



MSD Technology Support & Help Desk Services

In response to the COVID-19 situation, the Medford School District is expanding our efforts regarding Technology Support for our students, families, teachers and other district staff who are working from home. This includes redeploying additional staff to the [Help Desk](#) process to enhance bilingual support and expand our hours of service to the time period of 7am to 5pm (PDT) starting on Monday, April 20th. The Help Desk can be contacted via phone at 541-842-1111 or via email at HelpDesk@medford.k12.or.us.

Help Desk Services Provided

The Help Desk team includes Technical Support Specialists and Computer Technicians who are responsible for responding to questions, diagnosing problems and implementing solutions for our customers. The primary services of the Help Desk function include the following:

- Provide technical assistance and support for incoming questions and issues related to computer systems, software and hardware of the Medford School District educational process
- Respond to requests from customers seeking help and needing assistance with passwords
- Install, modify and repair computer hardware and software that is district provided
- Resolve technical problems with district software programs
- Ensure secure connectivity to the Medford School District network, servers and systems
- Support MSD provided devices including Chromebooks, desktops, laptops & peripherals
- Provide effective communications capabilities for the district through key systems such as email, phones and other telecommunication solutions

Non-District Equipment and Software Support

The MSD Help Desk will only be able to provide basic information and guidance regarding equipment and software that is not supplied by the district or utilized directly as part of the educational process. This includes non-district computers, phones and other equipment such as home wireless networks. If support and assistance is needed with any privately owned computer related topics within the home, this [website](#) links to several different local providers who may be able to serve those needs.

- See [Google Search results](#) for “Medford OR Computer Support”

Servicios de Ayuda Técnica e Informativa del MSD

En respuesta a la situación del COVID-19, el Distrito Escolar de Medford está ampliando sus esfuerzos con respecto a la asistencia tecnológica para nuestros estudiantes, familias, maestros y otros miembros del personal del distrito que trabajan desde casa. Esto incluye, la redistribución de personal adicional para el [servicio de asistencia informativa](#) para poder incrementar el nivel de apoyo bilingüe y ampliar nuestras horas de servicio desde las 7:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. (Hora del Pacífico), a partir del lunes 20 de abril. Usted puede comunicarse con el servicio de asistencia informativa por teléfono, llamando al 541-842-1111 o por correo electrónico a través de HelpDesk@medford.k12.or.us.

Servicios de Ayuda Disponible:

El equipo de servicios de ayuda incluye especialistas de apoyo técnico y técnicos informáticos que se hacen responsables de responder preguntas, diagnosticar problemas e implementar soluciones para nuestros clientes. Los servicios principales de la función de la Oficina de Servicios de Ayuda incluyen los siguientes:

- Brindar ayuda técnica y contestar preguntas sobre problemas relacionados con los sistemas informáticos, los programas y componentes tecnológicos que forman parte del proceso educativo del Distrito Escolar de Medford.
- Responder a las peticiones de los clientes que buscan y/o necesitan ayuda con las contraseñas.
- Instalar, modificar y reparar equipos informáticos que les ha proporcionado por el distrito.
- Resolver problemas técnicos con programas tecnológicos del distrito.
- Garantizar una conectividad segura a la red del Distrito Escolar de Medford, servidores y sistemas del mismo.
- Respaldo los dispositivos proveídos por MSD, incluyendo Chromebooks, computadoras de sobremesa, portátiles y periféricos.
- Proveerle servicios de comunicación eficaces al distrito a través de sistemas clave como: correo electrónico, líneas de teléfono y otras soluciones de telecomunicaciones.

Apoyo Tecnológico Para el Uso de Dispositivos Privados:

La Oficina de Servicios de Apoyo del MSD sólo podrá proporcionarle información básica y orientación sobre equipos y programas computarizados que no le pertenecen al distrito o se utilizan directamente para el proceso educativo actual. Esto incluye computadoras, teléfonos y otros equipos que no le pertenecen al distrito, como redes inalámbricas domésticas. Si se necesita ayuda con cualquier tema relacionado a computadoras privadas que se encuentren dentro del hogar, este [sitio web](#) lo conducirá a una lista de proveedores locales que pueden satisfacer esas necesidades.

- Consulte los [resultados de la búsqueda de Google](#) bajo “Medford OR Computer Support” (Apoyo Informático de Medford, OR).