

# Demander une assistance

Version générée le 29/01/2026

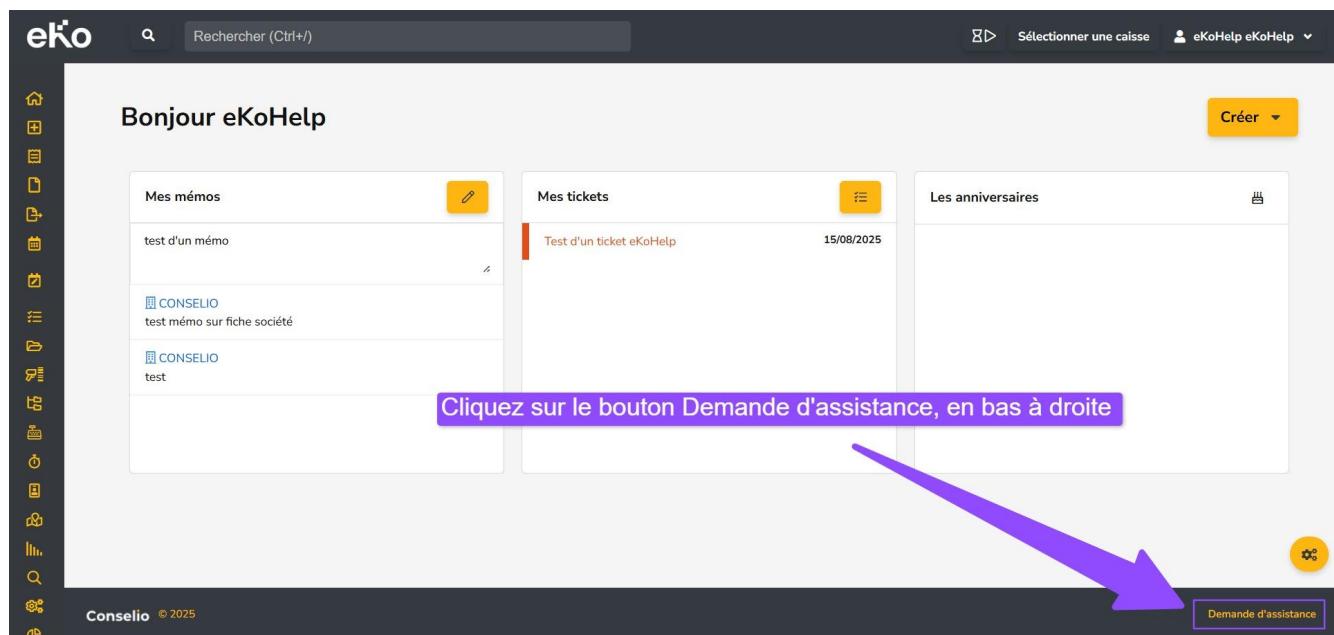
À partir du 1er janvier 2026, une nouvelle réglementation NF525 devient obligatoire pour les logiciels de gestion client en France. Cette norme, instaurée pour lutter contre la fraude fiscale, impose plus de sécurité et une meilleure traçabilité des données. eKo a donc intégré un nouveau bouton **Assistance** dans son interface, permettant de générer un code d'authentification unique afin de sécuriser vos échanges avec le support technique.

Cette mise à jour est essentielle pour garantir la conformité de votre logiciel et sécuriser vos interventions.

## Comment demander une assistance ?

Pour utiliser cette nouvelle procédure, suivez les étapes ci-dessous :

- **Étape 1 :** Lors d'un appel avec le support technique (depuis la France [+33 9 72 11 76 05](tel:+33972117605) / depuis le Luxembourg et tous les autres pays [+352 26 551 109](tel:+35226551109)), connectez-vous à votre compte eKo et cliquez sur le bouton **Assistance** situé en bas à droite de votre interface.

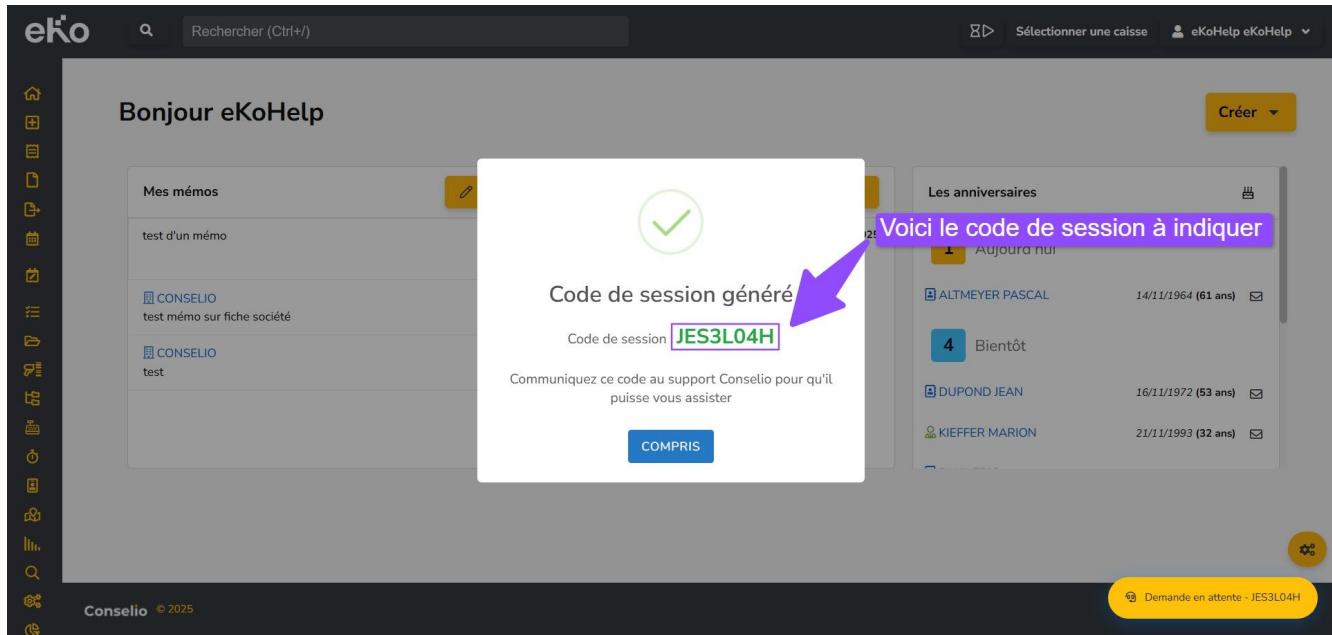


- **Étape 2 :** Renseignez les champs nécessaires à votre prise en charge : motif d'assistance (problème technique, question d'utilisation, formation, configuration, autre...), entrez votre mot de passe eKo puis cliquez sur le bouton jaune **Générer code de session**.

The screenshot shows the eKo software interface with a sidebar containing various icons. The main area displays 'Mes mémos' and 'Mes tickets'. A central modal window titled 'Demande d'assistance' is open. It contains fields for 'Motif d'assistance \*' (Assistance reason), 'Mot de passe de confirmation \*' (Confirmation password), and a 'Test d'écran automatique' (Automatic screen capture) section. Below these are sections for 'Information importante' (Important information) and 'TeamViewer' (optional). At the bottom are 'Annuler' (Cancel) and 'Générer code de session' (Generate session code) buttons.

This screenshot is identical to the one above, but it includes a purple callout with an arrow pointing to the 'Générer code de session' button in the 'Demande d'assistance' modal. Below the callout, a purple box contains the text 'Cliquez sur le bouton Générer code de session' (Click the 'Generate session code' button).

- **Étape 3 :** Un code d'authentification à 4 chiffres apparaîtra à l'écran. Communiquez ce code à l'oral à notre support technique pour sécuriser la session.



- **Étape 4 :** Et voilà ! Vous êtes désormais authentifié et vos échanges avec notre support sont sécurisés. Vous pouvez continuer votre assistance en toute confiance.

**À noter :** Cette procédure garantit que seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder au support technique. Le code est unique et temporaire, valable uniquement pendant votre appel.