



Communiqué de presse

Le : jeudi 29 avril 2021

Communiqué de presse

Amélioration des tickets & reprise du semi-présentiel

Bonjour/Bonsoir,

Comme vous avez peut-être pu le constater, les catégories des tickets ont subi quelques modifications. En effet, de nouvelles catégories pour trier les tickets ont été réalisées :

- Art et Lettres ;
- Sciences Appliquées ;
- Sciences Naturelles ;
- Sciences Humaines ;
- Sciences Sociales.

Par conséquent, quand vous ouvrirez un ticket, vous serez dans une zone d'attente, vous ne pourrez pas recevoir d'aide cette zone. Pour recevoir de l'aide, il vous faudra écrire vos besoins, vos questions accompagnées de vos documents, ainsi qu'indiquer la matière dont vous avez besoin (par le biais d'une mention que vous trouverez dans le salon demandes-aide-aux-devoirs), pour que votre ticket soit automatiquement déplacé dans la catégorie adaptée. C'est seulement une fois en dehors de la zone d'attente (donc en arrivant dans une des catégories citées plus haut) que vous pourrez recevoir de l'aide.

Ce nouveau système permet de réduire le délai de réponse, en laissant votre demande plus longtemps et en la rendant plus lisible. En effet, avant cette modification nos bénévoles devaient chercher au milieu de 10, 20, 30 tickets, les demandes les concernant, maintenant ils n'ont plus qu'entre 5 et 10 tickets voir moins. Il est donc plus simple pour eux, de trouver et répondre à vos demandes.

Quoi qu'il en soit, nous tenons à vous rappeler que nous recrutons en permanence. Et particulièrement dans cette période trouble. Toutes les informations nécessaires sont présentes dans le canal de recrutement.

Enfin, nous tenons à souhaiter une bonne reprise en présentiel aux collégiens. Ainsi qu'une bonne reprise en semi-présentiel aux lycéens et aux 4èmes, 3èmes des 15 régions les plus touchées par l'épidémie. AideEducation reste à votre entière disposition tout au long de votre reprise comme nous l'avons été durant ce confinement.

Merci encore de votre fidélité et nous vous souhaitons une bonne reprise,

Le pôle administratif,



Pour plus d'information, contactez nous :

Mail : contact@aideeducation.fr

Twitter : [@AideEducation](https://twitter.com/AideEducation)

Instagram : [aideeducation](https://www.instagram.com/aideeducation)