

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.



Lösung Lenovo Duet3: Längere Zeit auf den Ein-/Ausschalteknopf drücken, bis das Gerät komplett ausgeschaltet ist.

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 Wartekreis 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:

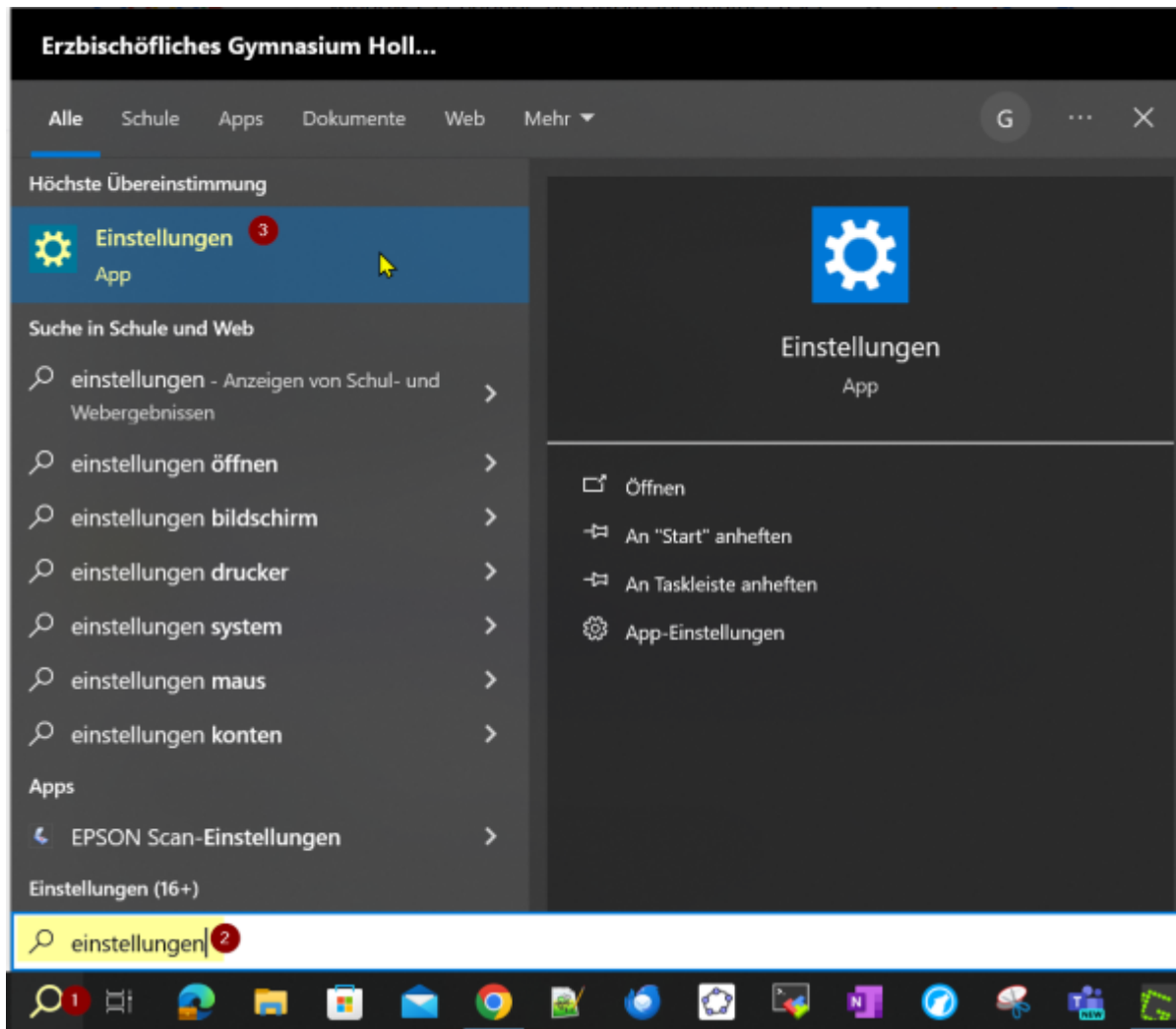
```
Restart-Computer
```

- 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.



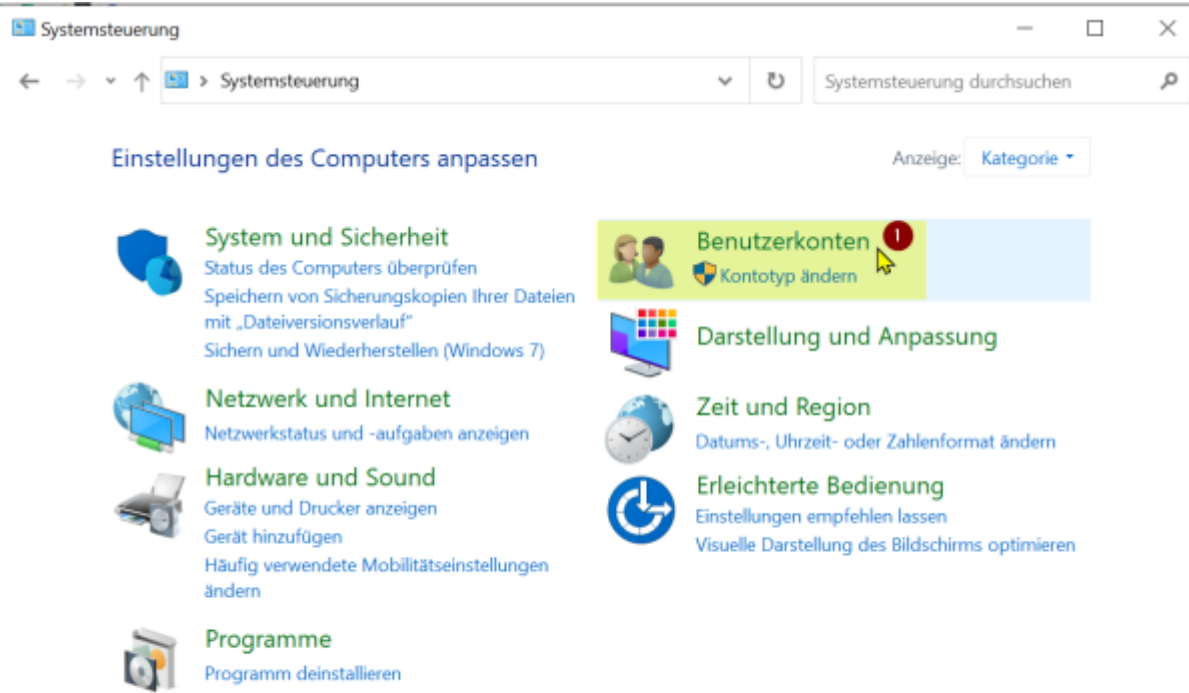
pen

Windows-Einstellungen

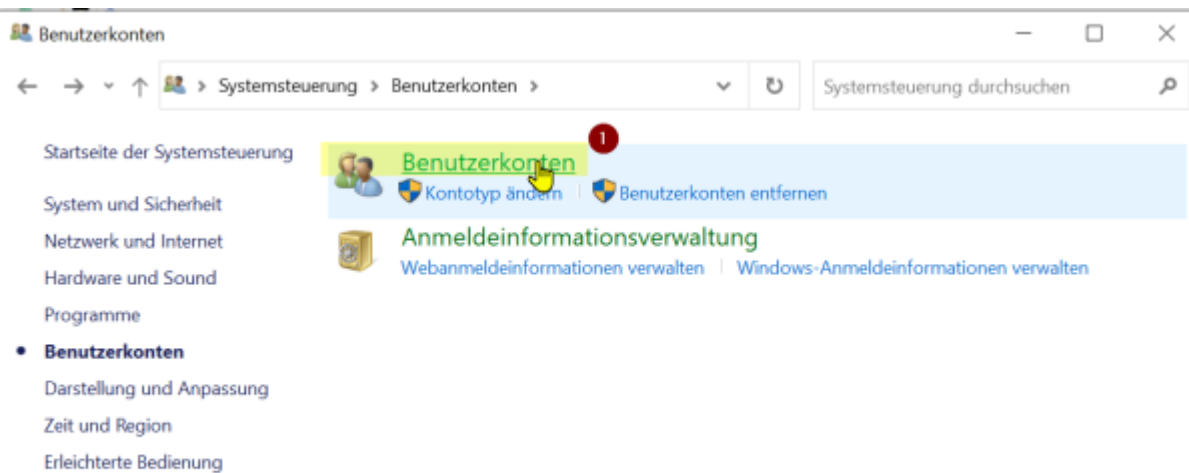
systemsteuerung 1

Systemsteuerung 2

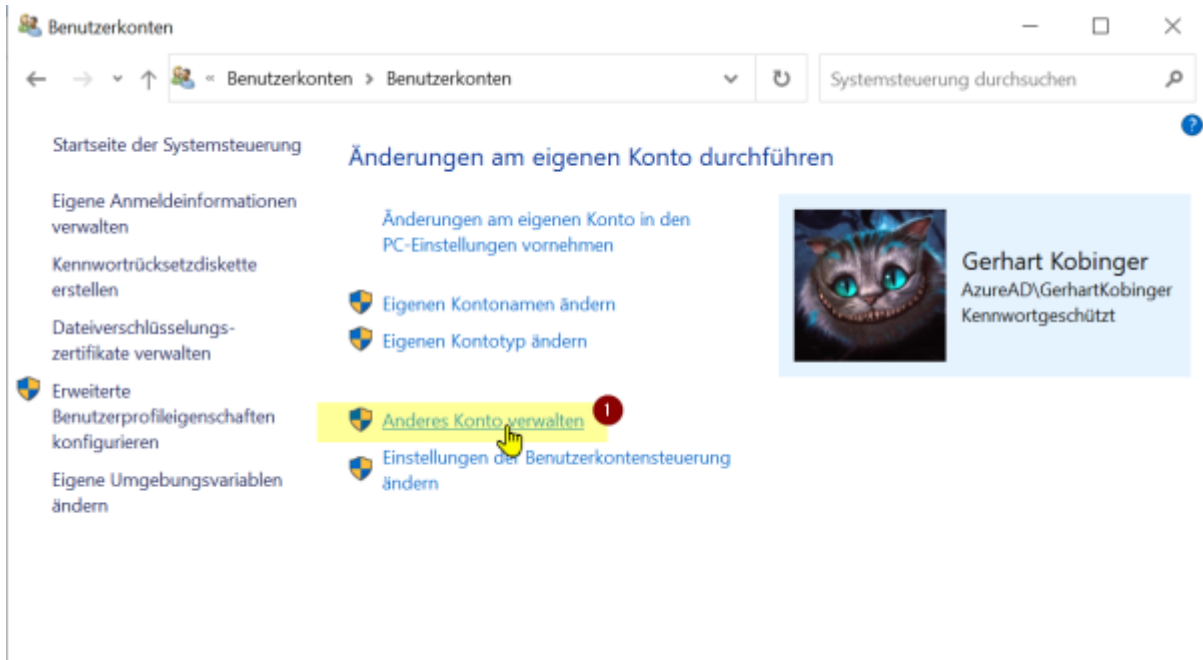
- System**
Anzeige, Benachrichtigungen, Sound, Stromversorgung
- Geräte**
Bluetooth, Drucker, Maus
- Telefon**
Android-Smartphone oder iPhone verknüpfen
- Netzwerk und Internet**
WLAN, Flugzeugmodus, VPN
- Personalisierung**
Hintergrund, Sperrbildschirm, Farben
- Apps**
Deinstallieren, Standardwerte, 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



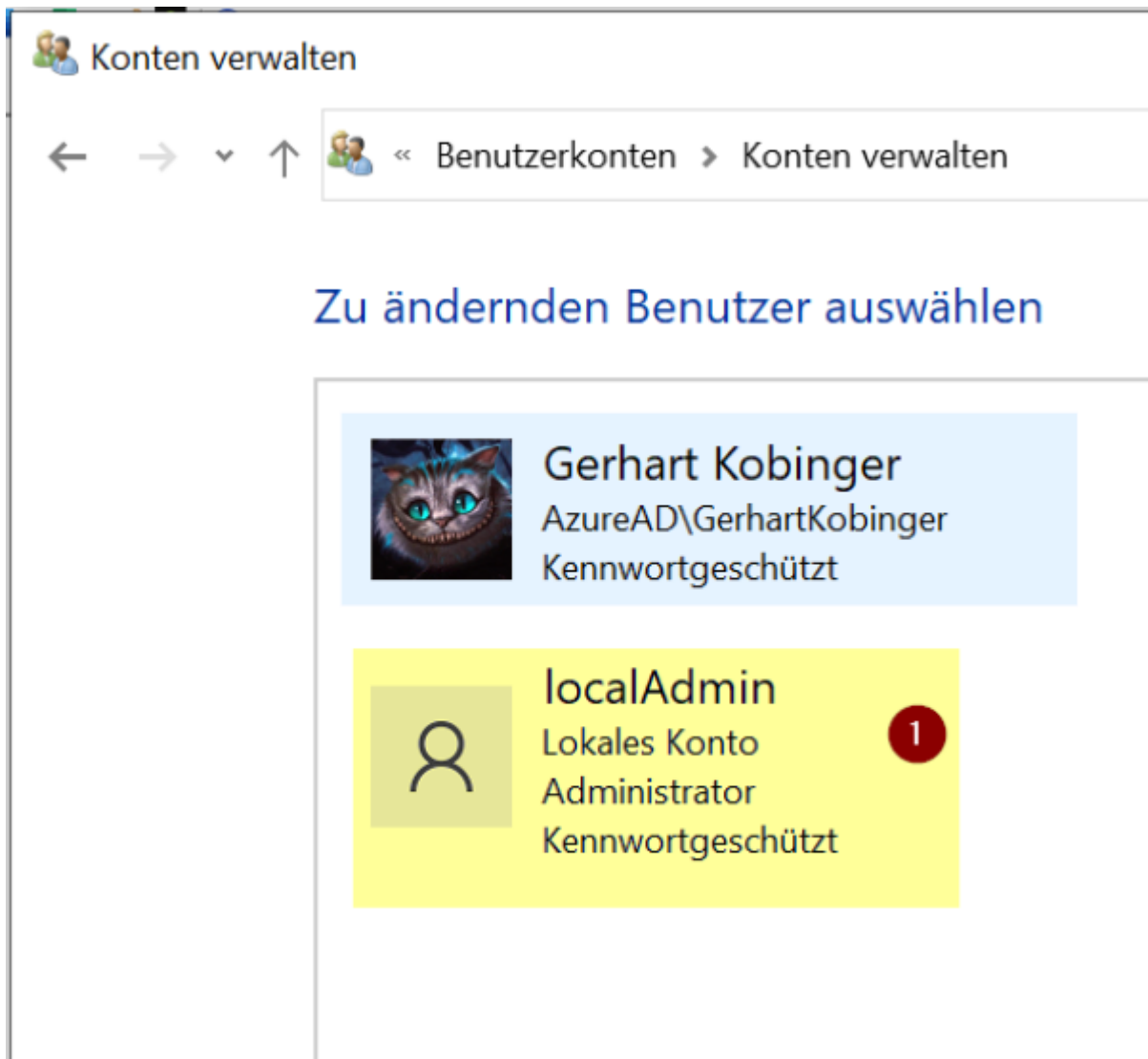
The screenshot shows the Windows 'Systemsteuerung' (System Control) window. The title bar reads 'Systemsteuerung'. The address bar shows the path 'Systemsteuerung' and a search box containing 'Systemsteuerung durchsuchen'. Below the address bar, there is a filter 'Anzeige: Kategorie'. The main content area is titled 'Einstellungen des Computers anpassen' and lists several categories: 'System und Sicherheit' (with sub-options: 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' (Kontotyp ändern), 'Darstellung und Anpassung', 'Zeit und Region' (Datums-, Uhrzeit- oder Zahlenformat ändern), and 'Erleichterte Bedienung' (Einstellungen empfehlen lassen, Visuelle Darstellung des Bildschirms optimieren). The 'Benutzerkonten' category is highlighted in blue and has a red notification bubble with the number '1'.



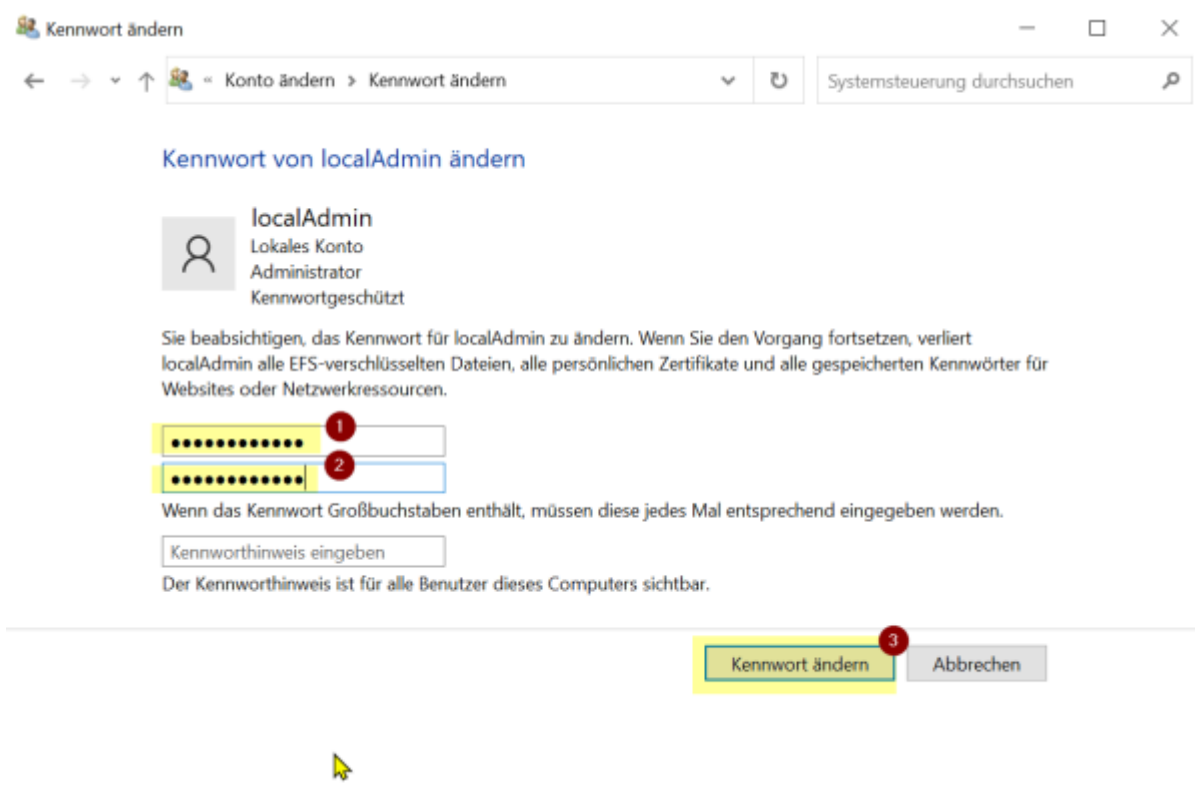
The screenshot shows the Windows 'Benutzerkonten' (User Accounts) window. The title bar reads 'Benutzerkonten'. The address bar shows the path 'Systemsteuerung > Benutzerkonten' and a search box containing 'Systemsteuerung durchsuchen'. On the left side, there is a navigation pane with links to 'Startseite der Systemsteuerung', 'System und Sicherheit', 'Netzwerk und Internet', 'Hardware und Sound', 'Programme', and 'Benutzerkonten' (which is selected). The main content area is titled 'Benutzerkonten' and has a red notification bubble with the number '1'. It contains two main sections: 'Benutzerkonten' (with sub-options: Kontotyp ändern, Benutzerkonten entfernen) and 'Anmeldeinformationsverwaltung' (with sub-options: 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 bubble), 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 this title, there are two user profile cards. The top card is for 'Gerhart Kobinger', showing a cat avatar and the text 'AzureAD\GerhartKobinger Kennwortgeschützt'. The bottom card is for 'localAdmin', showing a generic user icon and the text 'Lokales Konto Administrator Kennwortgeschützt'. A red notification bubble with the number '1' is positioned to the right of the 'localAdmin' card.



Gerät ist kaputt

nötige Schritte:

1. Die Schüler:in 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=1766218773>

Last update: 2025/12/20 09:19

