Autodesk® 安装支持

Autodesk®产品支持于 2002 年 11 月 1 日提供此信息。 您可以在 http://www.autodesk.com.cn/support 上了解到最新的支持信息。

问题解答

问：如何才能获得此产品的个人安装支持？

答：如果您从 Autodesk 授权的经销商那里购买的此产品，请联系经销商以获得支持。要了解您所在地区的 Autodesk 授权经销商的联系方式，可以致电本地的 Autodesk 办事处，也可以在 Autodesk 网址 http://www.autodesk.com.cn/reseller 上的 Reseller Lookup（经销商查找）中去查找。

您也可以访问 http://www.autodesk.com.cn/support-resources，获得 Autodesk 及其合作伙伴所提供的支持列表。

问：这个产品的印刷的安装指南在哪里？

答：产品中不再包含印刷的安装指南。请参考光盘中包含的电子版安装指南。

问：如果我已经安装了这个产品以前的版本，安装目前的版本需要卸载以前的版本吗？

答：安装新版本不需要卸载以前的版本。如果您是对该产品的旧版本进行升级，在 60 天内您可以同时运行两个版本。60 天以后，必须从计算机中删除该产品的旧版本。

问：安装这个产品之前必须安装 Microsoft® Internet Explorer 6 吗？

答：是的。必须安装 Microsoft® Internet Explorer 6，但是使用这个产品并不需要有 Internet 的访问连接。为了您使用的方便，产品的光盘中已经包含了 Microsoft Internet Explorer 6。

问：需要把 Express 工具从此产品的以前版本移植到现在的版本吗？

答：Express 工具包含在此产品的光盘中。不需要移植旧版本的 Express 工具。

问：我运行 *setup.exe* 安装这个产品，但安装过程中出现如下的错误信息并且安装过程中止：“打开安装日志文件错误。请确认该日志文件存在并且是可写的。”

答：在安装的过程中，安装程序必须能够在 *C:\temp*文件夹中创建名为 *acadinstall.log* 的文件。如果您计算机中 *temp* 文件夹的定义不同（不是 *C:\temp*）或是根本没有定义，该文件就无法被创建，因此会产生这个错误。

采用如下的方法之一可解决这个安装问题。

方法 #1
如果没有为 *C:\temp*\定义的 TEMP 环境变量，创建一个新的文件夹作为参考，然后再次运行安装程序。

方法 #2
确认 TEMP 环境变量指向有效的位置，而且该位置没有被标记为只读。

对于 Microsoft Windows® 2000, and Windows® XP

1. 在“开始”菜单（Windows）中单击“设置” > “控制面板”。
2. 在“控制面板”中，双击“系统”图标。
3. 单击“高级”选项卡。
4. 单击“环境变量”。
5. 在用户变量列表框里面，双击 TMP 和 TEMP 的值并进行相应的改动。
6. 单击“确定”。

对于 Microsoft Windows NT®

1. 在“开始”菜单（Windows）中，单击“设置” > “控制面板”
2. 在“控制面板”中，双击“系统”图标。
3. 单击“环境”选项卡。
4. 双击 TMP 和 TEMP 的值并进行相应的改动。
5. 单击“确定”。

问：在安装软件的过程中出现如下的错误：

“内部错误 2355”

答：当 Microsoft Installer 无法提取您安装盘上的 CAB 文件中所包含的全部文件时发生此错误。虽然安装也可能继续并且完成，但产品无法运行。产生这个错误有很多可能的原因。要解决这个问题，请按照下面所建议的方法进行。

- 确认已经安装了 Microsoft Internet Explorer 6。
- 在运行安装程序之前关闭所有的病毒扫描软件。
- 如果是 Windows NT 4.0 系统，必须安装了 Service Pack 6。
- 清洁安装光盘保证光驱正确工作。
- 删除 *temp* 文件夹中的所有文件，然后重新启动计算机并重新运行安装程序。
- 在另一个不同的光驱上运行安装程序，可以是同一台机器上的另一个光驱，也可以是网络上的另一个光驱。
- 把光盘的内容复制到本地硬盘根目录下的文件夹中，然后从该文件夹运行安装程序。

autodesk®

Autodesk, Inc.
111 McInnis Parkway
San Rafael, CA 94903
USA

Autodesk 是 Autodesk, Inc. 在美国和/或其他国家的注册商标。所有其他品牌、产品名称或商标均属于其各自的所有者。
© 版权所有 2003 Autodesk, Inc. 保留所有权利。