

Hilfe zur Selbsthilfe

Inhalt

Einleitung

Das Hilfesystems starten

Übersicht

Beispielaufgabe Systemwiederherstellung

Suchen

Suche einschränken und präzisieren

Hilfe online

Einleitung

Die meisten Fragen zu Windows XP kann Windows selbst beantworten und zwar dank des in Windows eingebauten Hilfesystems. Die dazu gehörigen Dateien haben eine Größe von rund 50 MB, was ungefähr dem Inhalt von 10 Büchern entspricht.

Doch damit nicht genug. Das Hilfesystem setzt sich nahtlos online fort mit der *Microsoft-Hilfe*. Dort werden neuere Probleme behandelt bzw. solche, die in der eingebauten Hilfe fehlen.

Das Hilfesystems starten

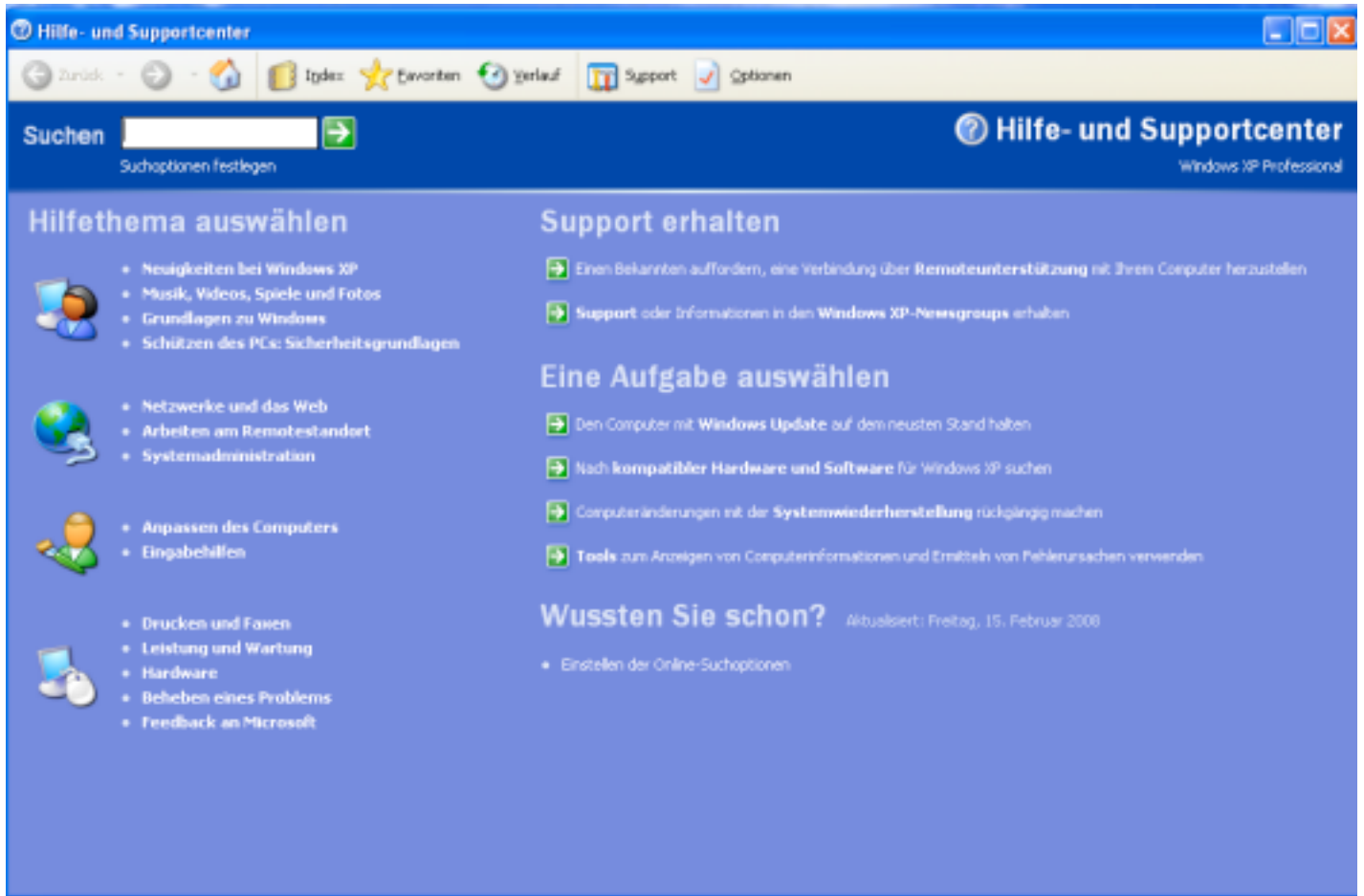
Es gibt zwei Möglichkeiten das Hilfesystem aufzurufen.

Drücke auf *Start* und wähle aus dem rechten Menü *Hilfe und Support*, wie das folgende Bild zeigt.



Die zweite Möglichkeit ist noch einfacher, wenn man schon auf dem Schreibtisch (Desktop) ist. Dann genügt ein Druck auf die Funktionstaste F1.

In beiden Fällen öffnet das folgende Fenster.



Übersicht

Auf der linken Seite stehen die Hilfethemen. Das sind grobe Zusammenfassungen, die man sehr viel weiter auflösen kann.

- Neuigkeiten bei Windows XP
- Musik, Videos, Spiele und Fotos
- Grundlagen zu Windows
- Schützen des PCs: Sicherheitsgrundlagen
- Netzwerke und das Web
- Arbeiten am Remotestandort
- Systemadministration
- Anpassen des Computers
- Eingabehilfen
- Drucken und Faxen
- Leistung und Wartung
- Hardware
- Beheben eines Problems
- Feedback an Microsoft

Auf der rechten Seite steht folgendes:

Support erhalten

Einen Bekannten auffordern, eine Verbindung über Remoteunterstützung mit Ihrem Computer herzustellen

Support oder Informationen in den Windows XP-Newsgroups erhalten

<Eine Aufgabe auswählen

Den Computer mit Windows Update auf dem neusten Stand halten

Nach kompatibler Hardware und Software für Windows XP suchen

Computeränderungen mit der Systemwiederherstellung rückgängig machen

Tools zum Anzeigen von Computerinformationen und Ermitteln von

Fehlerursachen verwenden **Wussten Sie schon?**

Einstellen der Online-Suchoptionen

Support erhalten

Beide Support-Optionen kann ich nicht empfehlen. "Remoteunterstützung" heißt, dass jemand erlaubt werden soll, auf deinen Computer über das Internet zuzugreifen. Er kann dir dann vorführen, wie du etwas machen sollst -- das ginge ja noch -- aber im Rahmen einer Fehlersuche kann er auch auf alle Dateien und Systemeinstellungen zugreifen, sie lesen und ändern.

Die Newsgroup setzen einen News-Reader oder ein geeignetes Email-Programm voraus, mit denen man dann in langen Foren landet. Nach meiner Erfahrung kommt man über einen Suchbegriff in Google schneller zum Ziel.

Eine Aufgabe auswählen

Die Aufgabenauswahl ist sehr praktisch. Es reichen wenige Klicks, um eine Aufgabe zu lösen. Dabei wird man so geführt, dass man paraktisch nichts falsch machen kann.

Beispielaufgabe Systemwiederherstellung

Du kannst jederzeit einen Wiederherstellungspunkt setzen, zum Beispiel vor dem Eispielen eines Programms. Macht das Probleme, gehst du auf den Wiederherstellungspunkt zurück.

Deshalb kann man im ersten Dialog wählen, ob ein

Wiederherstellungspunkt gesetzt oder auf einen Wiederherstellungspunkt zurück gegangen werden soll.:



Will man auf einen Wiederherstellungspunkt zurück gehen, bietet Windows einen Kalender an, auf dem alle vorhandenen Wiederherstellungspunkte fett markiert sind.

Klickt man -- wie hier -- einen anderes Datum an, wird man nur belehrt

Einen Wiederherstellungspunkt wählen

Der folgende Kalender zeigt alle Daten, an denen Wiederherstellungspunkte erstellt wurden, fett markiert an. In der Liste werden die jeweiligen Wiederherstellungspunkte für das gewählte Datum angezeigt.

Mögliche Wiederherstellungspunkttypen sind: Systemprüfpunkte (regelmäßige vom Computer erstellte Wiederherstellungspunkte), manuelle Wiederherstellungspunkte (von Ihnen erstellte Wiederherstellungspunkte) und Installationswiederherstellungspunkte (automatisch bei Programminstallationen erstellte Wiederherstellungspunkte).

1. Klicken Sie im Kalender auf ein in fett markiertes Datum.

2. Klicken Sie in der Liste auf einen Wiederherstellungspunkt.

April 2008						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Montag, 21. April 2008	
An diesem Tag wurde kein Wiederherstellungspunkt erstellt. Wählen Sie einen anderen Tag und Wiederherstellungspunkt, falls Sie das System sofort wiederherstellen möchten, und wiederholen Sie den Vorgang.	

< Zurück

Weiter >

Abbrechen

Man kann durchaus mehrere Wiederherstellungspunkte an einem Tag setzen, typisch weil mehrere Programme installiert wurden, deshalb die Liste auf der rechten Seite.

Systemwiederherstellung

Einen Wiederherstellungspunkt wählen

Der folgende Kalender zeigt alle Daten, an denen Wiederherstellungspunkte erstellt wurden, fett markiert an. In der Liste werden die jeweiligen Wiederherstellungspunkte für das gewählte Datum angezeigt.

Mögliche Wiederherstellungspunkttypen sind: Systemprüfpunkte (regelmäßige vom Computer erstellte Wiederherstellungspunkte), manuelle Wiederherstellungspunkte (von Ihnen erstellte Wiederherstellungspunkte) und Installationswiederherstellungspunkte (automatisch bei Programminstallationen erstellte Wiederherstellungspunkte).

1. Klicken Sie im Kalender auf ein in fett markiertes Datum.

2. Klicken Sie in der Liste auf einen Wiederherstellungspunkt.

April 2008						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

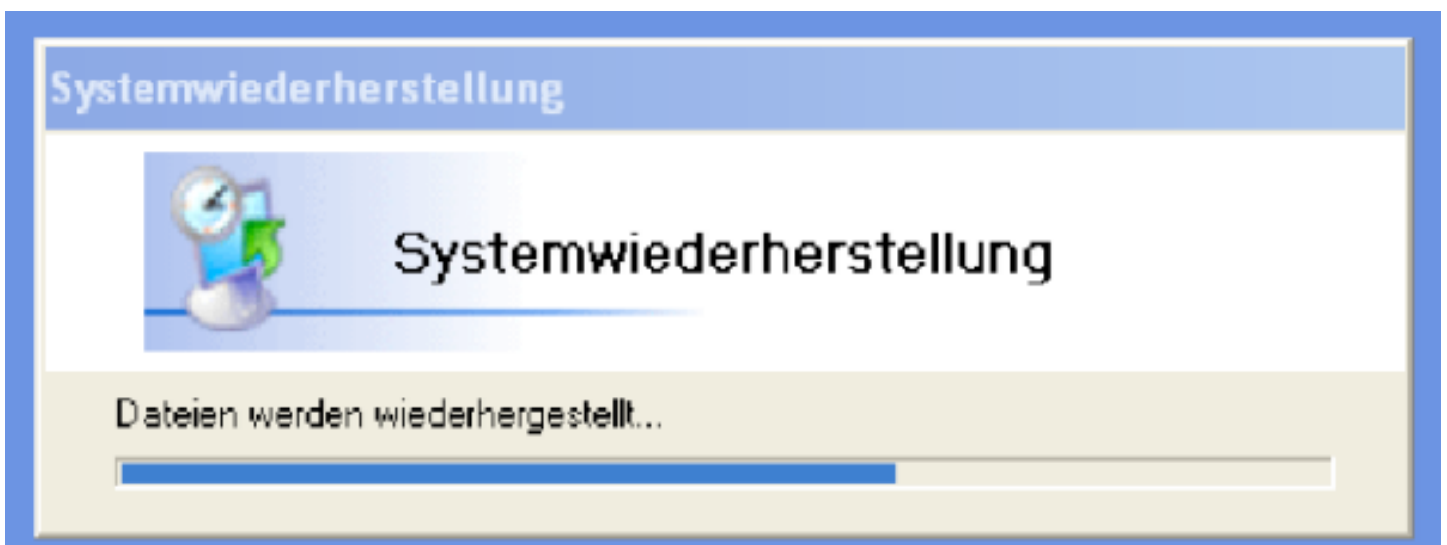
Donnerstag, 17. April 2008	
10:12:12	Adobe Reader 8.1.2 - Deutsch wird ins

< Zurück Weiter > Abbrechen

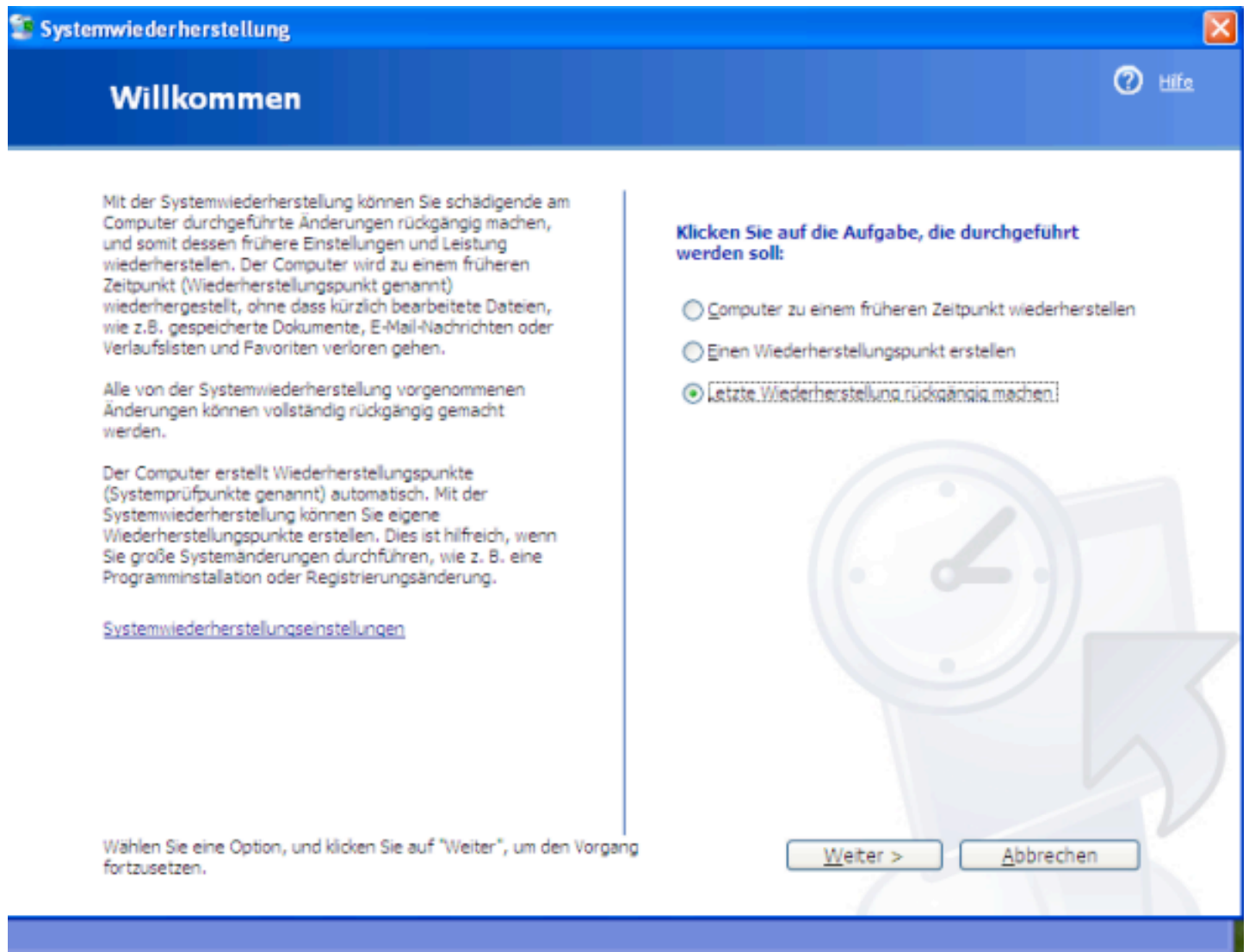
Hier wird darauf hingewiesen, dass durch die Wiederherstellung keine Daten verloren gehen. Die neusten Mails oder Word-Dokumente bleiben also erhalten, auch wenn man Monate zurück geht. Wichtig ist, dass nach dem Laden des Wiederherstellungspunktes Windows neu gestartet wird. Also speichere die Daten evtl. offener Programme.



Die Wiederherstellung kann ein paar Minuten dauern, kommt darauf an, wie viele Programme auf dem Rechner gespeichert sind.



Nach dem Laden Wiederherstellungspunktes gibt es einen neuen Auswahlpunkt: Die letzte Wiederherstellung kann rückgängig gemacht werden.



Suchen

Es gibt 2 Möglichkeiten, Begriffe zu suchen, die Text- und die Index-Suche. Voreingestellt ist die Textsuche.

Das folgende Bild zeigt im linken Fenster beide Möglichkeiten. Rechts steht dann immer das Ergebnis.

The screenshot shows the Windows XP Help and Support Center interface. At the top, there is a search bar with the text 'cd brennen' and a search button. Below the search bar, there is a list of search results under the heading 'Index'. The results include various topics related to CD burning, such as 'CD-R', 'CD-Recorder', 'CD-ROM-Laufwerke', and 'CD-RWs'. The 'CD-Brennen' entry is highlighted in blue. To the right of the search results, there is a detailed article titled 'So erstellen Sie mehrere CDs aus einem Satz von Dateien'. The article contains a list of seven steps for creating multiple CDs from a set of files. The steps are: 1. Legen Sie eine leere, beschreibbare CD in den CD-Recorder ein. 2. Öffnen Sie Arbeitsplatz. 3. Klicken Sie auf die Dateien oder Ordner, die Sie auf die CD kopieren möchten. Sie können mehrere Dateien auswählen, indem Sie bei gedrückter STRG-TASTE auf die gewünschten Dateien klicken. Klicken Sie anschließend unter Datei- und Ordneraufgaben auf Datei kopieren, Ordner kopieren oder Ausgewählte Elemente kopieren. 4. Klicken Sie im Dialogfeld Elemente kopieren auf den CD-Recorder und anschließend auf Kopieren. 5. Doppelklicken Sie unter Arbeitsplatz auf den CD-Recorder. Windows zeigt einen temporären Bereich an, in dem die Dateien vor dem Kopieren auf die CD zwischengespeichert werden. Überprüfen Sie, dass die Dateien und Ordner, die Sie auf die CD kopieren möchten, unter Dateien, die auf CD geschrieben werden sollen aufgeführt werden. 6. Klicken Sie unter Aufgaben zum Schreiben von CDs auf Dateien auf CD schreiben. Windows zeigt daraufhin den Assistenten zum Schreiben von CDs an. 7. Klicken Sie auf Ja, diese Dateien auf eine andere CD schreiben und legen eine weitere leere, beschreibbare CD in den CD-Recorder ein. Folgen Sie den Anweisungen des Assistenten.

Textsuche

Geben Sie in das Feld „Suchen“ die so genannte Abfrage ein, also ein oder zwei markante Begriffe, die das Suchergebnis enthalten soll. Tippen Sie zum Beispiel *CD brennen* ein und nicht *Ich möchte eine CD brennen*. Zwischen Groß- und Kleinschreibung wird nicht unterschieden. Also auch *cd BRennen* wäre OK.



Suchmethoden

Die Hilfe zeigt die Ergebnisse von zwei verschiedenen Suchmethoden an, Schlüsselwortsuche und Volltextsuche.

In den Artikeln, von Microsoft „empfohlene Themen“ genannt, werden Schlüsselworte gesucht. Das sind Worte, welche die Autoren der Artikel als Schlüsselworte markiert haben, weil sie glauben, dass danach gesucht werden kann.

Wird dabei nichts gefunden, startet die Volltextsuche, das heißt, die kompletten Texte werden durchsucht. Gibt man als Abfrage *relevant* ein,

erscheint diese Anzeige:
Empfohlene Themen (0 Treffer)
Ergebnisse der Volltextsuche (2 Treffer)

Reihfolge

Je nach der Reihenfolge der Suchbegriffe werden unterschiedliche Ergebnisse angezeigt. Das liegt daran, dass zuerst die Abfrage im ganzen gesucht wird, also z.B. *CD brennen*. Bringt das nichts, werden beide Begriffe einzeln gesucht, also erst *CD* und dann *brennen*.

Suche einschränken und präzisieren

Man kann die Suche auf ein bestimmtes Hilfethema beschränken. Wähle ein Hilfethema aus und hake nur das an, wie das folgende Bild zeigt:



The screenshot shows a search interface with a blue header bar containing a question mark icon and the text "Hilfe- und Supportcenter". Below the header is a navigation bar with icons for "Zurück", a home icon, "Index", and "Favoriten". The search bar contains the text "Router" and a green search button. Below the search bar is a section for search options with two checkboxes: "Nur 'Netzwerke und das Web' durchsuchen" (checked) and "Vorherige Ergebnisse durchsuchen" (unchecked). Below the search options is a section for search results with a blue header bar containing "Suchergebnisse" and "Tipps". The search results section shows "30 Treffer für Router" and a "Beenden" button.

Hier wurde als Hilfethema *Netzwerk und Web* gewählt und dann als

Abfrage *Router*.

Zusätzlich kann man nach jeder Suche angeben, dass der folgende Suchvorgang nur innerhalb der vorherigen Suchergebnisse durchgeführt wird. Markiere hierfür die Option "Vorherige Ergebnisse durchsuchen". Gebe dann einen der 30 Begriffe ein, welche die Suche nach *Route* angezeigt hatten, beispielsweise *netsh*. Das bringt dann 19 Treffer für "Router AND netsh" und 4 für nur "netsh".

Boolesche Operatoren

Ihr könnt die "booleschen Operatoren" AND, OR und NOT (oder äquivalente Zeichen +, und !) verwenden, um die Suche präziser zu gestalten oder einzuschränken.

Ohne Operatoren werden Suchbegriffe mit mehreren Worten so behandelt, als stände ein AND zwischen allen Wörtern.

CD brennen und *CD AND brennen* sind also gleichwertig, aber nur in der ersten Suchstufe. Mit AND wird nicht mehr nach dem Auftreten der einzelnen Worte (CD, brennen) gesucht.

AND und NEAR

Mit der Abfrage *Computer AND Monitor* wird nach Themen gesucht, die beide Schlüsselwörter enthalten. Dadurch wird die Suche präziser.

Mit der Abfrage *Computer NEAR Monitor* wird nach Themen gesucht, die beide Schlüsselwörter nahe beieinander enthalten. Dadurch wird die Suche noch präziser und kann nur noch mit dem Suchbegriff *Computermonitor* übertroffen werden.

OR, das logische ODER

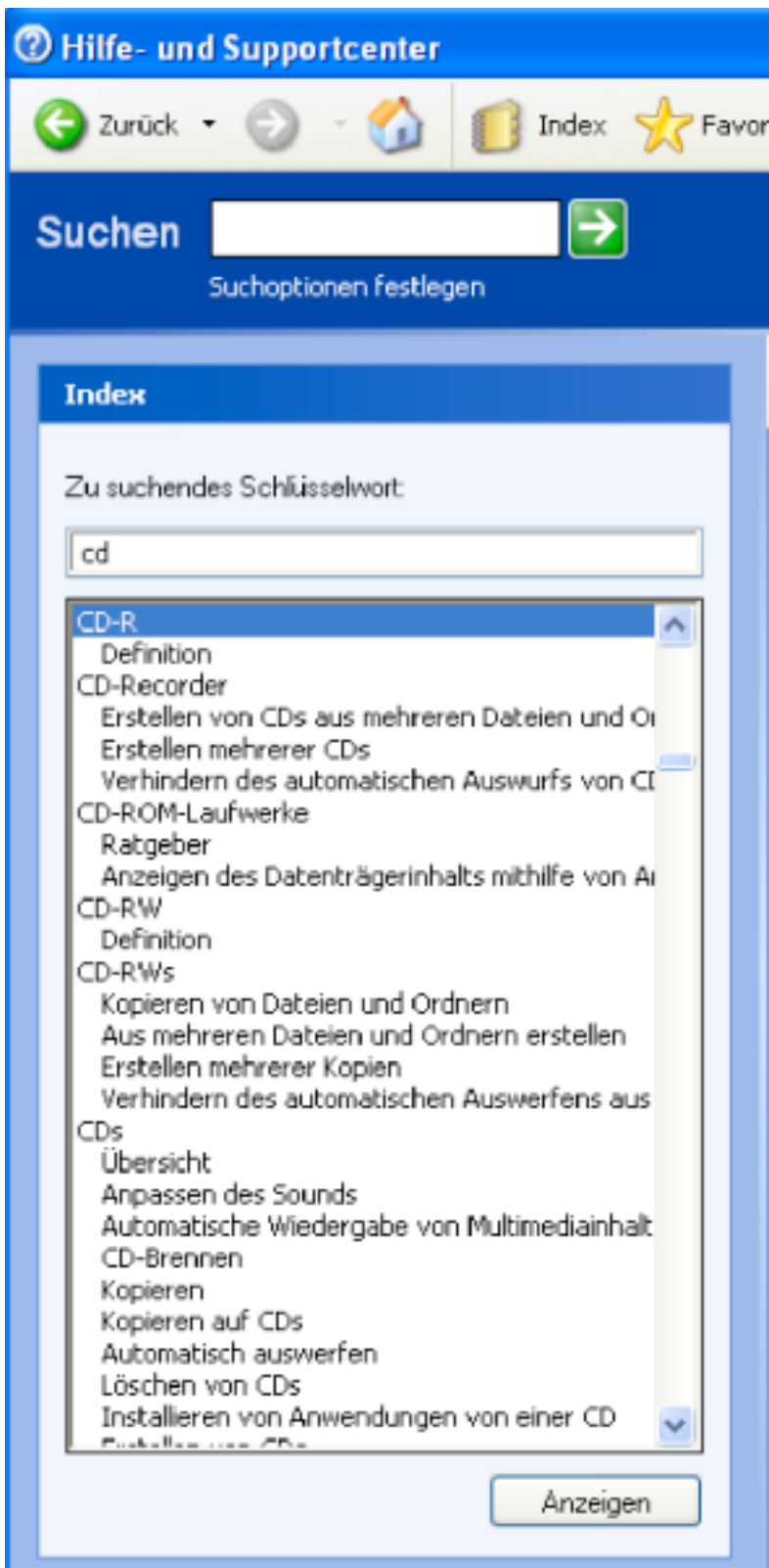
Mit dem Suchbegriff wie *CD OR brennen* wird nach Themen gesucht, die entweder eines der oder beide Schlüsselwörter enthalten. Dadurch wird die Suche allgemeiner bzw. ungenauer.

NOT oder logisch NICHT

Mit dem Suchbegriff *CD NOT brennen* wird nach Themen gesucht, die das Schlüsselwort "CD" aber nicht "brennen" enthalten. Dadurch wird die Suche präziser.

Index-Suche

Um auf die Index-Suche umzustellen, muss man in der Titelleiste auf das Index-Symbol klicken. Daraufhin öffnet auf der linken Seite ein zusätzliches Fenster, wie im folgenden Bild:



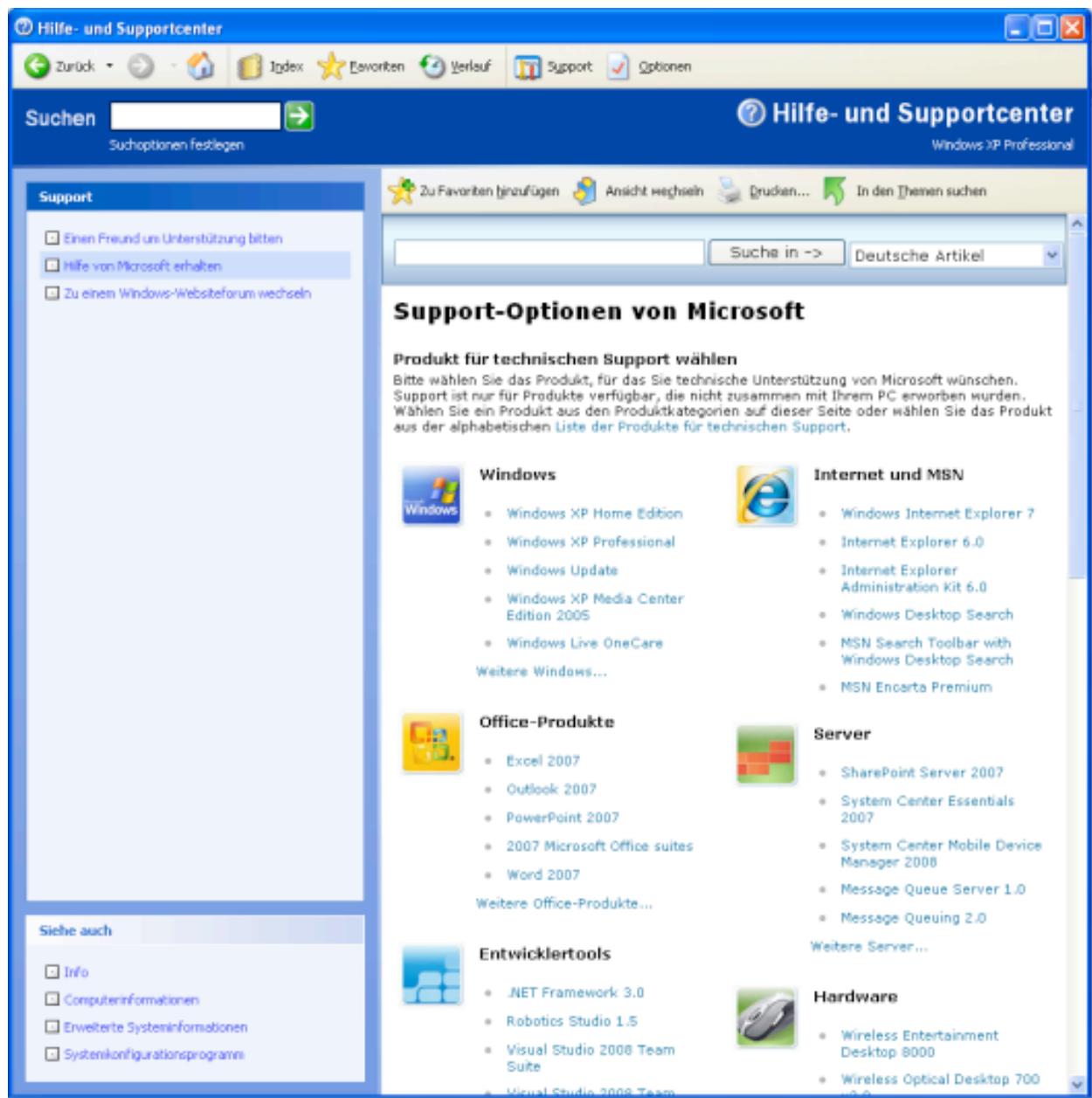
Wichtig ist, dass man in diesem Modus die Abfrage in das Index-Fenster (in das Feld "Zu suchendes Schlüsselwort" eingibt und nicht etwa oben in das Feld "Suchen". Tut man das, wird wieder auf die Textsuche umgeschaltet und man muss neu auf das Index-Symbol klicken.

In der Index-Suche kann man nur ein Wort eingeben und merkt dabei sehr schnell, ob es das Suchwort gibt oder nicht. Die Anzeige nutzt nämlich die so genannte inkrementelle Mustererkennung. Das heißt mit jedem Buchstaben wird die Trefferliste aktualisiert.

Gibt man C ein, erscheinen div. Worte, die mit C beginnen, folgt dann ein D, wird alles zu CD angezeigt. Folgt nun ein B, ändert sich nichts mehr, heißt, es gibt kein Schlüsselwort "CDBrenner (CD-Brenner auch nicht). Sucht man nach Brennen, wird man nach der Eingabe von "Bren" fündig.

Hilfe online

Wenn die eingebaute Hilfe nicht ausreicht, kannst du online weiter machen. Klicke in der Symbolleiste auf "Support" und dann links auf "Hilfe von Microsoft erhalten". Es wird kurz "Verbindung herstellen" angezeigt, dann öffnet das folgende Bild:



Hier kann man nun eines der Themen anklicken oder oben im Suchfeld einen Text eingeben. Probiert es einfach mal aus.

Peter (WoSoft)