

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b>	<b>21</b>
Informationen zu diesem Buch	21
Wie dieses Buch funktioniert	22
Was Sie nicht lesen müssen	23
Falsche Voraussetzungen	23
Wie dieses Buch aufgebaut ist	23
Teil I: Was zum @#\$%&*!?	24
Teil II: Troubleshooting – die kleinen Zipperlein	24
Teil III: Präventivmaßnahmen	24
Teil IV: Der Top-Ten-Teil	24
Anhänge	24
Was Sie hier nicht finden	25
Symbole in diesem Buch	25
Wo Sie von hier aus weiterlesen sollten	26
<b>Teil I</b>	
<b>Was zum @#\$%&amp;*!?</b>	<b>27</b>
<b>Kapitel 1</b>	
<b>Es liegt nicht an Ihnen! Aber es könnte an Ihnen liegen (wer weiß?)</b>	<b>29</b>
Warum es nicht Ihr Fehler ist	30
Wie es aber möglicherweise doch Ihr Fehler sein könnte	31
Sie haben am Computer etwas verändert	31
Sie waren böse und haben Dateien gelöscht, die Sie nicht hätten löschen sollen	33
Andere Möglichkeiten, Dateien zu entfernen, die Sie nicht selbst erstellt haben	34
Wie alt ist Ihr PC?	34
Was Sie dagegen tun können	36
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Was Sie als Erstes ausprobieren sollten</b>	<b>37</b>
Ein paar schnelle Tastatur-Maßnahmen	37
Überprüfen Sie die Tastatur	37
Mit Strg+Z eine Datei sofort retten	38
Escape! Escape!	39
Archaische DOS-Tastaturbefehle	40

Die drastischste Methode: Windows neu starten (es funktioniert!)	40
Windows neu starten	41
Windows neu starten, wenn die Maus tot ist, die Tastatur aber noch lebt	42
Neustart – wenn wirklich alles tot ist	43
Befreien Sie sich von der »Neustart-Schuld«!	44
<b>Kapitel 3</b>	
<b>Wie Sie ein Hardware-Problem von einem Software-Problem unterscheiden</b>	<b>47</b>
Wessen Problem ist es?	47
Ist es ein Hardware-Problem?	48
Wie Hardware ausfällt	49
Ist es ein Software-Problem?	49
Einige gute Fragen, die Sie sich stellen sollten	50
Hardware, die bei Problemen überprüft werden sollte	51
Hören Sie genau hin!	51
Berührungen ...	52
Überprüfen Sie den Bildschirm!	52
Weitere Hardware-Tricks, die Sie ausprobieren können	53
Software zur Überprüfung auf Hardware-Probleme	53
Der Geräte-Manager	54
Diagnosewerkzeuge	55
<b>Kapitel 4</b>	
<b>Der ewige Kreislauf - wegwerfen, wiederherstellen, neu installieren</b>	<b>57</b>
Daten aus dem Papierkorb wiederherstellen	57
Eine vor kurzer Zeit gelöschte Datei wiederherstellen	58
Eine Datei wiederherstellen, deren Name bekannt ist	58
Eine Datei wiederherstellen, von der Sie wissen, mit welcher Applikation sie erzeugt wurde (nach dem Dateityp)	59
Die Systemwiederherstellung	59
Wo Wiederherstellungspunkte gesetzt werden sollen	59
Einen Wiederherstellungspunkt setzen	59
Das System wiederherstellen	61
Eine Systemwiederherstellung rückgängig machen	62
Dateien von einem Backup wiederherstellen	63
Wiederherstellen einer einzelnen Datei, eines Ordners oder mehrerer Ordner	63
Eine Applikation wiederherstellen	65
Die gesamte Festplatte wiederherstellen	66
Dinge neu installieren	67
Applikationen neu installieren	67
Wie Sie Windows kurieren	68

<b>Kapitel 5</b>	
<b>Ihre letzte Rettung: der technische Support</b>	<b>71</b>
Wann Sie technischen Support nutzen sollten	71
Eine langweilige Geschichte über den technischen Support, die Sie nicht lesen müssen	73
Bevor Sie den technischen Support anrufen	73
Anrufen	75
Technischer Support im Web (Besser als man glaubt!)	76
Wie Sie die Website des Herstellers finden	76
Die Microsoft Knowledge Base	77
Einen neuen Treiber herunterladen	78
Windows XP und Remoteunterstützung	79
Das System für Remoteunterstützung einrichten	79
Remoteunterstützung für ein anderes System ausführen	82
<b>Teil II</b>	
<b>Troubleshooting für die kleinen Zipperlein Ihres Computers</b>	<b>85</b>
<b>Kapitel 6</b>	
<b>Es nervt mich einfach!</b>	<b>87</b>
Seltsame Geräusche beim Starten	87
Unerwünschte Geräusche	88
Was tun, wenn Sie nichts mehr hören?	89
Die Anzeige hängt im »dummen« Modus	90
Die Auflösung überprüfen	90
Den Grafiktreiber aktualisieren	91
Lästige Programme im Systembereich/Benachrichtigungsbereich	94
Worum handelt es sich bei diesen Symbolen überhaupt?	95
Wichtige Symbole für den Systembereich/Benachrichtigungsbereich	95
Wie Sie die lästigen Symbole in Windows 98 loswerden	95
Wie Sie die lästigen Dinger aus Windows Me entfernen	97
Die elegantere Lösung von Windows XP, Symbole zu verbergen	97
ScanDisk verschwindet, Defrag verschwindet, wir verschwinden einfach alle!	98
Der PC kommt aus dem Ruhemodus nicht mehr zurück	99
Immer dieses Anmelde-Dialogfeld!	99
Sie können eine Datei nicht öffnen – das Fiasko mit »Öffnen mit«	100
»Öffnen mit« in Windows 98 und »Öffnen mit« in Windows Me	100
»Öffnen mit« in Windows XP	104
Die verdammte Datei ist schreibgeschützt	105
DOS-Eingabeaufforderung im Vollbild	107

<b>Kapitel 7</b>		
<b>Ah, wie lästig!</b>		<b>109</b>
Zuletzt bearbeitete Dokumente aus dem Dokument-Menü löschen	110	
Die Dokumente-Liste löschen	110	
Wie Sie das Ganze in Windows XP deaktivieren (endlich!)	111	
Informationen aus der Vergangenheit	113	
Informationen aus der Verlaufsliste entfernen	113	
Die gesamte Verlaufsliste löschen	114	
Vollständiges Löschen des Verlaufs	114	
Beenden Sie den AutoVervollständigen-Alptraum!	115	
AutoVervollständigen deaktivieren	116	
Eine MRU-Liste entfernen	117	
Diese schrecklichen Bildschirmhintergründe	120	
Etwas auf dem Bildschirm verstecken	122	
<b>Kapitel 8</b>		
<b>Probleme beim Starten</b>		<b>123</b>
Wie der Computer startet	123	
Unmittelbare Probleme	125	
»Ich sehe nichts. Nur einen blinkenden Cursor!«	125	
Die nervige Fehlermeldung »Keine Systemdiskette«	126	
Die verdammte Meldung »Kein Betriebssystem«	127	
Der Computer startet einfach immer wieder von einem anderen Laufwerk	128	
Das Boot-Menü	129	
Wie Sie zum Startmenü gelangen	130	
Mysteriöse Meldungen beim Start	133	
Aus irgendeinem Grund ist die Autostart-Auswahl aktiviert	133	
Bla-bla in CONFIG.SYS	133	
Falsche Textbildschirmmeldungen	135	
Das Mysterium fehlender DLL- oder VxD-Dateien	136	
Verhindern Sie, dass Programme automatisch gestartet werden	138	
Ein Programm aus dem Autostart-Ordner entfernen	139	
Einen KeinAutostart-Ordner erzeugen	140	
Weitere Autostart-Dateien in Windows XP finden	141	
<b>Kapitel 9</b>		
<b>Wie Sie verlorene Dateien und andere Dinge wiederfinden</b>		<b>143</b>
Suchen und Finden	144	
Der schnelle Suchbefehl	144	
Sie suchen nach etwas, was Sie heute oder gestern erstellt oder heruntergeladen haben	145	

Suche nach Dateien, wenn Sie nur etwas über den Inhalt wissen	150
Wie Sie den Ordner einer gefundenen Datei finden	151
Andere verlorene Dinge wiederherstellen	152
Die Verknüpfung zeigt ins Nichts!	152
Irgendein Untermenü im Start-Menü fehlt!	153
Oha! Wiederherstellung eines Menüs, das Sie versehentlich aus dem Start-Menü heraus verschoben haben	155

## **Kapitel 10**

### **Hört sich nach Ärger an ...**

Der Klang der Stille – Ommmmmm	158
Überprüfen Sie die Lautsprecher	158
Überprüfen der Lautstärkenregelung	160
Letzter Halt: Der Geräte-Manager	161
Sound-Schemas	163
Andere Sound-Besonderheiten	165
Der Sound wird plötzlich zu laut!	165
Das Mikrophon wird stumm	165
Nervige MIDI-Dateien, die auf Webseiten abgespielt werden	166
Stotternder Sound	166

## **Kapitel 11**

### **Das Geheimnis der Systemressourcen (und Speicherlecks)**

Was sind Systemressourcen?	169
Ressourceninformationen anzeigen	170
Ihr System kann gar nicht zu 100% freie Ressourcen haben!	171
Eine bessere Methode, die Leistung Ihres Computers zu überwachen	172
Wie Sie Ressourcen verbessern können	174
Die beste Strategie: Installieren Sie mehr RAM!	174
Entfernen Sie überflüssige Schriften	175
Deaktivieren Sie nicht benötigte Hintergrundprogramme	176
Überlegen Sie, was Sie installieren, und deinstallieren Sie, was Sie nicht brauchen	176
Ressourcen in Windows XP	176
Nutzen Sie die Leistung von Windows XP	177
Ein Speicherleck in Windows XP verfolgen	178

<b>Kapitel 12</b>		
<b>Der langsame PC</b>		<b>181</b>
Langsam ist relativ		181
Warum das Ganze langsam werden kann (und was man dagegen tut)		182
Möglichkeiten, das Ganze zu beschleunigen?		183
Fragen & Antworten zu langsamem Computern		184
<b>Kapitel 13</b>		
<b>Probleme mit Tastatur, Maus und Bildschirm</b>		<b>187</b>
Wie Sie am besten erkennen, woran es liegt		188
Die Tastatur spielt verrückt		189
Das Applet Tastatur in der Systemsteuerung		189
Das Sprachproblem		190
Mausprobleme		190
Kontrolle über die Maus		191
Häufige Mauskrankheiten und mögliche Abhilfen		192
Ihre Maus wird l-a-n-g-s-a-m		192
Der Bildschirm spinnt		192
Zeit, sauber zu machen		193
Sie können Ihre Tastatur sauber machen		194
Die Maus reinigen		194
Den Bildschirm reinigen		195
<b>Kapitel 14</b>		
<b>Druckerprobleme</b>		<b>197</b>
Ist es wirklich der Drucker?		197
Die Druckvorschau – Ihr bester Freund		198
Den Drucker von der Applikation aus steuern		199
Tipps zum Drucken auf Umschläge		202
Wo die Druckerbelange in Windows versteckt sind		203
Wie Sie den Ordner Drucker finden		203
Ihr Druckerfenster		205
Das kleine Druckersymbol		205
Und dann spielt der Drucker verrückt		206
Allgemeine Hinweise zum Troubleshooting		206
Was Sie überprüfen sollten, wenn der Drucker nicht druckt		207
Das Problem mit dem seltsamen Text ganz oben auf der Seite		208
Die Farben sind völlig falsch		209
»Mein Schwarz-Weiß-Bild wird dunkelblau ausgedruckt«		209
Den Amoklauf eines Druckers abbrechen		209
Routinemäßige Wartung des Druckers		210

<b>Kapitel 15</b>		
<b>Datenträgerkatastrophen</b>		<b>213</b>
Es riecht nach Ärger mit der Festplatte	213	
»Eine Festplatte fehlt!«	213	
Warnzeichen vor einem Festplattenausfall	215	
Was tun, wenn Sie Ärger erwarten?	217	
CD-ROM-Katastrophen!	218	
Der beste, umfassendste und bewährteste CD-ROM-Troubleshooter	218	
AutoPlay an- oder ausschalten	220	
CD-R und CD-RW	222	
Probleme mit Diskettenlaufwerken	223	
»Das Diskettenlaufwerk formatiert nicht!«	223	
Disketten sind unzuverlässig	224	
<b>Kapitel 16</b>		
<b>Das Chaos mit den Internet-Verbindungen</b>		<b>225</b>
Nur ein paar der unzähligen Dinge, die beim Verbindung mit dem Internet	225	
schiefl gehen können		
»Windows kann sich mein Kennwort nicht merken!«	226	
Das Dilemma mit der automatischen Verbindung	226	
Wo Windows die Verbindungsinformation versteckt	228	
Der PC scheint sich zu beliebigen Zeiten ins Internet einzuwählen	229	
Verbindungsmerken in Outlook Express	230	
Mysteriöser Verbindungsabbau in Outlook Express	232	
Wenn Sie die Verbindung verlieren	232	
Anpassung der Verbindungs-Timeouts	234	
Der erste geheime Timeout-Ort in Windows 98 und Windows Me	234	
Die zweite Stelle, wo Sie in Windows 98 nach Timeout-Einstellungen suchen	235	
Die zweite Stelle, wo Sie in Windows Me nach Timeout-Einstellungen suchen	236	
Die geheimen Orte in Windows XP	238	
Verbesserung Ihrer Internet-Geschwindigkeit	241	
<b>Kapitel 17</b>		
<b>Web-Wahnsinn mit dem Internet Explorer</b>		<b>243</b>
Wie Sie den Internet Explorer konfigurieren	243	
Änderung der Startseite	244	
Größenanpassung für temporäre Dateien	245	
Häufige Rätsel und Lösungen	247	
»Der Text ist zu klein, ich kann ihn nicht lesen!«	247	
Rätselhafte Pornos werden angezeigt	247	
Wo ist der Download hingekommen?	248	

JavaScript-Fehler	249
Probleme mit dem Inhaltsratgeber	250
Der Umgang mit Cookies	251
Was ist ein Cookie?	251
Wie Sie offiziell Cookies löschen	251
Eine inoffizielle (aber effektive) Methode, Cookies zu löschen	252
Wie Sie Cookies von vornherein verhindern	253
<b>Kapitel 18</b>	
<b>E-Mail-Kalamitäten mit <i>Outlook Express</i></b>	<b>257</b>
Allgemeiner Unsinn	257
»Das Feld Kontakte ist nicht mehr da!«	258
Es ist keine Rechtschreibprüfung möglich	259
Sie erhalten doppelte Nachrichten	260
Anzeige des BCC-Feldes	261
Aufsplittung langer Nachrichten	262
Ihre Empfänger beschweren sich, dass sie Ihre Nachrichten nicht lesen können	262
Ordner-Wirrwarr	263
Das Geheimnis des Entwürfe-Ordners	263
Einen E-Mail-Ordner in einen »realen« Ordner kopieren	264
Gibt es eine Möglichkeit, eine gelöschte Nachricht wiederherzustellen?	265
Der Kummer mit den Dateianhängen	265
Sie können diesen Anhang nicht öffnen!	265
Aber mein Macintosh-Freund schwört, dass es ein JPG-Bild ist!	266
Vorsicht vor AOL .ART-Dateien!	267
Der Anhang ist nicht angekommen!	267
Einen E-Mail-Anhang ausdrucken	267
Vergebliche Mühe, Spam auszufiltern	268
Anzeige Ihrer Nachrichtenregeln	268
Die Blockierung versehentlich blockierter Absender aufheben	269
<b>Kapitel 19</b>	
<b>Allgemeine Windows-Störung (oder: »Der PC ist besessen!«)</b>	<b>271</b>
»Das sieht komisch aus«	271
Zwei Bilder auf dem Desktop	271
Verrückte Farben	273
Hüpftende Symbole	275
Wie Sie mehr Dinge auf dem Bildschirm unterbringen	275
Ihr Bildschirmschoner nervt das System	277
Das Fenster ist aus dem Bildschirm herausgerutscht	277

Das Fenster ist zu groß für den Bildschirm	278
Das Fenster ist zu winzig	279
Die Taskleiste hat sich verschoben	279
Die Taskleiste ist verschwunden!	280
Sie öffnen die Datei und erhalten Unsinn	281
Deinstallieren installierter Programme	282
Verwenden Sie doch CleanSweep!	283
Geben Sie auf und löschen Sie die verdammten Programme	283
Das deinstallierte Programm bleibt weiterhin in der Liste der Software-Applets	284
Die große, wichtige Frage, ob Windows neu installiert werden soll	285
Hat die Neuinstallation von Windows Vorteile?	286
Was ist mit der Neuformatierung der Festplatte?	286

## ***Kapitel 20***

### ***Probleme beim Herunterfahren***

**287**

Was tun, wenn der Computer nicht heruntergefahren werden kann	287
»Warum lässt er sich nicht herunterfahren?«	288
Häufige Ursachen, die ein Herunterfahren verhindern	288
Was Sie schnell probieren können	289
Versuchen Sie, im abgesicherten Modus herunterzufahren	290
Den Grafik-Controller deaktivieren	290
Deaktivierung des Energiesparmodus	291
Andere Geräte deaktivieren	292
Eine letzte Maßnahme	293
Steuern Sie das Verhalten des Netzschalters	294

## ***Teil III***

### ***Präventiv-Wartung***

**297**

## ***Kapitel 21***

### ***Wartung Ihrer Laufwerke***

**299**

Verbesserung der Festplattenleistung	299
Zugang zu den Festplattenwerkzeugen	299
ScanDisk ausführen	301
Ein Laufwerk defragmentieren	302
Wie können diese Werkzeuge automatisch ausgeführt werden?	303
Erhöhung des Festplattenspeichers	304
Zunächst ein paar Vorschläge	304
Die Datenträgerbereinigung	305
Andere Dinge, die Sie ausprobieren können	307

<b>Kapitel 22</b>	
<b>Die Vorteile von Backup</b>	<b>309</b>
Was Sie sichern sollten, was nicht	309
Wie Sie Backups anlegen	310
Sichern ohne Backup-Software	312
Sicherung mit echter Backup-Software	314
Wann Sie sichern sollten	315
<b>Teil IV</b>	
<b>Der Top-Ten-Teil</b>	<b>317</b>
<b>Kapitel 23</b>	
<b>Die zehn Regeln des technischen Supports</b>	<b>319</b>
Verwenden Sie den technischen Support nicht als Ausrede dafür, dass Sie	
weder das Handbuch gelesen noch das Hilfesystem benutzt haben	319
Legen Sie sich etwas zu Schreiben bereit	320
Seien Sie freundlich!	320
Notieren Sie sich den Namen der Person sowie die persönliche Durchwahl	320
Bereiten sie sich vor: Recherchieren Sie vor dem Anruf!	320
Halten Sie Seriennummer, Auftragsnummer und Kundennummer bereit	321
Seien Sie objektiv!	321
Seien Sie geduldig!	321
Versuchen Sie, eine Fallnummer zu bekommen	322
Bedanken Sie sich!	322
<b>Kapitel 24</b>	
<b>Zehn blöde Fehlermeldungen</b>	<b>323</b>
Das Programm hat eine unerlaubte Operation ausgeführt und wird	
heruntergefahren; wenn das Problem bestehen bleibt, wenden Sie sich	
an den Hersteller	323
Ungültiger Seitenfehler	324
Allgemeiner Schutzfehler	324
Heiliger Florians-Fehler	325
Fatale Ausnahme 0D	325
Fatale Ausnahme 0E	325
Windows-Schutzfehler	326
Fehler in KERNEL32.DLL	326
Fehler mit dem blauen Bildschirm des Todes	327

Stapelüberlauf	327
Division durch null	328
Falscher oder fehlender Befehlsinterpret	328
<b>Kapitel 25</b>	
<b>Zehn Dinge, die Sie nicht oder immer tun sollten</b>	<b>329</b>
Führen Sie Ihren Computer nicht dauernd im abgesicherten Modus aus!	329
Installieren Sie Windows nicht neu!	330
Formatieren Sie die Festplatte nicht neu!	330
Löschen Sie nicht beliebige Dateien, die Sie nicht erstellt haben!	330
Lassen Sie keine anderen Leute an Ihren Computer!	331
Verwenden Sie keine räubkopierte Software!	331
Fahren Sie Windows immer korrekt herunter!	331
Sichern Sie Ihre Daten!	331
Legen Sie Wiederherstellungspunkte an, bevor Sie neue Software oder Hardware installieren!	332
Überprüfen Sie Ihren Computer immer auf Viren!	332
<b>Anhang A</b>	
<b>Praktische Werkzeuge</b>	<b>333</b>
Systemkonfiguration (MSCONFIG)	333
Der Geräte-Manager	334
Systeminformation	336
Dr. Watson	337
Norton AntiVirus	337
<b>Anhang B</b>	
<b>Arbeiten im abgesicherten Modus</b>	<b>339</b>
Im abgesicherten Modus starten	339
Dinge im abgesicherten Modus korrigieren	340
Sie sind fertig mit Ihrer Arbeit im abgesicherten Modus	341
<b>Anhang C</b>	
<b>Eine Notfalldiskette anlegen und nutzen</b>	<b>343</b>
Die Notfalldiskette erstellen	343
Die Notfalldiskette verwenden	344
Der Inhalt der Notfalldiskette	345
Andere Notfalldisketten	347

<b>Anhang D</b>	
<b>Fragen &amp; Antworten</b>	<b>349</b>
Fragen & Antworten zu Windows	349
Fragen & Antworten zum Internet	351
Fragen & Antworten zum Webbrowsing	352
Fragen & Antworten zu E-Mail	354
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>357</b>