

# FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO



Vous rencontrez des difficultés dans l'utilisation de Chorus Pro ?  
Rendez-vous sur le portail où des moyens sont mis à votre disposition pour répondre à toutes vos interrogations.

## 1. Votre point d'entrée sur Chorus Pro : ClaudIA

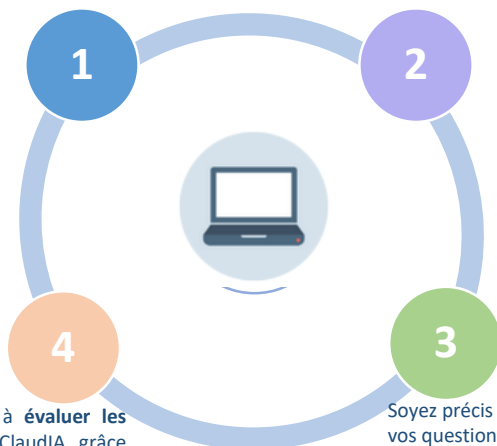
L'assistance aux utilisateurs s'appuie sur ClaudIA, un programme d'intelligence artificielle capable de dialoguer avec vous et de répondre à vos questions en ligne.



ClaudIA propose des réponses contextualisées en fonction de votre profil et de vos données. Afin de lui permettre de vous apporter les réponses adéquates, il convient d'appliquer certaines bonnes pratiques.

Cliquez sur le bouton **Besoin d'aide ? Posez une question** (de préférence lorsque vous êtes connecté)

Saisissez votre question ou utilisez les options proposées par ClaudIA



N'hésitez pas à **évaluer les réponses** de ClaudIA grâce aux icônes :



Votre vote est négatif ? ClaudIA vous proposera d'être mis en relation avec un conseiller.

Soyez précis dans la formulation de vos questions :

- Utilisez des phrases complètes
- Posez des questions courtes



ClaudIA est à votre disposition 24h/24, 7 j/7 sur  
<https://chorus-pro.gouv.fr>

## 2. Accéder au LiveChat via ClaudIA

Si besoin, ClaudIA peut vous proposer de converser en LiveChat avec un conseiller support :

- Saisissez une question pour indiquer votre souhait de converser en LiveChat
- Au bout de deux réponses incomprises, ou lors d'un avis négatif, ClaudIA vous propose d'être mis en relation avec un conseiller
- Horaire : Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 (jours ouvrés)

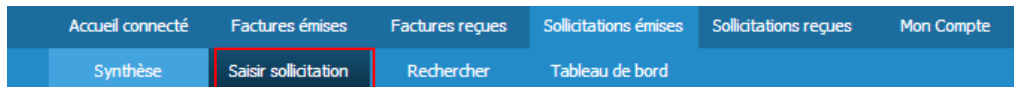
## 3. Emettre une sollicitation

Si le canal ClaudIA ou LiveChat n'a pas permis de répondre à votre besoin, vous pouvez émettre une sollicitation à destination :

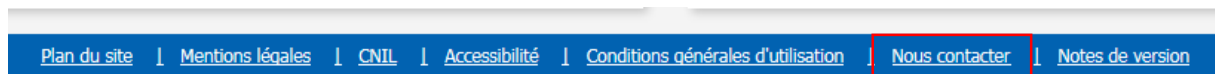
- Du support outil (si votre problématique concerne l'utilisation de Chorus Pro)
- Du service destinataire (si votre question concerne un dossier (facture, mémoire, DR,...) et son suivi

# FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO

A. Vous avez déjà un compte Chorus Pro, accédez à l'espace *Sollicitations émises* puis cliquez sur *Saisir Sollicitation*.



B. Vous n'avez pas de compte, cliquez sur « *Nous contacter* » sur la page d'accueil de Chorus Pro



## ■ En-tête de la sollicitation

Selon la catégorie et la sous-catégorie saisie, la sollicitation sera adressée :

- ✓ **Au support Chorus Pro** chargé d'assister les utilisateurs
- ✓ **Au service métier** chargé de traiter les factures, mémoires de frais de justice ou demandes de remboursement TIC (\*)

(\*) : Pour plus de détails sur les catégories et S/catégories permettant le routage vers les services métiers (cf. guide utilisateur « Saisir une sollicitation et suivre son traitement » sur le site Communauté Chorus Pro)

- **Structure émettrice** : Dites nous qui vous êtes en sélectionnant votre entité dans la liste déroulante. Cela permettra à l'assistance de vous recontacter
- **Description** : Décrivez votre problème, en donnant un maximum de détails. Plus vous serez précis, plus l'assistance pourra vous répondre efficacement.

**Pensez à fournir systématiquement les informations suivantes dans toute sollicitation :**

- Votre identifiant de connexion
- Votre numéro de téléphone
- Quel **type de navigateur** avez-vous utilisé et sa version (ex: Firefox version 60.0.0) ?
- Décrivez brièvement le problème rencontré
- Quelles sont les **références de la facture** concernée par votre demande (le cas échéant) ?
- Quel **enchaînement d'étapes** ont conduit à votre blocage ? Précisez le message d'erreur affiché
- Si vous avez créé votre fiche sans vous être identifié dans Chorus Pro au préalable (en passant par le lien « nous contacter »), **précisez votre SIRET et vos coordonnées**.

**« Une image vaut mieux qu'un long discours » :**

Pour permettre à l'Assistance de bien comprendre en un coup d'œil votre problème, l'idéal est de leur montrer exactement ce que vous voyez.

Pour ce faire, réalisez une capture d'écran (i.e. une image) de l'incident et ajoutez là en pièce jointe à votre sollicitation :

- Cliquez sur le bouton **Enregistrer**
- Puis dans le bloc **Pièces jointes**, cliquez sur le bouton **Gestion des pièces jointes**
- Recherchez la pièce jointe (bouton « parcourir »)
- Sélectionnez le **Type de pièce jointe (sollicitation)** puis cliquez sur **Ajouter**
- Pour l'ajout de pièces jointes supplémentaires, répétez l'opération autant de fois que nécessaire



Valider et envoyer

Cliquez ensuite sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications ou sur **Valider et envoyer** pour transmettre votre sollicitation.



**Votre sollicitation a bien été envoyée et sera traitée dans les meilleurs délais par le destinataire.**

## **VIDEOS DIDACTIQUES SUR L'UTILISATION DU PORTAIL CHORUS PRO**

CREER UN COMPTE UTILISATEUR :

<https://www.youtube.com/watch?v=zCtISP32fkA>

SAISIR UNE FACTURE SUR CHORUS PRO :

<https://www.youtube.com/watch?v=qr1EB8Dcif0>

DEPOSER UNE FACTURE SUR CHORUS PRO :

<https://www.youtube.com/watch?v=zLUAFnjHp-8&t=20s>