

Configuring the GLPI ticketing system

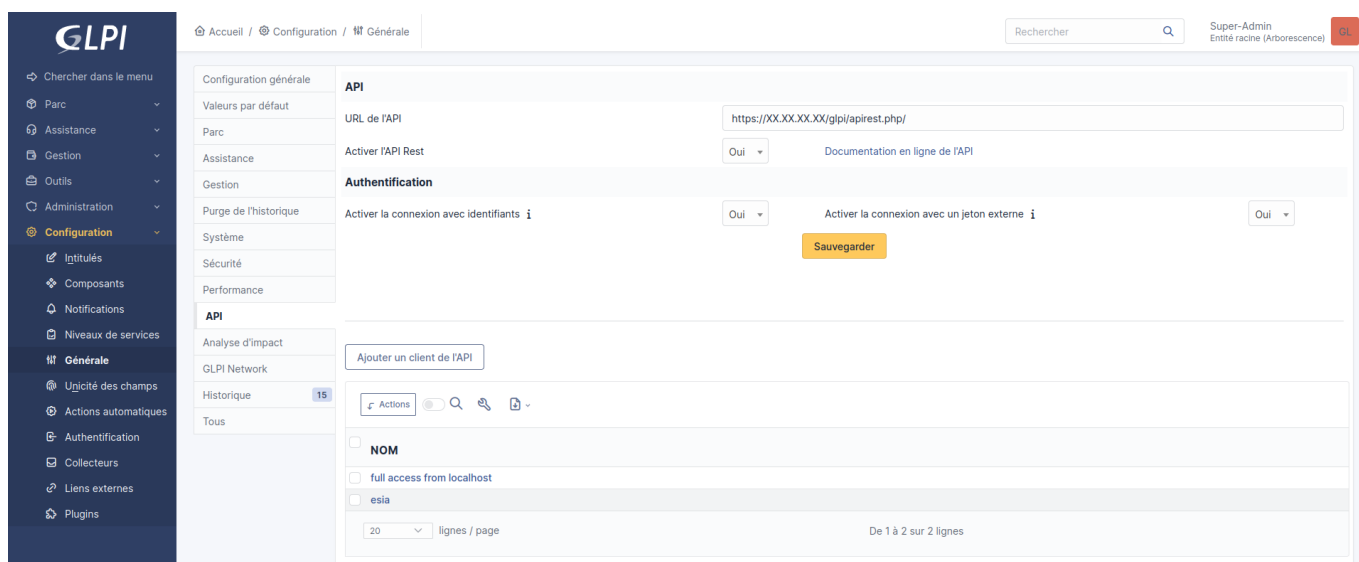
Creating an API key in GLPI

This documentation guides you step by step through the process of generating an API key in GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique).

Connect to the web interface of your GLPI instance with an account that has administrative rights.

Activate the REST API

1. In the main menu, click on **Configuration → General**.
2. Go to the **API TAB**.
3. Select « Yes » to **Enable REST API**.
4. Click on **Save**.



Generate an application token (app_token)

If you don't already have a user for the API :

1. In the main menu, click on **Configuration → General**.
2. Go to the **API**.
3. Click on **Add an API client**.

Configuration générale

API

Valeurs par défaut

URL de l'API

https://XXXXXX.XX/glp/api/rest.php/

Activer l'API Rest

Oui

Documentation en ligne de l'API

Authentification

Activer la connexion avec identifiants

Oui

Activer la connexion avec un jeton externe

Oui

Sauvegarder

API

Analyse d'impact

Ajouter un client de l'API

GLPI Network

Historique

15

Tous

Actions

NOM

full access from localhost

esia

20 lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes

4. Give a name to the API client

5. Select « Yes » for **Active**.

6. Add Esia server IP in **Start of IPv4 address range** and **End of IPv4 address range** address range to restrict access.

Nouvel élément - Client de l'API

Nom

esia

Commentaires

Actif

Oui

Enregistrer les connexions

Désactivé

FILTRES L'ACCÈS

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)

Regénérer

Ajouter

7. Click on **Add**.

8. Return to the previous page (**Configuration → General → API**) and click on the API client (esia) in the list.

Configuration générale

API

Valeurs par défaut

URL de l'API:

Activer l'API Rest: ☐ Oui

Documentation en ligne de l'API: [Documentation en ligne de l'API](#)

Authentification

Activer la connexion avec identifiants: ☐ Oui

Activer la connexion avec un jeton externe: ☐ Oui

Sauvegarder

API

Analyse d'impact

GLPI Network

Historique: 15

Tous

Ajouter un client de l'API

Actions: ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

NOM

full access from localhost

esia

De 1 à 2 sur 2 lignes

9. The generated API key is displayed: **copy it and store it in a safe place.**

Client de l'API

Historique: 1

Tous

Nom: esia

Commentaires:

Actif: ☐ Oui

Enregistrer les connexions: ☐ Désactivé

FILTRE L'ACCÈS

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

Début de plage d'adresse IPv4:

Fin de plage d'adresse IPv4:

adresse IPv6:

Jeton d'application (app_token):

Regénérer: ☐

Supprimer définitivement

Sauvegarder

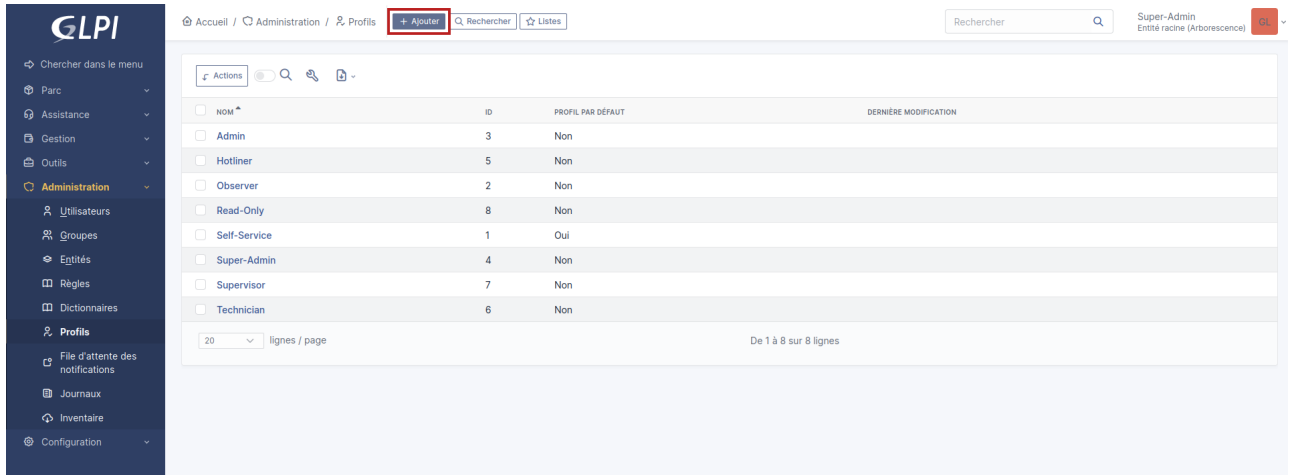
Créé le 2025-06-30 13:11

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

Configure a user profile

We recommend that you set up a new user profile for Esia with only the required accesses. If this is not a problem for you, you can skip this step and use the « Admin » profile for the Esia user.

1. In the main menu, click on **Administration** → **Profiles**.
2. Click on **Add**.



Administration / Profils

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

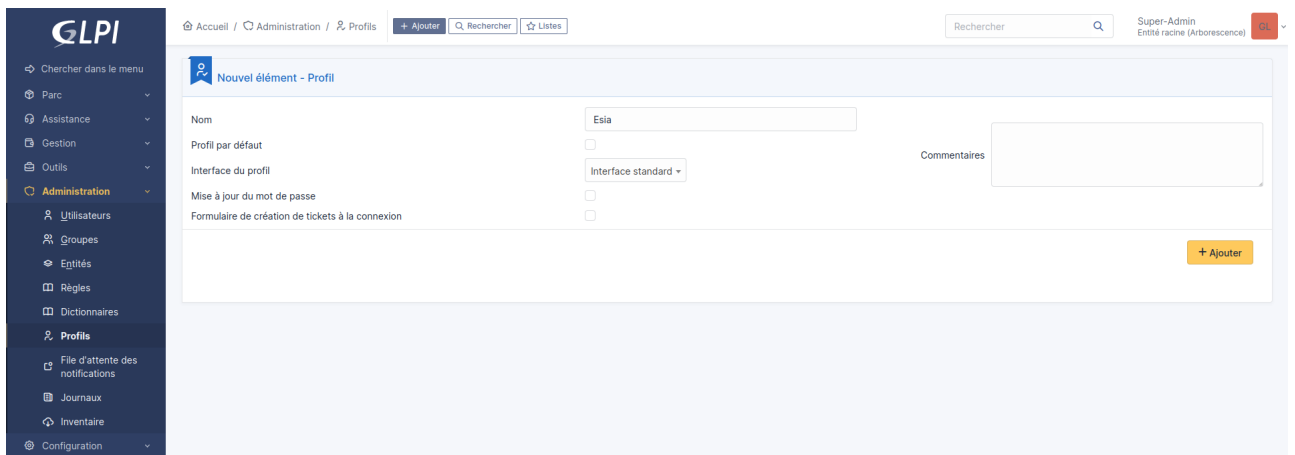
Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Actions

NOM *	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
Admin	3	Non	
Hotliner	5	Non	
Observer	2	Non	
Read-Only	8	Non	
Self-Service	1	Oui	
Super-Admin	4	Non	
Supervisor	7	Non	
Technician	6	Non	

20 lignes / page De 1 à 8 sur 8 lignes

3. Give it a name and click on **Add**.



Nouvel élément - Profil

Nom Esia

Profil par défaut

Interface du profil Interface standard

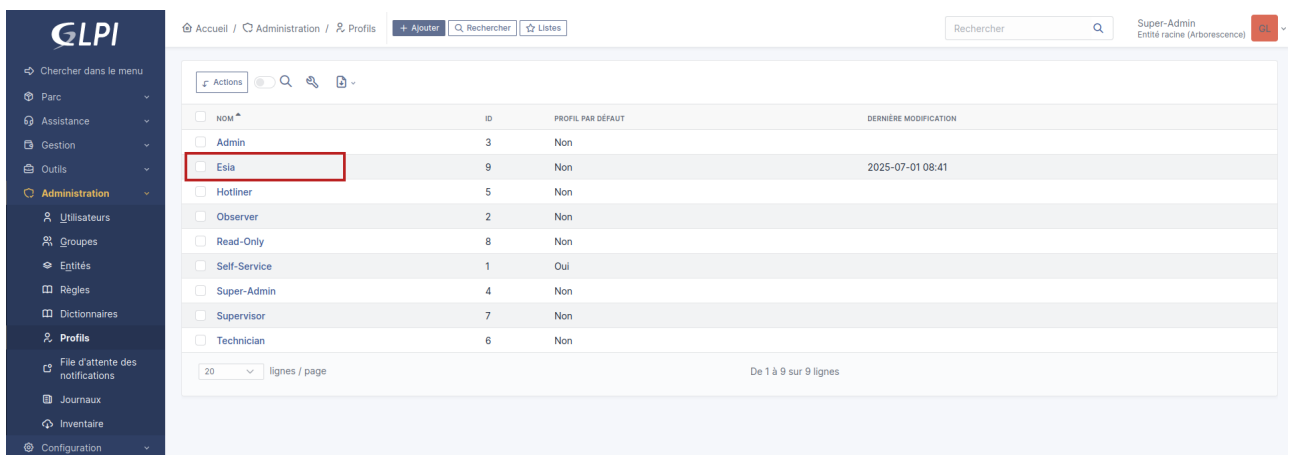
Mise à jour du mot de passe

Formulaire de création de tickets à la connexion

Commentaires

+ Ajouter

4. Return to the previous page (**Administration → Profiles**) and click on the new profile (esia) in the list.



Administration / Profils

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Actions

NOM *	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
Admin	3	Non	
Esia	9	Non	2025-07-01 08:41
Hotliner	5	Non	
Observer	2	Non	
Read-Only	8	Non	
Self-Service	1	Oui	
Super-Admin	4	Non	
Supervisor	7	Non	
Technician	6	Non	

20 lignes / page De 1 à 9 sur 9 lignes

5. Go to the **Park** menu and select **Play**. This will allow Esia to link the node generating the ticket with the GLPI park if it finds a device with the same name.

Then click on **Save**.

<<

<

📄

🔍 Profil - Esia

⋮ Actions ▾

2/9 > >>

Profil

Parc

Assistance

Cycles de vie

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Utilisateurs

Historique 98

Tous

PARC

	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Ordinateurs	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Moniteurs	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Logiciels	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Matériels réseau	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Imprimantes	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cartouches	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Consommables	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Téléphones	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Périphériques	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Internet	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
PIN/PUK Carte SIM	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sélectionner/désélectionner tout	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sauvegarder

6. Go to the menu **Support** and configure the following sections as shown in the 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	☒		☒	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Coûts		☒	☐	☐		☐									☐
Tickets récurrents		☐	☐	☐		☐									☐
Sélectionner/ désélectionner tout		☐	☐	☐		☐									☐

Section **Follow-ups / Tasks**:

SUIVIS / TÂCHES

	VOIR LES PUBLICS	ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)	A.JOUTER 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 ☒

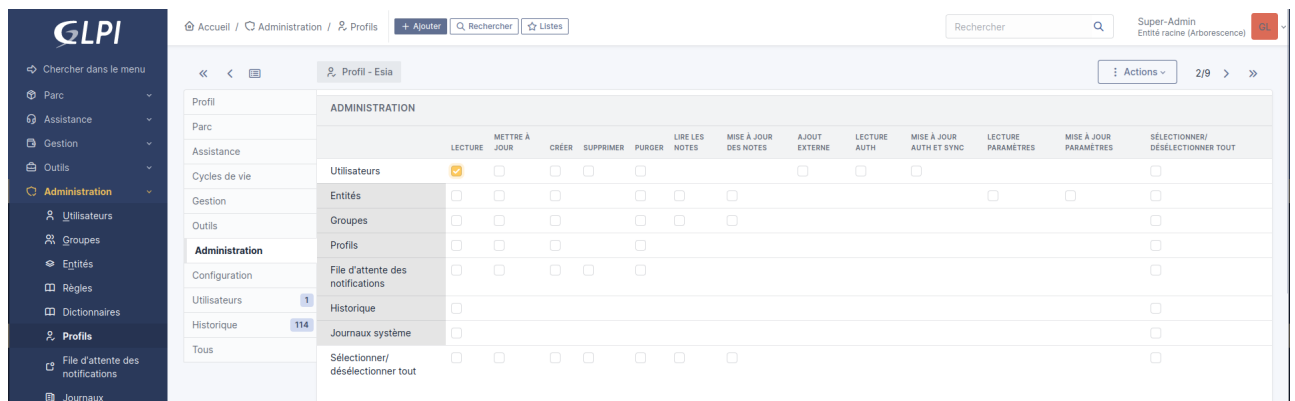
Éléments associables aux tickets, changements et problèmes

☐

Then click on **Save** at the bottom of the page.

7. Go to the **Administration** menu and in the **Administration** section, select **Users** at **Read**.

This is necessary to find the ID of the user (esia) who creates the tickets.



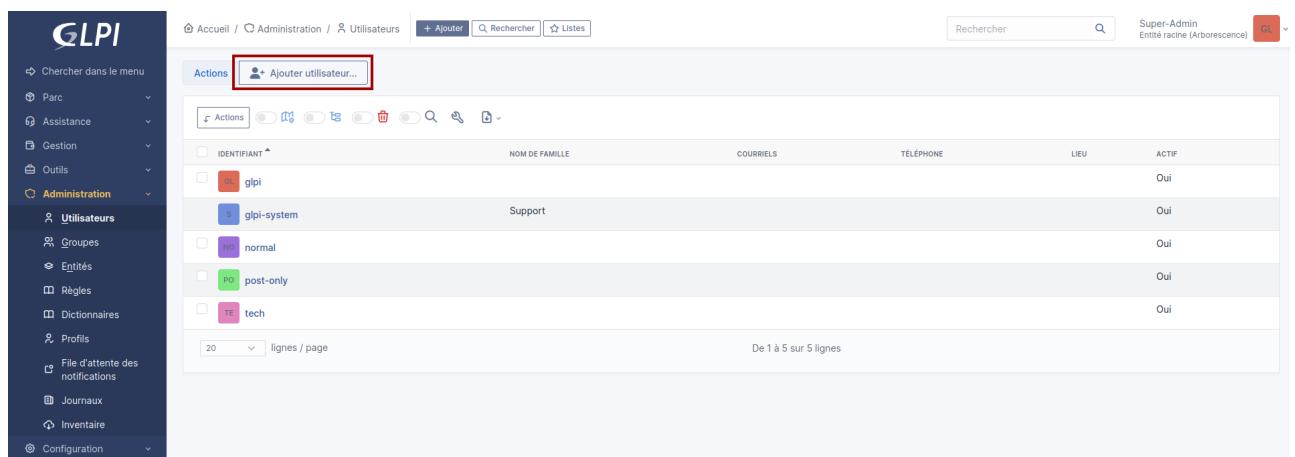
Then click on **Save** at the bottom of the page.

Profile configuration is complete!

Generate a user API token (user_token)

1. In the main menu, click on **Administration** → **Users**.

2. Click on the : **Add user**.



3. Fill in the user details, making sure you select « Yes » for **Active**

Add the profile **Esia** profile created in step [Configure a user profile](#).

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

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

Valable depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Courriels +

Valable jusqu'à

Catégorie

Commentaires

Habilitation

Profil esia

Récursif Non

Entité Entité racine

+ Ajouter

4. Click on **Add** to create the user.

5. Return to the previous page (**Administration → Users**) and click on the new user (esia) in the list.

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Actions

+ Ajouter utilisateur...

Actions	IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
☒	esia					Oui
☐	glpi					Oui
☐	glpi-system	Support				Oui
☐	normal					Oui
☐	post-only					Oui
☐	tech					Oui

20 lignes / page

De 1 à 6 sur 6 lignes

6. At the bottom of the page, in **Remote Access Keys → API Token**, check the box **Regenerate** then click on **Save**.

Clefs d'accès distant

Jeton d'API

☒ Regénérer

Mettre à la corbeille Sauvegarder

7. The generated user token is displayed : **copy it and store it in a safe place.**

Clefs d'accès distant

Jeton d'API

YjJC9qCUHSK8JKY1BSsJ2wDfg8IgBid1c1okKsrM
(génééré le 2025-06-30 13:37)☐ Régénérer

Mettre à la corbeille

Sauvegarder

Please note that this token must be regenerated each time user access rights (profile) are modified.

Configuration in Esia

Create/Modify the configuration file

On the server command line, edit the file **/etc/esia/glpi.conf** (Once you have finished with **nano** type **ctrl+x** then **y** to save the file)

[copy](#)

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

Its contents should look like this:

[/etc/esia/glpi.conf](#)

```
host="https://monserveurglpi.com/glpi"  
app_token="vrFkHRcPTYt4Dt79zD78oPuiGKRYlAJGqsYr9kjb"  
user_token="YjJC9qCUHSK8JKY1BSsJ2wDfg8IgBid1c1okKsrM"  
user_name="esia"  
tpl_title="( %node.group.name ) %node.name:%service.name"
```

The file contains the following key pairs=values:

- **host**=“Access URL to your GLPI server”.
- **app_token**=“Application token that you copied into the [the GLPI interface](#)”
- **user_token**=“User API token that you copied into the [the GLPI interface](#)”
- **user_name**=“Name of the user who will be used as the *Requestor* for tickets generated by Esia”.
- **tpl_title**=“Ticket title template”.

This template is used to format the ticket titles that will be created. Keywords starting with % such as **%node.name** will be replaced by variables. It's the same principle as with the mail template.

We advise you to use the template in the example above where the keywords are :

- %node.group.name ⇒ node group
- %node.name ⇒ node name
- %service.name ⇒ service name

Configuring services to create tickets

Configuration is done via the Esia web interface. In the same way as configuring email alerts. See [managing alerts](#).

Two alert programmes can be used to send tickets to GLPI

MODIFIER PC-LIN-TEST

Pc-lin-test

MODIFICATION DU NOEUDPARAMÈTRES AVANCÉSSERVICESALERTESPATTERN DE SERVICES

ACTIONS GROUPEES

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

Sélectionner tout

Programme d'alerte

Paramètres d'alerte

Mail

Ticket GLPI

Ticket GLPI & Mail

SEND_MAIL

SEND_TICKET_GLPI

SEND_TICKET_GLPI_MAIL

☐ OK

☐ Alerte

☐ Acquittement

☐ Critique

☐ Inconnu

Remise à zéro

Mettre à jour

ALERTES

- Ticket GLPI ⇒ only generates a ticket on GLPI
- Ticket GLPI & Mail ⇒ generates a ticket on GLPI and sends an Esia alert by mail (like SEND_MAIL)

Configure tickets by service

ACTIONS GROUPEES

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

Sélectionner tout

Programme d'alerte

Paramètres d'alerte

Ticket GLPI

-e \$ERROR -L 1

☒ OK

☒ Alerte

☒ Acquittement

☒ Critique

☒ Inconnu

Remise à zéro

Mettre à jour

ALERTES

	NOM DU SERVICE	NOM TECHNIQUE	PROGRAMME D'ALERTE	PARAMÈTRES D'ALERTE	ACTION
☒	PING	CHECK_ICMP	Ticket GLPI	-e \$ERROR -L 1	☒ OK☒ Alerte☒ Acquittement☒ Critique☒ Inconnu
☒	Mémoire - RAM	CHECK_SNMP_LINUX_MEM	Ticket GLPI	-e \$ERROR -L 1	☒ OK☒ Alerte☒ Acquittement☒ Critique☒ Inconnu

As for other alert programs :

1. Tick the services for which you wish to configure a ticket.

You can configure the services one by one or use the « Group actions » section to set up all the selected services at the same time.

2. Choose the alert programme :

- GLPI ticket (SEND_TICKET_GLPI)
- Ticket GLPI & Mail (SEND_TICKET_GLPI_MAIL)

Your user's email address is added automatically, but you can change it.

3. Set up the alert programme.

In the command line the **-L** corresponds to the priority of the ticket. The larger the number, the higher the priority. Here is the list of corresponding priorities :

- **-L 1** ⇒ Very low
- **-L 2** ⇒ Low
- **-L 3** ⇒ Medium
- **-L 4** ⇒ High
- **-L 5** ⇒ Very high
- **-L 6** ⇒ Major

4. Then tick the type of alert for which you wish to be notified.

- Alert, Critical, Unknown ⇒ The first time an error occurs on the service, a new ticket is created in GLPI. Subsequent status changes modify the priority (depending on the type of error) and display a status change message on the ticket.
- OK ⇒ Considers the error to have been corrected and the ticket closed. Displays a message on the ticket and when the next error occurs, a new ticket will be created.



Warning : If status « OK » is not ticked, there will only be service status changes on the ticket and **never a new ticket** for this service.

- Acknowledgement ⇒ **Coming soon (Esia 3.6.0)** Warns you in the ticket messages that the error has been acknowledged or de-acknowledged.

5. Don't forget to click on « **Update** ».

When a new ticket is created, a node note is displayed with the link to the ticket

The screenshot shows the GLPI interface for a node named 'PC-LIN-TEST'. On the left, there is a donut chart showing 12.5% in orange and 87.5% in green. The main area is titled '5 DERNIÈRES NOTES' and contains a note for 'GLPI Tickets' with the text: '(Serveurs_Virtuels) Pc-lin-test:check_snmp_linux_mem GLPI ticket created with ID=10 http://10.12.0.383/glpi/front/ticket.form.php?id=10'. To the right, there is a sidebar with details: 'Noeud : Pc-lin-test', 'Adresse IP : 127.0.0.1', 'Groupe : Serveurs_Virtuels', 'Nombre de services : 8', and 'Description :'. At the top right, there are icons for chat, help, and other functions.

Another note is displayed when a ticket is completed (OK status must be ticked in the alert programme configuration).

The screenshot shows the GLPI interface for the same node 'PC-LIN-TEST'. The donut chart remains the same. The main area now shows two notes under '5 DERNIÈRES NOTES'. The first note is for 'GLPI Tickets' with the text: 'GLPI ticket with ID=10 is resolved'. The second note is also for 'GLPI Tickets' with the text: '(Serveurs_Virtuels) Pc-lin-test:check_snmp_linux_mem GLPI ticket created with ID=10'. The sidebar details are identical to the previous screenshot.

Info

Priority list

- **1** ⇒ Very low
- **2** ⇒ Low
- **3** ⇒ Medium
- **4** ⇒ High
- **5** ⇒ Very high
- **6** ⇒ Major

From:

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

Permanent link:

https://wiki.esia-sa.com/en/advanced/ticketing_glpi

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

