

Von: support@2k.com
Gesendet: Mittwoch, 24. Januar 2024 06:46
An: Christianlange4
Betreff: [2K Support] Re: Absturz nach Start über den 2k Launcher

##- Bitte geben Sie Ihre Antwort über dieser Zeile ein. -##

Ticket #12361393: Absturz nach Start über den 2k Launcher

Hallo,

wir melden uns, um dir mitzuteilen, dass deine Anfrage als gelöst betrachtet wurde.

Wir hoffen, dass dies bedeutet, dass dein Problem gelöst wurde. Sollte das nicht der Fall sein, folge bitte dem unten stehenden Link, um deine Anfrage zu überprüfen, zu kommentieren und erneut zu öffnen:

<http://support.2k.com/hc/requests/12361393>

Aktualisiert von: 2K Onur, 23. Jan. 2024, 21:46 GMT-8:

Hey Christian,

Das könnte darauf hindeuten, dass es etwas mit deinem Anzeigetreiber zu tun hat, also schlage ich vor, dass du ihn überprüfen lässt. Für eine weitere Fehlersuche wende dich bitte an [NVIDIA](#).

Ansonsten kannst du auch Folgendes versuchen:

- [Visual C++ Redistributable neu installieren](#)
- [DirectX neu installieren](#)

Da ich in diesem Fall nichts weiter für dich tun kann, werde ich dieses Ticket schließen. Aber unsere Türen bleiben für dich offen. Wenn du bei einem anderen Problem Hilfe brauchst, melde dich bitte über ein neues Ticket, wir helfen dir gerne.

Mach's gut!

2K Onur
Customer Support
2K Games

Aktualisiert von: Christianlange4, 23. Jan. 2024, 11:50 GMT-8:

Hallo,

ich habe mir heute mal meinen alten Monitor besorgt. Das Spiel funktioniert mit diesem hilft uns das ggf. weiter.

Alter Monitor der funktioniert: [21:9 FHD UltraWide-Business-Monitor mit 73,6 cm \(29 Zoll\) - 29UB67-B | LG DE](#)

Neuer Monitor der nicht funktioniert: [27" Acer XV275UVymipruzx - Technischen Daten und Spezifikationen \(displayspecifications.com\)](#)

Hilft das vielleicht weiter bei der Fehlersuche?

Vielen Dank

Christian

Aktualisiert von: 2K Onur, 21. Jan. 2024, 23:15 GMT-8:

Hey Christian,

vielen Dank für deine Rückmeldung. *Bitte entschuldige die längere Wartezeit.*

Wir haben die Schritte, die hier im 2K Support angeboten werden können, ausgeschöpft. Ich schlage vor, dass du dich für die weitere Fehlerbehebung an den [Microsoft-Support](#) wendest.

Lass mich wissen, falls du andere Fragen oder Anliegen hast.

Nette Grüße.

2K Onur

Customer Support

2K Games

Aktualisiert von: 2K Onur, 21. Jan. 2024, 23:14 GMT-8:

Hey Christian,

vielen Dank für deine Rückmeldung.

Wir haben die Schritte, die hier im 2K Support angeboten werden können, ausgeschöpft. Ich schlage vor, dass du dich für die weitere Fehlerbehebung an den [Microsoft-Support](#) wendest.

Lass mich wissen, falls du andere Fragen oder Anliegen hast.

Nette Grüße.

Aktualisiert von: Christianlange4, 20. Jan. 2024, 03:29 GMT-8:

Ich habe das Protokoll gefunden, habe es zwei mal durchgeführt und es wurden keine Fehler gefunden:

Protokollname: System

Quelle: Microsoft-Windows-MemoryDiagnostics-Results

Datum: 19.01.2024 21:02:45

Ereignis-ID: 1201

Aufgabenkategorie: Keine

Ebene: Informationen

Schlüsselwörter:

Benutzer: SYSTEM

Computer: DESKTOP-0CRPC2M

Beschreibung:

Der Arbeitsspeicher des Computers wurde von der Windows-Speicherdiagnose überprüft, und es wurden keine Fehler festgestellt.

Ereignis-XML:

```
<Event xmlns="http://schemas.microsoft.com/win/2004/08/events/event">
  <System>
    <Provider Name="Microsoft-Windows-MemoryDiagnostics-Results" Guid="{5f92bc59-248f-4111-86a9-e393e12c6139}" />
    <EventID>1201</EventID>
    <Version>0</Version>
    <Level>4</Level>
    <Task>0</Task>
    <Opcode>0</Opcode>
    <Keywords>0x8000000000000000</Keywords>
    <TimeCreated SystemTime="2024-01-19T20:02:45.2928535Z" />
    <EventRecordID>54003</EventRecordID>
    <Correlation />
    <Execution ProcessID="8816" ThreadID="8820" />
    <Channel>System</Channel>
    <Computer>DESKTOP-0CRPC2M</Computer>
    <Security UserID="S-1-5-18" />
  </System>
  <UserData>
    <Results xmlns="http://manifests.microsoft.com/win/2005/08/windows/Reliability/Postboot/Events">
      <CompletionType>Pass</CompletionType>
    </Results>
  </UserData>
</Event>
```

</UserData>

</Event>

Aktualisiert von: Christianlange4, 19. Jan. 2024, 09:19 GMT-8:

Hallo,

ich bin bis zur Speicherdiagnose gekommen. Ich habe keinen Fehlerbericht erhalten vermutlich weil es keinen Fehler gibt. Ansonsten habe ich vorher alle Punkte durchgearbeitet, leider taucht der identische Fehler auf.

Da ich keinen Bericht erhalten habe, womit wende ich mich jetzt an den MS Support? Oder Endet hier der Support weil keine Lösung mehr vorgeschlagen werden kann?

Danke

Christian

Aktualisiert von: 2K Onur, 17. Jan. 2024, 23:49 GMT-8:

Hey Christian,

danke, dass du mich wissen lässt, dass du die Schritte ausprobieren wirst. Ich verstehe, dass sie einige Zeit dauern können!

Nette Grüße.

2K Onur

Customer Support

2K Games

Aktualisiert von: Christianlange4, 17. Jan. 2024, 11:22 GMT-8:

Ich konnte diese ganzen Schritte noch nicht durchführen werde dies vorr. morgen Abend oder am Wochenende tun. Das ist ja auch für einen ungeübten Anwender nicht gerade eine Kleinigkeit.

Aktualisiert von: 2K Onur, 14. Jan. 2024, 22:59 GMT-8:

Hallo Christian,

vielen Dank für deine Rückmeldung. *Bitte entschuldige die längere Wartezeit.*

Nach einer eingehenden Analyse haben wir **RADAR_PRE_LEAK**-Logs identifiziert. "Radar" ist eine Technologie von Microsoft zum Aufspüren von Speicherlecks. Die "Pre-Leak"-Warnung zeigt an, dass ein Prozess den ihm zugewiesenen Speicher auf eine Art und Weise nutzt, durch die ein Speicherleck entstehen könnte.

Das kann unter anderem an falschen oder fehlerhaften Treibern oder Systemdateien liegen.

Das Problem lässt sich möglicherweise durch folgende Schritte beheben:

Bitte befolge diese Schritte in der angegebenen Reihenfolge und lasse keinen aus. Die Schritte sind recht langwierig und es braucht viel Konzentration und Aufmerksamkeit, um sie erfolgreich auszuführen.

Erste Problembehebungsschritte:

Lade bitte zunächst den Installer für die aktuellsten Treiber deiner Grafikkarte herunter. Das geht über folgenden Link:

- [NVIDIA](#)

Hinweis: Wir empfehlen dir, die Installationsdatei auf deinem Desktop zu speichern, damit du bei den späteren Problemlösungsschritten leicht darauf zugreifen kannst.

1. Führe bitte einen [sauberen Neustart](#) deines Computers aus.
2. Nachdem dein PC jetzt in diesem Modus läuft, musst du den Geräte-Manager öffnen. Drücke die Start- oder Windows-Taste und bewege deinen Mauszeiger über "Dieser PC".
3. Rechtsklicke und wähle "Verwalten".
4. Wähle in dem Fenster, das sich nun öffnet, den Abschnitt "Geräte-Manager" und finde deine Grafikkarte. Du findest sie im Abschnitt "Grafikkarten".
5. Rechtsklicke darauf, gehe zu den Eigenschaften und wähle die Registerkarte "Treiber".
6. Wähle nun die Option "Deinstallieren". Windows warnt dich, dass du dabei bist, deinen Treiber zu deinstallieren. Bestätige mit "JA".
7. Starte deinen Computer neu, wenn er es nicht von allein tut. (Zwingend notwendig)
8. Warte, bis Windows den Basisgrafiktreiber neu installiert hat. (Es kann ein paar Minuten dauern, bis Windows den Vorgang abgeschlossen hat.)
9. Führe bitte **erneut** einen [sauberen Neustart](#) aus. (Zwingend notwendig)
10. Nachdem wir jetzt wieder im "Sauberer Neustart"-Modus sind, führe das [Systemdatei-Überprüfungsprogramm](#) aus
11. Führe das Systemdatei-Überprüfungsprogramm noch drei weitere Male aus (zwingend notwendig)
12. Okay, jetzt kannst du den Grafikkartentreiber installieren, den du vorhin heruntergeladen hast.
13. Führe ein letztes Mal einen [sauberen Neustart](#) aus. (Zwingend notwendig)
14. Starte das Spiel.

Hoffentlich ist das Problem damit behoben! Wenn das nicht der Fall ist, gibt es zwei Möglichkeiten, wie dein Computer sich nach dem Ausführen dieser Problemlösungsschritte verhalten kann.

Wenn das Problem weiterhin auftritt, aber **nicht identisch** wie zuvor ist, schicke uns bitte aktualisierte DxDiag- und MSinfo-Dateien, aus denen diese Änderungen ersichtlich sind. Außerdem bitten wir dich, uns deine neueste CBS.log-Datei zu schicken. Diese Datei wird generiert, wenn du das Systemdatei-Überprüfungsprogramm ausführst, und ist in diesem Ordner zu finden:

C:\Windows\Logs\CBS\

Wenn das Problem weiterhin unverändert besteht, gibt es noch einige zusätzliche Schritte, die wir unternehmen können. Sollte es bis zu diesem Punkt kommen, ist das allerdings ein Zeichen, dass das Problem sehr tief in deinem Computer sitzt. In diesem Fall müssen wir sämtliche Problemlösungsoptionen ausschöpfen, für die wir vom 2K-Support qualifiziert sind.

Führe eine Speicherdiagnose durch

1. Drücke auf deiner Tastatur (Windows-Taste + R).
2. Gib in das Feld "Öffnen" den Befehl "mdsched.exe" ein (ohne die Anführungszeichen).
3. Wähle "Jetzt neu starten und nach Problemen" suchen und lasse den Computer neu starten.
4. Das Tool wird beim Neustart des Computers ausgeführt. Das kann eine Weile dauern, hab also bitte ein wenig Geduld.
5. Nach Abschluss des Vorgangs startet Windows neu und zeigt den Bericht an.

Wenn der Bericht tatsächlich Fehler enthält, solltest du dich unverzüglich mit dem [Microsoft-Support](#) in Verbindung setzen und ihn über diese Probleme mit deiner Windows-Installation informieren.

Wenn du bis zu diesem Punkt gekommen bist, bedeutet das leider, dass wir unsere genehmigten Problemlösungsschritte alle ausgeschöpft haben. Für weitere Schritte ist es besser, wenn du dich an einen zertifizierten Microsoft-Techniker wendest (diese Qualifikation besitzen wir vom 2K-Support leider nicht). Einen solchen Techniker erreichst du über den [Microsoft-Support](#).

Bitte gib uns Bescheid, wie die Situation sich weiter entwickelt und ob Microsoft es schafft, die Ursache für das Problem zu finden.

Solltest du noch zusätzliche Fragen oder Anmerkungen rund um 2K haben, kannst du uns gerne jederzeit kontaktieren!

Schönen Gruß

2K Onur
Customer Support
2K Games

Aktualisiert von: Christianlange4, 13. Jan. 2024, 11:53 GMT-8:

Hallo,

ich habe alle Schritte durchgeführt es hat jedoch nichts gebracht.

Das einzige was ich nicht durchführen konnte war die Dateien umzubenennen. Da sie nicht existieren auf meinem PC. Wender unter C:\Windows\System, noch bei den Dateien von CIV6 die ich auf Laufwerk D liegen habe.

Die OneDrive Synchronisierung habe ich deaktiviert und dann einmal den Start getestet, was ich nicht gemacht habe ist mich abzumelden von OneDrive. Weil dieser Schritt erscheint mir sehr extrem. Dann werden ja alle Daten dort gelöscht erklärt mir das System.

In der Anlage die Dateien.

LG

Anhänge
[2024-01-13 christian lange DxDiag.txt](#)
[2024-01-13 christian lange msinfo.txt](#)

Aktualisiert von: 2K Onur, 13. Jan. 2024, 03:13 GMT-8:

Hallo Christian,

vielen Dank, dass du dich an den 2K Support gewandt hast. Mein Name ist Onur und ich kümmere mich um dein Anliegen.

Hier sind einige PC-spezifische Schritte, um sicherzustellen, dass das Spiel und die gesamte benötigte Software richtig installiert sind. Bitte schau dir diesen [2K Support-Artikel](#) an, um die Schritte zu sehen, die du befolgen musst. Du kannst die Schritte, die du bereits ausprobiert hast, überspringen.

Falls du Probleme beim Starten deines Spiels hast und Windows 11 verwendest, sieh dir unsere [Anleitung zur Fehlerbehebung bei der OneDrive-Synchronisierung](#) an.

Suche bitte nach den folgenden Dateien und benenne sie nach der folgenden Vorlage xxx.dll.OLD um:

C:\Windows\System32\LightFX.dll
C:\Windows\SysWOW64\LightFX.dll
C:\Windows\SysWOW64\LightFXXPS.dll

Beispiel: LightFX.dll.OLD

Wenn die oben genannten Schritte dein Problem nicht lösen, benötige ich eine Kopie deiner DXDiag- und MSinfo-Dateien. [Dieser Support-Artikel](#) zeigt dir, wie du auf diese Dateien zugreifen und sie an deine Antwort anhängen kannst.

Wenn du während dieses Prozesses Fragen hast, lass es mich bitte wissen!

Vielen Dank.

2K Onur

Customer Support

2K Games

Aktualisiert von: Christianlange4, 12. Jan. 2024, 11:22 GMT-8:

Es gibt eine Community Supportbeitrag vom user relentlessone. der dort beschriebende Fehler erscheint mir sehr ähnlich. Die dort vorgeschlagene Fehlerbehebung habe ich versucht durchzuführen jedoch finde ich unter meinen Dateien nicht die Datei: Steam.exe/EpicGamesLauncher.exe
(steam://openurl_external/<https://steamcommunity.com/linkfilter/?u=http%3A%2F%2FSteam.exe%2FEpicGamesLauncher.exe>).
Das fand ich schon sehr seltsam.

Meine Systemressourcen sind mehr als ausreichend. Ich habe seit einigen Monaten einen QHD Monitor und seit ich diesen habe auch noch nicht das Spiel gestartet. Da aber der Launcher startet ja sogar das Video am Anfang denke ich nicht das dies ein Problem ist.

Aktualisiert von: Christianlange4, 12. Jan. 2024, 11:17 GMT-8:

Ich wollte noch hinzufügen das ich natürlich alle vorgeschlagenen Optionen die der Steam Support vorschlägt bereits durchgeführt habe.

Aktualisiert von: System, 12. Jan. 2024, 11:13 GMT-8:

**** Bitte beachte, dass dies eine automatisierte Nachricht ist.****

Hallo,

vielen Dank, dass du dich an den 2K-Support wendest. Bitte beachte, dass dies eine automatisierte Nachricht ist.

Es tut uns leid zu hören, dass du ein Problem mit einem unserer Spiele hast. Zurzeit haben wir ein hohes Aufkommen an Tickets, was bedeutet, dass die Antwortzeiten länger sein können als ursprünglich erwartet. Während du auf eine Antwort wartest, kannst du in der 2K-Knowledge Base unter <http://support.2k.com> nachsehen, ob die dortigen Artikel dir bei deinem Problem helfen können.

Bitte mach dir keine Sorgen! Wir werden uns so schnell wie möglich um dein Ticket kümmern. *Bitte eröffne keine doppelten Tickets für dein Problem, denn das verlängert nur die Zeit, die wir brauchen, um auf dein Ticket zu antworten.*

Wenn du in der Zwischenzeit andere Probleme oder Fragen hast, füge sie bitte hier hinzu.

Wir hören uns bald,

Aktualisiert von: Christianlange4, 12. Jan. 2024, 11:13 GMT-8:

Liebes CIV6 Support Team,

seit kurzem habe ich folgenden Fehler beim starten von Civilisation 6 über Steam:

Ich starte das Spiel und der 2k Launcher wird geöffnet, ich habe Direct X 12 und 11 versucht beides ändert nichts an dem Fehler, ich starte das Spiel mit Direct X 11.

Wenn ich auf spielen gehe spielt das Intro/ Video durch. Anschließend wird ein Bildschirm von CIV6 gezeigt mit den Entwickler Informationen. In diesem soll ich auf Fortfahren klicken. Ich kann jedoch nicht auf Fortfahren klicken. Das Spiel befindet sich ab diesem Zeitpunkt im Stillstand. Das beschriebene Bild ist eingefroren.

Anhänge

[Screenshot 2024-01-12 200752.png](#)

Diese E-Mail ist ein Service von 2K Support.