

Erstellen und Abfragen der Logdatei(Original)

Wenn Sie ein Problem mit einem Norton-Produkt haben, benötigt unser Team gegebenenfalls detaillierte Informationen zu dem Fall. Diese liefert üblicherweise ein Protokoll (Log). Meistens erstellt Ihr System kein Protokoll es sei denn Sie können das Problem, mit einem aktivierten Hilfsprogramm für die Mitschrift, reproduzieren. Folgende Schritte sind notwendig, um das Hilfsprogramm einzurichten und dieses Protokoll abzufragen:

- 1) Herunterladen des NRA.zip hier: <http://www.norton.com/logtool>
- 2) Extrahieren NRA.zip nach C:\Norton_Report_Assistant.
- 3) Ausführen der Anwendung C:\Norton_Report_Assistant\SymNRA.exe.

Wenn ein "User Access Control" Fenster erscheint und fragt, ob der Norton Report Assistant Erlaubnis erhält Änderungen vorzunehmen, wählen Sie "ja".



- 4) Lesen Sie die Lizenzbedingungen und wählen Sie "I accept the License Agreement", dann auf "Weiter /Next".
- 5) Wenn sich das Fenster öffnet mit Fragen nach Benutzerinformationen, wählen Sie den d "Advanced"-Button.
- 6) Versichern Sie sich das folgende drei Möglichkeiten ausgewählt sind: "Turn on Performance Monitoring", "Turn on Debug Logging", und "Do not upload" , dann klick "OK".
- 7) Bestätigen mit "Yes" und dann "OK" zum Neustart des Computers.

Nun wird Ihr Computer neu gestartet.

- 8) Sobald Ihr Computer wieder hochfährt, klick auf "Run/Ausführen" um die Anwendung C:\SymNRA\SymSL.exe zu starten.

Wenn im Fenster "User Access Control" gefragt wird, ob Norton Report Assistant Erlaubnis erhält Änderungen durchzuführen, wählen Sie "ja".

- 9) Sobald Sie das kleine Fenster in der rechten, oberen Ecke sehen, reproduzieren Sie die Situation in der das Problem auftaucht. Nach dem Sie den Fall komplett nachgestellt haben, klicken Sie auf den "Finish"-Button in dem kleinen Fenster in der rechten, oberen Ecke.
- 10) Klick "OK" für einen Neustart des Computers.
- 11) Wenn der Computer wieder hochfährt, erlauben Sie das "Ausführen" von "SymNRA.exe".
- 12) Wenn das Fenster für die Abfrage der Benutzerinformation kommt, klick auf "OK".

SymNRA sammelt nun alle Logs und Systeminformationen gemäss unserer [Datenschutzrichtlinien](#), die relevant sind für Ihre Problematik. Das kann einige Minuten dauern.

- 13) Nachdem alle Informationen zusammengetragen sind, klick auf "Finish".

Es werden keine Dateien automatisch an Symantec übermittelt! Die Datei, die Sie bitte hochladen, befindet sich im Ordner "Documents\Symantec\ErrLogs" (siehe "My Documents\Symantec\ErrLogs" in Windows XP).

- 14) Benennen Sie bitte die Datei um mit Ihrem Forum-Benutzernamen. Laden Sie nun die Logs hoch, in den bereits (von einem Symantec Mitarbeiter*) in Privater Nachricht mitgeteilten Ordner.
also zum Beispiel

<http://tinyurl.com/nortonupload> (Link ist extern)

**Info per PM an den Norton Forum- Admin([Beate Seidl](#)).*

Link, Username und Passwort für den Upload werden dann bekannt gegeben oder bestätigt.