

cleanDesk startet bei neuem Windows-Benutzer nicht Reparaturinstallation durchführen

Fehlerbehebung, Versionsauswahl und praktische Schritt-für-Schritt-Durchführung

Dokumentdaten	Beschreibung
Dokumenttyp	Anwenderanleitung / Problemlösung
Produkt	AbamSoft cleanDesk
Stand	Juni 2026
Zielgruppe	Anwenderinnen und Anwender, Administratoren und IT-Betreuer
Gültigkeit	cleanDesk 2024, cleanDesk 2025 und cleanDesk 2026 auf einem bereits eingerichteten Windows-PC
Thema	Reparaturinstallation bei Startproblemen unter einem neu angelegten Windows-Benutzer

Hinweis zu dieser Anleitung

Diese Anleitung beschreibt, wie eine vorhandene cleanDesk-Installation repariert wird, wenn cleanDesk bei einem neu angelegten Windows-Benutzer nicht korrekt startet oder beim Start immer wieder eine Installationsroutine auslösen möchte. Der Ablauf ist bewusst so aufgebaut, dass er auch ohne zusätzliche Support-Erläuterung nachvollziehbar bleibt.

Wichtiger fachlicher Hinweis

Die Reparaturinstallation ist keine Datenübernahme, keine Neuinstallation eines Mandanten und kein PC-Umzug. Sie betrifft die vorhandene cleanDesk-Programminstallation. Mandanten-, Kunden-, Artikel-, Beleg- und Finanzdaten bleiben bei diesem Vorgang grundsätzlich erhalten.

Hinweise zu dieser Anleitung

Diese Anleitung konzentriert sich auf einen klar abgegrenzten Fall: cleanDesk ist auf dem PC bereits installiert, ein neuer Windows-Benutzer wurde eingerichtet und cleanDesk startet unter diesem Benutzer nicht korrekt oder möchte beim Start erneut Komponenten installieren.

Sie richtet sich an Anwenderinnen und Anwender sowie an IT-Betreuer, die eine bestehende Installation reparieren möchten, ohne Mandantendaten zu verschieben, Datenbanken neu einzurichten oder eine Datenübernahme zu starten.

Geltungsbereich

Diese Anleitung gilt für cleanDesk 2024, cleanDesk 2025 und cleanDesk 2026, sofern cleanDesk bereits auf dem betreffenden PC installiert ist und lediglich die vorhandene Programminstallation repariert werden soll.

Abgrenzung

Nicht Bestandteil dieser Anleitung sind PC-Umzüge, Datenübernahmen aus Sicherungen, Mehrplatz-/Netzwerkinstallationen, SQL-Server-Konfigurationen, Wiederherstellungen defekter Datenbanken oder allgemeine cleanDesk-Bedienfunktionen. Diese Themen werden in separaten cleanDesk-Anleitungen behandelt.

Inhaltsübersicht

Kapitel	Thema
1	Zweck dieser Anleitung
2	Kurzüberblick: Wann ist eine Reparaturinstallation sinnvoll?
3	Typische Fehlerbilder bei neuem Windows-Benutzer
4	Wichtige Vorprüfung: Ist cleanDesk auf diesem PC bereits installiert?
5	Welche cleanDesk-Version muss verwendet werden?
6	Download der passenden Installationsdatei
7	Reparaturinstallation Schritt für Schritt durchführen
8	Microsoft Edge: Download wird blockiert oder als unsicher gemeldet
9	Nach der Reparaturinstallation: cleanDesk erneut starten und prüfen
10	Häufige Fehlerbilder und empfohlene Vorgehensweise
11	Checkliste vor, während und nach der Reparaturinstallation
12	Häufige Fragen
13	Abschluss
14	Bewusste Abgrenzung des Dokumentumfangs

Hinweis zur Inhaltsübersicht

Die Inhaltsübersicht ist bewusst als einfache Kapitelübersicht aufgebaut. Sie folgt dem praktischen Ablauf: Fehlerbild einordnen, Version prüfen, passende Installationsdatei laden, Reparatur durchführen und anschließend den Start prüfen.

1. Zweck dieser Anleitung

Diese Anleitung unterstützt bei der Behebung eines bestimmten Startproblems: cleanDesk wurde bereits auf einem Computer installiert, anschließend wurde ein neuer Windows-Benutzer angelegt, und cleanDesk startet unter diesem neuen Benutzer nicht wie erwartet.

Das Ziel ist eine saubere Reparatur der vorhandenen cleanDesk-Installation. Dabei wird die bestehende Installation erneut geprüft und fehlende oder nicht vollständig eingerichtete Programmkomponenten werden nachgezogen. Der Ablauf ist deutlich einfacher als eine vollständige Neuinstallation und soll verhindern, dass unnötig an Datenbanken, Mandantenordnern oder Belegen gearbeitet wird.

Zweck dieser Anleitung

Diese Anleitung beschreibt nicht die erstmalige Einrichtung von cleanDesk auf einem neuen PC. Sie setzt voraus, dass cleanDesk auf diesem PC bereits installiert wurde und dort grundsätzlich vorhanden ist.

2. Kurzübersicht: Wann ist eine Reparaturinstallation sinnvoll?

Eine Reparaturinstallation ist sinnvoll, wenn cleanDesk auf dem PC bereits vorhanden ist, aber beim Start unter einem neuen Windows-Benutzer nicht korrekt reagiert. In vielen Fällen wurde cleanDesk ursprünglich unter einem anderen Windows-Benutzer installiert und funktioniert dort, während der neue Benutzer beim Start zusätzliche Installations- oder Einrichtungsvorgänge auslöst.

Situation	Einordnung	Empfohlene Vorgehensweise
cleanDesk ist bereits installiert, startet aber beim neuen Windows-Benutzer nicht.	Typischer Fall für diese Anleitung.	Reparaturinstallation durchführen.
cleanDesk möchte beim Start immer wieder installieren.	Häufiges Zeichen fehlender Komponenten oder einer unvollständigen Benutzerinitialisierung.	Passende Installationsdatei starten und die Option „Reparieren“ wählen.
cleanDesk läuft bei einem alten Windows-Benutzer, nicht aber beim neuen.	Hinweis auf benutzerbezogene Initialisierung.	Reparaturinstallation unter bzw. für den betroffenen Benutzer durchführen.
cleanDesk ist auf diesem PC noch gar nicht installiert.	Nicht der richtige Ablauf für diese Anleitung.	Neuinstallation oder PC-Umzug nach separater Anleitung durchführen.

Praxis-Hinweis

Bei diesem Fehlerbild sollte nicht zuerst die Datenbank gesucht, kein Mandant gelöscht und keine Datenübernahme gestartet werden. Der richtige erste Schritt ist die Reparaturinstallation der vorhandenen cleanDesk-Version.

3. Typische Fehlerbilder bei neuem Windows-Benutzer

Das Fehlerbild kann je nach Windows-Version, Benutzerrechten und installierter cleanDesk-Version unterschiedlich aussehen. Entscheidend ist nicht die exakte Meldung, sondern der Zusammenhang: Das Problem tritt nach dem Anlegen oder Wechseln eines Windows-Benutzers auf.

- cleanDesk startet nicht oder beendet sich direkt wieder.
- Beim Start erscheint wiederholt ein Installations- oder Einrichtungsdialog.
- Windows meldet, dass Komponenten eingerichtet oder nachinstalliert werden müssen.
- cleanDesk funktioniert bei einem anderen Windows-Benutzer, aber nicht bei dem neu eingerichteten Benutzer.
- Das Programm wirkt so, als sei es nicht vollständig installiert, obwohl es bereits auf dem PC vorhanden ist.

Typischer Fehler

In dieser Situation wird manchmal irrtümlich versucht, die cleanDesk-Datenbank neu anzulegen oder einen Mandanten erneut einzurichten. Das ist für dieses Fehlerbild in der Regel nicht erforderlich und kann zu unnötiger Verwirrung führen.

4. Wichtige Vorprüfung: Ist cleanDesk auf diesem PC bereits installiert?

Vor der Reparaturinstallation sollte kurz geprüft werden, ob es sich tatsächlich um eine vorhandene Installation handelt. Die Reparaturfunktion kann nur angeboten werden, wenn der Installer die vorhandene cleanDesk-Installation erkennt.

Prüfpunkt	Woran erkennen Sie das?	Bedeutung
cleanDesk-Verknüpfung vorhanden	Auf dem Desktop oder im Startmenü gibt es eine cleanDesk-Verknüpfung.	Hinweis auf vorhandene Installation.
Programmordner vorhanden	Typischerweise ist ein cleanDesk-Programmverzeichnis vorhanden.	Programmbestandteile sind wahrscheinlich vorhanden.
cleanDesk startet bei einem anderen Benutzer	Ein bestehender Windows-Benutzer kann cleanDesk öffnen.	Sehr wahrscheinlicher Reparaturfall.
Keine cleanDesk-Dateien und keine Verknüpfung vorhanden	Auf dem PC ist cleanDesk nicht auffindbar.	Dann ist diese Anleitung nicht der richtige Ablauf.

Prüfpunkt

Entscheidend ist: cleanDesk muss auf dem PC bereits installiert sein. Wenn cleanDesk auf diesem PC bisher gar nicht installiert war, handelt es sich um eine Neuinstallation oder um einen PC-Umzug. Für diesen Fall sollte die passende Installations- bzw. Umzugsanleitung verwendet werden.

5. Welche cleanDesk-Version muss verwendet werden?

Für die Reparaturinstallation sollte die Installationsdatei der passenden cleanDesk-Hauptversion verwendet werden. Wird die falsche Jahresversion gestartet, kann der Ablauf unklar werden oder es wird nicht die gewünschte vorhandene Installation repariert.

Maßgeblich ist die cleanDesk-Version, die auf dem PC installiert ist bzw. laut Lizenz verwendet werden soll. Ist die Version bekannt, kann direkt der entsprechende Download verwendet werden.

Installierte Version	Passende Installationsdatei	Hinweis
cleanDesk 2026	https://www.abamsoft.de/downloads/cleandesk_30.exe	Für cleanDesk 2026 verwenden.
cleanDesk 2025	https://www.abamsoft.de/downloads/cleandesk_20.exe	Für cleanDesk 2025 verwenden.
cleanDesk 2024	https://www.abamsoft.de/downloads/cleandesk_10.exe	Für cleanDesk 2024 verwenden.

Wichtiger Hinweis zur Versionsauswahl

Bitte verwenden Sie für die Reparaturinstallation die Version, die zur vorhandenen cleanDesk-Installation passt. Eine Reparaturinstallation ist nicht als Versionswechsel oder Datenmigration gedacht.

6. Download der passenden Installationsdatei

Laden Sie die passende Installationsdatei über den zu Ihrer Version gehörenden Link herunter. Speichern Sie die Datei zum Beispiel im Ordner Downloads. Die Datei muss anschließend nicht entpackt werden.

1. Prüfen Sie, welche cleanDesk-Version repariert werden soll.
2. Öffnen Sie den passenden Downloadlink aus der Tabelle in Kapitel 5.
3. Speichern Sie die Installationsdatei auf dem Computer.
4. Warten Sie, bis der Download vollständig abgeschlossen ist.
5. Öffnen Sie anschließend den Downloadordner oder die Downloadliste Ihres Browsers.

Praxis-Hinweis

Wenn die Installationsdatei bereits auf dem PC vorhanden ist, kann sie ebenfalls verwendet werden, sofern sie zur installierten cleanDesk-Hauptversion passt. Im Zweifel ist der erneute Download über den passenden Link einfacher und eindeutiger.

7. Reparaturinstallation Schritt für Schritt durchführen

Die folgenden Schritte beschreiben den eigentlichen Reparaturvorgang. Bitte führen Sie den Ablauf ruhig und vollständig durch. Während der Reparaturinstallation sollten keine cleanDesk-Fenster geöffnet sein.

7.1 cleanDesk schließen

Schließen Sie cleanDesk vollständig, falls das Programm noch geöffnet ist. Wenn mehrere Benutzer an diesem PC arbeiten, sollten diese cleanDesk ebenfalls schließen.

7.2 Installationsdatei per Doppelklick starten

Öffnen Sie den Ordner, in dem die Installationsdatei gespeichert wurde. Starten Sie die Datei anschließend per Doppelklick.

Wichtig: Start per Doppelklick

Die Reparaturinstallation soll ausdrücklich per Doppelklick gestartet werden. Verwenden Sie hierfür nicht den Kontextmenüpunkt „Als Administrator ausführen“.

7.3 Option „Reparieren“ auswählen

Der Installationsassistent prüft die vorhandene Installation. Wenn cleanDesk bereits installiert ist, wird normalerweise die Option „Reparieren“ angeboten. Wählen Sie diese Option aus.

7.4 Assistent vollständig durchlaufen lassen

Folgen Sie den weiteren Schritten des Assistenten, bis die Reparaturinstallation abgeschlossen ist. Brechen Sie den Vorgang nicht vorzeitig ab.

7.5 Abschluss bestätigen

Bestätigen Sie am Ende des Assistenten die Abschlussmeldung. Danach kann cleanDesk erneut gestartet werden.

Schritt	Aktion	Wichtig dabei
1	cleanDesk schließen	Keine geöffneten cleanDesk-Fenster während der Reparatur.
2	Installationsdatei per Doppelklick starten	Nicht über „Als Administrator ausführen“ starten.
3	Reparieren wählen	Nicht „Entfernen“ oder „Deinstallieren“ auswählen.
4	Assistent bis zum Ende ausführen	Vorgang nicht abbrechen.
5	cleanDesk erneut starten	Mit dem betroffenen Windows-Benutzer prüfen.

8. Microsoft Edge: Download wird blockiert oder als unsicher gemeldet

Microsoft Edge kann heruntergeladene Installationsdateien gelegentlich blockieren oder als nicht sicher einstufen. Das bedeutet nicht automatisch, dass die Datei beschädigt ist. Wenn Sie den Download bewusst über den AbamSoft-Link gestartet haben, kann die Datei über die Downloadliste beibehalten werden.

6. Öffnen Sie in Microsoft Edge die Downloadliste.
7. Fahren Sie mit der Maus über den Eintrag der cleanDesk-Installationsdatei.
8. Klicken Sie auf die drei Punkte neben dem Download.
9. Wählen Sie „Beibehalten“.
10. Falls eine weitere Auswahl erscheint, wählen Sie „Trotzdem behalten“.

Hinweis zu Microsoft Edge

Die Option „Trotzdem behalten“ befindet sich je nach Edge-Version in einem weiteren Auswahlménü. Häufig erscheint sie nicht sofort als große Schaltfläche, sondern erst nach dem Öffnen der zusätzlichen Optionen.

9. Nach der Reparaturinstallation: cleanDesk erneut starten und prüfen

Nach Abschluss der Reparaturinstallation sollte cleanDesk mit dem Windows-Benutzer gestartet werden, bei dem das Problem aufgetreten ist. Damit wird geprüft, ob die fehlenden Komponenten und benutzerbezogenen Initialisierungen jetzt korrekt vorhanden sind.

- Startet cleanDesk ohne erneute Installationsaufforderung?
- Erscheint die gewohnte Start- oder Mandantenauswahl?
- Kann der vorhandene Mandant wie gewohnt geöffnet werden?
- Tritt keine neue Installationsschleife mehr auf?

Prüfpunkt nach Abschluss

Die Reparaturinstallation ist erfolgreich, wenn cleanDesk beim betroffenen Windows-Benutzer wieder ohne erneuten Installationsdialog startet und der vorhandene Mandant wie gewohnt genutzt werden kann.

10. Häufige Fehlerbilder und empfohlene Vorgehensweise

Die folgende Übersicht hilft bei der Einordnung typischer Situationen. Sie ersetzt keine detaillierte technische Fehleranalyse, deckt aber die häufigsten Anwenderfälle ab.

Beobachtung	Mögliche Ursache	Empfohlenes Vorgehen
cleanDesk möchte bei jedem Start erneut installieren.	Benutzerbezogene Komponenten oder Registrierung fehlen.	Passende Reparaturinstallation durchführen.
Die Option „Reparieren“ erscheint nicht.	Installer erkennt vorhandene Installation nicht oder falsche Version wurde gestartet.	Versionsauswahl prüfen und passende Installationsdatei verwenden.
Download lässt sich nicht speichern.	Browser oder Sicherheitsprüfung blockiert die Datei.	Download in Edge beibehalten bzw. erneut starten.
cleanDesk startet nach Reparatur weiterhin nicht.	Andere Ursache, z. B. beschädigte Windows-Umgebung oder Schutzsoftware.	Fehlerbild genau notieren und weitere Prüfung vornehmen.
Mandant wird nicht gefunden.	Das Problem betrifft möglicherweise nicht die Programminstallation, sondern Pfade oder Datenablage.	Separate Anleitung zu Mandanten- und Datenpfaden verwenden.
cleanDesk ist auf dem PC gar nicht installiert.	Kein Reparaturfall.	Neuinstallation oder PC-Umzug nach passender Anleitung durchführen.

Nicht verwechseln

Startprobleme durch fehlende Programmkomponenten und Probleme mit nicht gefundenen Mandantendaten sind unterschiedliche Themen. Wenn cleanDesk startet, aber die Datenbank oder ein Mandant nicht gefunden wird, ist diese Reparaturanleitung möglicherweise nicht mehr der passende nächste Schritt.

11. Checkliste vor, während und nach der Reparaturinstallation

11.1 Vor der Reparaturinstallation

Prüfung	Erledigt
cleanDesk ist auf diesem PC bereits installiert.	☐
Das Problem tritt bei einem neu angelegten Windows-Benutzer auf.	☐
Die benötigte cleanDesk-Hauptversion wurde ermittelt.	☐
Die passende Installationsdatei wurde heruntergeladen.	☐
cleanDesk wurde vor Beginn geschlossen.	☐

11.2 Während der Reparaturinstallation

Prüfung	Erledigt
Installationsdatei per Doppelklick gestartet.	☐
Nicht über „Als Administrator ausführen“ gestartet.	☐
Option „Reparieren“ ausgewählt.	☐
Assistent vollständig bis zum Abschluss durchlaufen lassen.	☐

11.3 Nach der Reparaturinstallation

Prüfung	Erledigt
cleanDesk mit dem betroffenen Windows-Benutzer gestartet.	☐
Keine erneute Installationsaufforderung beim Start.	☐
Vorhandener Mandant kann geöffnet werden.	☐
Programm kann wieder wie gewohnt genutzt werden.	☐

12. Häufige Fragen

Bleiben meine Daten bei der Reparaturinstallation erhalten?

Ja. Die Reparaturinstallation betrifft die vorhandene Programminstallation. Mandanten-, Kunden-, Artikel-, Beleg- und Finanzdaten werden dabei grundsätzlich nicht verändert.

Muss ich vorher die Datenbank löschen oder einen neuen Mandanten anlegen?

Nein. Genau das sollte bei diesem Fehlerbild nicht der erste Schritt sein. Es handelt sich in der Regel um ein Installations- bzw. Benutzerproblem, nicht um eine notwendige Datenübernahme.

Warum tritt das Problem nur bei einem neuen Windows-Benutzer auf?

Ein neuer Windows-Benutzer besitzt zunächst ein neues Benutzerprofil. Bestimmte Komponenten oder Initialisierungen können dadurch noch fehlen oder nicht vollständig eingerichtet sein.

Welche Datei muss ich herunterladen?

Verwenden Sie die Installationsdatei der installierten cleanDesk-Hauptversion: cleanDesk 2026, cleanDesk 2025 oder cleanDesk 2024. Die Downloadlinks finden Sie in Kapitel 5.

Soll die Installationsdatei als Administrator gestartet werden?

Nein. Für diesen beschriebenen Ablauf soll die Installationsdatei per Doppelklick gestartet werden, nicht über den Kontextmenüpunkt „Als Administrator ausführen“.

Was bedeutet die Option „Reparieren“?

Der Installer prüft die vorhandene Installation und richtet fehlende oder beschädigte Programmkomponenten neu ein. Es handelt sich nicht um eine Deinstallation und nicht um eine Datenübernahme.

13. Abschluss

Nach erfolgreicher Reparaturinstallation sollte cleanDesk unter dem neu angelegten Windows-Benutzer wieder ohne wiederkehrende Installationsaufforderung starten. Der vorhandene Mandant und die bestehenden Daten können anschließend wie gewohnt genutzt werden.

Abschluss

Wenn die Reparaturinstallation vollständig durchgeführt wurde und cleanDesk anschließend normal startet, ist das Startproblem in der Regel behoben. Weitere Maßnahmen an Mandantenordnern oder Datenbanken sind dann nicht erforderlich.

14. Bewusste Abgrenzung des Dokumentumfangs

Diese Anleitung beschreibt ausschließlich den beschriebenen Reparaturfall bei einer vorhandenen cleanDesk-Installation und einem neu angelegten Windows-Benutzer.

Die folgenden Themen sind bewusst nicht Bestandteil dieses Dokuments:

- Neuinstallation von cleanDesk auf einem neuen PC
- Umzug eines cleanDesk-Mandanten auf einen anderen Computer
- Wiederherstellung einer Datensicherung
- Mehrplatzinstallation oder SQL-Server-Einrichtung
- Fehleranalyse beschädigter Datenbanken
- allgemeine Bedienung von cleanDesk

Wenn dieser Fall vorliegt	Passende separate Anleitung
cleanDesk soll auf einem neuen PC neu installiert werden.	Anleitung zur Einzelplatzinstallation bzw. Neuinstallation verwenden.
Ein vorhandener cleanDesk-Mandant soll auf einen neuen PC übernommen werden.	Anleitung zum Umzug von cleanDesk auf einen neuen PC verwenden.
Daten sollen aus SALIDA nach cleanDesk übernommen werden.	Anleitung zum Umstieg von SALIDA auf cleanDesk verwenden.
cleanDesk soll im Netzwerk oder mit SQL Server eingerichtet werden.	Mehrplatz- bzw. Netzwerkanleitung verwenden.

Abgrenzung

Wenn cleanDesk auf einem neuen PC eingerichtet werden soll oder Mandantendaten übertragen werden müssen, verwenden Sie bitte die dafür vorgesehene Installations- bzw. Umzugsanleitung. Diese Reparaturanleitung ist dafür bewusst nicht vorgesehen.

Praxisabschluss

Nach erfolgreicher Reparaturinstallation sollte cleanDesk beim betroffenen Windows-Benutzer wieder normal starten. Bewahren Sie diese Anleitung für vergleichbare Fälle auf, damit die Reparatur bei weiteren Benutzerprofilen nachvollziehbar wiederholt werden kann.