

## **PARALLELS TOOLS: RISOLUZIONE DI PROBLEMI**

- 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

### **Problema**

Si possono riscontrare diversi problemi durante l'installazione /reinstallazione/aggiornamento di Parallels Tools.

### **Causa**

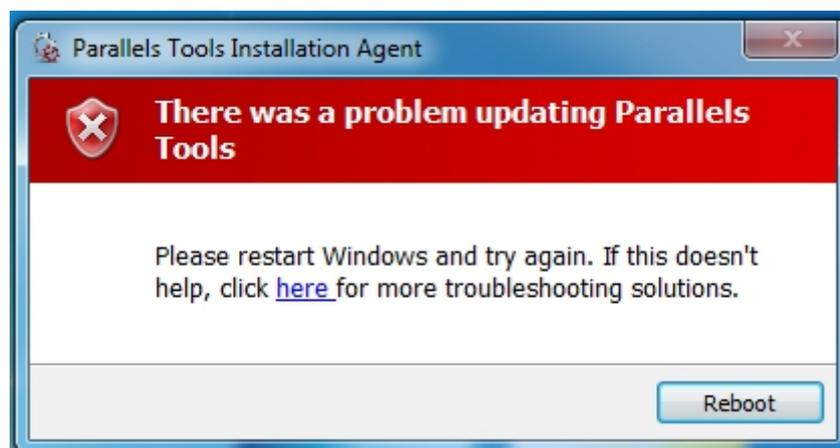
Parallels Tools potrebbe presentare problemi durante l'installazione a causa di diversi motivi, la maggior parte dei quali sono relativi ad errori nella configurazione di Windows.

### **Risoluzione**

Al fine di determinare il modo appropriato di risolvere il problema d'installazione di Parallels Tools, leggi accuratamente le istruzioni in basso:

**Passaggio 1.** Cerca la situazione esatta del problema:

- Installazione di Parallels Tools non riuscita. Compare il messaggio nella finestra di: 'Parallels Tools Installation Agent' con il testo 'Si è rilevato un problema relativo all'aggiornamento di Parallels Tools'



Vai al **Passaggio 2.1**

- "Parallels Tools - Configurazione guidata" si avvia e dopo un po' di tempo, si arresta in modo anomalo. Compare il messaggio nella finestra di: 'Informazione dell'Installer di Parallels Tools' con il testo 'Errore [xxx]. [error-description]'

Vai al **Passaggio 2.2**

- "Parallels Tools - Configurazione guidata" si avvia e dopo un po' di tempo, si ripristina e si arresta in modo anomalo. Compare il messaggio nella finestra di: 'Informazione dell'Installer di Parallels Tools' con il testo 'Errore [xxx]. [error-description]'

Vai al **Passaggio 2.3**

- La macchina virtuale comprende un'unità CD virtuale, ma non c'è un'unità CD nelle Risorse del computer. Impossibile installare Parallels Tools.

Puoi trovare una soluzione qui: <https://kb.parallels.com/5076>

- Impossibile installare il driver di audio Parallels nella macchina virtuale Windows XP

Trova la soluzione qui: <https://kb.parallels.com/en/9324>

- Il messaggio "Trovato nuovo dispositivo" compare dopo ogni avvio di Windows XP

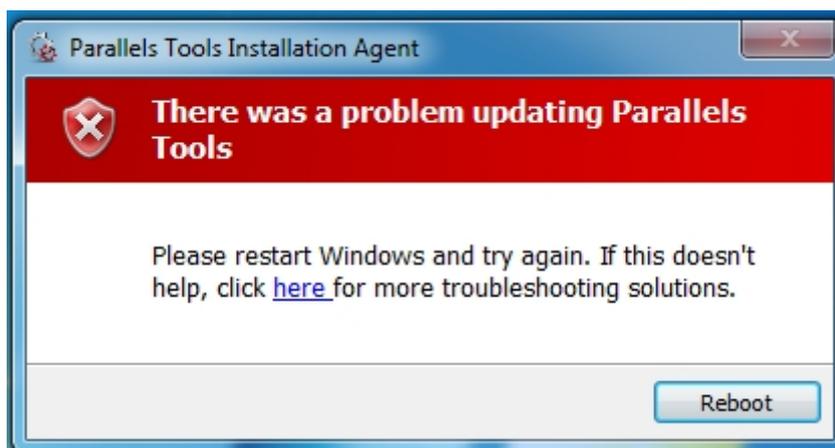
Una delle soluzioni è rimuovere il dispositivo del mouse USB. Consultare il seguente articolo KB: <https://kb.parallels.com/en/9322>

- Altri problemi con l'installazione di Parallels Tools

Puoi trovare una soluzione nel seguente articolo KB: <https://kb.parallels.com/8969>

## Passaggio 2.

### 2.1 Installazione di Parallels Tools non riuscita, con il messaggio di errore: 'Parallels Tools Installation Agent' 'Si è verificato un problema durante l'aggiornamento di Parallels Tools'



- file /Library/Parallels/Tools/prl-tools-win.tar.gz non è presente o è danneggiato. Reinstallare Parallels Desktop.
- Se questa è la prima installazione di Parallels Tools in questa macchina virtuale Controlla che /Library/Parallels/Tools/prl-tools-win.iso sia presente e connesso alla macchina virtuale.

Se il file è presente, verifica che sia connesso alla macchina virtuale.

Per farlo, vai sul menu Dispositivi - CD/DVD e connettilo alla macchina virtuale, come descritto in questo articolo del KB: <https://kb.parallels.com/en/111743>

Se questo file non è presente, reinstalla Parallels Desktop.

- Apri il file c:\windows\Temp\parallels-tools-setup.log con Notepad (Windows) o TextEdit (Mac) e cerca i messaggi di errore, secondo il passaggio 3.
- Se i passaggi precedenti non risolvono il problema, contattare il [Team di Supporto Tecnico Parallels](#)

### Passaggio 2.2. Codici di errore conosciuti

Spesso, quando compare un messaggio di errore, contiene un codice di errore interno. Alcuni codici di errori noti si riportano in basso.

- Errore 1402 o 1406

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

o

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

I seguenti articoli possono aiutarti a risolvere questo problema:

Articolo KB: <https://kb.parallels.com/en/9379>

- Errore 1714 "Impossibile aggiornare o rimuovere Parallels Tools"  
Consultare questo articolo KB: <https://kb.parallels.com/en/9418>
- Errore 1935, messaggio contenente "HRESULT: 0x080070057/ 0x800736FD/ 0x80070BC9":

```
Error 1935.An error occurred during the installation of assembly  
component {98CB24AD-52FB-DB5F-A01F-C8B3B9A1E18E}. HRESULT: 0x80070BC9
```

Articolo KB: <https://kb.parallels.com/en/6891>

- Errore 2738 Impossibile accedere a VBScript runtime per l'azione personalizzata  
Articolo KB: <https://kb.parallels.com/en/5736>
- "Azione script marshal non riuscita" (in macchine virtuali Windows 2000)

Consultare il seguente articolo della base di conoscenza di Microsoft <https://support.microsoft.com/kb/249873> per registrare una libreria Microsoft OLE Automation OLEAUT32.DLL usando Regsvr32:

```
regsvr32 oleaut32.dll
```

### Passaggio 2.3. Rollback

Alcune volte l'installazione di Parallels Tools si arresta nel mezzo della procedura e quindi esegue il rollback senza un messaggio di errore. L'installazione guidata di Parallels Tools potrebbe solo avvisare sull'errore d'installazione e richiedere il riavvio.

In questi casi, è necessario controllare il file parallels-tools-setup.log che si trova nella cartella C:\WINDOWS\Temp.

Vai alla fine del file. Accertati che l'ultima stringa contenga la data e l'ora attuali di Windows:

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

Il codice di ritorno 3010 in una delle stringhe precedenti significa OK. Parallels Tools è stato correttamente installato.

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

Il codice di ritorno 1603 significa 'non riuscito'. Tieni presente che il messaggio "Info 1603" non è l'errore stesso!

Cerca nell'inizio del corrente registro. Spostati verso la voce precedente "Verbose logging started". Accertati che la data e l'ora dell'inizio del registro siano attuali.

```
"=== Verbose logging started: 10/28/2010 15:38:10 Build type: SHIP UNICODE  
5.00.7600.00 Calling process: C:\Windows\SysWOW64\msiexec.exe ==="
```

Cerca la prima voce del messaggio "Rollback:" come primo simbolo nella stringa. Guarda il codice di errore in alcune stringhe sopra questo "Rollback:"

#### **Errore 1627:**

Cerca le seguenti stringhe:

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

La soluzione per questo problema può trovarsi [qui](#).

#### **Codice di errore 0xE000100: Lo stile di INF è diverso di quello richiesto**

<https://kb.parallels.com/en/9388>

#### **Codice di errore 0x3: Il sistema non può trovare il percorso specificato**

Could not open file

```
C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\prl_mouf.inf_x86_neutral_2209e2708ea  
(Error code 0x3: Il sistema non può trovare il percorso specificato.)
```

<https://kb.parallels.com/en/9388>

---