

Das große Wörterbuch der deutschen Gebärdensprache

Leitfaden zur Fehlersuche bei:

dgswwblaunch xxxx for Windows hat ein Problem festgestellt und muss beendet werden ... oder dgswwblaunch xxxx for Windows funktioniert nicht mehr

und

Unbekannter Softwarefehler (0x06d007e) ist in der Anwendung an der Stelle 0x7c812afb aufgetreten (oder ähnlich)

Bei diesen Fehlern handelt es sich um einen Konflikt unseres Programmes mit bestimmten Eigenschaften Ihres Computers, die nicht den Windows Standard-Spezifikationen entsprechen. Leider ist diese Fehlermeldung, die von Windows herausgegeben wird, völlig unspezifisch und sagt nichts über die Ursache aus. Die häufigste Ursache sind beschädigte, oder fehlende Betriebssystemdateien oder Konflikte mit veralteten Treibern oder Virenschaltern oder Quicktime. Sie können die Ursache nur durch Tests herausfinden. Auch wenn dieses Problem bisher nur unser Programm betreffen sollte, liegt das Problem nicht in unserem Programm. Auf über 99% aller Computer läuft das Programm problemlos. Jedes Programm benötigt andere Kombinationen von Ressourcen auf Ihrem Computer, daher kann es durchaus sein, dass andere Programme auf Ihrem Computer noch völlig problemlos funktionieren.

Wichtiger Hinweis: Prüfen Sie bitte folgende Punkte, um mögliche Fehlerquellen auszuschließen und den Fehler zu finden. Für einige dieser Punkte ist gutes Computerwissen notwendig, holen Sie sich ggf. Hilfe, wenn Sie unsicher sind. Bei diesen Eingriffen auf Ihrem Computer können wir keinen Support leisten oder Haftung übernehmen.

Prüfen Sie zuerst welche Windows Version und Service-Pack Sie auf Ihrem Computer haben. Sie finden diese Information bei

- a. Win 7 / Vista: Windows Startmenü | rechte Spalte Menüpunkt Computer mit der rechten Maustaste | Eigenschaften | Windows Edition
- b. Win 8: zeigen Sie bei Verwendung einer Maus auf die obere rechte Ecke des Bildschirms, bewegen Sie den Mauszeiger nach unten, und klicken Sie anschließend auf Suchen), den Text Systemsteuerung in das Suchfeld eingeben, auf Apps und dann auf Systemsteuerung tippen oder klicken. Wählen Sie anschließend: System und Sicherheit | System
- c. Win XP: : Windows Startmenü | rechte Spalte Menüpunkt Arbeitsplatz mit der rechten Maustaste | Eigenschaften | Reiter Allgemein | System

Diese Information brauchen Sie später.

1. Wie viel Arbeitsspeicher (RAM) besitzt Ihr Computer? Es sollte min. 1GB sein. Sie finden diese Information an gleicher Stelle wie die Betriebssystemversion.

2. Installieren Sie das Programm unbedingt als Administrator. Bei Win 7,8 und Vista sollten Sie die Installation (setup.exe) auf der DVD mit der RECHTEN Maustaste „als Administrator“ ausführen. Vorher das Programm deinstallieren und den Autostart der Installation beim Einlegen der DVD abbrechen. Wenn Sie das Programm über die Systemsteuerung | Software bzw. Programme deinstallieren, wird nur unser Programm deinstalliert. Die Videos und auch ggf. die Registrierung bleiben dabei installiert, so dass Sie bei der Neuinstallation auch nur den ersten Programmteil neu installieren müssen und den zweiten Teil, die Installation der Videos abbrechen können.
3. Falls Sie nicht die neueste Version haben (die steht auf folgender Supportseite), installieren Sie das neueste Update-Download aus unserem Support:
<http://www.kestner.de/n/verlag/support/dgswb-v1-support.htm#frage02>
4. Oftmals handelt es sich um eine fehlerhafte Installation von Quicktime. Deinstallieren Sie Quicktime, starten den PC neu und installieren Sie die neueste Version über die rechte Maustaste „als Administrator“. Sie können Quicktime kostenlos von Apple herunterladen (www.apple.com/de/quicktime/). Falls Sie keinen Internetzugang haben, können Sie den Quicktime-Installer auch von unserer DVD im Ordner „Quicktime“ installieren. Wenn Sie etwas Computerkenntnisse besitzen, empfiehlt es sich zusätzlich nach der Deinstallation zusätzlich manuell alle übriggebliebenen Ordner, die etwas mit Quicktime zu tun haben von Hand zu löschen. Ggf. auch den Temp-Ordner leeren. Auch wenn auf der Apple-Seite Quicktime nicht für Windows 8 freigegeben ist, so können Sie trotzdem die neueste Quicktime-Version auch auf Windows 8 installieren.
Hinweis: Es kommt vor, dass Quicktime nicht vollständig installiert wird, so dass unser Programm Quicktime nicht erkennt. In dem Fall müssen Sie ggf. Quicktime mehrmals wieder deinstallieren und neu installieren. Ggf. auch mit einer älteren Quicktime-Version (z.B. von unserer DVD) testen.
5. Schalten Sie während der Installation unseres Programmes Ihren Virenschoner und ggf. eine individuelle Firewall aus (vorher bitte alle Internetprogramme beenden, keine E-Mails während dieser Zeit abrufen!) und schalten ihn nach der Installation gleich wieder an.
6. Haben Sie ggf. weitere Sicherheitssoftware installiert, die den Start und Befugnis von Programmen kontrolliert und einschränkt? Prüfen Sie ggf. deren Einstellungen und zuerst einmal das komplette Abschalten der Sicherheitssoftware.
7. Starten Sie den Quicktime-Player und stellen Sie Quicktime in den sicheren Modus:
Bei Windows XP/7: Windows Start Menü – Quicktime – Quicktime Player starten – Menü Bearbeiten – Einstellungen – Quicktime Einstellungen – Erweitert – Video Sicherer Modus (nur GDI)
Bei Windows 8: Quicktime Player starten (über das Desktop-Symbol oder im Programme-Ordner) – Menü Bearbeiten – Einstellungen – Quicktime Einstellungen – Erweitert – Video Sicherer Modus (nur GDI)

8. Suchen Sie beim Hersteller Ihrer Grafikkarte und Audiokarte im Internet, ob es aktuellere Treiber für Ihre Grafikkarte gibt und installieren diese ggf.
9. Installieren Sie ggf. „DirectX“ neu, siehe: <https://www.microsoft.com/de-de/download/details.aspx?id=35> Sie müssen sich die für Ihr Betriebssystemversion passende Version heraussuchen. Zur Überprüfung der DirectX Installation gibt es auch ein spezielles Diagnoseprogramm cmd: dxdiag
10. Installieren Sie ggf. den „Windows Media Player“ neu, siehe: <http://windows.microsoft.com/de-DE/windows/download-windows-media-player> Sie müssen sich die für Ihr Betriebssystemversion passende Version heraussuchen.
11. Deinstallieren Sie Ihren Virens scanner und unser Programm. Installieren Sie unser Programm neu als Administrator, siehe oben, anschließend testen, ob der Fehler weiterhin auftritt. Danach installieren Sie die neueste Version Ihres Virens scanners neu.
12. Führen Sie nach der Aktualisierung Ihres Virens scanners auf den neuesten Stand einen sogenannten „Full-Scan“ durch. D.h. lassen Sie alle Laufwerke Ihres Computers, inkl. Bootsektor und allen anderen Optionen im ausführlichen Modus komplett scannen. Selbst wenn Sie immer Ihren Virens scanner aktiv hatten, könnte sich in der Vergangenheit ein aktueller Virus installiert haben, zu dem Ihr Virens scanner an dem Tag noch keinen Schutz hatte, ihn heute aber nach der Aktualisierung kennt. Viren können unbemerkt einzelne Betriebssystemdateien beschädigen.
13. Prüfen Sie in der Windows Ereignisanzeige für Anwendungen, ob Sie dort einen Hinweis auf die Fehlerursache für den Absturz unseres Programmes finden. Suchen Sie in der Ereignisanzeige nach Fehlern mit dem roten Fehlersymbol und lassen sich mit der rechten Maustaste die Eigenschaften des Fehlers anzeigen. Orientieren Sie sich dabei an der Uhrzeit des Programmstarts. Sie finden die Ereignisanzeige in:
 - a. Win 8 / 7 / Vista: Systemsteuerung | System und Sicherheit | Verwaltung | Ereignisprotokoll anzeigen | Windows Protokolle | Anwendungen
 - b. Win XP: Systemsteuerung | Verwaltung | Ereignisanzeige | Anwendungen
14. Installieren Sie das aktuelle Servicepack (Windows 7: SP1, Vista: SP2, XP: SP3) neu, damit werden ggf. defekte oder fehlende Dateien repariert. Sie können es bei Microsoft herunterladen: <http://windows.microsoft.com/de-DE/windows/service-packs-download#sptabs=win7>
15. Fahren Sie Ihren Computer im abgesicherten Modus hoch (Taste F8 oder F5) während des Bootens drücken und im folgenden Menü „abgesicherter Modus wählen“) Bei manchen Computermodellen funktioniert weder F8, noch F5, da müssen Sie den abgesicherten Modus in der msconfig einstellen. Testen Sie, ob unser Programm jetzt ohne die anderen Treiber fehlerlos funktioniert. Wenn ja bedeutet es, dass es einen Konflikt mit irgendwelchen Treibern gibt. Um welchen Treiber es sich handelt, finden Sie heraus, indem Sie anschließend

Ihren PC mehrmals wieder mit F8/F5 in das Auswahlmenü booten und anschließend mit der Auswahl „Start mit Einzelaufforderung“ den Computer starten und jeweils einen anderen Treiber laden und anschließend testen, ob es wieder einen Konflikt mit unserem Programm gibt.

16. In sehr seltenen Fällen ist auch ein reparieren oder komplettes Neuinstallieren des Betriebssystems notwendig, mit anschließendem Neuinstallieren des aktuellen Servicepacks. Dies sollte aber wegen des Aufwandes nur gemacht werden, wenn alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft worden sind.
17. Bei alten Computern können solche Fehler auch durch Hardwaredefekte an der Hauptplatine oder im Arbeitsspeicher verursacht werden. Aber dies ist der unwahrscheinlichste Fall und betrifft dann auch i.d.R. andere Programme.
18. Benutzen Sie keine „Tune-Up-Tools“ oder „Registry-Cleaners“. Da kann es immer zu unbeabsichtigten Löschungen von noch verwendeten Dateien oder Schlüsseln kommen, die dann zu solchen Problemen führen. Dies ist für diesen Fall zu spät und nur ein Rat für die Zukunft.

Wenn Sie das Problem lösen konnten, sind wir für eine Rückmeldung zur Ursache und zum Lösungsweg dankbar, damit wir unseren Qualitätsprozess verbessern können. Für uns ist auch der Typ und die Art (PCI/AGP) Ihrer Grafikkarte interessant.

Vielen Dank

Verlag Karin Kestner oHG
Südstraße 10
34270 Schauenburg
Deutschland
Tel.: 05601 92 89 860
Fax: 05601 92 89 861
E-Mail: support@kestner.de
Web: www.kestner.de/support
Handelsregister: Amtsgericht Kassel HRA 17117
Gesellschafter: Karin Kestner, Tiemo Hollmann