

# Demander une assistance

Version générée le 09/04/2026

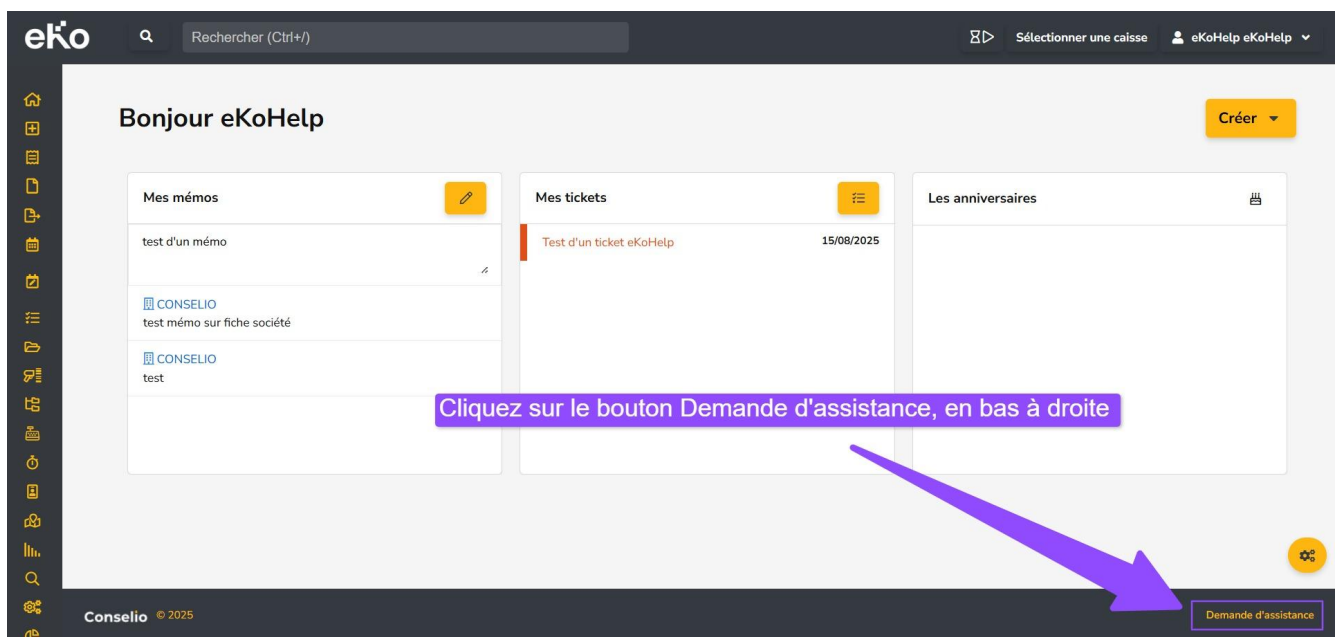
À partir du 1er janvier 2026, une nouvelle réglementation NF525 devient obligatoire pour les logiciels de gestion client en France. Cette norme, instaurée pour lutter contre la fraude fiscale, impose plus de sécurité et une meilleure traçabilité des données. eKo a donc intégré un nouveau bouton **Assistance** 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**.

**eKo** Recherche (Ctrl+/) Sélectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

### Bonjour eKoHelp

**Mes mémos** [éditer]

test d'un mémo

CONSELIO  
test mémo sur fiche société

CONSELIO  
test

**Mes tickets**

Test d'un ticket eKoHelp

#### Demande d'assistance

Motif d'assistance \*  
Sélectionner un motif

Mot de passe de confirmation \*  
Saisissez votre mot de passe

Votre mot de passe utilisateur pour valider la demande

**Capture d'écran automatique**  
Une capture d'écran de la page courante sera automatiquement jointe à votre demande pour aider l'équipe de support

**Information importante**  
Cette demande génère un code de session sécurisé que vous devez communiquer au support pour la prise en charge  
Téléphone : +352 26 55 11 09 | Email : support@eko-crm.com

TeamViewer

Annuler Générer code de session

Conselio © 2025 Demande d'assistance

**eKo** Recherche (Ctrl+/) Sélectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

### Bonjour eKoHelp

**Mes mémos** [éditer]

test d'un mémo

CONSELIO  
test mémo sur fiche société

CONSELIO  
test

**Mes tickets**

Test d'un ticket eKoHelp

#### Demande d'assistance

Motif d'assistance \*  
Problème technique

Mot de passe de confirmation \*  
.....

Votre mot de passe utilisateur pour valider la demande

**Capture d'écran automatique**  
Une capture d'écran de la page courante sera automatiquement jointe à votre demande pour aider l'équipe de support

**Information importante**  
Cette demande génère un code de session sécurisé que vous devez communiquer au support pour la prise en charge  
Téléphone : +352 26 55 11 09 | Email : support@eko-crm.com

TeamViewer

Annuler Générer code de session

Cliquez sur le bouton Générer code de session

Conselio © 2025 Demande d'assistance

- **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.

The screenshot shows the eKoHelp web interface. At the top, there is a search bar with the text "Rechercher (Ctrl+)" and a user profile icon labeled "eKoHelp eKoHelp". The main header says "Bonjour eKoHelp" and includes a "Créer" button. The interface is divided into sections: "Mes mémos" on the left, "Les anniversaires" on the right, and a central modal window. The modal window has a green checkmark icon and the text "Code de session généré". Below this, it displays "Code de session" followed by the code "JES3L04H" in a green box. A purple arrow points from a purple text box "Voici le code de session à indiquer" to the code box. Below the code, it says "Communiquez ce code au support Conselio pour qu'il puisse vous assister" and a "COMPRIS" button. At the bottom of the modal, there is a yellow button that says "Demande en attente - JES3L04H". The footer of the page includes "Conselio © 2025" and a settings icon.

- **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.