

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](https://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](https://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](https://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](https://utilia-ai.fr/contact)

**Utilia AI**

Automatisation IA pour PME