

Chapitre 3 - Configuration et Helpdesk

Paramètres généraux, profils, tickets, SLA et automatisations.

- [Paramètres généraux](#)
- [Entités, profils et groupes](#)
- [Tickets, catégories, SLA et règles](#)
- [Actions automatiques et cron](#)
- [Notifications et collecteurs de courriels](#)

Paramètres généraux

Paramètres généraux

4.1 Paramètres généraux

Dans **Configuration** > **Générale** :

- vérifier le nom de l'instance ;
- définir l'URL de l'application en HTTPS ;
- sélectionner `Europe/Paris` ;
- vérifier le format des dates ;
- définir l'adresse de courriel de l'administrateur ;
- désactiver les fonctions non utilisées ;
- contrôler la politique de mot de passe ;
- définir la durée de session adaptée à l'organisation.

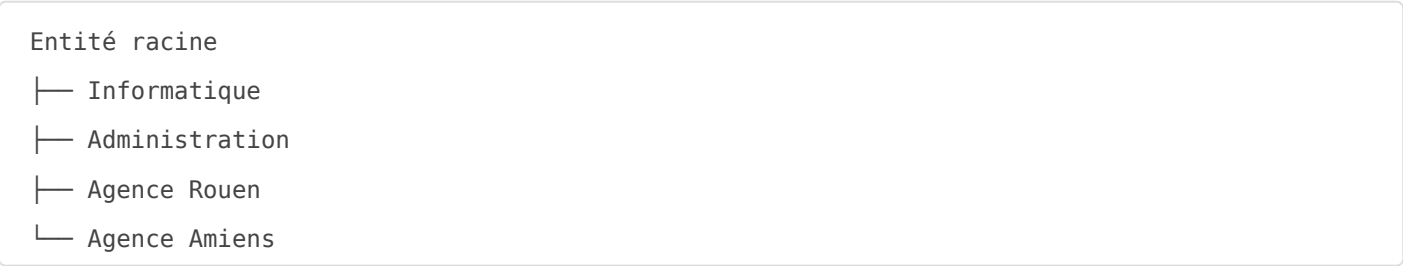
Entités, profils et groupes

Entités, profils et groupes

4.2 Entités

Une entité sépare les données, les règles et parfois les équipes.

Exemple :



Éviter de multiplier les entités sans besoin réel. Une structure trop complexe augmente le risque d’erreurs de droits, de règles et de visibilité.

4.3 Profils

Profil	Usage conseillé
Super-Admin	Administration technique globale
Admin	Administration fonctionnelle
Technicien	Traitement des tickets et gestion du parc
Observateur	Consultation et suivi
Self-Service	Création et suivi de ses propres demandes

Appliquer le principe du moindre privilège :

- ne pas attribuer Super-Admin aux techniciens ;

- utiliser des groupes plutôt que des droits individuels ;
 - vérifier la récursivité des droits sur les entités ;
 - tester chaque profil avec un compte non administrateur.
-

4.4 Groupes

Exemples de groupes :

- Support N1 ;
- Support N2 ;
- Réseau ;
- Systèmes ;
- Direction ;
- Utilisateurs Rouen.

Les groupes peuvent servir à l'affectation des tickets, à la visibilité des éléments et à la synchronisation avec Active Directory.

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.

Tickets, catégories, SLA et règles

Tickets, catégories, SLA et règles

4.5 Catégories de tickets

Exemple simple :

Matériel

- └ Poste de travail
- └ Écran
- └ Imprimante

Logiciel

- └ Installation
- └ Dysfonctionnement
- └ Droits d'accès

Réseau

- └ Wi-Fi
- └ VPN
- └ Accès Internet

Compte utilisateur

- └ Création
- └ Mot de passe
- └ Désactivation

Pour chaque catégorie, il est possible de définir :

- un groupe ou technicien responsable ;
 - un modèle de ticket ;
 - un niveau d'urgence ;
 - un SLA ;
 - une base de connaissances associée.
-

4.6 SLA et horaires

Un SLA correspond à un engagement de prise en charge ou de résolution.

Exemple :

Priorité	Prise en charge	Résolution cible
Critique	15 minutes	4 heures
Haute	1 heure	8 heures
Moyenne	4 heures	2 jours ouvrés
Basse	1 jour ouvré	5 jours ouvrés

Configurer d'abord :

1. les calendriers et jours ouvrés ;
 2. les périodes de fermeture ;
 3. les SLA ;
 4. les règles d'affectation.
-

4.7 Règles

Les règles permettent notamment :

- d'affecter un ticket selon son adresse destinataire ;
- d'orienter un ticket selon sa catégorie ou son demandeur ;
- d'affecter un ordinateur à une entité grâce au tag de l'agent ;
- d'autoriser automatiquement les utilisateurs LDAP ;
- de normaliser les fabricants, modèles et logiciels.

Toujours documenter l'ordre des règles. GLPI les évalue dans un ordre défini et une règle trop générale peut empêcher les suivantes de s'exécuter.

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.

Actions automatiques et cron

Les notifications, collecteurs de courriels, alertes, SLA et opérations de maintenance dépendent des actions automatiques.

5.1 Créer la tâche cron

Créer `/etc/cron.d/glpi` :

```
sudo tee /etc/cron.d/glpi >/dev/null <<'CRON'
* * * * * www-data /usr/bin/php /var/www/glpi/front/cron.php >/dev/null 2>&1
CRON
```

Appliquer les permissions :

```
sudo chown root:root /etc/cron.d/glpi
sudo chmod 0644 /etc/cron.d/glpi
sudo systemctl restart cron
```

Tester manuellement :

```
sudo -u www-data /usr/bin/php /var/www/glpi/front/cron.php
```

5.2 Configurer GLPI

Dans **Configuration > Actions automatiques** :

- utiliser le mode d'exécution **CLI** ;
- vérifier la date de dernière exécution ;
- contrôler les actions `mailgate`, `queuednotification`, `notification`, `closeticket` et `purgeticket` ;
- ne pas régler toutes les actions sur une fréquence d'une minute sans nécessité.

5.3 Vérifier cron

```
systemctl status cron --no-pager  
sudo journalctl -u cron -n 100 --no-pager  
sudo -u www-data /usr/bin/php /var/www/glpi/front/cron.php
```

Si les actions restent bloquées :

```
cd /var/www/glpi  
sudo -u www-data php bin/console task:unlock
```

Cette commande ne doit être utilisée qu'après avoir identifié l'origine du blocage.

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.

Notifications et collecteurs de courriels

6.1 Envoi des notifications

Dans **Configuration > Notifications** :

1. activer les notifications ;
2. saisir le nom et l'adresse de l'expéditeur ;
3. configurer le serveur SMTP ;
4. envoyer un courriel de test ;
5. contrôler la file d'attente des notifications.

Exemple SMTP :

Paramètre	Exemple
Serveur	smtp.example.fr
Port	587
Sécurité	STARTTLS
Authentification	Oui
Expéditeur	glpi@example.fr

Utiliser un compte de service dédié. Lorsque le fournisseur le permet, préférer OAuth 2.0 à un mot de passe permanent.

Test réseau :

```
openssl s_client -starttls smtp -connect smtp.example.fr:587
```

6.2 Collecteur de courriels

Un collecteur lit une boîte et transforme les messages reçus en tickets.

Dans **Configuration > Collecteurs** :

1. ajouter la boîte `support@example.fr` ;
2. configurer IMAP ou OAuth ;
3. tester la connexion ;
4. associer le collecteur à l'entité adéquate ;
5. créer les règles d'affectation ;
6. vérifier que l'action automatique `mailgate` fonctionne en mode CLI.

Points importants :

- utiliser une boîte dédiée, jamais une boîte personnelle ;
- limiter les droits du compte ;
- éviter une boucle entre les notifications GLPI et la boîte collectée ;
- définir la taille maximale des pièces jointes ;
- surveiller les messages refusés ;
- conserver les journaux nécessaires au diagnostic.