

LisezMoi

PROBLÈMES RENCONTRÉS

Selon votre configuration, vous pouvez rencontrer des problèmes lors du lancement de votre produit. Voici une liste des problèmes les plus souvent rencontrés. Avant de nous contacter, vérifiez que votre problème ne peut pas se résoudre avec ces quelques conseils :

Si vous ne parvenez pas à résoudre vos problèmes après avoir lu ce fichier, voici le numéro direct de notre assistance téléphonique: 53 89 89 52

Message : Not enough memory ...

Symptôme

Au lancement de l'application, le message "Not enough memory ..., exit running applications or install more virtual memory!" apparaît. Plusieurs éléments de votre configuration peuvent être en cause.

Correction

Vous avez 8m° de mémoire vive

Sous windows 3.1 ou 3.11. Si vous utilisez un cache disque comme "smartdrive", veillez à bien le paramétrer. En effet, par défaut, smartdrive s'attribue plus de 2 m° de mémoire vive. Pour vous en assurer, éditez le fichier "autoexec.bat" qui se trouve sur C:\. Un bon exemple de paramétrage est : lh c:\dos\smartdrv.exe 1024 512. 512 est la taille mémoire réservée en kilo-octets pour le cache sous Windows. Si vous modifiez cette taille, redémarrez votre ordinateur pour que les nouveaux paramètres soient pris en compte.

Attention : **sous windows 3.11**, un autre cache est disponible. Pour le paramétrer, Dans le panneau de configuration, lancez "386 étendu".

Cliquez sur "Mémoire virtuelle".

Cliquez sur "Changement".

En dessous de "nouvelle taille" se trouve une case "taille du cache". Veillez à ce que cette taille ne soit pas supérieure à 512 K°.

Vous pouvez également augmenter la taille de la mémoire virtuelle.

Dans le panneau de configuration, lancez "386 étendu".

Cliquez sur "Mémoire virtuelle".

Cliquez sur "Changement".

Augmentez la taille de la mémoire virtuelle de façon significative. Une valeur correcte est 18 000 K°.

Cliquez sur "redémarrer Windows".

Utilisateurs d'ordinateurs de marque Compaq ou Packard Bell :

Nous vous conseillons de désactiver Tabworks (Compaq) ou Navigator (Packard Bell) qui sont des logiciels remplaçant le gestionnaire de programmes de Windows.

Message : This application needs 256 colors.

Symptôme

Au lancement de l'application, le message "This application needs 256 colors" apparaît.

Correction

Lancez l'utilitaire fourni par le constructeur de votre carte graphique et configurez l'affichage pour afficher 256 couleurs.

Si aucun utilitaire de configuration n'est fourni avec votre carte graphique, vous pouvez choisir dans "Windows installation" le driver adéquat. Ceci s'applique plutôt à d'anciennes cartes graphiques.

Sous **Windows 3.11**, avec des cartes graphiques de marque Trident et Cirrus logic, vous pouvez configurer l'écran sous windows de façon à ce que le mode d'affichage soit en 256 couleurs (640 x 480). Avant d'effectuer ces modifications, sauvegardez les fichiers "win.ini" et "system.ini" qui se trouvent dans "c:\windows" dans un répertoire de votre choix afin de restaurer les paramètres de votre système si un problème survient.

- Lancer "Windows Installation" qui se trouve dans le groupe principal.
- Choisir "Option" "Configurer le système".
- Modifier "Ecran", Choisir **Super VGA 640x480, 256 Colors**.
- Cliquer sur 'OK'.
 - Si le gestionnaire d'écran existe déjà, choisir "Actuel".
 - Sinon insérer la disquette Windows demandée.
- Relancer Windows.

Message : There is no sound Output device.

Symptôme

Au lancement de l'application, le message "There is no sound output device" apparaît.

Correction

Votre carte son n'est pas reconnue par windows. Il faut reconfigurer Windows afin qu'il détecte votre carte son.

L'installation d'une carte son diffère d'un modèle à l'autre, contacter le revendeur de votre carte son pour une installation complète.

De façon générale, tous les programmes d'installation des cartes son sous windows installent un gestionnaire qui leur est propre auquel vous pouvez accéder en tête de liste dans la section "gestionnaires" qui se trouve dans "le panneau de configuration" (voir groupe principal).

Message : Faute générale de protection.

Symptôme

Au lancement de l'application, le message "General protection fault" apparaît.

Correction

Certaines cartes vidéos accélérées (ATI Mac 64, Matrox, TRIDENT ...) ne sont pas directement supportées par QuickTime for Windows. Vous devez paramétrer votre carte.

1. Cartes MATROX

dans le fichier SYSTEM.INI.

dans la section [MGA.DRV] :

DevBits=OFF à la place de DevBits=ON.

(Si cette ligne n'existe pas, vous devez l'ajouter).

1. Cartes ATI (PC Gateway 2000).

* Lancer l'utilitaire ATIDesk.

* Assurez vous en cliquant sur "WinSwitch" que celui-ci est bien désactivé.

* Cliquez sur "FlexDesk+"

- Assurez vous avec "couleur" et "résolution" que votre écran est paramétré en 640x480, 256 couleurs.

- Cliquez sur le bouton "Advanced" (ou "Avancé").

Choisir "Environnement" : Automatique.

Choisir "Palette" : Actif.

Choisir "Composition" : Inactif.

- Cliquez sur "OK".

Tapez simultanément les touches : CTRL Majuscule

Maintenez ces touches enfoncées tout en tapant successivement les touches "O", "P" et "T".

Apparaît alors un dialogue vous mettant en garde contre une mauvaise manipulation, cliquez sur OK.

Apparaît un autre dialogue composé de 3 colonnes de cases à cocher, et de 3 boutons "OK", "Annuler", "Défaut".

Cliquez sur Défaut.

Dans la deuxième colonne :

Activez VGADAC.

Désactivez DeviceBitmap.

Désactivez Dithering.

Cliquez sur OK jusqu'à une validation totale des paramètres.

Acceptez de redémarrez windows.

Relancez votre CD-ROM.

3. Autres cartes (anciennes trident, cirrus logic)

• Lancer "Windows Installation" qui se trouve dans le groupe principal.

• Choisir "Option" "Configurer le système".

• Modifier "Ecran", Choisir **Super VGA 640x480, 256 Colors**.

• Cliquer sur 'OK'.

- Si le gestionnaire d'écran existe déjà, choisir "Actuel".

- Sinon insérer la disquette Windows demandée.

- Relancer Windows.

Les cartes vidéo Trident Local bus fonctionnent mal avec Quick time et provoquent assez fréquemment des fautes de protection générale.

Message : QuickTime is not installed.

Symptôme

Au lancement de l'application, le message "QuickTime is not installed" apparaît.

Correction

L'installation n'a pas pu supprimer l'ensemble des anciennes versions QuickTime présentes sur votre disque dur. Vous devez relancer l'installation (D:\INSTALL) et répondre "remove" à chaque occurrence de QuickTime détectée par la procédure d'installation.

Message : Integer Divide by 0.

Symptôme

Au lancement de l'application, le message "Erreur dans l'application Integer Divide by 0" apparaît.

Problème

Il s'agit probablement d'un problème de compatibilité hardware.

Cette erreur survient lorsque l'ordinateur est équipé d'une carte QVISION, non compatible avec QuickTime for Windows.

Message : Impossible de lire sur le lecteur.

Symptôme

A certains moments le message "Impossible de lire sur le lecteur D:" apparaît.

Correction

Votre CD-ROM a certainement subi une petite dégradation (saleté, rayure).

Nous vous conseillons de l'échanger auprès de votre revendeur.

Nous vous conseillons également de vérifier l'état de votre lecteur.

Message : Cannot use media (dir...)

Ce message apparaît à plusieurs occasions.

S'il apparaît avant le démarrage du programme, Quick time n'est pas installé ou partiellement installé. Dans ce cas, rendez-vous dans le répertoire "QTW" sur le CD-ROM et réinstallez Quick time. L'installer de Quick time a pour nom "setup.exe" pour Quick time 2.01 et Qtinstal.exe pour le Quick time 2.03.

S'il apparaît pendant la consultation du cd, le CD-ROM est rayé ou poussiéreux.

Autres problèmes : Le programme semble démarrer

et vous redonne la main au bout de quelques secondes, sans aucun message d'erreur.

Attention : vous possédez probablement une carte vidéo de marque **SIS**. Pour le vérifier, rendez-vous dans "Windows installation". La marque de votre carte vidéo est précisée sur la ligne "écran". Nos applications ne fonctionnent pas avec les cartes de cette marque, sauf avec le driver SIS 6202 sous Windows 95.

Autres problèmes : Le curseur disparaît.

Symptôme

L'application se lance normalement.
Le curseur de la souris disparaît pour ne plus réapparaître.

Problème

Certaines souris (LOGITECH notamment) ne se comportent pas de façon standard. Nous ne pouvons que vous conseiller de tester votre CD-ROM avec une autre souris, et/ou un autre driver.

Autres problèmes : Son haché.

Symptôme

Pendant certaines animations vidéos, le son disparaît de façon intermittente.

Problème

Si l'application génère une erreur générale de protection, c'est que ce problème est lié au driver de la carte Sound Blaster Pro (driver livré par Creative Labs). Pour corriger ce problème, il faut changer le driver de votre Sound Blaster Pro (fichier C:\WINDOWS\SYSTEM\SBPSND.DRV).

Nous tenons à votre disposition un driver qui ne pose pas ce problème, nous pouvons vous le fournir sur simple demande.

Si l'application ne génère pas d'erreur, mais que les sons sont hachés, le problème est dû à une mémoire vive trop réduite. Vous devez ajouter de la mémoire virtuelle ou libérer de la mémoire vive (Pour ce faire, reportez-vous à la section "not enough memory").

Autres problèmes : Problème d'impression.

Symptôme

Lors de l'impression de coloriages ou de décalcomanies, l'imprimante sort une feuille blanche ou une feuille noire.

Problème

Les impressions sont effectuées en couleurs ou en niveaux de gris. Le problème vient certainement d'une

mauvaise configuration de votre driver d'imprimante. Vous devez essayer de la reconfigurer afin qu'elle trame les niveaux de gris (options "DITHERING" ou "TRAMAGE").

Ce titre a été créé avec "Apple Media Kit". Il nécessite QuickTime for Windows©.

Pour vous assurer de la compatibilité de vos cartes sons et vidéos, consultez le QuickTime for Windows© Read Me, dans le groupe QuickTime for Windows.

Le paramétrage par défaut est prévu pour être compatible avec le maximum de configurations. Pour améliorer les performances, vous pouvez essayer les modifications suivantes :

dans le fichier AMT.INI dans le répertoire Windows; remplacer

```
[Video]  
Transparency=Bitmap
```

par

```
[Video]  
Transparency=Driver
```

QuickTime for Windows is copyright 1993 Apple Computer, Inc. All rights reserved.
Apple Media Kit is a trademark of Apple Computer, Inc., registered in the U.S. and other countries.

Fin du lisezmoi