



Preguntas frecuentes

1. ¿Cuál es el ID de mi Institución y para qué lo necesito?
 - **Cada colegio usuario de Alexia tiene su ID de Institución.** Este código es necesario para que podamos darte un mejor servicio, ya que nos permite registrar todo tu historial de necesidades como usuario **Alexia** y poder atenderte de manera personalizada.
 - Puedes ver el **ID de Institución** asignado a tu colegio en nuestro e-mail de bienvenida.
 - Deberás utilizarlo cuando llames a nuestro Servicio de Atención al Cliente para temas administrativos, para contratación de servicios adicionales y en general para cualquier tipo de gestión que nos solicites.
2. ¿Cómo puedo consultar la ayuda de Alexia?
 - Puedes acceder a la ayuda de **Alexia** directamente desde la aplicación, pulsando sobre el botón de ayuda que se encuentra en la parte inferior de la pantalla.
3. ¿Qué debo hacer si necesito ayuda en la utilización de la plataforma?
 - Si necesitas ayuda para realizar cualquier proceso en **Alexia** o tienes una incidencia puedes ponerte en contacto con nuestra **Consultoría Técnica de Educación** a través del teléfono **+56 2 28107440**, escribiendo a nuestro correo electrónico: soporteeducaria@zigzag.cl o mediante el Canal de Atención <http://bit.ly/NuevoCanaldeAtencionEducaria>
 - Nuestro horario habitual de atención es de **08:00 a 19:00 horas** de manera continuada.
4. ¿Cuándo se producen actualizaciones en la plataforma?
 - **Alexia** es un aplicativo con un **mantenimiento evolutivo**, es decir, periódicamente incorporamos nuevas funcionalidades a la plataforma en virtud de los requerimientos de nuestros clientes.
 - Las actualizaciones se realizan de manera automática y no requieren de ninguna acción por parte del usuario. Siempre buscamos periodos óptimos para los colegios dentro del año escolar, para que los usuarios puedan habituarse a las novedades con tranquilidad.
 - Cada vez que exista una actualización de **Alexia** recibirás una comunicación de nuestro equipo de marketing indicándote las principales novedades.



5. ¿Cómo me mantengo informado de novedades, avisos de soporte técnico y ofertas especiales?

- Todas nuestras comunicaciones hacia los clientes se realizan mediante correo electrónico, informando acerca de novedades incorporadas en la plataforma, consejos y tips para el manejo de **Alexia**, nuevos cursos de formación, ofertas especiales para clientes, nuevos manuales de ayuda, etc. Por eso es importante que dispongamos de las direcciones de correo electrónico de aquellas personas del colegio responsables de **Alexia** y que necesitan recibir esta información.

Añadir más direcciones

- Para incorporar nuevos e-mails a nuestra lista de distribución solo tienes que escribirnos indicándonos nombre, cargo y correo electrónico de la/s persona/s que deseas suscribir: sopORTEeducaria@zigzag.cl

Darme de baja

- Del mismo modo, en el momento en que no desees recibir más comunicaciones de **Educaria Zig-Zag** puedes escribirnos indicándonos la dirección de correo electrónico que quieres dar de baja, o bien darte de baja en el link disponible al pie de cualquiera de nuestros envíos.

Evitar el spam

- Para asegurar que recibes correctamente nuestros correos y que no sean considerados correos basura (spam) te recomendamos que añadas nuestras direcciones de envío a tu lista de contactos: sopORTEeducaria@zigzag.cl
- O, si dispones de un servidor de correo propio, incluye el dominio zigzag.cl en su lista blanca para que ningún correo de **Educaria Zig-Zag**, sea considerado spam.

6. ¿Cómo puedo acceder a más formación y profundizar en el conocimiento de la herramienta?

- **Alexia** es una plataforma con muchísimas posibilidades. Si tu colegio tiene necesidades sencillas te será fácil e intuitivo manejarla, pero si tu institución tiene una organización más compleja te vendrá muy bien conocerla a fondo para llegar a la excelencia en tu gestión.
- Si necesitas mayor formación en algunos de los módulos de **Alexia**, contáctanos a: sopORTEeducaria@zigzag.cl

7. ¿De qué otros servicios adicionales puedo beneficiarme?

- **Diseños de informes de evaluación: Alexia** cuenta con diseños estándar de informes de evaluación. Todos ellos son personalizables y dispones de una herramienta de diseño que te permitirá adaptar el modelo que más te guste a la imagen corporativa de tu colegio o incluso diseñar un modelo nuevo. Sin embargo, si no dispones de tiempo para hacer tu propio diseño, puedes ponerte en contacto con nosotros y lo hacemos por ti.



8. ¿Cómo puedo contratar otros productos y servicios de Educaria Zig-Zag?

- **Educaria Zig-Zag** es una compañía líder en el sector educativo, desarrollamos productos y servicios que contribuyen a mejorar la calidad de la educación. Nos focalizamos en tres áreas de desarrollo: contenidos educativos, soluciones TIC y consultoría técnica, los cuales que puedes consultar en nuestra página web: www.educaria.cl
- Si deseas contratar algún producto o servicio de **Educaria Zig-Zag** puedes ponerte en contacto directamente con tu representante o escribirnos a: contacto@zigzag.cl

Alexia, sistema de gestión integral para los colegios del siglo XXI

