

Chapitre 6 - Comment demander de l'aide pour e-Calls PROSPECT ?

[blocked URL](#)

[e-Calls PROSPECT Manuel pour les Demandeurs](#) > 6. Comment demander de l'aide pour e-Calls PROSPECT ?

Table des Matières

- 6. Aide
 - 6.1 e-Learning
 - 6.2 e-Calls PROSPECT Helpdesk (questions IT)
 - 6.2.1 Demande d'aide nouvelle
 - 6.2.2 Suivre une demande enregistrée
 - 6.3 e-Calls PADOR

6. Aide

Les options suivantes sont disponibles si vous avez des soucis / questions sur e-Calls PROSPECT.

6.1 e-Learning

Des [vidéos e-learning e-Calls PROSPECT](#) sont disponibles pour vous montrer comment effectuer des actions spécifiques dans e-Calls PROSPECT :

- Utiliser e-Calls PROSPECT pour trouver un appel à propositions auquel postuler ;
- Remplir une demande d'appel à propositions et l'envoyer à la Commission Européenne ;
- Surveiller l'état de votre candidature et consulter les résultats des évaluations qui y sont liées.

6.2 e-Calls PROSPECT Helpdesk (questions IT)

Si vous rencontrez des difficultés techniques lorsque vous utilisez e-Calls PROSPECT, cliquez sur l'option "**Aide en ligne**" du menu à gauche. Un pop-up vous permettra de sélectionner si vous souhaitez enregistrer une demande nouvelle ou suivre une demande plus ancienne.

Aide technique en ligne ✕

S'agit-il d'une nouvelle demande ou d'un suivi de demande ?

☒ Nouvelle requête
☐ Suivi d'une demande

Suivant

Remplissez ce formulaire si vous avez un problème technique ou une question sur l'utilisation de PROSPECT
Pour des questions à propos de l'appel, référez-vous aux lignes directrices et aux instructions indiquant à qui adresser votre question


6.2.1 Demande d'aide nouvelle

Sélectionnez l'option "**Nouvelle demande**" et appuyez sur le bouton "**Suivant**". Un formulaire en ligne s'affichera à l'écran.



adresse électronique *	<input type="text" value="uat.july.2013.org1@gmail.com"/>
Numéro de téléphone *	<input type="text" value="5557890"/>
Référence de l'appel	<input type="text" value="150240"/> Lot <input type="text" value="2"/> Laissez vide si pas applicable
Catégorie *	<input type="text" value="Problème technique"/>

Description de votre demande *

Pièces jointes	 <input type="text" value="Aucun document ..."/>
----------------	---

Envoyer

Remplissez ce formulaire si vous avez un problème technique ou une question sur l'utilisation de PROSPECT/PADOR.

Pour des questions à propos de l'appel, référez-vous aux lignes directrices et aux instructions indiquant à qui adresser votre question.

Pour toute demande d'assistance technique, veuillez utiliser le formulaire 'Aide en ligne' disponible dans le système ; pour assurer une réponse dans les plus brefs délais, veuillez nous contacter en anglais ou français.

Saisissez les informations requises – **tous les champs** marqués avec un astérisque (*) sont obligatoires :


Champ	Description
Adresse électronique	L'adresse affichée est celle associée à l'ID EU Login de l'utilisateur connecté. Vous pouvez la changer si vous souhaitez recevoir les informations à une autre adresse.
Numéro de téléphone	Tapez le numéro de téléphone où le service support peut vous rejoindre concernant votre requête.
Référence de l'appel	Tapez la référence de l'appel et le numéro du lot lié à votre requête, si pertinent. Si vous êtes dans l'appel, le système détecte ces détails et les remplit automatiquement.
Catégorie	Sélectionnez l'écran où vous avez rencontré le problème technique, ex. un onglet de la proposition, autre problème technique, PADOR etc.
Description de votre demande	Dans ce champ, expliquez le problème rencontré.
Pièces jointes	Cliquez sur la flèche bleue pour annexer une capture d'écran avec l'erreur ou le problème – cela aidera l'équipe de support à mieux comprendre votre souci technique.

Cliquez sur "**Envoyer**" lorsque toutes les informations ont été complétées.

Votre demande sera traitée dans les plus brefs délais.

Dès que le Helpdesk IT enregistre votre demande d'assistance, vous recevrez un e-mail généré automatiquement qui contient la référence de votre demande ("SMT Reference", en **rouge** dans l'exemple ci-dessous). Veuillez utiliser cette référence dans toute communication future avec le Helpdesk concernant cette même demande. N'oubliez pas d'inclure le numéro de l'appel à propositions, ainsi que le lot pour lequel vous envoyer votre proposition.

Status	Registered
Subject	PRO - Issue with uploading documents
Reference	IM0014773988
Registration time	20/06/2016 17:12
Request type	REQUEST FOR INFORMATION
Description	Issue with attaching documents Should you wish to add further information to your ticket, please reply to this email.
More Information	Follow the history and details of your request: From INSIDE the European Institutions or from OUTSIDE the European Institutions .

 Veuillez noter que si votre demande concerne l'appel (**pas l'application e-Calls PROSPECT**) - par exemple, détails de publication, détails de l'application, prérequis pour les propositions etc. - vous devez envoyer votre question à la boîte fonctionnelle de l'appel respectif.

6.2.2 Suivre une demande enregistrée

Dans le pop-up affiché lorsque vous cliquez sur "Aide en ligne", sélectionnez l'option "Suivi d'une demande".

Aide technique en ligne

S'agit-il d'une nouvelle demande ou d'un suivi de demande ?

☐ Nouvelle requête
☒ Suivi d'une demande

Suivant

Remplissez ce formulaire si vous avez un problème technique ou une question sur l'utilisation de PROSPECT
Pour des questions à propos de l'appel, référez-vous aux lignes directrices et aux instructions indiquant à qui adresser votre question

Cliquez sur "Suivant".

Un formulaire vous permettra de saisir la référence de la demande à suivre et d'envoyer plus de détails si besoin.

Aide technique en ligne : suivi d'une demande
✕

adresse électronique *	<input type="text" value="johns@gmail.com"/>
Numéro de téléphone *	<input type="text" value="123456"/>
Référence de l'incident *	<input type="text" value="IM0013022115"/>

Description de votre demande *

Pièces jointes

dessinonglet.doc

Envoyer

Remplissez ce formulaire si vous avez un problème technique ou une question sur l'utilisation de PROSPECT
 Pour des questions à propos de l'appel, référez-vous aux lignes directrices et aux instructions indiquant à qui adresser votre question

Encodez les informations requises (**tous les champs** marqués avec un astérisque sont obligatoires) :

Champ	Description
Adresse électronique	L'adresse affichée est celle associée à l'ID EU Login de l'utilisateur connecté. Vous pouvez la changer si vous souhaitez recevoir les informations à une autre adresse.
Numéro de téléphone	Tapez le numéro de téléphone où le service support peut vous rejoindre concernant votre requête.
Référence de l'incident	Tapez la référence que vous avez reçue lorsque votre demande a été enregistrée par l'équipe de support.
Description de votre demande	Dans ce champ, expliquez le problème rencontré.
Pièces jointes	Cliquez sur la flèche bleue pour annexer une capture d'écran avec l'erreur ou le problème – cela aidera l'équipe de support à mieux comprendre votre souci technique.

Cliquez sur "**Envoyer**" lorsque toutes les informations ont été complétées.

6.3 e-Calls PADOR

Si vous avez des questions concernant des informations PADOR, veuillez consulter la [page dédiée à e-Calls PADOR](#), les [vidéos e-learning](#), ainsi que le [Manuel pour les Demandeurs e-Calls PADOR](#).

Si vous ne trouvez toujours pas la réponse requise, vous pouvez contacter [EC External Relations Application Support](#) (ERAS).

[Comment soumettre un formulaire hors ligne en cas de difficultés techniques dans e-Calls PROSPECT ?](#)

[Manuel pour les Demandeurs](#)