompany, Mitchell Admin

SLA

Politique SLA

Échéance SLA 02/01/2026 03:18:56

SLA Dépassé

Description

AFFECTATION

Équipe

Assigné à

Envoyer un message Note Activités

Aujourd'hui

Mitchell Admin - il y a 4 minutes  
Incident créé

localhost:8069/web#

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents INC-00011

### INC-00008-Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

**INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Catégorie

Priorité ★★ ★

Demandeur YourCompany, Mitchell Admin

SLA

Politique SLA SLA Critique

Échéance SLA 02/01/2026 03:18:56

SLA Dépassé ☐

Description Solution Base de Connaissances

Vérifier et redémarrer le service applicatif

Consulter les logs d'erreur

Vérifier la connexion à la base de données

Redémarrer les services

Tester l'accès à l'application

**AFFECTATION**

Équipe Équipe Sécurité

Assigné à Mitchell Admin

Envoyer un message Note Activités

Aujourd'hui

Mitchell Admin - Il y a 4 minutes  
Incident créé

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents INC-00011

Mettre en attente Résoudre

Nouveau En cours En attente Résolu Fermé

### INC-00011

Référence

Titre

INC-00008-Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

**INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Catégorie

Priorité ★★ ★

Demandeur YourCompany, Mitchell Admin

SLA

Politique SLA SLA Critique

Échéance SLA 02/01/2026 03:18:56

SLA Dépassé ☐

Description Solution Base de Connaissances

**AFFECTATION**

Équipe Équipe Sécurité

Assigné à Mitchell Admin

Titre État Nomb... Votes ...

Ajouter une ligne

Envoyer un message Note Activités

Aujourd'hui

Mitchell Admin - maintenant

- Nouveau → En cours (État)

Mitchell Admin - maintenant

- Aucun → Équipe Sécurité (Équipe)
- Aucun → Mitchell Admin (Assigné à)

Mitchell Admin - Il y a 6 minutes  
Incident créé

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents +

Q Mes Incidents X Rechercher...

Résolu +

INC-00011 - Antivirus désactivé sur un poste utilisateur ★ ★

02/01/2026 03:18:56

Réseau

04/01/2026 22:44:10

Nouveau +

INC-00005 - Tentative d'accès non autorisé détectée ★ ★

Sécurité

02/01/2026 02:44:10

En cours +

INC-00001 - Écran noir au démarrage - PC Bureau 245 ★ ★

Matériel

02/01/2026 02:44:10

INC-00003 - Lenteur réseau - Bâtiment A ★ ★

Réseau

02/01/2026 22:44:10

INC-00009 - Écran bleu (BSOD) fréquent ★ ★

Matériel

02/01/2026 22:44:10

Gestion des Incidents | Tableau de Bord | Analyse | Incidents | Base de Connaissances | Équipes | Configuration

Nouveau Incidents / INC-00011 Antivirus désactivé sur un poste utilisateur +

1 / 1 < >

Brouillon Archiver Brouillon Publi

Envoyer un message Note Activités

Abonné(e)

Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

Auteur Mitchell Admin Nombre de vues 0

Catégories Votes utiles 0

Tags 1 Séquence 10

Contenu Incidents Liés

Vérifier et redémarrer le service applicatif

Consulter les logs d'erreur

Vérifier la connexion à la base de données

Redémarrer les services

Tester l'accès à l'application

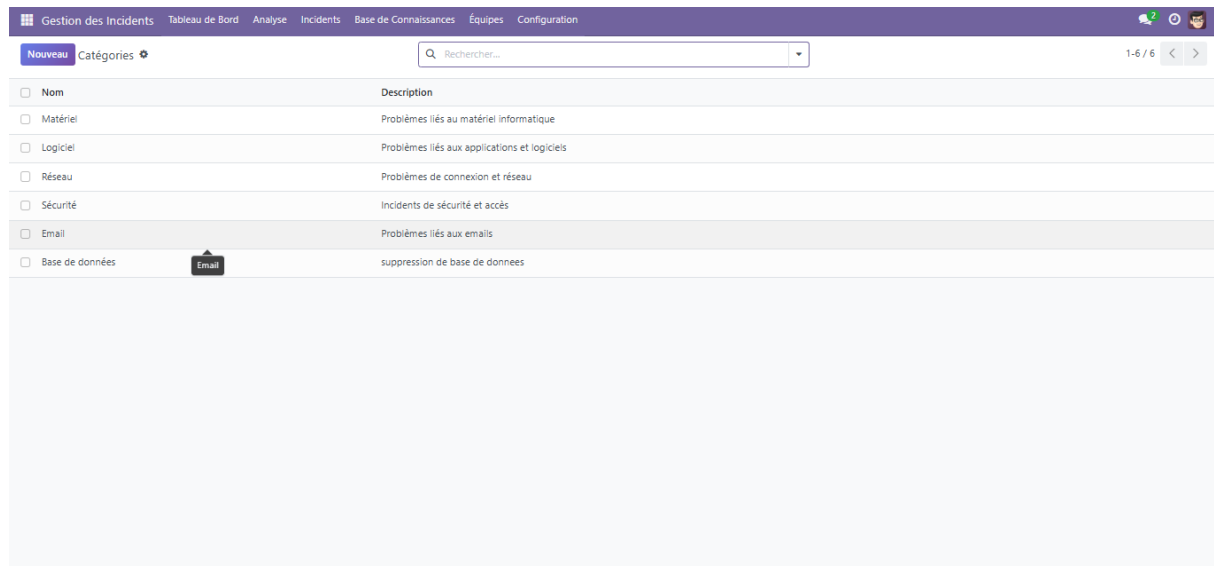
Aujourd'hui

Mitchell Admin - maintenant

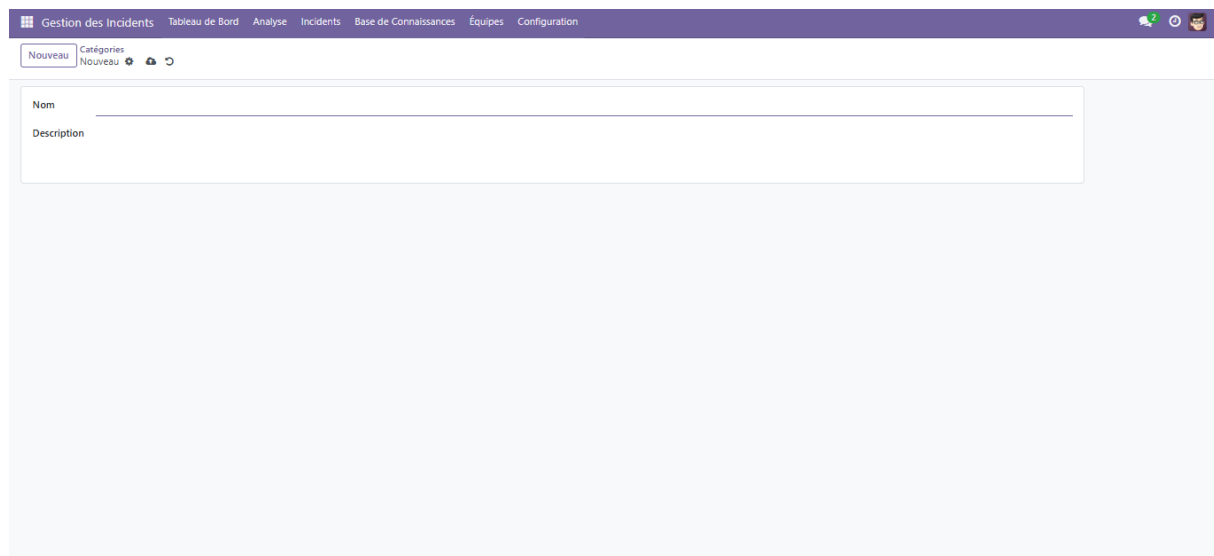
Article de Base de Connaissances créé

### 3.4.9 Création des catégories :

Pour avoir une bonne gestion, on doit affecter pour chaque incident son catégorie.



Nom	Description
Matériel	Problèmes liés au matériel informatique
Logiciel	Problèmes liés aux applications et logiciels
Réseau	Problèmes de connexion et réseau
Sécurité	Incidents de sécurité et accès
Email	Problèmes liés aux emails
Base de données	suppression de base de données



Nom

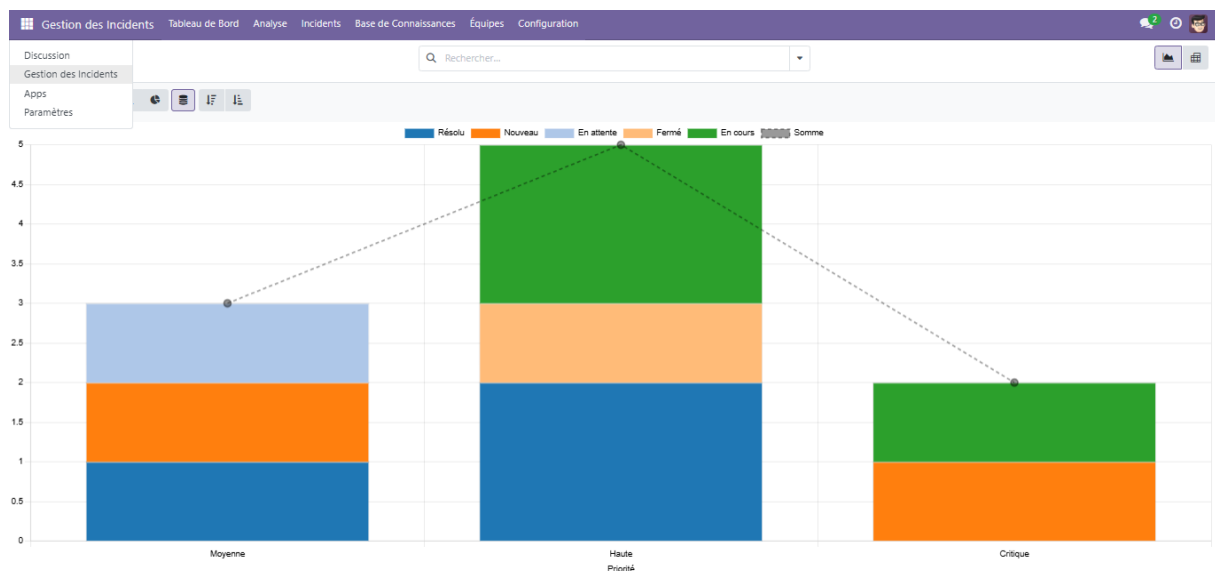
Description

Gestion des Incidents		Tableau de Bord	Analyse	Incidents	Base de Connaissances	Équipes	Configuration				
Nouveau		Catégories		<input type="text" value="Rechercher..."/>							
<input type="checkbox"/>	Nom	Description									
<input type="checkbox"/>	Matériel	Problèmes liés au matériel informatique									
<input type="checkbox"/>	Logiciel	Problèmes liés aux applications et logiciels									
<input type="checkbox"/>	Réseau	Problèmes de connexion et réseau									
<input type="checkbox"/>	Sécurité	Incidents de sécurité et accès									
<input type="checkbox"/>	Email	Problèmes liés aux emails									
<input type="checkbox"/>	Base de données	suppression de base de données									

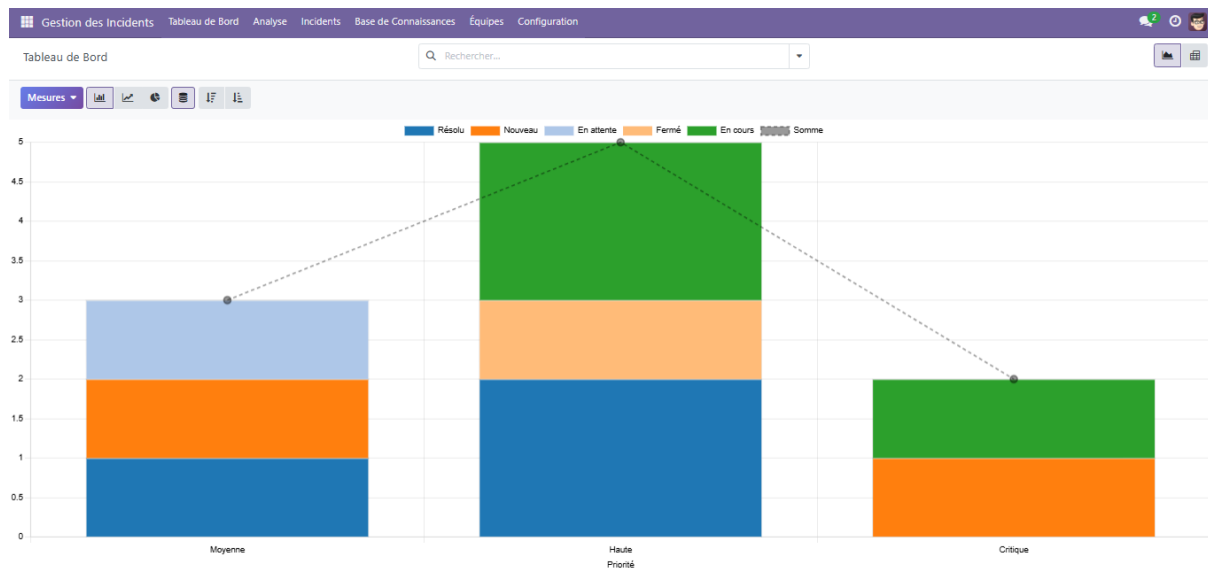
### 3.4.10 Config SLA (Service Level Agreement):

Gestion des Incidents   Tableau de Bord   Analyse   Incidents   Base de Connaissances   Équipes   Configuration				
Nouveau Politiques SLA		Q Rechercher...		1-4 / 4
<input type="checkbox"/> Nom de la Politique SLA	Priorité	Délai (heures)	Actif	
<input type="checkbox"/> SLA Critique	★★★	4,00	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> SLA Haute Priorité	★★☆	24,00	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> SLA Priorité Moyenne	★☆☆	72,00	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> SLA Basse Priorité	☆☆☆	168,00	<input checked="" type="checkbox"/>	

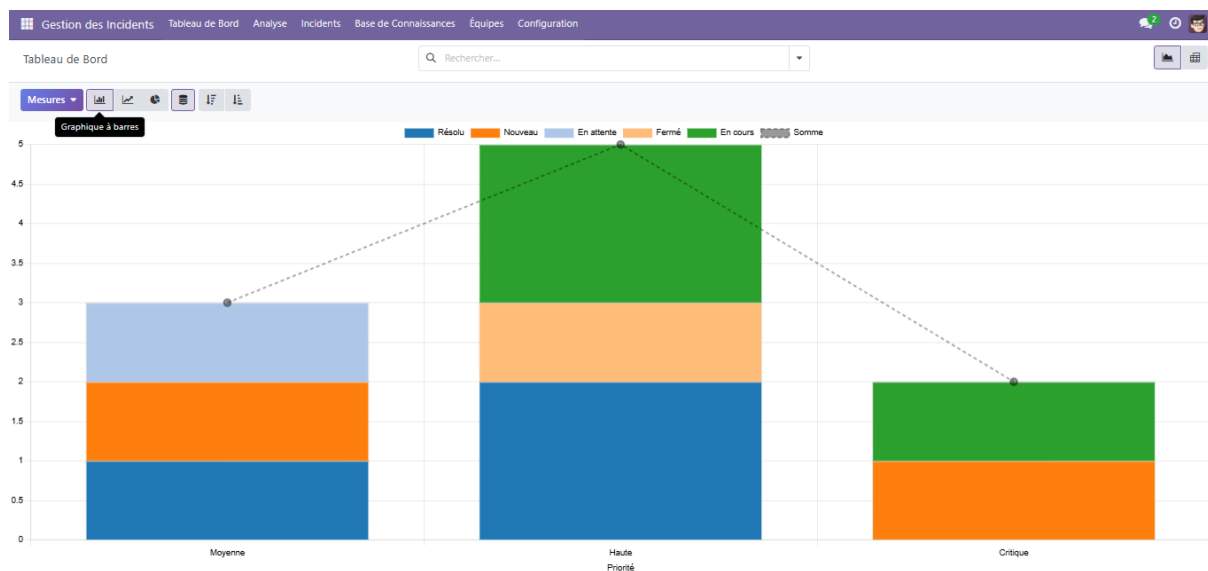
### 3.4.11 Visualization des Dashboards :



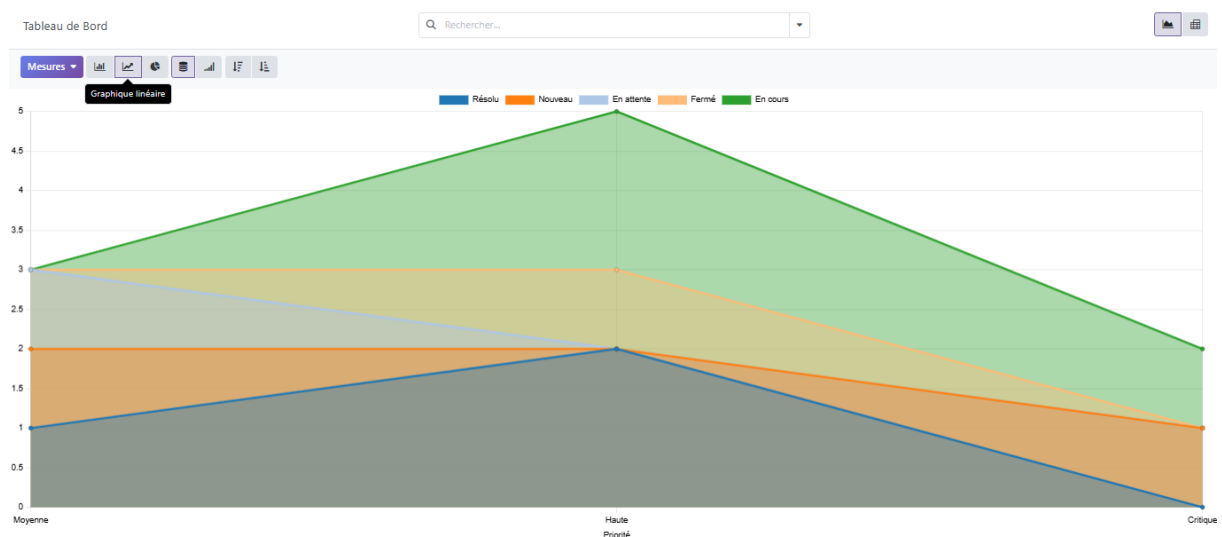




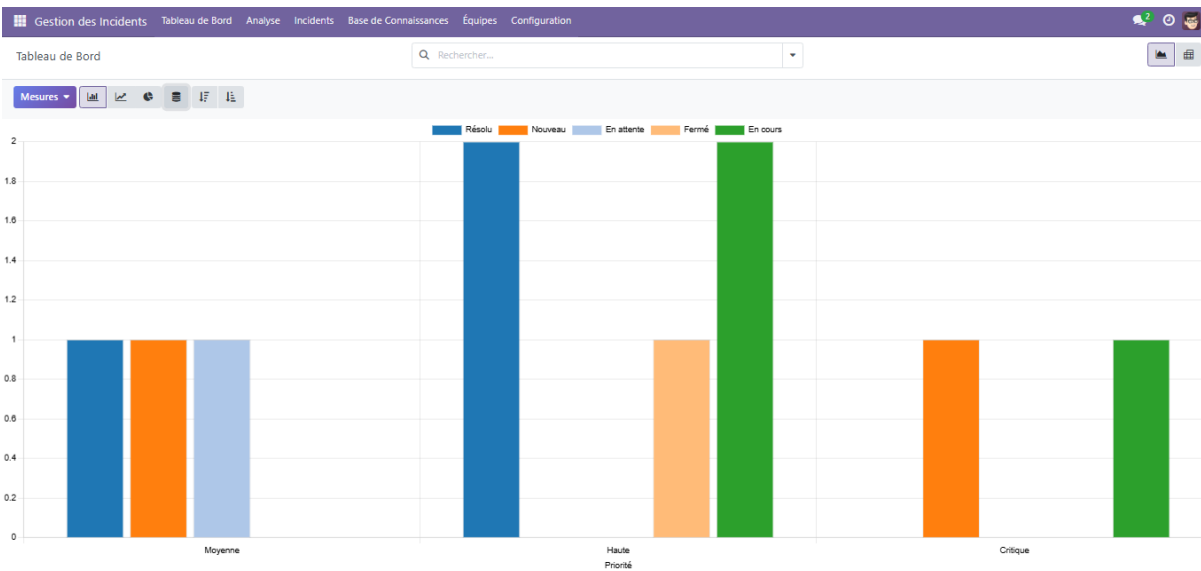
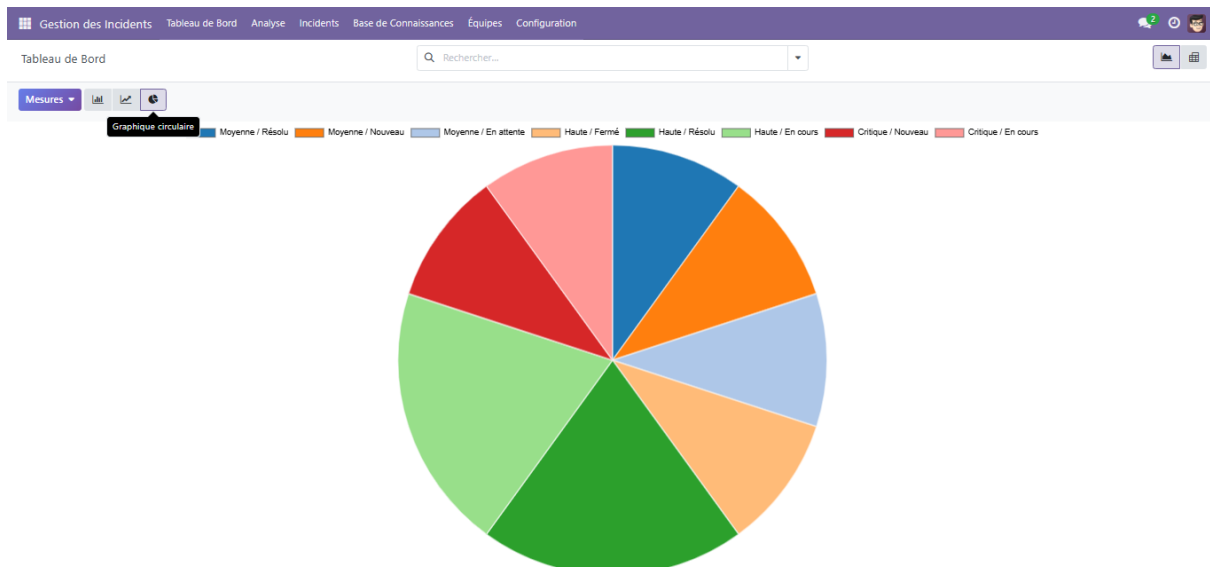
Graphique a barres :



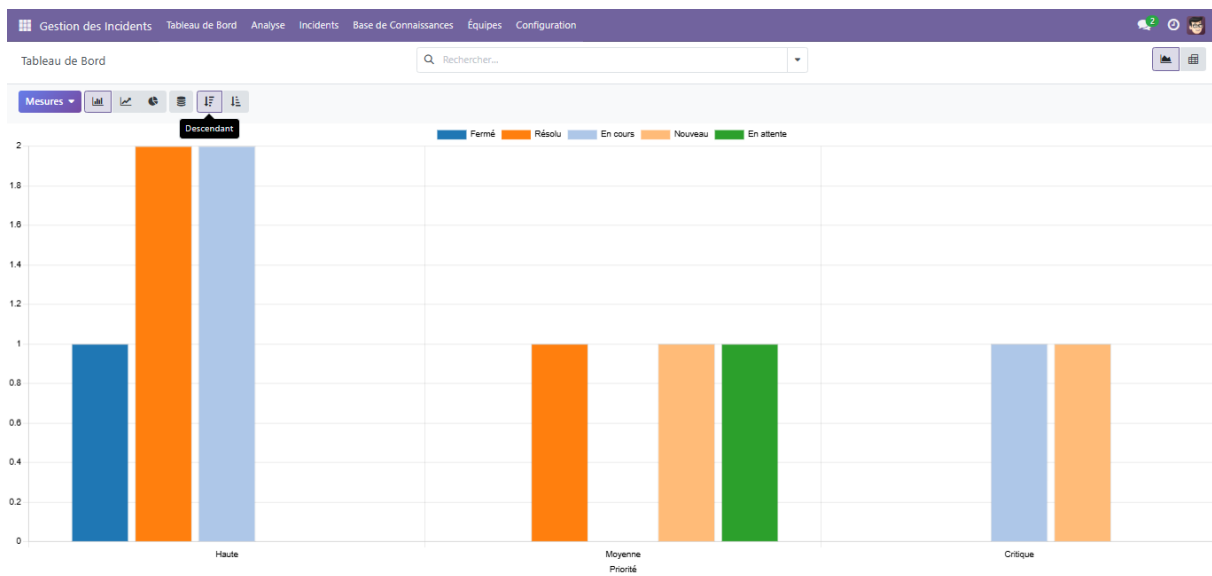
Graphique Linéaire :



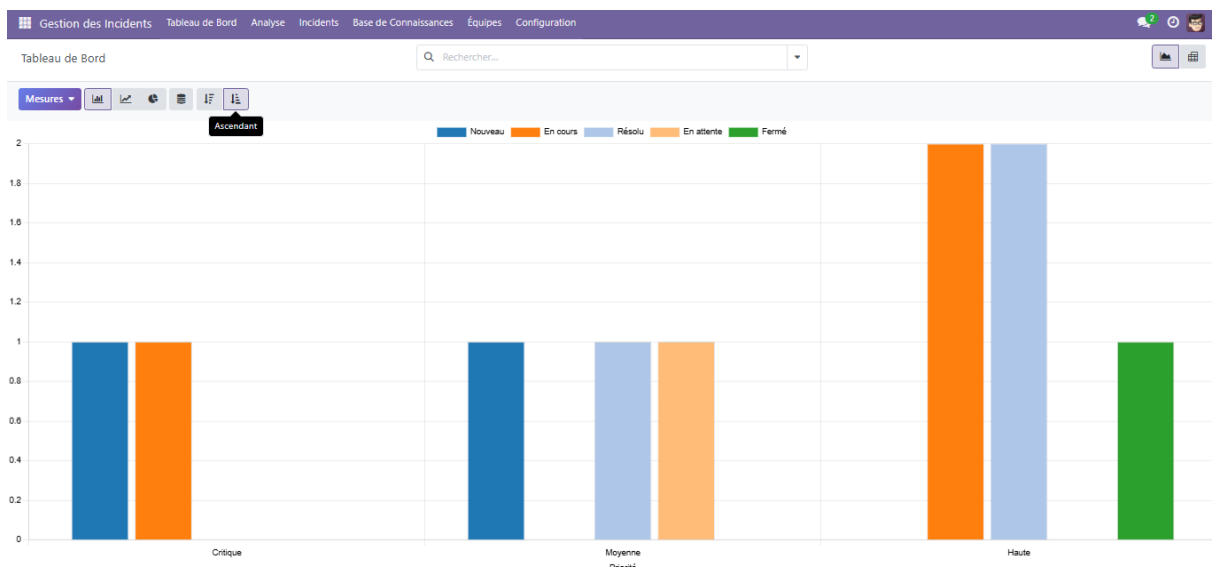
## Graphique circulaire :



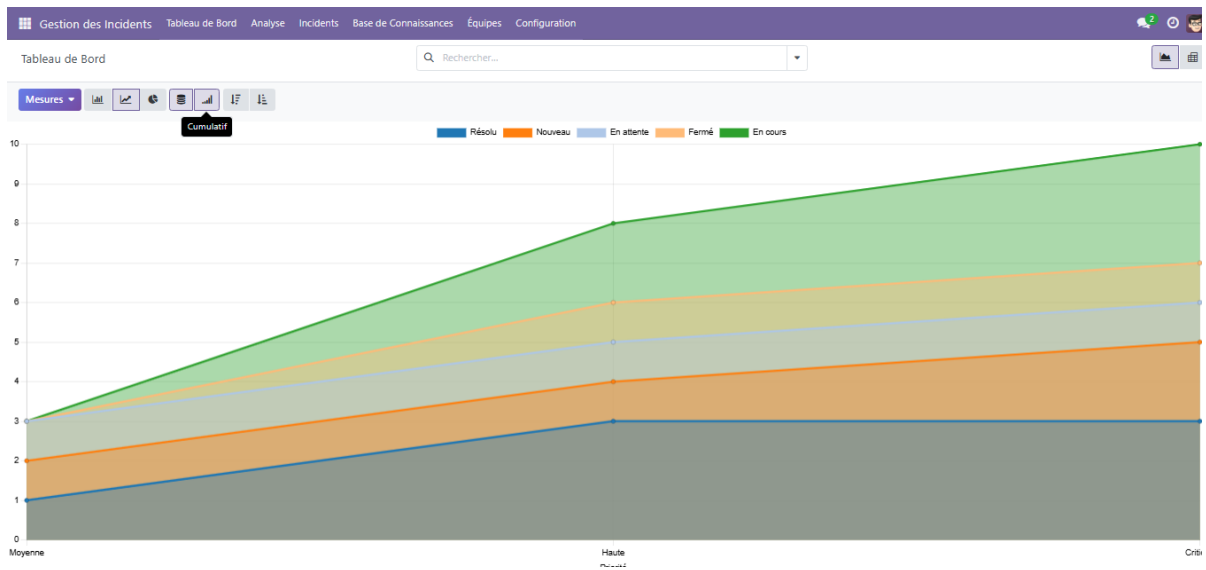
Graphique d'une manière descendante :



Maintenant d'une manière Ascendante :



## Graphe Cumulatif :



## Dashboard sous forme de Tableau :

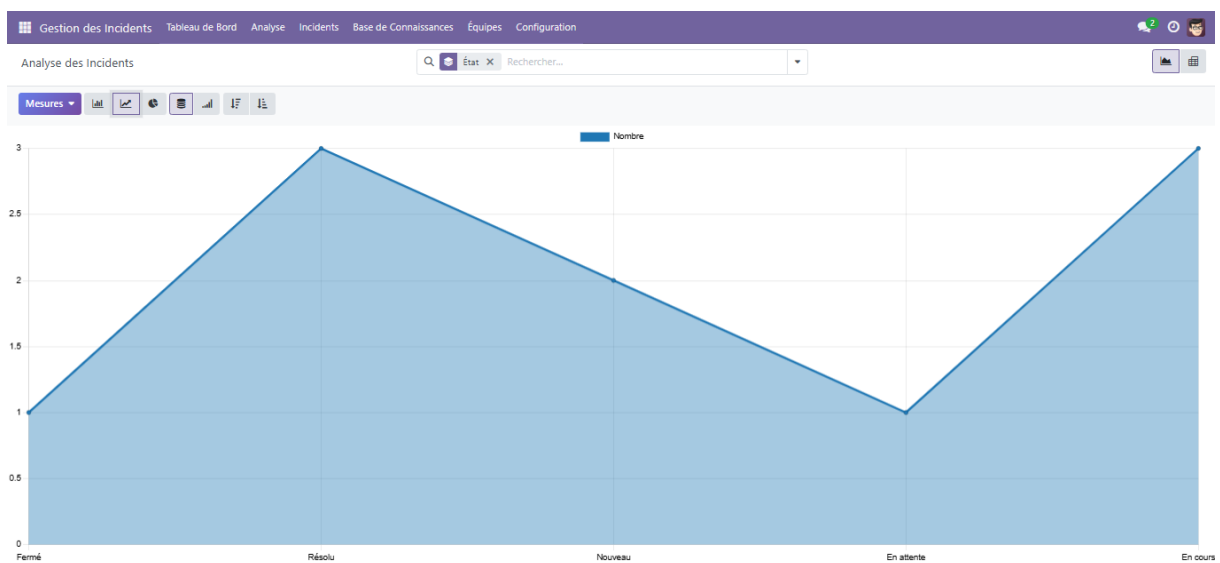
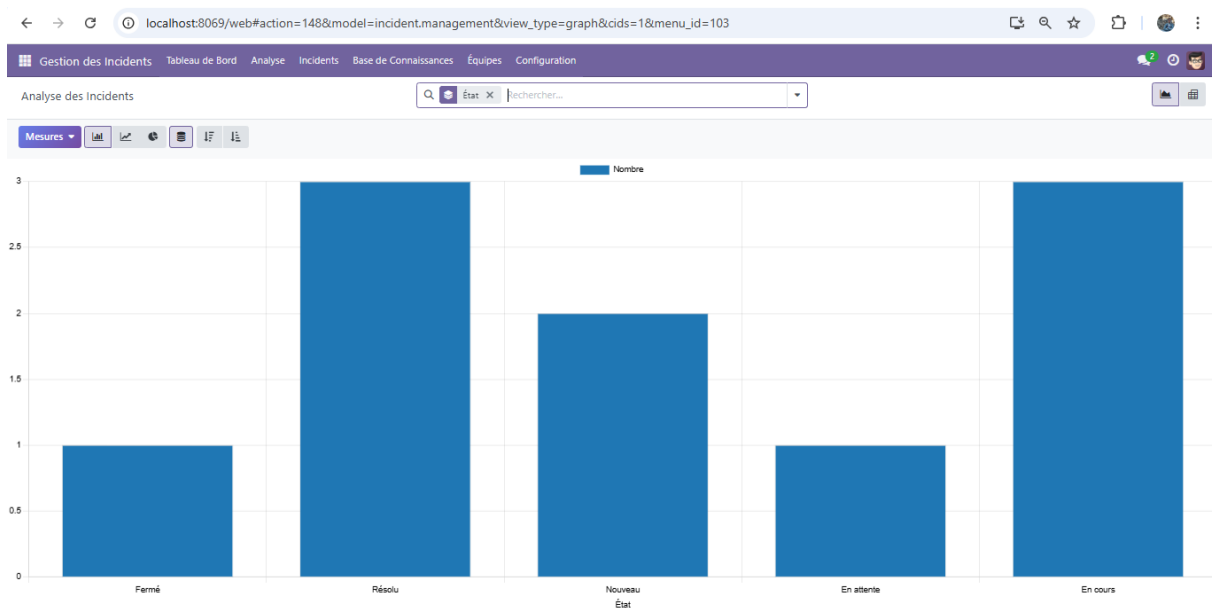
Tableau de Bord

Rechercher...

Mesures

Total		Fermé		Résolu		Nouveau		En attente		En cours	
		Haute	Moyenne	Haute	Moyenne	Haute	Moyenne	Haute	Moyenne	Haute	Moyenne
		Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Total		1	1	2	1	1	1	1	2	1	11
Matériel								1	1	1	3
Logiciel				1		1					2
Réseau		1	1						1		3
Sécurité						1					1
Email				1							1
Aucun					1						1

### 3.4.12 Les Analyses d'états avancement :





## Conclusion Générale

Ce Projet a consisté en la conception et le développement d'un module de gestion des incidents IT basé sur Odoo 17, visant à répondre aux besoins croissants des organisations en matière de support informatique structuré, efficace et traçable. Face à la multiplication des incidents et à la complexité des environnements numériques, la mise en place d'une solution centralisée s'est révélée indispensable.

Le système développé couvre l'ensemble du cycle de vie d'un incident, depuis sa création jusqu'à sa clôture, en intégrant des fonctionnalités essentielles telles que la gestion des priorités, le suivi des SLA, l'affectation automatique aux équipes, la base de connaissances et le portail utilisateur. Ces fonctionnalités ont permis d'améliorer la réactivité du support, de réduire les délais de résolution et d'optimiser la collaboration entre les équipes IT.

Sur le plan technique, le projet s'appuie sur une architecture robuste respectant le modèle MVC d'Odoo, une base de données PostgreSQL 16 assurant la fiabilité des données, ainsi qu'un environnement Docker garantissant la portabilité et la facilité de déploiement. Les phases de tests ont confirmé la stabilité du module ainsi que la pertinence des choix techniques effectués.

Au-delà de l'aspect technique, ce projet a permis de renforcer des compétences clés en développement d'applications d'entreprise, en architecture logicielle et en gestion de projet. Il constitue une base solide pour des évolutions futures, notamment l'intégration de fonctionnalités avancées telles que l'intelligence artificielle ou l'extension vers un module ITIL complet.

En conclusion, ce projet a pleinement atteint ses objectifs en livrant une solution professionnelle, évolutive et adaptée aux besoins actuels de la gestion des incidents IT, tout en représentant une expérience formatrice et valorisante sur les plans académique et professionnel.