

Resolución de problemas de Naviance

Cosas que debe probar antes de comunicarse con TSI para obtener ayuda.

NAVIANCE Enlaces por escuela

East High School <http://student.naviance.com/jsmehs>
West High School <https://student.naviance.com/jsmwhs>
Freshman Center <https://student.naviance.com/jsmfc>
Alternative Center <https://student.naviance.com/jsmas>



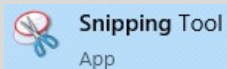
Como Resolver los Problemas

1. Reinicia tu computadora.
 - a. Para evitar problemas de conexión con los recursos en línea, se recomienda un reinicio semanal.
2. Pruebe otras aplicaciones antes de abrir Naviance.
 - a. Office 365 (**requerido**)
 - b. Skyward
 - c. Email
3. Borre los archivos en su navegador
4. Manejo de mensajes de error comunes.
 - a. Mensaje de "We're not able to sign you into Naviance".
 - b. Mensaje de "is not assigned to a role for the application"

comunicarse con TSI para ayuda

Vaya a la página de apoyo tecnológico y complete el formulario de TSI <https://www.morton201.org/domain/495>

Es posible que se le pida que proporcione ejemplos de los errores, así que utilice la herramienta Recortes para tomar pantallas de impresión siempre que sea posible.



1 Reinicia tu computadora

Si no lo ha hecho por un tiempo, reiniciar su computadora puede resolver una variedad de problemas de conectividad.

En su pantalla:

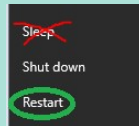
- haga clic en el botón de Windows



- Haga clic en el botón de encendido



- Haga clic en el botón "restart"



No seleccione "Sleep"

2

Prueba otras aplicaciones

Conectarse a una o más de estas aplicaciones es una buena manera de confirmar una buena conectividad a los recursos en línea y verificar que su contraseña sea correcta.

- a. **Inicie sesión en Office 365**

navega hasta el siguiente enlace: <http://onedrive.jsmorton.org>

Naviance utiliza su cuenta de Microsoft para la verificación. no iniciar sesión aquí puede indicar un problema con su cuenta.

- b. **Inicie sesión en Skyward**

<https://skyweb1.jsmorton.org/scripts/wsisa.dll/WService=wsEApplus/seplog01.w>

Ambas aplicaciones usan el mismo nombre de usuario y contraseña. Si uno o más de ellos no se conectan, restablecer su contraseña puede resolver el problema.

Puede restablecer su contraseña utilizando la **HERRAMIENTA DE RESTABLECIMIENTO AUTOADMINISTRADA** aquí <https://passwordreset.microsoftonline.com>.

Tenga cuidado, cambiar su contraseña también afectará la contraseña que usa para iniciar sesión en su computadora portátil.

¡Haz esto solo como último recurso!

4

Errores comunes de Naviance

- a. Si ve un error de Naviance que indica "We're not able to sign you into Naviance" y su cuenta de correo electrónica NO termina con "@jsmorton.org", deberá comunicarse con TSI para ayuda.

Login Failure: No Naviance access authorized for user id
YOURACT000@jsmorton.onmicrosoft.com

Este mensaje indica que hay un problema con la cuenta de inicio de sesión de su distrito principal. TSI tendrá que resolver antes de que pueda usar Naviance.

- b. El error de inicio de sesión de Microsoft, "no está asignada a una función para la aplicación", significa que su cuenta no se agregó al grupo de usuarios de Naviance. TSI puede resolver esto por usted.



Sign in

Sorry, but we're having trouble signing you in.

AADSTS50105: The signed in user 'YOURACT000@jsmorton.org' is not assigned a role for the application '5297388d-1000-4631-9cd5-ae99725ce0e0'(Naviance).