

ANALYSE DU PÉRIMÈTRE • À RETENIR

Assistant IA interne pour le support

Valeur du projet initial • 14 000 €

DEMANDE CLIENT ANALYSÉE

« Tout est bon. Dernier point : l'assistant IA pourrait-il aussi récupérer les informations clients depuis Salesforce et créer automatiquement des tickets dans Zendesk ? »

HORS SCOPE

Travail supplémentaire identifié.

La demande ajoute Salesforce et Zendesk, avec de nouvelles contraintes d'authentification, de permissions, de logique métier et de tests.

NIVEAU DE CONFIANCE

Écart clair entre le périmètre convenu et la nouvelle demande.

ÉLEVÉ

Charge supplémentaire

30-48 h

Montant conseillé

5 800 € HT

Impact sur le planning

+5-7 jours ouvrés

Marge en jeu

5 800 €

ACTION COMMERCIALE RECOMMANDÉE

Traiter Salesforce et Zendesk comme un lot séparé. Faire valider un avenant de 5 800 € HT avant de développer les intégrations et prévoir 5 à 7 jours ouvrés supplémentaires.

HYPOTHÈSES CLÉS DU CHIFFRAGE

- Un seul environnement Salesforce est utilisé via les API standard, en lecture seule sur les objets clients sélectionnés.
- Le client fournit les accès sandbox/API et valide la correspondance des champs.
- Le périmètre Zendesk se limite à la création de tickets, sans synchronisation bidirectionnelle.
- Aucune migration de données, middleware sur mesure ni exigence de conformité supplémentaire n'est incluse.

POURQUOI CETTE DEMANDE EST HORS SCOPE

Ce qui change par rapport au périmètre initial.

ScopeNudge distingue ce qui était prévu de ce qui s'ajoute à la demande, en s'appuyant sur le périmètre vendu.

PÉRIMÈTRE INITIAL

Assistant IA + base de connaissances · interface web · authentification interne · statistiques de base · déploiement · 30 jours de support après lancement.

Élément	Périmètre initial	Nouvelle demande	Analyse
Assistant	Assistant autonome	Flux entre plusieurs systèmes	HORS SCOPE
Données clients	Base de connaissances uniquement	Données clients Salesforce	HORS SCOPE
Traitement du support	Répondre / assister les utilisateurs	Créer des tickets Zendesk	HORS SCOPE
Authentification	Authentification interne	OAuth / permissions API tierces	HORS SCOPE
Support post-lancement	30 jours	Pas de support additionnel demandé	INCLUS

AJOUT À CHIFFRER 01

Intégration Salesforce

Authentification API, récupération des données clients, correspondance objets/champs, permissions, gestion des erreurs et tests.

AJOUT À CHIFFRER 02

Automatisation Zendesk

Création automatique de tickets, correspondance des champs, règles d'automatisation, orchestration entre les systèmes et tests.

QUESTIONS À POSER AVANT VALIDATION

- À quels objets et champs Salesforce l'assistant peut-il accéder ?
- Quelles permissions et quelle identité utilisateur doivent être utilisées pour les appels API ?
- Dans quels cas précis un ticket Zendesk doit-il être créé et avec quels champs ?
- Une synchronisation bidirectionnelle, une mise à jour de ticket ou une écriture dans Salesforce est-elle attendue ?

CHARGE DE TRAVAIL + CHIFFRAGE

Chiffrer ce qui sort du périmètre.

Le chiffrage ci-dessous s'appuie sur des tâches concrètes et des hypothèses explicites, pas sur une estimation opaque.

Lot de travail	Estimation
Architecture des intégrations et échanges API	4-6 h
Authentification Salesforce et correspondance des données	7-11 h
Authentification Zendesk et correspondance des tickets	5-8 h
Orchestration entre les systèmes	5-8 h
Permissions, erreurs et sécurisation	4-6 h
Tests, déploiement et contrôle en production	4-7 h
Documentation et passation	1-2 h
TOTAL	30-48 h

RECOMMANDATION COMMERCIALE

5 800 € HT

Avenant forfaitaire conseillé : 5 800 € HT. Le chiffrage suppose l'usage d'API standard, des correspondances de champs claires et aucune synchronisation bidirectionnelle. Toute écriture dans Salesforce, migration ou couche intermédiaire sur mesure doit être rechiffrée.

Estimation fournie à titre d'exemple. Le montant final dépend du contrat signé, de votre grille tarifaire, de la capacité de l'équipe et des contraintes propres au client.

IMPACT SUR LE PLANNING + DÉPENDANCES

+5-7 jours ouvrés

- Les accès sandbox/API Salesforce et Zendesk sont disponibles au démarrage.
- Champs et permissions validés avant l'intégration.
- La revue sécurité du client ne doit pas ajouter de validation supplémentaire.

POINT DE VIGILANCE

La formule « connecter Salesforce et Zendesk » peut cacher un chantier d'intégration bien plus large. Verrouillez les objets, droits d'écriture, déclencheurs, sens de synchronisation et règles de gestion des erreurs avant validation.

SI VOUS NE REFACTUREZ PAS CE TRAVAIL

Vous risquez d'absorber environ 5 800 € de travail supplémentaire, sans compter les révisions ou le support qui pourraient suivre.

PRÊT À ADAPTER

Passez de l'analyse à une réponse claire.

Voici une base que vous pouvez reprendre, puis adapter à votre relation client et à vos conditions contractuelles.

EXEMPLE DE RÉPONSE CLIENT

À ADAPTER

Bonjour [Prénom],

Oui, nous pouvons connecter l'assistant à Salesforce et Zendesk.

Ces deux intégrations n'étaient pas prévues dans le périmètre initial. Elles ajoutent des échanges de données, des règles d'authentification et de permissions, la création de tickets Zendesk, la correspondance des champs, la gestion des erreurs et les tests de bout en bout.

Le complément serait de 5 800 € HT, avec un impact estimé de 5 à 7 jours ouvrés sur le planning.

Si vous souhaitez avancer, je peux vous envoyer un avenant précisant les intégrations, objets, champs et règles inclus.

Bien à vous,

AVENANT - INCLUS

- Authentification API Salesforce
- Récupération des données clients et correspondance des champs
- Création de tickets Zendesk et correspondance des champs
- Orchestration entre les systèmes
- Tests d'intégration et contrôle en production

NON INCLUS / À RECHIFFRER

- Synchronisation bidirectionnelle
- Migration / reprise de données historiques
- Automatisations Salesforce / écriture dans Salesforce
- Support / SLA supplémentaire hors périmètre initial

CONDITIONS COMMERCIALES

Montant

5 800 € HT

Planning

+5-7 jours ouvrés

Validation

Validation écrite avant de démarrer.

Conseil : reprenez ces éléments dans votre devis ou votre outil de gestion de projet et joignez les extraits du périmètre initial qui justifient l'avenant.