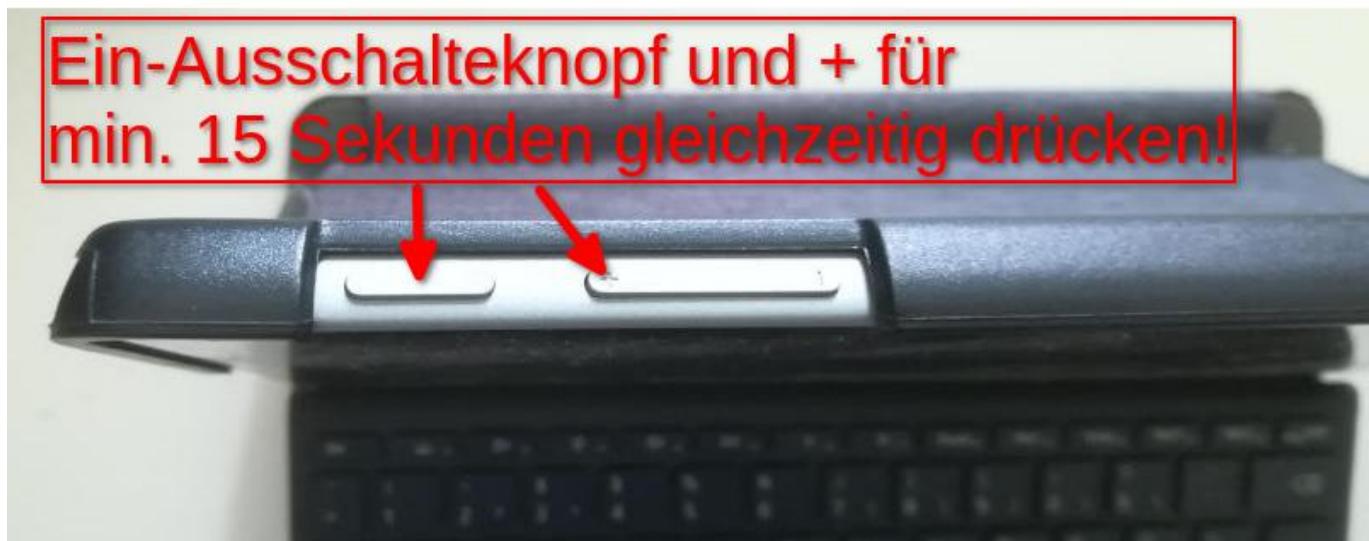


FAQs

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-/Ausschaltknopf drücken, bis das Gerät komplett ausgeschalten ist.

Tastatur wird nicht mehr erkannt

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

Lösung: Garantiefall beantragen



Seriенnummer

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:

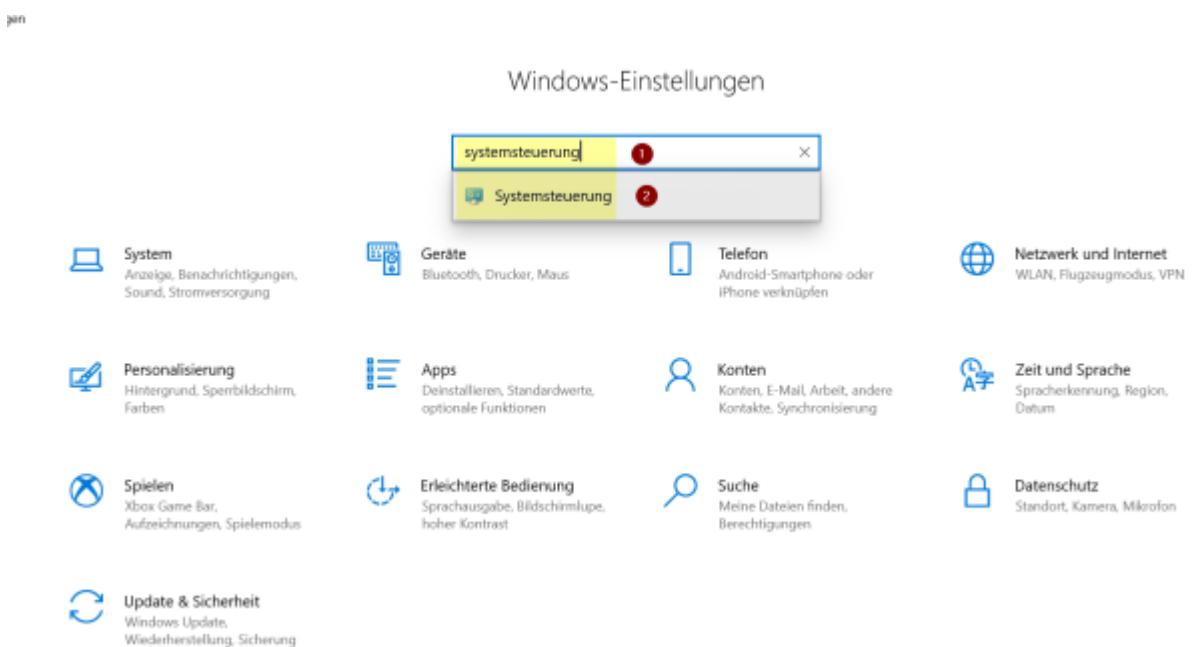
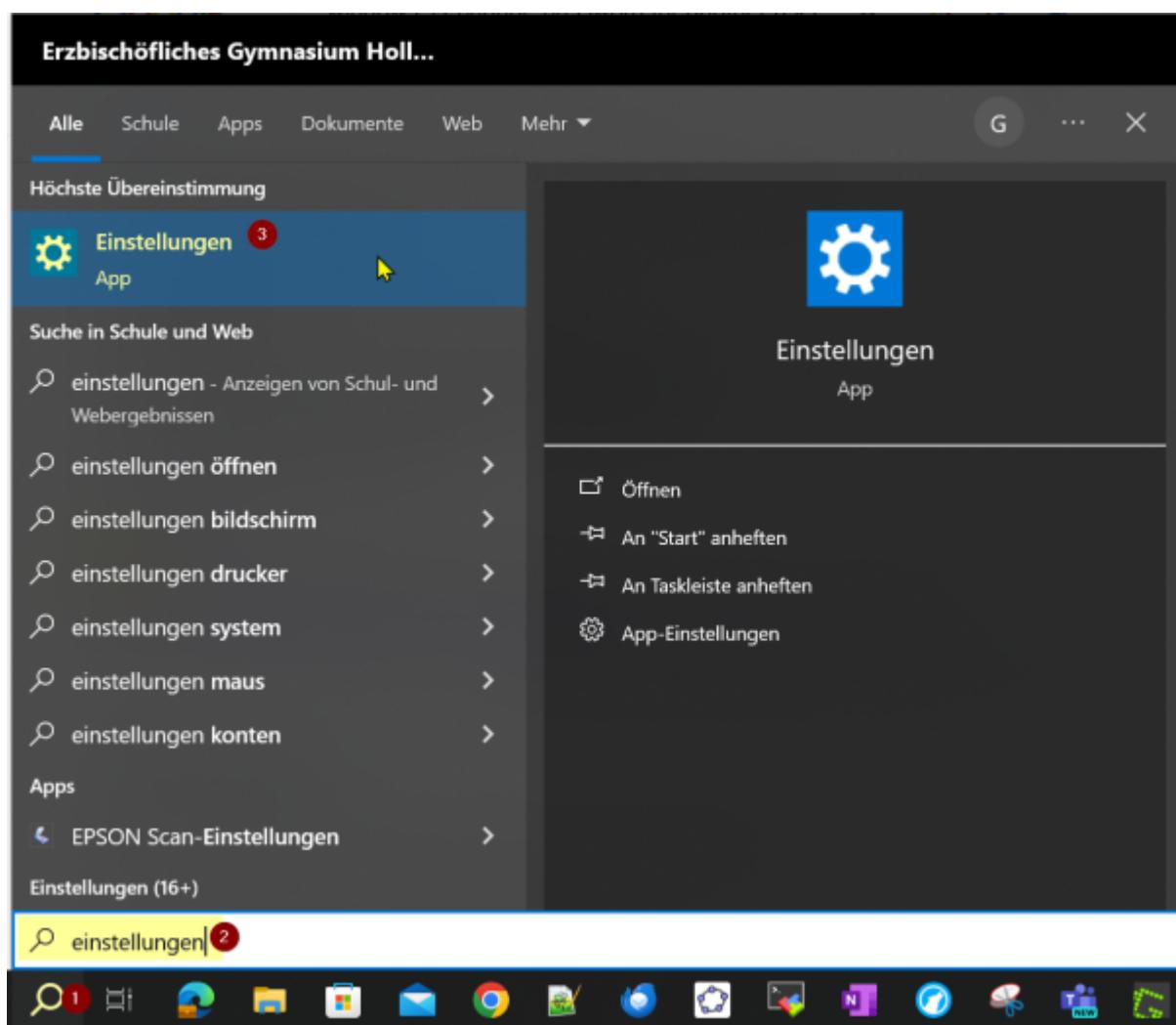
```
Restart-Computer
```

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

Passwort des lokalen Administrators zurücksetzen

Annahme: Der Schüler hat 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.



Systemsteuerung

Einstellungen des Computers anpassen

Anzeige: Kategorie

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 Mobilitäts-einstellungen ändern

Programme

- Programm deinstallieren

Benutzerkonten

Darstellung und Anpassung

Zeit und Region

Erleichterte Bedienung

Benutzerkonten

Startseite der Systemsteuerung

System und Sicherheit

Netzwerk und Internet

Hardware und Sound

Programme

• Benutzerkonten

- Darstellung und Anpassung
- Zeit und Region
- Erleichterte Bedienung

Benutzerkonten

Kontotyp ändern | Benutzerkonten entfernen

Anmeldeinformationsverwaltung

Webanmeldeinformationen verwalten | Windows-Anmeldeinformationen verwalten

Benutzerkonten

Startseite der Systemsteuerung Änderungen am eigenen Konto durchführen

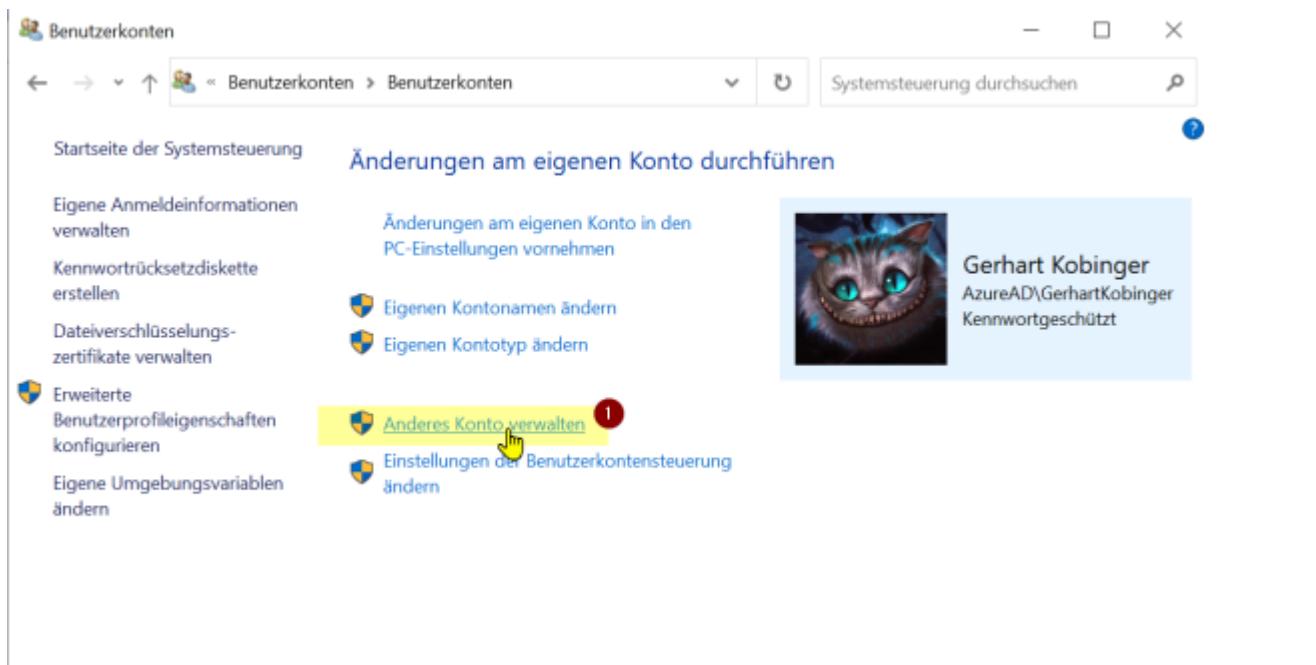
Eigene Anmeldeinformationen verwalten Änderungen am eigenen Konto in den PC-Einstellungen vornehmen

Kennwortrücksetzdiskette erstellen Eigenen Kontonamen ändern

Dateiverschlüsselungs-zertifikate verwalten Eigenen Kontotyp ändern

Erweiterte Benutzerprofileigenschaften konfigurieren Anderes Konto verwalten 1

Eigene Umgebungsvariablen ändern Einstellungen der Benutzerkontensteuerung ändern



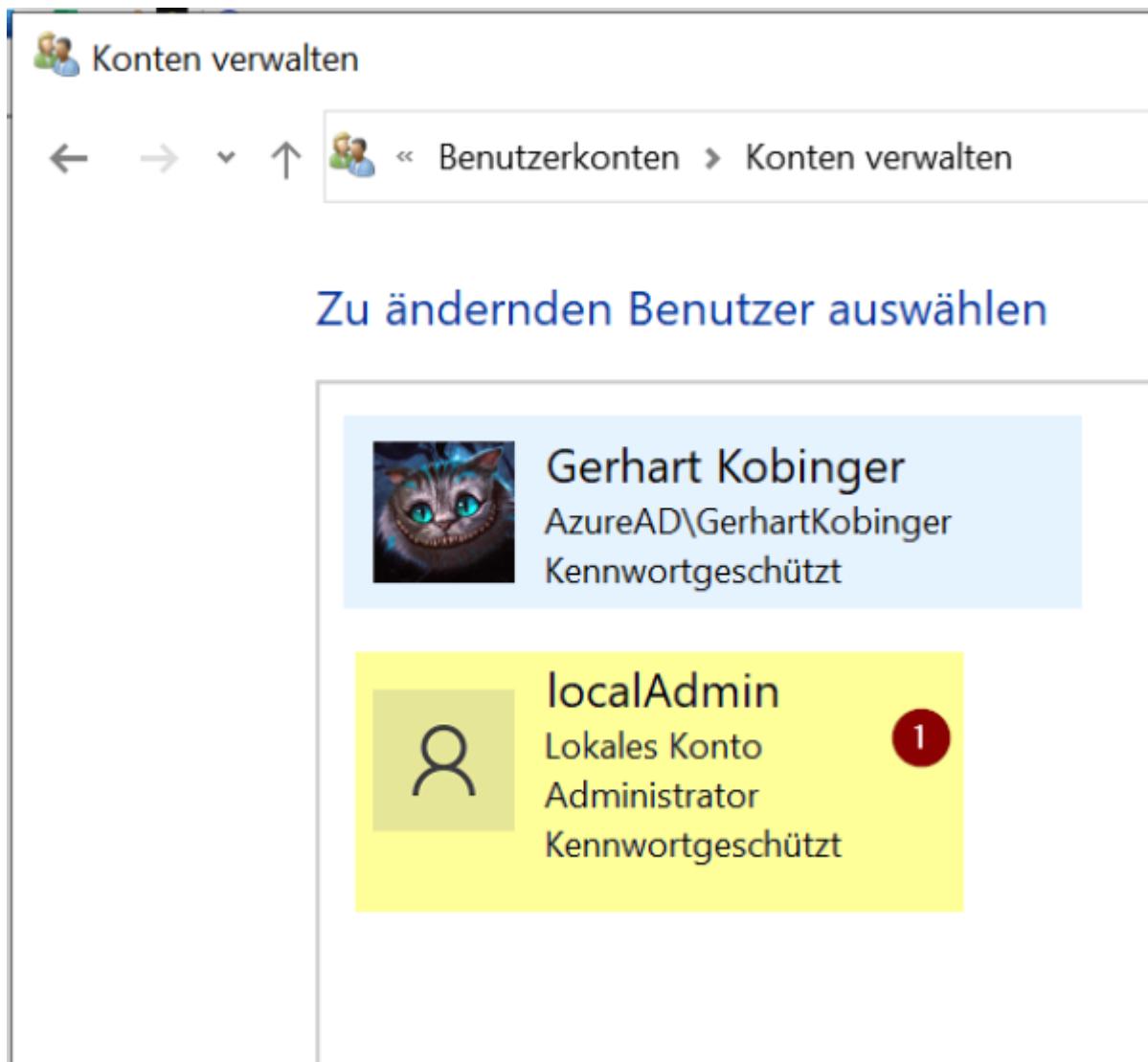
Konten verwalten

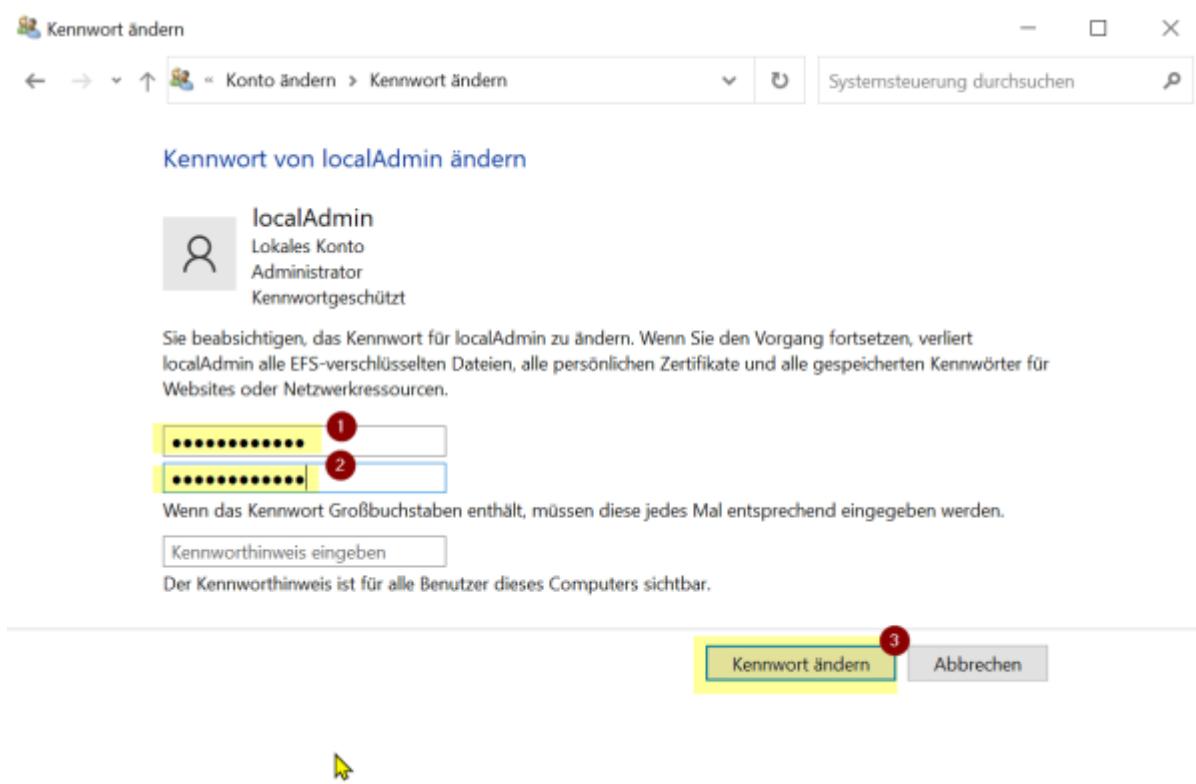
« Benutzerkonten > Konten verwalten

Zu ändernden Benutzer auswählen

Gerhart Kobinger
AzureAD\GerhartKobinger
Kennwortgeschützt

localAdmin
Lokales Konto
Administrator
Kennwortgeschützt 1





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

Permanent link:
<http://moodle.ebgymhollabrunn.ac.at/dokuwiki/doku.php?id=hw:tablets:mssurfacego2&rev=1766218773>

Last update: **2025/12/20 09:19**

