

Comment nous envoyer une requête :



Via Email ou téléphone:

Merci de nous contacter en utilisant l'adresse ou le numéro associé à vos produits:

Site	formation de contact
Broadbean	Tél. : 0800 91 55 01 Email : serviceclients@broadbean.com
Applicant Tracking System	Tél. : 03.28.33.49.60 Email : hotline@careerbuilder.com
Social Referral	Tél. : 03.28.33.49.60 Email : SR_Supportfr@careerbuilder.com
Lesjeudis.com	Tél. : 0800 91 47 69 Email : serviceclientslesjeudis@careerbuilder.fr
Careerbuilder.fr	Tél. : 0800 90 86 91 Email : serviceclientsfrance@careerbuilder.fr
CAO-Emplois	Tél. : 0800 91 52 26 Email : serviceclientsCAO-Emplois@careerbuilder.fr
Erecrut	Tél. : 0800 91 46 00 Email : serviceclientserecrut@careerbuilder.fr
Phonemploi	Tél. : 0800 91 46 00 Email : serviceclientsphonemploi@careerbuilder.fr
Recrutex	Tél. : 0800 91 31 73 Email : serviceclientsrecrutex@careerbuilder.fr

Merci d'inclure les informations suivantes dans votre ticket :

Vos informations de contact

- Nom et prénom
- Adresse email associée à votre compte
- Numéro de téléphone

Description de votre demande

- *Exemple : Qu'essayez-vous d'accomplir, d'obtenir, etc...*
- Merci d'inclure un récapitulatif détaillé des étapes qui vous ont amenées à rencontrer le problème, ainsi que des captures d'écran nous donnant de la visibilité sur ce que vous voyez en cas de souci technique et le navigateur (ainsi que la version) que vous utilisez
- Toujours en cas de souci technique, merci de nous indiquer si plusieurs utilisateurs sont affectés

CareerBuilder Service Level Agreement



Case Severity	Severity Definition	Severity Definition	Update Frequency
Urgente (P1)	<u>Tous les utilisateurs</u> sont dans l'incapacité d'accéder à leur solution et le problème <u>peut être confirmé</u> par le Support. L'incident doit être rapporté en priorité par téléphone. Les problèmes qui rendent le système inutilisable seront considérés critiques.	1 heure ouvrée	Toutes les 2 heures jusqu'à résolution ou qu'une solution de contournement soit fournie
Haute (P2)	<u>Tous les utilisateurs</u> sont dans l'incapacité d'accéder à un ou plusieurs services ou sont dans l'impossibilité d'utiliser des fonctionnalités de base de la solution, et le problème peut être confirmé par le Support.	4 heures ouvrées	Quotidienne jusqu'à résolution ou qu'une solution de contournement soit fournie
Moyenne (P3)	Un ou plusieurs utilisateurs sont dans l'incapacité d'accéder à un ou plusieurs services et une solution de contournement raisonnable est disponible. Cela comprend également tout autre dysfonctionnement n'entrant pas dans les critères de sélection des priorités «Urgente » ou « Haute ».	8 heures ouvrées	Tous les 2 jours ouvrés jusqu'à résolution ou qu'une solution de contournement soit fournie
Basse (P4)	Demande de changements, maintenance du compte, administration générale, suggestion de nouvelles fonctionnalités, questions générales concernant l'utilisation et toute autre demande ne relevant pas du signalement d'un dysfonctionnement.	12 heures ouvrées	Une fois par semaine ou selon les disponibilités

Escalader une demande de Support :



Quand escalader une demande:

1. Il y a eu un délai significatif dans le temps de réponse du représentant Careerbuilder en dehors des SLAs.
2. Vous n'avez pas été tenu au courant de l'évolution de votre demande
3. La demande a été clôturée avec des informations incorrectes.
 - Vous avez la possibilité de sélectionner "Non" dans l'enquête de satisfaction qui vous sera envoyée lors de la clôture de votre demande
 - Le fait de sélectionner "Non" ouvrira à nouveau votre ticket qui sera alors pris en analyse par nos équipes dirigeantes

Comment escalader une demande:

1. Envoyer un email à CaseEscalationEMEA@careerbuilder.com en incluant:
 - **Numéro du ticket** – Il est nécessaire qu'un ticket ait été ouvert et travaillé au préalable si vous souhaitez l'escalader
 - **Raison(s)** – Pourquoi souhaitez-vous escalader votre ticket ?
 - **Un résumé du(des) problème(s)** – Merci de ne pas nous transférer simplement un email en indiquant "Voir ci-dessous" "
2. Après analyse de l'email/appeil, le dirigeant estimera si l'escalade du ticket est justifiée. Si elle n'est pas justifiée, cela sera documenté et le dirigeant reviendra vers la personne ayant soumis cette escalade afin de lui expliquer comment recevoir une communication efficace suite à leur demande.