





## 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

Maladie	▲▼
Vacances	
Salaire	▲▼
Documents	
Contracts	▲▼
Shift & Shiftplanning	
Matériel et retour	
Applications et outils	
Autre	
Feedback	
Recrutement	

1

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

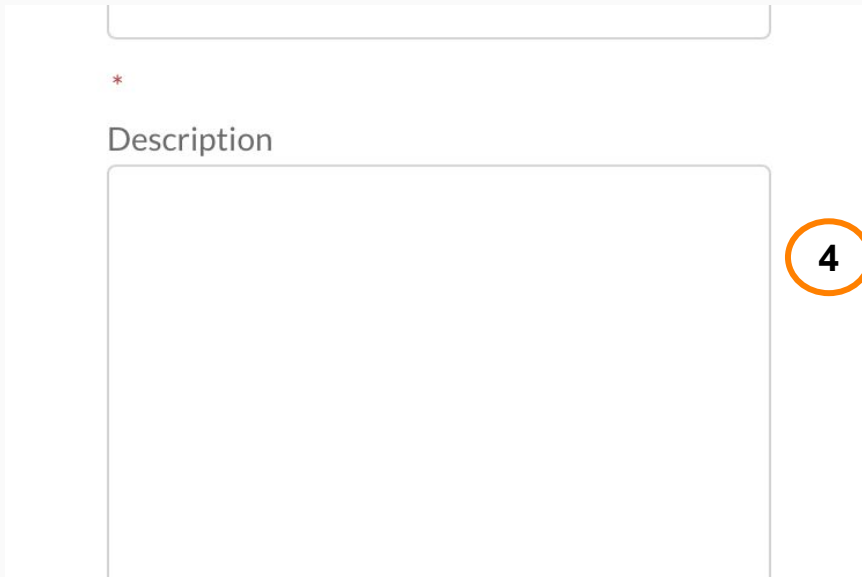
Si aucune catégorie ne correspond, sélectionnez "autre".

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](mailto: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 😞