

# FAQs

## Tablet reagiert nicht mehr

**Problem:** Das Tablet reagiert überhaupt nicht mehr. Es lässt sich weder ein- noch ausschalten.

**Lösung Surface Go 2:** Versuche es komplett auszuschalten. Drücke für mindestens 15 Sekunden die Ein/Ausschaltetaste und die +-Seite von der Lautstärketaste gleichzeitig.



## Tastatur wird nicht mehr erkannt

**Problem:** Es wird die Klapp Tastatur nicht mehr erkannt. Zusätzlich wird auch kein Gerät an der USB-Schnittstelle erkannt. Problem besteht auch nach einer Komplettzurücksetzung.

**Lösung:** Garantiefall beantragen



## Seriennummer

**Problem:** Welche Seriennummer hat mein Gerät?

### Lösungsmöglichkeiten:

- Die Seriennummer steht hinter dem Klappfuß des Geräts.
- Das Kommando `wmic bios get serialnumber` gibt die Seriennummer aus.
  - Ab Win11 24H2: `get-wmiobject win32_bios`.

## BIOS

- Gerät ist ausgeschalten
- Vom Lautstärkebutton die **lauter-Seite gedrückt halten** und den Einschaltknopf kurz drücken.

## Gerät neu installieren

### Microsoft Surface Go 2

Dafür muss das Surface von USB-Stick booten:

- Gerät ausschalten
- USB-Stick mit Windows-Installationsimage anstecken
- Vom Lautstärkebutton die **leiser-Seite gedrückt halten** und den Einschaltknopf kurz drücken. Den Leiserbutton gedrückt halten mit das Windowssymbol mit dem Wartenkreis erscheint.

### Lenovo Duet3

- Gerät ausschalten
- USB-Stick mit Windows-Installationsimage anstecken
- Drücken Sie F12 oder (Fn+F12) schnell und wiederholt beim Lenovo-Logo während des Bootvorgangs, um den Windows Boot-Manager zu öffnen.

## Gerät zurücksetzen

- Windows ist hochgefahren
- Shift-Taste gedrückt halten und auf Neustart klicken.
- Bei den Optionen **Problembehandlung** auswählen
  - Diesen PC zurücksetzen

## Festplatte (SSD) läuft voll

**Problem:** Aufgrund eines fehlerhaften Updates füllt der Ereignismanager die SSD-Platte mit Ereignismeldungen voll.

**Lösung** (aus der Anleitung von Herrn Haunold zusammengefasst):

1. Tablet **neustarten** (Neustart, nicht Herunterfahren)
2. Inhalt vom Verzeichnis **C:\Windows\Temp** mit **Strg+A** markieren und mit **Shift+Entf** löschen.
3. Ereignismanager stoppen:
  1. geht leider nur über die Registry, Registryeditor starten mit: **Windows-Taste+R**, danach **regedit.exe** eingeben

2. gehe im **Registry-Editor** nach:  
**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\AppXSvc**
  - ändere den Wert für **Start** von 3 auf **4** (durch Doppelklick auf Start)
4. Tablet **neu starten** (Neustart, nicht Herunterfahren)
5. Nach dem Neustart: Inhalt vom Verzeichnis **C:\Windows\Temp** mit **Strg+A** markieren und mit **Shift+Entf** löschen.
6. Im Suchfeld „**nach updates suchen**“ eingeben und alle Updates installieren lassen. Dies kann längere Zeit - Stunden - dauern.
7. Nach Durchführung aller Updates die Registry wieder kontrollieren, der Wert sollte gegebenenfalls wieder auf 3 gesetzt werden.

Vielen Dank an Herrn Haunold für die Anleitung!

## Alternativ mit PowerShell-Befehle

- Tablet neu starten
- PowerShell als Administrator starten:
  - Windows-Taste + R
  - powershell eintippen
  - Strg + Shift + Enter ... führt das Kommando mit Adminrechten aus.
- In der geöffneten Powershell das Verzeichnis C:\Windows\Temp leeren mit:

```
Remove-Item -path C:\Windows\Temp\*.*
```

- In der Registry den Ereignislogger ausschalten - ist aber erst nach einem Neustart wirksam:

```
Set-ItemProperty -path  
Registry::HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\AppXSvc  
-name start -value 4
```

- Neustarten:

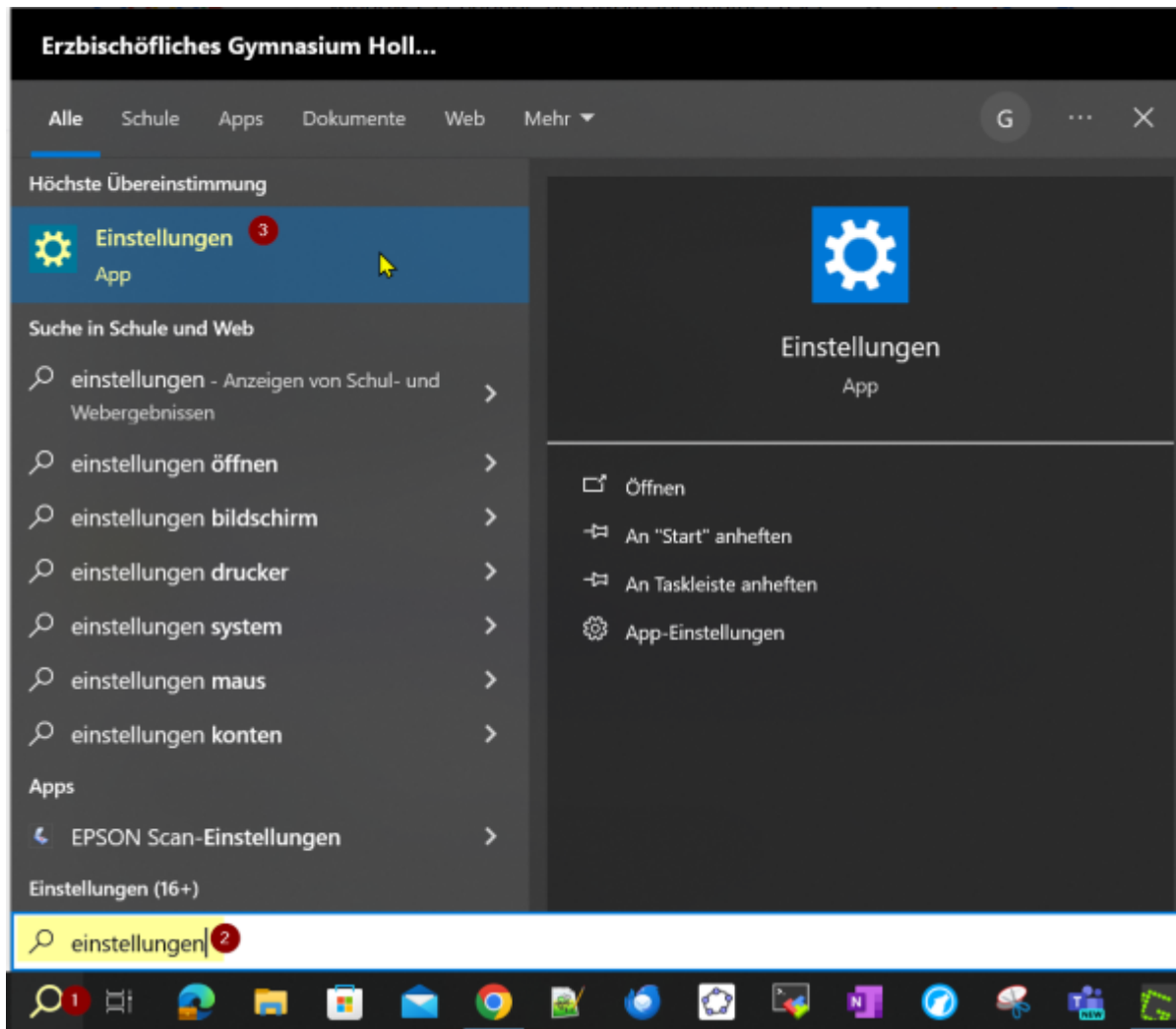
```
Restart-Computer
```

- Jetzt alle Updates durchführen lassen, dies kann einige Zeit dauern und einige Reboots erfordern.

## Passwort des lokalen Administrators zurücksetzen

Annahme: Der Schüler hat kann sich an seinem Gerät noch mittels Schulemail-Adresse anmelden. Die Schulemail-Adresse mit der das Tablet mit der Geräteverwaltung der Schule verbunden wurde hat auch Administratorrechte.

Folgende Bilder zeigen den Ablauf. Die Screenshots wurden auf einem Windows 10-System erstellt. Für Windows 11 kann der Ablauf leicht unterschiedlich sein.



pen

### Windows-Einstellungen

systemsteuerung 1

Systemsteuerung 2

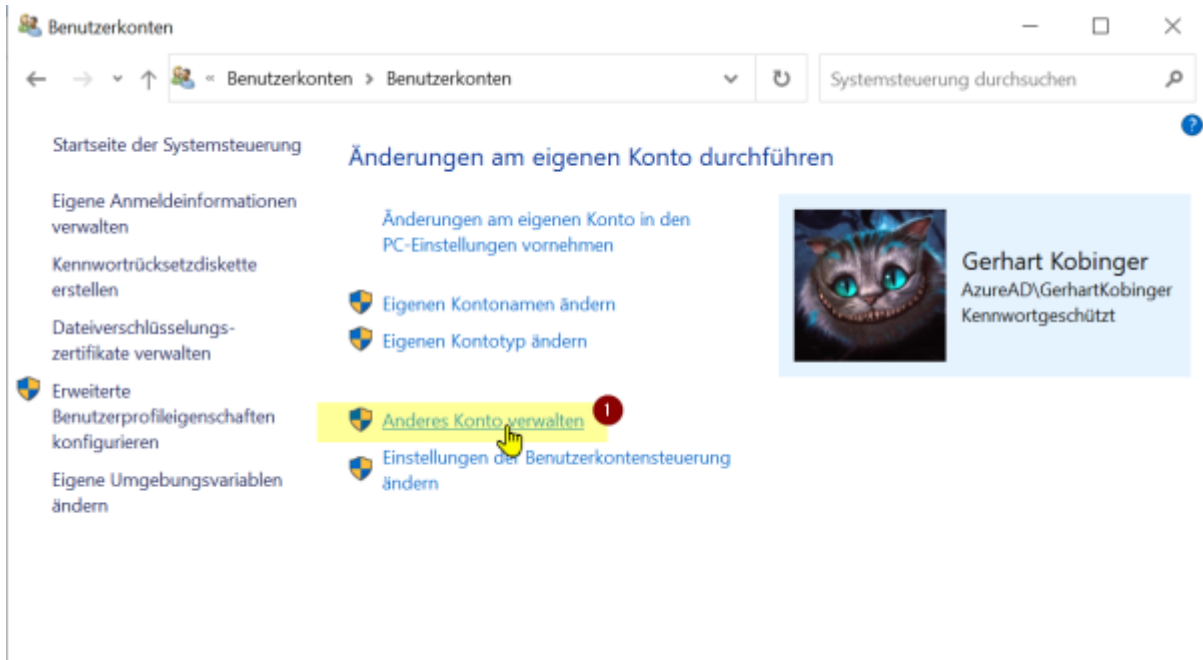
- System**  
Anzeige, Benachrichtigungen, Sound, Stromversorgung
- Geräte**  
Bluetooth, Drucker, Maus
- Telefon**  
Android-Smartphone oder iPhone verknüpfen
- Netzwerk und Internet**  
WLAN, Flugzeugmodus, VPN
- Personalisierung**  
Hintergrund, Sperrbildschirm, Farben
- Apps**  
Deinstallieren, Standardwerte, optionale Funktionen
- Konten**  
Konten, E-Mail, Arbeit, andere Kontakte, Synchronisierung
- Zeit und Sprache**  
Spracherkennung, Region, Datum
- Spiele**  
Xbox Game Bar, Aufzeichnungen, Spielemodus
- Erleichterte Bedienung**  
Sprachausgabe, Bildschirmleupe, hoher Kontrast
- Suche**  
Meine Dateien finden, Berechtigungen
- Datenschutz**  
Standort, Kamera, Mikrophon
- Update & Sicherheit**  
Windows Update, Wiederherstellung, Sicherung

The screenshot shows the 'Systemsteuerung' (System Control) window. At the top, there is a search bar with the text 'Systemsteuerung durchsuchen'. Below the search bar, the heading 'Einstellungen des Computers anpassen' is visible, followed by a filter dropdown set to 'Anzeige: Kategorie'. The main content area displays several settings categories, each with an icon and a list of sub-options:

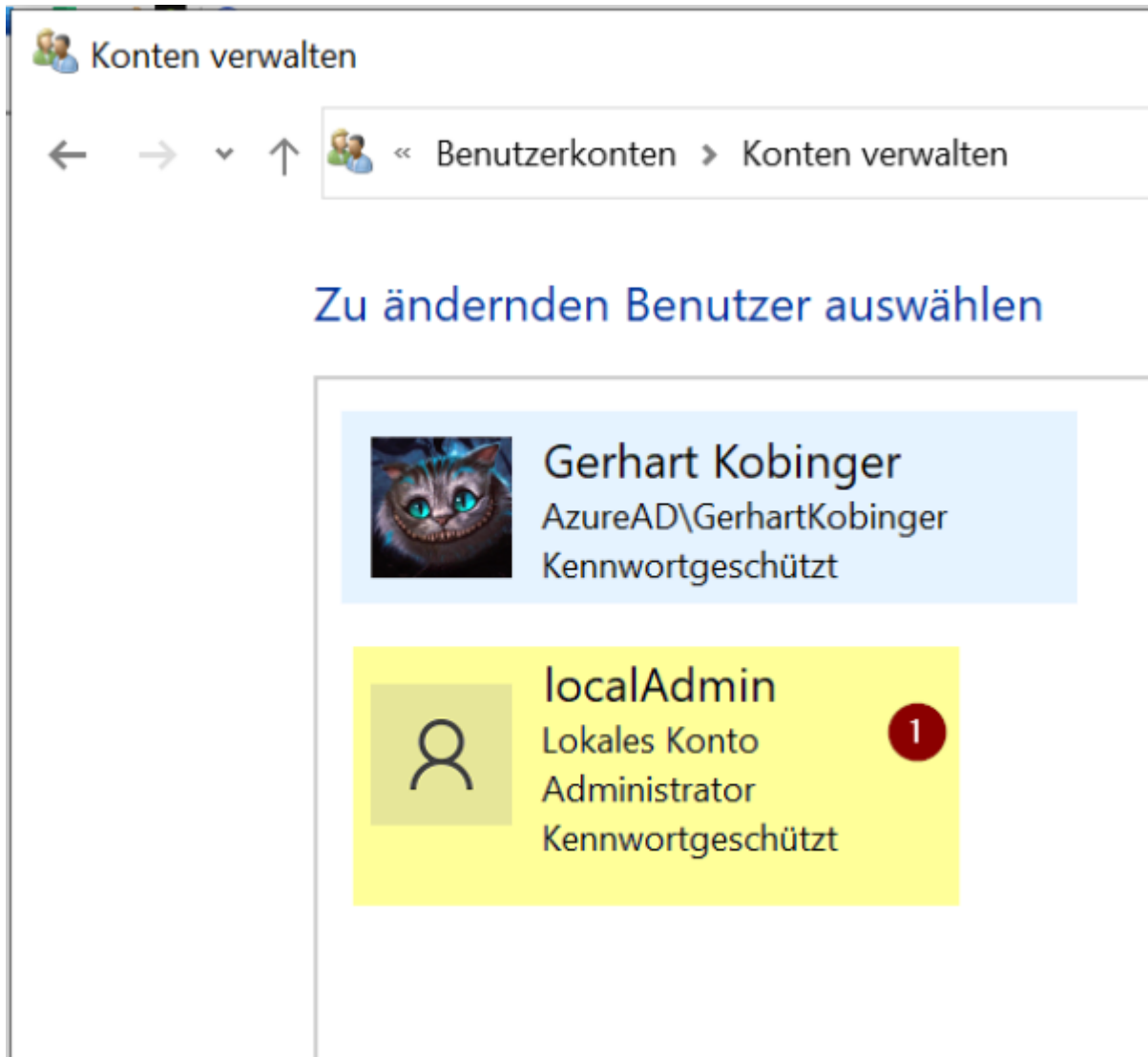
- System und Sicherheit**: Status des Computers überprüfen, Speichern von Sicherungskopien Ihrer Dateien mit „Dateiversionsverlauf“, Sichern und Wiederherstellen (Windows 7)
- Netzwerk und Internet**: Netzwerkstatus und -aufgaben anzeigen
- Hardware und Sound**: Geräte und Drucker anzeigen, Gerät hinzufügen, Häufig verwendete Mobilitätseinstellungen ändern
- Programme**: Programm deinstallieren
- Benutzerkonten** (highlighted in green with a red notification bubble): Kontotyp ändern
- Darstellung und Anpassung**
- Zeit und Region**: Datums-, Uhrzeit- oder Zahlenformat ändern
- Erleichterte Bedienung**: Einstellungen empfehlen lassen, Visuelle Darstellung des Bildschirms optimieren

The screenshot shows the 'Benutzerkonten' (User Accounts) window. The breadcrumb navigation at the top reads 'Systemsteuerung > Benutzerkonten'. A search bar is also present. The left sidebar lists the settings categories, with 'Benutzerkonten' selected and highlighted in blue. The main content area shows the following options:

- Benutzerkonten** (highlighted in green with a red notification bubble): Kontotyp ändern, Benutzerkonten entfernen
- Anmeldeinformationsverwaltung**: Webanmeldeinformationen verwalten, Windows-Anmeldeinformationen verwalten



The screenshot shows the Windows Settings application, specifically the 'Benutzerkonten' (User Accounts) section. The title bar reads 'Benutzerkonten'. The breadcrumb navigation shows 'Benutzerkonten > Benutzerkonten'. A search bar at the top right contains the text 'Systemsteuerung durchsuchen'. The main content area is titled 'Änderungen am eigenen Konto durchführen'. On the left, there is a sidebar with various options: 'Startseite der Systemsteuerung', 'Eigene Anmeldeinformationen verwalten', 'Kennwörterücksetzdiskette erstellen', 'Dateiverschlüsselungszertifikate verwalten', 'Erweiterte Benutzerprofileigenschaften konfigurieren', and 'Eigene Umgebungsvariablen ändern'. The main area lists several actions: 'Änderungen am eigenen Konto in den PC-Einstellungen vornehmen', 'Eigene Kontonamen ändern', 'Eigene Kontotyp ändern', 'Anderes Konto verwalten' (highlighted in yellow with a red notification badge), and 'Einstellungen der Benutzerkontensteuerung ändern'. On the right, a user profile card for 'Gerhart Kobinger' is visible, showing a cat avatar and the text 'AzureAD\GerhartKobinger Kennwortgeschützt'.



The screenshot shows the Windows Settings application, specifically the 'Konten verwalten' (Manage Accounts) section. The title bar reads 'Konten verwalten'. The breadcrumb navigation shows 'Benutzerkonten > Konten verwalten'. The main content area is titled 'Zu ändernden Benutzer auswählen'. Below the title, there are two user profile cards. The top card is for 'Gerhart Kobinger', showing a cat avatar, the text 'AzureAD\GerhartKobinger Kennwortgeschützt', and is highlighted in light blue. The bottom card is for 'localAdmin', showing a generic person icon, the text 'Lokales Konto Administrator Kennwortgeschützt', and has a red notification badge with the number '1' in the top right corner. The card is highlighted in yellow.

Kennwort ändern

Konto ändern > Kennwort ändern

Systemsteuerung durchsuchen

### Kennwort von localAdmin ändern

**localAdmin**  
Lokales Konto  
Administrator  
Kennwortgeschützt

Sie beabsichtigen, das Kennwort für localAdmin zu ändern. Wenn Sie den Vorgang fortsetzen, verliert localAdmin alle EFS-verschlüsselten Dateien, alle persönlichen Zertifikate und alle gespeicherten Kennwörter für Websites oder Netzwerkressourcen.

1  
2

Wenn das Kennwort Großbuchstaben enthält, müssen diese jedes Mal entsprechend eingegeben werden.

Kennworthinweis eingeben

Der Kennworthinweis ist für alle Benutzer dieses Computers sichtbar.

3  
Kennwort ändern Abbrechen

## Gerät ist kaputt

nötige Schritte:

1. Die SchülerIn braucht eine Übergabebestätigung von der Schule.
2. Die Eltern können über die Webseite:  
<https://digitaleslernen.oead.at/de/fuer-eltern/geraete-support/garantie-versicherung> eine Reparatur beantragen.
  - Reparaturen:
    - <https://digitaleslernen.oead.at/de/fuer-eltern/garantie-versicherung-reparaturen>
      - Windows-Tablet Microsoft Surface Go 2: <https://www.a1.net/schul-tablet>
      - Lenovo Tablet IdeaPad Duet3: <https://education.cancom.at/schulnotebooks/>

— Gerhart Kobinger 2024/02/22 10:14

From:  
<http://www2.ebgymhollabrunn.ac.at/dokuwiki/> - EbGym Wiki

Permanent link:  
<http://www2.ebgymhollabrunn.ac.at/dokuwiki/doku.php?id=hw:tablets:mssurfacego2&rev=1764196273>

Last update: 2025/11/26 23:31

