

Configuration du système de ticketing de GLPI

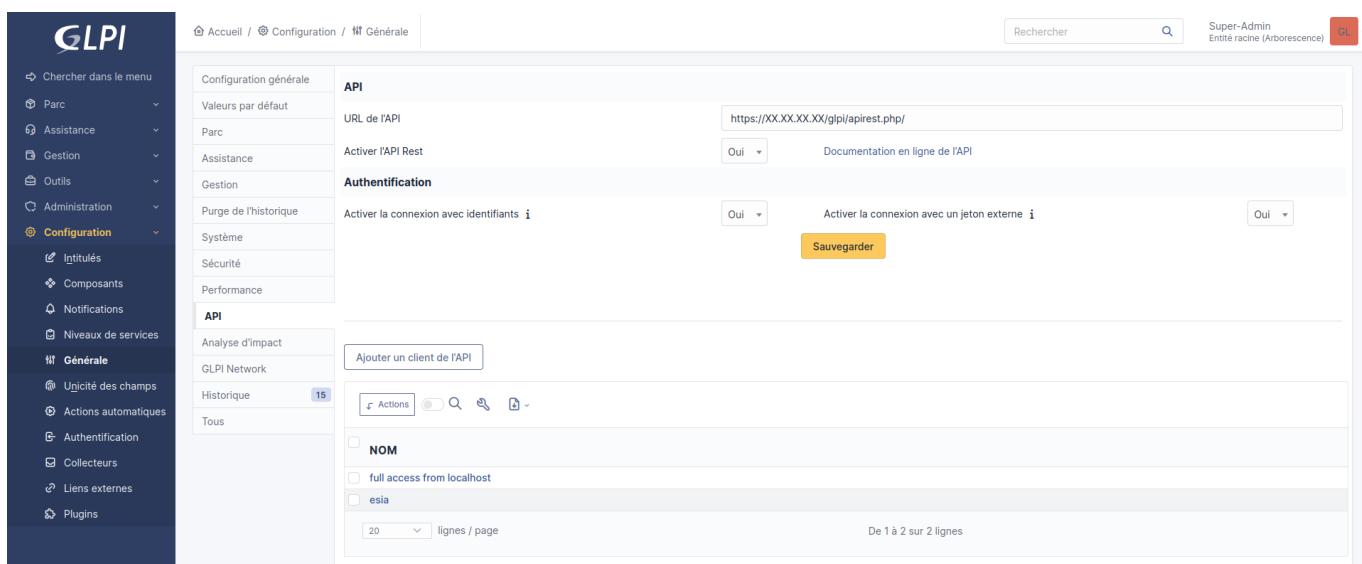
Créer une clé API dans GLPI

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**.



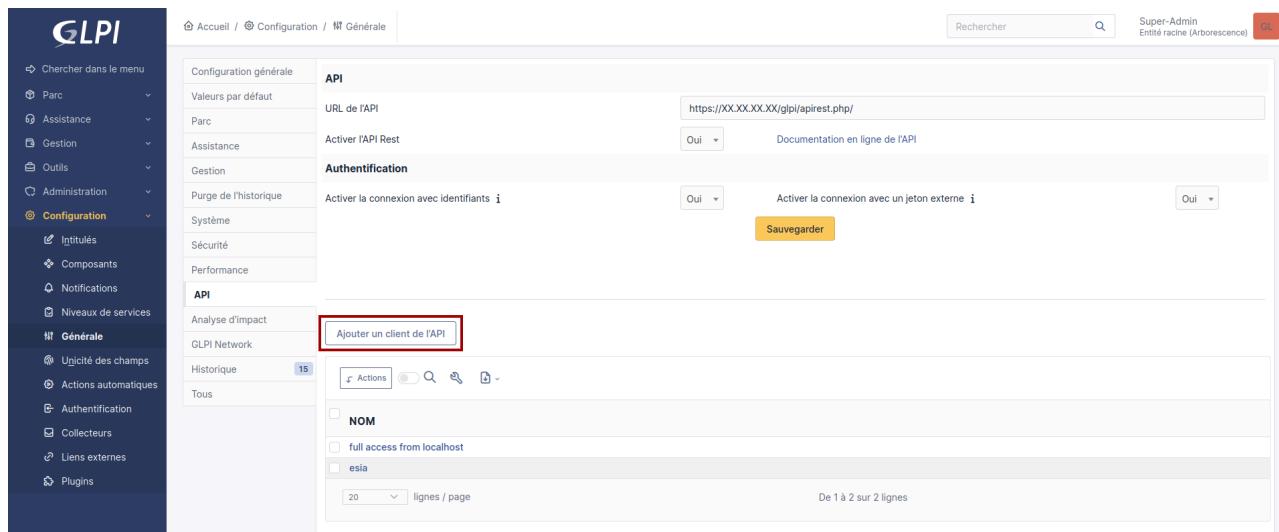
The screenshot shows the GLPI configuration interface. The left sidebar is the navigation menu. The main content area is titled 'API' under 'Générale'. It contains two sections: 'API' and 'Authentification'. In the 'API' section, the 'Activer l'API Rest' checkbox is checked. In the 'Authentification' section, the 'Activer la connexion avec identifiants' and 'Activer la connexion avec un jeton externe' checkboxes are checked. A large orange 'Sauvegarder' button is at the bottom of the form. The URL field contains 'https://XX.XX.XX.XX/glpi/apirest.php/'. The status bar at the bottom right shows '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.

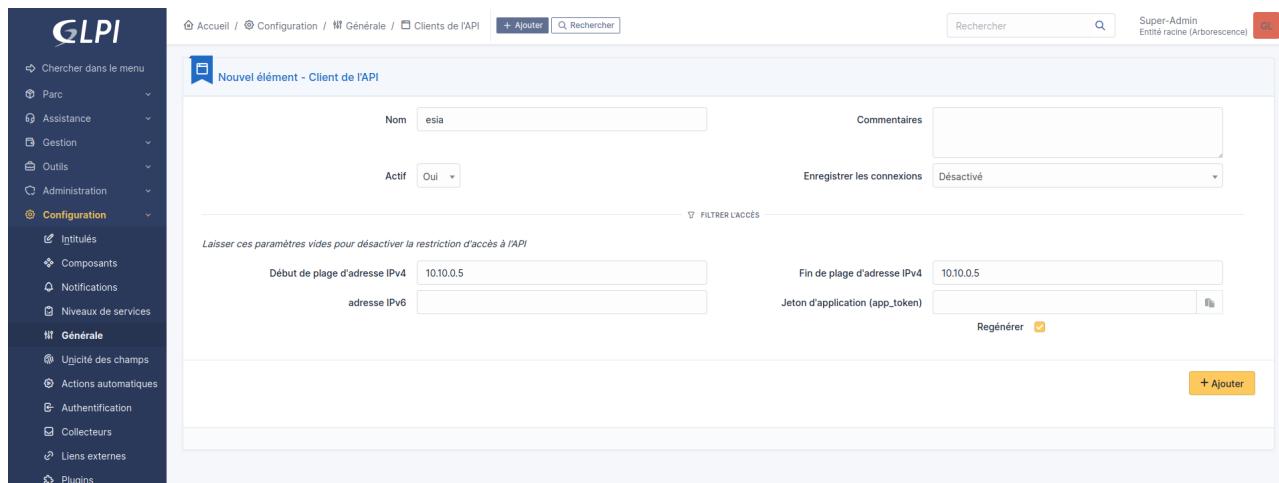


The screenshot shows the GLPI configuration interface. The left sidebar is titled 'Configuration' and includes sections for 'Intitulés', 'Composants', 'Notifications', 'Niveaux de services', 'Générale', 'Unicité des champs', 'Actions automatiques', 'Authentification', 'Collecteurs', 'Liens externes', and 'Plugins'. The main content area is titled 'API' and contains sections for 'Configuration générale' and 'Authentification'. Under 'Authentification', there is a table with a row for 'esia'. A red box highlights the 'Ajouter un client de l'API' button at the top of the list.

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 'Clients de l'API' creation form. The 'Nom' field is filled with 'esia'. The 'Actif' dropdown is set to 'Oui'. Under 'Filtrer l'accès', the 'Début de plage d'adresse IPv4' and 'Fin de plage d'adresse IPv4' fields are both set to '10.10.0.5'. The 'Regénérer' button is highlighted with a red box.

7. Cliquez sur Ajouter.

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

Configuration générale

API

URL de l'API: https://XX.XX.XX.XX/glpi/api/rest.php/

Activer l'API Rest: Oui

Documentation en ligne de l'API

Authentification

Purge de l'historique

Gestion

Activer la connexion avec identifiants: Oui

Activer la connexion avec un jeton externe: Oui

Système

Sécurité

Performance

API

Analyste d'impact

GLPI Network

Historique 15

Tous

NOM

full access from localhost

esia

20 lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes

Sauvegarder

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

Accueil / Configuration / Générale / Clients de l'API / + Ajouter / Rechercher

Rechercher

Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Client de l'API

Nom: esia

Historique 1

Tous

Actif: Oui

Commentaires

Enregistrer les connexions: Désactivé

Laisser ces paramètres vides pour désactiver la restriction d'accès à l'API

Début de plage d'adresse IPv4: 10.10.0.5

Fin de plage d'adresse IPv4: 10.10.0.5

adresse IPv6

Jeton d'application (app_token): vrFkHRcPTYt4Dt79zD78oPuiGKRYIAJGqsYr9k

Regénérer

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Créé le 2025-06-30 13:11

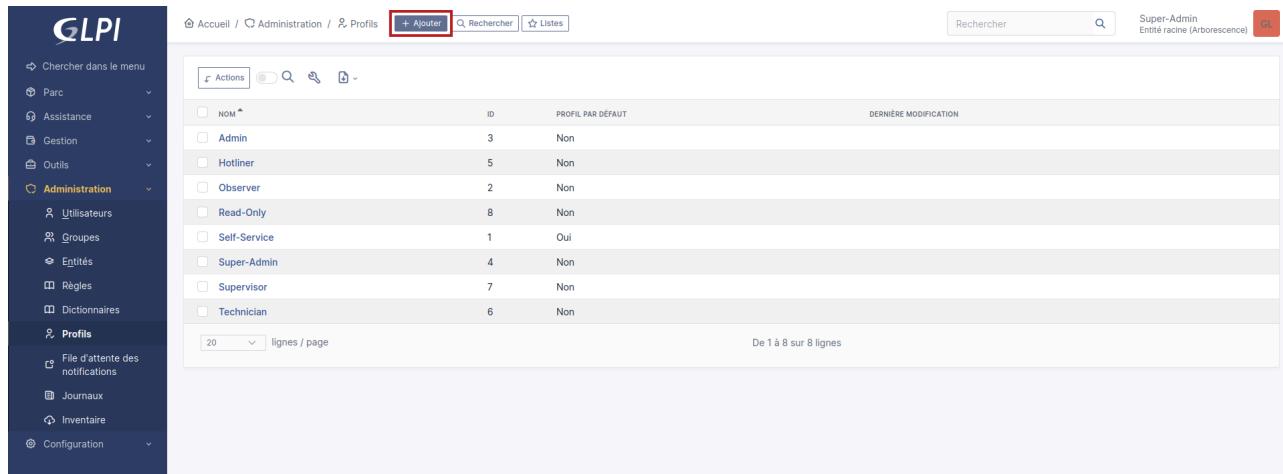
Dernière mise à jour le 2025-06-30 13:11

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.

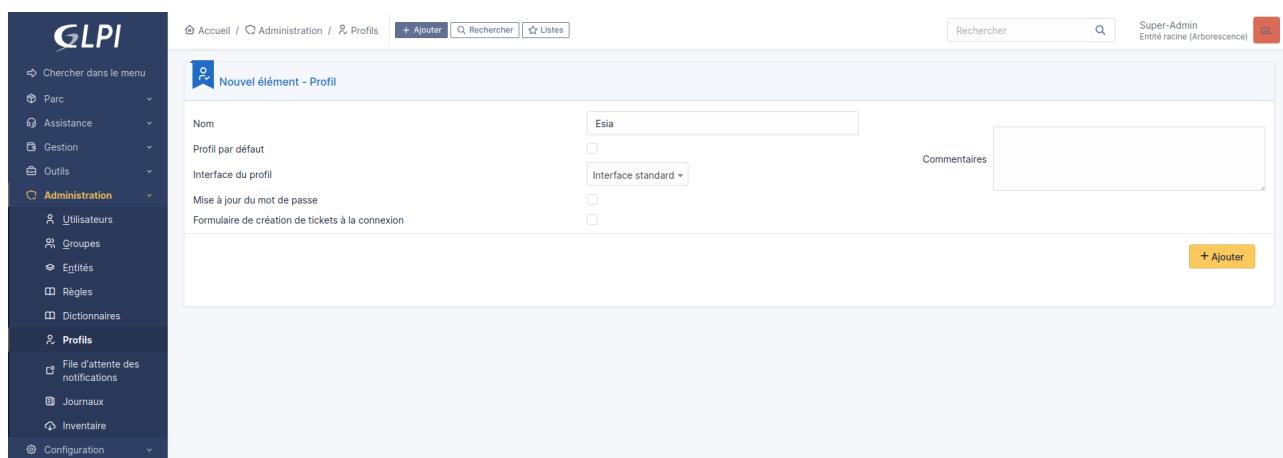
1. Dans le menu principal, cliquez sur **Administration → Profils**.

2. Cliquez sur **Ajouter**.



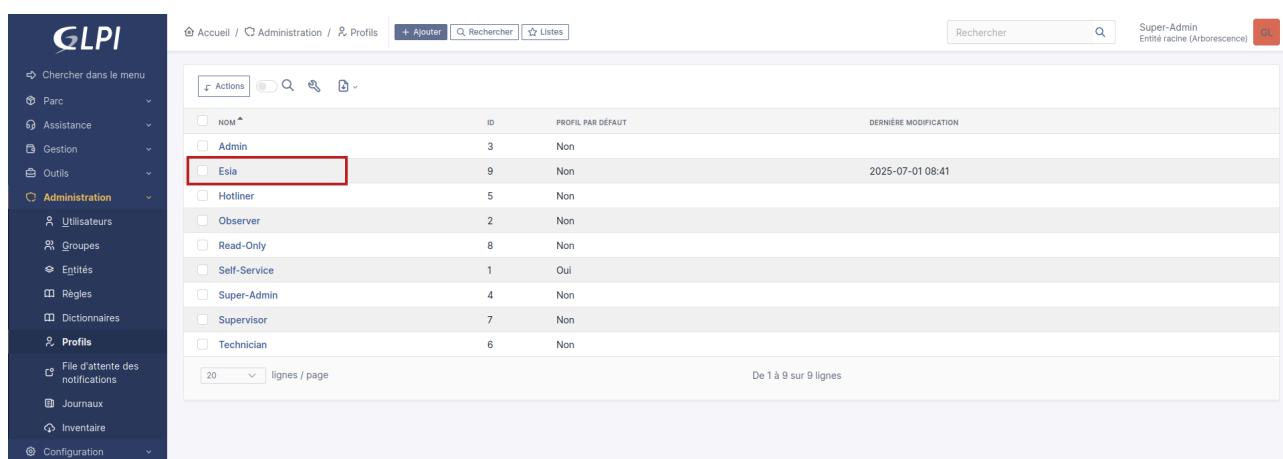
The screenshot shows the GLPI administration interface for managing profiles. The left sidebar is the standard navigation menu. The main content area is titled 'Administration / Profils'. At the top, there are buttons for 'Accueil', 'Administration', 'Profils', 'Ajouter' (which is highlighted with a red box), 'Rechercher', and 'Listes'. The main table lists existing profiles: Admin (ID 3, Non), Hotliner (ID 5, Non), Observer (ID 2, Non), Read-Only (ID 8, Non), Self-Service (ID 1, Oui), Super-Admin (ID 4, Non), Supervisor (ID 7, Non), and Technician (ID 6, Non). The table includes columns for 'Actions', 'ID', 'PROFIL PAR DÉFAUT', and 'DERNIÈRE MODIFICATION'. At the bottom, there are buttons for '20 lignes / page' and 'De 1 à 8 sur 8 lignes'.

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



The screenshot shows the 'Nouvel élément - Profil' (New element - Profile) form. The 'Nom' field is populated with 'Esia'. The 'Interface du profil' dropdown is set to 'Interface standard'. There are other fields for 'Profil par défaut' and 'Mise à jour du mot de passe', both of which have checkboxes. On the right, there is a 'Commentaires' (Comments) text area and a large 'Ajouter' button at the bottom right.

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



The screenshot shows the 'Administration / Profils' page again. The 'Esia' profile is now highlighted with a red box in the list. The table structure is identical to the first screenshot, showing profiles like Admin, Hotliner, Observer, etc.

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 < Profil - Esia Actions 2/9 > >

PARC

	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Ordinateurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Moniteurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Logiciels	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Matériaux réseau	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Imprimantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Cartouches	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Consommables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Téléphones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Pérophériques	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
PIN/PUK Carte SIM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Sélectionner/désélectionner tout	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

Sauvegarder

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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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.

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

La configuration du profil est terminée !

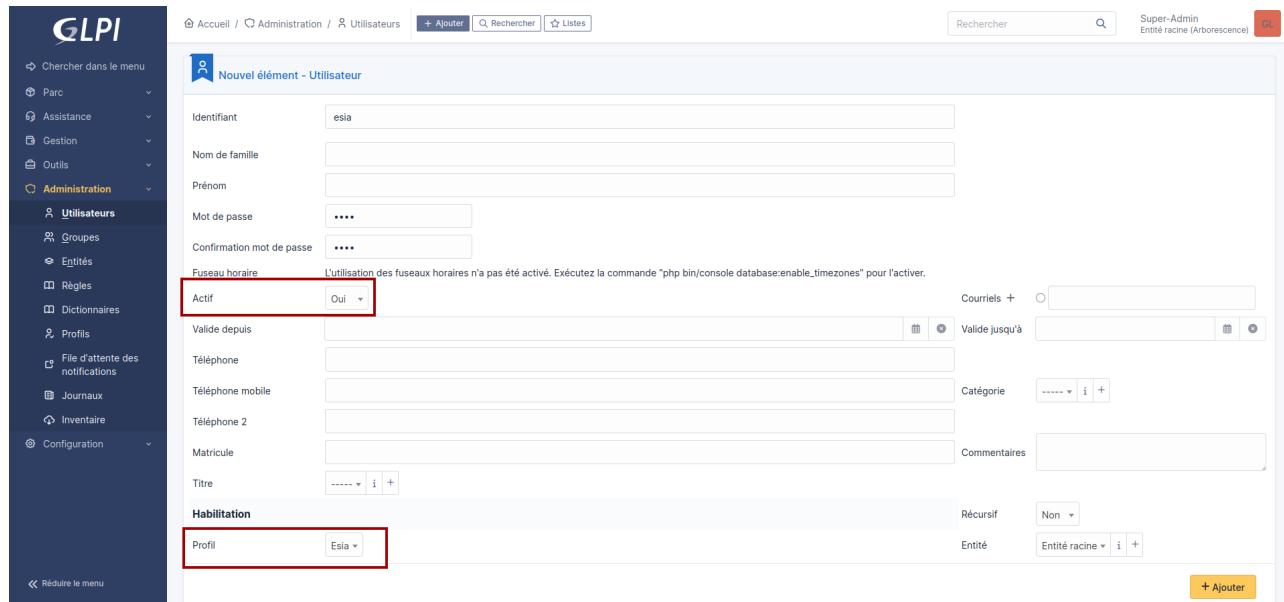
Générer un jeton d'API utilisateur (user_token)

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](#).



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

Validé depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre: ----- i +

Courriels: +

Valide jusqu'à:

Catégorie: ----- i +

Commentaires:

Habilitation: Profil: Esia

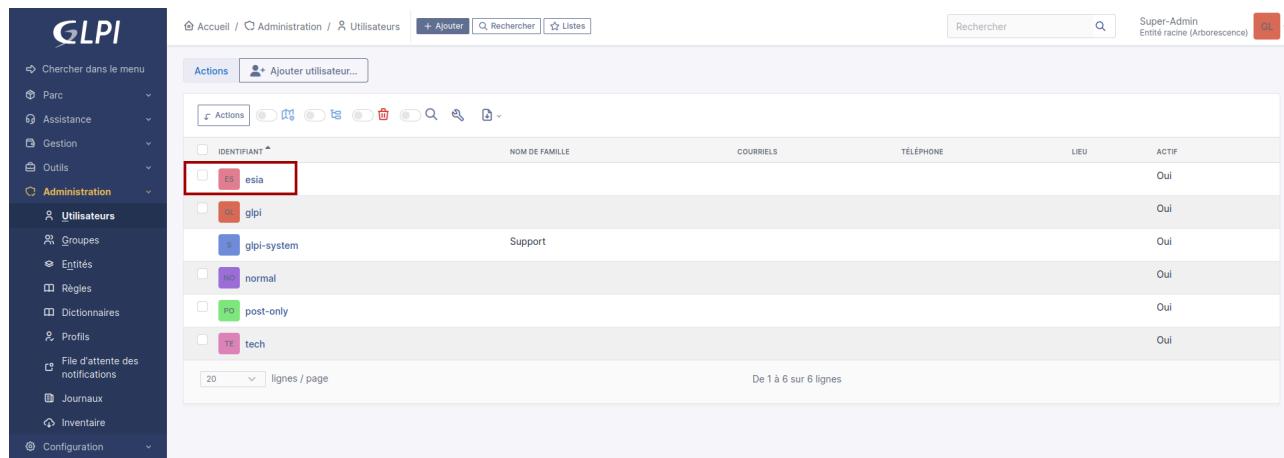
Récuratif: Non

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	Identifiant	Nom de famille	Courriels	Téléphone	Lieu	Actif
	ES esia					Oui
	GL glpi					Oui
	GL glpi-system	Support				Oui
	NO normal					Oui
	PO post-only					Oui
	TE tech					Oui

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**.

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

PC-lin-test

MODIFICATION DU NOEUD PARAMÈTRES AVANÇÉS SERVICES ALERTES PATTERN DE SERVICES

ACTIONS GROUPÉES

Action groupée, sélectionnez les services et ensuite modifier les paramètres si contre

Sélectionner tout

Programme d'alerte

Paramètres d'alerte

Mail SEND_MAIL

Ticket GLPI SEND_TICKET_GLPI

Ticket GLPI & Mail SEND_TICKET_GLPI_MAIL

OK Alerter Acquittement
Critique Inconnu

ALERTES

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

ACTIONS GROUPÉES

Action groupée, sélectionnez les services et ensuite modifier les paramètres si contre

Sélectionner tout

Programme d'alerte

Paramètres d'alerte

OK Alerter Acquittement
Critique Inconnu

ALERTES

Remise à zéro Mettre à jour

NOM DU SERVICE	NOM TECHNIQUE	PROGRAMME D'ALERTE	PARAMÈTRES D'ALERTE	ACTION
PING	CHECK_ICMP	Ticket GL...	-e \$ERROR -L 1	OK Alerter Acquittement Critique Inconnu
Mémoire - RAM	CHECK_SNMP_LINUX_MEM	Ticket GL...	-e \$ERROR -L 1	OK Alerter 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
- **-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**