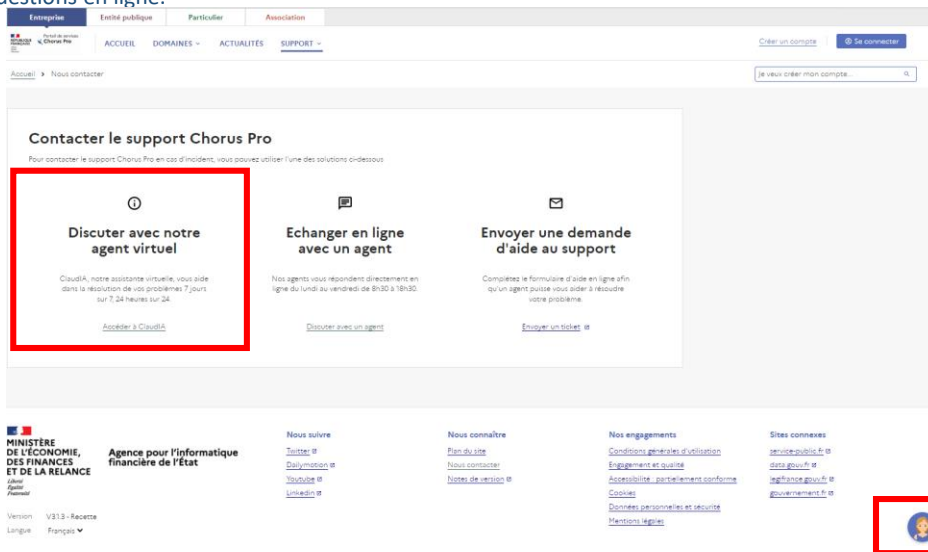


FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE CHORUS PRO

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.

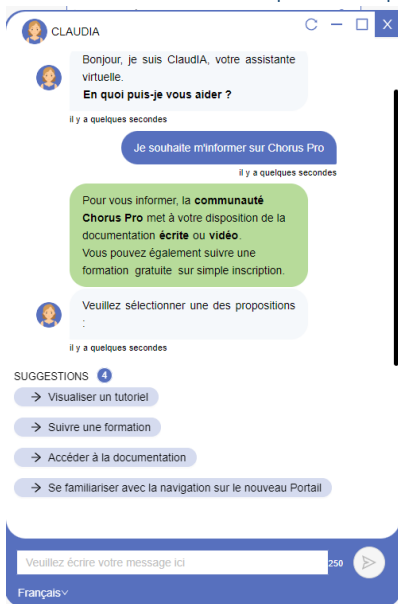


ClaudIA est à votre disposition 24h/24, 7 j/7 sur
<https://chorus-pro.gouv.fr>

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

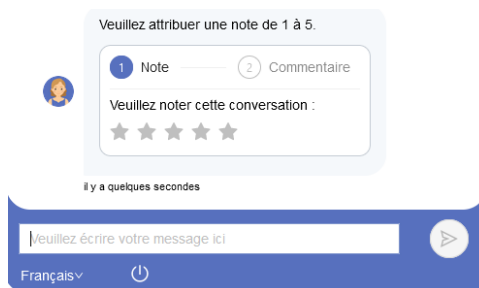
Si besoin, ClaudIA peut vous proposer de converser en LiveChat avec un conseiller support :

- 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.

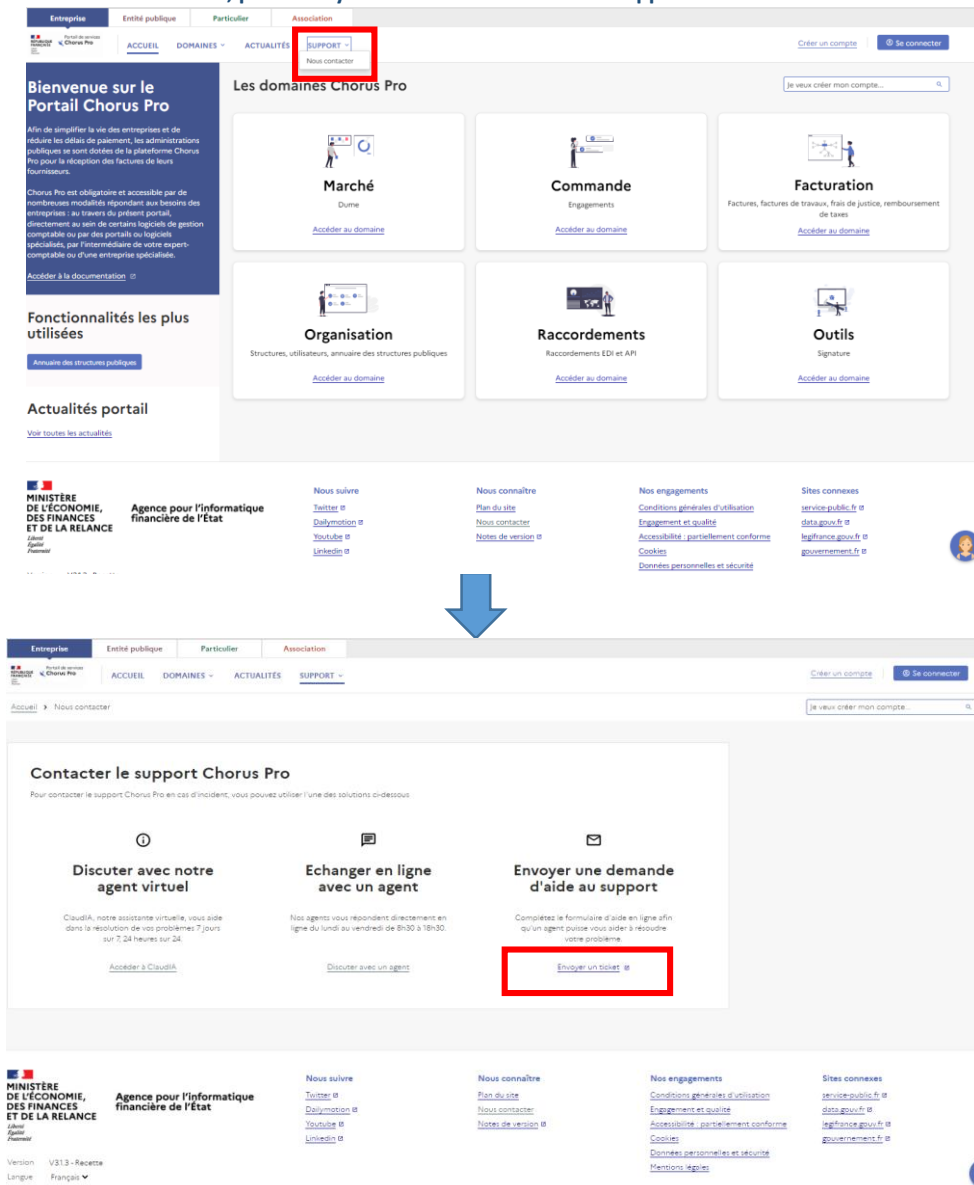
Envoyer un ticket

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 image shows two screenshots of the Chorus Pro website. The top screenshot is the homepage, where the 'SUPPORT' menu is highlighted in the top navigation bar, and the 'Nous contacter' link is highlighted in a red box. The bottom screenshot is the 'Nous contacter' page, where the 'Envoyer une demande d'aide au support' link is highlighted in a red box. A large blue arrow points from the 'Nous contacter' link in the top screenshot to the 'Envoyer une demande d'aide au support' link in the bottom screenshot.

Top Screenshot: Chorus Pro Homepage

- Navigation bar: Entreprise, Entité publique, Particulier, Association. Sub-menu: ACCUEIL, DOMAINES, ACTUALITÉS, **SUPPORT** (highlighted), Nous contacter.
- Buttons: Créer un compte, Se connecter.
- Section: Bienvenue sur le Portail Chorus Pro. Text: Afin de simplifier la vie des entreprises et de réduire les délais de paiement, les administrations publiques se sont dotées de la plateforme Chorus Pro pour la réception des factures de leurs fournisseurs. Chorus Pro est obligatoire et accessible par de nombreuses modalités répondant aux besoins des entreprises : au travers du présent portail, directement au sein de certains logiciels de gestion comptable ou par des portails ou logiciels spécialisés, par l'intermédiaire de votre expert-comptable ou d'une entreprise spécialisée. Lien: Accéder à la documentation.
- Section: Fonctionnalités les plus utilisées. Lien: Annuaire des structures publiques.
- Section: Actualités portail. Lien: Voir toutes les actualités.
- Section: Les domaines Chorus Pro. Grid of tiles:
 - Marché (Dûne) - Lien: Accéder au domaine
 - Commande (Engagements) - Lien: Accéder au domaine
 - Facturation (Factures, factures de travaux, frais de justice, remboursement de taxes) - Lien: Accéder au domaine
 - Organisation (Structures, utilisateurs, annuaire des structures publiques) - Lien: Accéder au domaine
 - Raccords (Raccords EDI et API) - Lien: Accéder au domaine
 - Outils (Signature) - Lien: Accéder au domaine
- Footer: MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE; Agence pour l'informatique financière de l'État; Nous suivre (Twitter, Dailymotion, YouTube, LinkedIn); Nous connaître (Plan du site, Nous contacter, Notes de version); Nos engagements (Conditions générales d'utilisation, Engagement et qualité, Accessibilité - partiellement conforme, Cookies, Données personnelles et sécurité); Sites connexes (service public.fr, data.gouv.fr, legifrance.gouv.fr, gouvernement.fr).

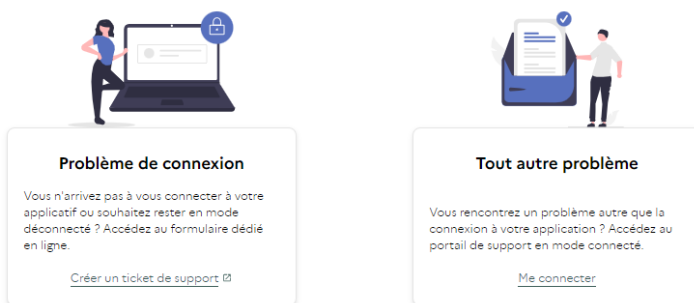
Bottom Screenshot: Nous contacter page

- Navigation bar: Entreprise, Entité publique, Particulier, Association. Sub-menu: ACCUEIL, DOMAINES, ACTUALITÉS, **SUPPORT** (highlighted), Nous contacter.
- Buttons: Créer un compte, Se connecter.
- Section: Accueillir > Nous contacter. Search bar: Je veux créer mon compte.
- Section: Contacter le support Chorus Pro. Text: Pour contacter le support Chorus Pro en cas d'incident, vous pouvez utiliser l'une des solutions ci-dessous.
- Grid of options:
 - Discuter avec notre agent virtuel (Clicia). Text: Clicia, notre assistante virtuelle, vous aide dans la résolution de vos problèmes 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Lien: Accéder à Clicia.
 - Echanger en ligne avec un agent. Text: Nos agents vous répondent directement en ligne du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30. Lien: Discuter avec un agent.
 - Envoyer une demande d'aide au support. Text: Complétez le formulaire d'aide en ligne afin qu'un agent puisse vous aider à résoudre votre problème. Lien: **Envoyer un ticket** (highlighted in red).
- Footer: Same as top screenshot.

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.



The image shows a form for sending a support ticket. It has two main sections: 'Problème de connexion' and 'Tout autre problème'. The 'Problème de connexion' section has a sub-section 'Vous n'arrivez pas à vous connecter à votre applicatif ou souhaitez rester en mode déconnecté ? Accédez au formulaire dédié en ligne.' and a button 'Créer un ticket de support'. The 'Tout autre problème' section has a sub-section 'Vous rencontrez un problème autre que la connexion à votre application ? Accédez au portail de support en mode connecté.' and a button 'Me connecter'.

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.

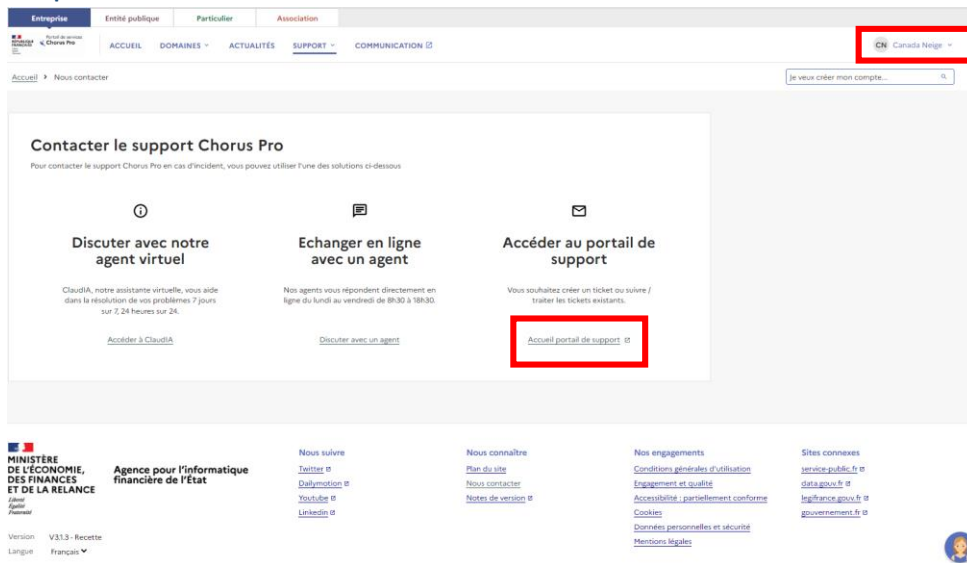
[Créer un ticket de support](#)

Tout autre problème

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

[Me connecter](#)

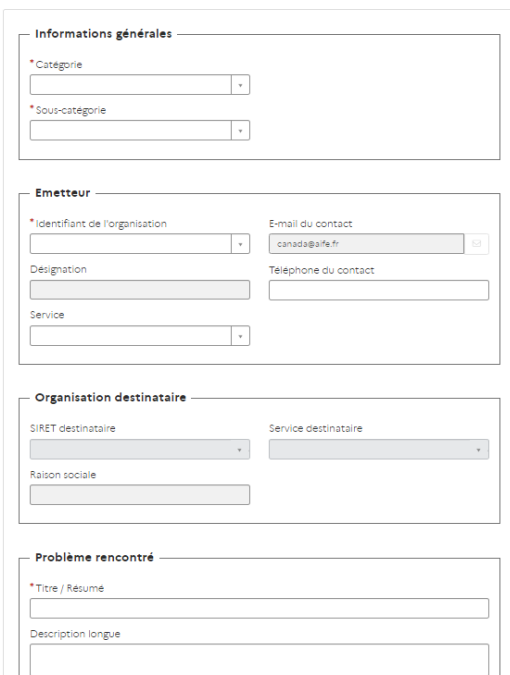
B. Si vous avez déjà un compte Chorus Pro, connectez vous et accédez au portail de support en cliquant sur l'onglet « support » du portail de services Chorus Pro.





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.

