

# Technical Support

Call the Parent Support helpline at  
**(559) 416-5879**

**Monday - Friday / 8 am - 7 pm**  
Available from 8/19/20 - 9/9/20

The Madera Unified School District understands that sending a Chromebook home may present additional technical challenges for students and parents. The Department of Information & Technology along with the Parent Resource Center staff will provide limited remote support using a helpline phone number at **(559) 416-5879**. Support will be available **Monday - Friday, 8 am - 7 pm**.

Our ability to support technology at home may vary depending on many factors such as:

- The number of people waiting for assistance from Technical Support Helpline
- Knowledge of the caller and their understanding of District Technology resources
- Caller's knowledge and experience on technology, including their understanding and access to their home network

Our technical support team is not available to travel off-site to address technology issues. The District will not take responsibility for the operation, maintenance, or support of personal networks and personal devices.

## Support will include:



- Borrow a Chromebook for student to engage in Distance Learning
- How to login to Chromebook
- Connect your Chromebook to WiFi
- Access to student email / password
- Password reset
- Assistance with accessing Zoom, Google Meet, Clever, Google Classroom, Parent Portal, and ParentSquare

# Soporte Técnico

Llame a la línea de ayuda para padres al  
**(559) 416-5879**

**Lunes a Viernes / 8 am - 7 pm**

**Disponibles de 8/19/20 - 9/9/20**

El Distrito Escolar Unificado de Madera entiende que enviar un Chromebook a casa puede presentar desafíos técnicos adicionales para los estudiantes y los padres. El Departamento de Información y Tecnología junto con el personal de los Centros de Recursos para Padres brindarán apoyo remoto limitado usando un número de teléfono de la línea de ayuda al **(559) 416-5879** con un horario de 8 am a 7 pm de Lunes a Viernes.

Nuestra ayuda con la tecnología de su hogar puede variar por muchos factores, como:

- El número de personas que esperan asistencia del personal de apoyo técnico remoto
- Conocimiento y comprensión de los recursos tecnológicos del distrito, de la persona que llama
- El conocimiento y la experiencia en tecnología de la persona que llama, incluyendo su comprensión y acceso a la red de su casa

Nuestro equipo de apoyo no está disponible para salir de la escuela para abordar problemas técnicos. El Distrito no se hará responsable del funcionamiento, mantenimiento o soporte de redes personales y dispositivos personales.

## El Apoyo incluirá:

- Préstamos de una Chromebook para para que los estudiantes participen en el aprendizaje a distancia
- Como iniciar sesión en su Chromebook
- Conectar su Chromebook a internet
- Acceso a la cuenta del estudiante y contraseña
- Restablecer contraseña
- Asistencia con el acceso de Zoom, Google Meet, Clever, Google Classroom, Parent Portal, y ParentSquare

