

Les notifications



Pourquoi personnaliser les notifications ?

GLPI envoie une quantité importante de mails aux utilisateurs, techniciens et valideurs (création de ticket, changement de statut, validation, etc.). Or, par défaut, ces notifications sont sobres et peu engageantes : beaucoup d'utilisateurs ne les lisent simplement pas. On ne peut pas vraiment leur en vouloir.

L'objectif ici est de rendre ces notifications plus claires et plus attractives à la lecture, pour améliorer le taux de consultation et la compréhension côté utilisateur final.

Accéder aux modèles de notification

Rends-toi dans GLPI, dans **Configuration > Notifications > Modèles de notification**.

Super-Admin Rakouns Corp (Arborescence)

Accueil / Configuration / Notifications / Modèles de not... + Ajouter

Rechercher - Trié par Type

NOM	TYPE	COMMENTAIRES
<input type="checkbox"/>	Cartridges	Modèle de cartouche
<input type="checkbox"/>	Certificates	Certificat
<input type="checkbox"/>	Change Satisfaction	Changement
<input type="checkbox"/>	Changes	Changement
<input type="checkbox"/>	Consumables	Modèle de consommable
<input type="checkbox"/>	Contracts	Contrat
<input type="checkbox"/>	CronTask	Action automatique
<input type="checkbox"/>	MySQL Synchronization	Réplicat SQL
<input type="checkbox"/>	Alert domains	Domaine
<input type="checkbox"/>	Item not unique	Unicité des champs
<input type="checkbox"/>	Plugin updates	Marketplace
<input type="checkbox"/>	Infocoms	Informations financières et administratives
<input type="checkbox"/>	Knowledge base item	Base de connaissances
<input type="checkbox"/>	Receiver errors	Collecteur
<input type="checkbox"/>	Unlock item request	Verrou de l'objet
<input type="checkbox"/>	Planning recall	Rappel du planning
<input type="checkbox"/>	Problems	Problème
<input type="checkbox"/>	Projects	Projet
<input type="checkbox"/>	Project Tasks	Tâche de projet
<input type="checkbox"/>	Reservations	Réservation

20 lignes / pages De 1 à 20 sur 52 lignes

Créer un nouveau modèle

Clique sur « **+ Ajouter** » en haut de la page

Super-Admin Rakouns Corp (Arborescence)

Accueil / Configuration / Notifications / Modèles de not... + Ajouter

Nouvel élément - Modèle de notifications

Nom

Type

Commentaires

CSS

+ Ajouter

Renseigne les champs suivants :

- **Nom** du modèle
- **Type** (ici, *Ticket*)
- **Commentaire** (facultatif)
- **Style CSS** (facultatif, si tu veux harmoniser le rendu)

Valide avec « **+ Ajouter** ». Tu es alors redirigé vers la page de configuration du modèle.

Construire le contenu du mail

Trois éléments sont à renseigner :

Le sujet

C'est l'objet du mail. GLPI ajoute automatiquement un préfixe du type `[GLPI #<Ticket_ID>]`.

Le corps du mail (texte et HTML)

Le corps existe en deux versions :

- **Versión texte** : peut être générée automatiquement à partir de la version HTML
- **Versión HTML** : c'est celle qu'on va personnaliser

Les variables GLPI

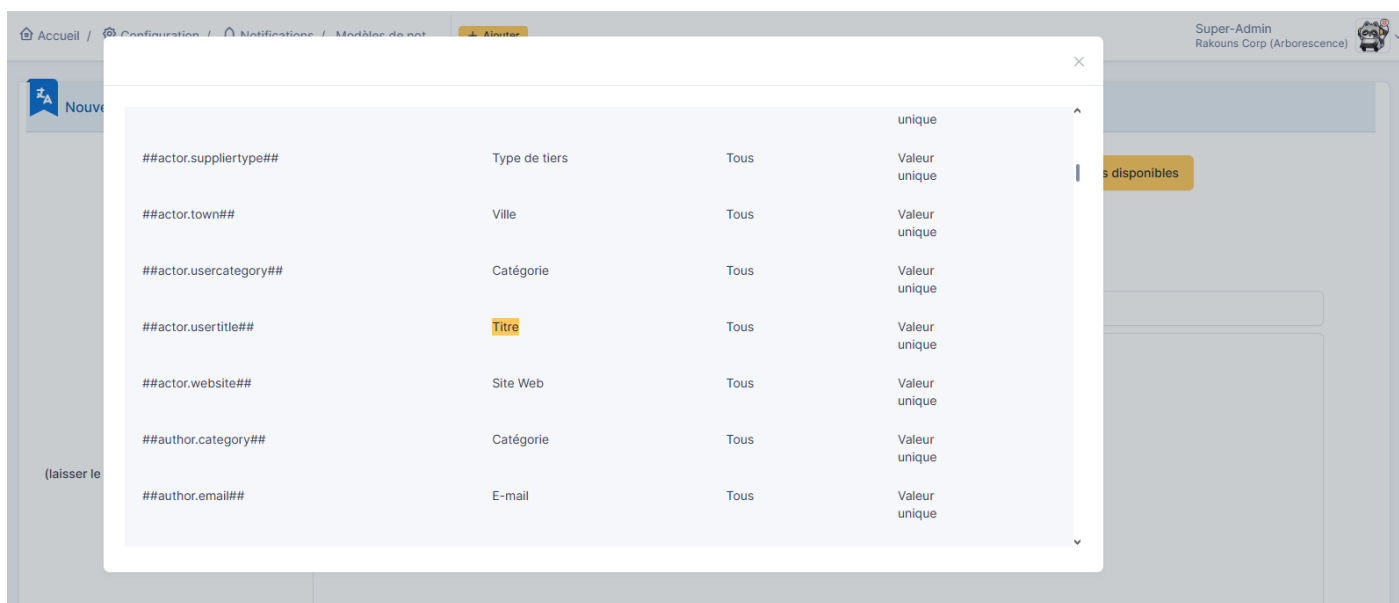
GLPI met à disposition ses propres variables (tags) à insérer dans le modèle. Par exemple, le titre du ticket se note `##ticket.title##`.

On peut s'en servir directement dans l'objet du mail, ce qui est bien plus parlant qu'un simple ID :

```
##ticket.title##
```

Ce qui donnera par exemple : `[GLPI #0000018] Impossible de se connecter`

L'ensemble des variables disponibles est consultable via le bouton « **Voir la liste des balises disponibles** » :



The screenshot shows the GLPI configuration interface. A modal window titled "Ajouter" is open, displaying a table of available variables. The table has four columns: Variable, Type, Valeur, and Valeur unique. The variable `##actor.usertitle##` is highlighted in yellow.

Variable	Type	Valeur	Valeur unique
<code>##actor.suppliertype##</code>	Type de tiers	Tous	Valeur unique
<code>##actor.town##</code>	Ville	Tous	Valeur unique
<code>##actor.usercategory##</code>	Catégorie	Tous	Valeur unique
<code>##actor.usertitle##</code>	Titre	Tous	Valeur unique
<code>##actor.website##</code>	Site Web	Tous	Valeur unique
<code>##author.category##</code>	Catégorie	Tous	Valeur unique
<code>##author.email##</code>	E-mail	Tous	Valeur unique

Exemple appliqué : la notification de création de ticket

Voici le modèle que j'ai mis en place pour la notification « **Création de ticket** », reçue par l'utilisateur en confirmation de l'ouverture de sa demande :

 **Votre demande a bien été enregistrée**
Ticket `##ticket.id##` · Rakouns

Ouvert le `##ticket.creationdate##` par `##ticket.openbyuser##`

`##ticket.title##`

`##ticket.status##` `##ticket.priority##`

CATÉGORIE <code>##ticket.category##</code>	TECHNICIEN ASSIGNÉ <code>##ticket.assigntousers##</code>
------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------


VOTRE MESSAGE

`##ticket.content##`

Notre équipe informatique prend en charge votre demande. Vous serez notifié(e) par e-mail à chaque mise à jour.

[Suivre mon ticket →](#)

Rakouns · Ne pas répondre directement à cet e-mail

Pour intégrer le code HTML directement, il faut basculer l'éditeur WYSIWYG en mode « **code source** » (icône ) , puis y coller le code suivant :

```
<!DOCTYPE html>
<html lang="fr">
<head>
<meta charset="UTF-8">
<meta name="viewport" content="width=device-width,initial-scale=1.0">
```

```

</head>
<body style="margin:0;padding:20px;background:#f0f2f5;font-family:Arial,sans-serif;">
<table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="max-width:640px;margin:0 auto;">

  <tr>
    <td style="background:#1a56a0;padding:22px 28px;border-radius:10px 10px 0 0;">
      <p style="margin:0;color:#ffffff;font-size:17px;font-weight:bold;">☐ Votre demande a
bien été enregistrée</p>
      <p style="margin:5px 0 0;color:rgba(255,255,255,0.75);font-size:13px;">Ticket
##ticket.id## · Rakouns</p>
    </td>
  </tr>

  <tr>
    <td style="background:#ffffff;border:1px solid #e5e5e5;border-top:none;border-radius:0 0
10px 10px;padding:24px 28px;">

      <p style="margin:0 0 12px;font-size:13px;color:#888888;">Ouvert le
##ticket.creationdate## par <strong style="color:#555;">##ticket.openbyuser##</strong></p>

      <p style="margin:0 0 14px;font-size:22px;font-
weight:bold;color:#111111;">##ticket.title##</p>

      <p style="margin:0 0 18px;">
        <span style="display:inline-block;font-size:12px;font-weight:bold;padding:4px
12px;border-radius:99px;background:#e6f1fb;color:#185fa5;">##ticket.status##</span>
        &nbsp;
        <span style="display:inline-block;font-size:12px;font-weight:bold;padding:4px
12px;border-radius:99px;background:#faeeda;color:#854f0b;">##ticket.priority##</span>
      </p>

      <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="margin:0 0 18px;">
        <tr>
          <td width="50%" style="padding:0 6px 0 0;vertical-align:top;">
            <div style="background:#f7f7f7;border-radius:7px;padding:12px 14px;">
              <p style="margin:0 0 3px;font-size:12px;color:#888888;text-
transform:uppercase;letter-spacing:0.05em;">Catégorie</p>
              <p style="margin:0;font-size:15px;font-
weight:bold;color:#111111;">##ticket.category##</p>
            </div>

```

```

        </td>
        <td width="50%" style="padding:0 0 0 6px;vertical-align:top;">
            <div style="background:#f7f7f7;border-radius:7px;padding:12px 14px;">
                <p style="margin:0 0 3px;font-size:12px;color:#888888;text-
transform:uppercase;letter-spacing:0.05em;">Technicien assigné</p>
                <p style="margin:0;font-size:15px;font-
weight:bold;color:#111111;">##ticket.assigntousers##</p>
            </div>
        </td>
    </tr>
</table>

<hr style="border:none;border-top:1px solid #eeeeee;margin:0 0 18px;">

<p style="margin:0 0 8px;font-size:12px;color:#888888;text-transform:uppercase;letter-
spacing:0.05em;">Votre message</p>
<div style="background:#f7f7f7;border-radius:7px;padding:12px 14px;font-
size:15px;color:#333333;line-height:1.7;">##ticket.content##</div>

<p style="margin:18px 0 0;font-size:14px;color:#555555;line-height:1.7;">Notre équipe
informatique prend en charge votre demande. Vous serez notifié(e) par e-mail à chaque mise à
jour.</p>

<div style="text-align:center;margin:22px 0 0;">
    <a href="##ticket.url##" style="display:inline-
block;background:#1a56a0;color:#ffffff;font-size:14px;font-weight:bold;padding:12px
28px;border-radius:7px;text-decoration:none;">Suivre mon ticket →</a>
</div>

</td>
</tr>

<tr>
    <td style="text-align:center;padding:14px 0 0;font-size:12px;color:#aaaaaa;">
        Rakouns · Ne pas répondre directement à cet e-mail
    </td>
</tr>
</table>
</body>

```

