Fiche mémo | Leçon 32 | 32 min

Trier les courriels entrants et préparer les réponses en brouillon

Une boîte partagée se trie en deux étages. Les règles Outlook et les filtres Gmail rangent ce que l'expéditeur ou l'objet suffisent à reconnaître. Pour le reste, un flux confie à l'IA une catégorie en liste fermée et une extraction en JSON, puis prépare la réponse en brouillon dans le fil du client. Une personne relit et envoie.

Objectifs

- Décider, courriel par courriel, ce qu'une règle de messagerie suffit à trier et ce qui demande une IA
- Construire un flux qui classe, extrait et prépare un brouillon dans le fil du client sans rien envoyer
- Tester le tri sur trente vrais courriels et régler la branche « autre » avant la mise en service

À retenir

- Ce que l'expéditeur ou l'objet suffisent à reconnaître se trie par une règle Outlook ou un filtre Gmail, sans IA.
- L'IA classe dans une liste fermée, avec une sortie « autre » réglée exprès ; par défaut, n8n écarte les messages sans catégorie.
- L'extraction suit un schéma JSON : dates en AAAA-MM-JJ, urgence en liste de valeurs, un booléen « incertain ».
- Le brouillon se crée dans le fil du client, avec des crochets [À COMPLÉTER] à la place des prix et des délais.
- Litige, données personnelles et contrat restent au rouge : un libellé, une alerte, aucun brouillon.

La demande à recopier

Demande à recopier La consigne système du nœud qui rédige le brouillon

```
Tu prépares un brouillon de réponse pour le service client de [nom de l'entreprise], [secteur],
[ville]. Un salarié relira et enverra lui-même.
Tu reçois : le courriel du client, sa catégorie et les données extraites.
Règles :
1. Vouvoiement, 8 lignes au plus, une seule formule de politesse.
2. N'écris aucun prix, aucun délai, aucune date de livraison, aucun geste commercial : si le
client en demande, écris [À COMPLÉTER : délai] ou [À COMPLÉTER : prix].
3. Pour une réclamation, accuse réception et dis qu'une personne reprend le dossier
aujourd'hui. Ne reconnais aucune faute.
4. Si des questions manquent pour répondre, pose-les en liste, trois au plus.
5. Termine par la signature : [Prénom], service client, [téléphone].
Réponds par le corps du message seul, sans objet.
```

Note : Les crochets visibles sont un garde-fou : la personne qui relit voit d'un coup d'œil ce qu'elle doit trancher.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser l'option « When No Clear Match » du Text Classifier sur sa valeur par défaut. Par défaut, « Discard Item » écarte le message qui ne colle à aucune catégorie. Il ne reçoit ni libellé ni alerte, et personne ne sait qu'il existe tant qu'un client ne relance pas.	Choisissez « Output on Extra, 'Other' Branch », branchez cette sortie sur un libellé À trier, et vérifiez chaque semaine ce qui y arrive : c'est là que naissent les nouvelles catégories.
Brancher l'IA sur un déclencheur Gmail resté en mode Simplify. Le mode simplifié renvoie identifiants, libellés et en-têtes. L'IA classe et rédige sur un aperçu, et les brouillons répondent à la première phrase au lieu de la question posée plus bas.	Désactivez Simplify, regardez dans le panneau de sortie le champ qui porte le texte complet, et c'est ce champ que reçoivent le classement et la rédaction.

Une règle suffit-elle

1 **Le tri peut-il se décider sans lire le corps du message, sur l'expéditeur ou l'objet ?**

Non Il faut lire le texte : passez à la question suivante.

2 **Plus de dix courriels par jour arrivent-ils dans des catégories que l'expéditeur seul ne révèle pas ?**

Non Une règle Outlook ou un filtre Gmail suffit, avec un dossier par expéditeur connu.

3 **Pouvez-vous écrire chaque catégorie en une phrase, avec un exemple et un contre-exemple ?**

Non Écrivez d'abord la consigne de tri pour un remplaçant, puis revenez.

4 **Le contenu des courriels peut-il être envoyé à un fournisseur d'IA avec un contrat de sous-traitance ?**

Non Restez aux règles, ou à une IA hébergée chez vous ; voyez la leçon sur le RGPD.

Oui à tout **Flux avec IA : classer en liste fermée, extraire en JSON, préparer un brouillon, alerter pour l'urgent.**

Posez les questions dans l'ordre. Le premier « non » vous dit quoi faire ; quatre « oui » mènent au flux avec IA.