Устранение проблем с 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

Симптомы

При установке/переустановке/обновлении Parallels Tools возникают различные неисправности.

В виртуальных машинах не работают некоторые или большинство функций Parallels Tools.

Примечание. Инструкции по установке, переустановке и обновлению Parallels Tools доступны в Руководстве пользователя Parallels Desktop 9 для Mac.

Решение

Шаг 1. Выберите наиболее точное описание вашей ситуации:

В виртуальных машинах не работают некоторые или большинство функций Parallels Tools:

- Синхронизация мыши
- Синхронизация времени
- Перетаскивание
- Синхронизация буфера
- Динамическое разрешение
- Общие папки
- Coherence
- Общий профиль
- Общие приложения
- Общие интернет-приложения
- SmartMount

Примечание. Никогда **НЕ** запускайте prl_cc.exe (Parallels Control Center) как администратор. Это вызовет много дополнительных проблем с компонентами Parallels Tools.

Смотрите **шаг 2.1**.

Не удается установить Parallels Tools. Появляется окно с сообщением: 'При обновлении Parallels Tools возникла ошибка'

Смотрите **шаг 2.2**.

Мастер установки Parallels Tools запускается, но через некоторое время дает сбой. Появляется окно с сообщением: 'Ошибка [xxx]. [описание ошибки]'

Смотрите **шаг 2.3**.

Мастер установки Parallels Tools запускается, но через некоторое время откатывает все изменения. Появляется окно с сообщением: 'Ошибка [xxx]. [описание ошибки]'

Смотрите **шаг 2.4**.

Виртуальная машина имеет виртуальный дисковод CD, но в окне Мой компьютер он не показывается. Невозможно установить Parallels Tools.

Попробуйте найти решение здесь: https://kb.parallels.com/5076

Невозможно установить аудиодрайвер Parallels в виртуальной машине с Windows XP

Попробуйте найти решение здесь: https://kb.parallels.com/9324

После каждого запуска Windows XP появляется сообщение "Обнаружено новое устройство"

Одно из решений - удалить USB-мышь. Смотрите статью: https://kb.parallels.com/9322

Другие проблемы с установкой Parallels Tools

Попробуйте найти решение в следующей статье: https://kb.parallels.com/8969

При попытке установить Parallels Tools ничего не происходит - даже после выполнения инструкций из руководства пользователя Parallels Desktop для Mac.

Пожалуйста, следуйте инструкциям в этой статье: https://kb.parallels.com/112609

Шаг 2.1. В виртуальных машинах не работают некоторые или большинство функций Parallels Tools

Убедитесь, что Parallels Tools действительно установлены: Пуск > Панель управления > Установка и удаление программ > Parallels Tools.

Если нет, сделайте следующее:

Установите Parallels Tools с помощью пункта "Установить Parallels Tools" в меню "Действие" (Parallels Desktop 2 и 3) или "Виртуальная машина" (Parallels Desktop 4 и выше / Parallels Workstation 2.2 и Extreme).

Перезапустите Windows.

Если Parallels Tools уже установлены, переустановите их. Как это сделать, смотрите в следующих статьях: KB 115776, KB 4841

Шаг 2.2. Во время установки Parallels Tools появляется сообщение: 'При обновлении Parallels Tools возникла проблема'

```
Файл /Библиотеки/Parallels/Tools/prl-tools-win.tar.gz отсутствует или поврежден.
Пожалуйста, переустановите Parallels Desktop.
Если это первая установка Parallels Tools на данной виртуальной машине, убедитесь, что в папке /Библио
```

Если файл на месте, убедитесь, что он подключен к виртуальной машине. Для этого откройте меню Устройства > CD/DVD и подключите его, как описано в этой статье: https://kb.parallels.com/111743

Если файл отсутствует, переустановите Parallels Desktop.

Чтобы получить точное сообщение об ошибке, выполните ручную установку Parallels Tools, как описано в статье 111730, 112609и переходите к шагу 2.3.

Если предыдущие шаги не помогли, пожалуйста, обратитесь в службу поддержки Parallels

Шаг 2.3. Известные коды ошибок

Сообщения об ошибках часто содержат внутренний код ошибки. Ниже перечислено несколько известных кодов.

Статья: 9379

```
Ошибка 1402 или 1406

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

ИЛИ

```
Error 1402: (Could not open key: HKEY_Local_Machine32\Software\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVer
```

Статья: 6891

```
Ошибка 1935 с текстом "HRESULT: 0x080070057/ 0x800736FD/ 0x80070BC9":

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

Статья: 5736

```
Ошибка 2738 "Не удалось получить доступ к выполнению VBScript для пользовательского действия"
"Failed to marshal script action"  (в Windows 2000)
```

Статья: 114744

```
Ошибка 110 "Системе не удается открыть указанное устройство или файл."
```

Шаг 2.4. Откат установки

Иногда установка Parallels Tools останавливается на середине и затем откатывается обратно без каких-либо сообщений об ошибке. Мастер установки может выдать предупреждение о том, что установка не удалась и требуется перезагрузка. В таких случаях нужно посмотреть, что написано в файле *parallels-tools-setup-xxx.log* в папке *C:\WINDOWS\Temp*.

Перейдите в конец файла. Убедитесь, что последняя строка содержит актуальную дату и время из Windows:

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

Если в одной из предыдущих строк написано *Return code 3010*, значит, все в порядке. Parallels Tools были успешно установлены.

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

Запись *Return code 1603* означает, что установка не удалась. Обратите внимание, что сообщение "Info 1603" - это не сама ошибка!

Найдите начало текущего журнала. Прокрутите вверх - до предыдущей записи "Verbose logging started". Убедитесь, что в начале журнала правильно указаны дата и время.

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

Найдите первое упоминание слова *"Rollback:"* в начале строки. Найдите код ошибки чуть выше строки, начинающейся с "Rollback:"

Error 1627:

Найдите следующие строки:

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

Удалите раздел реестра *HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\FileScreenFilter*.

Error code 0xE0000100:

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

https://kb.parallels.com/9388

Error code 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.)
```

Шаг 2.5. Отправьте отчет о проблеме:

Если проблема все равно не исчезла или у вас возникли сложности на одном из описанных выше этапов, пожалуйста, отправьте отчет о проблеме с помощью меню Справка > Сообщить о проблеме.

Запишите номер отчета и сохраните его для службы поддержки.

Обратитесь в службу поддержки Parallels.

Примечание. Чтобы ускорить устранение проблемы, при создании заявки на поддержку сообщите, пожалуйста, номер отчета о проблеме и результаты описанной выше диагностики.

Причина

Большинство проблем с установкой Parallels Tools вызваны неправильными настройками Windows.

Также смотрите:

- Не получается установить Parallels Tools

© 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.