

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

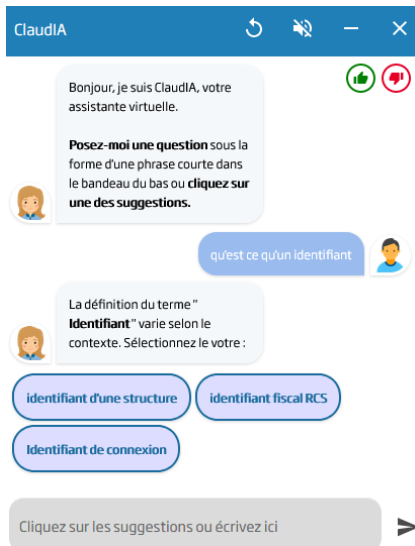


ClaudIA est à votre disposition 24h/24, 7 j/7 sur
<https://chorus-pro.gouv.fr>

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



The screenshot shows the ClaudIA chat window. It starts with a greeting: "Bonjour, je suis ClaudIA, votre assistante virtuelle." Below this, there is a prompt: "Posez-moi une question sous la forme d'une phrase courte dans le bandeau du bas ou cliquez sur une des suggestions." There are two suggestions: "identifiant d'une structure" and "identifiant fiscal RCS". A user has typed "qu'est ce qu'un identifiant" and received a response: "La définition du terme 'Identifiant' varie selon le contexte. Sélectionnez le votre:". Below the response are three buttons: "identifiant d'une structure", "identifiant fiscal RCS", and "identifiant de connexion". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Cliquez sur les suggestions ou écrivez ici" and a send button.

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 :

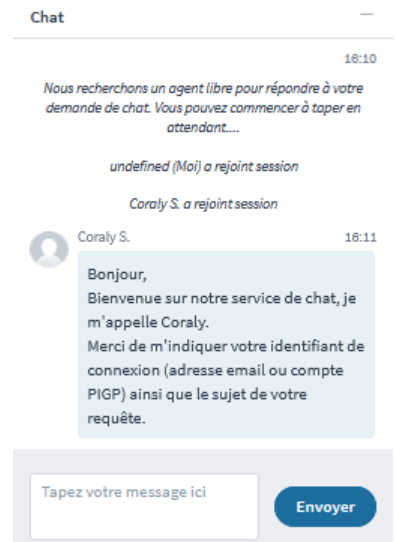
- Du support outil (si votre problématique concerne l'utilisation de Chorus Pro)
- Du service destinataire (si votre question concerne un dossier (facture, mémoire, DR,...) et son suivi)

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



The screenshot shows a chat window titled "Chat". The time is 16:10. The message says: "Nous recherchons un agent libre pour répondre à votre demande de chat. Vous pouvez commencer à taper en attendant....". Below this, it says "undefined (Moi) a rejoint session" and "Coraly S. a rejoint session". A user named "Coraly S." has joined at 16:11. The message from Coraly S. says: "Bonjour, Bienvenue sur notre service de chat, je m'appelle Coraly. Merci de m'indiquer votre identifiant de connexion (adresse email ou compte PIGP) ainsi que le sujet de votre requête." At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Tapez votre message ici" and an "Envoyer" button.

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

Veillez estimer votre session d'assistance

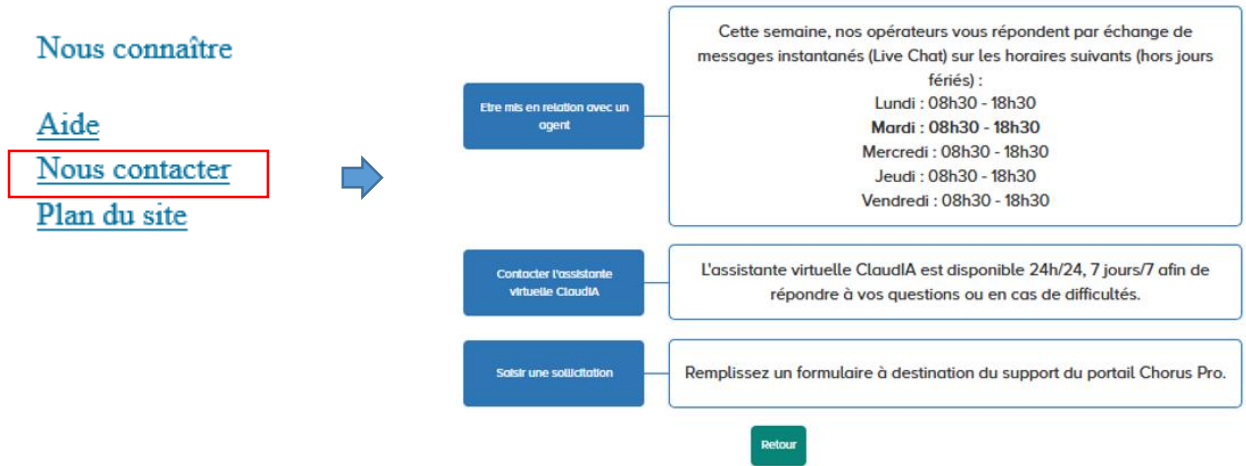


Annulez OK

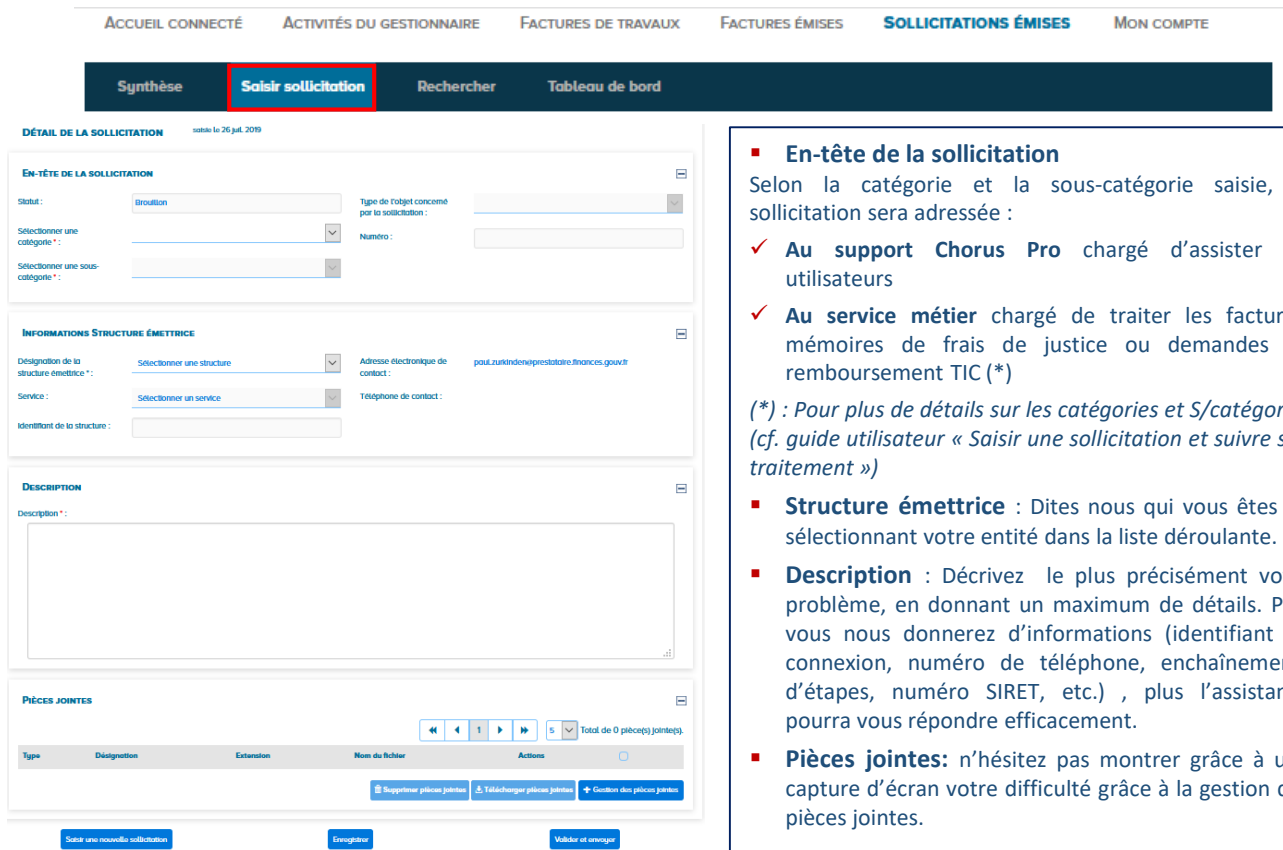
FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO

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 apparaît 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 navigation bar includes 'ACCUEIL CONNECTÉ', 'ACTIVITÉS DU GESTIONNAIRE', 'FACTURES DE TRAVAUX', 'FACTURES ÉMISES', 'SOLLICITATIONS ÉMISES', and 'MON COMPTE'. The 'Saisir sollicitation' tab is highlighted with a red box. The form is titled 'DÉTAIL DE LA SOLLICITATION' and is dated 'samedi le 26 juil. 2019'.

The form is divided into several sections:

- EN-TÊTE DE LA SOLLICITATION**: Includes fields for 'Statut' (Brouillon), 'Type de l'objet concerné', 'Sélectionner une catégorie', 'Sélectionner une sous-catégorie', and 'Numéro'.
- INFORMATIONS STRUCTURE ÉMETTRICE**: Includes 'Désignation de la structure émettrice', 'Adresse électronique de contact', 'Service', 'Téléphone de contact', and 'Identifiant de la structure'.
- DESCRIPTION**: A large text area for describing the issue.
- PIÈCES JOINTES**: A section for attaching files, showing a table with columns for 'Type', 'Désignation', 'Extension', 'Nom du fichier', and 'Actions'. It includes buttons for 'Suggérer une nouvelle sollicitation', 'Envoyer', 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.