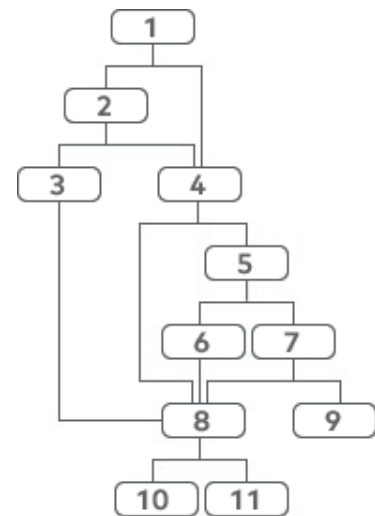


CANoe/CANalyzer wurde unerwartet beendet.

Entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten. Dies sollte nicht vorkommen. Ein Absturz kann verschiedene Ursachen haben. Die Ursachen können CANoe/CANalyzer intern, konfigurationsbedingt, aber auch von außen (z.B. durch Programme von Drittanbietern) begründet sein.

Assistent starten:

- 1 Prüfen auf aktuelles Service Pack
- 2 Aktualisieren und Testen mit aktuellem Service Pack
- 3 Kein Absturz mehr nach dem Service Pack Update
- 4 Zeitpunkt des Absturzes
- 5 Absturz direkt beim Starten von CANoe/CANalyzer
- 6 Korrupte Konfiguration
- 7 Prüfen der Software von Drittanbietern
- 8 Packen aller erforderlichen Dateien
- 9 Problem mit der Software von Drittanbietern
- 10 Packen aller Konfigurationsdateien
- 11 Manuelles Packen aller Konfigurationsdateien

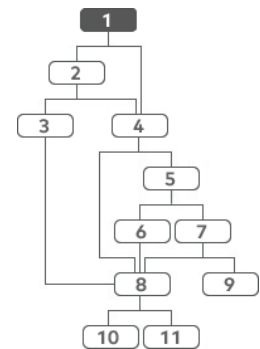


1 Prüfen auf aktuelles Service Pack

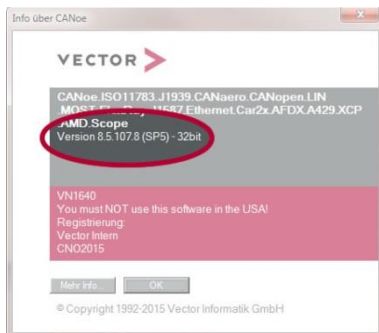
Um bereits behobene Probleme auszuschließen, stellen Sie sicher, dass Sie das aktuellste Service Pack für CANoe/CANalyzer installiert haben.

Die eingesetzte Versionsnummer sehen Sie beim Start von CANoe/CANalyzer, während des Splash-Screens.

Alternativ haben Sie folgende Möglichkeiten:

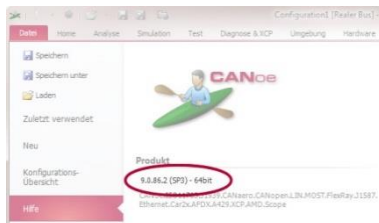


Für CANoe/CANalyzer Versionen älter als 9.0:



Klicken Sie im CANoe/CANalyzer Menü auf **Hilfe|Info**. Es öffnet sich ein Dialog, welcher die Informationen zur Programmversion, den verfügbaren Optionen und den Lizenzinformationen zeigt.

Seit CANoe/CANalyzer 9.0:



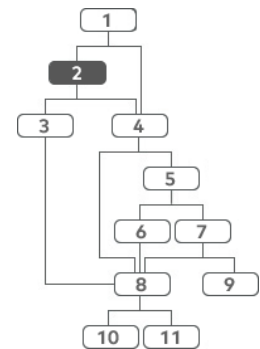
Klicken Sie im CANoe/CANalyzer Menüband auf **Datei|Hilfe**. Hier bekommen Sie die Informationen zur eingesetzten Version angezeigt.

Ist das aktuelle Service Pack auf dem System installiert?

- > Ja oder kein Update möglich
- > Nein

2 Aktualisieren und Testen mit aktuellem Service Pack

Das jeweils letzte Service Pack für Ihre CANoe/CANalyzer Version können Sie kostenlos im Vector Download Center herunterladen. Hilft das Update auf das jeweils aktuellste Service Pack nicht, so muss die Ursache für den Absturz analysiert werden.



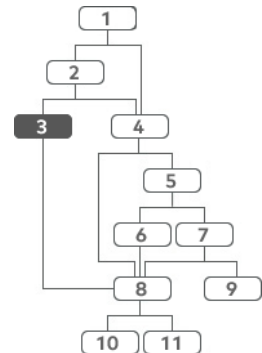
Tritt das Problem nach dem Update auf das letzte Service Pack immer noch auf?

- > Ja
- > Nein

3 Kein Absturz mehr nach dem Service Pack Update

Ist der Absturz nach dem Update auf das letzte CANoe/CANalyzer Service Pack nicht mehr reproduzierbar, so wurde die Ursache höchstwahrscheinlich in der Zwischenzeit behoben.

Wenn Sie sichergehen wollen, dass die Ursache behoben wurde, so können Sie uns Ihre Konfiguration für eine Analyse zur Verfügung stellen.

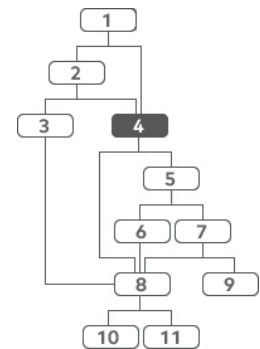


Konfiguration senden

4 Zeitpunkt des Absturzes

JA, Absturz direkt nach dem Starten der
CANoe/CANalyzer Anwendung

NEIN, Absturz erst bei laufender Messung (Testmodul,
Desktopwechsel, ...)



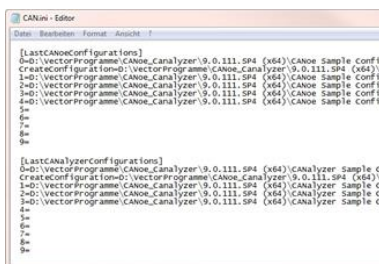
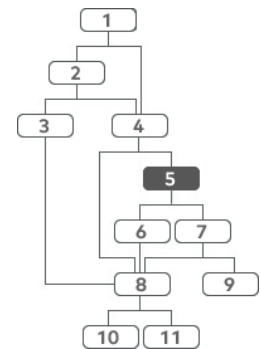
Tritt der Absturz direkt beim Starten von CANoe/CANalyzer auf?

> Ja

> Nein

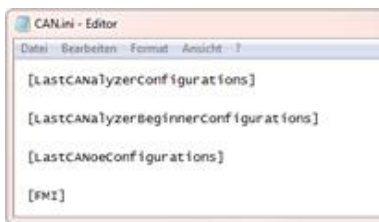
5 Absturz direkt beim Starten von CANoe/CANalyzer

Tritt die Fehlermeldung beim Starten von CANoe/CANalyzer auf, prüfen Sie bitte, ob die zuletzt geöffnete CANoe/CANalyzer Konfiguration defekt ist, indem Sie folgendes tun:



Öffnen Sie die Datei CAN.ini im Windows Start-Menü unter **Alle Programme|Vector CANoe/CANalyzer|CAN.INI**.

Suchen Sie die Sektion **[LastCANoeConfigurations]** bzw. analog **[LastCANalyzerConfigurations]** und löschen Sie alle Einträge, die mit 0 bis 9 beginnen.



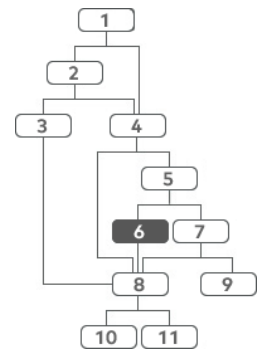
Speichern Sie anschließend die Datei und starten Sie CANoe/CANalyzer erneut.

Lässt sich CANoe/CANalyzer nach Bereinigen der Datei CAN.ini problemlos starten?

- > Ja
- > Nein

6 Korrupte Konfiguration

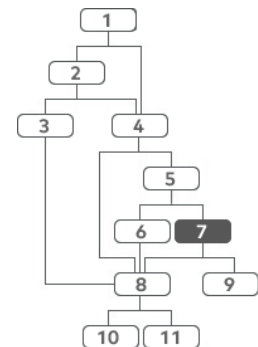
Können Sie CANoe/CANalyzer starten, nachdem die Datei CAN.ini bereinigt wurde, so war die zuletzt geöffnete Konfiguration defekt. Sie können uns diese zur Analyse senden.



[Konfiguration senden](#)

7 Prüfen der Software von Drittanbietern

Hat das Bereinigen der Datei CAN.ini nicht geholfen, so kann es unter anderem an der Software von Drittanbietern liegen, welche den CANoe/CANalyzer Start verhindert.



Welche Sicherheitssoftware ist auf Ihrem System installiert?

- > Test für **Kaspersky Endpoint Security** Benutzer:
Nehmen Sie CANoe/CANalyzer in die **Trusted Zone** auf. Eine Anleitung hierzu finden Sie auf der Webseite von Kaspersky. Aktivieren Sie bis auf **Allow interaction with application interface** alle Optionen beim Hinzufügen der CANoe/CANalyzer Applikation in den **Scan Ausnahmen für Applikationen**.
- > Test für **Symantec Endpoint Protection / Norton Internet Security** Benutzer:
Richten Sie eine **Application Exception** für den CANoe32.exe (CANoe) bzw. CANw32.exe (CANalyzer) Prozess ein. Die Überwachung für den CANoe/CANalyzer Prozess wird dann heruntergefahren.

Fehlerhafte/Fehlende Redistributables:

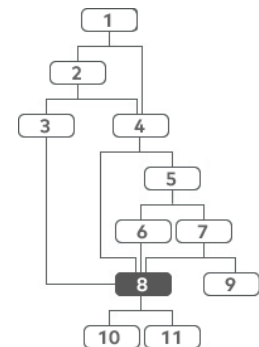
CANoe/CANalyzer benötigen zur korrekten Ausführung das .NET Framework, sowie die Microsoft Visual C++ Redistributables. Konnten Symantec und Kaspersky ausgeschlossen werden, so starten Sie die Installation von CANoe/CANalyzer erneut. Bei der Installation von CANoe/CANalyzer wird zu Beginn geprüft, ob die notwendigen Redistributables in der korrekten Version installiert sind. Ist dies nicht der Fall, so werden diese installiert.

Lässt sich CANoe/CANalyzer (nach Deaktivieren der Sicherheitssoftware bzw. Einrichten einer Ausnahme für CANoe/CANalyzer in der Sicherheitssoftware) nun starten?

- > Ja
- > Nein

8 Packen aller erforderlichen Dateien

Seit CANoe/CANalyzer 8.2 SP4 steht Ihnen der Support-Assistent zur Verfügung, welcher bei Abstürzen automatisch die notwendigen Dateien zum Absturz sammelt und mit dem Sie uns ein .ZIP/.VSUPPORTREP Paket zur Verfügung stellen können.



Tritt der Absturz beim Start von CANoe/CANalyzer auf:

Für eine Analyse benötigen wir einen Screenshot der installierten Redistributables inklusive Versionsnummer. Sie können den Screenshot in der Systemsteuerung unter **Programme und Funktionen** erstellen. Fügen Sie den Screenshot bitte zum Paket der im nächsten Schritt gesammelten Daten hinzu.

Programm deinstallieren oder ändern

Wählen Sie ein Programm aus der Liste aus, und klicken Sie auf "Deinstallieren", "Ändern" oder "Reparieren", um es zu deinstallieren.

Name	Größe	Version
Kithara RealTime Suite 8 Runtime		8.03b
Microsoft .NET Framework 4 Multi-Targeting Pack	83,4 MB	4.0.30319
Microsoft .NET Framework 4.5.2 (Deutsch)	2,93 MB	4.5.51209
Microsoft .NET Framework 4.6.1	38,8 MB	4.6.01055
Microsoft Access database engine 2010 (German)	28,8 MB	14.0.6029.1000
Microsoft Help Viewer 1.1	3,97 MB	1.1.40219
Microsoft Lync 2013		15.0.4569.1506
Microsoft MapPoint Europa 2013	2,94 GB	19.0.21.1000
Microsoft Office Standard 2010		14.0.7015.1000
Microsoft Primary Interoperability Assemblies 2005	7,70 MB	8.0.50727.42
Microsoft Silverlight	547 MB	5.1.50428.0
Microsoft SQL Server 2008 R2 Management Objects	12,4 MB	10.50.1750.9
Microsoft SQL Server Compact 3.5 SP2 ENU	3,39 MB	3.5.8080.0
Microsoft SQL Server Compact 3.5 SP2 x64 ENU	4,50 MB	3.5.8080.0
Microsoft SQL Server System CLR Types	930 KB	10.50.1750.9
Microsoft Visual Basic 2010 Express - ENU		10.0.40219
Microsoft Visual C# 2005 Express Edition - ENU		
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable	428 KB	8.0.56336
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable	2,37 MB	8.0.50727.42
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable (x64)	834 KB	8.0.50727.42
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9.0.30729.17	248 KB	9.0.30729
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9.0.30729.4148	780 KB	9.0.30729.4148
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9.0.30729.6161	788 KB	9.0.30729.6161
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9.0.30729.17	592 KB	9.0.30729
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9.0.30729.4148	224 KB	9.0.30729.4148
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9.0.30729.4974	599 KB	9.0.30729.4974
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9.0.30729.6161	600 KB	9.0.30729.6161
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219	5,56 MB	10.0.40219
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Runtime - 10.0.40219	20,7 MB	10.0.40219
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable - 10.0.40219	15,0 MB	10.0.40219
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Runtime - 10.0.40219	16,1 MB	10.0.40219
Microsoft Visual C++ 2012 Redistributable (x64) - 11.0.51106		11.0.51106.1
Microsoft Visual C++ 2012 Redistributable (x64) - 11.0.61030	20,5 MB	11.0.61030.0
Microsoft Visual C++ 2012 Redistributable (x86) - 11.0.51106	17,4 MB	11.0.51106.1
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x64) - 12.0.30501	20,5 MB	12.0.30501.0
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x86) - 12.0.30501	17,1 MB	12.0.30501.0
Microsoft Visual J# 2.0 Redistributable Language Pack - DEU		
Microsoft Visual J# 2.0 Redistributable Package		
Microsoft Visual Studio 2010 ADO.NET Entity Framework Tools	34,2 MB	10.0.40219
Microsoft Visual Studio 2010 Express Prerequisites x64 - ENU	21,6 MB	10.0.40219
Microsoft Visual Studio 2010 Service Pack 1	75,9 MB	10.0.40219
Microsoft Visual Studio 2010 Tools for Office Runtime (x64)		10.0.50903
Microsoft Visual Studio 2010-Tools for Office-Laufzeit (x64) Language Pack - D...		10.0.50903
Microsoft XNA Framework Redistributable 2.0	2,04 MB	2.0.11128.1
Mozilla Firefox 38.5.2 ESR (x86 en-US)	83,6 MB	38.5.2

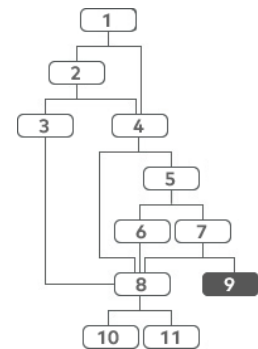
Setzen Sie CANoe/CANalyzer 8.2 SP4 oder höher ein?

- > Ja
- > Nein

9 Problem mit der Software von Drittanbietern

Kaspersky Benutzer:

War der Test erfolgreich und CANoe/CANalyzer läßt sich nach Aufnahme in die **Trusted Zone** nun starten, muss geklärt werden, warum Kaspersky Endpoint Security den Start von CANoe/CANalyzer verhindert. Hierzu kontaktieren Sie ggf. über Ihre zuständige IT-Abteilung den Kaspersky Support und melden eine „False Positive“-Erkennung.

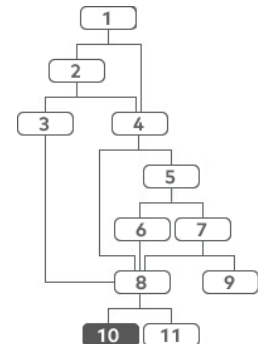


Symantec/Norton Benutzer:

War der Test erfolgreich und CANoe/CANalyzer läßt sich nach Einrichtung einer **Application Exception** starten, muss geklärt werden, warum Symantec Endpoint Protection bzw. Norton Internet Security den Start von CANoe/CANalyzer verhindert. Hierzu kontaktieren Sie ggf. über Ihre zuständige IT-Abteilung den Symantec Support bzw. Norton Support und melden eine „False Positive“-Erkennung.

10 Packen aller notwendigen Konfigurationsdateien mit dem Support-Assistenten

Tritt das fehlerhafte Verhalten immer noch auf, senden Sie uns bitte zur weiteren Analyse alle notwendigen Dateien zur aktuell geöffneten Konfiguration und zu Ihrem System. Verwenden Sie dazu bitte den Vector Support-Assistenten auf der Registerkarte **Datei** des Menübands | **Support** und erstellen Sie ein Paket über die Schaltfläche **Bericht speichern...** (als .ZIP/.VSUPPORTREP).



Des Weiteren benötigen wir zusätzliche Informationen zum Absturz:

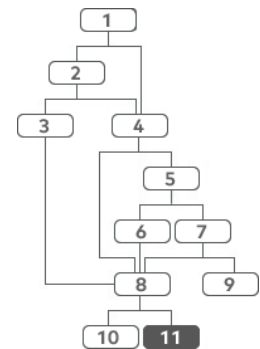
- > Wann tritt der Absturz auf? (während laufender Messung, Start von Testmodulen bzw. Test Units, Benutzereingaben in Panels)
- > Ist der Absturz reproduzierbar? Wenn ja, wie kann dieser provoziert werden?
- > Können Sie das Problem eingrenzen? (Deaktivieren von Testmodulen/ ECU-Knoten, Auskommentieren von CAPL-Code, Entfernen von Netzwerken, ...)
- > Ist die Konfiguration vorher bereits fehlerfrei auf dem System gelaufen? Wenn ja, was wurde danach geändert?
- > Tritt das Verhalten auf einem oder mehreren PCs auf?
- > Funktionieren andere CANoe Konfigurationen (oder auch die mitgelieferten Beispielskonfigurationen) auf dem betroffenen System?

Teilen Sie uns bitte auch die Ergebnisse der vorangegangenen Schritte des Online-Assistenten mit.

11 Manuelles Packen aller notwendigen Konfigurationsdateien

Tritt das fehlerhafte Verhalten immer noch auf, senden Sie uns bitte zur weiteren Analyse die vollständige Konfiguration mit folgenden Informationen:

- > Die Konfiguration mit cfg-, dbc-, ini-, capl-, dll-Dateien
- > Eine textuelle Kopie des Write-Fensters, nachdem Sie im Menü **Hilfe|Info** die Schaltfläche **[Mehr Info]** gedrückt haben
- > Die Dump-Dateien zum Absturz (*.dmp), welche Sie im temporären Verzeichnis Ihres Rechners finden (im Windows Explorer **%TEMP%** eingeben)
- > Die Seriennummer von CANoe sowie verwendete Hardware
- > Die Betriebssystemversion unter Windows
Systemsteuerung|System



Des Weiteren benötigen wir zusätzliche Informationen zum Absturz:

- > Wann tritt der Absturz auf? (während laufender Messung, Start von Testmodulen bzw. Test Units, Benutzereingaben in Panels)
- > Ist der Absturz reproduzierbar? Wenn ja, wie kann dieser provoziert werden?
- > Können Sie das Problem eingrenzen? (Deaktivieren von Testmodulen/ECU-Knoten, Auskommentieren von CAPL-Code, Entfernen von Netzwerken, ...)
- > Ist die Konfiguration vorher bereits fehlerfrei auf dem System gelaufen? Wenn ja, was wurde danach geändert?
- > Tritt das Verhalten auf einem oder mehreren PCs auf?
- > Funktionieren andere CANoe Konfigurationen (oder auch die mitgelieferten Beispielfunktionen) auf dem betroffenen System?

Teilen Sie uns bitte auch die Ergebnisse der vorangegangenen Schritte des Online-Assistenten mit.