

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 Odoocomplet 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

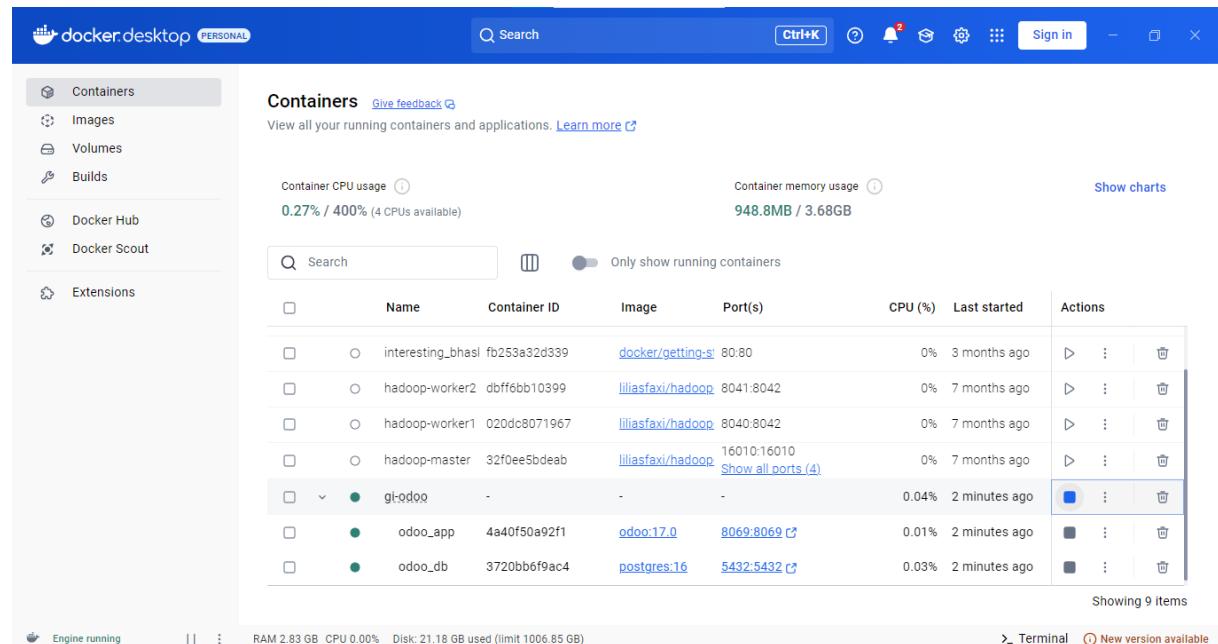
Garantir la cohérence des environnements

Faciliter la montée en charge

Chapitre 3 : Phase de Réalisation

3.1 Mise en Place de l'Environnement de Travail :

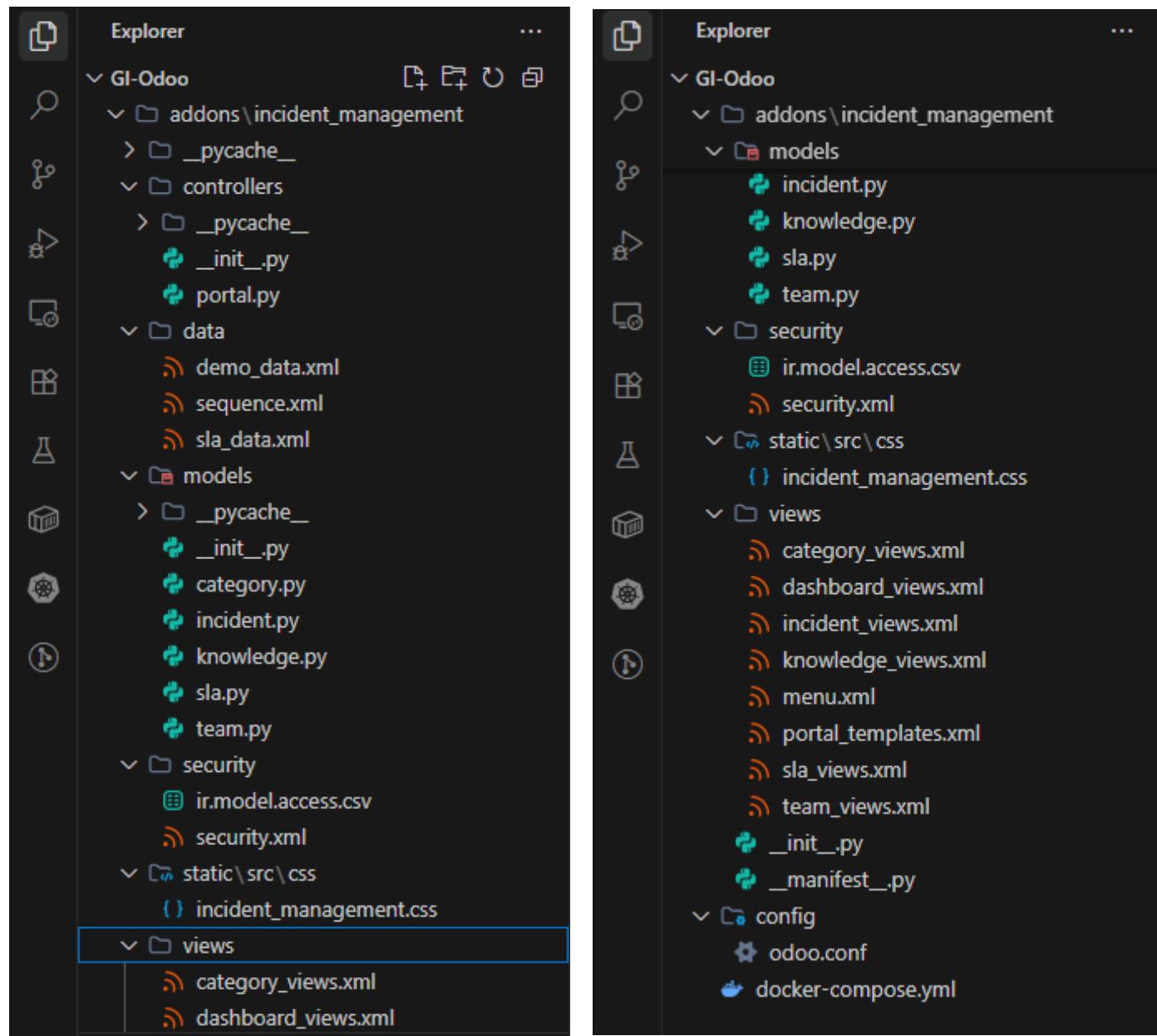
La première phase a consisté à configurer l'environnement de développement à l'aide de Docker. Cette étape a permis de définir clairement les services nécessaires (Odoo et PostgreSQL) et de garantir un environnement stable et reproductible.



3.2 Crédit et Structuration du Module Odoo :

Le module a été structuré selon les conventions Odoo :

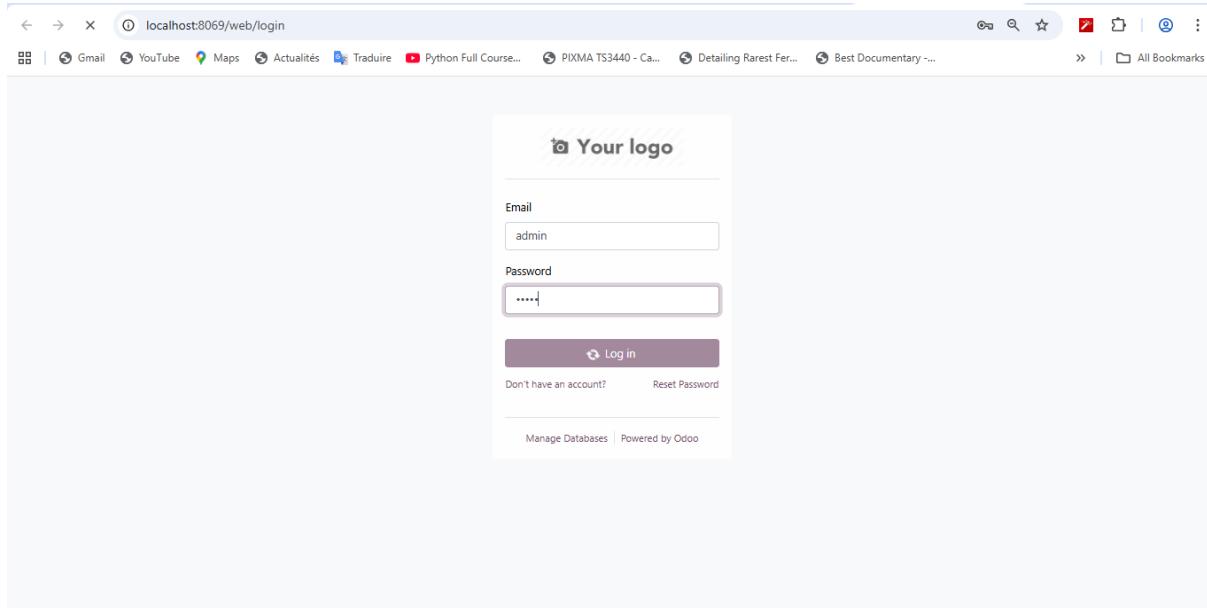
- Création du manifeste
- Organisation des dossiers (models, views, security, data)
- Définition des dépendances



3.4 Implémentation des Vues et Interfaces :

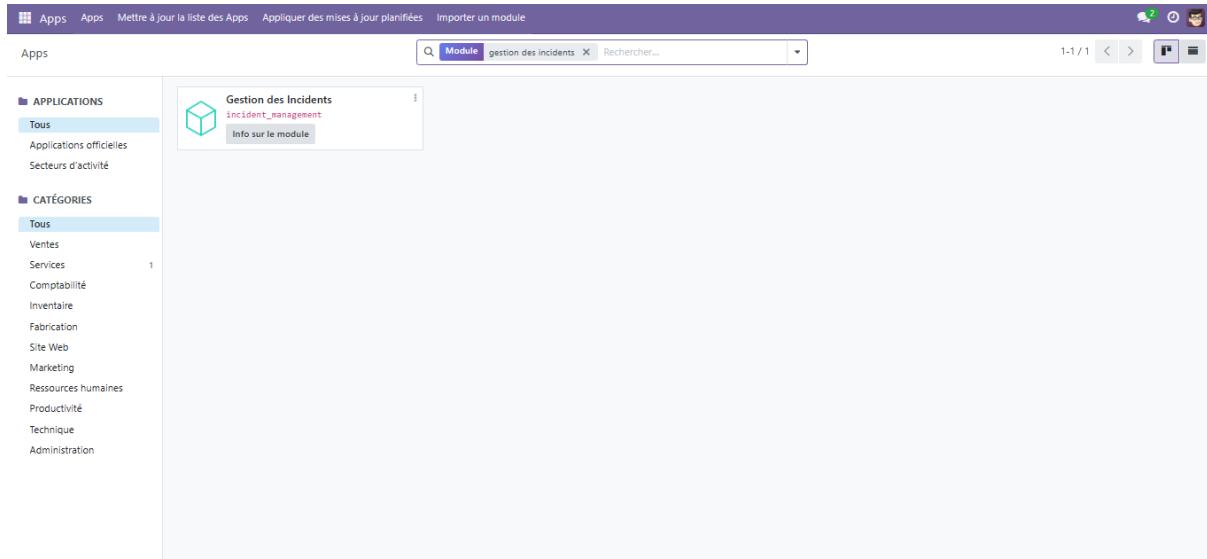
3.4.1 Login :

On se connecte dans l'application.



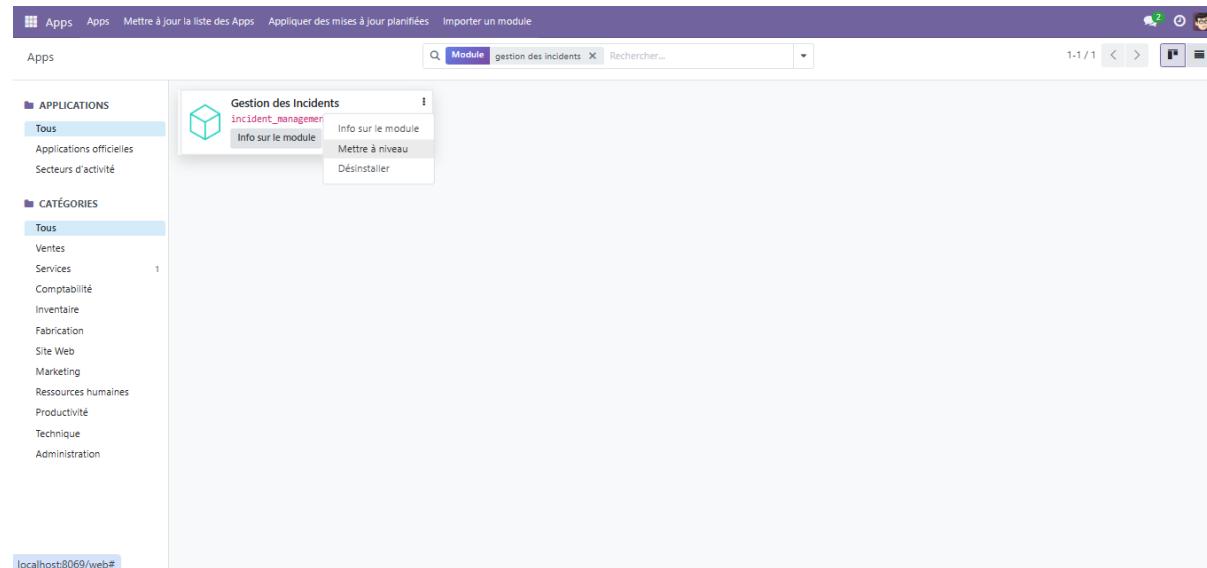
3.4.2 : Activer l'application :

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



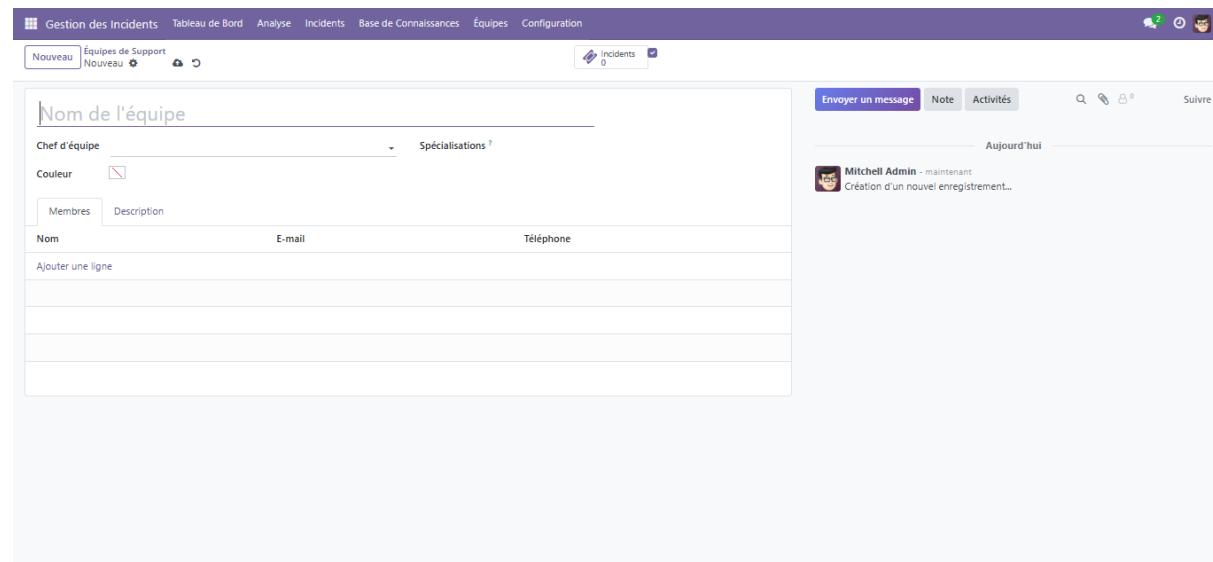
3.4.3 : mettre à jour l'app :

Pour Avoir les Améliorations Ajoutées.



The screenshot shows the Odoo Apps interface. On the left, there's a sidebar with categories like 'APPLICATIONS' (Tous, Applications officielles, Secteurs d'activité) and 'CATÉGORIES' (Tous, Ventes, Services, Comptabilité, Inventaire, Fabrication, Site Web, Marketing, Ressources humaines, Productivité, Technique, Administration). In the center, a module card for 'Gestion des Incidents' (incident_manager) is displayed with options: 'Info sur le module', 'Mettre à niveau' (highlighted in grey), and 'Désinstaller'. At the bottom left, a URL bar shows 'localhost:8069/web#'. The top navigation bar includes 'Apps', 'Mettre à jour la liste des Apps', 'Appliquer des mises à jour planifiées', and 'Importer un module'.

3.4.4 Crédit d'équipes :



The screenshot shows the Odoo Equipes module. On the left, there's a form to create a new team ('Nouveau'). It has fields for 'Nom de l'équipe' (Team Name), 'Chef d'équipe' (Team Leader), 'Spécialisations?' (Specializations), 'Couleur' (Color), and a 'Membres' tab with columns for 'Nom' (Name), 'E-mail' (Email), and 'Téléphone' (Phone). On the right, there's a message from 'Mitchell Admin - maintenant' stating 'Création d'un nouvel enregistrement...'. The top navigation bar includes 'Gestion des Incidents', 'Tableau de Bord', 'Analyse', 'Incidents', 'Base de Connaissances', 'Équipes', and 'Configuration'.

3.4.5 Nouveau équipe matérielle :

The screenshot shows the Odoo interface for managing teams. At the top, there is a navigation bar with links: Gestion des Incidents, Tableau de Bord, Analyse, Incidents, Base de Connaissances, Équipes, and Configuration. A search bar is located at the top right. Below the navigation bar, there is a message: "Can't fetch record(s) 4. They might have been deleted." On the left, there is a sidebar with a "Nouveau" button and a "Équipes de Support" section. The main area displays four teams: "Équipe Infrastructure" (4 incidents actifs), "Équipe Applications" (1 incidents actifs), "Équipe Sécurité" (1 incidents actifs), and "ÉQUIPE Materielle" (0 incidents actifs). The "ÉQUIPE Materielle" section has a red border around it.

3.4.6 Crédit Membre d'équipe :

The screenshot shows the Odoo interface for managing team members. At the top, there is a navigation bar with links: Gestion des Incidents, Tableau de Bord, Analyse, Incidents, Base de Connaissances, Équipes, and Configuration. A search bar is located at the top right. Below the navigation bar, there is a message: "Can't fetch record(s) 4. They might have been deleted." On the left, there is a sidebar with a "Nouveau" button and a "ÉQUIPE Materielle" section. The main area displays a table titled "Ajouter : Membres de l'équipe". The table has columns: Nom, Se connecter, Langue, Dernière authentification, and Statut. Three entries are listed: "Joel Willis" (portal, English (US), Jamais connecté), "Marc Demo" (demo, English (US), Jamais connecté), and "Mitchell Admin" (admin, French / Français, 02/01/2026 00:11:41, Confirmé). At the bottom of the table, there are buttons: "Sélectionner", "Nouveau", and "Fermé".

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

Nouveau Équipes de Support ÉQUIPE Materielle

ÉQUIPE Materielle

Chef d'équipe

Couleur

Membres Description

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 ... Technique / Editeur de modèle ...

Téléphone

Mobile

Enregistrer & Fermer Enregistrer & Créer Ignorer

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

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

Nouveau Équipes de Support ÉQUIPE Materielle

ÉQUIPE Materielle

Chef d'équipe

Couleur

Membres Description

Spécialisations ?

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

Ajouter une ligne

Envoyer un message Note Activités Aujourd'hui

Mitchell Admin - il y a 1 minute
Équipe de Support créé

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 Materielle

 0 incidents actifs

3.4.7 Interface des Incidents :

The screenshot shows the Odoo Helpdesk interface with a list of incidents categorized by status:

- Résolu** (Resolved):
 - INC-00007 - Connexion WiFi instable (Priority: ★☆☆)
 - Réseau (Created: 04/01/2026 22:44:10)
- Nouveau** (New):
 - INC-00005 - Tentative d'accès non autorisé détectée (Priority: ★★)
 - Sécurité (Created: 02/01/2026 02:44:10)
- En cours** (In Progress):
 - INC-00001 - Écran noir au démarrage - PC Bureau 245 (Priority: ★★)
 - Matériel (Created: 02/01/2026 02:44:10)
 - INC-00003 - Lenteur réseau - Bâtiment A (Priority: ★☆)
 - Réseau (Created: 02/01/2026 22:44:10)
 - INC-00009 - Écran bleu (BSOD) fréquent (Priority: ★★)
 - Matériel (Created: 02/01/2026 22:44:10)

On visualise l'un des incidents.

The screenshot shows the detailed view of incident INC-00007:

Informations Générales

- Référence: INC-00007
- Titre: Connexion WiFi instable
- Catégorie: Réseau
- Priorité: ★☆☆
- Demandeur: YourCompany, Marc Demo

AFFECTATION

- Équipe: Équipe Infrastructure
- Assigné à: Mitchell Admin

SLA

- Politique SLA: SLA Priorité Moyenne
- Échéance SLA: 04/01/2026 22:44:10
- SLA Dépassé:

ÉVALUATION CLIENT

- Évaluation client: ★★★★☆
- Commentaire client: Parfait, plus de déconnexions !

Description (selected tab): La connexion WiFi se déconnecte régulièrement toutes les 10-15 minutes.

Activités: Aujourd'hui (1 message from System: Incident créé il y a 23 minutes).

Encore un autre incident.

The screenshot shows the Odoo Incident Management module. At the top, there's a navigation bar with tabs: Gestion des Incidents, Tableau de Bord, Analyse, Incidents, Base de Connaissances, Équipes, and Configuration. Below the navigation bar, a sub-menu bar shows 'Nouveau' and 'Incidents INC-00001'. On the right side, there's a sidebar with buttons for 'Envoyer un message', 'Note', 'Activités', and search functions. The main content area displays an incident record for 'INC-00001' with the title 'Écran noir au démarrage - PC Bureau 245'. The 'INFORMATIONS GÉNÉRALES' section includes fields for Category (Matériel), Priority (★★★), and Requester (YourCompany, Marc Demo). The 'AFFECTATION' section shows the team assigned (Équipe Infrastructure) and the assignee (Mitchell Admin). The 'SLA' section indicates a critical SLA policy and a due date of 02/01/2026 02:44:10. A note at the bottom states: '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 :

The screenshot shows the Odoo Incident Management module with a new incident creation form. The URL in the browser is 'localhost:8069/web#cid=1&menu_id=100&action=135&model=incident.management&view_type=form'. The interface is similar to the previous one, with a navigation bar and a sub-menu bar. The main content area is a form for creating a new incident. It has sections for 'INFORMATIONS GÉNÉRALES' (Category (Matériel), Priority (★★★), Requester (YourCompany, Mitchell Admin)) and 'AFFECTATION' (Team (Équipe Infrastructure) and Assignee (Mitchell Admin)). The 'SLA' section shows a medium SLA priority and a due date of 02/01/2026 02:44:10. A note at the bottom says: 'Décrivez le problème en détail...'. On the right side, a sidebar shows a message from 'System' about a new record creation and a message from 'Mitchell Admin' about the creation of a new record.

Référence
INC-00011

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

Décrivez le problème en détail...

AFFECTATION

Équipe
Assigné à

Mitchell Admin - maintenant
Incident créé

Référence
INC-00011

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

Décrivez le problème en détail...

AFFECTATION

Équipe
Assigné à

Mitchell Admin - il y a 1 minute
Incident créé

Référence
INC-00011

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

L'application interne de gestion affiche une erreur 500 lors de la connexion

AFFECTATION

Équipe
Assigné à

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

AFFECTATION

Équipe : Équipe Sécurité
Assigné à : 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

Envoyer un message Note Activités Aujourd'hui Abonné(e)

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

INC-00011

Référence : INC-00008-Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie : ★★★
Priorité : ★★★
Demandeur : YourCompany, Mitchell Admin

AFFECTATION

Équipe : Équipe Sécurité
Assigné à : Mitchell Admin

SLA

Politique SLA : SLA Critique
Échéance SLA : 02/01/2026 03:18:56
SLA Dépassé :

Description Solution Base de Connaissances

Titre	État	Nomb...	Votes ...
Ajouter une ligne			

Envoyer un message Note Activités Aujourd'hui Abonné(e)

Mitchell Admin - maintenant Nouveau → En cours (État)
 Mitchell Admin - maintenant Aucun → Équipe Sécurité (Équipe)
 Mitchell Admin - maintenant 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

Mes Incidents Rechercher...

Résolu

INC-00011 - Antivirus désactivé sur un poste utilisateur ★★
INC-00007 - Connexion WiFi instable ★☆
Réseau

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

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

INC-00003 - Lenteur réseau - Bâtiment A ★★
Réseau

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

En cours

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

Nouveau Incidents / INC-0011
Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

Brouillon Archiver

Envoyer un message Note Activités 1/1 < >

Abonné(e)

Antivirus désactivé sur un poste utilisateur

Auteur: Mitchell Admin

Catégories:

Tags:

Contenu Incidents Liés

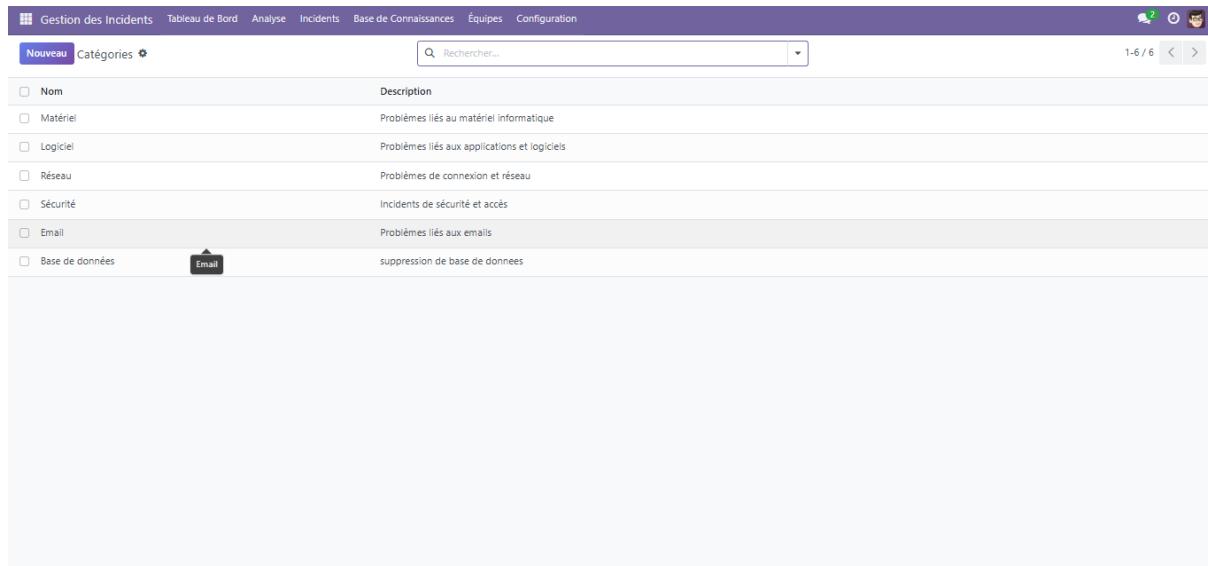
Vérifier et redémarrer le service applicatif
Consulter les logs d'erreur
Vérifier la connexion à la base de données
Redémarrer les services
Tester l'accès à l'application

Aujourd'hui

Mitchell Admin - maintenant Article de Base de Connaissances créé

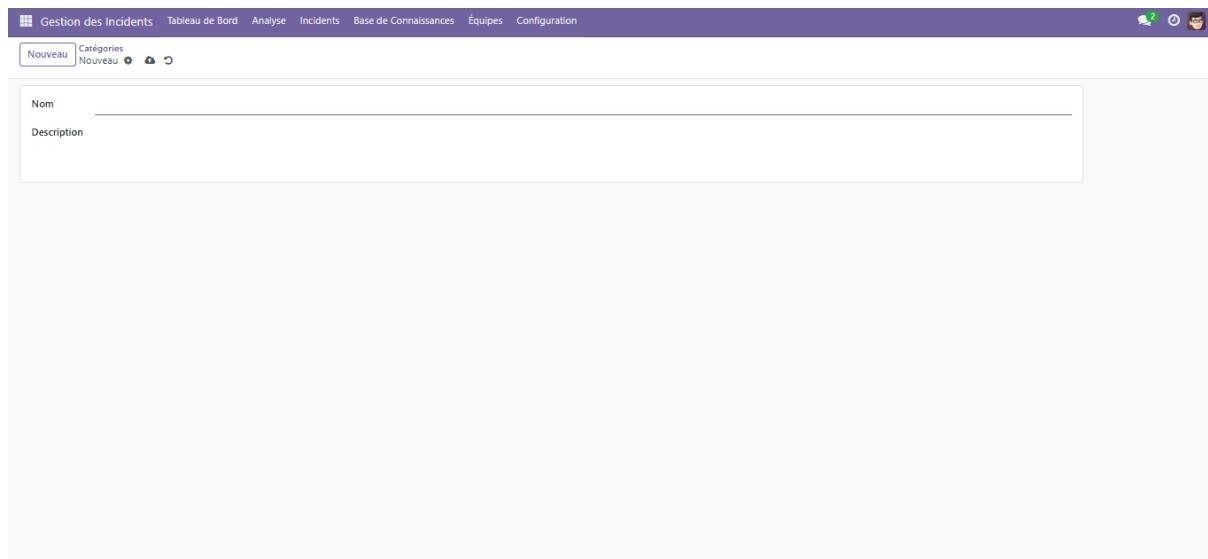
3.4.9 Création des catégories :

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



The screenshot shows a list of categories for incidents:

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



The screenshot shows a form for creating a new category:

Nouveau Catégorie

Nom: _____

Description: _____

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

Nouveau Catégories Nouveau  

Nom	Base de données
Description	suppression de base de données

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

Nouveau Catégories 

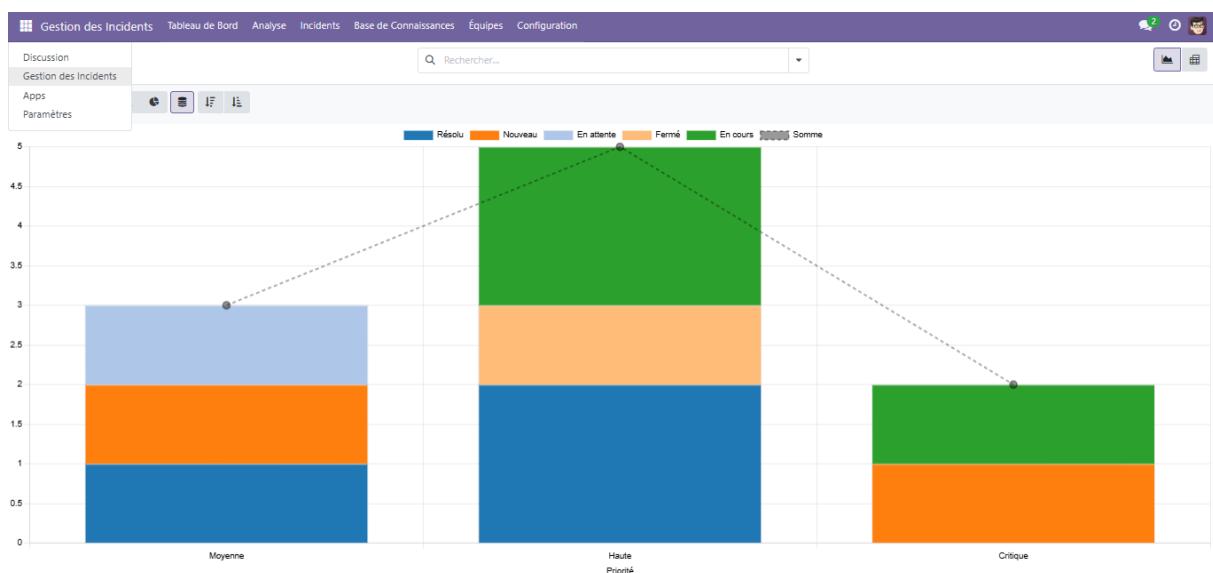
	Description
<input type="checkbox"/> Nom	Problèmes liés au matériel informatique
<input type="checkbox"/> Matériel	Problèmes liés aux applications et logiciels
<input type="checkbox"/> Logiciel	Problèmes de connexion et réseau
<input type="checkbox"/> Réseau	Incidents de sécurité et accès
<input type="checkbox"/> Sécurité	Problèmes liés aux emails
<input type="checkbox"/> Email	suppression de base de données
<input type="checkbox"/> Base de données	

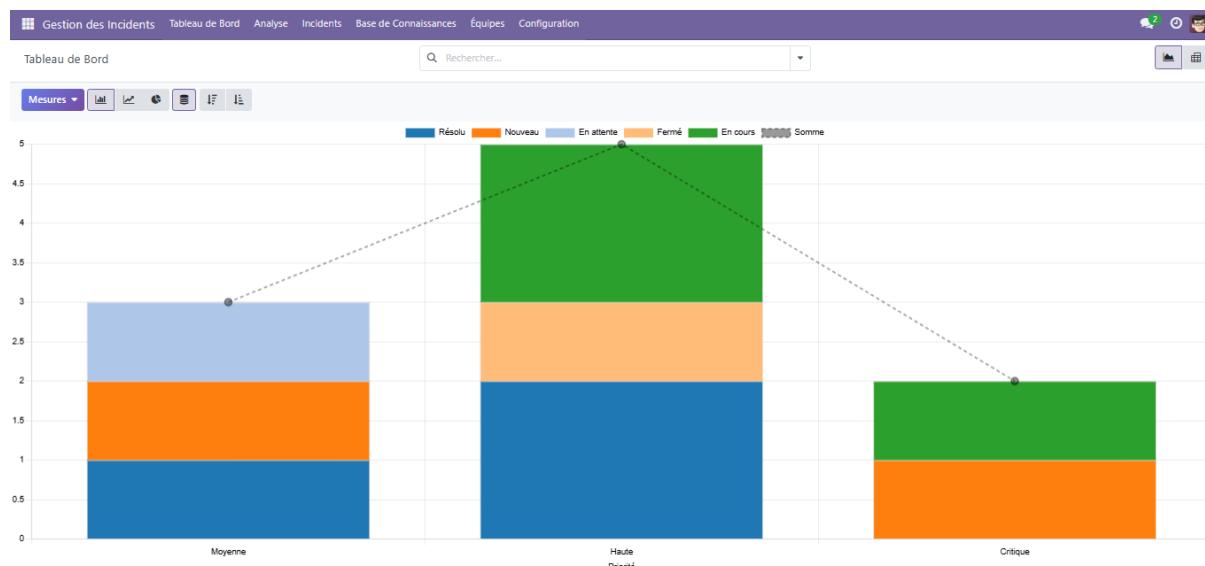
Rechercher...  1-6 / 6  

3.4.10 Config SLA (Service Level Agreement):

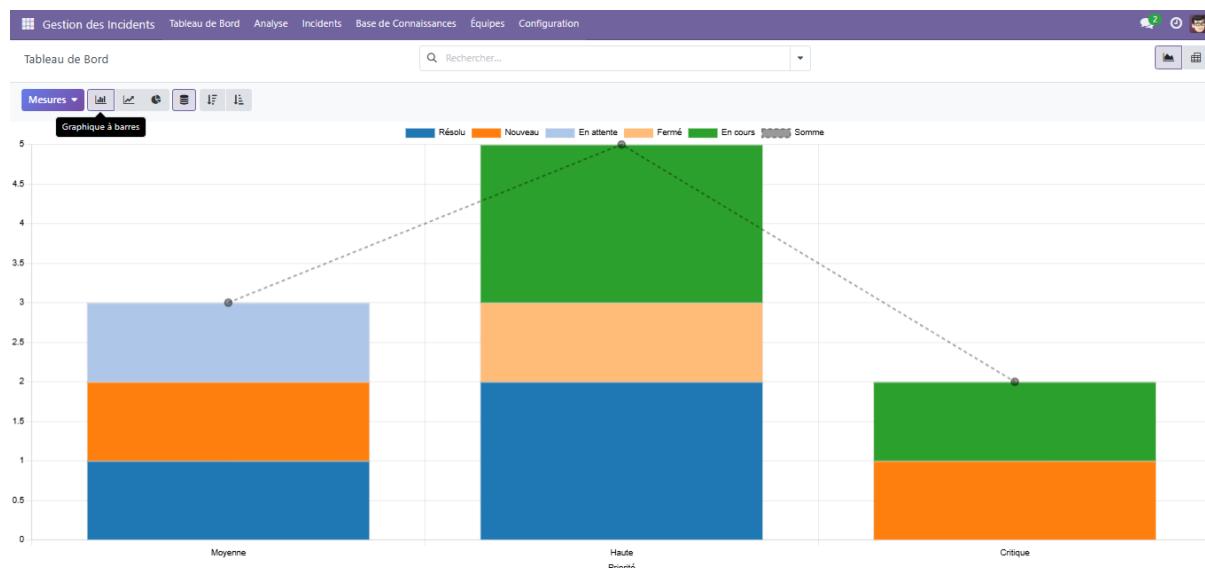
Nom de la Politique SLA	Priorité	Délai (heures)	Actif
<input type="checkbox"/> SLA Critique	★★★	4,00	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> SLA Haute Priorité	★★☆	24,00	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> SLA Priorité Moyenne	★☆☆	72,00	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> SLA Basse Priorité	☆☆☆	168,00	<input checked="" type="checkbox"/>

3.4.11 Visualization des Dashboards :

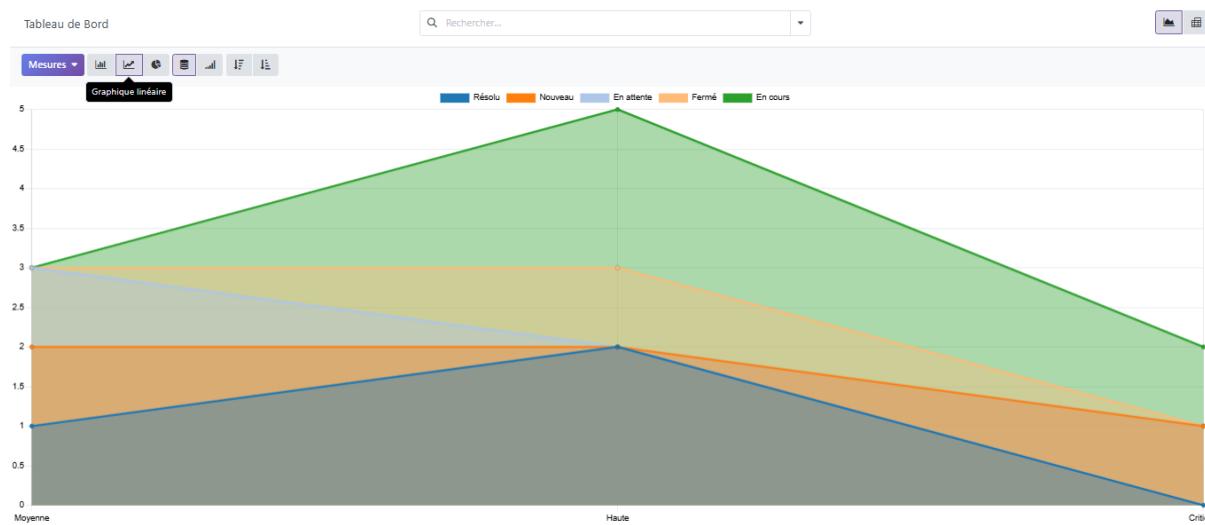




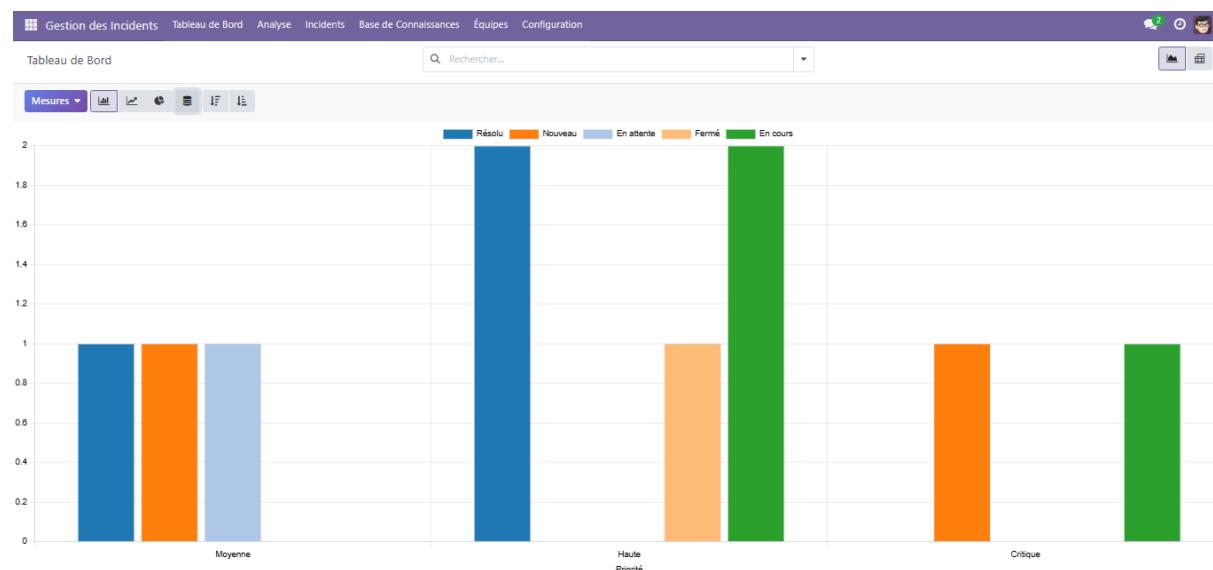
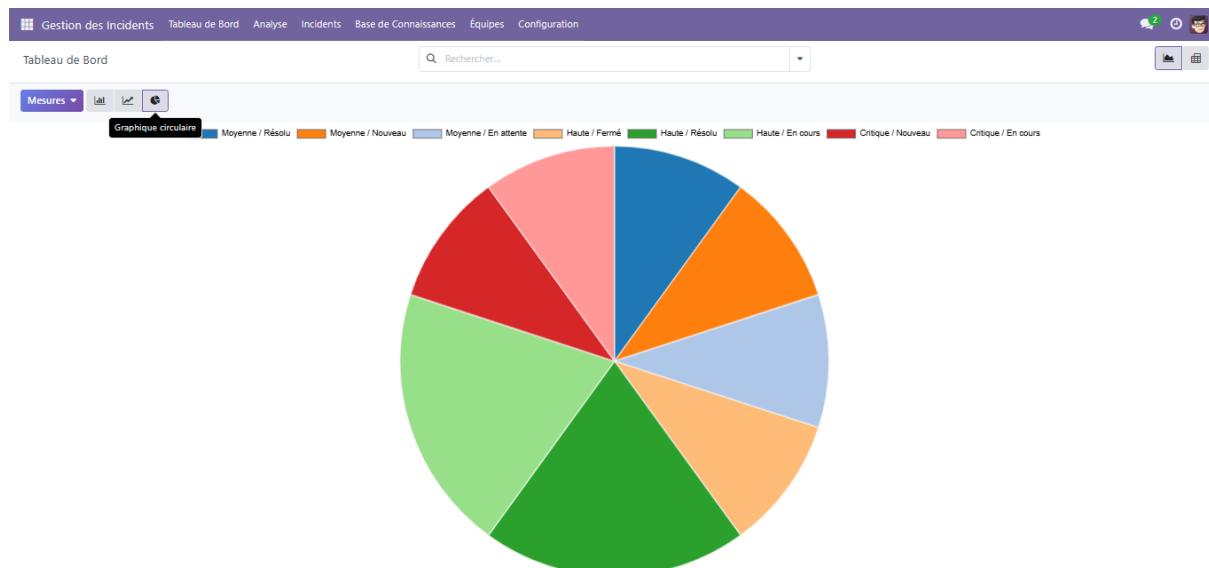
Graphique a barres :



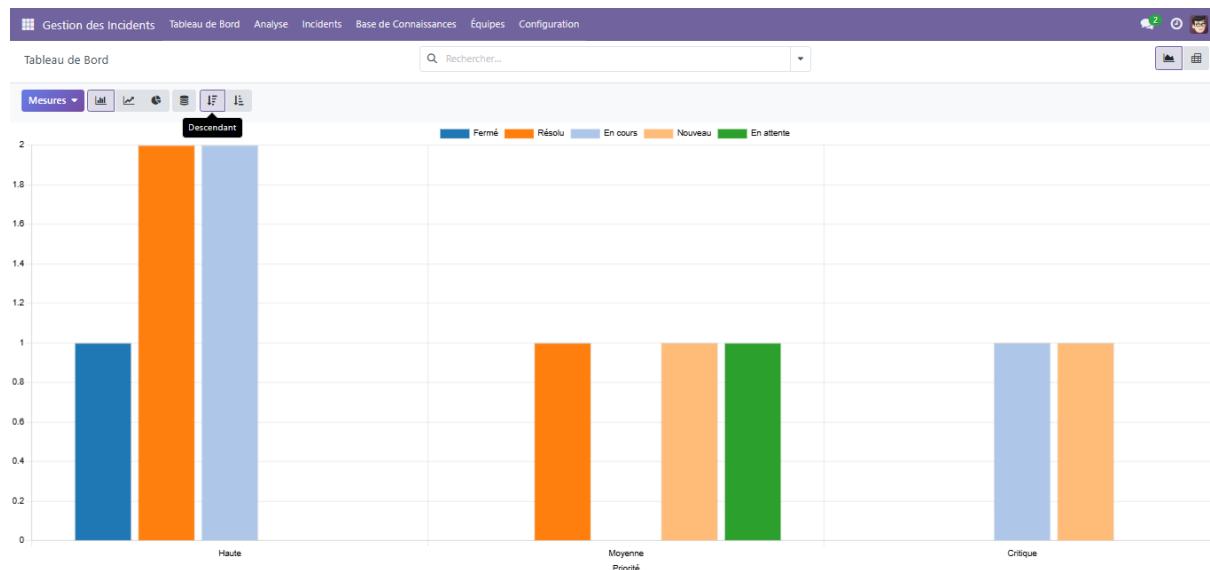
Graphique Linéaire :



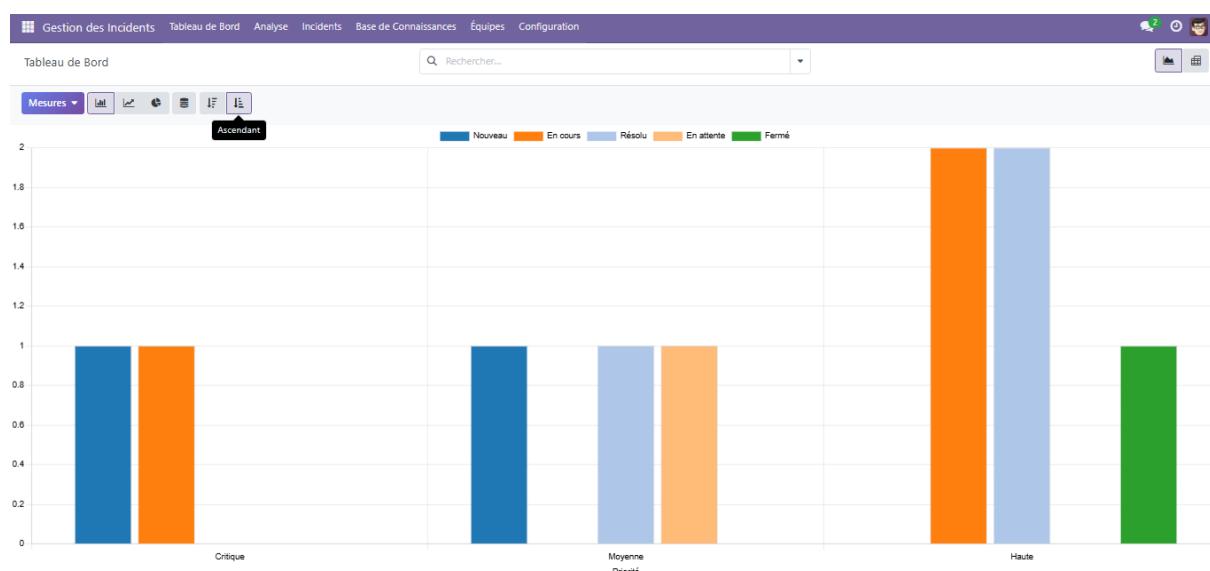
Graphique circulaire :



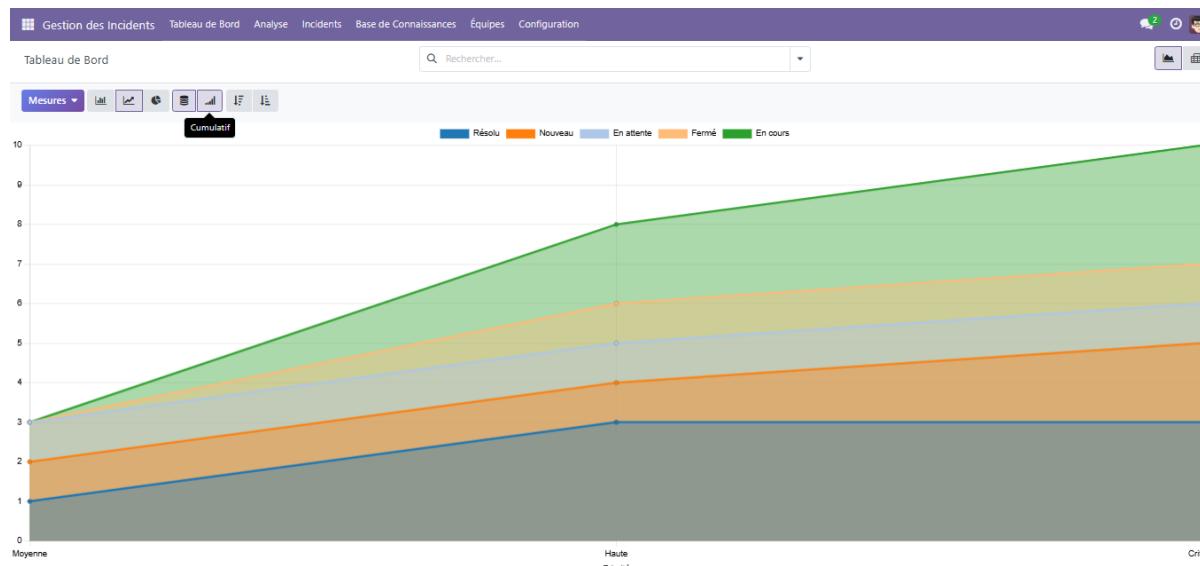
Graphique d'une manière descendante :



Maintenant d'une manière Ascendante :



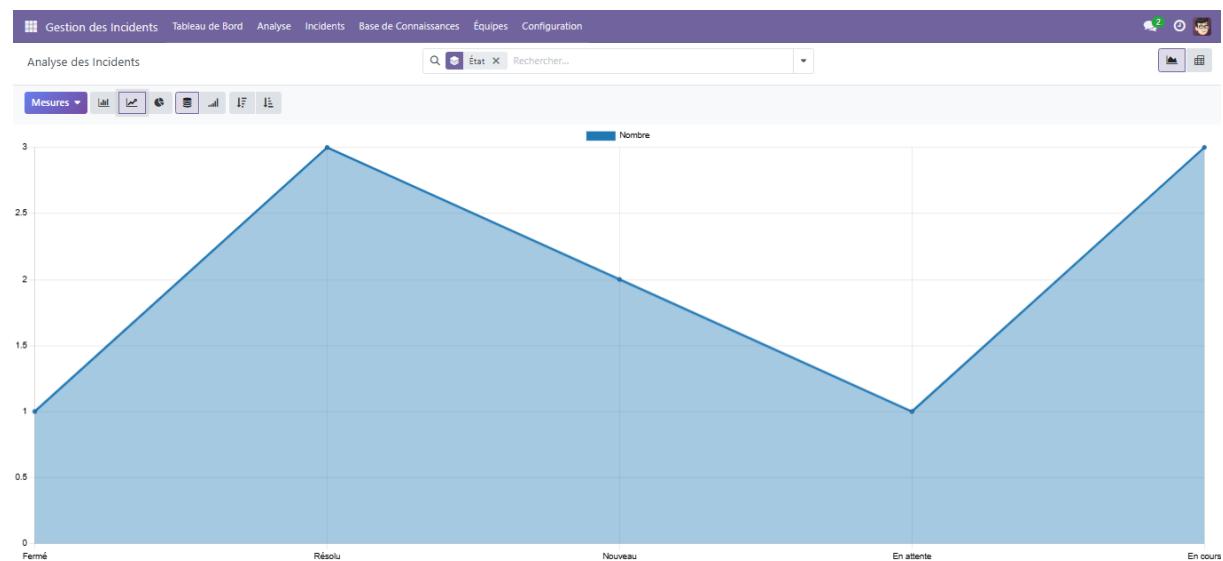
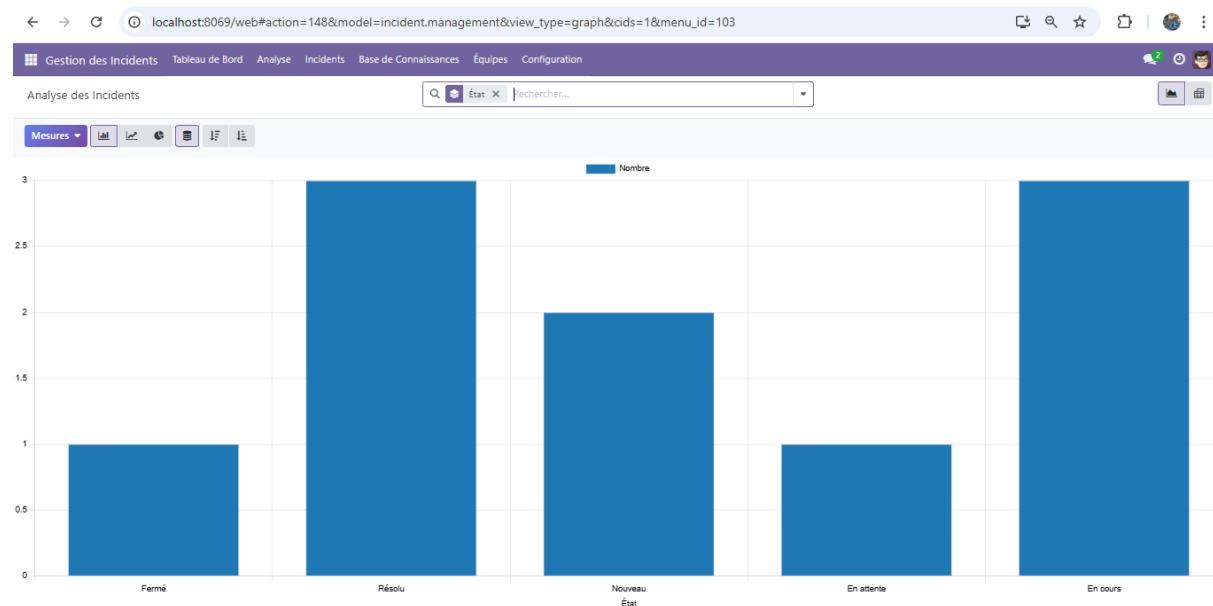
Graphe Cumulatif :

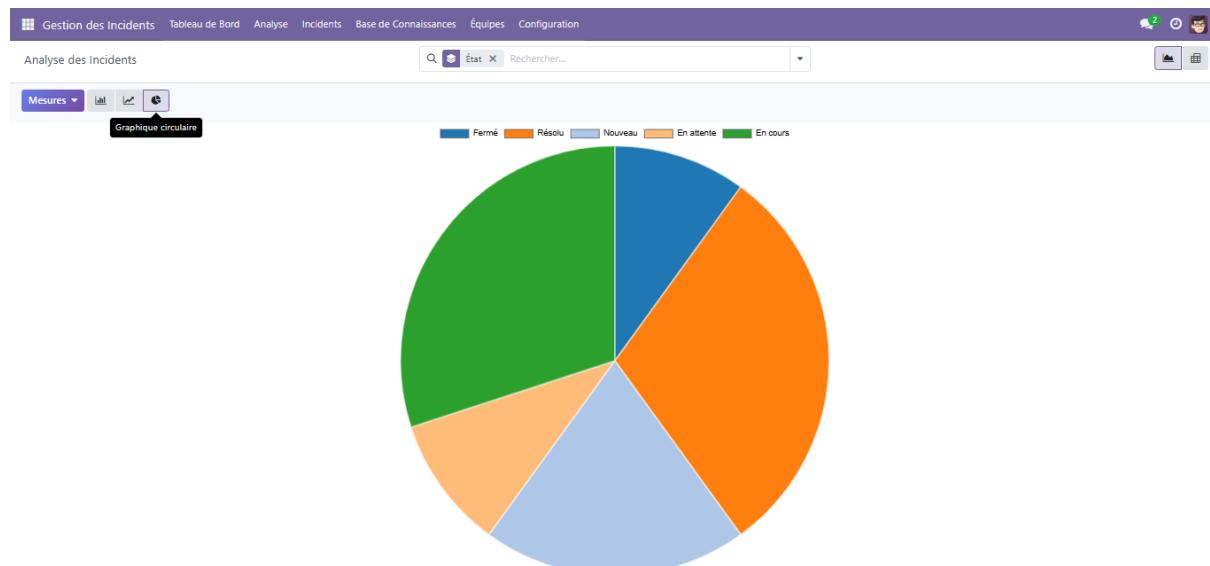


Dashboard sous forme de Tableau :

Catégorie	Total									
	Fermé		Résolu		Nouveau		En attente		En cours	
	Haute	Moyenne	Haute	Critique	Moyenne	Critique	Moyenne	Haute	Critique	
Nombre	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.