

# 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:

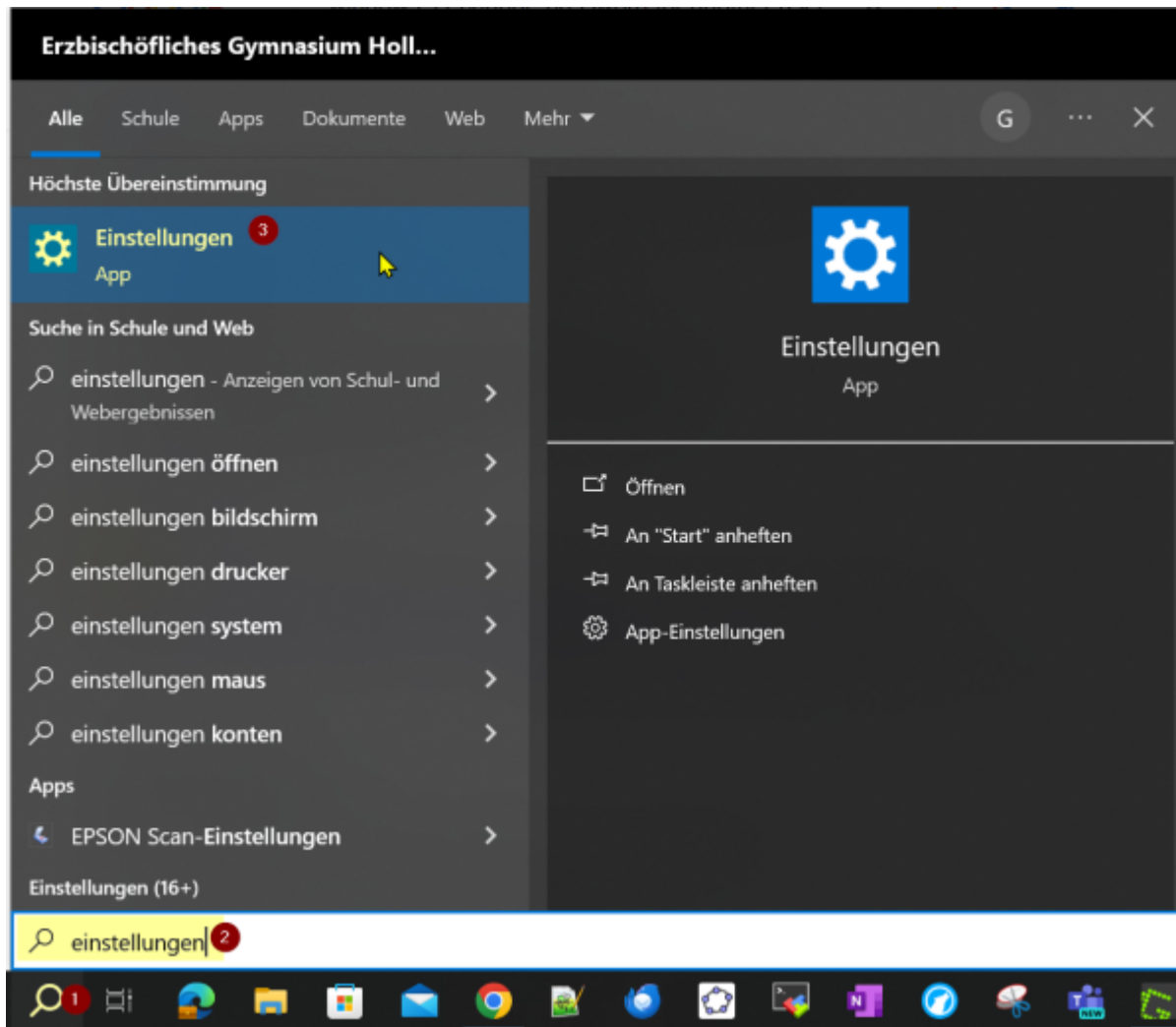
```
Restart-Computer
```

- 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.



jan

### Windows-Einstellungen

systemsteuerung 1

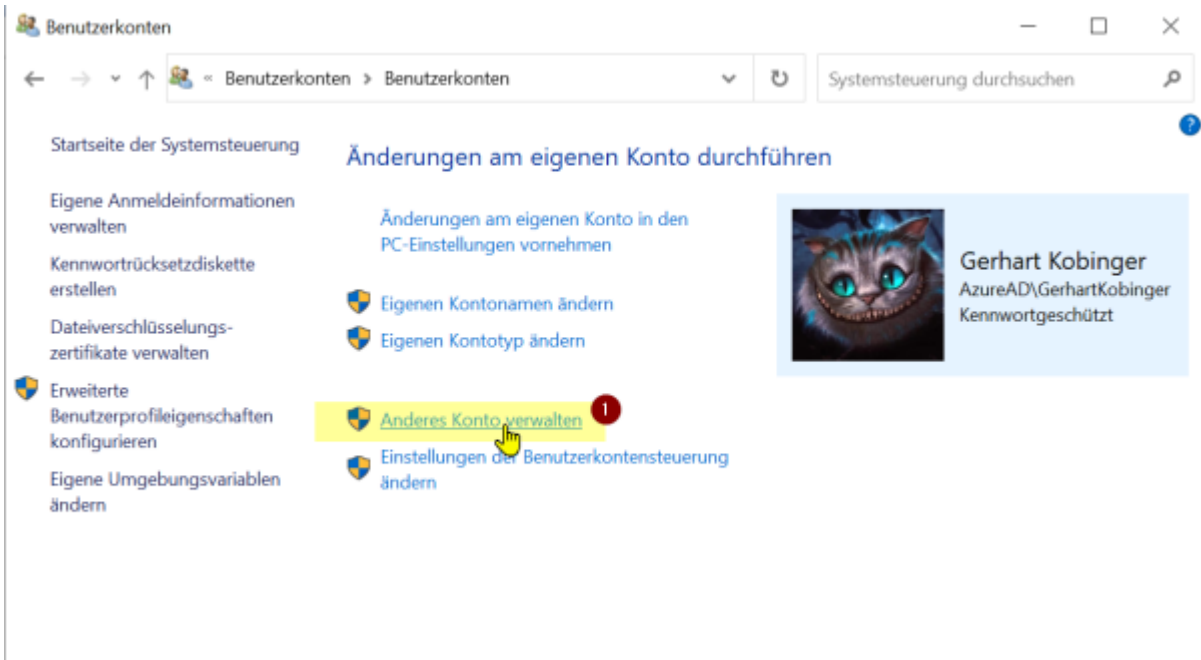
Systemsteuerung 2

- 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

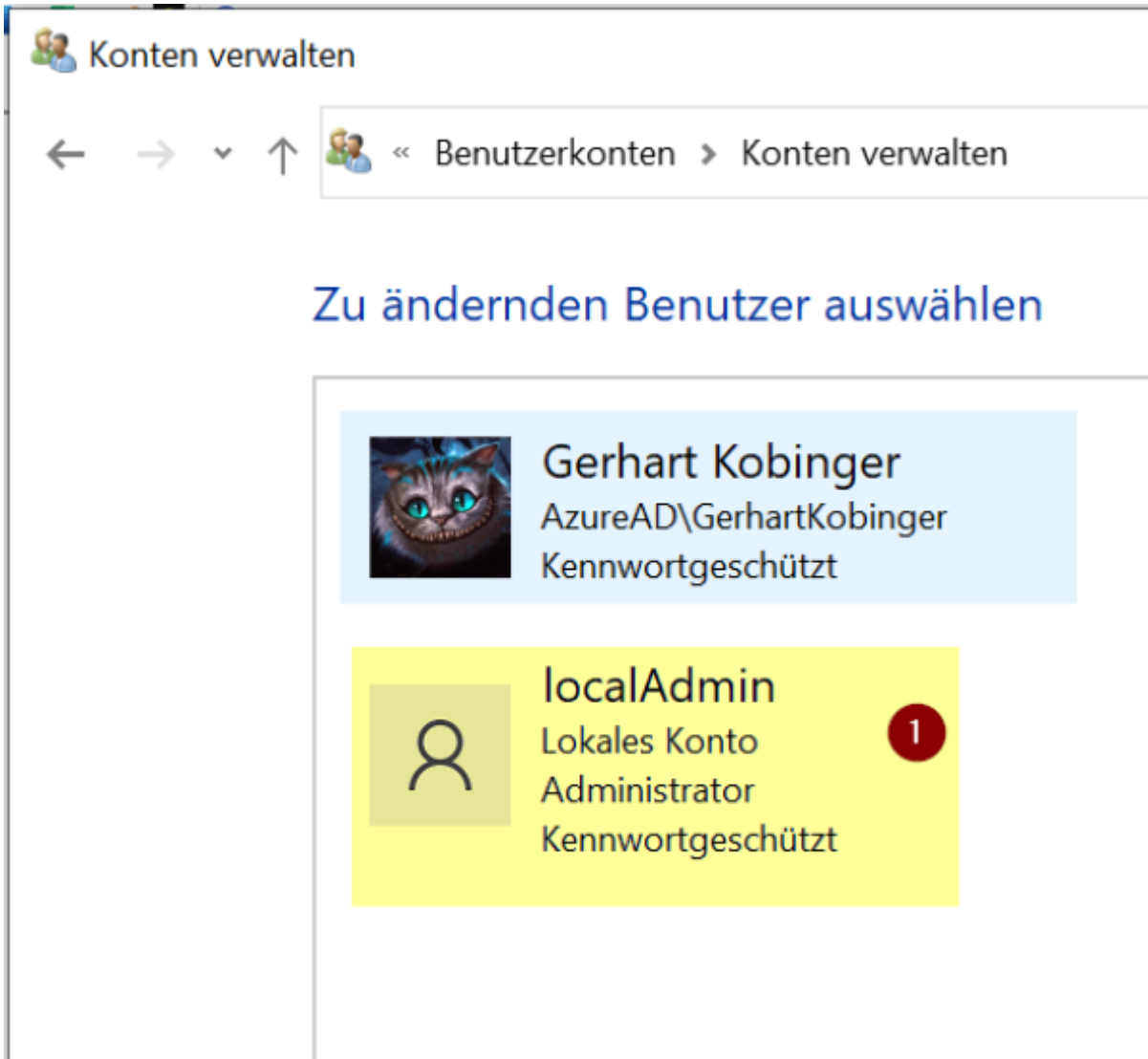
The screenshot shows the Windows 'Systemsteuerung' (System Control) window. The title bar reads 'Systemsteuerung'. The address bar shows the path 'Systemsteuerung' and a search box with the text 'Systemsteuerung durchsuchen'. Below the address bar, there is a filter 'Anzeige: Kategorie'. The main content area is titled 'Einstellungen des Computers anpassen' and lists several categories with icons and brief descriptions:

- 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

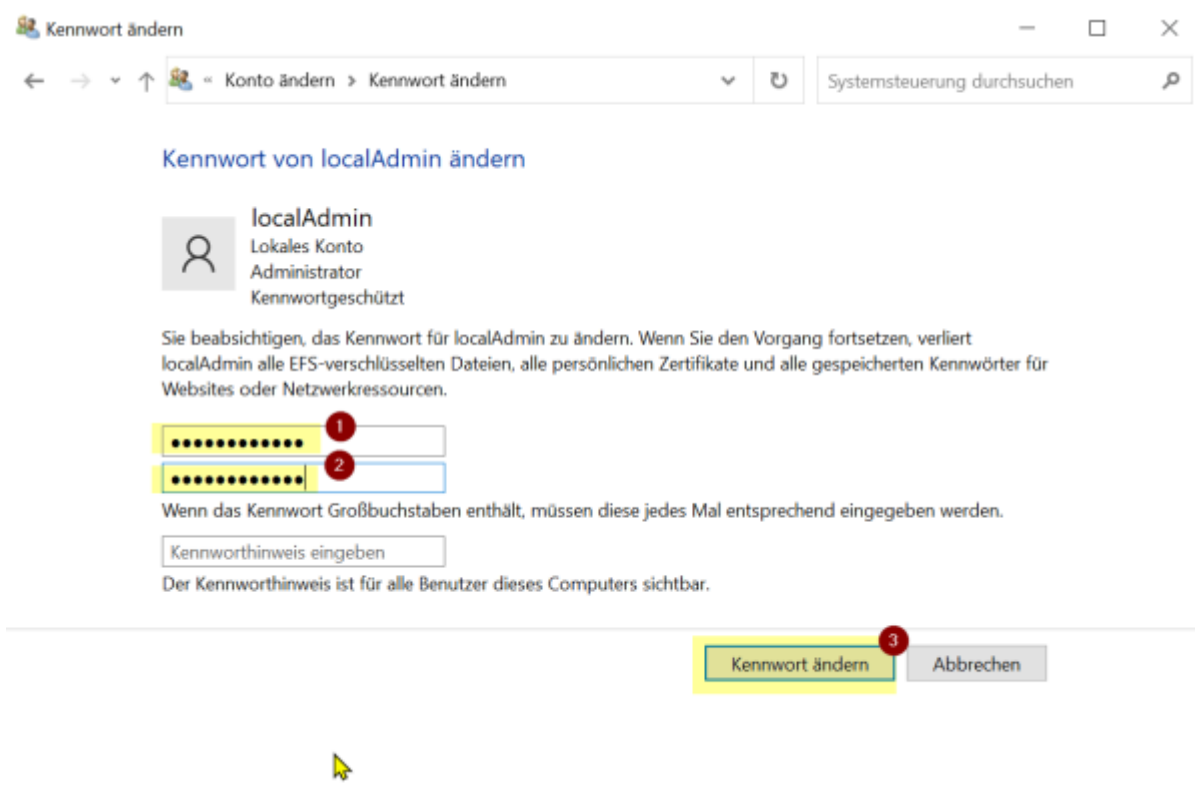
The screenshot shows the Windows 'Benutzerkonten' (User Accounts) window. The title bar reads 'Benutzerkonten'. The address bar shows the path 'Systemsteuerung > Benutzerkonten' and a search box with the text 'Systemsteuerung durchsuchen'. The left sidebar lists navigation options: 'Startseite der Systemsteuerung', 'System und Sicherheit', 'Netzwerk und Internet', 'Hardware und Sound', 'Programme', and 'Benutzerkonten' (which is selected and highlighted with a red dot). The main content area shows the 'Benutzerkonten' section (highlighted in green with a red notification bubble) with options 'Kontotyp ändern' and 'Benutzerkonten entfernen'. Below it is the 'Anmeldeinformationsverwaltung' section with options 'Webanmeldeinformationen verwalten' and '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'. A user profile card for 'Gerhart Kobinger' is visible on the right, showing a cat avatar and the text 'AzureAD\GerhartKobinger Kennwortgeschützt'.



The screenshot shows the 'Konten verwalten' (Manage Accounts) section of Windows Settings. The title bar reads 'Konten verwalten'. The breadcrumb navigation shows 'Benutzerkonten > Konten verwalten'. The main heading is 'Zu ändernden Benutzer auswählen'. Below this, there are two user profile cards. The first card is for 'Gerhart Kobinger', showing a cat avatar, the name 'Gerhart Kobinger', the email 'AzureAD\GerhartKobinger', and the status 'Kennwortgeschützt'. The second card is for 'localAdmin', showing a generic person icon, the name 'localAdmin', the role 'Lokales Konto Administrator', and the status 'Kennwortgeschützt'. This card has a red notification badge with the number '1'.



## 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://moodle.ebgymhollabrunn.ac.at/dokuwiki/> - EbGym Wiki

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

Last update: 2025/11/26 23:31

