

GLPI

Créer un formulaire anonyme de ticket

Guide de configuration GLPI 11

Objet	Permettre à un utilisateur non connecté de créer un ticket via un lien public
Contexte	GLPI 11 avec module Forms natif
Exemple de FQDN	https://glpi.sadek-it.fr/glpi
Public visé	Administrateur GLPI / administrateur système

1. Le problème

Dans GLPI 11, l'ancien lien de type `/front/helpdesk.html` n'est plus forcément présent. Lorsqu'on essaie d'ouvrir directement `/front/ticket.form.php`, GLPI peut renvoyer vers la page de connexion avec un message du type « votre session a expiré ».

La bonne méthode consiste donc à créer un formulaire GLPI public via le module **Forms**, puis à autoriser l'accès anonyme au formulaire.

But : obtenir un lien public permettant à un utilisateur sans compte GLPI de déclarer un incident ou une demande.

2. Pré-requis

- Être connecté avec un compte administrateur GLPI.
- Avoir GLPI 11 ou une version avec le module Forms disponible.
- Avoir un FQDN fonctionnel, par exemple `glpi.sadek-it.fr`.
- Avoir configuré HTTPS avec un certificat valide.
- Savoir quelle entité GLPI recevra les tickets créés via le formulaire.

3. Créer le formulaire anonyme

3.1 Accéder au module Forms

Depuis l'interface GLPI, aller dans :

Administration > Forms

Créer ensuite un nouveau formulaire avec le bouton d'ajout.

3.2 Renseigner les informations principales

- Nom du formulaire : par exemple « Création de ticket anonyme ».
- Statut : actif.
- Description : indiquer que ce formulaire permet de contacter le support informatique.
- Langue : français, si le formulaire est destiné aux utilisateurs francophones.

Conseil : garder le formulaire simple. Plus il est court, plus les utilisateurs iront jusqu'au bout.

3.3 Ajouter les questions du formulaire

Ajouter les champs nécessaires à la création du ticket. Exemple de structure recommandée :

Champ	Type conseillé	Obligatoire
Nom / prénom	Texte court	Oui
Adresse e-mail	E-mail ou texte court	Oui
Sujet de la demande	Texte court	Oui
Description du problème	Texte long	Oui
Pièce jointe	Fichier	Optionnel

4. Créer la destination du formulaire

Un formulaire seul ne suffit pas : il faut définir ce que GLPI doit créer après validation. Dans le formulaire, aller dans l'onglet :

Destinations

- Ajouter une destination.
- Choisir le type « Ticket ».
- Définir l'entité de destination.
- Mapper le sujet du ticket avec le champ « Sujet de la demande ».
- Mapper la description du ticket avec le champ « Description du problème ».
- Associer l'adresse e-mail au demandeur ou à un champ de contact selon la configuration disponible.

Important : si aucun ticket n'est créé après soumission, vérifier en priorité l'onglet Destinations.

5. Autoriser l'accès anonyme

Dans le formulaire, aller dans l'onglet :

Access control

Activer les options suivantes :

- Allow direct access : permet d'ouvrir le formulaire via un lien direct.
- Allow unauthenticated users : autorise les utilisateurs non connectés à remplir le formulaire.

Sauvegarder ensuite la configuration. GLPI génère un lien public avec un token.

`https://glpi.sadek-it.fr/glpi/public/Form/Render/3?token=XXXXXXXX`

Sécurité : le token dans l'URL sert d'accès au formulaire. Ne pas le publier dans un endroit non maîtrisé si le formulaire est destiné à un public restreint.

6. Changer l'URL de l'application GLPI

Si GLPI génère un lien avec une adresse IP privée, par exemple :

`https://172.50.0.146/glpi/public/Form/Render/3?token=...`

il faut configurer l'URL de base de l'application avec le FQDN public.

6.1 Modifier l'URL dans GLPI

Dans l'interface GLPI, aller dans :

Configuration > Générale > Configuration générale

Chercher le champ :

URL de l'application

Renseigner l'URL publique correcte, par exemple :

`https://glpi.sadek-it.fr/glpi`

6.2 Vider le cache GLPI

Après modification de l'URL, vider le cache depuis le serveur :

```
cd /var/www/html/glpi
php bin/console cache:clear
```

6.3 Vérifier le lien final

Le lien à transmettre aux utilisateurs doit utiliser le FQDN public, par exemple :

```
https://glpi.sadek-it.fr/glpi/public/Form/Render/3?token=JCvJ2Vr6Ve0JDTUoekScTFusw9rEQHPUI1KZ1VzE
```

Tester le lien en navigation privée afin de vérifier qu'aucune session GLPI n'est nécessaire.

7. Tests à effectuer

- Ouvrir le lien en navigation privée.
- Remplir le formulaire sans être connecté à GLPI.
- Envoyer une demande de test.
- Vérifier que le ticket est bien créé dans GLPI.
- Vérifier que le sujet, la description, l'e-mail et les pièces jointes remontent correctement.
- Vérifier les notifications e-mail si elles sont utilisées.

8. Erreurs fréquentes

Symptôme	Cause probable / correction
Le lien renvoie vers la connexion	L'accès anonyme n'est pas activé dans Access control, ou le mauvais lien est utilisé.
Le lien contient une IP privée	L'URL de l'application n'est pas configurée avec le FQDN public.
Le formulaire s'ouvre mais aucun ticket n'est créé	La destination Ticket n'est pas configurée ou le mapping des champs est incomplet.
Certains champs ne fonctionnent pas en anonyme	Éviter les champs liés à des objets GLPI internes si l'utilisateur n'est pas connecté.
Erreur HTTPS ou certificat	Vérifier le reverse proxy, le certificat TLS et le FQDN utilisé.

Conclusion

Pour créer un ticket anonyme sur GLPI 11, il ne faut pas utiliser directement `/front/ticket.form.php`, car cette page nécessite une session GLPI. La bonne méthode consiste à créer un formulaire dans le module Forms, à définir une destination de type Ticket, puis à autoriser l'accès direct et l'accès non authentifié.

Enfin, l'URL de l'application doit être configurée avec le FQDN public afin que GLPI génère des liens propres et partageables, par exemple : <https://glpi.sadek-it.fr/glpi>