Configuration du système de ticketing de GLPI

Créer une clé API dans GLPI

Cette documentation vous guide pas à pas pour générer une clé API dans GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique).

Connectez-vous à l'interface web de votre instance GLPI avec un compte ayant les droits d'administration.

Activer l'API REST

- 1. Dans le menu principal, cliquez sur **Configuration** → **Générale**.
- 2. Allez dans l'onglet API.
- 3. Séléctionner « Oui » pour Activer l'API REST.
- 4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

G LPI	🙆 Accueil / 🕲 Configuration	n / # Générale		Rechercher	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
c> Chercher dans le menu	Configuration générale	API			
¢9 Parc →	Valeurs par défaut	URL de l'API	https://XX.XX.XX/glpi/apirest.php/		
bg Assistance v	Parc	Activer I'ADI Dect	Qui - Documentation en ligne de l'ADI		
Gestion ~	Assistance				
🖨 Outils 🗸 🗸	Gestion	Authentification			
C Administration ~	Purge de l'historique	Activer la connexion avec identifiants i	Oui Activer la connexion avec un jeton et	xterne i	Oui 👻
Onfiguration	Système		Sauvegarder		
🖉 I <u>n</u> titulés	Sécurité		Sauvegalder		
Composants	Performance				
A Notifications	API				
Niveaux de services	Analyse d'impact				
1 律 Générale	GLPI Network	Ajouter un client de l'API			
Unicité des champs	Historique 15				
Actions automatiques	Tour	r Actions O ℓ ℓ v			
E Authentification	Tous	0			
Collecteurs		NOM			
Liens externes		full access from localhost			
Plugins		esia			
		20 V lignes / page	De 1 à 2 sur 2 lignes		

Générer un jeton d'application (app_token)

Si vous n'avez pas encore d'utilisateur pour l'API :

- 1. Dans le menu principal, cliquez sur **Configuration** → **Générale**.
- 2. Allez dans l'onglet **API**.

3. Cliquez sur **Ajouter un client de l'API**.

G LPI	🙆 Accueil / 🕲 Configuration	on / ₩ Générale	Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL
➡ Chercher dans le menu	Configuration générale	API		
🍄 Parc 🗸 🗸	Valeurs par défaut	LIDI de PADI	https://WWWWWW/ala/anicast.php/	
😡 Assistance 🗸 🗸	Parc	ORE DE TAPI	https://XXXXXXX/glp/apiresc.php/	
🖬 Gestion 🗸 🗸	Assistance	Activer l'API Rest	Oui Documentation en ligne de l'API	
🖨 Outils 🗸 🗸	Gestion	Authentification		
C Administration ~	Purge de l'historique	Activer la connexion avec identifiants i	Oui - Activer la connexion avec un jeton externe i	Oui 👻
Onfiguration ~	Système		Courseparder	
🖉 I <u>n</u> titulés	Sécurité		Sauvegaluer	
Composants	Performance			
A Notifications	API			
Niveaux de services	Analyse d'impact			
채 Générale	GLPI Network	Ajouter un client de l'API		
Unicité des champs	Historique 15			
Actions automatiques	Tous	r Actions Q € I →		
Authentification		NOM		
Collecteurs		full access from localhost		
Liens externes		esia		
Plugins		20 V lignes / page	De 1 à 2 sur 2 lignes	

- 4. Donnez un nom au client API
- 5. Séléctionner « Oui » pour Actif.
- 6. Ajouter l'IP du serveur Esia dans **Début de plage d'adresse IPv4** et **Fin de plage d'adresse IPv4** pour limiter l'accès.

G LPI	🕜 Accueil / @ Configuration / 배 Générale / 🗖 /	Clients de l'API + Ajouter Q Rechercher		Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL
🖒 Chercher dans le menu	Nouvel élément - Client de l'API				
🗘 Parc 🗸					
බ Assistance ∽	Nom	esia	Commentaires		
Gestion 🗸					
🖨 Outils 🗸 🗸	Actif	Qui	Enregistrer les connexions	Désactivé	
C Administration ~			Energiater lea connexiona	Desactive	
Onfiguration ~			FILTRER L'ACCÈS		
🖉 l <u>n</u> titulés	Laisser ces paramètres vides pour désactiver la	restriction d'accès à l'API			
🗞 Composants	Début de plage d'adresse IPv4	1010.0.5	Fin de plage d'adresse IPv4	1010.05	
Q Notifications					
Niveaux de services	adresse IPv6		Jeton d'application (app_token)		Ib.
tiî Générale				Regénérer 🗹	
Opricité des champs					
Actions automatiques					+ Ajouter
C Authentification					
Collecteurs					
Liens externes					
S Pluging					

- 7. Cliquez sur **Ajouter**.
- Revenez sur la page précédente (Configuration → Générale → API) et cliquez sur le client API (esia) dans la liste.

2025/07/04 20:19 3/12 Configuration du système de ticketing de GLPI Q Super-Admin Entité racine (Arb **G**LPI Configuration générale API Valeurs par défaut URL de l'API https://XX.XX.XX.XX/glpi/apirest.php/ Parc Activer l'API Rest Oui + Documentation en ligne de l'API Assistance Authentification Gestion Purge de l'historique Oui + Activer la connexion avec identifiants i Activer la connexion avec un jeton externe i Oui 👻 Système Sauvegarder Sécurité Composants Performance A Notifications API Niveaux de services Analyse d'impact Ajouter un client de l'API 해 Générale GLPI Network W Unicité des champ Historique 🗴 Actions 💿 Q 🔌 🔒 -Actions autom Tous E Authentification мом Collecteurs Liens externe: esia Plugins lignes / page De 1 à 2 sur 2 lignes 20

9. La clé API générée s'affiche : copiez-la et stockez-la en lieu sûr.

G LPI	🙆 Accueil / 🕲 Configuratio	on / 🗱 Générale / 🗖 Clients de l'API 🛛 🕇	Jouter Q Rechercher	Re	chercher Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dans le menu	Client de l'API				
🍄 Parc 🗸 🗸	Historique 1	Nom	esia	Commentaires	
မှ Assistance မ	Tous				
🔁 Gestion 🗸 🗸		Actif	Oui 👻	Enregistrer les connexions	Désactivé 👻
🖨 Outils 🗸 🗸					
C Administration ~			Ω 1	ILTRER L'ACCES	
Onfiguration ~		Laisser ces paramètres vides pour désact	tiver la restriction d'accès à l'API		
ピ I <u>n</u> titulés		Début de plage d'adresse IPv4	10.10.0.5	Fin de plage d'adresse IPv4	10.10.0.5
Composants		adresse IPv6		Jeton d'application (app_token)	vrFkHRcPTYt4Dt79zD78oPuiGKRYIAJGqsYr9k
A Notifications					Regénérer
Niveaux de services					
해 Générale					
					Supprimer definitivement
Actions automatiques					
Authentification		Créé le 2025-06-30 13:11		Dernière mise à jour le 2025-06-30 13	8:11
Collecteurs					
C Liens externes					
Plugins					

Configurer un profil utilisateur

Nous vous conseillons de configurer un nouveau profil utilisateur pour Esia avec uniquement les accès requis. Si cela n'est pas un problème pour vous, vous pouvez passer cette étape et utiliser le profil « Admin » pour l'utilisateur Esia.

- 1. Dans le menu principal, cliquez sur **Administration** → **Profils**.
- 2. Cliquez sur Ajouter.

G LPI		Q Rechercher	Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL
⇔ Chercher dans le menu ♥ Parc	r Actions ○ Q & 2 -			
බ Assistance 🗸 🗸	NOM *	ID PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION	
🔁 Gestion 🗸 🗸	Admin	3 Non		
🖨 Outils 🗸 🗸	Hotliner	5 Non		
🗘 Administration 🗸 🗸	Observer	2 Non		
유 <u>U</u> tilisateurs	Read-Only	8 Non		
뽔 <u>G</u> roupes	Self-Service	1 Oui		
⇔ E <u>n</u> tités	Super-Admin	4 Non		
🕮 Règles	Supervisor	7 Non		
Dictionnaires	Technician	6 Non		
名 Profils	20 V lignes / page		De 1 à 8 sur 8 lignes	
File d'attente des notifications			-	
Journaux				
介 Inventaire				
Configuration ~				

3. Donnez-lui un nom et cliquez sur Ajouter.

Ģ LPI]	Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL
Chercher dans le menu	Rouvel élément - Profil			
🎯 Parc 🗸 🗸				
බ Assistance ∽	Nom	Esia		
🔁 Gestion 🛛 🗸	Profil par défaut		Commontoiros	
🖨 Outils 🛛 🗸	Interface du profil	Interface standard -	Commentaires	
C Administration ~	Mise à jour du mot de passe			
A Utilisateurs	Formulaire de création de tickets à la connexion			
兴 <u>G</u> roupes				+ Aigutor
⇔ E <u>n</u> tités				i Ajoutei
🛱 Règles				
Dictionnaires				
え Profils				
File d'attente des notifications				
Journaux				
Inventaire				
Configuration ~				

4. Revenez sur la page précédente (**Administration** → **Profils**) et cliquez sur le nouveau profil (esia) dans la liste.

G LPI		+ Ajouter Q Rechercher		Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL
c> Chercher dans le menu ⑦ Parc →	⊊ Actions O Q Q ↓				
ට Assistance ∽	NOM *	ID PROFIL PAR DÉFA	л	DERNIÈRE MODIFICATION	
🔁 Gestion 🗸 🗸	Admin	3 Non			
🖨 Outils 🗸 🗸	Esia	9 Non		2025-07-01 08:41	
O Administration ~	Hotliner	5 Non			
유 <u>U</u> tilisateurs	Observer	2 Non			
있 <u>G</u> roupes	Read-Only	8 Non			
⇔ E <u>n</u> tités	Self-Service	1 Oui			
🕮 Règles	Super-Admin	4 Non			
Dictionnaires	Supervisor	7 Non			
え Profils	Technician	6 Non			
C File d'attente des notifications	20 V lignes / page		De 1 à 9 sur 9 lignes		
Journaux					
Configuration ~					

5. Allez dans le menu **Parc** et sélectionnez tout en **Lecture**. Cela permettra à Esia de lier le Nœud qui génère le ticket avec le parc GLPI s'il trouve un device du même nom.

Puis cliquez sur Sauvegarder.

« < 🗉	₽, Profil - Esia								: Actions ~ 2/9 > >>
Profil	PARC								
Parc		LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉFR	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Assistance	Ordinateurs								
Cycles de vie	Moniteurs								
Gestion	Logiciels								
Outils	Matériels réseau								
Administration	Imprimantes								
Configuration	Cartouches								
Utilisateurs	Consommables								
Historique 96	Téléphones								
Tous	Périphériques								
	Internet								
	PIN/PUK Carte SIM								
	Sélectionner/désélectionner tout								
					B Sa	uvegarder			
							-		

6. Allez dans le menu **Assistance** et configurez les sections suivantes comme sur les images.

Section Tickets :

TICKETS															
	VOIR MES TICKETS	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	VOIR TICKETS DES GROUPES	VOIR TOUS LES TICKETS	VOIR ASSIGNÉ	ASSIGNER	VOLER	ÊTRE EN CHARGE	MODIFIER LA PRIORITÉ	APPROBATION SOLUTION / RÉPONSE SATISFACTION (MES TICKETS)	SÉLECTIONNER/ DÉSÉLECTIONNER TOUT
Tickets			2												
Coûts															
Tickets récurrents															
Sélectionner/ désélectionner tout															

Section Suivis / Tâches :

SUIVIS / TÂCHES											
	VOIR LES PUBLICS	ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)	AJOUTER SUIVI (DEMANDEUR)	PURGER	ÉDITER TOUS	AJOUTER À TOUS LES TICKETS	VOIR LES PRIVÉS	AJOUTER SUIVI (GROUPES ASSOCIÉS)	AJOUTER SUIVI (OBSERVATEUR)	AJOUTER À TOUS LES ÉLÉMENTS	SÉLECTIONNER/ DÉSÉLECTIONNER TOUT
Suivis											
Tâches d'un ticket											
Sélectionner/ désélectionner tout											

Section Validations :

VALIDATIONS						
	PURGER	CRÉER POUR UNE DEMANDE	CRÉER POUR UN INCIDENT	VALIDER UNE DEMANDE	VALIDER UN INCIDENT	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Validations						

Section Association :

ASSOCIATION	
Voir les matériels de mes groupes	
Liaison avec les matériels pour la création de tickets	Mes éléments 🗌 - Tous les éléments 🔽

Puis cliquez sur **Sauvegarder** en bas de la page.

7. Allez dans le menu **Administration** et dans la section **Administration**, sélectionnez **Utilisateurs** en **Lecture**.

Cela est nécessaire pour retrouver l'ID de l'utilisateur (esia) qui crée les tickets.

G LPI	🙆 Accueil / 🗘 Administrat	ion / 🎗 Profils 🛛 + Ajout	er Q Rech	iercher 😭	Listes							Rech	nercher	٩	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dans le menu	« < 🗉	₽, Profil - Esia												: A	ctions ~ 2/9 > >>
🍄 Parc 🗸 🗸	Profil	ADMINISTRATION													
ତ Assistance 🗸	Parc			METTRE À				LIRE LES	MISE À JOUR	AJOUT	LECTURE	MISE À JOUR	LECTURE	MISE À JOUR	SÉLECTIONNER/
Gestion ~	Assistance		LECTURE	JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	NOTES	DES NOTES	EXTERNE	AUTH	AUTH ET SYNC	PARAMÈTRES	PARAMÈTRES	DÉSÉLECTIONNER TOUT
🖨 Outils 🗸 🗸	Cycles de vie	Utilisateurs													0
C Administration	Gestion	Entités													0
유 Utilisateurs	Outils	Groupes													
옷 Groupes	Administration	Profils													0
Sentités	Configuration	File d'attente des													0
🕮 Règles		notifications													
Dictionnaires	Utilisateurs	Historique													
운 Profils	Historique 114	Journaux système													0
C File d'attente des notifications	Tous	Sélectionner/ désélectionner tout													0
Journaux															

Puis cliquez sur **Sauvegarder** en bas de la page.

La configuration du profil est terminée !

Générer un jeton d'API utilisateur (user_token)

- 1. Dans le menu principal, cliquez sur **Administration** \rightarrow **Utilisateurs**.
- 2. Cliquez sur l'action : **Ajouter utilisateur**.

G LPI		+ Ajouter Q Rechercher		Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
 ↔ Chercher dans le menu ŵ Parc ↔ Assistance 	Actions)Q, &, 14, -				
Gestion v Outils	identifiant*	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	actif Oui
은 Administration · ·	S glpi-system	Support				Oui
뽔 <u>G</u> roupes	normal					Oui
⇔ E <u>n</u> tités ⊞ Règles	Po post-only					Oui
	TE tech					Oui
え Profils	20 V lignes / page		De 1 à 5 sur 5 lignes			
File d'attente des notifications						
Journaux						
Inventaire Configuration						
Configuration V						

3. Remplissez les données de l'utilisateur en veillant à bien sélectionner « Oui » pour Actif

Ajoutez-lui le profil **Esia** créé à l'étape Configurer un profil utilisateur.

2025/07/04 20:19

7/12

Configuration du système de ticketing de GLPI

G LPI		/ X Utilisateurs + Ajouter Q Rechercher Ω Listes	Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescen
Chercher dans le menu	8 Nouvel élément - Uti	liestour		
🗘 Parc 🗸		isaran		
မှ Assistance ~	Identifiant	esia		
🖬 Gestion 🗸 🗸				
🖨 Outils 🗸 🗸	Nom de famille			
C Administration	Prénom			
유 <u>U</u> tilisateurs	Mot de passe			
뽔 <u>G</u> roupes	Confirmation mot de passo			
⇔ E <u>n</u> tités	Commination mot de passe			
🕮 Règles	Fuseau noraire	Lutilisation des fuseaux noraires n'a pas eté active. Executez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.		
Dictionnaires	Actif	Oui 💌	Courriels +	0
유 Profils	Valide depuis	11	Valide jusqu'à	
File d'attente des notifications	Téléphone			
Journaux	Téléphone mobile		Catégorie	• i +
Inventaire	Téléphone 2			
֎ Configuration ✓	Matricule		Commentaires	
	Titre	i +		
	Habilitation		Récursif	Non 👻
	Profil	Esia ~	Entité	Entité racine + i +
// Réduire le menu	-			

- 4. Cliquez sur **Ajouter** pour créer l'utilisateur.
- 5. Revenez sur la page précédente (**Administration** → **Utilisateurs**) et cliquez sur le nouvel utilisateur (esia) dans la liste.

G LPI		+ Ajouter Q Rechercher		Rechercher	٩	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dans le menu	Actions Ajouter utilisateur					
🗘 Parc 🗸 🗸						
စ္ Assistance ~						
Gestion ~	IDENTIFIANT *	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
🖨 Outils 🗸 🗸	Es esia					Oui
C Administration ~						Qui
유 Utilisateurs	glbi					Gui
뽔 <u>G</u> roupes	s glpi-system	Support				Oui
Sentités	NO normal					Oui
🕮 Règles	Tormar					
Dictionnaires	PO post-only					Oui
🞗 Profils	TE tech					Oui
File d'attente des						
	20 V lignes / page		De 1 à 6 sur 6 lignes			
Journaux						
Configuration						

6. En bas de la page, dans Clefs d'accès distant → Jeton d'API, cocher la case Regénérer, puis cliquez sur Sauvegarder.

Clefs d'accès distant	
Jeton d'API	🕑 Regénérer
	Mettre à la corbeille Sauvegarder

7. La clé utilisateur générée s'affiche : **copiez-la et stockez-la en lieu sûr**.

Clefs d'accès dista	int			
leton d'API	YjJC9qCUHSK8JKY1BSsJ2wDfg8lgBid1c1okKsrM	fii Degén	Degénérer	
Seton d'Art	(généré le 2025-06-30 13:37)			
		⑩ Mettre	à la corbeille	

Attention, ce token doit être regénéré à chaque modification des droits d'accès (profil) utilisateur.

Configuration dans Esia

Créer/Modifier le fichier de configuration

En ligne de commande sur le serveur, éditer le fichier **/etc/esia/glpi.conf** (Une fois que vous aurez terminé avec **nano**, taper **ctrl+x** puis **y** pour sauvegarder le fichier)

сору

nano /etc/esia/glpi.conf

Son contenu doit ressembler à ceci :

```
/etc/esia/glpi.conf
```

host="https://monserveurglpi.com/glpi" app_token="vrFkHRcPTYt4Dt79zD78oPuiGKRYlAJGqsYr9kjv" user_token="YjJC9qCUHSK8JKY1BSsJ2wDfg8IgBid1c1okKsrM" user_name="esia" tpl title="(%node.group.name) %node.name:%service.name"

Le fichier contient les paires clés=valeurs suivantes :

- host="URL d'accès à votre serveur GLPI"
- app_token="Jeton d'application que vous avez copié dans l'interface GLPI"
- user_token="Jeton d'API utilisateur que vous avez copié dans l'interface GLPI"
- user_name="Nom de l'utilisateur qui sera utilisé en tant que Demandeur des tickets générés par Esia"
- tpl_title="Template du titre des tickets"

Ce template permet de formater les titres des tickets qui seront créés. Les mots-clés qui commencent par % comme %**node.name** seront remplacés par des variables. C'est le même principe qu'avec le template de mail.

Nous vous conseillons d'utiliser celui de l'exemple ci-dessus où les mots-clés sont :

- \circ %node.group.name ⇒ groupe du nœud
- \circ %node.name ⇒ nom du nœud
- \circ %service.name ⇒ nom du service

Configurer les services pour créer des tickets

La configuration se fait via l'interface web d'Esia. De la même manière que pour configurer des alertes mails. Voir gestion des alertes.

Deux programmes d'alertes permettent d'envoyer des tickets vers GLPI

MODIFIER PC-LIN-TEST					\otimes
Pc-lin-test 🔘					
MODIFICATION DU NOEUD PARA	MÈTRES AVANCÉS S	SERVICES ALERTES	PATTERN DE SERVICES		
ACTIONS GROUPÉES					
Action groupée, selectionnez les	Sélectionner tout			ОК	Alerte Acquittement
services et ensuite modifier les	s et ensuite modifier les Programme d'alerte	e	•	Critique	Inconnu
parametres si contre	Paramètres d'alerte	Mail	SEND_MAIL		
		Ticket GLPI	SEND_TICKET_GLPI		
ALERTES		Ticket GLPI & Mail	SEND_TICKET_GLPI_MAIL		Remise à zéro Mettre à jour

- Ticket GLPI ⇒ génère uniquement un ticket sur GLPI
- Ticket GLPI & Mail ⇒ génère un ticket sur GLPI et envoie une alerte Esia par mail (comme SEND_MAIL)

Configurer les tickets par service

ACTIO	INS OROOPEES					
Actio serv para	on groupée, selectionnez le ices et ensuite modifier les mètres si contre	Sélectionner tout Programme d'alerte Paramètres d'alerte	✓ Ticket GLPI -e \$ERROR -L 1	•	✓ OK✓ Critique	 ✓ Alerte ✓ Acquittement ✓ Inconnu
ALERT	ES					Remise à zéro Mettre à jour
\$	NOM DU SERVICE 💠	NOM TECHNIQUE	PROGRAMME D'ALERTE	PARAMÈTRES D'ALERTE	Ş	ACTION \$
	PING	CHECK_ICMP	Ticket GL X 🔻	-e \$ERRO! -L 1		V OK V Alerte V Acquittement Critique V Inconnu
	Mémoire - RAM	CHECK_SNMP_LINUX_MEM	Ticket GL 🗶 🔻	-e \$ERROR -L 1		 ✓ ОК ✓ Alerte ✓ Acquittement ✓ Critique ✓ Inconnu

Comme pour les autres programmes d'alerte :

1. Cochez les services pour lesquels vous souhaitez configurer un ticket.

Vous pouvez configurer les services un par un ou utiliser la section « Actions Groupées » pour paramétrer tous les services sélectionnés en même temps.

- 2. Choisissez le programme d'alerte :
 - Ticket GLPI (SEND_TICKET_GLPI)
 - Ticket GLPI & Mail (SEND_TICKET_GLPI_MAIL)

L'adresse mail de votre utilisateur s'ajoute automatiquement, mais vous pouvez la modifier.

3. Paramétrez le programme d'alerte.

Dans la ligne de commande le **-L** correspond à la priorité du ticket. Plus le chiffre est grand, plus la priorité est élevée. Voici la liste des priorités correspondantes :

-L 1 ⇒ Très basse

- -L 2 ⇒ Basse
- -L 3 ⇒ Moyenne
- \circ -L 4 ⇒ Haute
- \circ -L 5 ⇒ Très haute
- \circ **-L 6** ⇒ Majeure
- 4. Ensuite, cochez le type d'alerte pour lequel vous désirez être averti.
 - Alerte, Critique, Inconnu ⇒ À la première erreur sur le service, un nouveau ticket est créé dans GLPI. Les changements de statut suivants modifient la priorité (en fonction du type d'erreur) et affiche un message de changement de statut sur le ticket. ⇐ TODO (priorité change ou pas finalement ?)
 - \circ OK \Rightarrow Considère que l'erreur a été corrigée et que le ticket est terminé. Affiche un

message sur le ticket et lorsqu'une prochaine erreur surviendra, un nouveau ticket sera créé.

Attention : Si le status « OK » n'est pas coché, il n'y aura que des changements de statut de service sur le ticket et **jamais de nouveau ticket** pour ce service.

- Acquittement ⇒ À venir (Esia 3.6.0) Préviens dans les messages du ticket que l'erreur a été acquittée ou dés-acquittée.
- 5. N'oubliez pas de cliquer sur « Mettre à jour ».

Lorsqu'un nouveau ticket est créé, une note de noeud s'affiche avec le lien vers le ticket

PC-LIN-TEST				📮 🔞 🗹 🕮
12,5%	5 DERNIÈRES NOTES CLPI Tickets (Serveurs. Virtuels) Pc-lin-test.check_snmp_linux_mem CLPI ticket created with ID=10 http://10.12.0.183/glpi/front/ticket.form.php?id=10	System 27/06/2025 15:24:37	Noeud : Pc-lin-test Adresse IP / 127.0.0.1 Groupe : Serveurs	

Une autre note s'affiche lorsqu'un ticket est terminé (Il faut que le statut OK soit coché dans la configuration du programme d'alerte)

PC-LIN-TEST					_	@ 🗹 🥮
12.5%	5 DERNIÈRES NOTES GLPI Tickets GLPI ticket with ID=10 is resolved	System 27/06/2025 15:34:38	\odot	Noeud : Pc-lin-test Adresse IP : 127.0.0.1 Groupe : Serveurs_Virtuels Nombre de services : 8 Description :		
87.596	GLPI Tickets (Serveurs_Virtuels)Pc-lin-test.check_snmp_linux_mem GLPI ticket created with ID=10	System 27/06/2025 15:24:37				

Infos

Liste des priorités

- 1 ⇒ Très basse
- **2** ⇒ Basse
- **3** ⇒ Moyenne
- **4** ⇒ Haute
- **5** ⇒ Très haute

• $\mathbf{6} \Rightarrow \mathsf{Majeure}$

From:

https://wiki.esia-sa.com/ - Esia Wiki

Permanent link: https://wiki.esia-sa.com/advanced/ticketing_glpi

Last update: 2025/07/04 13:20

