

# Développer un agent de traitement automatique de tickets par e-mail

## Objectif général

Vous allez développer un **agent logiciel** capable de :

1. **Lire automatiquement des e-mails** contenant des tickets (envoyés via une API Gmail ou toute autre interface fournie).
2. **Analyser et interpréter** le contenu de chaque message.
3. **Classer les tickets** dans la bonne catégorie.
4. **Mettre à jour un Google Sheet** associé au même compte que la boîte mail, en écrivant les informations importantes de chaque ticket dans l'onglet correspondant à sa catégorie.

Cet exercice simule le fonctionnement d'un **système professionnel de gestion de tickets** automatisé.

## Données fournies

Vous disposez d'une boîte mail :

**Identifiants :**

- Mail : [ticketsdata5@gmail.com](mailto:ticketsdata5@gmail.com)
- Mot de passe : Azerty12345!

Celle-ci contient **549 e-mails**, chacun étant un ticket structuré selon un format spécifique.  
Chaque ticket contient :

- un **sujet**
- un **contenu (texte du mail)**

Ces emails ont été générés pour représenter un large éventail de cas :

- Problème technique informatique
- Demande administrative
- Problème d'accès / authentification
- Demande de support utilisateur
- Bug ou dysfonctionnement d'un service

Tu dois aussi répartir les 5 mails sur plusieurs niveaux d'urgence, du plus trivial à l'extrêmement urgent :

- **Critique** : impact majeur, opération impossible, nécessite intervention immédiate
- **Élevée** : impact important, forte gêne, traitement prioritaire
- **Modérée** : gêne notable mais non bloquante
- **Faible** : problème mineur
- **Anodine** : demande simple, aucun enjeu d'urgence

## Structure du Google Sheet

Un Google Sheet est associé au même compte que la boîte mail.

Il contient **5 feuilles**, chacune correspondant à l'une des catégories de tickets.

Dans chaque feuille, vous devez alimenter automatiquement un tableau comportant les colonnes suivantes :

Sujet	Urgence	Synthèse
(texte)	(Anodine → Critique)	(résumé du mail)