





Pourquoi créer un ticket ?

Si vous avez besoin de contacter votre Driver Coordinator ou le service Ressources Humaines : il vous faut ouvrir un ticket.

Pourquoi ?

- **Pour plus de précision**
Seul le service Ressources Humaines a accès à votre dossier, il sera donc plus facile de répondre à votre requête avec toutes les informations nécessaires.
- **Pour une meilleure traçabilité et un suivi plus efficace**
Votre requête sera facilement retrouvable puisqu'elle sera classé dans votre dossier.
- **Pour avoir une réponse plus rapide**
Les tickets sont traités plus rapidement que les emails et SMS à votre Driver Coordinator.
- **Avant d'ouvrir un ticket, avez-vous lu notre [F.A.Q.](#) ?**
La réponse à votre question s'y trouve peut-être ! 🤔

Comment créer un ticket ?

Depuis votre Application :

Via l'onglet profil → formulaire de contact

 Contact form

INFORMATION SUR LE CAS

French 

*

Catégorie

- Aucun - 

*

SubCategory

- Aucun - 

*

Objet

*

Description

1

Sélectionnez la catégorie qui concerne votre requête

2

Pour plus de précision, sélectionnez ensuite une sous-catégorie

3

Précisez **brèvement** le sujet de votre requête (exemple : salaire janvier, remboursement transport, planning, ...)

4

Votre corps de message : vous pouvez écrire votre requête dans cette partie

Comment créer un ticket ?

Depuis votre Application :



INFORMATION SUR LE CAS

A vertical list of categories for a ticket. The categories are: Maladie, Vacances, Salaire, Documents, Contracts, Shift & Shiftplanning, Matériel et retour, Applications et outils, Autre, Feedback, and Recrutement. The 'Salaire' option is highlighted with a blue border and a blue arrow pointing down.

1

Il est important de sélectionner la bonne catégorie en fonction de votre requête.

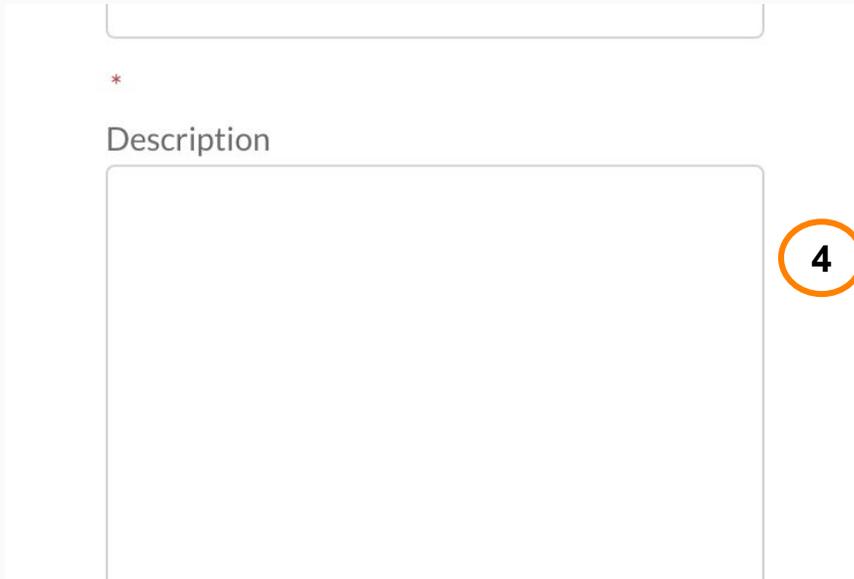
Si aucune catégorie ne correspond, sélectionnez "autre".

Par ailleurs, **merci de n'ouvrir qu'un seul ticket par sujet.**

Par exemple :
1 ticket pour mon salaire
1 ticket pour mon planning

Comment créer un ticket ?

Depuis votre Application :



*
Description

4

N'hésitez pas à être le plus précis possible dans votre requête

Par ailleurs :

- Sachez que des humains se trouvent derrière chaque réponse, **nous vous prions donc de rester courtois**. Nous nous réservons le droit de prendre des mesures pour mauvais comportement si besoin.
- Certaines requêtes prennent plus de temps pour avoir une réponse et nous nous en excusons mais **nous vous assurons que nous répondons à chaque ticket**.
Merci de n'ouvrir qu'un seul ticket par sujet.
Envoyer un doublon ou des relances rallongent le temps de traitement de vos requêtes.
- **Chaque requête et réponse se fait par ticket, il est donc inutile de vous rendre dans vos Hubs pour des relances.**
Il en va de même pour les relances auprès des dispatchers dans le chat.

Suis-je obligé(e) de passer par l'application ?

Non, vous pouvez écrire un email à :
courier-fr@justeatakeaway.com

Ecrire un email à cette adresse va automatiquement créer un ticket.

ATTENTION : Il faut utiliser la même adresse email que vous utilisez pour votre Application Scoober ! Sinon le système ne reconnaîtra pas l'adresse inconnue et votre ticket restera sans réponse 😞