Fiche pratique

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.

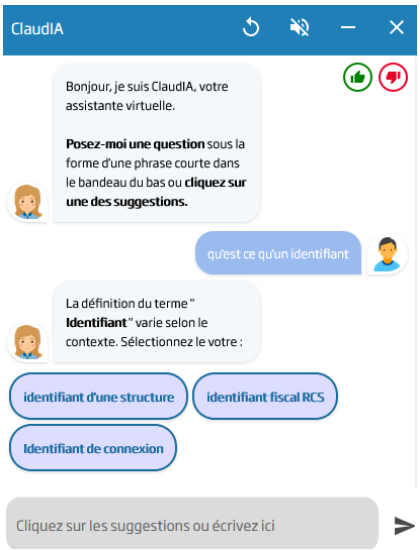


ClaudIA est à votre disposition 24h/24, 7 j/7 sur https://chorus-pro.gouv.fr

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 :

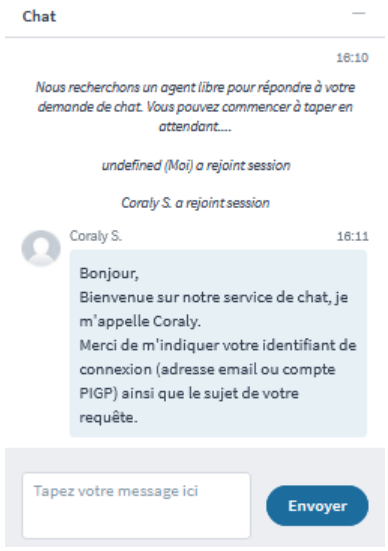
Votre vote est négatif ? ClaudIA vous proposera d'être mis en relation avec **un conseiller grâce au LiveChat**.

2. Accéder au LiveChat via ClaudIA

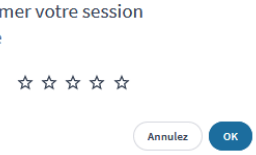
Si besoin, ClaudIA peut vous proposer de converser en LiveChat avec un conseiller support :

- 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



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 :

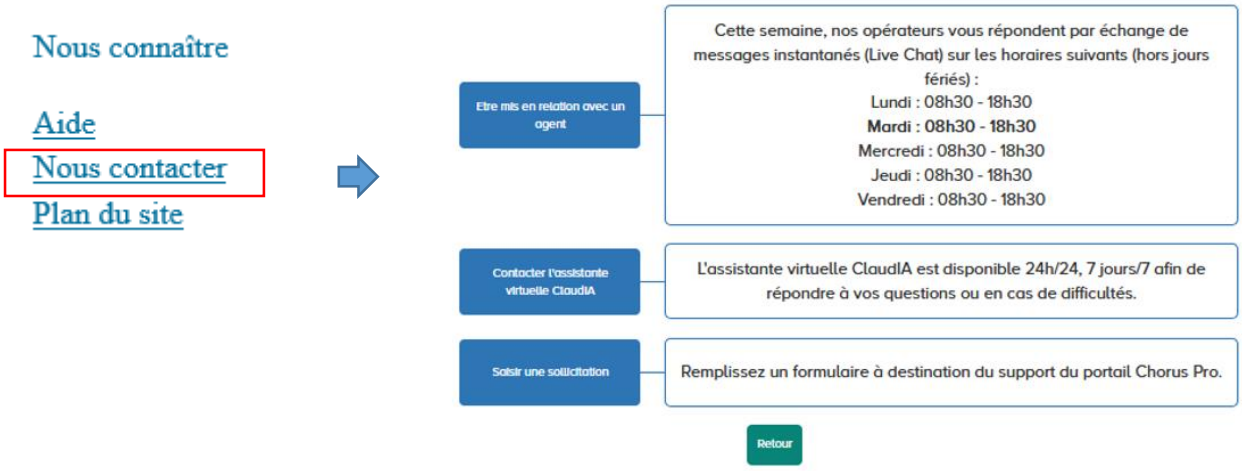
- Du support outil (*si votre problématique concerne l'utilisation de Chorus Pro*)
- Du service destinataire (si votre question concerne un dossier (facture, mémoire, DR,…) et son suivi

Fiche pratique

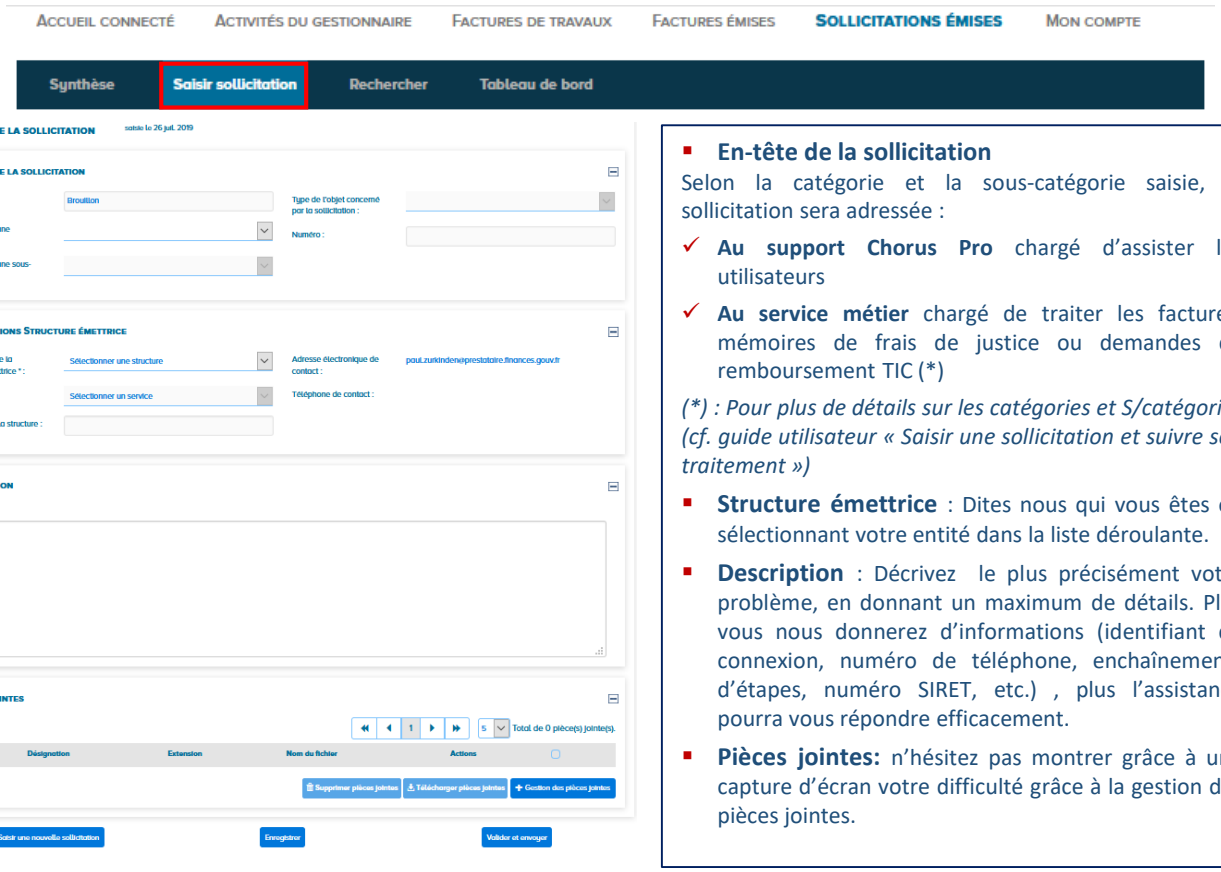
FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO

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 connaitre »).

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*.



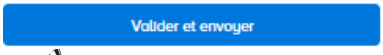
- **En-tête de la sollicitation**

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.



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.