

# 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. Sélectionner « Oui » pour **Activer l'API Rest**.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 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.

The screenshot shows the GLPI configuration interface. On the left, there's a sidebar with various menu items under 'Configuration'. In the main area, under 'API', there's a section for 'Authentification' where the 'Activer la connexion avec identifiants' checkbox is checked. Below this, there's a table with one row containing the name 'esia'. At the bottom of the table, there's a red box highlighting the 'Ajouter un client de l'API' button.

### 4. Donnez un nom au client API

### 5. Sélectionner « 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.

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Client de l'API' form. The 'Nom' field is filled with 'esia'. The 'Actif' dropdown is set to 'Oui'. Below the form, there's a section for 'Laisser ces paramètres vides pour désactiver la restriction d'accès à l'API'. It includes fields for 'Début de plage d'adresse IPv4' (10.10.0.5), 'Fin de plage d'adresse IPv4' (10.10.0.5), 'Adresse IPv6' (empty), and 'Jeton d'application (app\_token)' (empty). There's also a 'Regénérer' button and a '+ Ajouter' button at the bottom right.

### 7. Cliquez sur Ajouter.

### 8. Revenez sur la page précédente (**Configuration → Générale → API**) et cliquez sur le client API (esia) dans la liste.

The screenshot shows the GLPI configuration interface for the API section. In the 'Clients de l'API' list, the entry 'esia' is highlighted with a red box. The URL field contains 'https://XX.XX.XX.XX/glpi/apirest.php/'.

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

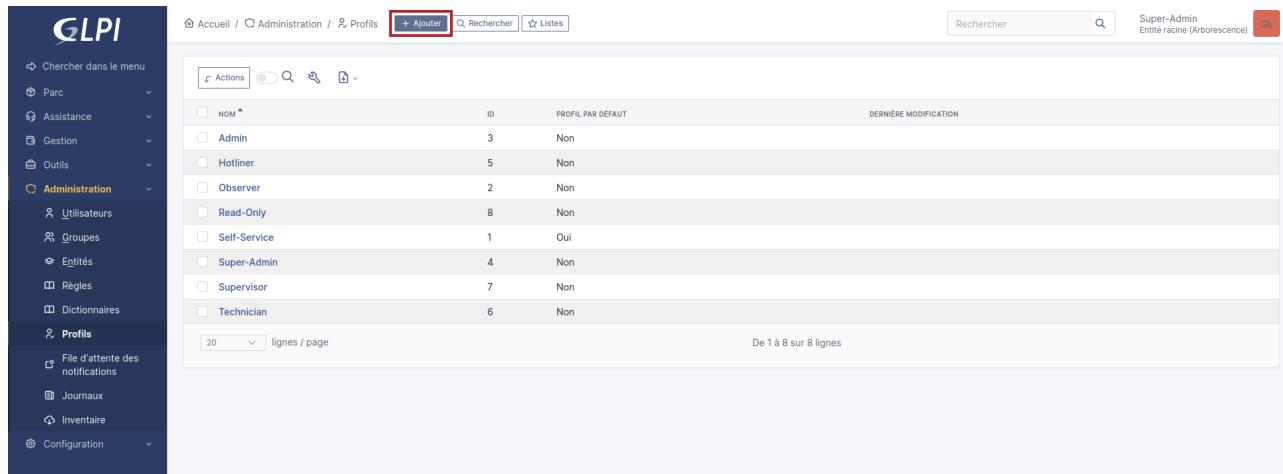
The screenshot shows the detailed view of the 'esia' API client. The 'Jetons d'application (app\_token)' field displays a long string of characters: 'vrFkHRcPTYt4Dt79zD78oPuiGKRYIAJGqsYr9k'. This string is highlighted with a red box.

## 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**.

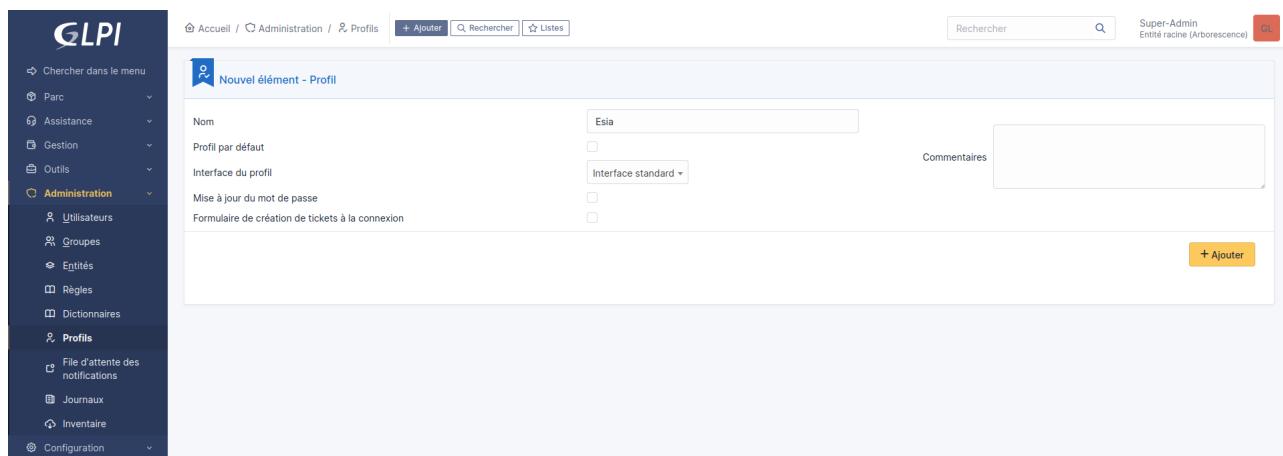
2. Cliquez sur **Ajouter**.



	NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
<input type="checkbox"/>	Non	3	Non	
<input type="checkbox"/>	Admin	5	Non	
<input type="checkbox"/>	Hotliner	2	Non	
<input type="checkbox"/>	Observer	8	Non	
<input type="checkbox"/>	Read-Only	1	Non	
<input type="checkbox"/>	Self-Service	4	Non	
<input type="checkbox"/>	Super-Admin	7	Non	
<input type="checkbox"/>	Supervisor	6	Non	
<input type="checkbox"/>	Technician			

20 lignes / page De 1 à 8 sur 8 lignes

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

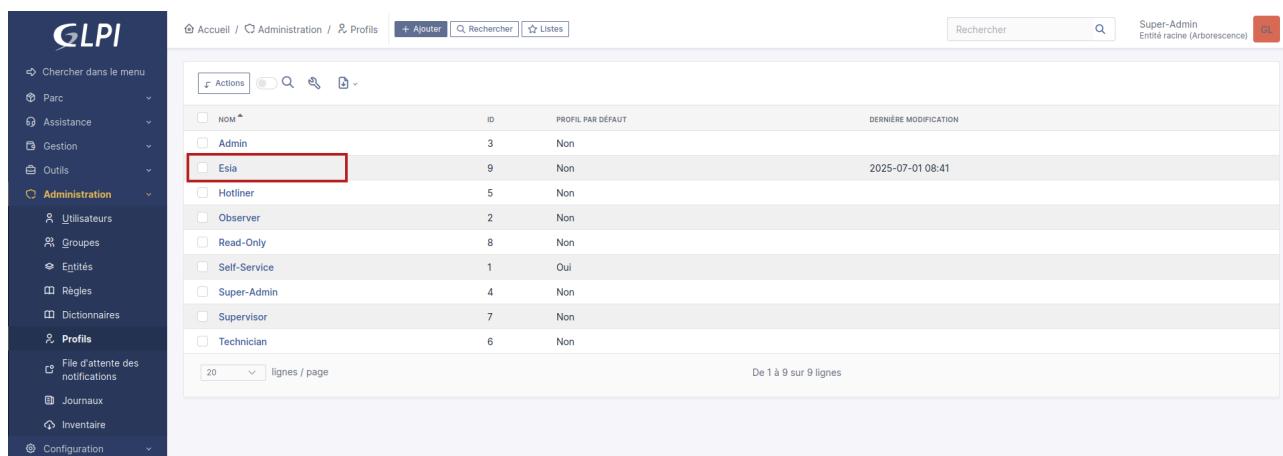


Nouvel élément - Profil

Nom	<input type="text" value="Esia"/>	Commentaires
Profil par défaut	<input type="checkbox"/>	
Interface du profil	<input type="text" value="Interface standard"/>	
Mise à jour du mot de passe	<input type="checkbox"/>	
Formulaire de création de tickets à la connexion	<input type="checkbox"/>	

+ Ajouter

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



	NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
<input type="checkbox"/>	Admin	3	Non	
<input checked="" type="checkbox"/>	Esia	9	Non	2025-07-01 08:41
<input type="checkbox"/>	Hotliner	5	Non	
<input type="checkbox"/>	Observer	2	Non	
<input type="checkbox"/>	Read-Only	8	Non	
<input type="checkbox"/>	Self-Service	1	Oui	
<input type="checkbox"/>	Super-Admin	4	Non	
<input type="checkbox"/>	Supervisor	7	Non	
<input type="checkbox"/>	Technician	6	Non	

20 lignes / page De 1 à 9 sur 9 lignes

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 > >>	
Profile	Parc	PARC								SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT			
		LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES					
Assistance	Ordinateurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Cycles de vie	Moniteurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Gestion	Logiciels	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Outils	Matériaux réseau	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Administration	Imprimantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Configuration	Cartouches	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Utilisateurs	Consommables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Historique	Téléphones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Tous	Pérophériques	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
	Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
	PIN/PUK Carte SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
	Sélectionner/désélectionner tout	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
Coûts	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	
Tickets récurrents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	
Sélectionner/désélectionner tout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	

### 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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tâches d'un ticket	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sélectionner/désélectionner tout	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	

### Section Validations :

VALIDATIONS						
	PURGER	CRÉER POUR UNE DEMANDE	CRÉER POUR UN INCIDENT	VALIDER UNE DEMANDE	VALIDER UN INCIDENT	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Validations	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Section Association :

ASSOCIATION	
Voir les matériels de mes groupes	<input type="checkbox"/>
Liaison avec les matériels pour la création de tickets	<input type="checkbox"/> Mes éléments <input type="checkbox"/> - Tous les éléments <input checked="" type="checkbox"/>
Éléments associables aux tickets, changements et problèmes	<input type="checkbox"/>

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.

The screenshot shows the GLPI administration interface. The left sidebar is expanded to show the 'Administration' section, with 'Utilisateurs' selected. The main area is titled 'Profil - Esia' and shows a grid of user profiles. The columns include 'Profil', 'ADMINISTRATION', and various permissions like 'LECTURE', 'METTRÉ À JOUR', 'CRÉER', etc. A specific row for 'Utilisateurs' has a checked checkbox in the 'LECTURE' column. The bottom of the screen shows a search bar and navigation buttons.

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 → Utilisateurs**.**

**2. Cliquez sur l'action : Ajouter utilisateur.**

The screenshot shows the 'Utilisateurs' addition form. The 'Actions' button is highlighted with a red box. The form includes fields for 'IDENTIFIANT' (with 'glpi' selected), 'NOM DE FAMILLE', 'COURRIELS', 'TÉLÉPHONE', 'LIEU', and 'ACTIF' (which is checked). Below the form is a table listing existing users: 'glpi' (glpi-system, Support, Oui), 'normal' (Oui), 'post-only' (Oui), and 'tech' (Oui). At the bottom, there are pagination controls and a note indicating 1 to 5 lines.

**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](#).

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: esia

Nom de famille:

Prénom:

Mot de passe: \*\*\*\*

Confirmation mot de passe: \*\*\*\*

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif: Oui

Valide depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre: ----- i +

Courriels: +

Validé jusqu'à:

Catégorie: ----- i +

Commentaires:

Habilitation: Profil: Esia

Récuratif: Non

Entité: Entité racine i +

**+ Ajouter**

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.

ACTIONS Ajouter utilisateur...

Actions	IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<input type="checkbox"/>	ES esia					Oui
<input type="checkbox"/>	glpi					Oui
<input type="checkbox"/>	glpi-system	Support				Oui
<input type="checkbox"/>	normal					Oui
<input type="checkbox"/>	post-only					Oui
<input type="checkbox"/>	tech					Oui

lignes / page: 20 De 1 à 6 sur 6 lignes

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

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

Clefs d'accès distant

Jeton d'API

YjJC9qCUHSK8JKY1BSsJ2wDfg8lgBid1c1okKsrM  
(généré le 2025-06-30 13:37)

Regénérer

Mettre à la corbeille  Sauvegarder

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)

copy

```
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="YjJC9qCUHSK8JKY1BSsJ2wDfg8lgBid1c1okKsrM"
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 :

- %node.group.name ⇒ groupe du nœud
- %node.name ⇒ nom du nœud
- %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

- 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

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
- **-L 4** ⇒ Haute
- **-L 5** ⇒ Très haute
- **-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.
- OK ⇒ 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



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)



## Infos

### Liste des priorités

- **1** ⇒ Très basse

- **2** ⇒ Basse

- **3** ⇒ Moyenne

- **4** ⇒ Haute

- **5** ⇒ Très haute

- **6** ⇒ Majeure

From:  
<https://wiki.esia-sa.com/> - Esia Wiki



Permanent link:  
[https://wiki.esia-sa.com/advanced/ticketing\\_glpi](https://wiki.esia-sa.com/advanced/ticketing_glpi)

Last update: **2025/11/21 09:17**