



**AI DOCENTI  
AGLI ALUNNI  
AI GENITORI**

## **Oggetto: Modalità di erogazione del servizio di Supporto Digitale**

Si comunica che per questo anno scolastico il servizio di Supporto Digitale avverrà con l'apertura di un ticket secondo le modalità di seguito indicate. Un ticket è una richiesta di supporto per un problema specifico, su cui potranno susseguirsi interazioni via email tra il supporto ed l'utente, sino a giungere alla chiusura/risoluzione del ticket stesso. Si suggerisce di evitare ticket che trattino contemporaneamente questioni slegate tra loro, in quanto risulterà più difficile seguire un filo logico per l'effettuazione dei vari interventi e per la chiusura del ticket stesso. Il supporto, non disponibile nei giorni festivi e quelli di chiusura della scuola, è la forma più rapida di contatto e consente, in orario lavorativo, di risolvere le problematiche o informare su specifiche procedure da seguire in determinati casi dove l'utente non sappia come operare. Il supporto non ha la possibilità di intervenire su eventuali malfunzionamenti (bug) del sistema o di affrontare in tempo reale questioni che richiedano un impegno di tempo importante.

- **RESET PASSWORD ACCOUNT @lanzaperugini.edu.it**

Utilizzare il modulo al link: <https://forms.gle/UriT4MUWhbFrpGNR9>

- **GOOGLE WORKSPACE FOR EDUCATION / CANVA FOR EDUCATION**

Per problematiche inerenti le App e o i servizi della piattaforma Google workspace inviare una mail a [supporto@lanzaperugini.edu.it](mailto:supporto@lanzaperugini.edu.it) inserendo nell'oggetto il nome dell'App o del servizio interessato, e nel corpo della mail la descrizione del problema e un recapito telefonico, che sarà utilizzato solo nel caso la richiesta non possa essere evasa per mail.

- **REGISTRO ELETTRONICO AXIOS**

Per dubbi o spiegazioni inerenti il RE Axios inviare una mail a [supporto@lanzaperugini.edu.it](mailto:supporto@lanzaperugini.edu.it) inserendo nell'oggetto la funzione del RE (es. voti, assenze, etc.), e nel corpo della mail la richiesta.

Si ricorda che eventuali problemi di accesso, credenziali, associazioni classi occorre rivolgersi all'ufficio didattica.

▪ **PUBBLICAZIONE CONTENUTI SITO WEB E SOCIAL**

Per la pubblicazione di qualsiasi materiale sul **sito web istituzionale** <https://lanza-perugini.edu.it/> una mail a [sitoweb@lanzaperugini.edu.it](mailto:sitoweb@lanzaperugini.edu.it) inserendo nell'oggetto il titolo dell'articolo, nel corpo il testo dell'articolo e come allegati eventuali immagini da pubblicare.

Per la pubblicazione di post sui canali social ufficiali della scuola (Instagram, Facebook, YouTube) **inviare** una mail a [socialmedia@lanzaperugini.edu.it](mailto:socialmedia@lanzaperugini.edu.it) inserendo nell'oggetto l'argomento del post, nel corpo il testo e gli # del post e come allegati l'immagine.

▪ **PROBLEMATICHE TECNICHE ATTIVITÀ DIDATTICHE**

Per altre tipologie di problematiche tecniche e/o digitali concernenti le attività didattiche inviare una mail a [supporto@lanzaperugini.edu.it](mailto:supporto@lanzaperugini.edu.it) inserendo nell'oggetto la tipologia di problematica (es. Digital Board, tavoletta grafica, etc.), e nel corpo della mail illustrare dettagliatamente il problema.

Si ricorda, infine, che qualsiasi tipologia di richiesta/contatto difforme da quanto indicato nella presente comunicazione non avrà seguito e verrà cestinato.

