Configuration du système de ticketing de GLPI

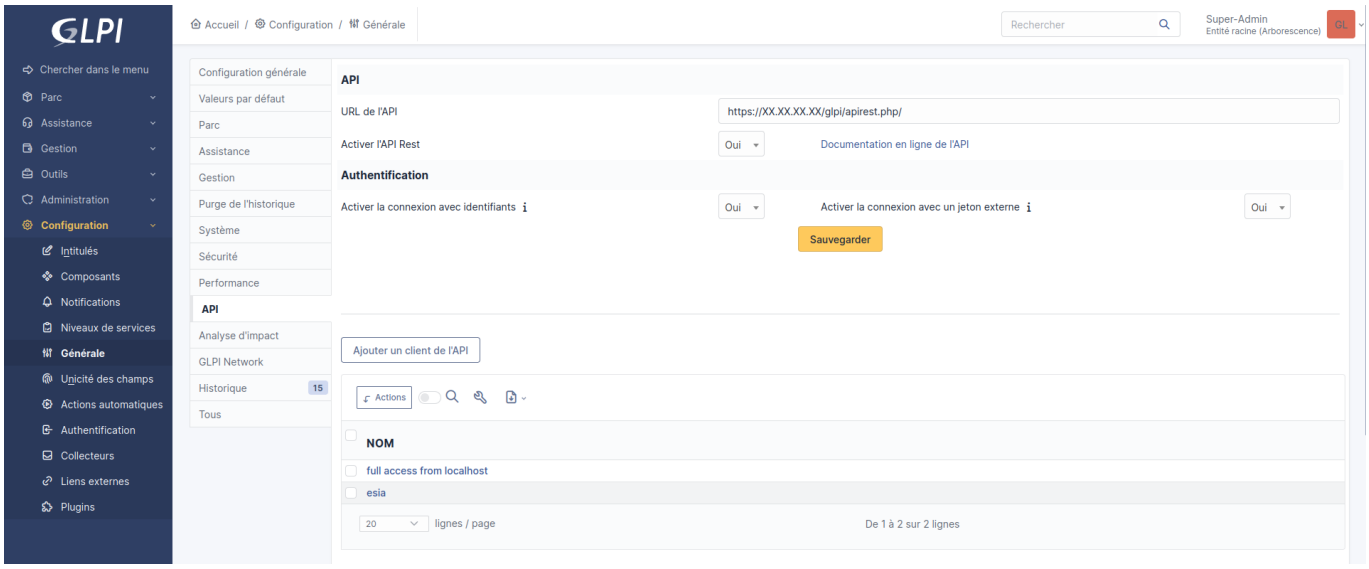
Créer une clé API dans GLPI

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**.



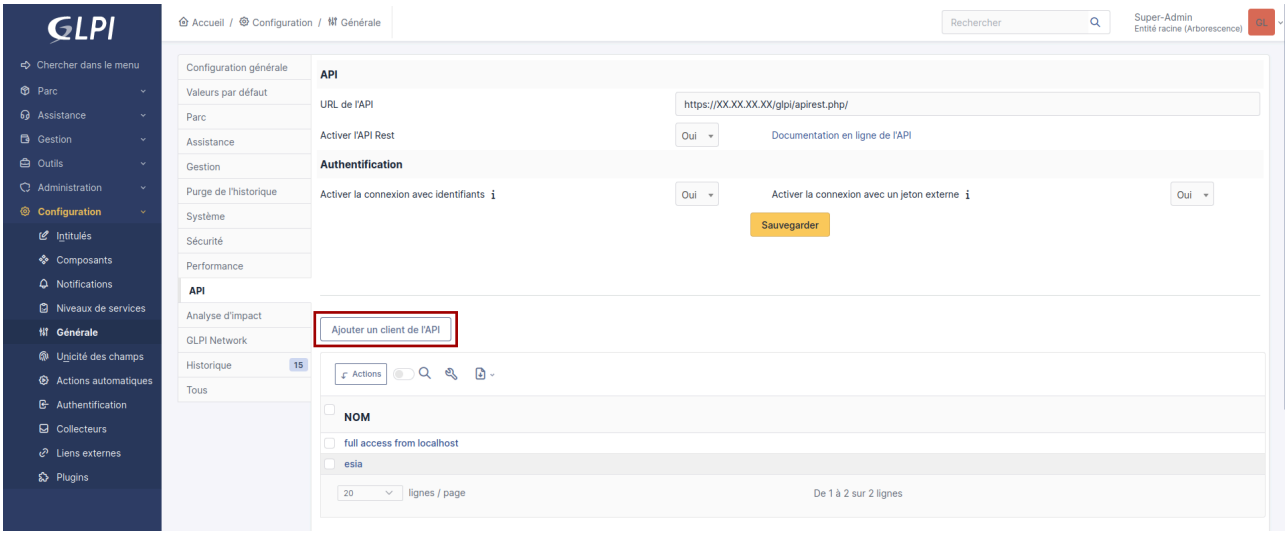
Générer un jeton d'application (app_token)

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**.

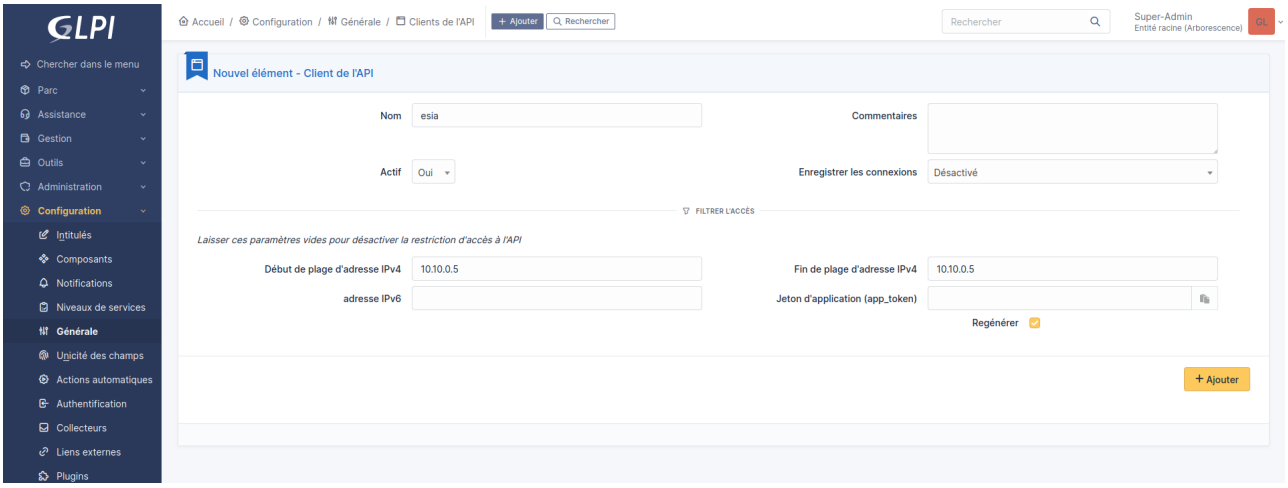
3. Cliquez sur **Ajouter un client de l'API**.



4. Donnez un nom au client API

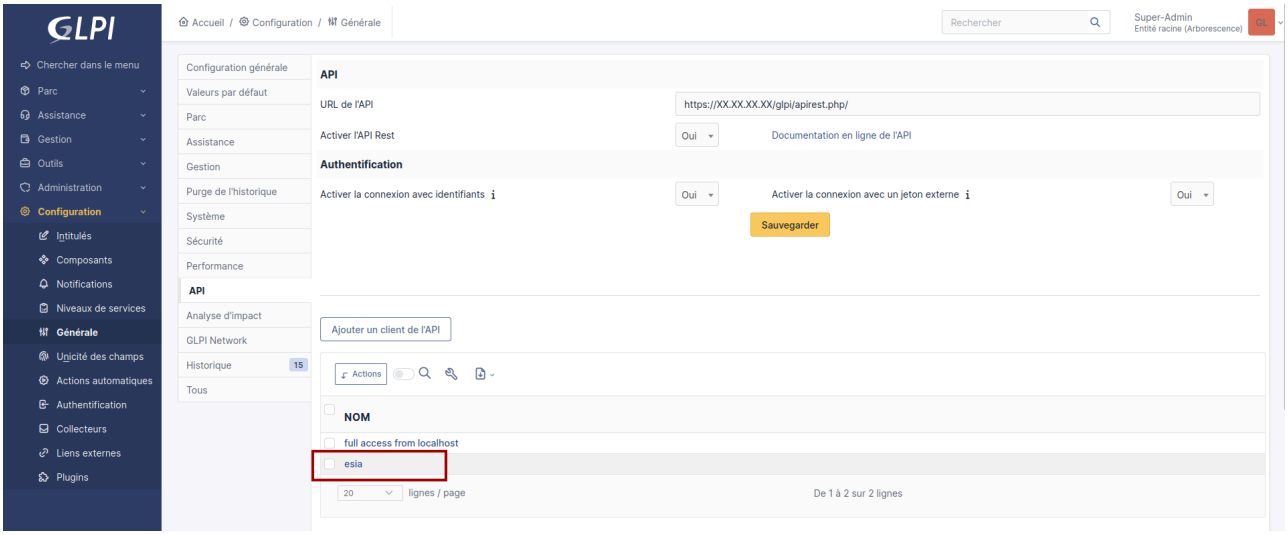
5. Séléctionner « Oui » pour **Actif**.

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.

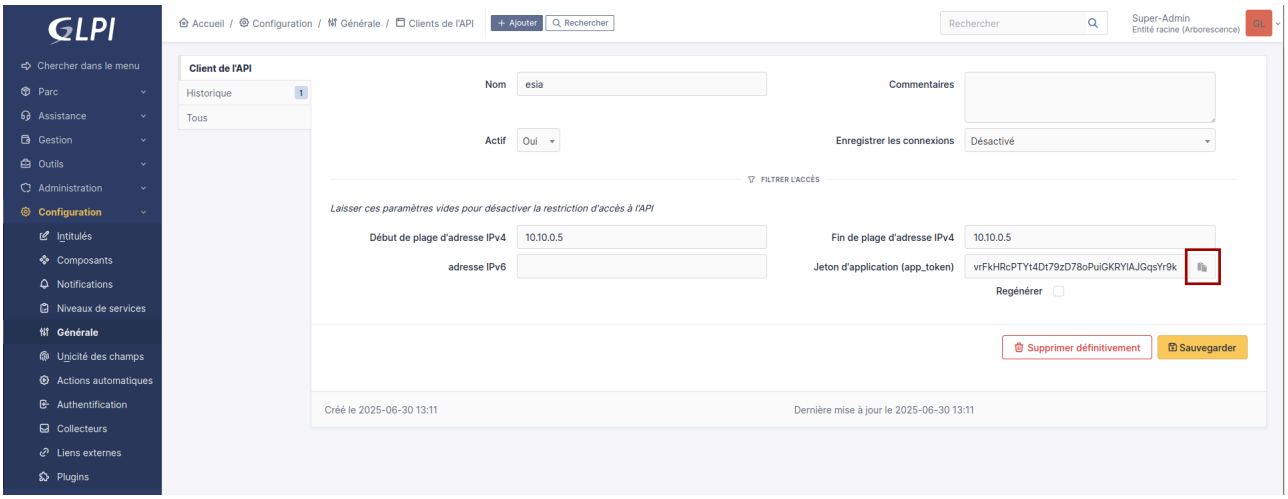


7. Cliquez sur **Ajouter**.

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



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

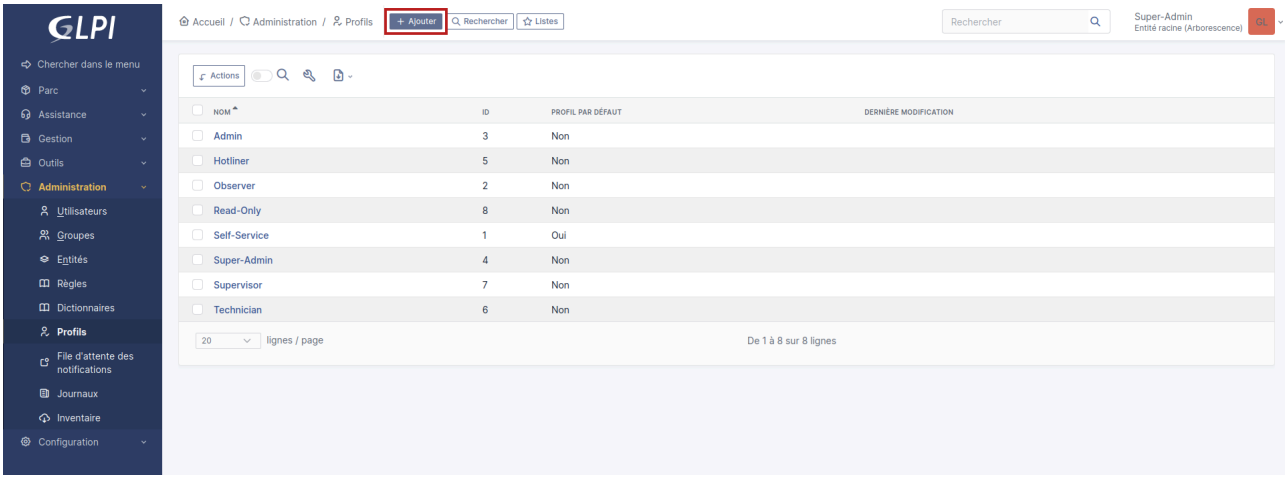


Configurer un profil utilisateur

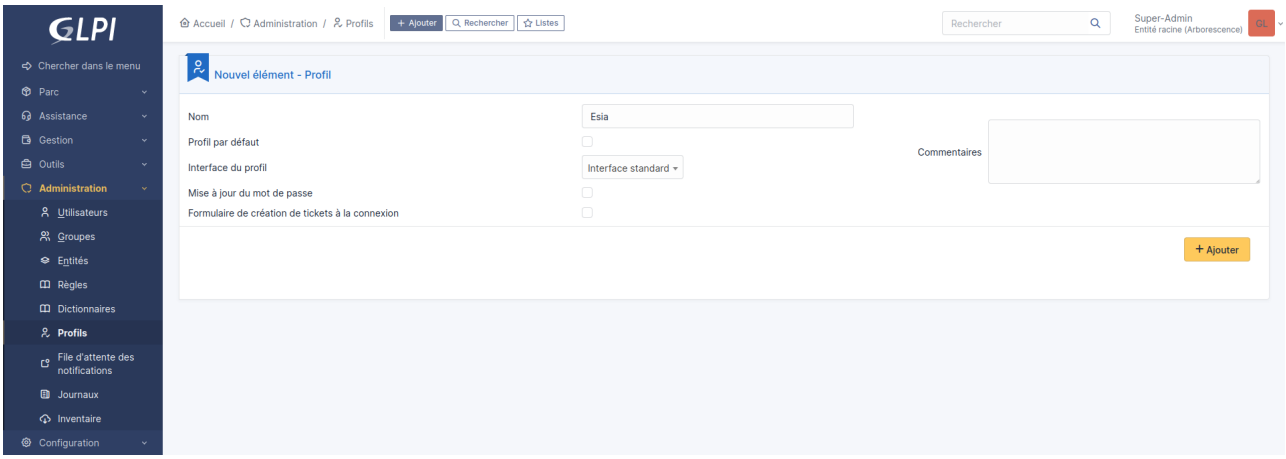
Nous vous conseillons de configurer un nouveau profil utilisateur pour Esia avec uniquement les accès requis. Si cela n'est pas un problème pour vous, vous pouvez passer cette étape et utiliser le profil « Admin » pour l'utilisateur Esia.

1. Dans le menu principal, cliquez sur **Administration → Profils**.

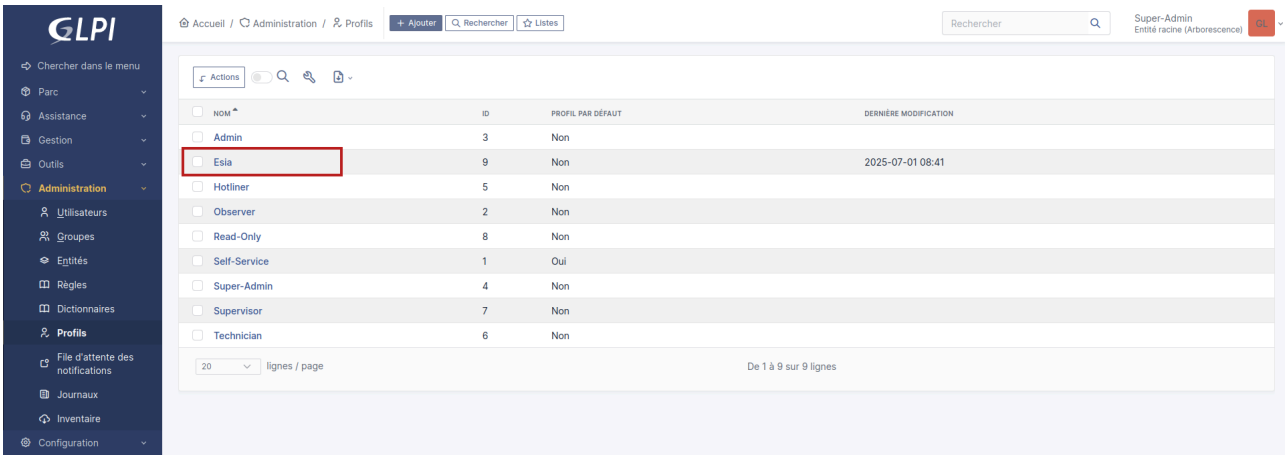
2. Cliquez sur **Ajouter**.



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

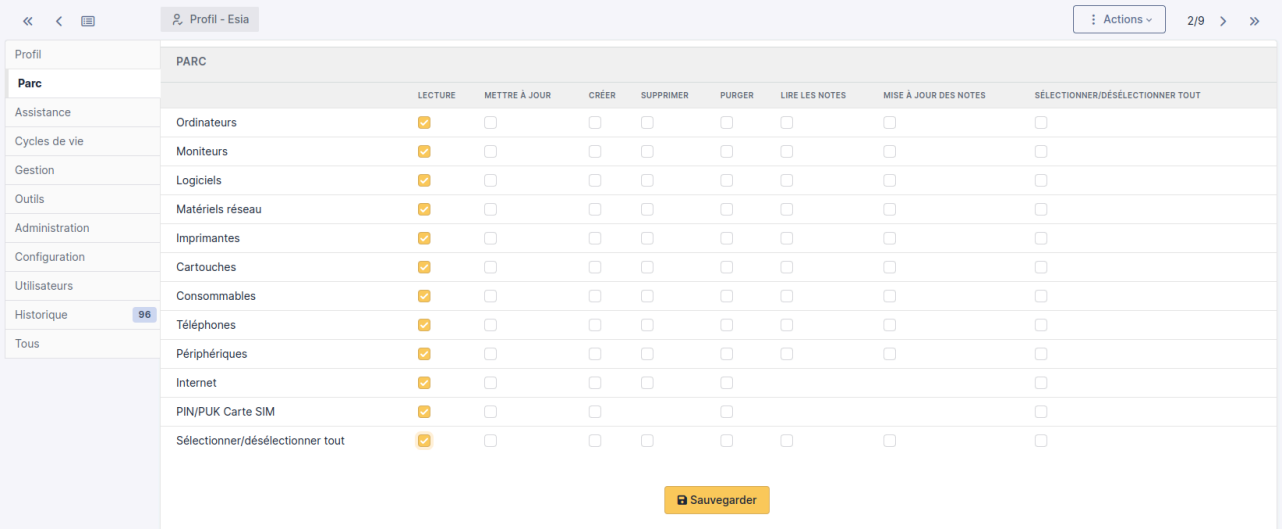


4. Revenez sur la page précédente (**Administration → Profils**) et cliquez sur le nouveau profil (esia) dans la liste.



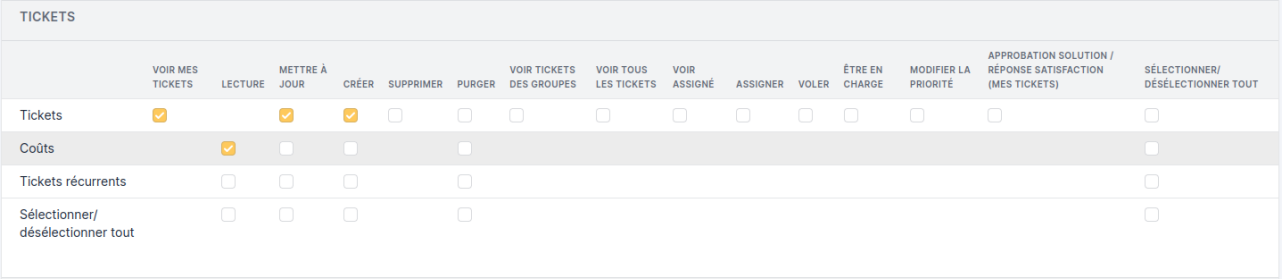
5. Allez dans le menu **Parc** et sélectionnez tout en **Lecture**. Cela permettra à Esia de lier le Nœud qui génère le ticket avec le parc GLPI s'il trouve un device du même nom.

   Puis cliquez sur **Sauvegarder**.

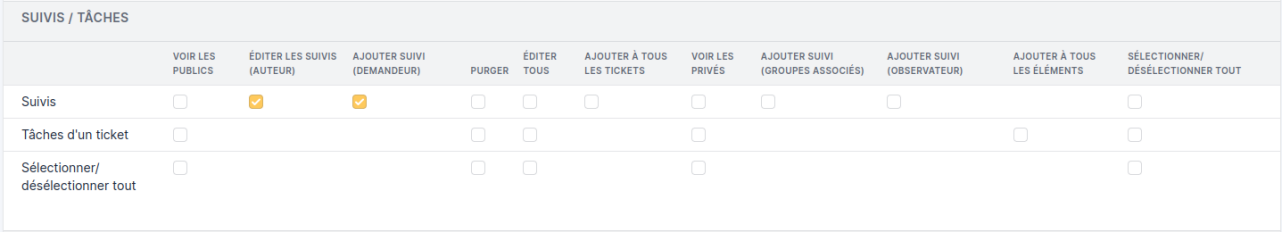


6. Allez dans le menu **Assistance** et configurez les sections suivantes comme sur les images.

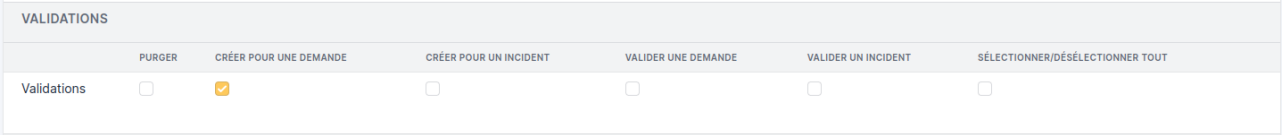
Section **Tickets** :



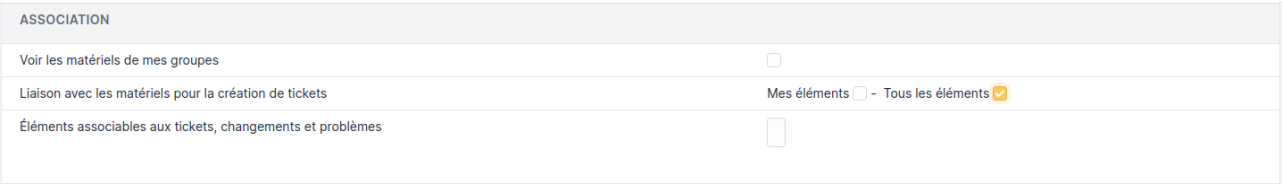
Section **Suivis / Tâches** :



Section **Validations** :



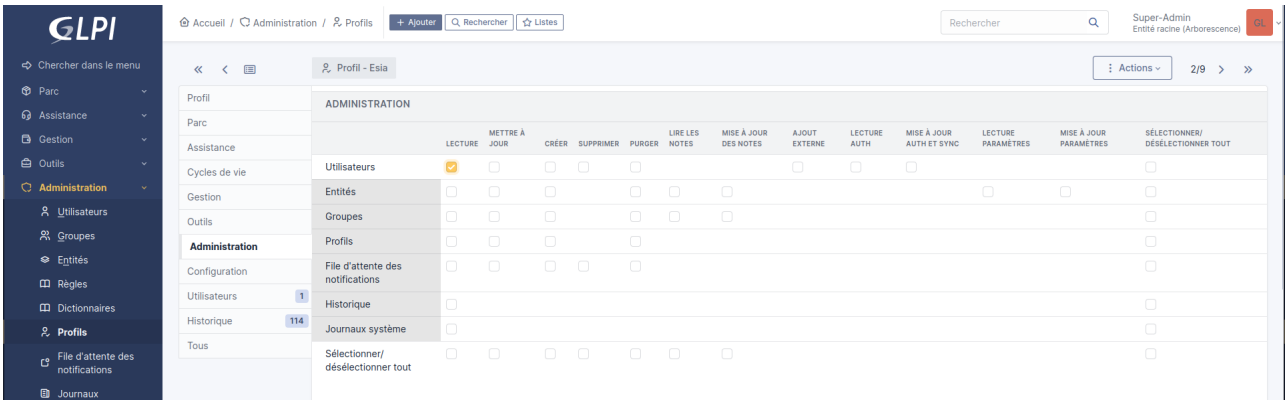
Section **Association** :



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.



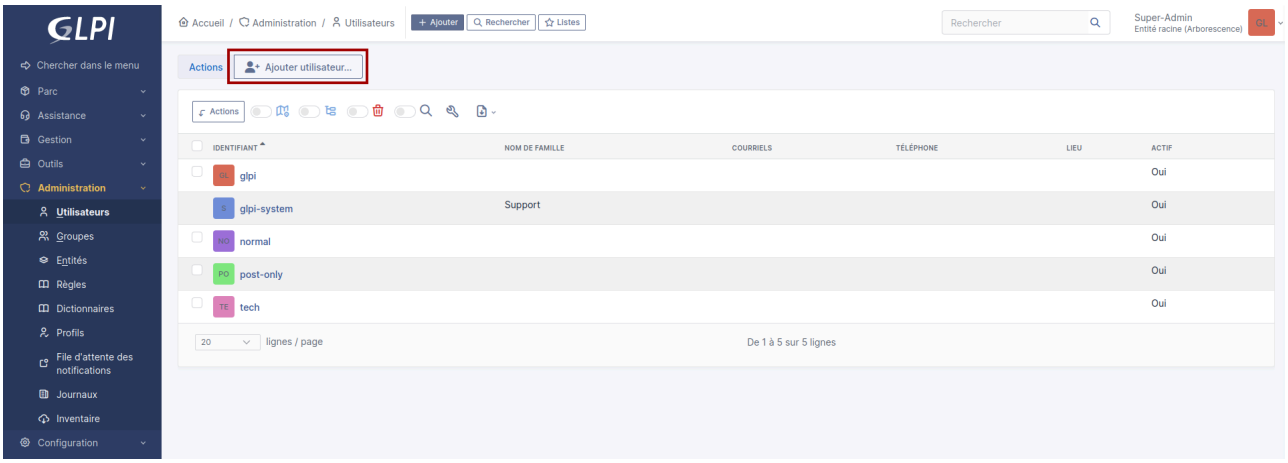
   Puis cliquez sur **Sauvegarder** en bas de la page.

   La configuration du profil est terminée !

Générer un jeton d'API utilisateur (user_token)

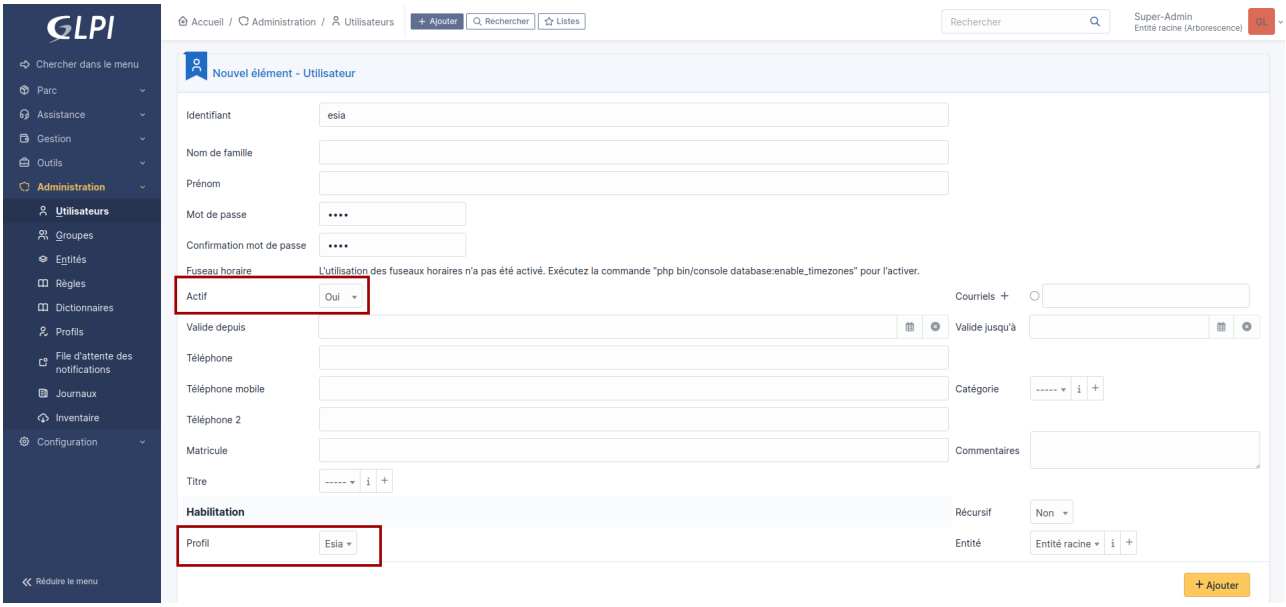
1. Dans le menu principal, cliquez sur **Administration → Utilisateurs**.

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



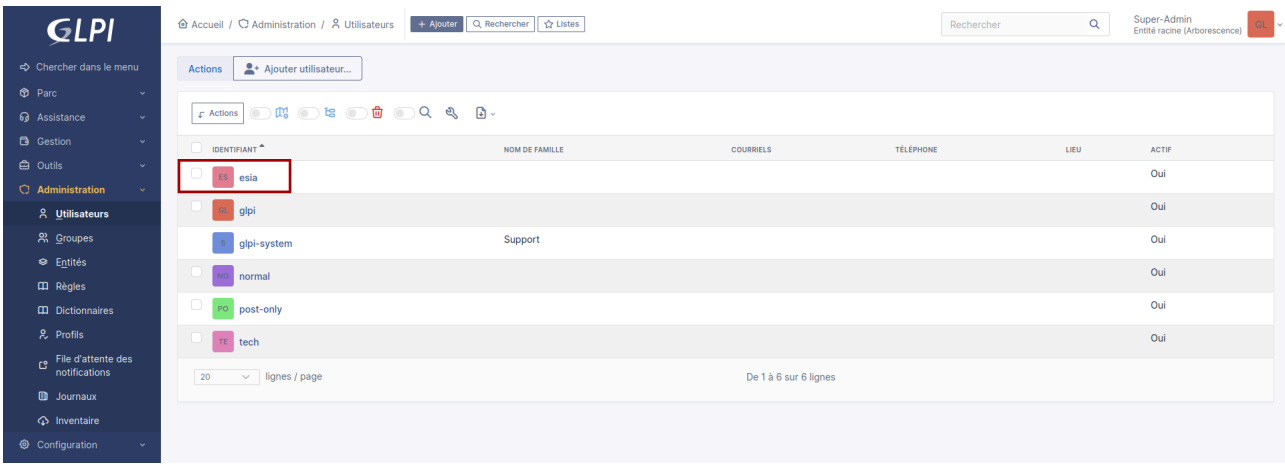
3. Remplissez les données de l'utilisateur en veillant à bien sélectionner « Oui » pour **Actif**

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

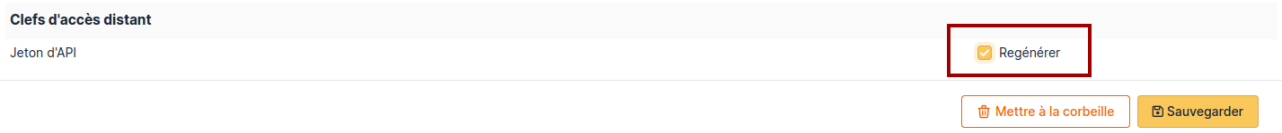


4. Cliquez sur **Ajouter** pour créer l'utilisateur.

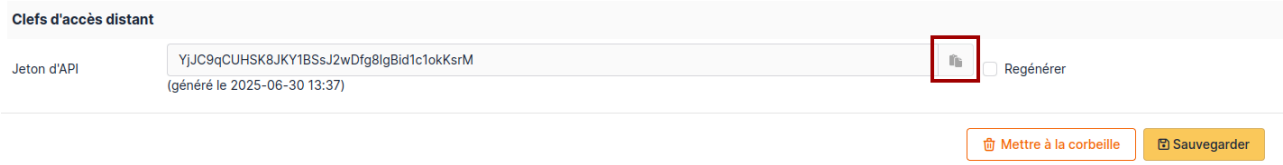
5. Revenez sur la page précédente (**Administration → Utilisateurs**) et cliquez sur le nouvel utilisateur (esia) dans la liste.



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



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



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="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.

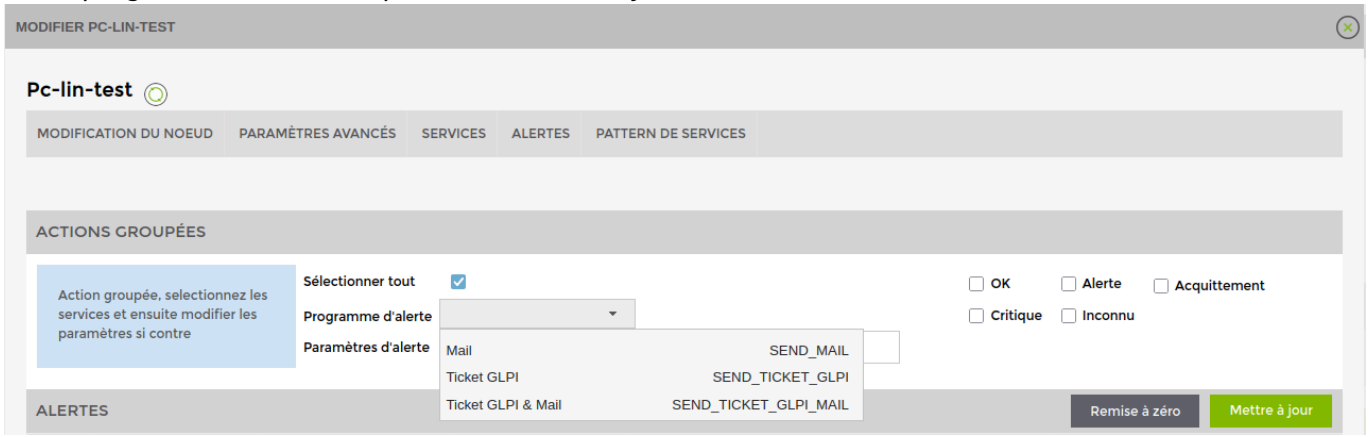
Nous vous conseillons d'utiliser celui de l'exemple ci-dessus où les mots-clés sont :

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

Configurer les services pour créer des tickets

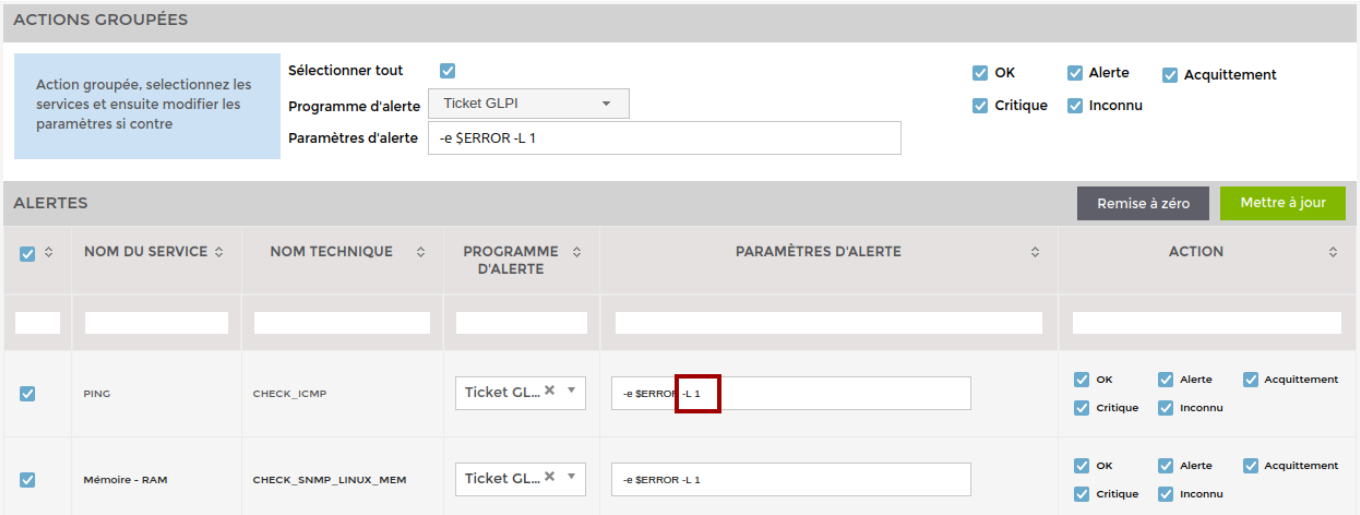
La configuration se fait via l'interface web d'Esia. De la même manière que pour configurer des alertes mails. Voir gestion des alertes.

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

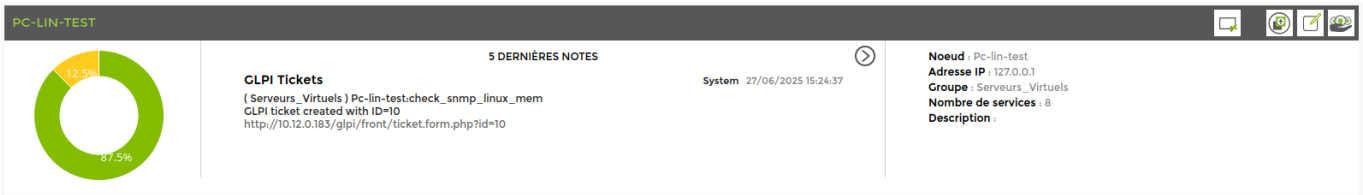
créé.

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.

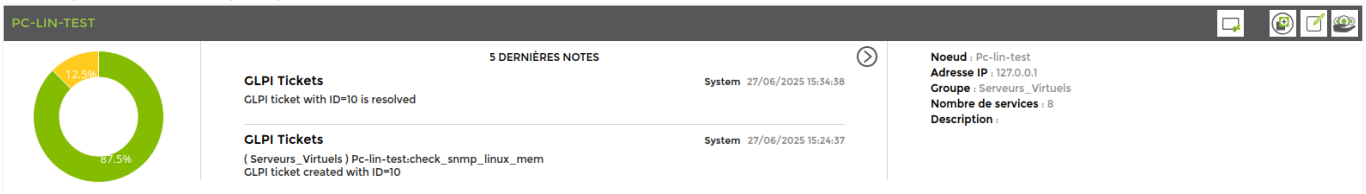
- Acquittement ⇒ **À venir (Esia 3.6.0)** Préviens dans les messages du ticket que l'erreur a été acquittée ou dés-acquittée.

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

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