

Probleme mit Windows oder anderen Programmen einfach aufzeichnen

30. Juli 2017

Bei Problemen mit dem Windows Betriebssystem oder anderer Software werden meist als erstes die Freunde oder die Familie nach Hilfe gefragt. Doch am Telefon ein Computer- oder Softwareproblem in allen Einzelheiten zu schildern, ist meist schwierig. Das ist nicht schlimm, denn dafür ist ja der Windows **Aufzeichnungsassistent** da.

Problem einfach aufzeichnen

Startest du den Aufzeichnungsassistenten, wird alles schrittweise protokolliert, was auf deinem Monitor geschieht. Anschließend kannst du die Datei speichern und an den Helfer senden (z. B. per E-Mail). Er kann sich nun ein besseres Bild von deinem Problem machen.

PSR starten

Um den Aufzeichnungsassistenten (Problemaufzeichnung) zu starten, öffnest du mit der Tastenkombination [Windows][R] den Dialog **Ausführen**, tippst dann **psr** ein und bestätigst mit **OK** oder mit der Taste [Eingabe].

Beachte dabei, dass du das Tool startest, **bevor** du das fehlerhafte Programm aufrufst.

Klicke dann auf die Schaltfläche **Aufzeichnung starten**, um deine Arbeitsschritte aufzuzeichnen. Ist alles „im Kasten“, beendest du die Aufzeichnung mit **Aufzeichnung beenden**.

Anschließend öffnet sich (bei Windows 10) automatisch eine Übersicht mit allen Arbeitsschritten. Im oberen Bereich des Protokolls speicherst du die Datei über den gleichnamigen Button mit dem **Disketten-Symbol**.

Fehlerprotokoll anzeigen und speichern

Bei Windows 7 öffnet sich direkt der Speicherdialog im Windows Explorer, der die **.mht-Datei** im ZIP-Format in einem beliebigen Verzeichnis ablegt. Zum Öffnen verwendest du am besten den Microsoft **Internet-Explorer**. Andere Browser funktionieren unter Umständen fehlerhaft.

Bei der Aufzeichnung handelt es sich um Screenshots mit Tätigkeitsbeschreibungen, die auch als Diashow (Slideshow) abgespielt werden können. Am Ende des Protokolls werden noch zusätzlich aufgezeichnete Informationen aufgelistet, die zur Lösung des Problems beitragen können.

Tipp:

Der Aufzeichnungsassistent erstellt standardmäßig (nur) **25 Screenshots**, die aber meistens ausreichen, um eine Problemlösung zu erarbeiten. Die Anzahl kann bei Bedarf auch individuell erhöht werden.

Dazu klickst du in der Tool-Leiste der **Problemaufzeichnung** auf den kleinen Pfeil neben dem blauen **Fragezeichen-Button** und rufst die **Einstellungen** auf. Hier legst du die neue Bilderanzahl fest und bestätigst mit **OK**.