

1

Verstehen und Lösen Technischer Probleme

Identifizieren und beheben von technischen Problemen, die bei dem Nutzen und Betreiben von digitalen Geräten auftreten.



Illustration: Daria Rüttimann

Kompetenzbereich

Problemfindung & Lösungsentwicklung

Kompetenz

**Verstehen und Lösen
technischer Probleme**



Hier geht es zur
zentralen Downloadseite
der Materialien:
bit.ly/dja-material



Version 1.2
Lizenz: Namensnennung - Weitergabe unter gleichen
Bedingungen 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

Thematische Einführung

digitale jugend arbeit

Technische Probleme sind oft einfach nur nervig und kommen immer zum falschen Zeitpunkt. Am besten hat dieses Gefühl wohl das *Unreal Tournament-Video** des *Angry German Kid* auf den Punkt gebracht. Der Clip zeigt einen Jugendlichen der aus Wut über ein technisches Problem, welches ihn am Spielen hindert, seine Tastatur auf dramatische Art und Weise zerstört. Die Szene ist allerdings gespielt. Das Video wurde aber wohl auch deshalb zu einem der ersten viralen Videos des Internets, weil viele Menschen den Clip für echt hielten, da sie sich so gut in die Situation einfühlen konnten. (*Wenn du es noch nicht gesehen hast, dann findest du es auf *YouTube!*).

Aber der Reihe nach. Häufig machen technische Geräte in den ungünstigsten Momenten nicht mehr das, was sie sollen. Kurz vor einem virtuellen Bewerbungsgespräch hängt sich ein Rechner auf oder Kamera und Ton funktionieren nicht. Jede:r kennt solche Momente. Der Puls steigt und man wird leicht gereizt, in diesem Beispiel vielleicht sogar panisch. Der erste Schritt zum Lösen eines technischen Problems ist erstmal ein tiefes Ein- und Ausatmen. Es ist nur Technik und mit Hektik verschlimmbessert man die Situation meistens nur.

Aber es gibt natürlich noch weitere Trümpfe, die man ausspielen kann und sollte. Ein ungeschlagener Klassiker ist der Neustart. Egal ob Programme, Router, Laptops – meistens behebt sich ein Problem von ganz allein durch herunterfahren und neustarten. Wenn das nicht geht oder nicht die gewünschte

Wirkung zeigt, hast du natürlich noch mehr Asse auf deiner Hand. Hierbei gilt häufig: „dümmste Idee zuerst“ und das heißt nichts anderes, als dass die Lösung deines Problems vielleicht eine sehr naheliegende ist. Sitzen die Kabel richtig? Vielleicht müssen nur die Anschlussstellen gereinigt werden? Verschwindet das Problem mit einem Update auf die neueste Version des Programms? Muss ich einfach nur Speicherplatz freiräumen?

Wenn du mit den üblichen Technikstrategien nicht weitergekommen bist, handelt es sich wahrscheinlich um ein komplexeres Problem. Dann lohnt es sich, bewusst und strategisch an die Problemlösung zu gehen – Probleme eingrenzen, Hypothesen bilden, gezieltes Suchen im Internet, Lösungsstrategien nach Komplexität bewerten usw. Sich einmal bewusst zu machen, wie der Prozess von Problemidentifizierung bis zur Lösung funktioniert, hilft dabei, spätere Herausforderungen effizient anzugehen.

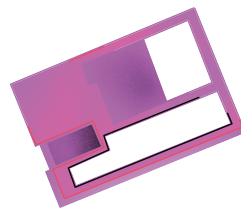
In diesem Modul reflektieren die Teilnehmer:innen ihr eigenes Problemlösungsverhalten, entwickeln eigene Strategien und bewerten diese. Ziel ist es, dass sie einfache Probleme mit routinierten Strategien angehen können und ein Verständnis für das Lösen komplexer Probleme entwickeln.

Inhalt

Seite

| | |
|---------------------|------|
| Aufgabe 1 | s.09 |
| Arbeitsmaterial 1 | s.11 |
| Arbeitsmaterial 2 | s.12 |
| Arbeitsmaterial 3 | s.13 |
| Arbeitsmaterial 4 | s.14 |
| Trainingsmaterial 1 | s.15 |
| Trainingsmaterial 2 | s.16 |
| Trainingsmaterial 3 | s.17 |
| Aufgabe 2 | s.18 |
| Trainingsmaterial 1 | s.19 |

Stationenlernen: Technischer Support



digitale
jugend
arbeit

@Trainer:innen · Moderationsbriefing · 5.1

Ziel der Aufgabe ist es, den Teilnehmer:innen strategische Herangehensweisen und eine Auflistung an Lösungen für technische Probleme an die Hand zu geben.

Ablauf

Die Aufgabe ist als Stationenlernen angedacht, welches die Teilnehmer:innen in selbst gewählter Reihenfolge und Bearbeitungszeit in Kleingruppen mit 2-4 Personen absolvieren können.

Die Stationen 1-4 werden vorbereitet, indem die Arbeitsmaterialien 1-4 ausgedruckt und ausgelegt werden. Zu jeder Station muss außerdem ein sogenanntes Forumsboard aufgestellt werden, auf der die Teilnehmer:innen entweder die Aufgaben an der Station beantworten oder weiterführende Fragen stellen können. Das kann entweder eine Metaplanwand sein oder auch ein ausliegendes Flipchart. Der Name ist an die, häufig zur Beantwortung von Technikfragen genutzten, Internetforen angelehnt.

Zusätzlich müssen folgende individuelle Vorbereitungen für jede Station getroffen werden:

Station 1:

Trainingsmaterial 1 mit einer Auflistung an Beispielen technischer Probleme muss ausgedruckt und die einzelnen Problemschnipsel ausgeschnitten werden. Danach sollen diese Schnipsel zum Ziehen in einen Lostopf gepackt werden.

Station 2:

Das Problem-Puzzle (Trainingsmaterial 2) sollte möglichst groß ausgedruckt und in 8 Teile geschnitten werden. Auf der Rückseite der Puzzleteile soll zur Kontrolle nach dem puzzeln die entsprechende Zahl der Teile (1-8) geschrieben werden.

Die 6 Technikprobleme, die unter dem Problempuzzle stehen, sollen auf das Forumsboard vorgeschrieben werden.

Station 3:

Trainingsmaterial 3 mit einer Auflistung an Strategien zum Lösen technischer Probleme muss ausgedruckt und die einzelnen Strategie-Schnipsel ausgeschnitten werden. Danach sollen diese Schnipsel zum Ziehen in einen Lostopf gepackt werden.

Station 4:

Auf dem Forumsboard soll gestalterisch eine Art Internetforum entstehen. Am Anfang steht die Frage von Saime (zu finden in Arbeitsmaterial 4) und die Teilnehmer:innen schreiben darunter ihre Antworten.

Optional kann hier ein mobiles Gerät aufgestellt werden, auf dem das Video des *Angry German Kid* bereits geöffnet und abspielbereit ist. Falls kein Internet verfügbar ist, sollte das Video vorher heruntergeladen werden.

Kompetenzbereich

Problemfindung &
Lösungsentwicklung

Kompetenz

Verstehen und Lösen
technischer Probleme

Stufe

Einstieg

Methode

Stationenlernen

Ausstattung

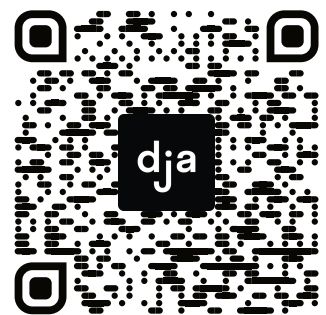
Bildungsmaterialien +
Ausgedruckte Arbeits-
materialien

Dauer

90 Minuten



Hier geht es zur zentralen
Downloadseite der Materialien:
>>bit.ly/dja-material<<



Hier geht es zur zentralen
Downloadseite der Materialien:
»bit.ly/dja-material«

Hinweis zur Moderation

- Station 3 ist methodisch auf das Gesellschaftsspiel *Tabu* bzw. *Activity* angelehnt. Die entsprechenden Regeln werden auf dem Arbeitsmaterial 3 zwar kurz angerissen, dennoch ist es sinnvoll, diese vorher für alle abzuklären.

Stationsübersicht mit Lernzielen & Hinweisen zur Vorbereitung

Intuitivste Idee zuerst:

Die Teilnehmer:innen ziehen ein technisches Problem und müssen die intuitivste Idee, welche ihnen zuerst einfällt, notieren. Dabei lernen sie, dass einfache und simple Ideen oft zu einer Lösung führen können. Nebenbei bekommen sie Raum für ihre persönlichen Technikpannen-Anekdoten.

Problem-Puzzle:

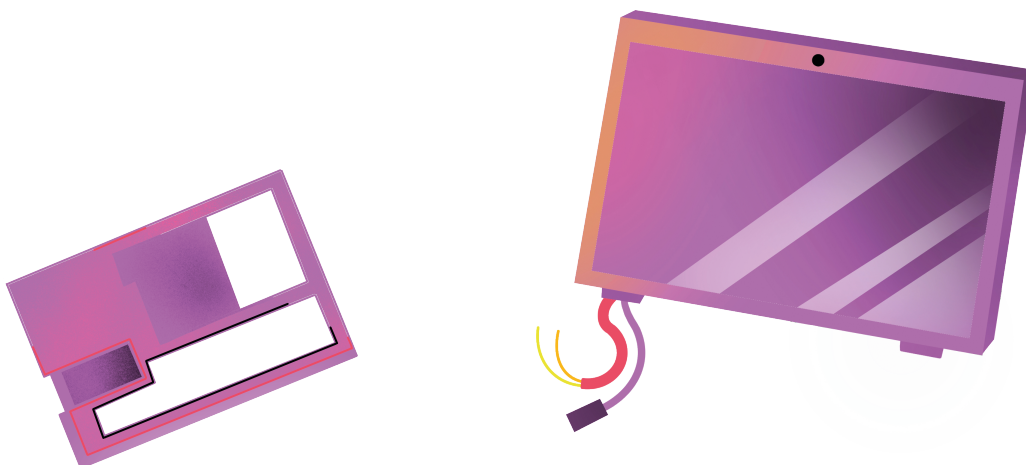
Die Teilnehmer:innen bringen ein generisches Problemlösungsmodell in die richtige Reihenfolge und wenden dies danach praktisch an. Dadurch wird ihnen eine generische aber hilfreiche Vorgehensweise an ein (technisches) Problem mit an die Hand gegeben.

Strategie-Activity:

Die Teilnehmer:innen spielen *Tabu*, indem sie nacheinander Strategien zum Lösen technischer Probleme ziehen und dabei versuchen, diese den anderen zu beschreiben. Dabei bekommen sie häufig angewandte klassische Vorgehensweisen mit an die Hand gegeben und setzen sich durch spielerische Herangehensweise mit deren Bedeutung auseinander.

Wo ist der ESC-Knopf:

Die Teilnehmer:innen schauen einen altbekannten Internethit, der das Gefühl beim Technikversagen adäquat und humorvoll porträtiert. Danach tragen sie gemeinsam einen Katalog von Aktivitäten zusammen, die gegen schlechte Laune aufgrund von Technikproblemen helfen.





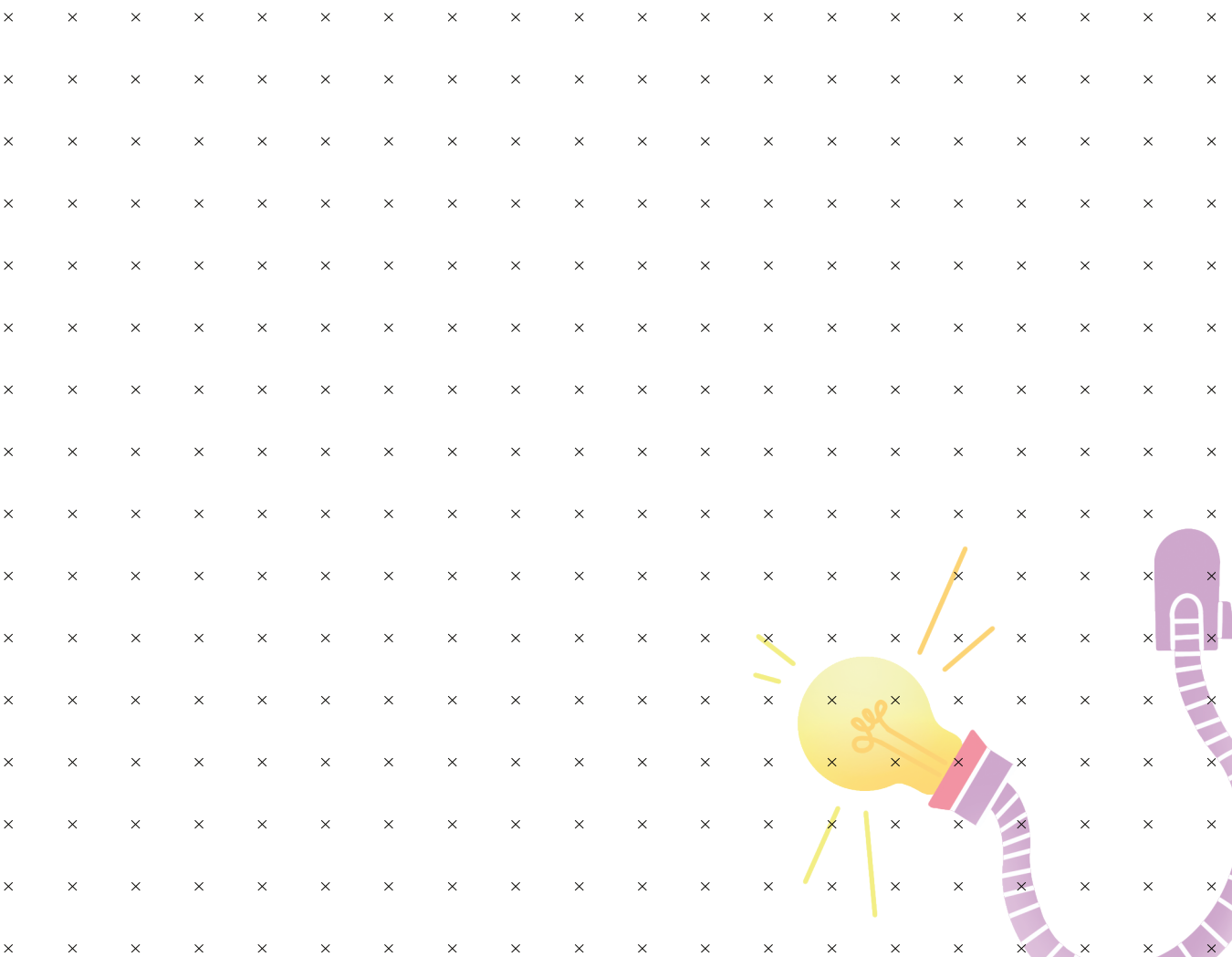
Station 1: Intuitivste Idee zuerst

Das Internet ist langsam: Für ein noch so stupides und altbekanntes Problem wie dieses kann es eine schier endlose Zahl an Strategien zur Behebung des Problems geben. Häufig ist die Lösung allerdings sehr simpler Natur und das Fixieren eines wackligen Kabels im Router schafft dann Abhilfe. Manchmal sind es also die einfachen, „dummen“ Ideen, die eine technische Störung aus der Welt schaffen – und genau um solche Einfälle soll es an dieser Station gehen.

- 1) Vor euch findet ihr einen Lostopf mit Beispielen technischer Probleme. Zieht einen Zettel und lest das Problem laut vor.
- 2) Reihum sagt jede:r von euch, die erste „dümmste“ Idee, die euch einfällt.
- 3) Danach amüsiert ihr euch kräftig über eure Einfälle und haltet die lustigsten davon auf dem Forumsboard der Station fest.

Lasst zwischendurch Zeit und Raum für kleine Technikanekdoten von euch und notiert diese auch gerne auf dem Forumsboard. Je nach Lust, Laune, Kreativität, Zeit und in Abhängigkeit davon, wie viele Clowns ihr zum Frühstück hattet, könnt ihr das nächste Problem ziehen und weitere Ideen oder Geschichten aufschreiben.

Bevor ihr zur nächsten Station geht, solltet ihr die Problemschnipsel wieder in den Lostopf stecken.





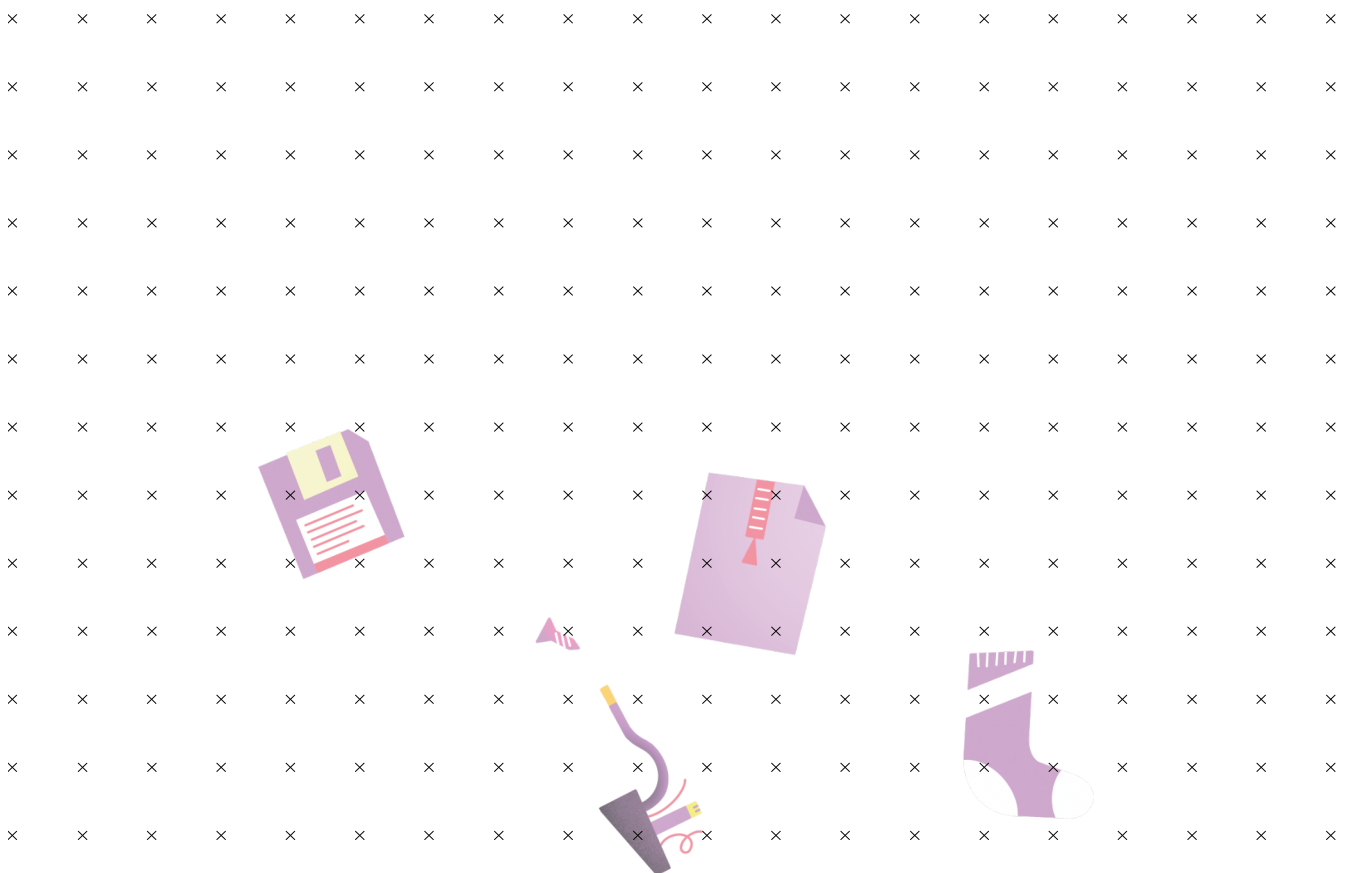
Station 2: Problem-Puzzle

Probleme löst man nicht erst, seit es das Internet gibt. Die Frage, wie ich Problem am besten angehe, um die passendste Lösung herauszubekommen, ist eine ganz grundsätzliche und wird von uns unbewusst im Alltag wiederkehrend angewandt. Und wie für alle unbewussten und wiederkehrenden Prozesse, die sich im Gehirn abspielen, haben sich Menschen hingesezt und ein paar Modelle entwickelt. Um eines davon soll es an dieser Station gehen.

Vor euch findet ihr ein Kreuzpuzzle, das einen (beispielhaften und) 8-teiligen Problemlösungsprozess darstellt. Dieses ist von der Webseite schrödergruppe.de übernommen und soll keineswegs Anspruch auf eine vollständige und universelle Anwendung erheben.

- 1) Bringt diese Puzzleteile in die richtige, für euch sinnvollste Reihenfolge.
 - 2) Überprüft anhand der Zahlen auf der Rückseite der Puzzleteile ob ihr richtig liegt.
 - 3) Danach werft ihr einen Blick auf das Forumsboard und sucht euch eins der folgenden Beispielprobleme aus. Formuliert darunter eine Forenantwort, die eine Lösung für das jeweilige Problem vorschlägt – orientiert euch dabei am Problemlösungsmodell.
- Das Internet funktioniert nicht
 - Der angeschlossene externe Monitor zeigt nichts an
 - Das Dokument ist nicht lesbar
 - Die Bluetooth-Maus wird nicht erkannt
 - Die Webseite erkennt meine Zugangsdaten nicht
 - Der Drucker druckt nicht

Vergesst am Ende nicht, die Puzzleteile wieder mit dem Text nach oben zu drehen und sie ein wenig durchzumischen.





Station 3: Strategie-Activity

Für ein technisches Problem gibt es diverse Ursachen und umso mehr Strategien, dieses zu beheben. Und gerade weil manchmal die absurdesten Strategien schnellen Erfolg versprechen, ist es hilfreich, sich mit einer Auswahl unterschiedlichster Strategien auseinanderzusetzen.

Ihr spielt Strategie-Tabu. Dieses funktioniert wie das Gesellschaftsspiel Tabu, allerdings sollen Strategien zum Beheben technischer Probleme erraten werden. Jeweils eine Person zieht innerhalb von 1 Minute einen Strategieschnipsel aus dem Lostopf und versucht, diesen den anderen zu erklären, ohne die Worte auf den Karten selbst zu verwenden. Ist die Strategie erraten (die Begriffe müssen nicht exakt wie auf dem Schnipsel formuliert sein) und ist noch Zeit übrig, darf der nächste Schnipsel gezogen werden etc. Wenn ihr fertig seid, könnt ihr die erklärende Person durchwechseln.

Wenn ihr damit fertig seid, könnt ihr auf dem Forumsboard euren Highscore als Gruppe schreiben. Dort sollt ihr außerdem Fragen zu unverständlichen Strategien notieren – bspw.: „Was ist ein VPN?“.

Zu einfach? Statt die Begriffe zu erklären, könnt ihr auch auf Pantomime oder Zeichnen ausweichen. Solltet ihr allerdings zeichnen, müsst ihr die jeweiligen Zeichnung am Ende an das Forumsboard pinnen.

A 20x20 grid of 'x' marks. In the bottom right corner, there are several colorful illustrations: a pink and yellow rectangular card with a grid pattern, a yellow square card with a pink musical note, a purple spoon with a white flower, and a purple and yellow striped cone.



Station 4: Wo ist der ESC-Knopf?

Technische Probleme sind oft einfach nur nervig und kommen immer zum falschen Zeitpunkt. Ein wichtiger erster Schritt zur Lösung dieses Problems ist einmal ruhig ein- und ausatmen. Gründe zur Aufregung gibt es zwar viele, die Nerven sind es aber in den seltensten Fällen wert.

Am besten porträtiert hat diese Aufregung wohl das *Unreal Tournament*-Video des *Angry German Kid*. Das noch aus der *Vor-YouTube*-Zeit stammende Video zeigt einen Jugendlichen, der aus Wut über ein technisches Problem, welches ihn am Spielen hindert, seine Tastatur auf dramatische Art und Weise zerstört.

Schaut euch gemeinsam das Video an. Ihr findet es unter folgendem Link oder wenn ihr „Angry German Kid original“ auf *YouTube* sucht.

youtube.com/watch?v=PbcctWbC8Q0

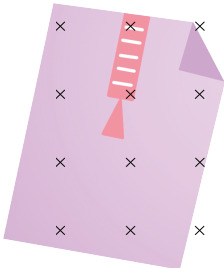
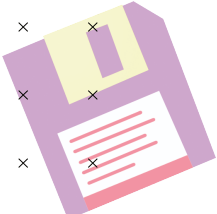
Jetzt könnt ihr euch sicherlich ein wenig in eure letzte Technikpanne einfühlen und erinnert euch, was gegen diese Aufregung geholfen hat (vielleicht ja sogar dieses Video schauen). Am Forumsboard findet ihr eine Nachricht von Saime (oder ihr schreibt sie schnell an, falls dies noch nicht geschehen ist).

Saime schreibt:

„Mein Computer stürzt jetzt schon ZUM DRITTEN MAL diese Woche ab. Ich habe ihn jetzt in die Werkstatt gebracht und er ist erst in zwei Tagen fertig. Irgendwie frustriert mich das alles sehr, habt ihr Tipps, was man gegen schlechte Laune wegen Technik machen kann?“

Überlegt gemeinsam oder recherchiert Videos, Bilder, Essen, Praktiken etc., die beim letzten mal schlechter Laune wegen Technik geholfen haben. Notiert oder pinnt eure Ergebnisse an das Forumsboard.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |





Vorbereitung für Station 1

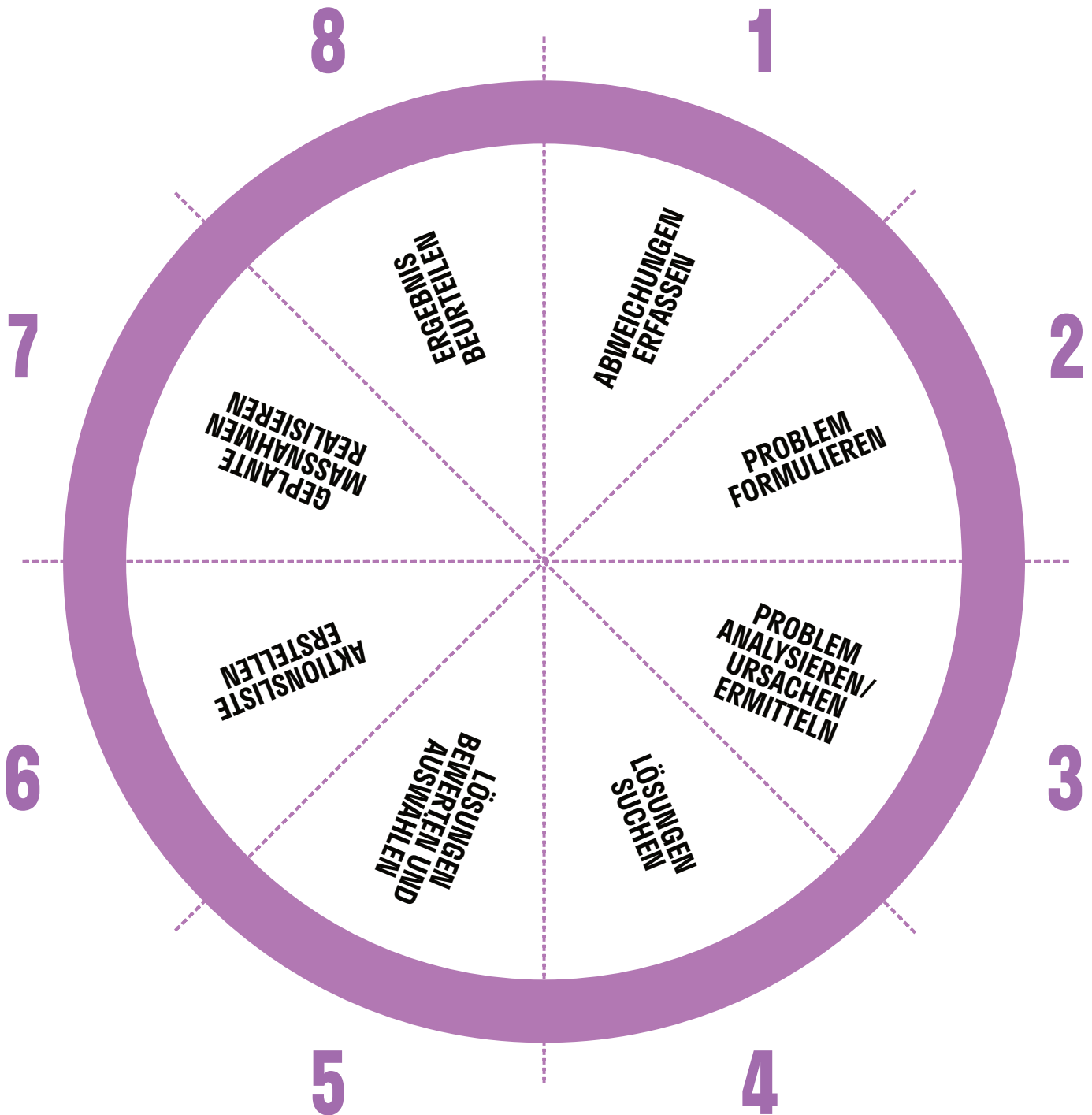
Im Folgenden findet ihr eine Auflistung bekannter technischer Probleme. Diese sollen ausgeschnitten und in einen Lostopf geworfen werden, sodass die Teilnehmer:innen an Station 1 jeweils eins ziehen können. Falls ihr den Teilnehmer:innen die Unterscheidung zwischen Hardware und Software mitgeben wollt, markiert die Lose entsprechend (zum Beispiel mit einem H und einem S). Ergänzt diese Liste gern auch um weitere bekannte Probleme, die euch einfallen.

| Hardware | Software |
|---|--|
| Das mobile Gerät lädt nicht mehr auf | Der Rechner findet den Drucker nicht |
| Computer geht nicht an | Das Softwareupdate hängt |
| Internet geht nicht mehr | Der Speicherplatz ist voll |
| Drucker druckt nicht mehr | Das Backup eines Dokuments ist nicht auffindbar |
| Die Datei ist nicht auffindbar | Der Rechner hat sich aufgehängt |
| Der Bildschirm ist schwarz | Der Rechner wurde gehackt |
| Der Computer stürzt ständig ab | Das Smartphone wird immer langsamer |
| Die Handy-Kamera funktioniert nicht mehr | Der Browser ist abgestürzt und die Tabs sind weg |
| Die Bluetooth Verbindung geht nicht mehr | Das Passwort ist falsch (oder wurde 10 x falsch eingegeben) |
| Der Bildschirm dreht sich nicht | |

Vorbereitung für Station 2

Dieses Kreispuzzle muss ausgeschnitten und ein wenig durchmischt auf der Station 2 verteilt werden. Außerdem sollten auf der Rückseite der Puzzleteile die jeweiligen Zahlen stehen, damit die Teilnehmer:innen kontrollieren können, ob sie richtig gepuzzelt haben.

Die korrekte Reihenfolge lautet: 1. Abweichungen erfassen, 2. Problem formulieren, 3. Problem analysieren/Ursachen ermitteln, 4. Lösungen suchen, 5. Lösungen bewerten und Auswählen, 6. Aktionsliste erstellen, 7. Geplante Maßnahmen realisieren, 8. Ergebnis beurteilen





Vorbereitung für Station 3

Im Folgenden sind bekannte Strategien zum Lösen technischer Probleme aufgelistet. Diese sollen ausgeschnitten und in einen Lostopf geworfen werden, sodass die Teilnehmer:innen an Station 3 jeweils eins ziehen können. Die folgende Liste erhebt weder Anspruch auf Vollständigkeit noch garantiert sie die endgültige Lösung eines technischen Problems. Falls ihr den Teilnehmer:innen die Unterscheidung zwischen Hardware und Software mitgeben wollt, markiert die Lose entsprechend (zum Beispiel mit einem H und einem S). Ergänzt diese Liste gern auch um weitere Lösungen, die euch einfallen.

Hardware

| | |
|--|--|
| Sitz & Funktionalität der Kabel überprüfen | Schwachstelle identifizieren |
| Sitz & Funktionalität der Anschlüsse überprüfen | Außen- & Innentemperatur überprüfen |
| Akkustand aller akkubetriebenen Geräte überprüfen | Gerät abkühlen lassen |
| Neustart des Geräts | Einzelteile austauschen |
| Gerät auf Standardeinstellungen zurücksetzen | Anschlussstellen reinigen |
| Gerät zurücksetzen | Laptop beim Hersteller einschicken |
| Kabel austauschen | |

Software

| | |
|--|---|
| Zwangsbeenden des Programms | VPN deaktivieren |
| Neustarten | Internetverbindung |
| bis auf die Anwendung alle weiteren Programme schließen | Hersteller anschreiben |
| beanspruchte Rechenleistung überprüfen | Antivirenskan durchföhren |
| Fehlermeldungen Internet suchen | Papierkorb leeren |
| technische Daten auslesen | Harddrive leeren |
| Alternativprogramm testen | Cookies und Internetdaten löschen |
| Kompatibilität überprüfen | Status der Hosting-Server checken |
| nach Updates suchen | Konfiguration im BIOS-Setup ändern |
| Firewall deaktivieren | Speicherplatz freigeben |

Fließende Lösungen

@Trainer:innen · Moderationsbriefing · 5.1

Ziel der Aufgabe ist es, dass die Teilnehmer:innen das Lösen technischer Probleme anhand pragmatischer Beispiele durchdenken, strategische Überlegungen anstellen und diese in einem Flussdiagramm visualisieren.

Ablauf

Die Teilnehmer:innen werden in Gruppen von 2–4 Personen eingeteilt. Jede Gruppe zieht dann ein technisches Problem aus Trainingsmaterial 1 und stellt gemeinsam Überlegungen und Recherche bezüglich möglicher, aber konkreter Vorgehensweisen und Lösungsansätze an.

Die Problemaussagen im Trainingsmaterial 1 sind hierbei absichtlich vage formuliert, damit die Teilnehmer:innen nicht nur angeregt sind, über mögliche Lösungen, sondern auch über mögliche Ursachen des Problems nachzudenken und spezifische Lösungen für spezifische Ursachen zu finden.

Ihre Überlegungen halten die Teilnehmer:innen dann in Form eines Flussdiagramms fest. Dabei sollen die möglichen Ursachen als Anfangspunkte in die Problembeschreibung und anschließend in mögliche Lösungsschritte fließen.

Abschließend stellen sich die einzelnen Gruppen ihre Ergebnisse gegenseitig im Plenum vor und können gegebenenfalls ihre Flussdiagramme durch Einfälle der anderen Gruppen ergänzen.

Hinweise zur Moderation

- Die Aussagen aus Trainingsmaterial 1 können durch ihre vage Formulierung gut in einen alltäglichen Kontext eingebettet werden. Sie können z. B. als Fragen von weniger technikaffinen Kolleg:innen oder Verwandten präsentiert werden, die aufgrund ihres fehlenden Wissens ihre technischen Probleme nicht präzise beschreiben können.
- Falls einzelne oder alle Gruppen relativ schnell mit ihren jeweiligen Problemaussagen fertig sind, können sie natürlich auch noch weitere Probleme ziehen.

digitale jugend arbeit

Kompetenzbereich
Problemfindung &
Lösungsentwicklung

Kompetenz
Verstehen und Lösen
technischer Probleme

Stufe
Vertiefung

Methode
Recherche,
Visualisierung

Ausstattung
Bildungsmaterialien

Dauer
90 Minuten



Hier geht es zur zentralen
Downloadseite der Materialien:
»bit.ly/dja-material«





Alltägliche technische Probleme

Hardware

Software

| | |
|---|--|
| Computer geht nicht an | Der Rechner findet den Drucker nicht |
| Internet geht nicht mehr | Das Softwareupdate hängt |
| Drucker druckt nicht mehr | Der Speicherplatz ist voll |
| Die Datei ist nicht auffindbar | Das Backup eines Dokuments ist nicht auffindbar |
| Der Bildschirm ist schwarz | Der Rechner hat sich aufgehängt |
| Der Computer stürzt ständig ab | Der Rechner wurde gehackt |
| Die Handy-Kamera funktioniert nicht mehr | Das Smartphone wird immer langsamer |
| Die Bluetooth Verbindung geht nicht mehr | Der Browser ist abgestürzt und die Tabs sind weg |
| Der Bildschirm dreht sich nicht | Das Passwort ist falsch (oder wurde 10 x falsch eingegeben) |
| Das mobile Gerät lädt nicht mehr auf | |