

COMPUTER: Microsoft Fix it und andere Problemlöser

# Smarte Fix-it-Tools

Microsoft bietet seit Kurzem kostenlos den Service "Fix it" an, der Probleme unter Windows automatisch löst. Wir zeigen, wie Sie mit der Windows-Ereignisanzeige und Internetrecherchen Probleme selbst beheben.

Dieser Artikel stellt drei Strategien vor, mit denen Sie jedes Computerproblem lösen.

**1. Microsoft Hilfe und Support:** Falls Windows oder Anwendungen von Microsoft das Problem verursacht haben, erhalten Sie Hilfe und Support von Microsoft. Die wichtigste Anlaufstelle ist die Wissensdatenbank Knowledge Base unter der Webadresse <http://support.microsoft.com>. Zudem bietet Microsoft unter <http://support.microsoft.com/fixit> die Fix-it-Tools an. Das sind kleine Utilities, die die Lösung auf dem PC des Nutzers gleich automatisch umsetzen. Im Access-Tool für Microsoft Fix it 1.02 (kostenlos, [www.com-magazin.de/software](http://support.microsoft.com/fixit) und auf der Heft-CD) sind die wichtigsten Fix-it-Tools zusammengefasst. Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt "Microsoft Fix it".

**2. Ereignisanzeige:** Anhand des Ereignisprotokolls von Windows lassen sich die Fehlermeldungen von Hard- und Software nachvollziehen. Im Abschnitt "Ereignisanzeige" weiter unten auf dieser Seite lesen Sie, wie Sie die Protokolldateien entschlüsseln.

**3. Internetrecherche:** Falls sich das Problem mit keiner der ersten beiden Strategien lösen lässt, helfen in den meisten Fällen die Google-Suche und die Recherche in Internetforen weiter. Die Tricks und Parameter, mit denen Profis arbeiten, finden Sie im letzten Abschnitt "Internet" auf der Seite 11 dieses Artikels.

**KOMPAKT**

- Der Artikel stellt drei unterschiedliche Strategien vor, die jedes Computerproblem lösen.
- Ein Fix-it-Tool ist ein kostenloses Skript von Microsoft, das ein spezielles Problem automatisch behebt.
- Das Access-Tool für Microsoft Fix it 1.02 bietet direkten Zugriff auf 30 automatische Problemlöser.

**Microsoft Fix it**

Die Hilfe- und Support-Seiten von Microsoft sind für Anwender von Windows, Office, Internet Explorer und Windows Media Player erste Anlaufstellen, um Problemen Herr zu werden.

**Fix-it-Tools**

Zu häufig auftretenden Problemen mit Microsoft-Software bietet der Softwarehersteller neuerdings fertige Skripts an. Diese Skripts setzen die Problemlösungen auf dem Rechner des Nutzers gleich automatisch um und werden Fix-it-Tools genannt (kostenlos, <http://support.microsoft.com/fixit>). Sie nehmen Eingriffe an der Registry vor, ändern die Windows-Konfiguration oder löschen bestimmte Dateien. Der Nutzer lädt einfach das passende Fix-it-Tool herunter und führt es auf seinem Rechner aus.

Alle bisher verfügbaren Fix-it-Tools – zu Redaktionsschluss waren es 42 – und die zugehörigen Supportbeiträge hat Microsoft auf der Webseite <http://support.microsoft.com/fixit> zusammengefasst.

**So geht's:** Um ein Computerproblem mit einem Fix-it-Tool automatisch zu lösen, suchen Sie auf der Website nach dem Problem, das auf Ihrem Rechner aufgetreten ist,

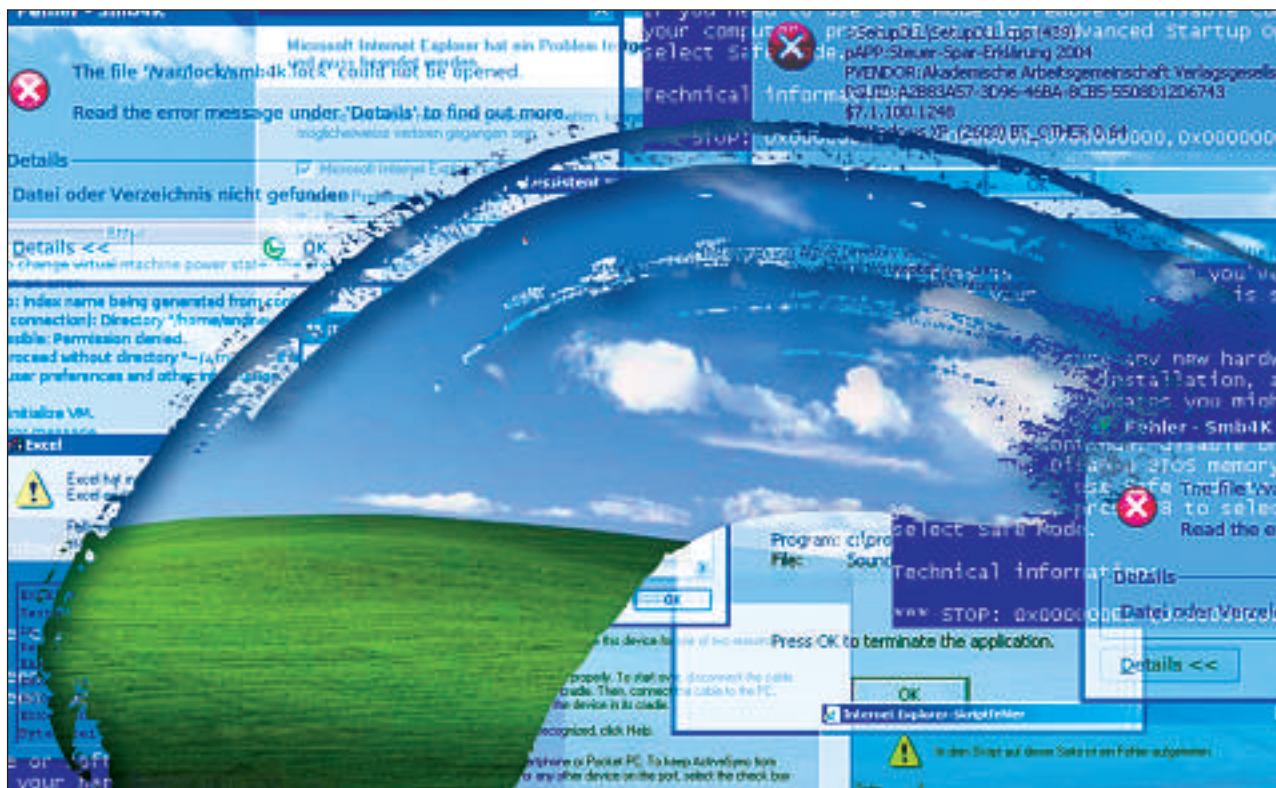


Foto: Mathias Vietmeier

und klicken auf die Schaltfläche *Microsoft Fix it*. Wählen Sie *Datei speichern*. Klicken Sie doppelt auf das heruntergeladene Fix-it-Tool. Klicken Sie auf *Ausführen*. Das Fix-it-Tool prüft, ob etwa die passende Version von Windows oder des Internet Explorers installiert ist. Bestätigen Sie die Lizenzvereinbarung und klicken Sie auf *Next*. Das Tool behebt nun das Problem. Klicken Sie abschliessend auf *Close*.

**Access-Tool für Microsoft Fix it**

Viele Fix-it-Beiträge sind mit zwei Zahnrädern markiert. Es handelt sich dabei um maschinelle Übersetzungen der Problembeschreibungen und -lösungen vom Englischen ins Deutsche. Die Texte sind oft komplett unverständlich. Abhilfe schafft das Access-Tool für Microsoft Fix it 1.02 (kostenlos, [www.com-magazin.de/software](http://www.com-magazin.de/software) und auf der Heft-CD). Das Access-Tool für Microsoft Fix it verschafft Ihnen Direktzugriff auf die wichtigsten Fix-it-Tools – samt verständlichen Beschreibungen der Probleme und der Lösungen in deutscher Sprache. Mehr dazu lesen Sie im Kasten "Access-Tool für Microsoft Fix it: So geht's" auf der Seite 11.

**Knowledge Base**

Die von der Herstellerfirma unterhaltene Webseite "Microsoft Hilfe und Support" unter <http://support.microsoft.com> wird auch Knowledge Base, Wissensdatenbank, genannt. Hier finden Sie Artikel zu den wichtigsten Support-Themen.

**Fehlerkategorie:** Auf der Startseite sind die Artikel in Bereiche unterteilt, etwa Windows, Internet Explorer oder Office. Auf den Unterseiten finden Sie die am häufigsten gestellten Fragen.

**Lösung:** Zu jedem Problem gibt es einen Artikel, der das Problem genau beschreibt, dessen Ursache erklärt und Lösungswege nennt. Mal muss der Nutzer einen Hotfix installieren, der einen Programmierfehler behebt. Mal muss er selbst Hand anlegen und eine Konfiguration ändern. Mal ist ein Update durchzuführen. Manchmal steht auch ein Fix-it-Tool bereit, das die erforderliche Reparatur automatisch vornimmt.

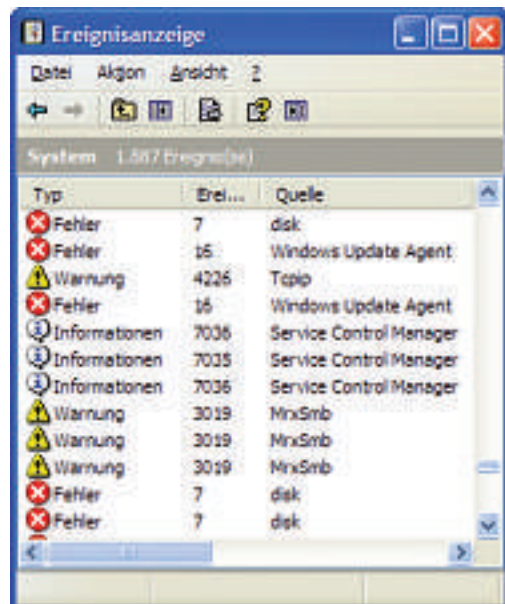
**Fehlermeldungen:** Wenn Windows eine Fehlermeldung anzeigt, dann verwenden Sie diese, um in der Knowledge Base die Lösung zu finden. Rufen Sie dazu die Webseite <http://support.microsoft.com/gp/error-message/de> auf. Tippen Sie in das Eingabefeld Fehlermeldungen im Wortlaut oder Fehlernummern ein. Wählen Sie den Treffer aus, der Ihnen passend erscheint, um zu dem für Sie relevanten Artikel in der Knowledge Base zu gelangen.

**Ereignisanzeige**

Windows und Programme speichern besondere Ereignisse in Protokollen. Zu den protokollierten Ereignissen gehören etwa fehlgeschlagene Anmeldeversuche, Statusänderungen

der Netzwerkverbindungen, Fehler bei der Einrichtung von Treibern oder beim Starten von Diensten.

Es gibt das Systemprotokoll, das Anwendungsprotokoll und das Sicherheitsprotokoll. Das Instrument, mit dem sich die Protokolle einsehen lassen, ist die Windows-Ereignisan-



Kategorien: Ereignisse sind unterteilt in Informationen, Warnungen und Fehler.

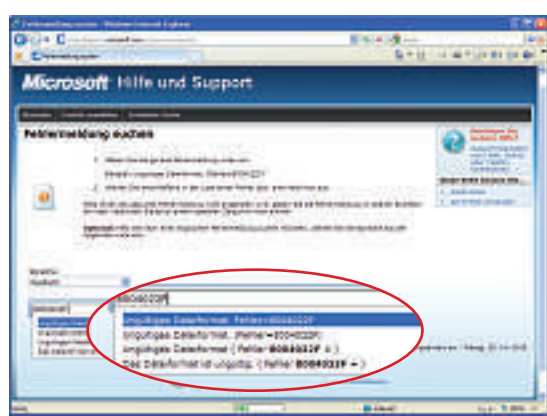
zeige. Zu jedem Ereignis sind dort die Art des Ereignisses, die Quelle des Ereignisses sowie Datum und Uhrzeit festgehalten.

**So geht's:** Rufen Sie *Start, Systemsteuerung* auf. Wählen Sie den Punkt *Leistung und Wartung*. Klicken Sie auf *Verwaltung, Ereignisanzeige*. Die Ereignisanzeige startet.

Wählen Sie in der linken Fensterhälfte die gewünschte Protokolldatei aus. Rechts daneben listet die Ereignisanzeige dann alle im Protokoll enthaltenen Einträge auf. Im Anwendungsprotokoll speichern zum Beispiel der Windows-Installer, Anwendungen oder die Laufzeitumgebung .NET Framework Hinweise, Warnungen und Fehlermeldungen. Im Systemprotokoll nehmen lediglich Windows und die Dienste Einträge vor.

**Lösungen finden**

Sobald Sie einen der Einträge doppelt anklicken, öffnet sich ein Dialogfenster, das Details zum Eintrag enthält. Unter anderem werden Datum und Uhrzeit sowie Quelle, Kategorie und Ereigniskennung genannt. Unter *Beschreibung* wird das Problem erklärt und ein Link angezeigt.



Knowledge Base: In der Support-Datenbank von Microsoft lassen sich Problemlösungen recherchieren.

**Wir bedrucken und kopieren USB-Sticks!**

ab CHF 12.90



reproschicker

Repro Schicker AG  
Grabenstrasse 14  
6341 Baar  
Tel. 041-768 19 19  
Fax 041-768 19 09  
E-Mail: info@reproschicker.ch

[www.reproschicker.ch](http://www.reproschicker.ch)

**EXPERTENHILFE AUS DEM INTERNET: FOREN UND TIPPS**

Es gibt kaum ein Computerproblem, das andere Nutzer nicht auch schon gehabt hätten. Die Lösungen stehen im Internet. Hier sind ausgesuchte deutsche Foren, Support-Datenbanken und häufig gestellte Fragen (FAQs).

Seite	Sprache	Beschreibung
<a href="http://board.gulli.com">http://board.gulli.com</a>	Deutsch	Sehr gut besuchtes Forum zu PC-Themen
<a href="http://support.microsoft.com">http://support.microsoft.com</a>	Deutsch/Englisch	Problemlösungen von Microsoft
<a href="http://www.eventid.net">www.eventid.net</a>	Englisch	Datenbank zu Windows-Ereignissen
<a href="http://www.wintotal-forum.de">www.wintotal-forum.de</a>	Deutsch	Expertenforum der Wintotal-Website
<a href="http://www.winhelpine.info">www.winhelpine.info</a>	Deutsch	Anleitungen, FAQs und Forum
<a href="http://www.computerhilfen.de">www.computerhilfen.de</a>	Deutsch	Foren zu diversen Computerthemen
<a href="http://www.treiber-center.de">www.treiber-center.de</a>	Deutsch	Download-Quellen für Treiber