

Template n8n gratuit

Analysez le *sentiment* de vos tickets Zendesk

Automatisez l'analyse des retours clients via OpenAI et exportez les résultats dans Google Sheets.

50+

TICKETS/JOUR

14

NODES

30 min

SETUP

Utilia AI

utilia-ai.fr

À propos de ce guide

Ce guide vous accompagne dans l'installation et la configuration du workflow d'analyse de sentiment Zendesk. Vous apprendrez à connecter votre compte Zendesk, configurer OpenAI pour l'analyse IA, et exporter automatiquement les résultats vers Google Sheets.

Ce que vous allez apprendre :

- Importer et activer le template dans n8n
- Configurer les credentials Zendesk, OpenAI et Google Sheets
- Personnaliser la période d'analyse
- Interpréter les résultats et statistiques générés

Temps estimé : 30-45 min pour l'installation complète

□ Prérequis

Avant de commencer, assurez-vous d'avoir :

- Un compte n8n (cloud.n8n.io ou self-hosted)
- Un compte Zendesk avec accès API (Admin > Channels > API)
- Une clé API OpenAI (platform.openai.com)
- Un compte Google avec accès Google Sheets
- Un spreadsheet créé avec deux feuilles : « Ticket Analysis » et « Summary »

□ Conseil : Créez les deux feuilles dans votre Google Sheets avant de commencer l'installation. Cela vous fera gagner du temps lors de la configuration.

▷ Installation pas à pas

1 Téléchargez le template JSON

Rendez-vous sur utilia-ai.fr/ressources/workflows-n8n/analyse-sentiment-retours-clients-zendesk et cliquez sur « Télécharger le template ». Vous obtiendrez un fichier .json.

2 Importez dans n8n

Dans n8n, cliquez sur « + » puis « Import from File ». Sélectionnez le fichier JSON téléchargé. Le workflow apparaît avec tous ses nodes.

3 Configurez les credentials Zendesk

Double-cliquez sur le node « Get Zendesk Tickets ». Cliquez sur « Create New Credential ». Renseignez votre subdomain (sans .zendesk.com), email et token API.

4 Configurez les credentials OpenAI

Double-cliquez sur le node « OpenAI GPT-4o ». Créez une nouvelle credential OpenAI API et collez votre clé API générée sur platform.openai.com.

5

Configurez les credentials Google Sheets

Double-cliquez sur « Append to Sentiment Report ». Créez une credential Google Sheets OAuth2. Autorisez l'accès à votre compte Google. Répétez pour « Append Summary Stats ».

6

Configurez le Document ID

Dans les deux nodes Google Sheets, remplacez « [VOTRE_GOOGLE_SHEET_ID] » par l'ID de votre spreadsheet (visible dans l'URL entre /d/ et /edit).

7

Activez le node Zendesk (optionnel)

Le node « Get Zendesk Tickets » est désactivé par défaut. Cliquez dessus, puis sur le bouton « Enable » pour l'activer. Désactivez « Mock Zendesk Data » si vous n'en avez plus besoin.

8

Testez le workflow

Cliquez sur « Execute Workflow ». Vérifiez que les données arrivent dans votre Google Sheets. Consultez les logs en cas d'erreur.

 Félicitations ! Votre workflow est maintenant installé et fonctionnel.

⚙ Configuration

Période d'analyse

Dans le node « Set Parameters », modifiez la valeur `daysBack` pour ajuster la période analysée :

```
{  
  "daysBack": 7  
}
```

Valeurs recommandées : 1 (jour), 7 (semaine), 30 (mois)

Paramètres clés

Paramètre	Valeur	Description
<code>daysBack</code>	7	Nombre de jours à analyser
<code>batchSize</code>	50	Tickets par lot (node Split In Batches)
<code>temperature</code>	0	Déterminisme de l'IA (0 = stable)

□ Dépannage rapide

Problème : Erreur « Zendesk API authentication failed »

Solution : Vérifiez votre token API dans Admin > Channels > API. Régénérez-le si nécessaire. Assurez-vous que le subdomain est correct (sans .zendesk.com).

Problème : Erreur « OpenAI rate limit exceeded »

Solution : Réduisez le batch size à 20-30 dans le node « Split In Batches ». Activez le retry automatique avec un délai de 5000ms.

Problème : « Spreadsheet not found »

Solution : Vérifiez que le Document ID est correct (copié depuis l'URL). Assurez-vous que les feuilles « Ticket Analysis » et « Summary » existent.

Problème : Résultats incohérents

Solution : Vérifiez que la température OpenAI est à 0. Les textes très courts peuvent donner des résultats moins fiables.

□ **Astuce :** Utilisez d'abord le node « Mock Zendesk Data » pour tester le workflow sans credentials Zendesk.

☐ Checklist finale

Avant de lancer votre première exécution réelle, vérifiez :

- ☐ Template importé dans n8n
- ☐ Credentials Zendesk configurées et testées
- ☐ Credentials OpenAI configurées
- ☐ Credentials Google Sheets configurées
- ☐ Document ID Google Sheets renseigné
- ☐ Feuilles « Ticket Analysis » et « Summary » créées
- ☐ Node « Get Zendesk Tickets » activé
- ☐ Premier test manuel réussi

☐ Prêt à lancer !

Cliquez sur « Execute Workflow » pour démarrer l'analyse de vos tickets Zendesk.

Besoin d'aide pour l'installation ?

Notre équipe peut installer et configurer ce workflow pour vous.

Installation Express - 299 €

Inclus :

- Installation complète du workflow
- Configuration de toutes les credentials
- 1h de formation incluse
- Support 30 jours

Réservez votre créneau :

utilia-ai.fr/contact

Utilia AI

Automatisation IA pour PME