

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.

Besoin d'aide ? Posez une question 

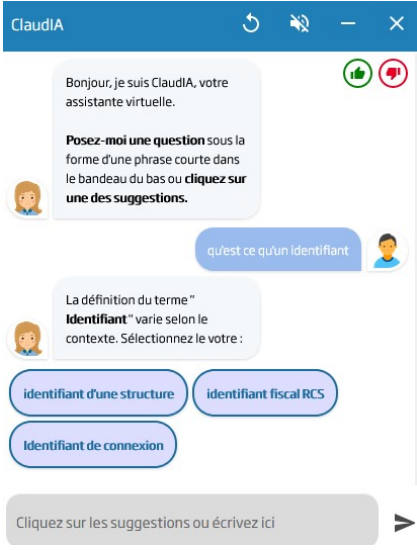
ClaudIA est à votre disposition 24h/24, 7 j/7 sur <https://chorus-pro.gouv.fr>

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.

- 1

Cliquez sur le bouton **Besoin d'aide ? Posez une question** (de préférence lorsque vous êtes connecté)
- 2

Saisissez votre question ou utilisez les options proposées par ClaudIA en étant précis dans la formulation de vos questions: phrases complètes et questions courtes



- 3

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 grâce au LiveChat.

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

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)

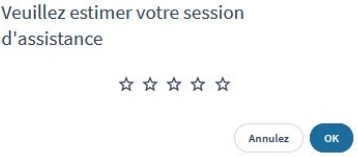
- 1

Saisissez votre question en indiquant votre identifiant de connexion afin de faciliter les réponses de notre conseiller



- 2

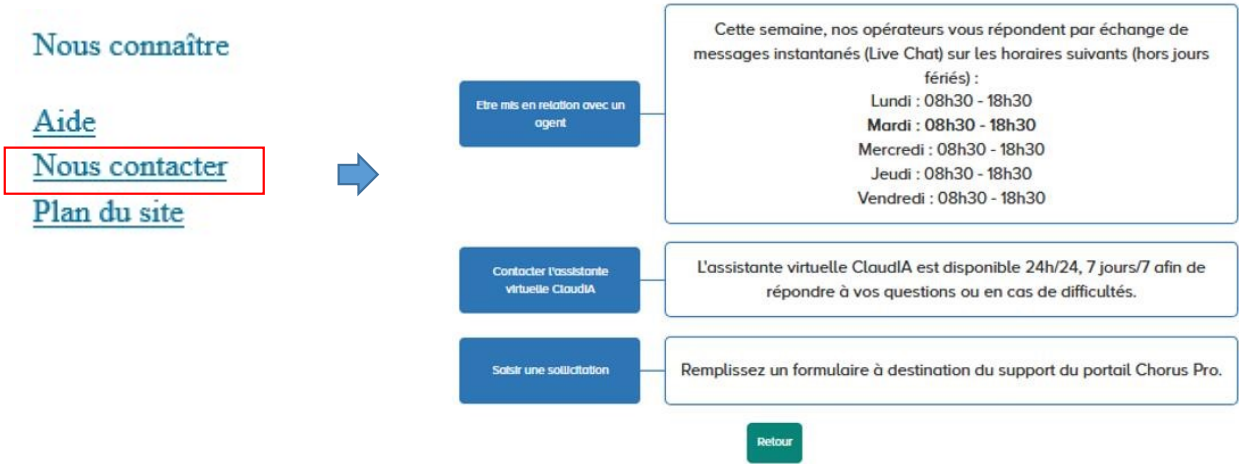
N'hésitez pas à **évaluer les réponses** du chat en mettant des étoiles



FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO

A. Vous n'avez pas de compte, cliquer sur « *Nous contacter* » sur la page d'accueil de Chorus Pro (en pied de page, tout en bas à gauche, dans la rubrique « Nous connaître »).

Une fenêtre apparait et vous propose 3 moyens pour émettre votre demande d'aide, chaque cartouche bleu peut être sélectionné en cliquant dessus.



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

The screenshot shows the 'Saisir sollicitation' form in the Chorus Pro interface. The form is divided into several sections: 'EN-TÊTE DE LA SOLLICITATION' (Request header), 'INFORMATIONS STRUCTURE ÉMETTRICE' (Issuer structure information), 'DESCRIPTION' (Description), and 'PIÈCES JOINTES' (Attachments). The 'EN-TÊTE DE LA SOLLICITATION' section includes fields for 'Statut' (Status), 'Type de l'objet concerné' (Type of object concerned), 'Sélectionner une catégorie' (Select a category), 'Sélectionner une sous-catégorie' (Select a sub-category), and 'Numéro' (Number). The 'INFORMATIONS STRUCTURE ÉMETTRICE' section includes fields for 'Designation de la structure émettrice' (Designation of the issuer structure), 'Adresse électronique de contact' (Contact electronic address), 'Service' (Service), and 'Identifiant de la structure' (Structure identifier). The 'DESCRIPTION' section has a large text area for 'Description'. The 'PIÈCES JOINTES' section shows a table of attachments with columns for 'Type', 'Designation', 'Extension', 'Nom du fichier', and 'Actions'. Below the table are buttons for 'Supprimer pièces jointes', 'Télécharger pièces jointes', and 'Générer des pièces jointes'. At the bottom of the form are buttons for 'Saisir une nouvelle sollicitation', 'Annuler', and 'Valider et envoyer'.

- **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 (cf. guide utilisateur « Saisir une sollicitation et suivre son traitement »)

- **Structure émettrice** : Dites nous qui vous êtes en sélectionnant votre entité dans la liste déroulante.
- **Description** : Décrivez le plus précisément votre problème, en donnant un maximum de détails. Plus vous nous donnerez d'informations (identifiant de connexion, numéro de téléphone, enchaînements d'étapes, numéro SIRET, etc.) , plus l'assistance pourra vous répondre efficacement.
- **Pièces jointes:** n'hésitez pas montrer grâce à une capture d'écran votre difficulté grâce à la gestion des pièces jointes.

Valider et envoyer

Cliquez ensuite sur *Valider et envoyer* pour transmettre votre sollicitation.



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