

Fehler aufzeichnen

PC-SCHULUNG-SCHREINER 2019

Sie erhalten eine Fehlermeldung

- Wenn Ihr PC Probleme macht, dann ist es oft schwer, einem Dritten den Fehler zu beschreiben.
- Derjenige der Ihnen helfen soll, kann oft den Fehler nicht nachvollziehen.
- Die Reproduktion eines Fehler ist von verschiedenen Faktoren abhängig z. B.:
 - von der Windows-Version
 - von der Programm-Version
 - von der benutzten Hardware
 - von Ihren Einstellungen

PSR Was ist das?

- Windows hat aber vorgesorgt und auf Ihrem PC das Programm »PSR« bereits installiert.
- PSR ist die Abkürzung von **P**roblem **S**tep **R**ecorder
- Dieses Windows-Hilfsprogramm wird auch als »Schrittaufzeichnung« bezeichnet.
- Mit PSR können Sie Windows-, Hardware- und Software-Fehler, wie mit einem Rekorder aufzeichnen.



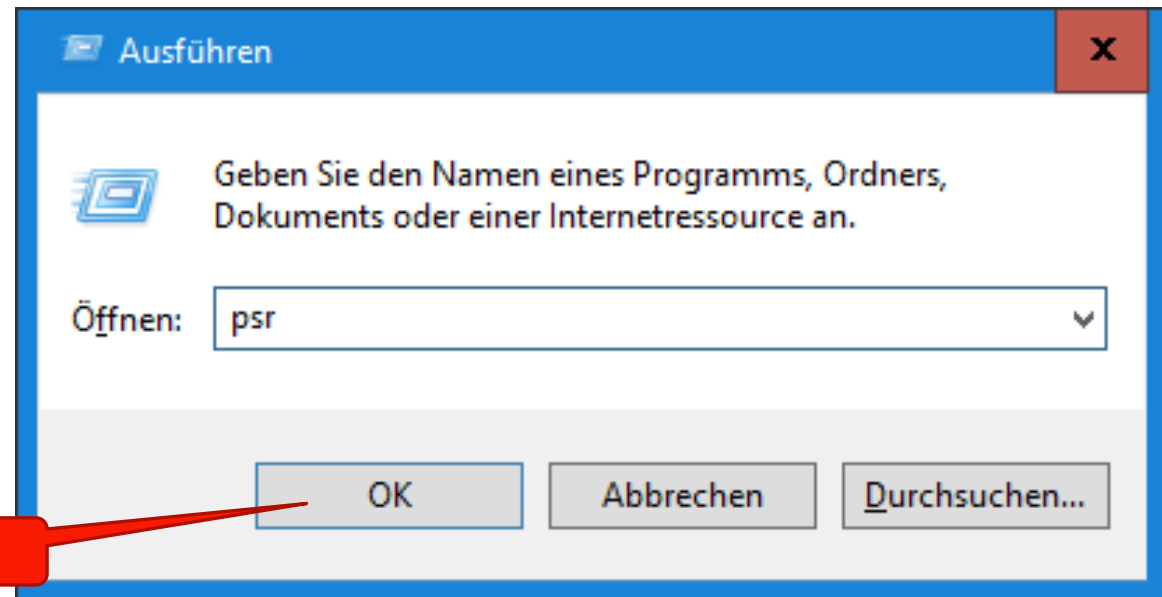
PSR

Sie haben verschiedene Startmöglichkeiten

PSR
starten

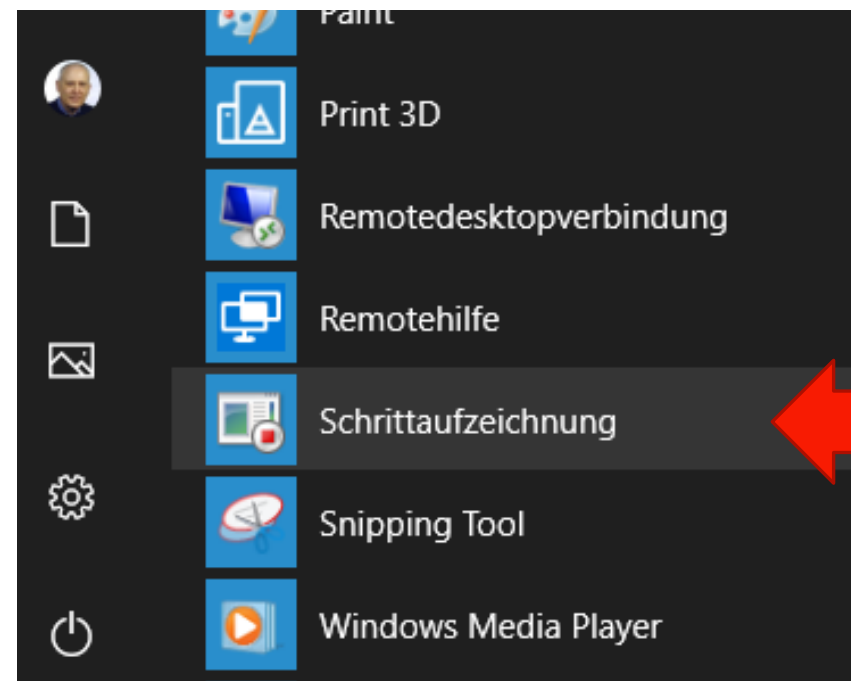
Dann noch auf OK klicken

- So starten Sie das Tool »PSR«
- **Windows-Taste + R**, dann tippen Sie ein: **psr**



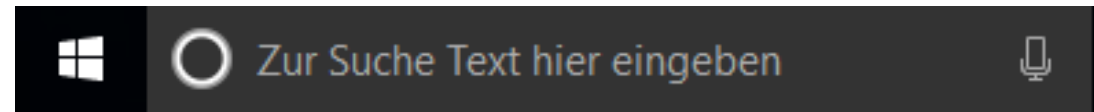
PSR
starten

- Die App Schrittaufzeichnung finden Sie auch im Windows 10-Startmenü im Abschnitt W > Ordner Windows-Zubehör

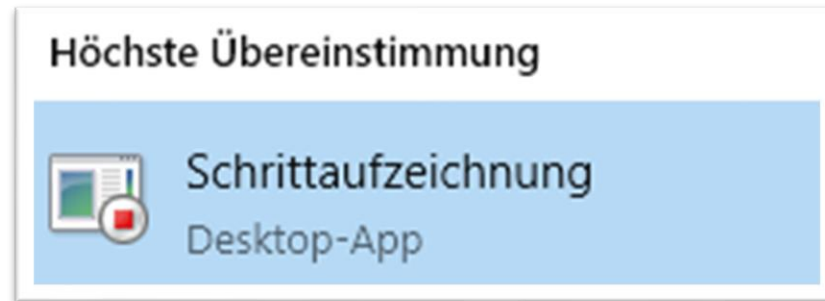


PSR starten

- So starten Sie das Tool »PSR«
- Klicken Sie in das Suchfeld und tippen Sie **psr** ein



- Unter »Höchste Übereinstimmung« finden Sie dann den Eintrag »Schrittaufzeichnung«.

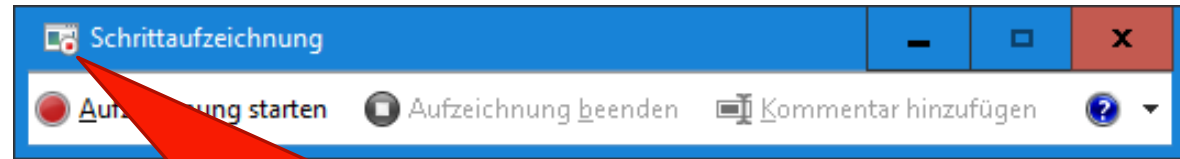


- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf »Schrittaufzeichnung«

PSR

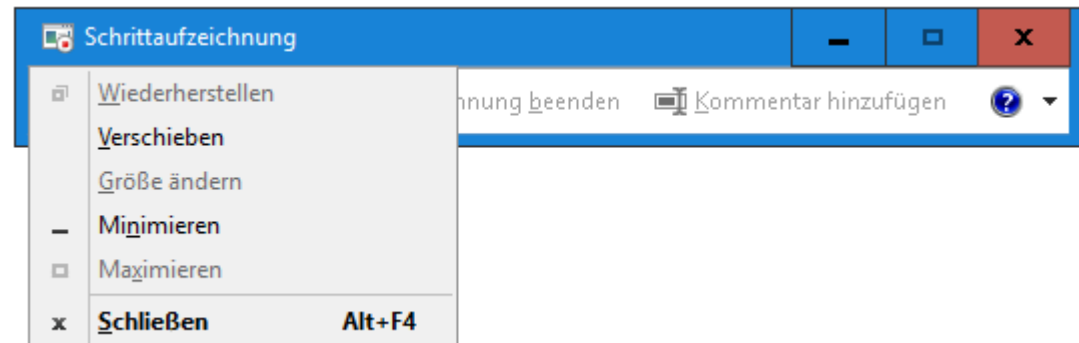
Aufzeichnung starten / beenden

- Nach dem Start von PSR finden Sie auf dem Monitor folgendes Fenster:

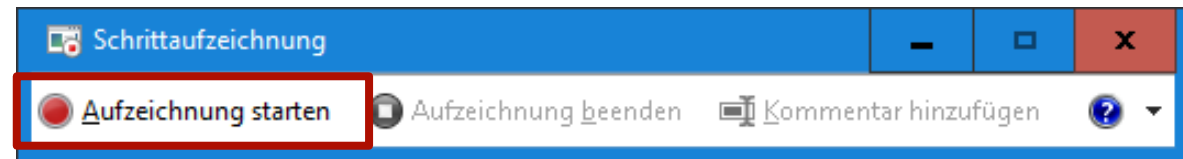


Start-Ansicht

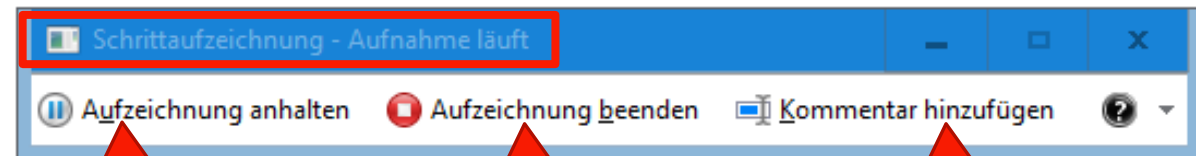
Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, dann können Sie die Schrittaufzeichnung Verschieben, Minimieren oder das Fenster wieder Schließen



Aufzeichnung starten



- Wenn Sie mit der linken Maustaste auf »**Aufzeichnung starten**« klicken, dann beginnt das Tool mit der Dokumentation aller Aktivitäten und Anzeigen am Monitor.
- Das Fenster zeigt dann in der Überschrift an: Schrittaufzeichnung – Aufnahme läuft



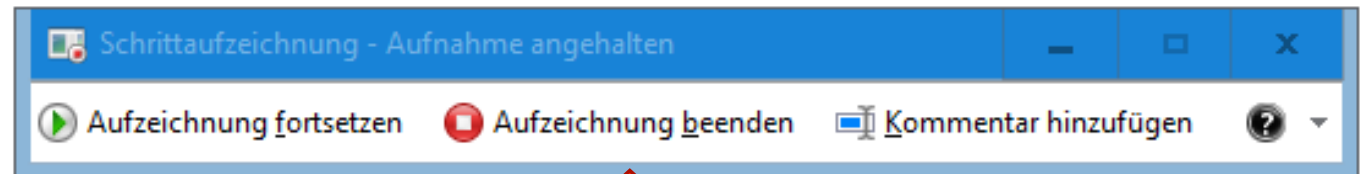
Hier können
Sie die
Aufzeichnung
anhalten

Hier können
Sie die
Aufzeichnung
beenden

Hier können
Sie einen
Kommentar
hinzufügen

Aufzeichnung beenden

- Nachdem Sie auf »Aufzeichnung starten« geklickt haben, gehen Sie Schritt für Schritt (engl.: step by step) vor, bis der Fehler, dem Sie einem Dritten zeigen möchten, auftritt.
- Wenn Sie fertig sind, dann klicken Sie auf **»Aufzeichnung beenden«**



Testen Sie selbst

PSR

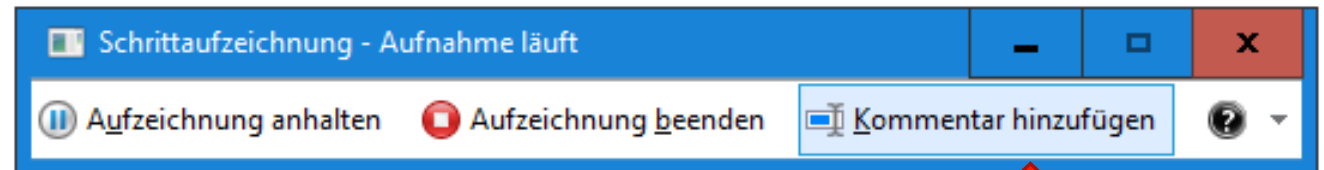
Test

- Test Sie nun selbst die »Schrittaufzeichnung«
- Starten Sie die »Schrittaufzeichnung«
- Danach starten Sie (zum Beispiel) die »Datenträgerbereinigung«.
- Oder Starten Sie ein Programm, welches Probleme macht.

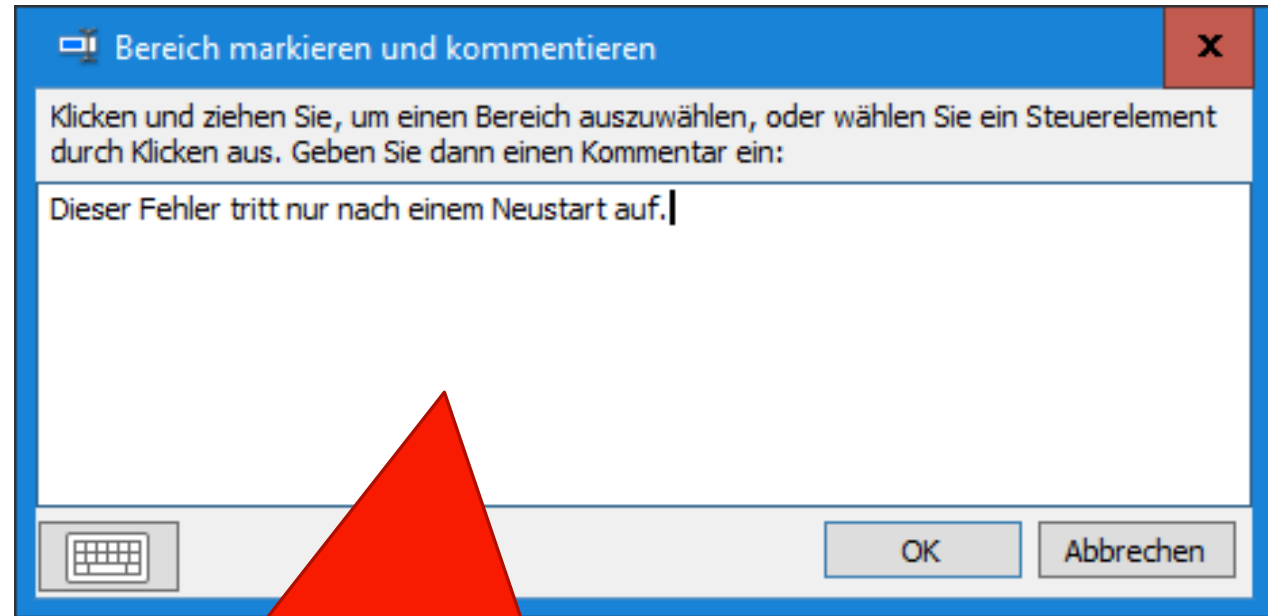
Kommentar einfügen

Kommentar hinzufügen

- Bevor Sie die Schrittaufzeichnung beenden, können Sie noch einen Kommentar hinzufügen, um den Fehler weiter zu beschreiben oder auch Fragen zu stellen.
- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf »**Kommentar hinzufügen**«



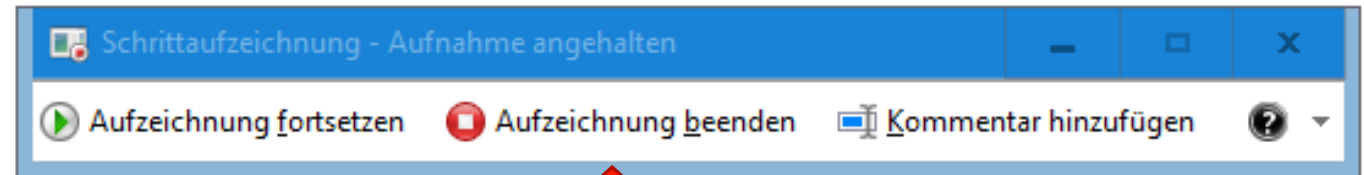
Kommentar
hinzufügen



In diesem Kommentar-Fenster tragen Sie Ihren
Kommentar ein.
Danach klicken Sie auf »OK«

Aufzeichnung
beenden

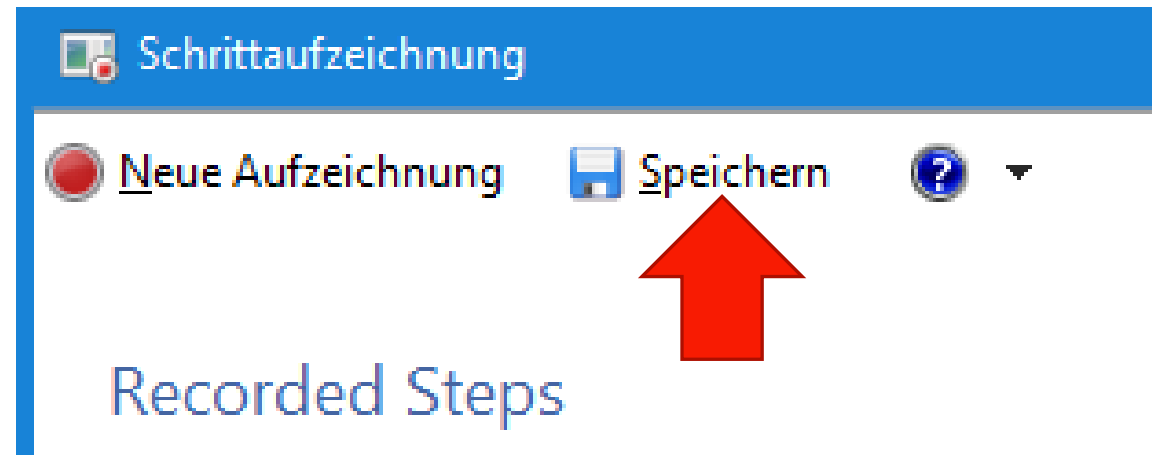
- Wenn Sie fertig sind, dann klicken Sie auf »Aufzeichnung beenden«



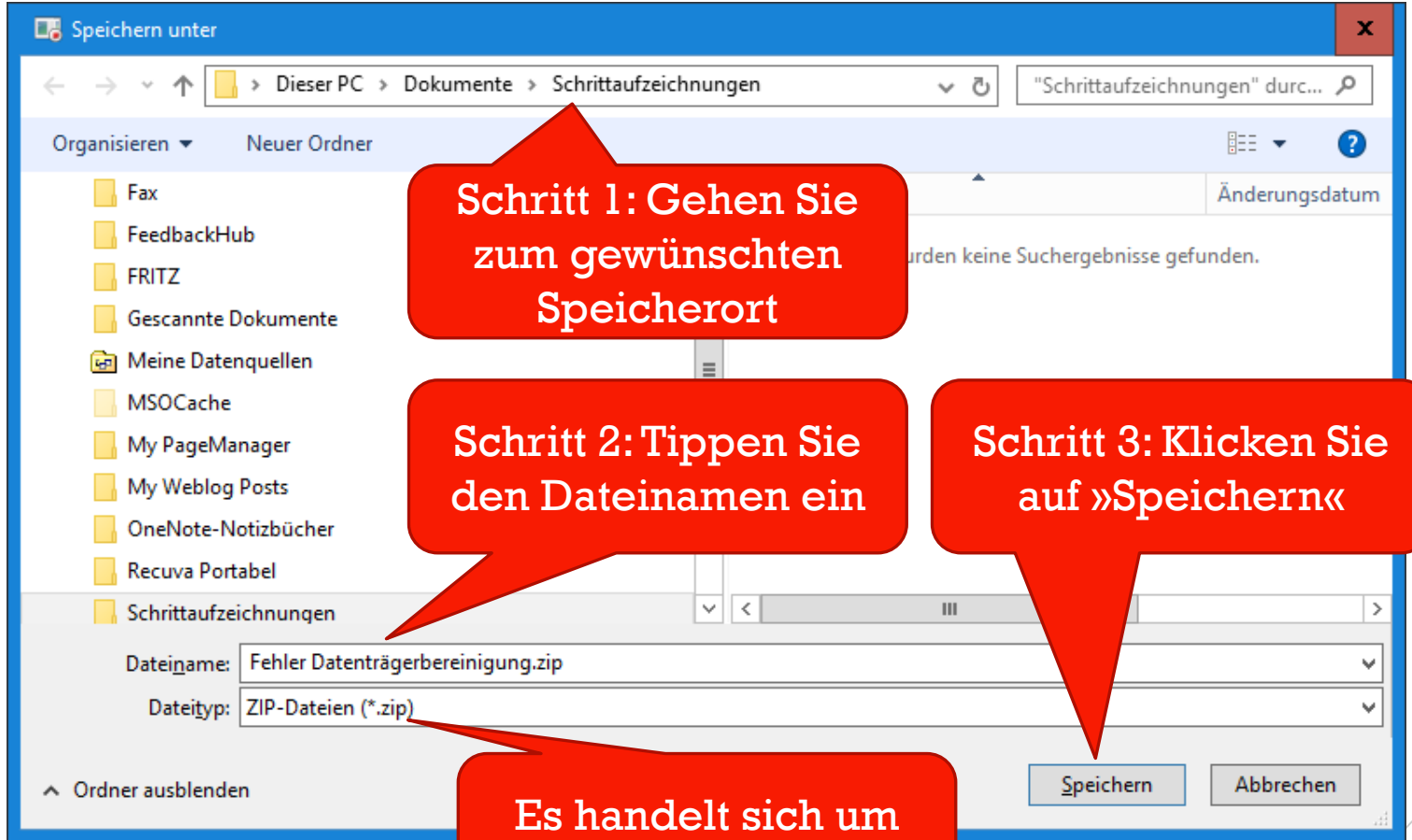
Bericht prüfen

Schrittaufzeichnung
»Speichern«

- Speichern Sie nun den Bericht in einen entsprechenden Ordner – z.B. Schrittaufzeichnungen.
- Klicken Sie auf »Speichern«



Schrittaufzeichnung
»Speichern«



Bericht Sinngemäße Übersetzung

Aufgenommene Schritte

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others.

Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information in any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other sensitive information is not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

- Rev
- Rev
- Rev

Steps

Diese Datei enthält alle Schritte und Informationen, die aufgezeichnet wurden, damit Sie das Problem für andere beschreiben können.

Bericht Sinngemäße Übersetzung

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others.

Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information below or on any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other information entered were not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

Bevor Sie diese Datei freigeben, sollten Sie folgendes überprüfen

Ste

Bericht Sinngemäße Übersetzung

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others. Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information below or on any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other text you typed were not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

- [Review the recording](#)
- [Review the recording in a slide show](#)

Die folgenden Schritte beschreiben genau die Aufzeichnung.

Bericht Sinngemäße Übersetzung

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others. Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information below or on any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other text you typed were not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

- Review the steps

Es gibt keine Informationen unten oder auf irgendwelche Screenshots, die andere nicht sehen sollen.

Bericht Sinngemäße Übersetzung

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others. Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information below or on any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other text you typed were not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

- Review the recorded steps
- Review the recorded steps as a slide show

Passwörter oder andere Texte, die Sie eingegeben haben wurden nicht aufgezeichnet außer Funktion- und Shortcut-Tasten, die Sie verwendeten.

Bericht Sinngemäße Übersetzung

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others. Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information below or on any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other text you typed were not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

- [Review the recorded steps](#)
- [Review the recorded steps as a slide show](#)

Sie können folgendes tun:

Bericht Sinngemäße Übersetzung

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others. Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information below or on any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other text you typed were not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

- [Review the recorded steps](#)
- [Review the recorded steps as a slide show](#)
- [Review the recorded steps as a video](#)

Steps

Überprüfen Sie die aufgezeichneten Schritte

Bericht Sinngemäße Übersetzung

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others. Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information below or on any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other text you typed were not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

- [Review the recorded steps](#)
- [Review the recorded steps as a slide show](#)
- [Review the additional details](#)

Steps

Überprüfen Sie die aufgezeichneten Schritte als Diashow

Bericht Sinngemäße Übersetzung

Recorded Steps

This file contains all the steps and information that was recorded to help you describe the recorded steps to others. Before sharing this file, you should verify the following:

- The steps below accurately describe the recording.
- There is no information below or on any screenshots that you do not want others to see.

Passwords or any other text you typed were not recorded, except for function and shortcut keys that you used.

You can do the following:

- [Review the recorded steps](#)
- [Review the recorded steps as a slide show](#)
- [Review the additional details](#)

Steps

Überprüfen Sie die zusätzlichen Details

Aufzeichnungsbericht

per E-Mail versenden



Aufzeichnung per E-Mail versenden

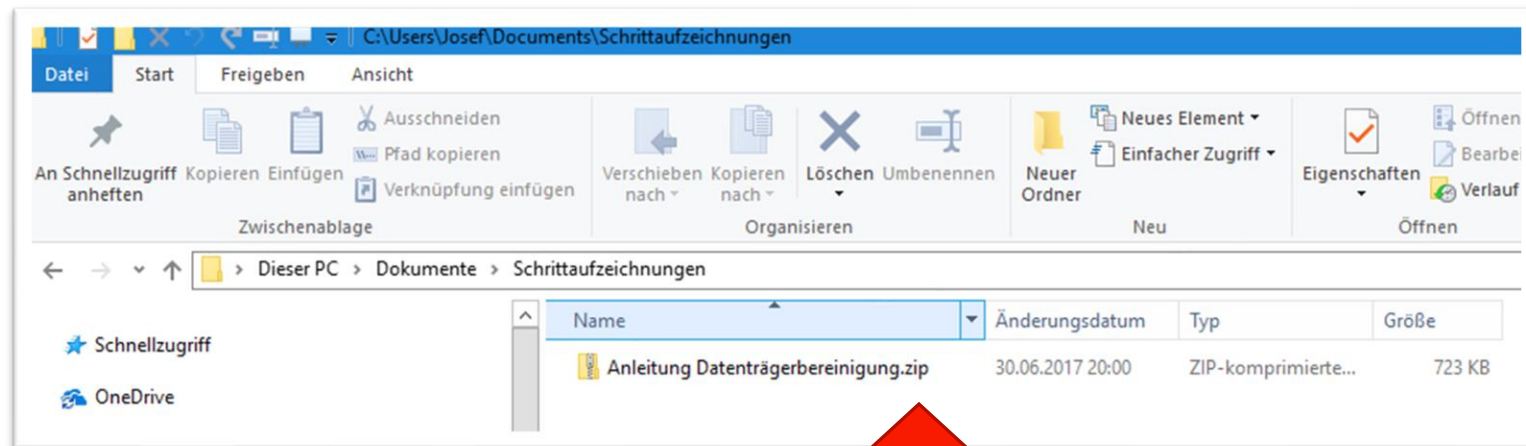
- Die abgespeicherte ZIP-Datei können Sie nun per E-Mail versenden.
- Starten Sie Ihr E-Mail-Programm.
- Hängen Sie Aufzeichnungsdatei an.
- Der Empfänger versteht nun Ihr Problem und kann Ihnen dann besser helfen.
- Die Problemlösung kann der Empfänger evtl. dann auch als Aufzeichnungsdatei erstellen.

Explorer

Aufzeichnungsdatei öffnen

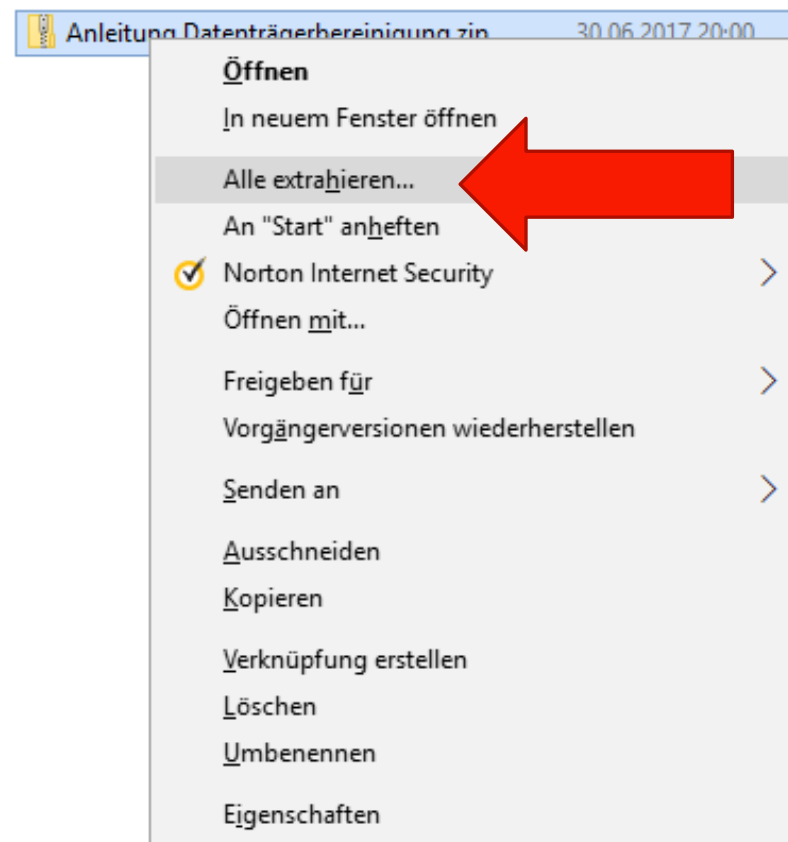
Aufzeichnungsdatei
Ordner öffnen

- Die Aufzeichnungsdatei ist eine ZIP-Datei.
- Starten Sie den Explorer und öffnen Sie den Ordner mit Ihrer Aufzeichnungsdatei.



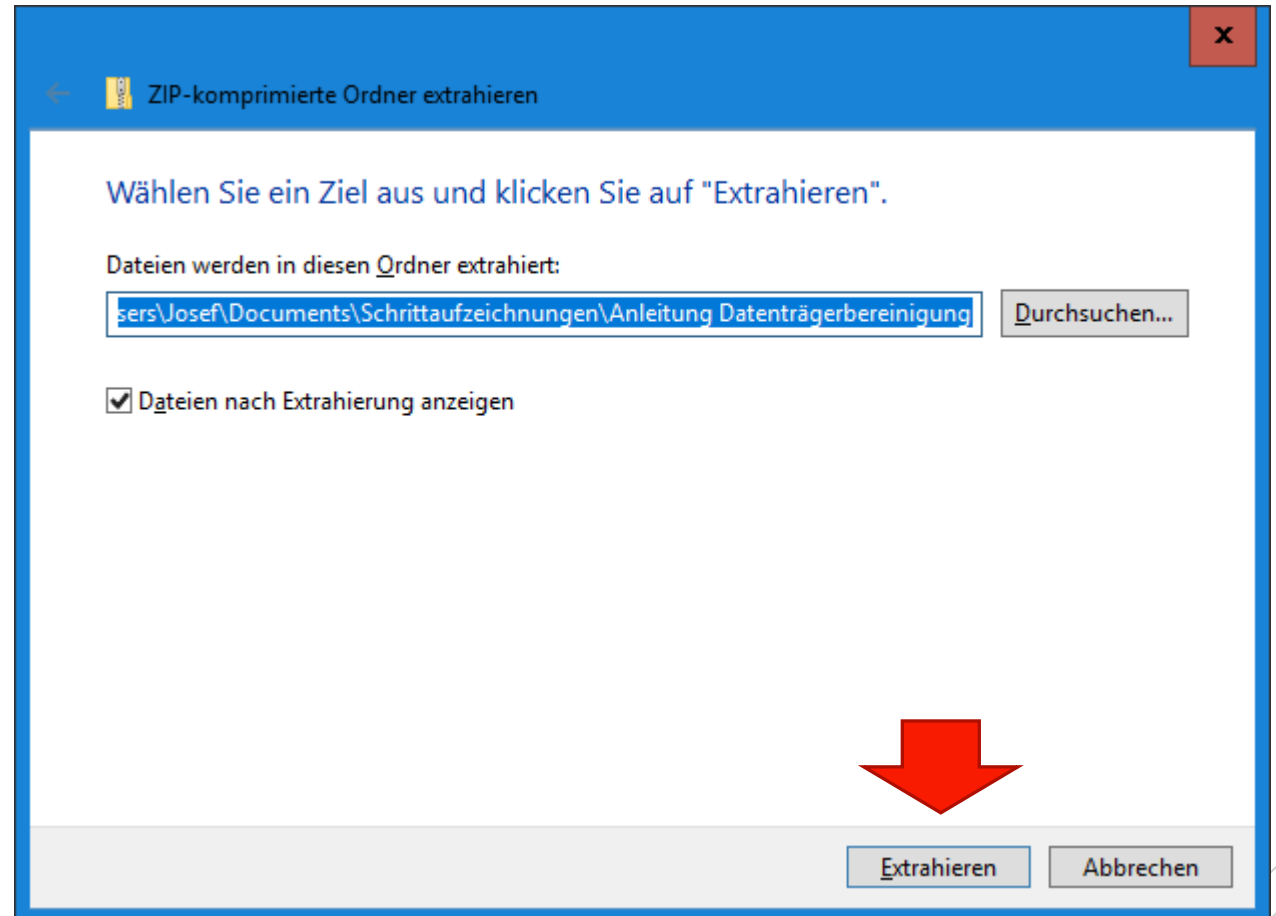
Aufzeichnungsdatei
Alle extrahieren

- Klicken Sie mit der **rechten** Maustaste auf die ZIP-Datei.
- Dann klicken sie mit der **linken** Maustaste auf den Eintrag **»Alle extrahieren«**



Aufzeichnungsdatei
Extrahieren

- Klicken Sie mit der **linken** Maustaste auf »**Extrahieren**«



Explorer

- Im Ihrem Ordner mit der Aufzeichnungsdatei finden Sie nun zwei Ordner.

Name	Änderungsdatum	Typ	Größe
Anleitung Datenträgerbereinigung	30.06.2017 23:24	Dateiordner	
Anleitung Datenträgerbereinigung.zip	30.06.2017 20:00	ZIP-komprimierte...	723 KB

Hier befindet sich die extrahierte Aufzeichnungsdatei.
Öffnen Sie diesen Ordner.

Explorer MHTML-Dokument

- Am Speicherort finden Sie dann eine Datei mit der Endung »mht«. Es handelt sich um ein MHTML-Dokument. Dateiendung = mht.

Name	Änderungsdatum	Typ	Größe
 Recording_20170630_2000.mht	30.06.2017 19:58	MHTML-Dokument	1.205 KB

20170630 ist der Zeitpunkt der Aufzeichnung. In diesem Fall also der 30.06.2017.

2000 ist die Uhrzeit. 20:00 Uhr

Was bedeutet MHTML?

- Bei einer MHT Datei handelt es sich üblicherweise um eine mehrseitige Website, die inklusive Bildern und internen Verknüpfungen als Archiv gepackt wurde.
- Öffnen lassen sich MHT Dateien mit Ihrem Browser z. B. Edge.
- MIME Encapsulation of Aggregate HTML Documents (MHTML) ist ein Standard zum Speichern einer kompletten HTML-Seite in einer einzigen Archivdatei.
- Die Abkürzung MHTML bedeutet in etwa „MIME-Einbindung von zusammengesetzten HTML-Dokumenten“.
- Quelle Wikipedia

Links von
Microsoft

- Aufzeichnen der Schritte zum Reproduzieren eines Problems
- Verwendung der Problemaufzeichnung in Office 365

Keine Haftung für Inhalte

Dieses Dokument wurde mit größter Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte kann ich jedoch keine Gewähr übernehmen. Für die Artikel, Kommentare, Antworten oder sonstige Beiträge in diesem Dokument ist jegliche Haftung ausgeschlossen. Ich übernehme somit keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen. Haftungsansprüche gegen den Autor, die sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, welche durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden sind ausgeschlossen. Jegliche Haftung ist ausgeschlossen.

Keine Haftung für LINKS

Dieses Dokument kann Links zu externen Webseiten Dritter enthalten, auf deren Inhalte ich keinen Einfluss habe. Für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich. Wenn Sie Links benutzen, verlassen Sie dieses Dokument. Ich übernehme keine Garantie für die Richtigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit von Informationen auf Websites, auf die über Links verwiesen wurde und lehne ausdrücklich jegliche Haftung für darin enthaltene Fehler oder Auslassungen oder Darstellungen ab. Ein Hyperlink auf eine andere Website ist lediglich als Information oder Hilfe zu verstehen und impliziert nicht, dass ich die Website oder die Produkte oder Dienstleistungen, die dort beschrieben werden, billige oder für richtig befände oder geprüft habe.

© Josef Schreiner

E N D E