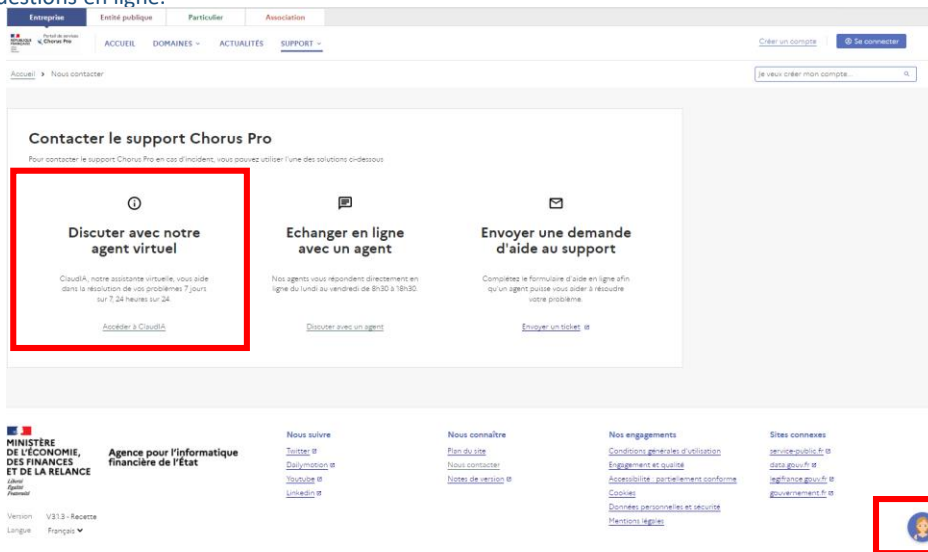


FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO

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.

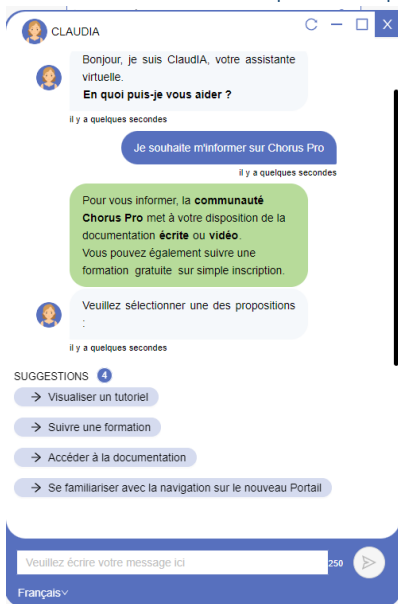


ClaudIA est à votre disposition 24h/24, 7 j/7 sur
<https://chorus-pro.gouv.fr>

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 la petite icône située en pied de page à droite pour poser vos questions à l'assistante virtuelle

2 Saisissez votre question ou utilisez les suggestions 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 :



FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO

2.

Accéder au LiveChat via ClaudIA

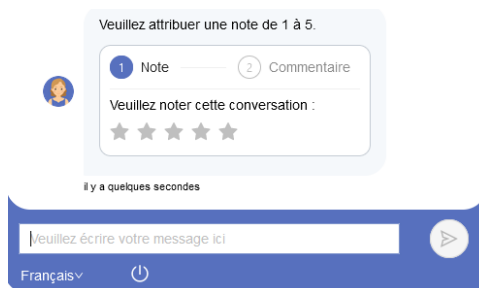
Si besoin, ClaudIA peut vous proposer de converser en LiveChat avec un conseiller support :

- Sélectionnez une catégorie pour converser avec un agent
- 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)



2

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



3.

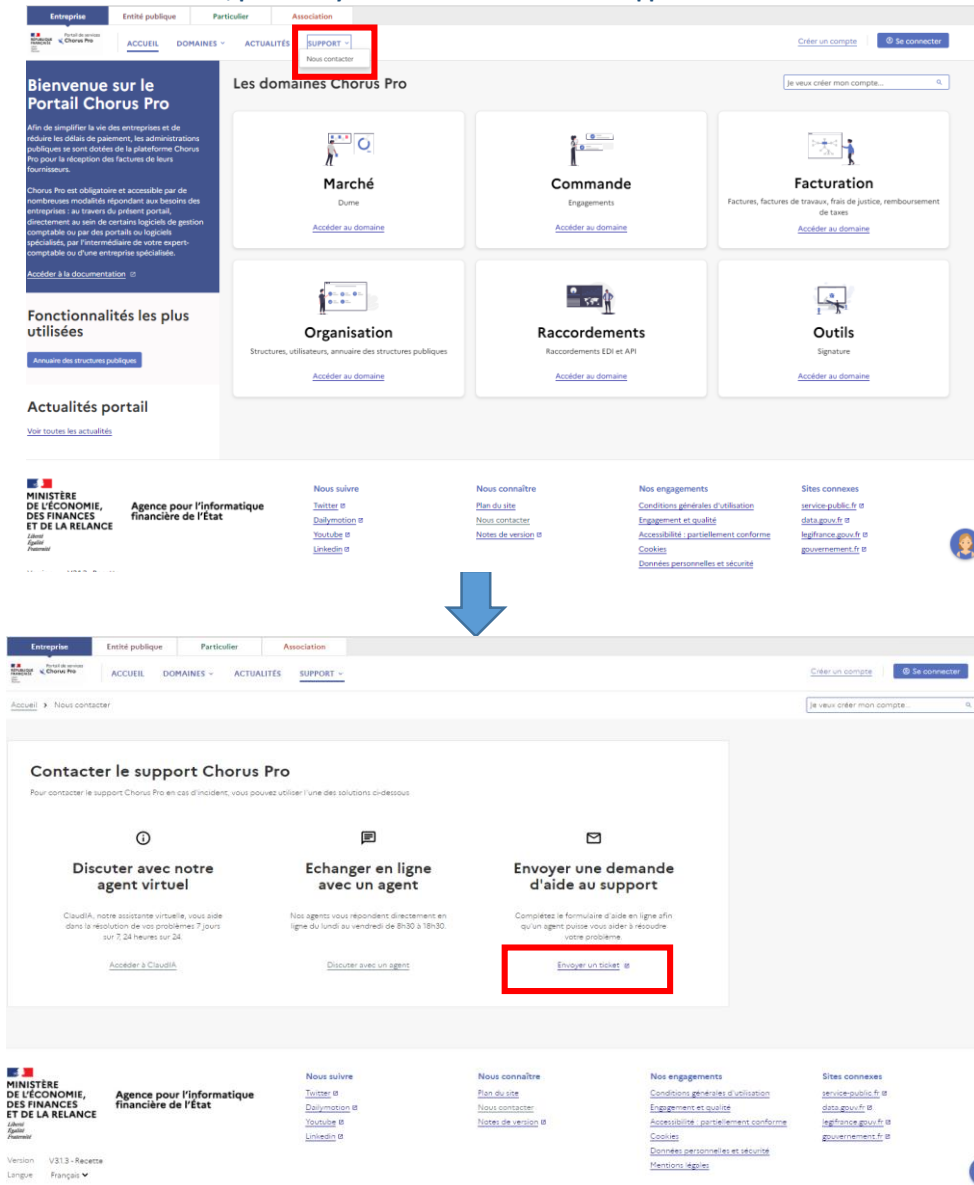
Envoyer un ticket

Si le canal ClaudIA ou LiveChat n'a pas permis de répondre à votre besoin, vous pouvez envoyer un ticket à destination :

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

FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO

A. Si vous n'avez pas de compte ou que vous n'arrivez pas à vous connecter sur Chorus Pro, cliquez sur le menu « **SUPPORT** » et « **Nous contacter** », puis Envoyer une demande d'aide au support.

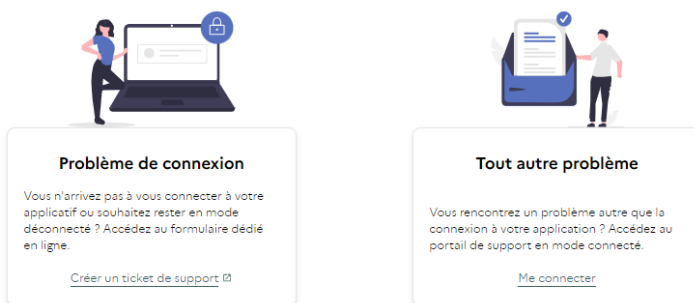


The screenshot shows the Chorus Pro website interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Entreprise', 'Entité publique', 'Particulier', and 'Association'. Below this, there is a 'SUPPORT' menu highlighted with a red box, containing the option 'Nous contacter'. The main content area displays 'Les domaines Chorus Pro' with various service tiles like 'Marché', 'Commande', 'Facturation', 'Organisation', 'Raccords', and 'Outils'. A large blue arrow points down to a second screenshot showing the 'Nous contacter' page. On this page, under the 'Envoyer une demande d'aide au support' section, the button 'Envoyer un ticket' is highlighted with a red box.

Sur la page suivante, en mode non connecté, vous êtes invités à sélectionner la solution correspondant au problème rencontré

Envoyer un ticket au support

Afin de traiter votre demande, sélectionnez la situation qui correspond au problème que vous rencontrez.





Problème de connexion

Vous n'arrivez pas à vous connecter à votre applicatif ou souhaitez rester en mode déconnecté ? Accédez au formulaire dédié en ligne.

[Créer un ticket de support](#)

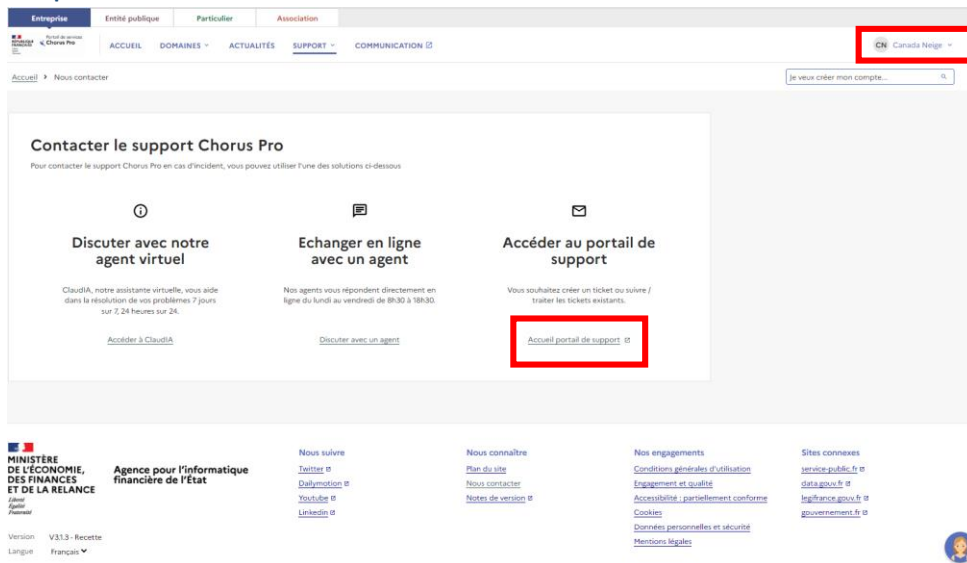


Tout autre problème

Vous rencontrez un problème autre que la connexion à votre application ? Accédez au portail de support en mode connecté.

[Me connecter](#)

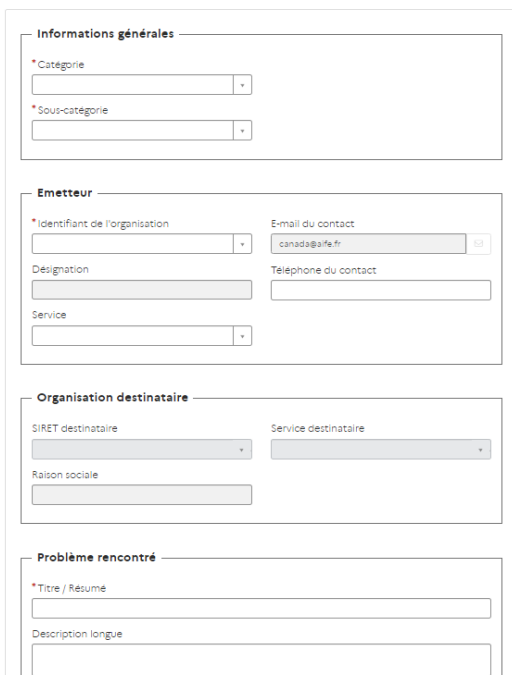
B. Si vous avez déjà un compte Chorus Pro, connectez vous et accédez au portail de support en cliquant sur l'onglet « support » du portail de services Chorus Pro.





Créer un ticket

Renseigner votre ticket afin qu'il soit pris en charge par les équipes support.
Les champs avec une * sont obligatoires.



■ Informations générales

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 (*). Selon la sous-catégorie choisie (cela commence toujours par un « M »), le renseignement du numéro de la facture ou du mémoire concerné dans le champ « N°Objet » peut être obligatoire.

(*) : Pour plus de détails sur les catégories et S/catégories (cf. guide utilisateur « Saisir un ticket et suivre son traitement »)

- **Emetteur** : Sélectionnez l'organisation au nom de laquelle vous émettez votre ticket dans la liste déroulante du champ « identifiant de l'organisation ». Par défaut, l'email de contact est pré rempli et le champ « Désignation » se remplit automatiquement.
- **Organisation destinataire** : Si la catégorie et la sous-catégorie saisies relèvent du support, ce bloc est automatiquement rempli. Dans le cas où le ticket est adressé à une entité publique, les informations du destinataire sont à compléter ou sont pré remplies selon la sous-catégorie choisie.
- **Problème rencontré** : Attribuez un titre à votre ticket dans le champ « titre/résumé » et décrivez plus précisément votre problème en donnant un maximum de détails. Plus vous nous donnerez d'informations, plus l'assistance pourra vous répondre efficacement. Pour finir, n'hésitez pas à joindre une capture d'écran illustrant votre difficulté grâce à la section « Ajouter des pièces jointes ».

Soumettre

Cliquez ensuite sur **Soumettre** pour transmettre votre ticket

Votre ticket a bien été envoyé et sera traité dans les meilleurs délais par le destinataire.

