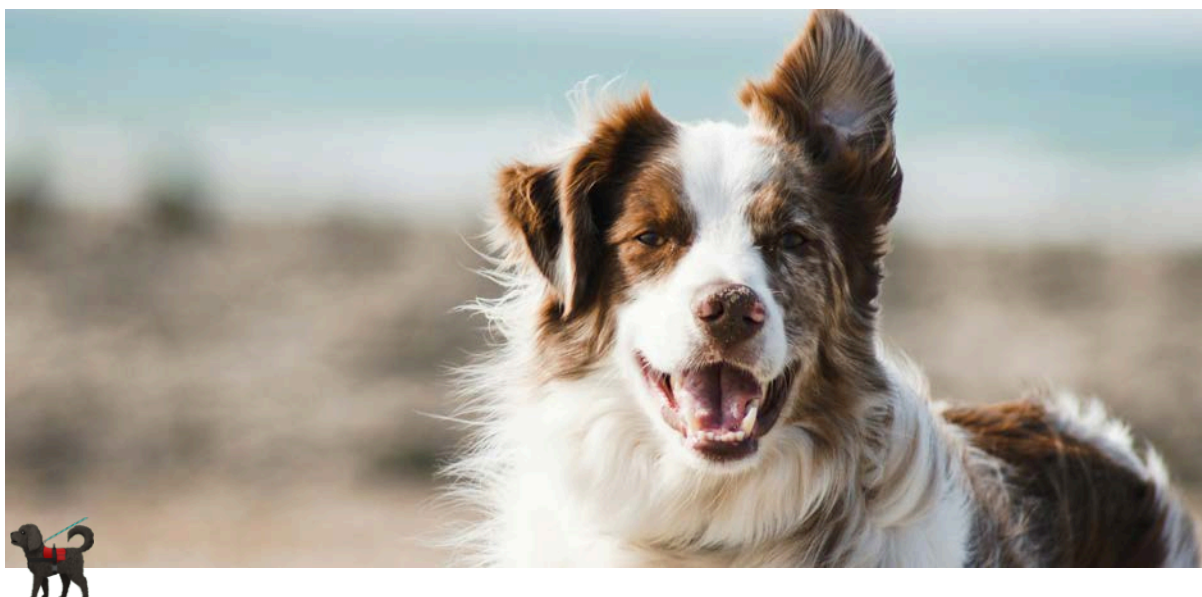




Exact Online - Comment contacter le support ?

👤 Responsable	👤 Jérémy GILLES
🏷️ Tags	Support technique
📅 Date	@26/11/2025



Si vous n'avez pas accès à votre compte Exact Online, vous pouvez contacter le support par téléphone au +32 (0)2 711 15 60. Votre numéro de client vous sera demandé. Veillez donc à l'avoir à disposition lors de cet appel téléphonique.
Vous trouverez votre numéro de client (ou *numéro de License* ou *numéro de série*) sur votre facture.



Avec Exact Online, peu importe l'abonnement que vous avez souscrit, vous disposez d'un support très complet.

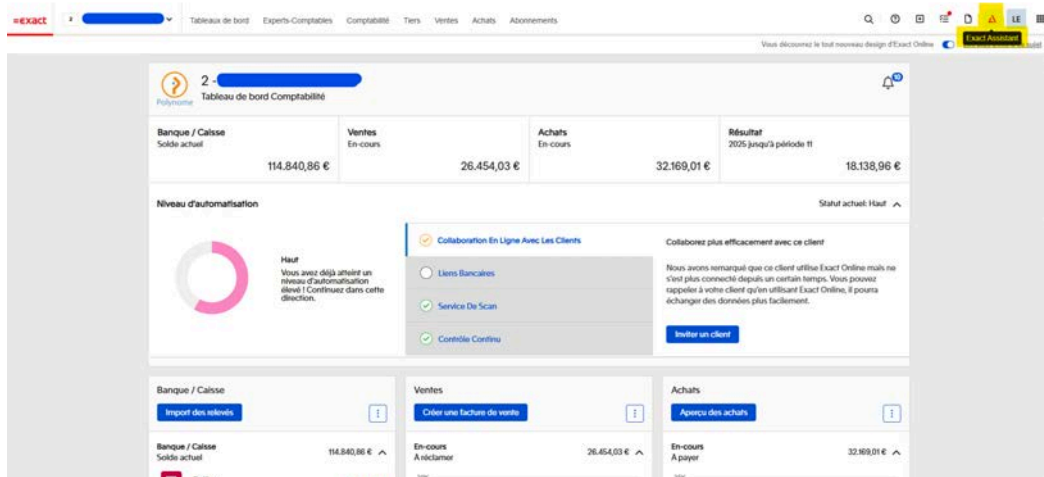
Si vous avez une question sur un sujet, voici les 3 étapes à suivre :

1. Poser la question à Exact Assistant.
2. Si la réponse d'Exact Assistant ne vous donne pas satisfaction : Allez voir dans la page Aide du support Exact Online.
3. Si vous ne trouvez toujours pas : Contactez le support via la messagerie instantanée, pour discuter en direct avec un conseiller d'Exact Online.

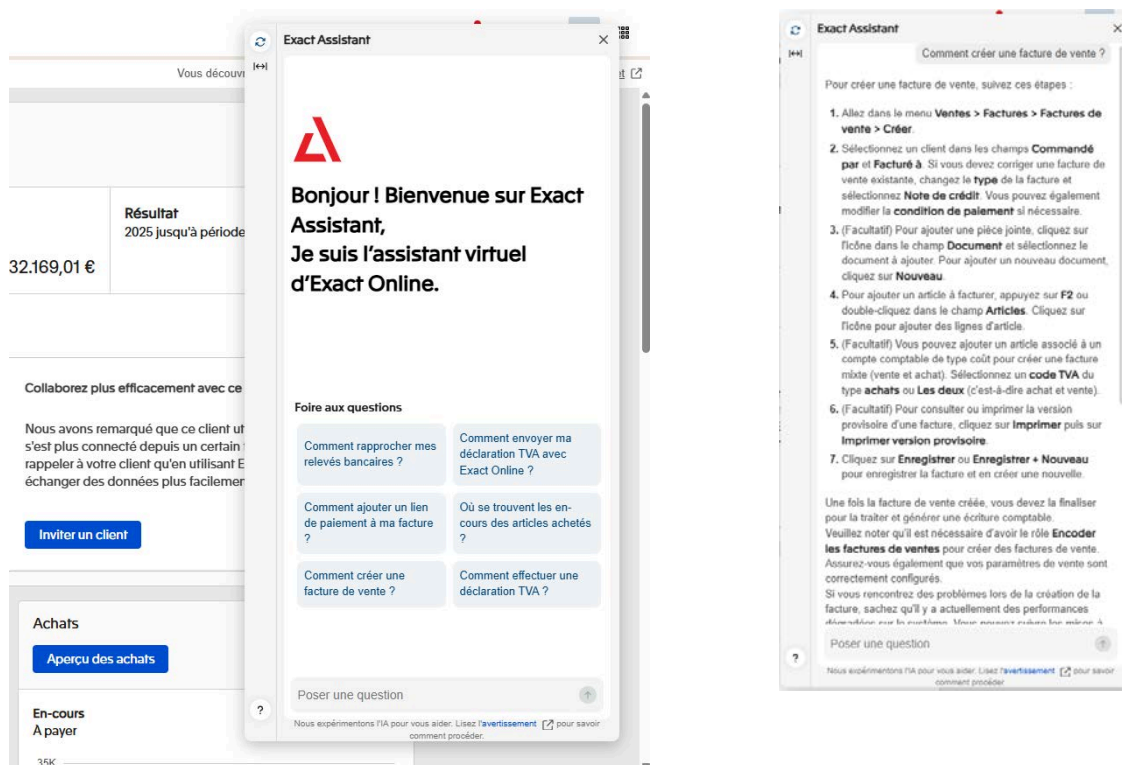
1. Si vous avez une question, poser la à Exact Assistant

Exact Assistant est un outil d'intelligence artificielle intégré à Exact Online qui offre un support technique **24h/24 et 7j/7**. Il répond instantanément aux questions des utilisateurs. Grâce à son efficacité, 99 % des utilisateurs n'ont plus besoin de contacter le service client, ce qui rend le travail quotidien plus fluide et productif.

Pour y accéder, cliquez sur la forme triangulaire en haut à droite de l'écran .

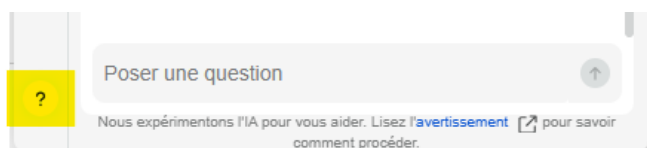


Une fenêtre va alors s'ouvrir où vous pourrez poser votre question :



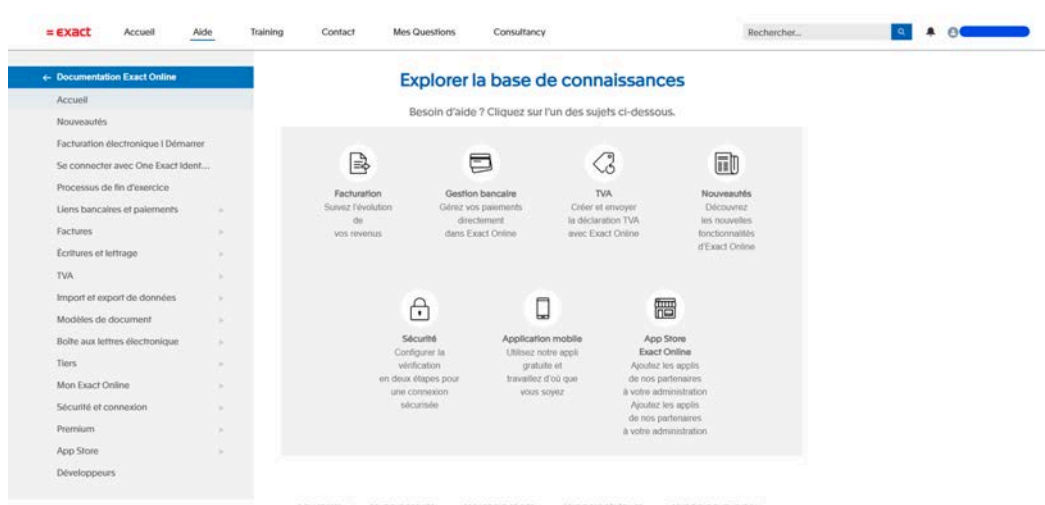
2. Si la réponse d'Exact Assistant ne vous donne pas satisfaction: Allez voir dans la page Aide du support Exact Online.

Dans la même fenêtre que celle ci-dessus, en bas à gauche, vous voyez un bouton avec un . Cliquez dessus.



Un autre onglet s'ouvre alors sur votre navigateur. Vous découvrirez plusieurs menu.

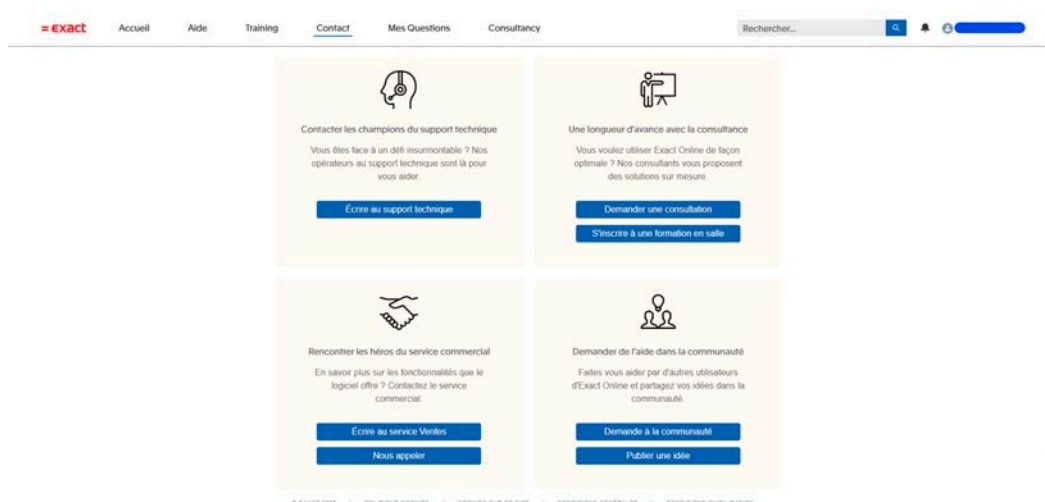
Dans le menu **Aide**, vous trouverez une base de données complète et structurée sur l'intégralité de la plateforme Exact Online.



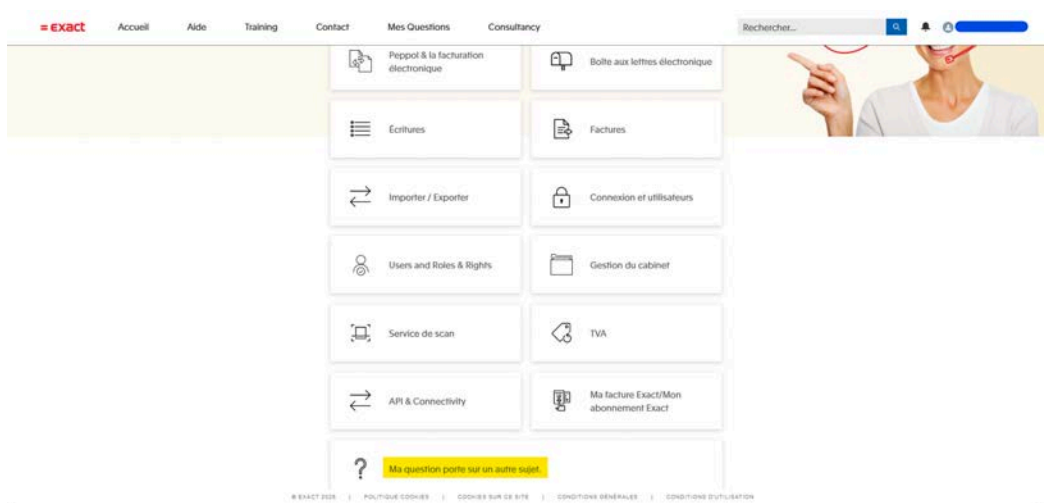
3. Si vous ne trouvez toujours pas : Contactez le support via la messagerie instantanée, pour discuter en direct avec un conseiller d'Exact Online.

Dans le menu **Contact**, vous trouverez 4 options.

Dans l'encadré "Contacter les champions du support technique", cliquez sur **Écrire au support technique**.



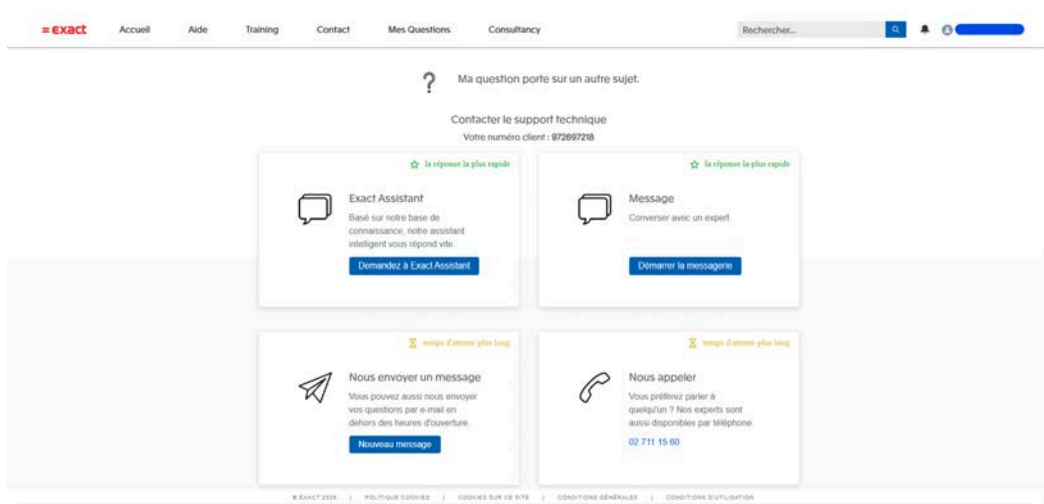
Vous aurez alors une série de sujets fréquemment posés. Si vous ne trouvez pas votre sujet, allez en bas de cette page et cliquez sur [Ma question porte sur un autre sujet](#).



Vous aurez donc 4 possibilités de contacter le support (en fonction de l'heure).

Puisque vous avez déjà demandé à l'Exact Assistant, utilisez l'option :

- **Messagerie** : Une messagerie instantanée, pour discuter en direct avec un conseiller d'Exact Online



Une fenêtre va alors s'ouvrir en bas à droite de votre écran, avec un court décompte.

Une vraie personne du support d'Exact Online sera alors à votre disposition pour répondre à votre question.