

Anmeldung mit Adobe-Konto wird immer wieder notwendig oder es wird eine Seriennummer verlangt

15.03.2025 06:26:24

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	Software::Adobe	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	17:26:34 - 24.05.2022

Symptom (öffentlich)

Bei der Nutzung der Software aus dem Adobe-Rahmenvertrag wird die [1]Anmeldung mit einem Adobe-Konto immer wieder verlangt oder es erscheint die Aufforderung, eine Seriennummer einzugeben.

[1] <https://it-support.th-luebeck.de/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=174>

Problem (öffentlich)

Leider gibt es häufig Probleme mit der Lizenzierung der Adobe Programme, der Fehler wurde bisher von Adobe noch nicht behoben.

Bei Rechnern, die vom IT-Support verwaltet werden, melden Sie sich bitte beim IT-Support.

Bei Rechnern, die selbst verwaltet werden, können die folgenden Hinweise zur Behebung angewandt werden; falls Sie Unterstützung dabei benötigen, wenden Sie sich an die IT-Beauftragten Ihres Fachbereichs.

Lösung (öffentlich)

Sie können, wie vom Adobe Support empfohlen, in Windows zunächst versuchen, durch Löschen der Cache-Ordner und einer Reparatur der "Adobe Creative Cloud" das Problem zu beheben.

Nach unserer Erfahrung behebt dieses aber nicht immer den Fehler. meistens hilft daher nur eine komplette Deinstallation mit anschließender Neuinstallation.

Löschen der Cache-Ordner und Reparatur der Creative Cloud
- Im Windows-Taskmanager alle Adobe Programme schließen, bei denen es möglich ist.

- Löschen Sie bitte die zwei Ordner OOB und AAMUpdater

OOBE: C:\Benutzer\[Benutzername]\AppData\Local\Adobe\

AAMUpdater: C:\Benutzer\[Benutzername]\AppData\Local\Adobe\

- Löschen Sie nur den Inhalt der Ordner SLStore und SLCache.

SLStore: C:\ProgramData\Adobe\

SLCache: C:\Program Files (x86)\Common Files\Adobe\

- Anschließend starten Sie bitte die Creative Cloud Desktop App neu, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Icon klicken und "als Administrator ausführen" wählen. Das Programm muss danach repariert werden.

Deinstallation und Bereinigung mit dem Creative Cloud Cleanup Tool Falls das Löschen der Dateien und Ordner nicht ausreichend ist, um den Fehler zu beheben, müssen die Adobe Programme deinstalliert und neu installiert werden.

Da die normale Deinstallation der Adobe Pakete oft Reste hinterlässt, können Sie zur Sicherheit dieses Tool für die Deinstallation verwenden und danach eine komplette Neuinstallation vornehmen.

[1] <https://helpx.adobe.com/creative-cloud/kb/cc-cleaner-tool-installation-problems.html>

[1] <https://helpx.adobe.com/creative-cloud/kb/cc-cleaner-tool-installation-problems.html>