



# Avira

Avira Support Collector

## Kurzanleitung





## Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| 1. Einleitung.....                              | 3  |
| 2. Ausführung des Avira Support Collectors..... | 3  |
| 2.1 Auswahl des Modus.....                      | 4  |
| 3. Einsammeln der Informationen .....           | 5  |
| 4. Auswertung der Informationen .....           | 6  |
| 5. Aufbau des Menüs.....                        | 6  |
| 5.1 Informationen unter General .....           | 7  |
| 5.2 Informationen unter Windows.....            | 8  |
| 5.3 Informationen unter Avira Products.....     | 10 |

## 1. Einleitung

Der Avira Support Collector ist Teil des Avira Supports, der es Kunden ermöglicht, schnellen Support und effektivere Fehlerbehebung zu erhalten.

Der Avira Support Collector ermöglicht eine detaillierte Fehleranalyse Ihres Systems, sodass der Avira Support Probleme schnell lokalisieren kann.

## 2. Ausführung des Avira Support Collectors

Laden Sie den [Avira Support Collector](#) von der Avira Internetseite herunter und starten Sie ihn bitte auf dem betroffenen System.

Es erscheint das Startdialogfenster vom Avira Support Collector.

Avira Support'. At the bottom right, there are two buttons: 'Start' and 'Beenden'." data-bbox="116 429 660 662"/>

In dem Startdialogfenster haben Sie die Möglichkeit, Ihre Benutzerdaten einzutragen wie:

- Name
- Firma
- Email
- Call Nummer

Hierbei handelt es sich nicht um Pflichtfelder. Somit müssen sie auch nicht ausgefüllt werden.

## 2.1 Auswahl des Modus

Bei der Option „Modus“ können Sie definieren, mit welchem Modus der Avira Support Collector auf dem System ausgeführt werden soll.

- **Standard**  
In diesem Modus dauert das Sammeln der Informationen nur wenige Minuten
- **Erweitert**  
Das Sammeln der Informationen kann mehrere Stunden betragen, da z.B. Dump-Files eingesammelt werden
- **Malware**  
In diesem Modus werden dieselben Informationen, wie im Standard Modus eingesammelt. Es werden zusätzlich noch spezielle Informationen für die Malware Analyse gesammelt, wie zum Beispiel Datei Informationen von den Dateien aus dem Windows Verzeichnis, \*.dat Dateien und Avira Quarantäne Dateien. Das Sammeln der Informationen kann evtl. mehrere Stunden dauern

Avira Support'. At the bottom right are 'Start' and 'Beenden' buttons." data-bbox="116 441 661 674"/>

### Hinweis

Im „Standard und Malware“ Modus werden keine weiteren Logdateien aus dem Verzeichnis `C:\WINDOWS\system32\*.log` gesammelt.

Die Logdateien werden nur im Modus „Erweitert“ eingesammelt.

### 3. Einsammeln der Informationen

Nach der Auswahl des entsprechenden „Modus“ können Sie nun über die Start Schaltfläche den Avira Support Collector ausführen, damit die Informationen von dem System für die Fehleranalyse eingesammelt werden.

Avira Support'. To the right of this box are two buttons: 'Start' and 'Abbrechen'." data-bbox="117 240 658 472"/>

Sobald die Support Informationen auf dem System erfolgreich eingesammelt wurden, erscheint ein separates Popup Fenster mit einem entsprechenden Hinweis.



Auf Ihrem Desktop wird eine 7Z-Datei abgelegt, die alle benötigten Informationen beinhaltet:

*AVSUPINF.7Z*

Senden Sie diese Datei bitte an den Avira Support.

## 4. Auswertung der Informationen

Entpacken Sie nun die 7Z Datei in ein Verzeichnis Ihrer Wahl und öffnen Sie die Datei *index.html* mit dem aktuellen Firefox Browser.

### Hinweis

Die Auswertung der Informationen wurde nur mit dem aktuellen Firefox Browser getestet. Bei Verwendung von anderen Browsern (u.a. mit Internet Explorer, Opera, Google Chrome etc.) kann es zu Problemen führen, da es nicht gewährleistet ist, dass alle Informationen richtig dargestellt werden. Daher sollte nur der aktuelle Firefox Browser für die Auswertung verwendet werden.

Zusätzlich werden nur noch Probleme behoben, die ausschließlich mit dem Firefox Browser unter Windows und Linux auftreten. Probleme, die bei der Benutzung anderer Browsern auftreten, werden nicht behoben.

## 5. Aufbau des Menüs

Das Menü wurde in mehrere Ebenen unterteilt. Dort finden Sie die entsprechenden Informationen des Avira Support Collector, des Betriebssystems oder der Avira Produkte.



### Ebene 1

Diese Ebene ist in 3 Kategorien eingeteilt, über die Sie Informationen zum Avira Support Collector, zum Betriebssystem und zu den Avira Produkten finden.

### Ebene 2

Hier werden die Kategorien aufgelistet, zu denen Informationen gesammelt wurden. Gibt es zu der ausgewählten Kategorie auf der Ebene 2 noch weitere Unterkategorien, werden diese auf Ebene 3 aufgelistet.

### Ebene 3

Hier werden die Unterkategorien mit den Informationen von der ausgewählten Kategorie von Ebene 2 dargestellt.

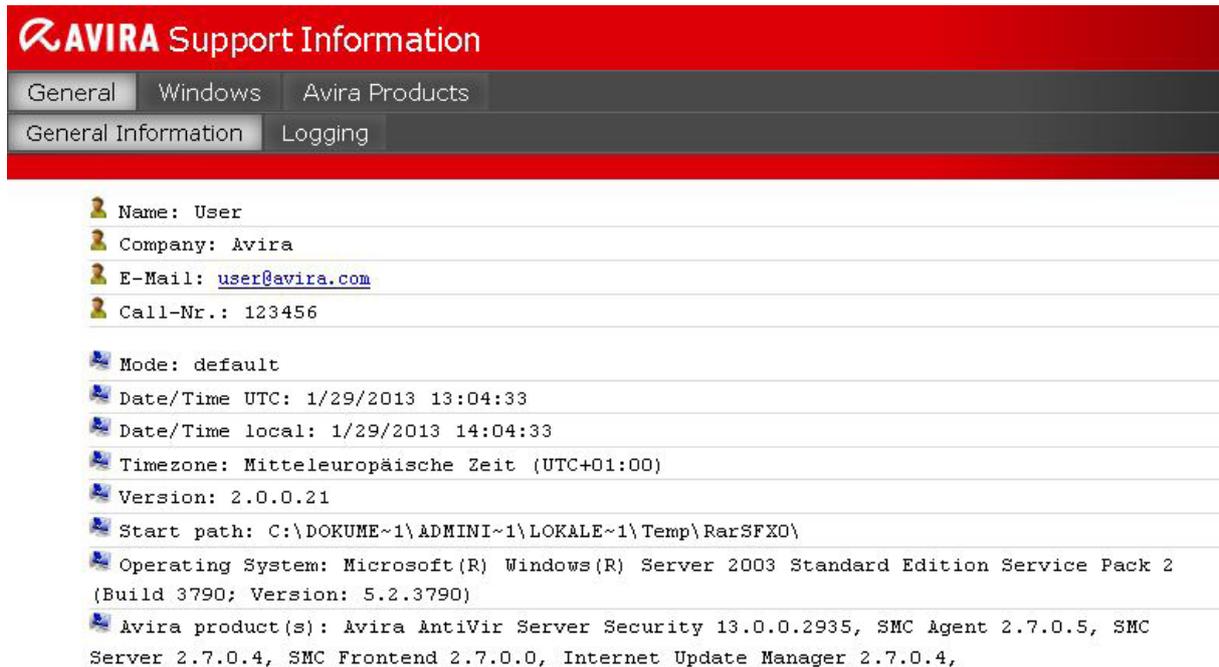
## Beispiel

- Auf Ebene 1 wird die Kategorie „Windows“ ausgewählt, um die Informationen zum Betriebssystem zu sehen.
- In der Ebene 2 werden nun sämtliche Kategorien zum Windows Betriebssystem angezeigt. Hier wird nun die Kategorie „Autostart“ ausgewählt. Dadurch, dass die Kategorie „Autostart“ noch weitere Unterkategorien enthält, werden auf der Ebene 2 keine weiteren Informationen hierzu angezeigt.
- Auf Ebene 3 wird nun z.B. die Unterkategorie „Registry“ ausgewählt, um sich die Informationen hierzu anzeigen zu lassen.

## 5.1 Informationen unter General

Hier werden allgemeine Informationen zum Avira Support Collector gesammelt.

### General Information



**AVIRA Support Information**

General Windows Avira Products

General Information Logging

Name: User

Company: Avira

E-Mail: [user@avira.com](mailto:user@avira.com)

Call-Nr.: 123456

Mode: default

Date/Time UTC: 1/29/2013 13:04:33

Date/Time local: 1/29/2013 14:04:33

Timezone: Mitteleuropäische Zeit (UTC+01:00)

Version: 2.0.0.21

Start path: C:\DOKUME~1\ADMINI~1\LOKALE~1\Temp\RarSFXO\

Operating System: Microsoft(R) Windows(R) Server 2003 Standard Edition Service Pack 2 (Build 3790; Version: 5.2.3790)

Avira product(s): Avira AntiVir Server Security 13.0.0.2935, SMC Agent 2.7.0.5, SMC Server 2.7.0.4, SMC Frontend 2.7.0.0, Internet Update Manager 2.7.0.4,

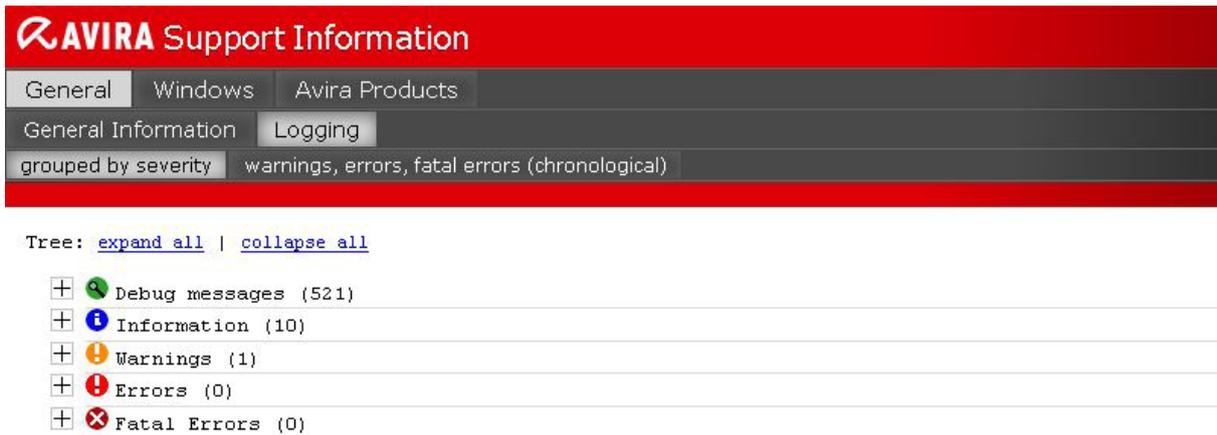
Hier werden die Informationen zum Avira Support Collector aufgelistet, wie z.B.:

- in welchem Modus wurde der Avira Support Collector ausgeführt
- welche Version des Avira Support Collectors wurde verwendet
- welche Avira Produkte sind auf dem System installiert

## Logging

Die Kategorie „Logging“ beinhaltet auf Ebene 3 folgende Unterkategorien:

- grouped by severity
- warnings, errors, fatal errors (chronological)



**AVIRA Support Information**

General Windows Avira Products

General Information **Logging**

grouped by severity warnings, errors, fatal errors (chronological)

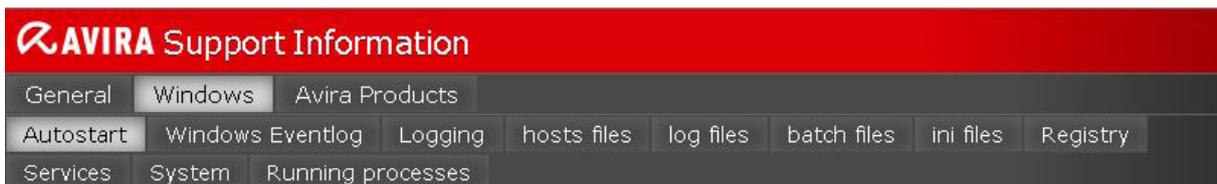
Tree: [expand all](#) | [collapse all](#)

- +  Debug messages (521)
- +  Information (10)
- +  Warnings (1)
- +  Errors (0)
- +  Fatal Errors (0)

Hier werden Informationen gesammelt, wenn es z.B. Probleme beim Anzeigen oder Sammeln von Informationen mit dem Avira Support Collector gibt.

## 5.2 Informationen unter Windows

Hier werden die Informationen zum Windows Betriebssystem gesammelt.



**AVIRA Support Information**

General **Windows** Avira Products

Autostart Windows Eventlog **Logging** hosts files log files batch files ini files Registry

Services System Running processes

Für die Kategorien auf Ebene 2 können noch weitere Unterkategorien bestehen, unter der Informationen hinterlegt sind.

Anbei ein Beispiel anhand von den Kategorien:

- Windows Eventlogs
- Registry

## Windows Eventlogs

**AVIRA Support Information**

General Windows Avira Products

Autostart Windows Eventlog Logging hosts files log files batch files ini files Registry

Services System Running processes

System Application Security

Tree: [expand all](#) | [collapse all](#)

- [-]  Windows eventlog 'System' (524)
  - + [Information] 1/28/2013 15:32:41: Service Control Manager (Message ID: 7036)
  - + [Information] 1/28/2013 15:32:41: Service Control Manager (Message ID: 7035)
  - + [Information] 1/28/2013 15:29:59: Service Control Manager (Message ID: 7036)
  - + [Information] 1/28/2013 15:29:58: WinHttpAutoProxySvc (Message ID: 12517)
  - + [Information] 1/28/2013 15:29:58: WinHttpAutoProxySvc (Message ID: 12503)
  - + [Information] 1/28/2013 15:12:40: Service Control Manager (Message ID: 7036)
  - + [Information] 1/28/2013 15:12:40: Service Control Manager (Message ID: 7035)
  - + [Information] 1/28/2013 15:08:36: Service Control Manager (Message ID: 7036)

Für die Kategorie "Windows Eventlog" gibt es noch Unterkategorien auf der Ebene 3. Dort finden Sie Informationen zu „System“, „Application“ und „Security“.

## Registry

**AVIRA Support Information**

General Windows Avira Products

Autostart Windows Eventlog Logging hosts files log files batch files ini files Registry

Services System Running processes

Network Registry Entries Services Registry Entries Misc. Registry Entries

sub pages: 1 2

Tree: [expand all](#) | [collapse all](#)

- [-]  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services (212)
  - +  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\.NET CLR Data (2)
  - +  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\.NET CLR Networking (2)
  - +  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\.NET Data Provider for Oracle (2)
  - +  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\.NET Data Provider for SqlServer (2)
  - +  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\.NETFramework (1)
  - +  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Abiosdsk (5)
  - +  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\ACPI (9)
  - +  HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\ACPIEC (5)

Für die Kategorie “Registry“ gibt es noch Unterkategorien. Unter diesen finden Sie Informationen zu:

- Network Registry Entries
- Service Registry Entries
- Misc. Registry Entries

Bei der Kategorie “Service Registry Entries“ auf Ebene 3 wurden die gesammelten Informationen nochmals in *subpages* aufgeteilt.

### Hintergrund

Das Laden einer großen Menge von Informationen erfolgt im Allgemeinen etwas länger. Dies hat oft zur Folge, dass, sobald der Webbrowser seine Leerlaufzeit überschritten hat, die Verbindung mit einer Fehlermeldung abbricht.

Aus diesem Grund werden große Mengen von Informationen in *subpages* aufgeteilt, um dieses Problem zu verhindern.

## 5.3 Informationen unter Avira Products

Hier werden die Informationen zu den Avira Produkten auf dem System gesammelt. Auf Ebene 2 werden die installierten Avira Produkte des Systems aufgelistet.



| AVIRA Support Information |   |                   |                    |
|---------------------------|---|-------------------|--------------------|
| General                   | Windows                                   | Avira Products    |                    |
| Avira Toolbar             | Avira AntiVir Server Security 13.0.0.2935 | SMC Agent 2.7.0.5 | SMC Server 2.7.0.4 |
| SMC Frontend 2.7.0.0      | Internet Update Manager 2.7.0.4           |                   |                    |

Die Informationen zu den jeweils installierten Avira Produkten werden auf Ebene 3 angezeigt.

#### Hinweis

Die Produkte Avira Secure Backup, Avira Speedup und Avira Toolbar werden im Menü nur angezeigt, wenn diese auf dem System auch installiert sind.

