

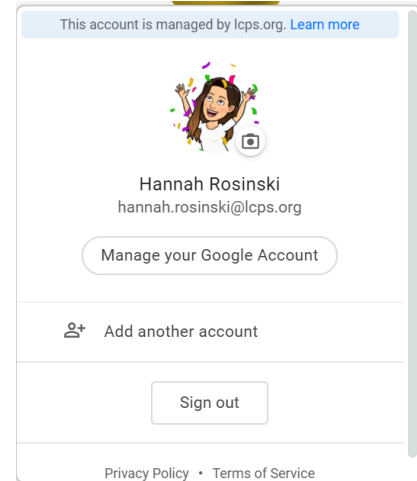
JL Simpson Middle School

Chromebook Troubleshooting Tips

Digital Experience Specialist: Todd Turner
Instructional Facilitator, Technology: Hannah Rosinski

Issues w/ Google Suite Apps

- 1) Open the Chrome Browser.
 - Make sure there are no other Gmail accounts logged into Chrome.
 - To check, open a Google tool and click on the profile circle in the upper right.
 - You can add another account here and/or sign out of an account if needed.
- 2) If the above doesn't work, click on this link and it will force log you out of all Google accounts:
<https://accounts.google.com/logout>



Logging into LCPS Go

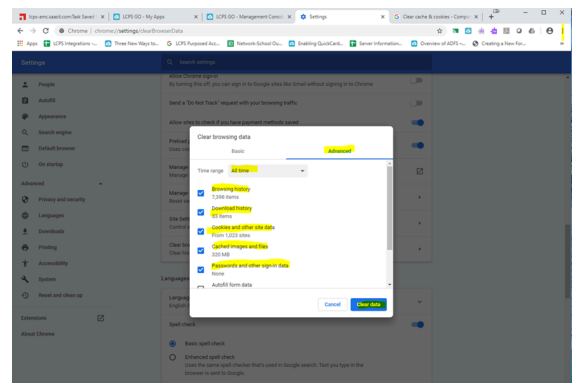
- 1) Go to the LCPS Go Launch page:
<https://launchpad.classlink.com/loudoun>
- 2) Username is the student's lunch number/student ID. Password is student created.
 - If you need password assistance, please contact the Support Center (Contact info below).



Login Errors w/ Various Apps within ClassLink/LCPSTGo

Many login errors can be corrected by clearing your cache/history. Follow these steps:

1. At the top right, click More
2. Click More tools > Clear browsing data.
3. Select Advanced
4. Choose a time range All time
5. Check the boxes from Browsing history down to Passwords and other sign-in data
6. Click Clear data.



Updating Google Chrome

Updating your Chrome browser will sometimes fix glitches you may be experiencing.

1. Click on the three dots in the upper right corner of your Chrome browser window
2. Click on **Help**
3. Click on **About Google Chrome**
4. It will automatically run updates (if it needs them), then click **Relaunch**

Reset the Chrome Browser to default settings

1. Click on the **3 dots upper right**
2. Select **Settings**
3. Click on **Advanced** on left hand side
4. Scroll down to **Reset and Clean up**
5. Click on **Restore settings to their original defaults**
6. Click **Reset Settings**.

Google Meet

- Google Meet links will be available in the Schoology course, and only available when the teacher is in the Meet at the designated time of the class.
- Teachers will provide these links for Google Meet at the time of the Meet, and will make it available to students on Schoology.

If you continue to experience issues, please contact the LCPS HelpDesk.

DDI plans to continue to provide technical support throughout the closure. Staff and students can receive technical support through one of the following methods:

- **Submit an incident through the Support Center website (<http://supportcenter.lcps.org>)**
- **Email your question to DDI-TechnologySupportCenter@lcps.org**
- **Call (571) 252-2112.**

The Technology Support Center will be staffed from 8 AM to 5 PM, Monday – Friday.

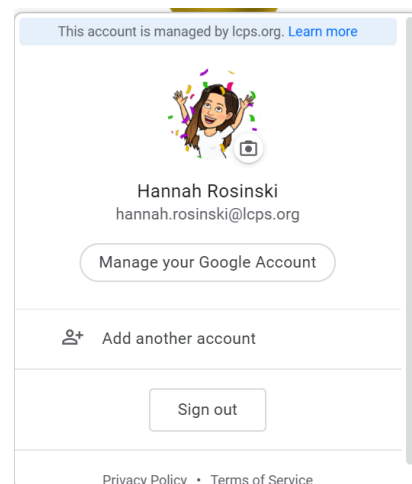
JL Simpson Middle School

Consejos para solucionar problemas en Chromebook

Tecnico Digital: Todd Turner
Facilitador de instrucción y tecnología: Hannah Rosinski

Problemas con las aplicaciones de Google Suite

- 1) Abre el navegador en tu Chromebook
 - Verifica que no tengas abierta otra cuenta Gmail en tu Chromebook.
 - Para verificar, abre la herramienta Google y pulsa el círculo de tu perfil en la parte superior derecha.
 - Puedes añadir otra cuenta aquí y/o cerrar una cuenta si es necesario.
- 2) Si lo anterior no funciona, marca el siguiente enlace <https://accounts.google.com/logout>, este te obligará a salir de cualquier cuenta Google que tengas abierta.



Iniciando sesión en LCPS Go

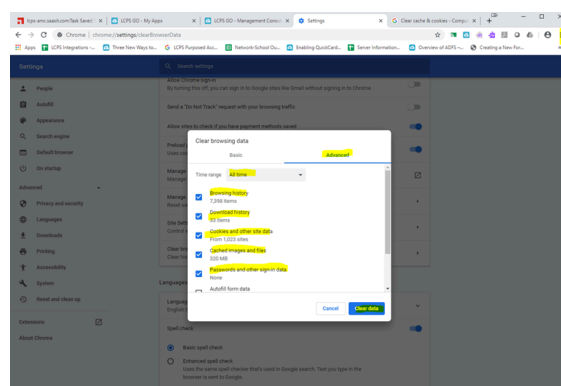
- 1) Ve a la página de LCPS Go:
<https://launchpad.classlink.com/loudoun>
- 2) El nombre de usuario es el número de identificación del estudiante. La contraseña es creada por el estudiante.
Si necesita asistencia con la contraseña, por favor comuníquese al Centro de Asistencia (la información y número de contacto está al final de esta página)



Errores de inicios de sesión con varias aplicaciones dentro de ClassLink/LCPSTGo (incluyendo Edmentum)

Muchos de los errores de inicio pueden corregirse "limpiando" el historial cache. Para hacerlo sigue los siguientes pasos. (foto)

1. En la esquina superior derecha, pulsa "More" ⋮
2. Pulsa "More tools" > Luego "Clear browsing data".
3. Selecciona la opción "Advanced"
4. Selecciona en "time range" "All time"
5. Marca las casillas del historial del navegador- Browsing history down to Passwords and other sign-in data
6. Marca "Clear data".



Actualizando Google Chrome

Actualizar el navegador Chrome muchas veces puede solucionar problemas técnicos.

1. Marque los tres puntos en la esquina superior derecha en la ventana de tu navegador Chrome.
2. Marque la opción **Help**
3. Marque la opción **About Google Chrome**
4. Automáticamente ejecutará las actualizaciones (si las necesita) luego marque reiniciar (**Reluch**)

Restablecer el navegador Chrome a la configuración inicial (default settings)

1. Marque los **tres puntos en la esquina superior derecha**
2. Seleccione la opción de **Settings**
3. Marque la opción de **Advanced** en el lado izquierdo
4. Desplácese la pantalla hacia abajo y seleccione **Reset and Clean up**
5. Marque la opción de **Restore settings to their original defaults**
6. Marque la opción de **Reset Settings**.

Google Meet

- Los enlaces de Google Meet se configurarán a través de Google Classroom y solo estarán disponibles cuando el maestro esté en Google Meet.
- Los maestros proporcionarán estos enlaces para Google Meet en el momento de la reunión, y la pondrán a disposición bajo el título de la Schoology, o mediante un enlace proporcionado en una "tarea" o correo electrónico.

Si continúa teniendo problemas, comuníquese con el servicio de asistencia de LCPS.

DDI continuará brindando ayuda técnico durante todo el cierre. El personal y los estudiantes pueden recibir asistencia técnica a través de uno de los siguientes métodos:

- ***Solicite asistencia a través del sitio web del Centro de Apoyo***
(<http://supportcenter.lcps.org>)
- ***Envíe su pregunta por correo electrónico a DDI-TechnologySupportCenter@lcps.org***
- ***Llame al (571) 252-2112.***
- ***El Centro de Apoyo Tecnológico contará con personal de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.***