

ANTIVIR WINDOWS WORKSTATION UNTER WINDOWS NT, 2000 UND XP

How To Upgrade

Mögliche Fehlerquellen

aus AV6 wird AV7

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation: Automatisches Upgrade	4
1.1	Deinstallationsmodus	4
1.2	Installationsmodus	4
1.3	Alternative Methode: Manuelles Upgrade	4
1.3.1	Deinstallation der AV6	4
1.3.2	Installation der AV7	5
2	Probleme bei der Deinstallation der AntiVir Windows Workstation, Version 6	6
2.1	Beschreibung: Fehler bei der Deinstallation	6
2.2	Mögliche Ursache 1	6
2.2.1	Lösung: Deinstallation im abgesicherten Modus	6
2.3	Mögliche Ursache 2	7
2.3.1	Lösung: Neuinstallation Version 6	7
2.3.2	Lösung: Registry säubern mit Avira RegistryCleaner	8
2.3.3	Lösung 3: Ersetzen beschädigter Deinstallationsdateien	9
3	Probleme bei der Installation der AntiVir Windows Workstation, Version 7	10
3.1	Beschreibung	10
3.1.1	Mögliche Ursache	10
3.1.2	Lösung: Installation im abgesicherten Modus	10
4	Zusätzliche Informationen zum Upgrade	11
4.1	Logdatei	11
4.2	Vorgehensweise während des Upgrades	11

Der AntiVir Upgrade-Assistent vollzieht und überwacht die fehlerfreie Ausführung der Migration auf Ihrem System.

Andere parallel installierte Programme und Tools können aber dafür sorgen, dass der Migrationsablauf ins Stocken geraten kann.

Mit diesem Dokument möchten wir Ihnen einige mögliche Fehlerquellen beschreiben, die in Zusammenspiel mit anderer Software auftreten können.

1 AUSGANGSSITUATION: AUTOMATISCHES UPGRADE

1.1 DEINSTALLATIONSMODUS

Beim Deinstallationsmodus muss der Upgrade-Assistent zunächst überprüfen, ob AntiVir Workstation in der Version 6 installiert ist. Abhängig davon muss diese deinstalliert und ein Neustart des Systems durchgeführt werden um dann in den Installationsmodus zu wechseln. Ist die Version 6 nicht auf dem System vorhanden, wird direkt das Setup der Version 7 aufgerufen.

1.2 INSTALLATIONSMODUS

Im Installationsmodus überprüft der Upgrade-Assistent zuerst, ob die AntiVir Workstation Version 6 ordnungsgemäß deinstalliert wurde. Ist dies der Fall, wird das Setup der Version 7 gestartet.

1.3 ALTERNATIVE METHODE: MANUELLES UPGRADE

1.3.1 Deinstallation der AV6

Bitte beachten Sie, dass Registry-Überwachungstools vor der Deinstallation deaktiviert werden müssen.

- Öffnen Sie die Windows Systemsteuerung und klicken Sie dort auf „Software“
- Wählen Sie anschließend den Eintrag „AntiVir /XP“ aus und klicken dann auf den Button „Entfernen“
- Bestätigen Sie die Deinstallation mit „Ja“
- Führen Sie nun einen Neustart Ihres Rechners durch
- Öffnen Sie dann den Windows Explorer und kontrollieren Sie, ob das Verzeichnis C:\Programme\AVWIN gelöscht wurde. Sollte es noch bestehen, löschen Sie es bitte händisch (Vorsicht: Der Ort des \AVWIN-Verzeichnisses kann variieren -> es kommt darauf an, welches Verzeichnis bei der Installation angegeben wurde)

1.3.2 Installation der AV7

Bitte beachten Sie, dass Registry-Überwachungstools vor der Installation deaktiviert werden müssen. Außerdem sollten unbedingt administrative Rechte vorhanden sein.

- Laden Sie sich die aktuelle Version 7 der AntiVir Windows Workstation von unserer Homepage herunter und doppelklicken Sie anschließend auf die Installationsdatei
- Klicken Sie jetzt auf „Setup“. Der Setup-Assistent führt Sie nun durch die Installation

2 PROBLEME BEI DER DEINSTALLATION DER ANTIVIR WINDOWS WORKSTATION, VERSION 6

2.1 BESCHREIBUNG: FEHLER BEI DER DEINSTALLATION

AntiVir Windows Workstation, Version 6 kann nicht deinstalliert werden. Der Deinstallationsvorgang wird mit einem Fehler abgebrochen

2.2 MÖGLICHE URSACHE 1

Diverse Treiber und Programme werden beim Start von Windows automatisch mitgestartet und können dabei die Deinstallation gefährden.

2.2.1 Lösung: Deinstallation im abgesicherten Modus

Deinstallation der Workstation, Version 6 im abgesicherten Modus. Bitte beachten Sie, dass dies nur unter Windows 2000 und XP möglich ist.

Durch den im Windows angebotenen abgesicherten Modus werden nur die wichtigsten Systemprogramme gestartet. Die Deinstallation kann so ohne weiteren Einfluss durch andere Software durchgeführt werden.

Vorgehen

- Starten Sie Ihren Rechner neu und drücken Sie beim Hochfahren mehrmals die Taste F8
- Wählen Sie im dann erscheinenden Auswahlmenü den Punkt „Abgesicherter Modus“ aus
- Öffnen Sie die Windows Systemsteuerung und klicken Sie dort auf „Software“
- Wählen Sie anschließend den Eintrag „AntiVir /XP“ aus und klicken dann auf den Button „Entfernen“
- Bestätigen Sie die Deinstallation mit „Ja“
- Starten Sie nun Ihren Rechner wieder im normalen Windows-Modus
- Öffnen Sie dann den Windows Explorer und kontrollieren Sie, ob das Verzeichnis C:\Programme\AVWIN gelöscht wurde. Sollte es noch bestehen, löschen Sie es bitte manuell (Vorsicht: Der Ort des \AVWIN-Verzeichnisses kann variieren -> es kommt darauf an, welches Verzeichnis bei der Installation angegeben wurde)
- Führen Sie anschließend die manuelle Installation der Version 7 durch
- -> siehe Beschreibung unter 1.3.

Bitte beachten Sie:

Wenn die Deinstallation nach oben beschriebenem Verfahren nicht funktioniert, fahren Sie bitte mit „Mögliche Ursache 2“ fort oder kontaktieren Sie unseren technischen Support unter support@avira.com

2.3 MÖGLICHE URSACHE 2

Registry-Tools und andere Überwachungsprogramme können die saubere Deinstallation der AV6 beeinträchtigt und möglicherweise abbrechen. Wenn die Deinstallation nicht korrekt beendet werden konnte, kann sie eventuell nicht mehr ausgeführt werden.

2.3.1 Lösung: Neuinstallation Version 6

Neuinstallation der Version 6 und anschließende Deinstallation. Durch eine Neuinstallation der AV6 stellen Sie nun die beschädigte Deinstallationsroutine wieder her.

Vorgehen

- Installieren Sie AntiVir Workstation Version 6 über die bestehende Version
- Führen Sie bei erfolgreicher „Über-Installation“ einen Neustart des Rechners durch
- Öffnen Sie die Windows Systemsteuerung und klicken Sie dort auf „Software“
- Wählen Sie anschließend den Eintrag „AntiVir /XP“ aus und klicken dann auf den Button „Entfernen“
- Bestätigen Sie die Deinstallation mit „Ja“
- Starten Sie nun Ihren Rechner neu
- Öffnen Sie dann den Windows Explorer und kontrollieren Sie, ob das Verzeichnis C:\Programme\AVWIN gelöscht wurde.
- Sollte es noch bestehen, löschen Sie es bitte manuell (Vorsicht: Der Ort des \AVWIN-Verzeichnisses kann variieren -> es kommt darauf an, welches Verzeichnis bei der Installation angegeben wurde)
- Führen Sie anschließend die manuelle Installation der Version 7 durch
- -> siehe Beschreibung unter 1.3.

1.1.1 Lösung: Registry säubern mit Avira RegistryCleaner

Wenn die automatische Deinstallationsroutine gestört wurde und auch nochmalige Installation nicht mehr funktioniert, kann die Registry mit Hilfe des Avira RegistryCleaners von Relikten der Version 6 gesäubert werden, um anschließend die Installation der Version 7 vorzunehmen.

Bitte beachten Sie:

Die Bearbeitung der Registry kann schwerwiegende Probleme verursachen, die das gesamte System betreffen und eine Neuinstallation des Betriebssystems erforderlich machen. Benutzen Sie den Avira RegistryCleaner auf eigene Verantwortung.

Vorgehen

- Laden Sie sich unter folgender Adresse den Avira RegistryCleaner herunter:
http://www.avira.com/de/support/av7_upgrade_tools.html
- Starten Sie anschließend den Avira RegistryCleaner und bestätigen Sie die folgende Meldung mit „ja“
- Bitte beachten Sie, dass Sie hierfür zwingend administrative Rechte haben müssen!
- Starten Sie nun Ihren Rechner neu
- Öffnen Sie anschließend den Windows Explorer und benennen Sie das Verzeichnis C:\Programme\AVWIN manuell um (Vorsicht: Der Ort des \AVWIN-Verzeichnisses kann variieren -> es kommt darauf an, welches Verzeichnis bei der Installation angegeben wurde)
- Starten Sie nun Ihren Rechner nochmals neu
- Öffnen Sie jetzt erneut den Windows Explorer und löschen Sie das zuvor umbenannte Verzeichnis
- Führen Sie anschließend die manuelle Installation der Version 7 durch
- -> siehe Beschreibung unter 1.3.

2.3.2 Lösung 3: Ersetzen beschädigter Deinstallationsdateien

Wird die Deinstallation durch Überwachungstools unterbrochen, können die betroffenen Deinstallationsdateien beschädigt werden.

Wenn Sie entsprechende Fehlermeldungen erhalten, können Sie die betroffenen Dateien durch neue ersetzen. Es handelt sich dabei um die Dateien: avuninst.exe, avuninst.dll und avuninst.dat

Bitte beachten Sie:

Wenn Sie die Datei avuninst.dat austauschen, müssen Sie zwingend die Verzeichnisangaben in der Datei selbst anpassen. Öffnen Sie die Datei dazu mit dem Editor.

Sie können das von uns angebotene Muster nur dann einsetzen, wenn Sie AntiVir im Standard-Verzeichnis (C:\Programme\AVWin) installiert haben.

Sollten Sie AntiVir in einem anderen Verzeichnis installiert haben, müssen Sie die Datei avuninst.dat manuell anpassen!

Vorgehen

Wenn Sie während der Deinstallation eine Fehlermeldung erhalten, die auf die Dateien avuninst.exe, avuninst.dll oder avuninst.dat verweist, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Laden Sie sich bitte unter http://www.avira.com/de/support/av7_upgrade_tools.html die drei angesprochenen Dateien herunter
- Kopieren Sie die Dateien in das Verzeichnis C:\Programme\AVWIN (Vorsicht: Der Ort des \AVWIN-Verzeichnisses kann variieren -> es kommt darauf an, welches Verzeichnis bei der Installation angegeben wurde)
- Überschreiben Sie die bestehenden Dateien durch die neuen Versionen
- Öffnen Sie die Windows Systemsteuerung und klicken Sie dort auf „Software“
- Wählen Sie anschließend den Eintrag „AntiVir /XP“ aus und klicken dann auf den Button „Entfernen“
- Bestätigen Sie die Deinstallation mit „Ja“
- Starten Sie nun Ihren Rechner neu
- Öffnen Sie jetzt den Windows Explorer und kontrollieren Sie, ob das Verzeichnis C:\Programme\AVWIN gelöscht wurde.
- Sollte es noch bestehen, löschen Sie es bitte manuell (Vorsicht: Der Ort des \AVWIN-Verzeichnisses kann variieren -> es kommt darauf an, welches Verzeichnis bei der Installation angegeben wurde)
- Führen Sie anschließend die manuelle Installation der Version 7 durch
- -> siehe Beschreibung unter 1.3.

3 PROBLEME BEI DER INSTALLATION DER ANTIVIR WINDOWS WORKSTATION, VERSION 7

3.1 BESCHREIBUNG

AntiVir Windows Workstation, Version 6 lässt sich zwar korrekt deinstallieren, bricht aber dann bei der Installation der Version 7 ab

3.1.1 Mögliche Ursache

Diverse Treiber und Programme werden beim Start von Windows automatisch mitgestartet und können dabei die Installation gefährden.

3.1.2 Lösung: Installation im abgesicherten Modus

Durch den im Windows angebotenen abgesicherten Modus werden nur die wichtigsten Systemprogramme gestartet. Die Installation kann so ohne weiteren Einfluss durch andere Software durchgeführt werden.

Bitte beachten Sie: Installation im abgesicherten Modus ist nur unter Windows 2000 und Windows XP möglich.)

Vorgehen

- Laden Sie sich von unserer Homepage die Installationsdatei der AntiVir Windows Workstation Version 7 herunter und legen Sie diese auf Ihrer Festplatte ab
- Starten Sie Ihren Rechner neu und drücken Sie beim Hochfahren mehrmals die Taste F8
- Wählen Sie im dann erscheinenden Auswahlmenü den Punkt „Abgesicherter Modus“ aus
- Bitte beachten Sie, dass Registry-Überwachungstools vor der Installation deaktiviert werden müssen.
- Außerdem sind administrative Rechte zwingend erforderlich.
- Doppelklicken Sie nun auf die AntiVir Installationsdatei, welche Sie vorhin auf Ihrer Festplatte abgelegt haben
- Klicken Sie anschließend auf „Setup“. Der Setup-Assistent führt Sie nun durch die Installation

4 ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN ZUM UPGRADE

4.1 LOGDATEI

Damit Fehler während des Upgradevorgangs leichter zu finden sind, wird eine Logdatei mitgeschrieben. Diese kann erst nach dem Erstellen der Verzeichnisse angelegt werden.

Sie befindet sich im Unterverzeichnis \Logfiles und heißt upgrade.log. Sollte es mehrere Dateien geben, werden diese automatisch durchnummeriert.

Unter Umständen kann es vorkommen, dass statt des Namens upgrade.log ein neuer Dateiname mit der Erweiterung -ERR verwendet wird.

- Wenn Sie sich wegen Problemen während des Upgrades an uns wenden, kontrollieren Sie bitte erst, ob oben beschriebene Logfiles angelegt wurden.
- Sollte dies der Fall sein, senden Sie diese Logfiles bitte mit Ihrer Fehlerbeschreibung an den AntiVir Support.
- Wir benötigen außerdem Informationen, ob auf Ihrem System Überwachungsprogramme oder Registry-Tools installiert wurden.

4.2 VORGEHENSWEISE WÄHREND DES UPGRADES

Die Deinstallation der AntiVir Workstation Version 6 kann unter bestimmten Systemkonfigurationen mehrere Minuten dauern.

Bitte brechen Sie den Upgradevorgang aus diesem Grund nicht manuell ab.

Dies könnte zu Fehlern bei einem neuerlichen Deinstallationsversuch führen.