Behandlung von Problemen mit den Parallels Tools

- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Desktop for Mac App Store Edition
- Parallels Desktop for Mac Pro Edition
- Parallels Desktop for Mac Business Edition

Kennzeichen

In meiner virtuellen Maschine konnten keine Parallels Tools installiert / neu installiert / aktualisiert werden.

Einige oder die meisten Features der Parallels Tools funktionieren nicht korrekt in der virtuellen Maschine.

HINWEIS: Falls Sie eine Anleitung zur Installation / Neuinstallation / Aktualisierung der Parallels Tools suchen, lesen Sie bitte weiter auf der entsprechenden Seite des Benutzerhandbuchs für Parallels Desktop 9 für Mac.

Lösung

Schritt 1 - Finden Sie heraus, um welche Art Problem es sich handelt und fahren Sie mit dem entsprechenden Schritt fort, um es zu lösen:

Einige oder die meisten Features der Parallels Tools funktionieren nicht korrekt in der virtuellen Maschine:

- Synchronisierung der Maus
- Synchronisierung der Zeit
- Drag-and-Drop
- Synchronisierung der Zwischenablage
- Dynamische Auflösung
- Gemeinsam genutzte Ordner (Shared Folders)
- Coherence
- Gemeinsames Profil
- Gemeinsame Programme
- Gemeinsame Internetprogramme
- SmartMount

Gehen Sie in dem Fall zu **Schritt 2.1** über.

Parallels Tools konnten nicht installiert werden. Es erscheint das Meldungsfenster: 'Parallels Tools Installationsagent' mit dem Text 'Beim Aktualisieren der Parallels Tools ist ein Problem aufgetreten'

Gehen Sie in dem Fall zu **Schritt 2.2** über.

"Parallels Tools - Setup-Assistent" ist gestartet und nach einiger Zeit fehlgeschlagen. Es erscheint das Meldungsfenster: 'Information zum Parallels Tools Installationsprogramm' mit dem Text 'Fehler [xxx]. [Fehlerbeschreibung]'

Gehen Sie in dem Fall zu **Schritt 2.3** über.

"Parallels Tools - Setup-Assistent" ist gestartet und Änderungen werden nach einiger Zeit rückgängig gemacht (Rollback), bis der Prozess endgültig fehlschlägt. Es erscheint das Meldungsfenster: 'Information zum Parallels Tools Installationsprogramm' mit dem Text 'Fehler [xxx]. [Fehlerbeschreibung]'

Gehen Sie in dem Fall zu **Schritt 2.4** über.

Die virtuelle Maschine schließt ein virtuelles CD-Laufwerk ein, aber es gibt kein CD-Laufwerk unter "Arbeitsplatz" bzw. "Computer". Die Parallels Tools können nicht installiert werden.

Sie können hier eine Lösung finden: https://kb.parallels.com/de/5076

Ich kann den Parallels Audio-Treiber nicht in meiner virtuellen Maschine mit Windows XP installieren

Sie können hier eine Lösung finden: https://kb.parallels.com/de/9324

Die Meldung "Neues Gerät gefunden" erscheint jedes Mal nach dem Start von Windows XP

Eine mögliche Lösung ist, die USB-Maus zu entfernen. Bitte lesen dazu den folgenden Artikel aus der Wissensdatenbank (KB): https://kb.parallels.com/de/9322

Andere Probleme bei der Installation der Parallels Tools

Sie finden eine Lösung im folgenden Artikel aus der Wissensdatenbank: https://kb.parallels.com/de/8969

Nichts passiert, wenn ich versuche, die Parallels Tools zu installieren. Auch nicht, wenn ich die Anleitung im Benutzerhandbuch von Parallels Desktop für Mac befolge.

Bitte lesen Sie folgenden Artikel: https://kb.parallels.com/de/112609

Schritt 2.1. Einige oder die meisten Features der Parallels Tools funktionieren nicht korrekt in der virtuellen Maschine

Überprüfen Sie, ob die Parallels Tools installiert sind – gehen Sie zum Startmenü > Systemsteuerung > Programme hinzufügen oder entfernen > suchen Sie die Parallels Tools.

falls sie nicht installiert sind, führen Sie folgende Schritte aus:

Installieren Sie die Parallels Tools über das Menü-Element "Parallels Tools installieren" im Menü "Aktion" (in Parallels Desktop 2 und 3) oder "Virtuelle Maschine" (in Parallels Desktop 4 und höher sowie Parallels Workstation 2.2 und Extreme).

Starten Sie Windows ein weiteres Mal neu.

Falls die Parallels Tools bereits installiert wurden, müssen Sie die Parallels Tools auch im Windows Gastbetriebssystem neu installieren. Informationen, wie Sie die Parallels Tools in einem Windows Gast-OS neu installieren, finden Sie in folgenden Artikeln der Wissensdatenbank: KB 115776, KB 4841

Schritt 2.2. Parallels Tools konnten nicht installiert werden. Es wird folgendes Fenster angezeigt: 'Parallels Tools Installationsagent' 'Beim Aktualisieren der Parallels Tools ist ein Problem aufgetreten'

```
Die Datei /Library/Parallels/Tools/prl-tools-win.tar.gz fehlt oder ist beschädigt.
Bitte installieren Sie Parallels Desktop neu.
Wenn das die erste Installationsversion der Parallels Tools in dieser virtuellen Maschine ist,
überprüfen Sie, dass /Library/Parallels/Tools/prl-tools-win.iso vorhanden ist.
```

Wenn die Datei am richtigen Ort ist, überprüfen Sie, ob sie mit der virtuellen Maschine verbunden ist. Dazu gehen Sie zum Menü "Geräte" - "CD/DVD" und binden sie in die virtuelle Maschine ein. Eine Beschreibung finden Sie in diesem KB-Artikel: https://kb.parallels.com/de/111743

Fehlt diese Datei, müssen Sie Parallels Desktop neu installieren.

Um die genaue Fehlermeldung anstatt der allgemeinen Meldung (im Vordergrund) zu sehen, müssen Sie mit der manuellen Installation der Parallels Tools gemäß Beschreibung in nachfolgendem KB-Artikel fortfahren: 112609 und machen Sie weiter bei Schritt 2.3.

Wenn die vorgegangenen Schritte nicht helfen, kontaktieren Sie den technischen Support von Parallels

Schritt 2.3. Bekannte Fehlercodes

Wenn eine Fehlermeldung erscheint, enthält sie oft einen internen Fehlercode. Sie finden einige bekannte Fehlercodes weiter unten.

Artikel der Wissensdatenbank: 9379

```
Error 1402 or 1406

Error 1402: (Could not open key: HKEY_Local_Machine32\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Interne
```

oder

```
Fehler 1402: (Could not open key: HKEY_Local_Machine32\Software\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVe
```

Artikel der Wissensdatenbank: 9418

```
Error 1714 "Unable to update or remove Parallels Tools"
```

Artikel der Wissensdatenbank: 6891

```
Fehler 1935, Meldung enthält "HRESULT: 0x080070057/ 0x800736FD/ 0x80070BC9":

Error 1935.An error occurred during the installation of assembly component {98CB24AD-52FB-DB5F-A01F-C8
```

Artikel der Wissensdatenbank: 5736

```
Error 2738 "Could not access VBScript runtime for custom action"
"Failed to marshal script action"  (in Windows 2000 virtual machines)
```

Artikel der Wissensdatenbank: 114744

```
Error 110 "The system cannot open the device or file specified."
```

Schritt 2.4. Wiederholungen (Rollbacks)

Manchmal stoppt die Installation der Parallels Tools inmitten des Prozesses und macht Änderungen wieder rückgängig, ohne dass eine Fehlermeldung angezeigt wird. Der Parallels Tools Installationsassistent warnt Sie u. U., dass die Installation fehlgeschlagen ist und ein Neustart erforderlich ist. In solchen Fällen ist es notwendig, sich die Datei *parallels-tools-setup-xxx.log* genauer anzuschauen. Sie befindet sich im Ordner *C:\WINDOWS\Temp*.

Gehen Sie zum Ende der Datei. Vergewissern Sie sich, dass die letzte Zeichenkette das aktuelle Datum & die aktuelle Zeit von Windows enthält:

```
"=== Verbose logging stopped: 7/4/2011 14:13:04 ==="
```

Der Rückgabewert *Return code 3010* in einem der vorangehenden Zeichenketten bedeutet OK. Die Parallels Tools wurden erfolgreich installiert.

```
"MainEngineThread is returning 3010"
```

Der Rückgabewert *Return code 1603* bedeutet 'fehlgeschlagen'. Bitte beachten Sie, dass die Nachricht "Info 1603" selbst kein Fehler ist!

Suchen Sie den Anfang des aktuellen Protokolls. Scrollen Sie hoch zur vorhergehenden Stelle, wo "Verbose logging started" auftaucht. Vergewissern Sie sich, dass Datum & Zeit am Anfang des Protokolls richtig sind.

```
"=== Verbose logging started: 10/28/2010 15:38:10 Build type: SHIP UNICODE 5.00.7600.00 Calling pro
```

Suchen Sie nach dem Ereignis, wo die *"Rollback:"*-Nachricht als erstes Symbol in der Zeichenkette auftaucht. Suchen Sie nach den Fehlercodes in einigen Strings über dieser Nachricht mit "Rollback:"

Fehler 1627:

Suchen Sie nach den folgenden Zeilen:

```
DIFXAPP: FEHLER: InstallDriverPackages failed with error 0x65B
DIFXAPP: RETURN: InstallDriverPackages() 1627 (0x65B)
```

Löschen Sie den
Registryschlüssel *HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\FileScreenFilter.*

Fehlercode 0xE0000100:

```
Error code 0xE0000100: The style of the INF is different than what was requested
```

https://kb.parallels.com/de/9388

Fehlercode 0x3

```
Error code 0x3: The system cannot find the path specified Could not open file
C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\prl_mouf.inf_x86_neutral_2209e2708eaa50e2\prl_mouf.i
(Error code 0x3: The system cannot find the path specified.)
```

https://kb.parallels.com/de/9388

Schritt 2.5. Problembericht senden:

Falls das Problem trotzdem nicht gelöst werden kann oder Sie Schwierigkeiten mit einem der oben genannten Schritte haben, senden Sie bitte einen Problembericht über die Menü-Option Hilfe > Problem melden.

Bewahren Sie die Problembericht-ID für die Kommunikation mit dem technischen Support auf.

Kontaktieren Sie den technischen Support von Parallels.

HINWEIS: Sie können die Problembehebung beschleunigen, wenn Sie in Ihrer Support-Anfrage die Problembericht-ID einfügen, sowie mitteilen, was das Ergebnis war als Sie dieser Anleitung zur Fehlerbehebung gefolgt sind.

Ursache

Die Installation der Parallels Tools kann durch unterschiedliche Ursachen fehlschlagen. Die meisten Probleme diesbezüglich stehen in Verbindung zu einer falschen Konfiguration von Windows.

Verwandte Artikel:

- Parallels Tools können nicht installiert werden

© 2024 Parallels International GmbH. All rights reserved. Parallels, the Parallels logo and Parallels Desktop are registered trademarks of Parallels International GmbH. All other product and company names and logos are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.