

ENGLISH: Chromebook Help Guide

BEFORE ANYTHING ELSE, REBOOT USING POWER + REFRESH

Issue	Solution / Steps
Trouble Accessing Google Drive/Classroom	1. Click the set of icons in the bottom right of the screen 2. Click "Sign Out" at the top of the menu that opens, to the right of the profile icon 3. Wait for the Chromebook to reboot 4. Click the downward arrow to the right of the person's name, and click "Remove this person" at the bottom of the popup 5. Sign in again
Webcam	1. Turn off your Chromebook, then turn it back on 2. Try using the camera in another app, like "Camera" 3. Copy "chrome://settings/content/camera" into the URL bar and ensure the camera is enabled
Microphone/Sound	1. Make sure sound isn't muted: a. At the bottom right, select the time. b. Adjust the volume using the slider. 2. Change the sound input or output: a. At the bottom right, select the time. b. Next to the volume slider, select the Right arrow. c. Change where sound comes from (output) or where you speak into (input).
Keyboard	1. Ensure your device is set to "US Keyboard" 2. If keys are not working, please refer to the "Hardware Damaged" portion of this guide.

Connecting Bluetooth Headphones	1. Click the set of icons in the bottom right. 2. Click "Bluetooth" (note: the word, not the icon). 3. Ensure that the toggle switch at the top right of the menu is blue. If it is not, click it. 4. If you have AirPods: a. Hold down the button on the back of the AirPods charging case until you see "Airpods" in the "Unpaired Devices" list. 5. If you have other wireless listening devices a. Turn your device into pairing mode, usually by holding the bluetooth icon for a full count to 10. 6. Click the name of your Bluetooth device under the "Unpaired Devices" section and test it in Zoom
Connecting To Wifi	1. Click the set of icons in the bottom right 2. Click "Not Connected" 3. Ensure that the toggle switch at the top right of the menu is blue. If it is not, click it 4. Click on the name of the network you want to join. 5. Type the password in the popup. To make sure you typed it correctly, you can click the eye icon on the right of the password field to ensure it's correct 6. Click "Connect" at the bottom right of the popup
Connection Is Slow	1. Make sure devices not in use are disconnected from your network 2. See "Chromebook Is Slow" below

Device Not Turning On/Charging	1. Plug in the device 2. Check that: a. The charger or adapter cables are completely plugged in, both to your Chromebook and the wall. b. The power outlet is working. 3. If the battery icon doesn't appear: a. First, give it 10 or so minutes to charge. When Chromebooks are incredibly low on battery (< 5%) they do not show the battery icon. b. If the battery icon still does not appear, refer to the "Hardware Damaged" section of this guide 4. If the battery icon appears, but the Chromebook is still not charging: a. Refer to the "Hardware Damaged" section of this guide
cox Chromebook Is Slow	1. Check for system updates by visiting "chrome://settings/help". If any updates are available, install them and restart your device 2. If you have too many tabs, windows or apps going at once, it will slow down your chromebook. 3. Take off any other users on the device. You should be the only user on the device when you are doing work online. 4. Make sure you don't have multiple windows of Chrome open a. To check, click the Chrome icon at the bottom of the screen b. If a popup appears with multiple rows, click through them and close some. You should only need one Chrome window open at a time 5. Empty your cache. a. Press CTRL+H to open the History tab b. click Clear Browsing Data on the left side.

	c. Make sure both Cookies and Cached Images are selected and then choose Clear Data. 6. Turn it off and on again. a. Rebooting can clear out some actions behind the scenes that are impacting response time. 7. Run an internet speed test to see if it's because of your WiFi 8. Watch this video
Logging In/Passwords	To have your password reset, please email: HelpDesk@ppsd.org
Skyward	Please email HelpDesk@ppsd.org
Google Meet Google Hangout	How to Join a Google Meet/Hangout
Clever	To assist any students in your household with continuing their learning at home, 1. Simply have them log in to the Clever Portal. 2. Click "Log in with Clever" and then students will login with their student ID. 3. The password will be the same as their login (student ID). Example: Login: Student ID Password: Student ID 4. For more support go here.
Logging into Google Classroom	1. Go to the Providence Schools Google Classroom page 2. Log on to your student's Google classroom by clicking the logo 3. Need more help? Watch the "How to login video" a. English

	b. Español
Hardware Damaged (ex. Broken screen, Laptop does not start)	Please email your child's principal and they will coordinate with the PPSD HelpDesk to determine the next steps. Call your school if you need additional help
Helpful Video Links with Instructions and Examples	How to login Google Classroom (English) How to login Google Classroom (Español) Using Google Classroom as a Student Submitting an Assignment (For Students and Families) Google Classroom--español Como agregar documentos a Google Classroom

If your question wasn't answered by this guide:

HelpDesk@ppsd.org

ESPAÑOL: Guía de solución de problemas de Chromebook

ANTES DE CUALQUIER OTRA COSA, REINICIE USANDO "POWER + REFRESH"

Problema	Solución /Pasos
No puedo acceder Google Drive/Classroom	1. Oprima el conjunto de iconos en la esquina inferior derecha de la pantalla. 2. Para salirse de la sesión oprima "Sign Out" en la parte superior del menú que se abre, a la derecha del ícono de perfil 3. Espere a que Chromebook se reinicie 4. Presione la flecha hacia abajo a la derecha del nombre de la persona y oprima "Remove this person" (remueva esta persona) en la parte inferior de la ventana emergente. 5. Reinicie su sesión
Webcam	1. Apague su Chromebook, luego vuelva a encenderla 2. Intente usar la cámara en otra aplicación, como "Camera" 3. Copie "chrome://settings/content/camera" en la barra de URL y asegúrese de que la cámara esté habilitada
Micrófono/Sonido	1. Asegúrese de que el sonido no esté silenciado: a. En la parte inferior derecha, selecciona la hora. b. Ajuste el volumen con el control deslizante. 2. Cambiar la entrada o salida de sonido: a. En la parte inferior derecha, seleccione la hora. b. Junto al control deslizante del volumen, selecciona la flecha hacia la derecha. c. Cambie el origen del sonido (salida) o la entrada de voz (entrada).

Teclado	1. Asegúrese de que su dispositivo esté configurado en "Teclado de EE. UU." "US Keyboard" 2. Si las teclas no funcionan, consulte la sección "Hardware dañado (por ejemplo la batería, el teclado, la pantalla,etc)" de esta guía.
Para conectar audifonos Bluetooth	1. Haga clic en el conjunto de iconos en la parte inferior derecha. 2. Haga clic en "Bluetooth" (nota: la palabra, no el ícono). 3. Asegúrese de que el interruptor para activar en la parte superior derecha del menú sea azul. Si no es así, haga clic en él. 4. Si tiene Airpods: a. Mantenga presionado el botón en la parte posterior del estuche de carga de Airpods hasta que vea "Airpods" en la lista de "Dispositivos no vinculados" (Unpaired devices). 5. Si tiene otros dispositivos auditivos inalámbricos a. Convierta su dispositivo en modo de emparejamiento, generalmente presionando el icono de bluetooth mientras se cuenta hasta 10. 6. Haga clic en el nombre de su dispositivo Bluetooth en la sección Unpaired Devices (Dispositivos no vinculados) y pruébelo en Zoom
Para conectar Wifi	1. Haga clic en el conjunto de iconos en la parte inferior derecha 2. Haga clic en "Not Connected" (Sin conexión) 3. Asegúrese de que el interruptor de palanca en la parte superior derecha del menú sea azul. Si no es así, haga clic en él. 4. Haga clic en el nombre de la red a la que desea unirse. 5. Escriba la contraseña en la ventana emergente. Para asegurarte de haberlo escrito correctamente, puedes hacer clic en el icono de eye (ojo) a la derecha del campo de contraseña para asegurarte de que sea correcto

	6. Para conectar haga clic en “Connect” en la parte derecha inferior de la ventana emergente.
La conexión está lenta	1. Asegúrese de que los dispositivos que no están en uso estén desconectados de su red 2. Vea a continuación “Chromebook está lento”
El dispositivo no prende/Carga	1. Conecte el dispositivo 2. Revise que: a. Los cables del cargador o adaptador están completamente enchufados, tanto a su Chromebook como a la pared. b. La toma de corriente funciona. 3. Si el icono de la batería no aparece: a. Primero, dele unos 10 minutos para cargar. Cuando las Chromebook tienen una batería extremadamente baja (<5%), no muestran el icono de la batería. 4. Si el icono de la batería aún no aparece, consulte la sección "Hardware dañado" de esta guía. 5. Si aparece el icono de la batería, pero el Chromebook aún no se está cargando: a. consulte la sección "Hardware dañado" de esta guía.

Chromebook está lento	1. Verifique las actualizaciones del sistema visitando “chrome://settings/help”. Si hay actualizaciones disponibles, instálelas y reinicie su dispositivo 2. Si tiene demasiadas pestañas, ventanas o aplicaciones a la vez, estos harán que su Chromebook se haga lento. 3. Remueva a cualquier otro usuario en el dispositivo. 4. Debe ser el único usuario en el dispositivo cuando está trabajando en línea. 5. Asegúrate de no tener varias ventanas de Chrome abiertas a. Para verificar, haga clic en el ícono de Chrome en la parte inferior de la pantalla b. Si aparece una ventana con varias filas, haga clic en ellas y cierre algunas. Solo debería necesitar una ventana de Chrome abierta a la vez 6. Vacie su cache. a. Presione CTRL + H para abrir la pestaña de history tab (historial) b. Haga clic en Clear Browsing Data (Borrar datos de navegación) en el lado izquierdo. c. Asegúrese de que tanto las cookies como las imágenes en caché estén seleccionadas y luego elija Borrar datos. 7. Apáguelo y préndalo de nuevo. a. Reiniciar puede ayudar a eliminar lo que está afectan el tiempo de respuesta. 1. Haga una prueba de velocidad de la internet para ver si se debe a su WiFi 2. Vea este this video
Clave de usuario	Para restablecer su contraseña, envíe un correo electrónico : HelpDesk@ppsd.org
Skyward	Mande un correo a HelpDesk@ppsd.org

Juntas virtuales en Google Meet Google Hangout	Hangout Cómo unirse a una junta virtual: Google Meet/Hangout
Clever	Para ayudar a los estudiantes de su hogar a continuar aprendiendo en casa, 1. Simplemente haga que ingresen a Clever Portal. 2. Para ingresar, haga clic en "Log in with Clever y después los estudiantes deberán ingresar con su ID de estudiante. 3. La contraseña será la misma que su inicio de sesión (ID del estudiante). Ejemplo: Login (inicio de sesión): ID del estudiante Password/Contraseña: ID del estudiante 4. Para más ayuda consulte
Para ingresar a Google Classroom	1. Vaya a la página Providence Schools Google Classroom page 2. Inicie sesión en Google classroom de su estudiante haciendo clic en el logotipo 3. ¿Necesita más ayuda? Vea el video "Cómo iniciar sesión" a. English b. Español
Hardware dañado (ex. Pantalla rota/ Laptop no prende)	Envíe un correo electrónico al director de su hijo y se coordinarán con el servicio de asistencia o helpdesk de PPSD para determinar los próximos pasos. Llame a su escuela si necesita ayuda adicional

Enlaces de video útiles con instrucciones y ejemplos	<u>How to login Google Classroom (English)</u> <u>Cómo iniciar sesión a Google Classroom (Español)</u> <u>Usando Google Classroom como estudiante (Inglés)</u> <u>Enviar un trabajo escolar (Para estudiantes y familias) (Inglés)</u> <u>Google Classroom--(Español)</u> <u>Como agregar documentos a Google Classroom (Español)</u>
---	--

Si su pregunta no fue respondida por esta guía:

HelpDesk@ppsd.org