

Support.dot – Hilfe zur Selbsthilfe

Die Dokumentvorlage *Support.dot* gehört seit vielen Versionen zu Microsoft Word. Geschickt eingesetzt, erhält man mit ihrer Hilfe direkten Zugriff auf die Registry des Betriebssystems. Der folgende Tipp zeigt, wie Sie die Vorlage verwenden, und liefert wichtige Hintergrund-Informationen rund um das Thema Word-Crash.

Einsatzgebiete der Support.dot

Besonders tückisch sind Situationen, in denen sich Word nicht mehr starten lässt oder einzelne Funktionen – beispielsweise die Menüleiste – komplett verschwunden sind. Hier hilft in der Regel nur das versuchsweise Deaktivieren diverser Schlüsselkomponenten wie Vorlagen und Add-Ins oder das Zurücksetzen zentraler Registry-Einträge. Die meisten Einstellungen lassen sich direkt in der Registry vornehmen. Allerdings ist die Registry komplex und reagiert sehr empfindlich auf falsche Parameter. Das hat zur Folge, dass bereits ein kleiner Fehler dramatische Auswirkungen haben kann. Um diese Arbeiten zu erleichtern und um das Risiko ungewollter Änderungen zu minimieren, hat Microsoft die Dokumentvorlage *Support.dot* entwickelt. Mit ihren Dialogfeldern lassen sich die notwendigen Einstellungen erheblich leichter durchführen, da die Dokumentvorlage wichtige Hintergrund-Informationen anbietet. Komfortabel gelöst ist auch das temporäre Deaktivieren bestimmter Funktionen. Dazu werden die betreffenden Registry-Einstellungen vor dem Löschen automatisch gespeichert, so dass sie bei Bedarf problemlos wiederhergestellt werden können.

Support.dot installieren

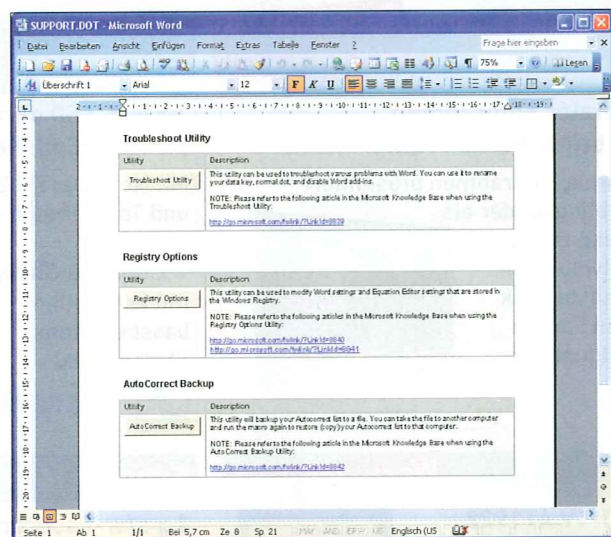
Die Dokumentvorlage *Support.dot* befindet sich nach einer vollständigen Installation von Word 2003 im Ordner `C:\Programme\Microsoft Office\OFFICE11\MACROS`. Wenn Sie dort nicht fündig werden, müssen Sie die Datei nachträglich installieren. Starten Sie hierzu die Systemsteuerung und öffnen Sie das Modul *Software*. Klicken Sie links im Fenster auf die Rubrik *Programme ändern oder entfernen* und wählen Sie in der Liste den Eintrag für *Microsoft Office* oder *Microsoft Word*. Nach einem Klick auf *Ändern* wird das Setup-Programm im Wartungsmodus gestartet. Übernehmen Sie die Einstellung *Features hinzufügen oder entfernen* und klicken Sie auf *Weiter*. Schalten Sie im nächsten Schritt das Kontrollkästchen *Erweiterte Anpassung von Anwendungen* ein.



Nach einem erneuten Klick auf *Weiter* haben Sie den Schritt *Erweiterte Anpassung* erreicht. Hier klappen Sie den Zweig *Microsoft Office Word/Assistenten und Vorlagen* auf. Stellen Sie unter *Weitere Vorlagen und Makros* die Option *Vom Arbeitsplatz starten* ein und starten Sie den Installationsprozess mit *Aktualisieren*.

Das leistet die Support.dot

Die Funktionen der *Support.dot* können über Makroschaltflächen aufgerufen werden und decken die Bereiche *Fehlersuche*, *Registry-Einstellungen*, *Sichern* und *Übertragen von AutoKorrektureinträgen* ab. Microsoft hat leider keine Lokalisierung der Dokumentvorlage durchgeführt, so dass Sie mit der englischen Version vorliebnehmen müssen. Die Hyperlinks verweisen auf relevante (englischsprachige) Artikel in der Microsoft KnowledgeBase.



- **Troubleshoot Utility** (Tool zur Fehlersuche) ruft ein Formular auf, mit dem einzelne Word-Komponenten gezielt deaktiviert werden können. Um diese Funktionen zu nutzen, müssen Sie Word zuvor mit dem Befehlszeilenschalter `/a` starten.
- **Registry Options** öffnet ein Formular, mit dem sich diverse Registry-Einstellungen ändern lassen (z.B. die Farbe der Wellenlinien oder die diversen Einstellungen aus *Extras/Optionen/Speicherort für Dateien*).
- **AutoCorrect Backup** stellt Funktionen zum Exportieren und Importieren der AutoKorrektur-Einträge bereit.

Der Befehlszeilenschalter /a

Damit die Vorlage zur Fehlersuche eingesetzt werden kann, müssen Sie Word zuvor mit dem Befehlszeilenschalter /a starten. Dieser Schalter beeinflusst das Startverhalten von Word in folgender Weise:

- Die globale Vorlage *Normal.dot* wird nicht geladen.
- Die Vorlagen der Startup-Ordner werden nicht geladen. Solange unter *Extras/Optionen/Speicherort für Dateien* kein anderer Auto-Start-Ordner angegeben ist, berücksichtigt Word nur den Ordner *C:\Programme\Microsoft Office\Office11\Startup*.
- Word greift nicht auf den Temp-Ordner zu. Die Position dieses Ordners hängt von der Windows-Version und dem Einsatz von Benutzerprofilen ab. Unter Windows 2000/XP befindet sich der Temp-Ordner in *C:\Dokumente und Einstellungen\<Benutzername>\Temp*.

- Globale Dokumentvorlagen und Add-Ins, die mit *Extras/Vorlagen und Add-Ins* eingerichtet wurden, werden nicht geladen.
- Es werden keine COM Add-Ins geladen.
- Word greift nicht auf die Registry-Schlüssel *Data* und *Options* zu (*HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\11.0\Word*).
- Word greift nicht auf den Registry-Schlüssel des Office-Assistenten zu (*HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\11.0\Common\Assistant*).

Erst durch diese Maßnahmen kann die Vorlage *Support.dot* auf die verschiedenen Bereiche zugreifen und dort Änderungen vornehmen.

Word mit /a starten

Wenn Sie Word nur gelegentlich mit dem Befehlszeilenschalter /a starten wollen, gehen Sie am einfachsten so vor:

- 1 Wählen Sie *Start/Ausführen*.
- 2 Tippen Sie *winword /a* ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Falls sich Word auf Ihrem PC so nicht starten lässt, führen Sie das im nächsten Abschnitt beschriebene Verfahren durch. In den meisten Fällen wird es jedoch funktionieren.

Eine eigene Verknüpfung für die Support.dot

Auf Dauer am komfortabelsten ist das Einrichten einer neuen Verknüpfung, bei der Sie nicht nur den Schalter /a angeben, sondern auch direkt den Pfadnamen der *Support.dot*:

- 1 Rufen Sie den Assistenten für die Erstellung von Verknüpfungen auf, indem Sie im gewünschten Ordner (oder auf dem Desktop) rechts klicken und im Kontextmenü *Neu/Verknüpfung* wählen.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld *Verknüpfung erstellen* auf *Durchsuchen* und navigieren Sie in den Programmordner von Word oder Office. Dies ist normalerweise der Ordner *C:\Programme\Microsoft Office\OFFICE11*.
- 3 Markieren Sie die Programmdatei *WINWORD.EXE* und klicken Sie auf *OK*.
- 4 Ergänzen Sie das Textfeld durch ein Leerzeichen und den Schalter /a.



- 5 Fügen Sie erneut ein Leerzeichen ein und tragen Sie den Pfadnamen der *Support.dot* ein. Denken Sie daran, die Angabe in Anführungszeichen zu setzen, da sie Leerzeichen enthält. Also zum Beispiel: *„C:\Programme\Microsoft Office\OFFICE11\MA-CROS\Support.dot“*.

- 6 Geben Sie der Verknüpfung im nächsten Schritt einen Namen und klicken Sie auf *Fertigstellen*.

Fehlersuche mit der Support.dot

Um zu prüfen, ob der Einsatz der *Support.dot* bei einer Fehlersuche sinnvoll ist, wird Word zunächst mit dem Schalter /a gestartet. Wenn dies keinen Einfluss auf den Fehler hat, ist der Einsatz der *Support.dot* wirkungslos, da selbst das Deaktivieren aller Komponenten durch den Schalter /a (also Add-Ins, *Normal.dot* und Registry-Keys) keinen Erfolg gebracht hat.

Tritt der Fehler jedoch nicht mehr auf, ist das ein sicheres Indiz dafür, dass der Fehler von einer der deaktivierten Komponenten verursacht wird. Dann können Sie mit Hilfe der *Support.dot* eine der Komponenten dauerhaft deaktivieren (in der Regel durch Umbenennen) und anschließend Word ohne Befehlszeilenschalter starten. Ist der Fehler durch diese Aktion verschwunden, haben Sie die auslösende Komponente eindeutig identifiziert. Anderenfalls starten Sie Word erneut mit /a, aktivieren die Komponente wieder und versuchen es mit der nächsten Komponente.

Probieren Sie so lange, bis Sie entweder die störende Komponente gefunden oder alle Komponenten abgearbeitet haben. Die Reihenfolge, in der die Komponenten deaktiviert werden, ist unerheblich. Es empfiehlt sich jedoch, die Vorgabe der Vorlage zu übernehmen, da hier die kritischen Komponenten (also die mit den größten Erfolgsaussichten) zuerst deaktiviert werden.

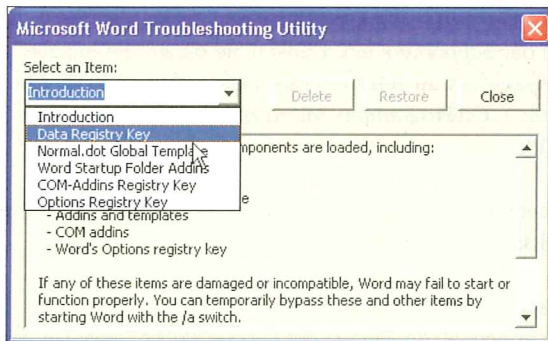
Der Data-Registrierungsschlüssel

Die meisten Optionen, die Sie unter *Extras/Optionen* einstellen können, werden von Word in einem gemeinsamen Registry-Eintrag gespeichert: dem *Data*-Schlüssel. Da Microsoft Dutzende von Optionen in einem gemeinsamen Schlüssel vermischt hat, endet eine Beschädigung des Schlüssels oft damit, dass sich Word nicht mehr starten lässt oder seltsam verhält. Dann hilft nur noch das vollständige Löschen des Schlüssels.

Auch wenn dieser Schritt ungefährlich ist, da Word beim nächsten Start automatisch einen neuen, intakten *Data*-Schlüssel mit Standardwerten anlegt, gehen dadurch die benutzerdefinierten Einstel-

lungen verloren. Um bei der Fehlersuche im Vorfeld zu testen, ob das Löschen des Schlüssels Erfolg bringen würde, gehen Sie wie folgt vor:

- 1 Beenden Sie alle Office-Programme.
- 2 Starten Sie Word mit `/a` und öffnen Sie die Dokumentvorlage *Support.dot*.
- 3 Klicken Sie auf *Troubleshoot Utility*.
- 4 Ein Dialogfeld erscheint. Wählen Sie die Option *Data Registry Key*.



5 Klicken Sie auf *Delete* (Löschen). In der Bestätigungsmeldung sehen Sie, welcher Schlüssel gelöscht und wo seine Sicherheitskopie abgelegt wurde. Wenn Sie sich die Datei in einem Editor ansehen, werden Sie feststellen, dass es sich dabei um eine normale REG-Datei handelt.

6 Beenden Sie Word und starten Sie es anschließend wie gewohnt. Wenn der Fehler durch das Löschen des Schlüssels behoben ist, haben Sie lediglich einige individuelle Word Einstellungen verloren. Zeigt Word nach dem Löschen des Schlüssels immer noch das gleiche Fehlerbild, rufen Sie die *Support.dot* erneut auf, um den Data-Schlüssel wiederherzustellen:

7 Öffnen Sie die Dokumentvorlage wie oben beschrieben, klicke Sie auf *Troubleshoot Utility* und wählen Sie wieder die Option *Data Registry Key*.

8 Wenn Sie nun auf *Restore* (Wiederherstellen) klicken, erscheint ein Dialogfeld mit der Nachfrage, ob Sie den existierenden Data-Schlüssel überschreiben möchten. Diesen Schlüssel hat Word, wie weiter oben erwähnt, beim letzten Start automatisch angelegt und mit Standardwerten gefüllt. Klicken Sie auf *Ja*, damit die alten Einstellungen wiederhergestellt werden.

Die globale Dokumentvorlage Normal.dot

Eine weitere sensible Word-Komponente ist die globale Dokumentvorlage *Normal.dot*. Eine beschädigte *Normal.dot* kann kuriose Fehler zur Folge haben. In der Praxis gestaltet sich die Fehlersuche aus folgenden Gründen schwierig:

■ Word durchsucht beim Starten mehrere Verzeichnisse nach der Vorlage und lädt die zuerst gefundene Version.

■ Wenn mehrere Word-Versionen auf einem Rechner installiert sind, kann die Situation sehr unübersichtlich werden (je nach Konfiguration der Vorlagenordner).

■ Greifen in einem Netzwerk mehrere Anwender auf dieselbe *Normal.dot* zu und ist diese nicht schreibgeschützt, sind Probleme kaum zu vermeiden.

Wenn Sie die *Normal.dot* deaktivieren wollen, da Sie sie als Fehlerquelle verdächtigen, ist eine genaue Kenntnis des Suchalgorithmus von Vorteil. Ansonsten kann es schnell passieren, dass Sie eine Version der *Normal.dot* übersehen und der Lösungsansatz ins Leere läuft.

So sucht Word nach der Normal.dot

Die genaue Reihenfolge, in der Word verschiedene Ordner nach der *Normal.dot* durchsucht, unterscheidet sich bei den einzelnen Word-Versionen. Word bricht die Suche jedoch immer ab, sobald es eine Version der Datei gefunden hat. Konnte keine *Normal.dot* gefunden werden, legen alle Word-Versionen eine neue, leere *Normal.dot* mit Standardwerten an.

■ **Word 2000/XP/2003 Standardinstallation:** Benutzervorlagenordner – Word-Programmordner – Arbeitsgruppenvorlagenordner – eine neue *Normal.dot* wird im Ordner für Benutzervorlagen angelegt.

■ **Word 2000/XP/2003 Netzwerkinstallation:** Word-Programmordner – Benutzervorlagen – Arbeitsgruppenvorlagen – eine neue *Normal.dot* wird im Ordner für Benutzervorlagen angelegt.

Die Normal.dot deaktivieren

1 Beenden Sie alle Office-Programme.

2 Starten Sie Word mit `/a` und öffnen Sie die Dokumentvorlage *Support.dot*.

3 Klicken Sie auf *Troubleshoot Utility* und wählen Sie im Dialogfeld die Option *Normal.dot Global Template*.

4 Klicken Sie auf *Rename* (Umbenennen), damit Word die erkannten Versionen der *Normal.dot* umbenennt (in *11Normal.dot*). Überprüfen Sie im angezeigten Meldungsfenster, wo Word die Dateien gefunden hat. Unter Umständen erhalten Sie dadurch schon erste Hinweise auf die Fehlerquelle.

5 Schließen Sie Word und starten Sie es anschließend wie gewohnt. Tritt der Fehler jetzt nicht mehr auf, war die erste umbenannte *Normal.dot* die Ursache. Sollten Sie keine funktionstüchtige Version dieser Datei mehr besitzen, können Sie zumindest versuchen, mit *Extras/Vorlagen und Add-Ins/Organisieren* wichtige Formatvorlagen, Symbolleisten, AutoTexte oder Makroprojekt-Elemente (Code- und Formular-Module) aus der defekten *Normal.dot* in die neue Version zu übertragen.

Hat sich das Fehlerbild durch die Deaktivierung der *Normal.dot* nicht verändert, machen Sie den Vorgang wieder rückgängig (*Restore*).

Das Laden von Add-Ins und Vorlagen verhindern

Beim Starten lädt Word alle Dokumentvorlagen und Add-Ins, die sich in dem unter *Extras/Optionen/Speicherort für Dateien/AutoStart* an-

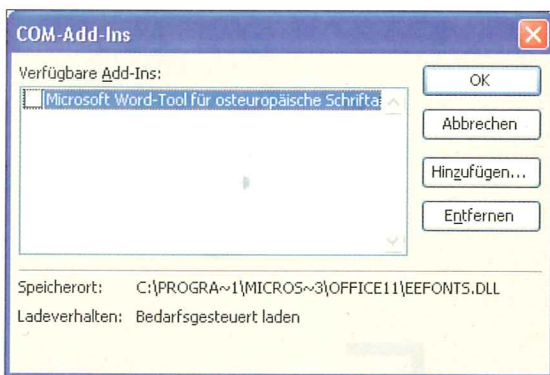
gegebenen Ordner sowie dem Startup-Ordner des Office-Programmordners befinden. Um diese Dateien als Fehlerquelle auszuschließen, können Sie sie mit Hilfe der *Support.dot* deaktivieren. Gehen Sie dabei genau so vor wie beim Deaktivieren der *Normal.dot*, und wählen Sie dazu die Option *Word Startup Folder Add-Ins*.

Wenn der Fehler beim erneuten Start von Word (ohne den Schalter /a) verschwunden ist, sind die Add-Ins oder Vorlagen als Fehlerquelle identifiziert. Sie können dann versuchen, den eigentlichen Übeltäter zu lokalisieren, indem Sie zunächst die Funktion *Wiederherstellen* der *Support.dot* aufrufen und anschließend die betroffenen Dateien der Reihe nach in andere Ordner verschieben.

Das Laden der COM-Add-Ins verhindern

COM-Add-Ins sind kleine Programme, die die Funktionalität von Word (oder anderen Office-Programmen) erweitern. Da sie in der Regel durch eigene Setup-Programme installiert oder deinstalliert werden, sind sie von Word aus normalerweise nicht erkennbar. Es gibt jedoch einen entsprechenden Word-Befehl, den Sie mit folgenden Schritten in ein Menü aufnehmen können:

- 1 Wählen Sie *Extras/Anpassen* und wechseln Sie auf der Registerkarte *Befehle* in die Kategorie *Extras*.
- 2 Ziehen Sie den Befehl *COM-Add-Ins* in das Extras-Menü (oder auf eine Symbolleiste Ihrer Wahl).
- 3 Schließen Sie das Dialogfeld *Anpassen* und rufen Sie den neuen Befehl auf.



Das Dialogfeld *COM-Add-Ins* ähnelt in seinem Aufbau und seiner Wirkungsweise dem Befehl *Extras/Vorlagen und Add-Ins*. Hieraus ergibt sich bei der Fehlersuche:

- 1 Beenden Sie alle Office-Programme.
- 2 Starten Sie Word mit /a und öffnen Sie die Dokumentvorlage *Support.dot*.
- 3 Klicken Sie auf *Troubleshoot Utility* und wählen Sie die Option *COM-Add-Ins Registry Key*.
- 4 Klicken Sie auf *Delete*. Dadurch wird in der Registry der Schlüssel gelöscht (und gesichert), über den Word die COM-Add-Ins beim Programmstart sucht.

5 Beenden Sie Word und starten Sie es dann wieder normal (also ohne /a). Wenn der Fehler verschwunden ist, muss eines der COM-Add-Ins dafür verantwortlich sein.

6 Stellen Sie die Registrierungsschlüssel für die COM-Add-Ins wieder her (*Restore*).

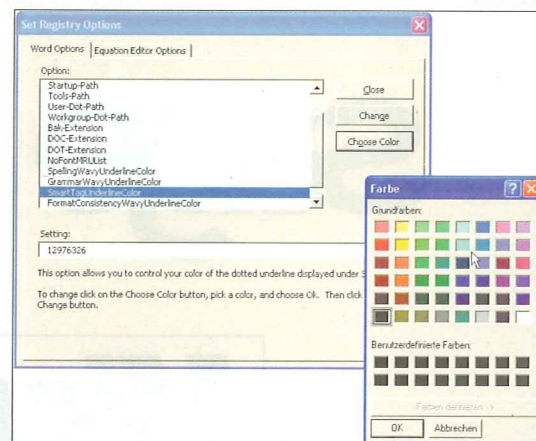
7 Wenn Sie in Schritt 5 keinen Fehler mehr gefunden haben, können Sie die COM-Add-Ins nun der Reihe nach einzeln deaktivieren, um dem Übeltäter auf die Spur zu kommen. *Rainer G. Haselier/ff*

Den Options-Registrierungsschlüssel deaktivieren und bearbeiten

Der letzte Lösungsversuch, den Sie im Fehlerfall mit der *Support.dot* unternehmen können, ist die Deaktivierung des Registrierungsschlüssels *Options*. Unter diesem Schlüssel speichert Word auch einige Einstellungen, die Sie nicht direkt über die Word-Menüs verändern können. Das Deaktivieren des Schlüssels funktioniert genauso wie beim Data-Schlüssel, was weiter oben ausführlich beschrieben wurde.

Neben dem Tool für die Fehlersuche enthält die *Support.dot* zwei weitere nützliche Funktionen. Mit dem Makro *Registry-Optionen* lassen sich die Einträge des Options-Registrierungsschlüssels komfortabel editieren. Dies ist vor allem deshalb interessant, da einige der Einträge nicht über die herkömmlichen Word-Befehle erreichbar sind. Wenn Sie zum Beispiel die Farbe der Wellenlinien für SmartTags verändern wollen, nehmen Sie folgende Schritte vor:

- 1 Starten Sie Word wie gewohnt und öffnen Sie die *Support.dot*. Der Befehlszeilenschalter /a wird in diesem Fall nicht benötigt.
- 2 Klicken Sie auf *Registry Options* und wählen Sie die Word-Option *SmartTagUnderlineColor*.



- 3 Stellen Sie die neue Farbe über (*Choose Color* (Farbe wählen) auf der Farbpalette ein.
- 4 Mit *Change* tragen Sie den Farbwert in die Registry ein, der nach einem Neustart von Word wirksam wird. *Rainer G. Haselier/ff*