

Coachella Valley Unified SD Technology FAQ



The purpose of this document is to provide a list of Frequently Asked Questions (FAQ) that will provide assistance to students & parents on how to resolve common technology challenges.

Student Technology Package

CVUSD students currently receive the items listed below as part of their educational technology tools.

- iPad, cable and power adapter
- Rugged iPad case with integrated keyboard
- Audio headset



Who should I contact first if I need assistance with my iPad, apps or hotspot?

Please refer to the questions in this guide to perform troubleshooting. If you still experience issues, please contact the front office of your school for additional support.

If my school is not able to help me, where do I request technical support for my iPad, apps or hotspot?

If the problems cannot be fixed by you or your school, you can request technical support from Technology Services Department by using the form that is available here: <http://bit.ly/CVUSDStudentHelp>

What are the hours that technical support is available?

Technical Support is available Monday - Friday, 7:00am to 4:30pm.

How do I log in to my school email?

To log in to your School email, visit <https://outlook.office365.com> and log in using your school email and password.

I forgot the password for my school email account information, who can help?

If you forget your password you or your parents can call your teacher or the front office of your school for help.

How do I set up my email on my Outlook app?

Please follow the instructions located here:

<https://support.microsoft.com/en-us/office/set-up-email-in-outlook-for-ios-mobile-app-b2de2161-cc1d-49ef-9ef9-81acd1c8e234>

If I need an app that's not installed on my iPad, what should I do?

You can install any district-approved apps onto your iPad by using the **CVUSD App Catalog**. The **CVUSD App Catalog** is an app that is pre-installed on your iPad. Open the Catalog and you will see all available apps for download; you can also search for apps within the Catalog using the search feature.



When I try to download an app from the App Catalog it does not work, how can I fix it?

Within the CVUSD App Catalog, after pressing the "Install" button you will see "Processing". If the app does not begin to download, **press the "Processing" button again to start the installation.**

What steps can I take if I experience issues with Clever, McGraw-Hill, or other online textbook programs?

Many issues with online textbook programs are caused either by pop-ups being blocked or a need to clear your browser history. Please use the following steps to allow pop-ups and to clear your internet history.

My keyboard on my iPad does not work when connected to the iPad, is it broken?

Remove the keyboard case from the iPad click on the link to see how to remove it: <https://www.logitech.com/en-us/product/rugged-combo-3>. Make sure the Smart Connector on both the iPad and the keyboard case are aligned.

When using my headset with Zoom I can hear sound, but my microphone doesn't work, what should I do?

- Be sure your headset jack is inserted all the way into the connection port on your iPad, as a solid connection is necessary for your headset to function properly.
- Test headset on another device.
- If the microphone still does not work, then make an appointment with your school site to get your headset replaced.

Does my headset have volume control?

Yes, the volume control wheel is located behind the microphone.



How to allow pop-ups on an iPad:

1. Start the Settings app.
2. In the panel on the left, tap “Safari.”
3. In the General section, turn off “Block Pop-ups” by swiping the switch to the left.
4. Enable pop-up windows by turning off “Block Pop-ups.”

You’ve now allowed pop-ups in Safari until you return to Settings and turn this feature on again. To turn your pop-up blocker back on, just swipe the switch back to the right.

How to Clear **Safari** Browser History:

1. Go to Settings app
2. Select Safari on the left-hand side of the screen
3. Select Clear History and Website Data on the right-hand side of the screen
4. Close Settings
5. Restart iPad (this is very important)

My hotspot lets me connect to the WiFi, but I cannot connect to the internet, how can I fix this?

1. First, power off the hotspot device and wait 1-2 minutes.
2. On your iPad or other internet-enabled device, turn off the WiFi radio and turn on Airplane Mode (if your device supports Airplane Mode), then power off your internet-enabled device.
3. After 1-2 minutes, power on the hotspot device and your internet-enabled device, then turn off Airplane Mode and turn on your WiFi radio to reconnect to the hotspot.

My hotspot is frozen and won’t let me connect to the WiFi

1. If the hotspot is frozen, remove the back plate and remove the battery from the hotspot device.
2. Allow the hotspot to sit without the battery for 1-2 minutes.
3. After 1-2 minutes, insert the battery, back plate and power on the device.



Coachella Valley Unified SD Technology FAQ



El propósito de este documento es proporcionar una lista de preguntas frecuentes (FAQ) que proporcionará asistencia a los estudiantes y padres sobre cómo resolver los desafíos tecnológicos comunes.

Paquete Tecnológico para Estudiantes

Los estudiantes de CVUSD reciben los materiales que se enumeran abajo como parte de sus herramientas tecnológicas educativas.

- iPad, cable y adaptador
- Funda robusta para iPad con teclado integrado
- Audifonos



¿Con quién debo ponerme en contacto primero si necesito ayuda con mi iPad, las aplicaciones o el hotspot?

Por favor, consulte las preguntas que aparecen a continuación para realizar la resolución de problemas. Si sigue teniendo problemas, póngase en contacto con la oficina principal de su escuela para obtener ayuda adicional.

Si mi escuela no puede ayudarme, ¿dónde puedo solicitar asistencia técnica para mi iPad, aplicaciones o hotspot?

Si los problemas no pueden ser solucionados por usted o su escuela, puede solicitar asistencia técnica al Departamento de Servicios Tecnológicos utilizando el formulario que está disponible aquí: <http://bit.ly/CVUSDStudentHelp>

¿Cuáles son las horas en las que está disponible la asistencia técnica?

La asistencia técnica está disponible de lunes a viernes, de 7:00 am a 4:30 pm.

¿Cómo ingreso a mi correo electrónico escolar?

Para acceder a su correo electrónico de la escuela, visite <https://outlook.office365.com> e inicie sesión con su correo electrónico y contraseña de CVUSD.

He olvidado la contraseña de mi cuenta de correo electrónico escolar, ¿quién puede ayudarme?

Si olvidas tu contraseña, tú o tus padres pueden llamar a tu maestro/a o a la oficina de tu escuela para pedir ayuda.

¿Cómo configuro mi correo electrónico en mi aplicación de Outlook?

Por favor, siga las instrucciones que se encuentran aquí: <https://support.microsoft.com/en-us/office/set-up-email-in-outlook-for-ios-mobile-app-b2de2161-cc1d-49ef-9ef9-81acd1c8e234>

Si necesito una aplicación que no está instalada en mi iPad, ¿qué debo hacer?

Puede instalar cualquier aplicación aprobada por el distrito en su iPad utilizando el **CVUSD App Catalog**. El **CVUSD App Catalog** es una aplicación que está pre-instalada en su iPad. Abra el Catálogo y verá todas las aplicaciones disponibles para descargar; también puede buscar aplicaciones dentro del Catálogo utilizando la función de búsqueda.



Cuando intento descargar una aplicación del App Catalog no funciona, ¿cómo puedo solucionarlo?

Dentro del catálogo de aplicaciones de CVUSD, después de presionar el botón "Instalar" verá "Procesando". Si la app no comienza a descargarse, presione de nuevo el botón "Procesando" para iniciar la instalación.

¿Qué medidas puedo tomar si tengo problemas con Clever, McGraw-Hill u otros programas de libros de texto en línea?

Muchos problemas con los programas de libros de texto en línea se deben a que las ventanas emergentes están bloqueadas o a la necesidad de borrar el historial del navegador. Por favor, siga los siguientes pasos para permitir las ventanas emergentes y borrar el historial de Internet.

El teclado de mi iPad no funciona cuando está conectado al iPad, ¿está descompuesto?

Retire el estuche del teclado del iPad, haga clic en el enlace para ver cómo retirarlo: <https://www.logitech.com/en-us/product/rugged-combo-3> Asegúrese de que el Smart Connector del iPad y el estuche del teclado están alineados.

Cuando uso mis audífonos con Zoom puedo escuchar el sonido, pero mi micrófono no funciona, ¿qué debo hacer?

- Asegúrese de que la clavija de los audífonos está insertada hasta el fondo en el puerto de conexión del iPad, ya que es necesaria una conexión sólida para que los audífonos funcionen correctamente.
- Pruebe los audífonos en otros dispositivos.
- Si el micrófono sigue sin funcionar, solicite una cita en su escuela para que le cambien los audífonos.

¿ Tienen mis audífonos control de volumen?

Sí, la rueda de control de volumen se encuentra detrás del micrófono.



Cómo permitir las ventanas emergentes (pop-ups) en un iPad:

1. Inicie la aplicación llamada Settings (Ajustes).
2. En el panel de la izquierda, pulse "Safari".
3. En la sección General, desactiva "Bloquear ventanas emergentes" deslizando el interruptor hacia la izquierda.
4. Habilite las ventanas emergentes desactivando "Bloquear ventanas emergentes".

Ahora ha permitido las ventanas emergentes en Safari hasta que regrese a Settings (Ajustes) y active de nuevo esta función. Para volver a activar el bloqueador de ventanas emergentes, simplemente deslice el interruptor hacia la derecha.

Borrar el historial del navegador Safari:

1. Vaya a la aplicación Settings (Ajustes)
2. Seleccione Safari en la parte izquierda de la pantalla
3. Seleccione Borrar historial y datos de sitios web en la parte derecha de la pantalla
4. Cierre la aplicación Settings (Ajustes)
5. Reinicie el iPad (esto es muy importante)

Mi hotspot me permite conectarme al WiFi, pero no puedo conectarme a Internet, ¿cómo puedo solucionarlo?

1. Primero, apague el hotspot y espere 1-2 minutos.
2. En el iPad o en otro dispositivo con acceso a Internet, apague la radio Wi Fi y active el modo avión (si su dispositivo es compatible con el modo avión), y luego apague el dispositivo con acceso a Internet.
3. Después de 1 o 2 minutos, encienda el dispositivo del hotspot y su dispositivo con acceso a Internet, luego desactive el modo avión y encienda su radio WiFi para volver a conectarse al hotspot.

Mi hotspot está congelado y no me deja conectarme al WiFi

1. Si el hotspot está congelado, retire la placa trasera y saque la batería del dispositivo de hotspot.
2. Deje que el hotspot permanezca sin la batería durante 1-2 minutos.
3. Después de 1-2 minutos, inserte la batería, la placa trasera y encienda el dispositivo.

