



随着 BCPS 开始实施在家学习，信息技术部希望介绍一些在未来几周内有关技术支持的重要信息。

技术支持

学生/家长将如何获得技术支持？

BCPS 的学生和家长将能够通过以下方式获得经过培训的专业技术人员对 BCPS 颁发的设备的技术支持：

- 如果学生尝试访问资源或对作业有疑问，请先向教师寻求帮助。
- 使用 [自助](#) 资源得到基本技术问题的解答。这些资源可能没有翻译成您的母语。
- [在此处](#) 在线请求支持。您需要使用显示 "Click here to request support(单击此处请求支持)" 的链接，并使用 BCPS One 帐户登录。
 - 我们将在常规上课日的上午 7:00 到下午 4:15 之间提供支持服务。
 - 对请求支持的回复需要至少 24 小时。
- 在常规上课日的上午 7:00 到下午 4:15 之间，请致电技术帮助台 443.809.4672。
 - 学生在打支持热线时必须要有家长在场。
 - 出于安全原因，将要求家长确认其身份。
 - 您可以使用语言热线电话口译服务致电技术帮助台：
 - 拨打 1-866-874-3972
 - 提供客户 ID 530771
 - 指示您使用的语言
 - 提供访问代码 505171
 - 提供给口译员电话号码 443.809.4672
- 在这一期间将不会为学生安装软件。

技术支持人员可以远程访问学生的设备，但必须获得学生或家长的许可，并且仅用于提供技术支持。BCPS 使用的所有远程访问软件在查看学生设备之前都需要获得家长和学生的电子确认。

对于 BCPS 提供的设备，我将获得哪种类型的支持？

- 自助文档将包括常见问题的解答。示例包括如何访问 Google 会议、学生设备的基本故障排除、在家打印。
- 技术支持人员可以提供帮助，包括密码、硬件不工作的问题、与家庭网络的基本连接以及如何使用在线资源。
- 如果设备无法正常工作且支持人员无法远程协助，我们则会与学生和/或家长安排预约，将设备带到 BCPS 的技术支持站点，以使用一个可以正常运行的设备替换无法正常工作的设备。现场技术支持是有限的，仅接受预约，并需要遵循所有保持社交距离的规定。

在家上网

以下是一些针对无法在家中上网的员工和学生的建议：

- BCPS 建筑的周边有有限的 WiFi 接入信号。如果您采取这个办法，请注意与任何在场的其他人保持社交距离，并遵循州和地方居家令的限制。
- 许多手机网络商现在都在智能手机热点或增大数据流量方面为客户提供折扣。请咨询您的提供商，提醒他们您是 BCPS 学生的家长。
- 许多互联网服务提供商在未来几个月提供折扣互联网服务。联系您当地的提供商，不要忘记提及您是 BCPS 家长，因为这通常会有额外的折扣。

感谢您的耐心等待，以便我们适应新的工作环境，并为 BCPS 学生提供新的服务。我们正在努力为您提供高标准的服务，并不断采用新办法来改进我们的流程。