

Adobe Bridge CS4 Troubleshooting

Legal notices

For legal notices, see http://help.adobe.com/en_US/legalnotices/index.html.

A note to our customers

Adobe provides this searchable PDF of archived technical support documents as a service to our customers who own and continue to enjoy older, unsupported versions of our software products. The information in these documents is not updated, and will become increasingly less accurate as hardware, browsers, and operating systems continue to evolve. Please be aware that these archived documents reflect historical issues and solutions for products that are no longer supported. Adobe does not warrant that the information in this document is accurate.

Contents

Videos do not play correctly in Bridge CS3 or CS4 Preview pane with QuickTime 7.6 or X	1
Troubleshoot errors, freezes Adobe Bridge Windows, Mac OS	1
Thumbnails are not generated in Adobe Bridge CS4 (Windows)	4
Restoring Version Cue CS4 managed files from the Project Trash via Bridge CS4	5
Resolve known issues with Version Cue CS4 4.0/Adobe Drive 1.0 and enable Version Cue in Bridge CS4	6
Photo Downloader doesn't retain settings Bridge CS5.1	6
Nested, hierarchal keywording Adobe Bridge	7
NEF files missing thumbnails in Adobe Bridge on Mac OS X (CS3, CS4)	9
Manually remove Adobe Bridge	10
Fehlerbehebung bei Systemfehlern oder Nichtreagieren des Systems für Bridge CS4 (Windows Vista)	11
Error "unknown operating system error" Adobe Bridge Mac OS X	17
Crash report submission feedback Bridge	18
Manage the cache Adobe Bridge CS4, CS5	18
Bridge Home development ended January 30, 2009	20
Bridge CS5 update installation fails (Mac OS)	21
Adobe Bridge CS4 is not listed in Windows Vista 64 autoplay when you download photos	22
Adobe Bridge CS4 appears to hang when adding large numbers of files to Version Cue CS4 project	23
Bridge 2.1 update stalls (Mac OS)	23
File disappears, loses version history Add metadata Version Cue CS4	24

Videos do not play correctly in Bridge CS3 or CS4 Preview pane with QuickTime 7.6 or X

Issue

Videos do not draw correctly when you play them in the Adobe Bridge CS3 or CS4 Preview pane, and you use QuickTime 7.6 in Mac OS X 10.5 or QuickTime X in Mac OS X 10.6 (Snow Leopard).

Solution

Use a different application to play your video files.

Troubleshoot errors, freezes | Adobe Bridge | Windows, Mac OS

Symptoms

This document can help you resolve sluggish performance or system errors that occur while you use Adobe Bridge. System errors can manifest themselves in many different ways, including (but not limited to) the following:

- A blank or flickering dialog box
- A frozen cursor or screen
- An error such as "The application 'unknown' has unexpectedly quit."

Different factors can cause system errors, including conflicts among device drivers, software, and hardware, and corrupt elements in specific files. Although a system error occurs only when you work with Bridge, Bridge isn't necessarily the cause. It could be the only application that is memory- or processor-intensive enough to expose the problem.

Troubleshooting steps

Try the following steps in the order listed.

1. Update to the latest version of Bridge.

Download the latest Bridge update by going to Help > Updates or from the Adobe website at <http://www.adobe.com/downloads/updates.html>.

2. Reset preferences, reset the default workspace, and purge the cache.

Damaged preferences or workspaces can cause unexpected behavior in Adobe Bridge. Purging the cache can fix display issues for thumbnail previews.

- 1 Start Adobe Bridge and immediately press Ctrl+Alt+Shift (Windows) or Command+Option+Shift (Mac OS) until the Reset Settings dialog box appears.
- 2 Select all three options--Reset Preferences, Reset Standard Workspaces, and Purge Entire Thumbnail Cache--and then click OK.

You can also purge the cache by doing the following:

- 1 Choose Edit > Preferences (Windows) or Bridge > Preferences (Mac OS).
- 2 Select the Cache panel.
- 3 Click Purge Cache.

Or, you can manually purge the cache by doing the following:

- 1 Choose Edit > Preferences (Windows) or Bridge > Preferences (Mac OS).
- 2 Select the Cache panel.
- 3 Look at Location and note the path for the Cache folder.
- 4 In the Explorer (Windows) or Finder, navigate to the Cache folder.
- 5 Drag the Cache folder to the Recycling Bin (Windows) or Trash (Mac OS).

Note: You can some labels and ratings when you purge the cache.

For more information, see the Help topics:

- [Work with the cache](#)
- [Preferences](#)

3. Disable startup scripts.

Adobe Bridge can crash or not start if it encounters a corrupt startup script. Disable all startup scripts to see if it resolves the issue.

- 1 In Adobe Bridge, choose Edit > Preferences (Windows) or Bridge > Preferences (Mac OS).
- 2 Select Startup Scripts.
- 3 Click Disable All, and then click OK.
- 4 If Adobe Bridge works better with startup scripts disabled, enable the scripts one by one or in small groups to identify which script is problematic.

For more information, see the Help topic:

- [Enable startup scripts](#)

4. Temporarily disable programs that scan or manage disk activity.

Programs that scan or manage disk activity can conflict with Bridge as it writes cache files or connects to the Internet. Temporarily disable these programs, and run Adobe Bridge to see if crashes still occur, or if performance improves.

- Programs that scan or manage disk activity include:
- Virus protection software (for example, McAfee Virex, Norton Anti-Virus)
- Firewall software (for example, ZoneAlarm)
- Software that manages hard disk activity in the background (for example, Norton Utilities)
- Software that stores deleted files or removes temporary files from the system (for example, Norton SystemWorks).

For instructions on how to disable a program, refer to its documentation. To disable firewall software, contact your system administrator.

5. Start Adobe Bridge with the Folders panel disabled.

The Folders panel can cause slowdowns when Adobe Bridge starts. Disable the Folders panel if you do not use it.

- In Adobe Bridge, click the Window menu and deselect Folders Panel.

6. Disable the Preview and Metadata panels.

The Preview and Metadata panels use resources when generating thumbnails and when you navigate image content. If you don't use them, turn them off.

- In Adobe Bridge, click the Window menu and deselect Preview Panel and Metadata Panel.

7. Set up Adobe Bridge to process smaller files.

Adobe Bridge can slow down when processing large files. By default, Adobe Bridge automatically processes thumbnails up to files 1000 MB. You can reduce this file size in Preferences.

- 1 Choose Edit > Preferences > Thumbnails (Windows) or Bridge > Preferences > Thumbnails (Mac OS).
- 2 In the Performance and File Handling section, enter an amount such as 100 MB in the Do Not Process Files Larger Than field.

For more information, see the Help topic:

- [Limit file size for thumbnails](#)

8. (Windows) Make sure that Adobe Bridge is not running in the background.

Sometimes if you navigate to a different folder while Adobe Bridge is generating thumbnails for images in the current folder, Adobe Bridge can freeze or crash. Before you restart Adobe Bridge after a crash, make sure that Adobe Bridge is not still processing files.

- 1 Press Ctrl+Alt+Delete, and then select Task Manager.
- 2 Select the Processes tab.
- 3 Select Bridge.exe and click End Process.

9. Change the folder that Bridge opens with on startup.

By default, Bridge opens to the last folder that was open when Bridge was last closed. Bridge could open slowly or crash when trying to read a corrupted folder or corrupted images within a folder. Changing the folder that Adobe Bridge opens with could speed up the startup process or alleviate crashes. Reset the Adobe Bridge preferences to force Bridge to open to the desktop. See Solution 2 above for instructions on resetting Bridge preferences.

10. Make sure that Bridge is not set to open a folder that resides on a disconnected network on startup.

Bridge may not start if the folder that it is set to open to on startup resides on a network that has been disconnected. If Bridge is not starting, and you suspect that a disconnected network drive is the problem, reset the Bridge preferences upon startup to get Bridge to start. Bridge will open to the desktop after the preferences have been reset. See Solution 2 above for instructions on resetting Bridge preferences.

11. Update the graphics adapter driver.

Contact the video card manufacturer for the latest driver. To determine the manufacturer of the video card, view the properties for the video card in the System Profiler (Mac) or Device Manager (Windows). For information on using either, see OS manufacturer's documentation.

12. Perform system troubleshooting steps.

If the Adobe Bridge-specific solutions in this document don't resolve the problem, perform more general, system troubleshooting solutions. In particular, make sure that you're running the latest version of your software and that you have an up-to-date video card driver installed. For instructions, see [Troubleshoot system errors and freezes | Adobe software on Windows](#) or [Troubleshoot system errors and freezes | Adobe software on Mac OS 10.x](#).

Thumbnails are not generated in Adobe Bridge CS4 (Windows)

Issue

In Adobe Bridge CS4, when you open a folder of images in the file formats listed below, thumbnails are not generated.

- Camera RAW formats
- DNG
- JPG
- TIF
- ASE
- BMP
- Cineon
- Dicom
- EPS/MPS
- GIF
- IFF
- JPEG2000
- OpenEXR
- PBM
- PCX

- Pixar
- PNG
- Radiance
- Targa
- WMBP

Also, the Camera Raw Preferences and Open In Camera Raw menu items are dimmed.

Reason

This issue occurs only on Windows when Bridge CS4 is installed to a custom path that contains characters of a different encoding from the operating system encoding. For example, if you specify a path that contains Japanese characters and you are installing to an English version of Windows.

Solution

Uninstall Bridge and reinstall to a new path that only contains characters supported by your operating system.

Bridge must be completely uninstalled, so uninstall the entire Creative Suite 4, or all your Creative Suite 4 point products.

- 1 Choose Start > Settings > Control Panel > Uninstall a Program (Vista) or Start > Control Panel > Add Or Remove Programs (XP).
- 2 Select the suite or each Adobe Creative Suite 4 point product and click Change/Remove.
- 3 Reinstall Creative Suite 4 or your point product(s) using a path that only contains characters that are supported by the native operating system.

Additional Information

This also occurs when you install Bridge CS4 using a path that contains extended characters, such as ampersands (&) and pound signs (#), as well as double-byte characters and other language-specific characters like accents and umlauts.

Restoring Version Cue CS4 managed files from the Project Trash via Bridge CS4

If you delete a Version Cue CS4 managed file or one of its versions from an Adobe Drive and need to restore it, or if you need to restore a file which is now missing from your Version Cue CS4 project, then perform the steps in this document.

Important: This solution requires that you have installed the Version Cue 4.0.1 update. This update can be downloaded via the Adobe Update Manager, or from the Adobe website at <http://www.adobe.com/downloads/updates/>.

- 1 In Bridge CS4 select Version Cue in the Favorites panel. Do **not** select the mounted Adobe Drive volume from your list of volumes!
- 2 In the Content Panel, double-click the Version Cue server which hosts your project.

- 3 Double-click the project in the Content Panel
- 4 Choose Tools > Version Cue > View Project Trash in the menu bar
- 5 You should find a deleted copy of your file in here. The file might not have its original name, but could instead appear with the temp file name. Use the file's preview and comments meta data to ensure that you have found the correct one.
- 6 Select the file and choose Tools > Version Cue > Restore. This will place a copy of the file back onto the server. You might need to refresh the display in Bridge to see the changes you have made; choose View > Refresh.

Resolve known issues with Version Cue CS4 4.0/Adobe Drive 1.0 and enable Version Cue in Bridge CS4

Issue

As we were preparing to ship Creative Suite 4, we discovered serious issues that need to be addressed so that customers will have an optimal experience using Version Cue CS4. Because of these issues, we temporarily disabled access to Version Cue from Adobe Bridge CS4.

Solution

Photo Downloader doesn't retain settings | Bridge CS5.1

Issue

Any settings designated in the Photo Downloader when used from within Adobe Bridge CS5.1 aren't retained after you reopen the dialog box.

Note: This issue only occurs with Adobe Bridge CS5.1 and not Adobe Bridge CS5. Adobe Bridge CS5.1 is installed along with CS5.5 suite products.

Solution

Create a folder named "Bridge CS5" in the directory below based on your operating system.

Note: The [user name] folder corresponds to the related user account folder on the system and is different for all users.

Windows XP

C:\Documents and Settings\[user name]\Application Data\Adobe\

Windows 7/Vista

Users\[user name]\AppData\Roaming\Adobe\

Mac OS

Users/[user name]/Library/Application Support/Adobe/

Important: (Mac OS) Apple made the user library folder hidden by default with the release of Mac OS X 10.7. If you need access to files in the hidden library folder to perform Adobe-related troubleshooting, see [How to access hidden user library files](#).

Important: (Windows) If you can't view some of the directories cited above, see [Show hidden files, folders, filename extensions | Windows XP, Vista, Windows 7](#).

Nested, hierarchal keywording | Adobe Bridge

Adobe Bridge CS3 (2.1), CS4, and CS5 support nested keyword hierarchies. Keywords can contain other keyword hierarchies of arbitrary depth.

Create keywords

Create keywords in Adobe Bridge by doing any of the following:

- Click the New Keyword or New Sub Keyword button in the Keywords panel.
- Right-click (Windows) or Control-click (Mac OS) in the list of keywords in the Keywords panel and choose New Keyword or New Sub Keyword.
- Click the Keywords panel menu button and choose New Keyword or New Sub Keyword.

If a keyword is selected, clicking New Keyword creates an entry at the same level as the selected keyword (a sibling to the selection). Clicking New Sub Keyword creates an entry subordinate to the selected item (a child of the selection.) If no selection exists, only the New Keyword action is available. Selecting this option creates a keyword at the root level.

To create a simple keyword structure starting at the root, follow these steps:

- 1 Deselect any current keyword item by clicking in the empty space at the bottom of the keyword list. If empty space does not exist, select any root level keyword.
- 2 Click New Keyword to create an empty root-level keyword.
- 3 Name the keyword and press Enter; the new keyword is sorted alphabetically and selected.
- 4 Click New Sub Keyword to create a keyword entry as a child of the currently selected item. Name the keyword press Enter.

Batch-create keywords

You can create multiple keywords in a single step using the Search field at the bottom of the Keywords panel. Type keywords separated by commas or semicolons into the field, and then click New Keyword or New Sub Keyword. Keywords are created using the current selection rules described above.

Find keywords

The Search field helps you find items in long keyword lists. To search, do the following:

- 1 Click the magnifying glass icon in the Search field at the bottom of the Keywords panel.
- 2 Select a search method: Contains, Equals, or Starts With.

3 Type in the field. All keywords that match the criteria are located.

All matching items are highlighted in colors. Green represents a found keyword that is selected; yellow represents a found but deselected keyword. To find previous or next keywords, click the Find Previous or Find Next buttons next to the Search field. Or, use the F3 and Shift + F3 keyboard shortcuts.

To clear text from Search field, click the circle with an X to the right of the field.

When a keyword has been found, press Enter to apply (or remove) the keyword from currently selected images. If the keyword doesn't yet exist, press Enter to create and apply it to the selected images.

Apply keywords

- Click the check box next to a keyword to apply it to currently selected files.
- Deselect a keyword to remove the keyword from the selected files.
- To apply a keyword and all of its parents Shift-click. To make this behavior the default for standard mouse clicks, choose File > Preferences > Keywords (Windows) or Bridge > Preferences > Keywords (Mac OS). Then, select Automatically Apply Parent Keywords.

Exclude keywords

You can add entire keyword branches to images with a single click. Keywords that are marked as excluded are ignored in this case. Excluded keywords are shown in brackets. To exclude a keyword, right-click (Windows) or Control-click (Mac OS) the keyword and choose Exclude from the context menu.

Note: Keywords can only be excluded if they contain other keywords. You can include an excluded a keyword by right-clicking on it and selecting Include from the context menu. The Exclude feature is only relevant when you auto-apply parent keywords. Excluded keywords are applied to hierarchical keyword structures.

Import and export keywords

The Keywords panel menu contains commands for importing and exporting keywords. The Import command merges imported keywords with existing keywords in the Keywords panel. The Clear And Import command replaces existing keywords with those being imported.

Keywords are imported and exported using text files. These files are encoded as UTF-8 (or ASCII which is a subset of UTF-8). To share your keywords with another Bridge user, select Export from the panel menu and specify a filename and path where the keywords are written. Other Bridge users can import this file. You can also use the export capability to back up your keyword data or to keep separate keyword lists that you load as needed.

Example of a keyword export file

It's unnecessary to open or edit keyword files outside Bridge. However, since these are simple text files you can edit your keyword list in a text editor and then import it into Bridge. The format is simple; each line of the file contains a single keyword. Leading <TAB> characters are used to signify parent/child relationships between keywords. A line with no preceding <TAB> characters indicates that the keyword is at the root level. A single <TAB> character indicates that it is one level deep and is a child of the closest keyword above it that is at the root. Keywords can optionally be marked as excluded by enclosing them in brackets. See [Excluding keywords](#) for more details.

```
[People] <TAB>John <TAB>Kathy City <TAB>San Francisco <TAB>New York Food <TAB>Vegetables
<TAB><TAB>Carrots
```

Read and write keywords

Adobe Bridge provides different methods for reading and writing hierarchical keywords. To access keywords, choose Edit > Preferences > Keywords (Windows) or Bridge > Preferences > Keywords (Mac OS).

By default, Read Hierarchical Keywords is selected.

Neither option is selected.

Keywords are written into the XMP dc:subject field as flat keywords (with no hierarchical information). When displaying the keywords applied to a set of selected files, Bridge looks for all matching keywords in the keyword panel hierarchy and selects them all. Deselecting one instance of the keyword in the hierarchy removes it from dc:subject. That keyword is also deselected in all other locations. If keywords are encountered that are not in the hierarchy, then they are added to the Other Keywords keyword at the same level.

Only the Read Hierarchical Keywords option is selected (default).

When Read Hierarchical Keywords is the only selected option, keywords are written to the dc:subject field flat. They are also written to the lr:hierarchicalSubject in a "|" delimited hierarchical form.

Bridge uses this hierarchical information when showing which keywords were applied to the selected files. If hierarchical information is present (either in lr:hierarchicalSubject or dc:subject), then keywords in multiple locations in the hierarchy aren't selected in every location. Instead, Bridge finds and selects only the one that was originally applied. Also, Bridge does not add unknown keywords to Other Keywords if they have hierarchical information. Instead, they are added to the keyword hierarchy in their proper location, adding parent keywords if necessary. Keywords added in this way are not persistent unless explicitly made so by the user (as is true of the keywords added to Other Keywords). For example:

```
dc:subject - Places; California; San Francisco lr:hierarchicalSubject - Places; Places|California; Places|California|San Francisco
```

Both Read Hierarchical Keywords and Write Hierarchical Keywords are selected.

In this configuration you get the same behavior as option 2, except that hierarchical keywords are written into dc:subject (in addition to lr:hierarchicalSubject). You have the option of using any one of the following characters as the delimiter when writing to dc:subject: "|", ":", "/", "\". The default is "|". The "|" character is always used when writing to lr:hierarchicalSubject. Bridge can be configured to interpret any combination of these characters as delimiters when reading. For example:

```
Dc:subject - Places; Places/California; Places/California/San Francisco lr:hierarchicalSubject - Places; Places|California; Places|California|San Francisco
```

More Help topics

[Apply keywords to files \(Adobe Bridge CS5 Help topic\)](#)

[Apply keywords to files \(Adobe Bridge CS4 Help topic\)](#)

NEF files missing thumbnails in Adobe Bridge on Mac OS X (CS3, CS4)

Issue

Adobe Bridge does not display thumbnails for NEF images.

Reason

You transferred the images from your camera using the software provided with the camera.

Solution

Transfer the images from your camera using Adobe Photo Downloader.

Additional Information

You will need to re-transfer any previously transferred images. To set Adobe Photo Downloader as the default application for transferring images from your camera, change the Adobe Bridge preferences:

- 1 Open Bridge.
- 2 Choose Bridge > Preferences in the Bridge menu.
- 3 Choose "General".
- 4 Under "Behaviours" check the option "When a Camera is Connected, Launch Adobe Photo Downloader".
- 5 Click OK to save your changes.

Manually remove Adobe Bridge

Uninstall Adobe Bridge CS5

Adobe Bridge CS5 installs automatically with all Creative Suite 5/5.5 editions:

- Adobe Creative Suite Design Standard
- Adobe Creative Suite Design Premium
- Adobe Creative Suite Web Premium
- Adobe Creative Suite Production Premium
- Adobe Creative Suite Master Collection

Adobe Bridge CS5 also installs automatically with the following CS5, CS5.1, and CS5.5 stand-alone products:

- Photoshop
- Photoshop Extended
- Illustrator
- After Effects
- InDesign
- InCopy
- Adobe Premiere Pro

- Flash Professional
- Adobe Captivate

Because Adobe Bridge CS5 installs as part of the Creative Suite 5.x supporting product installer, it cannot be independently uninstalled. To remove Adobe Bridge CS5 from your computer, it's necessary to uninstall all Creative Suite 5.x editions and applications that use it. For example, if you have both Photoshop CS5 and Illustrator CS5 installed, uninstall both applications to uninstall Adobe Bridge CS5.

- For instructions on uninstalling CS5 products, see the product's release notes, available on the product's Help and Support page.
- For instructions on uninstalling a Creative Suite 5 edition, see [Uninstall Creative Suite | CS5, CS5.5](#).

Uninstall Adobe Bridge CS4

As with Bridge CS5, Bridge CS4 installs with supporting CS4 products, such as Photoshop CS4. To remove Bridge CS4, it's necessary to uninstall the products that support it. See the CS4 supporting product's release notes, available from the product's CS5 Help and Support page, for uninstall instructions.

More Help topics

[Manually remove Adobe Help Center | Windows](#)

Fehlerbehebung bei Systemfehlern oder Nichtreagieren des Systems für Bridge CS4 (Windows Vista)

[Deutsch](#) | [English](#) | [Français](#)

Inhalt

- [Vorbereitungsmaßnahmen](#)
- [Grundlegende Fehlerbehebung](#)
- [Fortgeschrittene Fehlerbehebung](#)
- [Fehlerbehebung für Experten](#)

In diesem Dokument ist die Behebung von Fehlern beschrieben, die bei der Verwendung von Adobe Bridge CS4 unter Windows Vista auftreten können. Systemfehler können an verschiedenen Merkmalen erkannt werden. Dazu gehören beispielsweise:

- Leeres oder flackerndes Dialogfeld
- Nicht reagierender Cursor oder Bildschirm
- Blauer Bildschirm
- Unerwarteter Neustart
- Eine der folgenden Fehlermeldungen: "Diese Anwendung wird aufgrund eines unglücklichen Vorgangs geschlossen. Wenden Sie sich an den Hersteller, wenn das Problem weiterhin besteht." "Bridge verursachte eine allgemeine Schutzverletzung in Modul <Dateiname>." "Bridge verursachte einen Fehler durch eine unglückliche Seite in Modul <Dateiname>." "Anwendungsfehler." "Unbehandelte Ausnahme. Die Anwendung wird beendet." "Ungültiger Befehl." "Segmentladefehler in <Dateiname>." "Bridge hat ein Problem erkannt und muss beendet werden." "Schwerer Systemfehler." Ein Abbruchfehler

Systemfehler können durch viele verschiedene Faktoren verursacht werden, beispielsweise Konflikte zwischen Gertetreibern, Anwendungen, Betriebssystemeinstellungen, Hardware und beschädigten Elementen in bestimmten Dateien. Obwohl ein Systemfehler nur bei Verwendung von Bridge auftritt, muss Bridge nicht unbedingt die Ursache des Fehlers sein, sondern ist möglicherweise die einzige Anwendung, die über ausreichend Arbeitsspeicher oder Prozessorzyklen verfügt, um den Fehler aufzudecken.

Vorbereitungsmaßnahmen

Führen Sie die Aufgaben in der angegebenen Reihenfolge aus. Notieren Sie sich die durchgeführten Aufgaben und deren Ergebnisse, einschließlich Fehler und anderer Probleme. Wenn Sie sich an den technischen Support von Adobe wenden, können Ihnen die Mitarbeiter durch diese Informationen bessere Unterstützung bieten.

Sie müssen als Administrator angemeldet sein, um einige der Schritte in diesem Dokument durchzuführen.

Wichtig: Durch einige der Verfahren in diesem Dokument kann das Dialogfeld "Benutzerzugriffssteuerung" aufgerufen werden, in dem Sie nach der erforderlichen Berechtigung zum Fortfahren gefragt werden. Lesen Sie die Informationen in dem Dialogfeld, um festzustellen, ob Sie fortfahren möchten. Wenn Sie in dem Dialogfeld auf "Abbrechen" klicken, können Sie mit diesem Schritt der Fehlerbehebung nicht fortfahren.

Hinweis: Die Vorgehensweisen in diesem Dokument basieren auf der Standardoberfläche von Windows, mit Ausnahme der Systemsteuerung. Die Schritte in diesem Dokument im Zusammenhang mit der Systemsteuerung beziehen sich auf die klassische Ansicht. Weitere Informationen zum Anzeigen der Systemsteuerung in der klassischen Ansicht und andere ähnliche Verfahren im Zusammenhang mit dem Betriebssystem finden Sie unter "Common Microsoft Windows Vista procedures" (TechNote [kb401275](#)).

Bei einigen dieser Verfahren ist es möglicherweise erforderlich, dass Sie versteckte Dateien, versteckte Ordner oder Dateien mit vollständigem Dateinamen einschließlich Erweiterungen (beispielsweise "Beispiel_Dateiname.ini") anzeigen. Standardmäßig werden in Windows Explorer keine versteckten Dateien, Ordner und bekannten Dateinamen-Erweiterungen angezeigt. Informationen zum Anzeigen von versteckten Dateien und Ordnern in Windows finden Sie unter "Anzeigen von versteckten Dateien, versteckten Ordnern und der Dateierweiterungen im Windows Explorer (Windows Vista)" (TechNote [kb404880_ger_DE](#)).

Grundlegende Fehlerbehebung

Mit den im folgenden Abschnitt beschriebenen Schritten können Sie häufige Systemfehler beheben. Bevor Sie die jeweiligen Schritte durchführen, sichern Sie alle persönlichen Dateien (beispielsweise die von Ihnen erstellten Bridge-Dateien). Nachdem ein Systemfehler aufgetreten ist, starten Sie den Computer erneut, um den Speicher zu aktualisieren. Andernfalls kann der Fehler sich verschlimmern.

1. Vergewissern Sie sich, dass das System die Mindestanforderungen für Bridge erfüllt.

Bridge wird möglicherweise nicht ordnungsgemäß auf einem System ausgeführt, das nicht die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Intel Pentium III- oder Pentium 4-Prozessor mit mindestens 1,8 GHz, oder gleichwertiger Prozessor
- Microsoft Windows XP mit Service Pack 2 (Service Pack 3 empfohlen) oder Windows Vista Home Premium, Business, Ultimate oder Enterprise mit Service Pack 1 (für 32-Bit-Versionen von Windows XP und 32-Bit- und 64-Bit-Versionen von Windows Vista zertifiziert)
- 512 MB RAM (1 GB empfohlen)
- 1 GB verfügbarer Festplattenspeicher; zusätzlicher freier Speicherplatz während der Installation erforderlich (die Installation auf Flash-Speichern ist nicht möglich)
- Bildschirmauflösung von 1024x768 (1280x800 empfohlen) mit 16-Bit-Grafikkarte
- Einige durch die GUP beschleunigte Funktionen erfordern die Grafikerweiterung für Shader Model 3.0 und OpenGL 2.0

- DVD-ROM-Laufwerk
- QuickTime 7.2-Software für Multimedia-Funktionen erforderlich
- Breitband-Internetverbindung für Online-Services erforderlich

Grundlegende Informationen zum System (wie Prozessorgeschwindigkeit und Größe des installierten RAM) können Sie feststellen, indem Sie "Start" > "Systemsteuerung" > "System" wählen.

2. Installieren Sie die neueste Version von Bridge.

Die neueste Version von Bridge weist möglicherweise eine höhere Kompatibilität mit dem Betriebssystem und den Hardwaretreibern auf. Stellen Sie vor dem Installieren eines Updates oder Upgrades sicher, dass die Systemanforderungen erfüllt sind.

Das kostenlose Bridge CS4-Update kann unter Verwendung folgender URL von der Adobe-Website heruntergeladen werden: www.adobe.com/support/downloads. Eine größere Anzahl von Problemen kann möglicherweise durch ein Upgrade gelöst werden. (Vor einem Upgrade sollten Sie die Schritte in dem Rest dieses Dokuments ausführen.) Sie können Upgrades bei einem von Adobe autorisierten Händler und bei Adobe direkt erwerben:

- Um ein Upgrade direkt bei Adobe zu erwerben oder um einen autorisierten Händler zu finden, besuchen Sie die Adobe-Website unter www.adobe.com/buy
- Weitere Informationen zum Adobe-Kundendienst in Ihrer Region erhalten Sie auf der Adobe-Website unter www.adobe.com. Wählen Sie auf dieser Webseite aus dem Menü am oberen Rand Ihre Region aus und klicken Sie anschließend auf "Kontakt".

3. Installieren Sie die aktuellen Windows-Service Packs und andere Updates.

Siehe "Installation der neuesten Windows Service Packs und weiteren Updates (Windows Vista)" (TechNote kb405107_ger_DE).

4. Setzen Sie Voreinstellungen für Bridge und den Standardarbeitsbereich zurück und leeren Sie den gesamten Miniaturcache.

Setzen Sie Voreinstellungen für Bridge und den Standardarbeitsbereich zurück und leeren Sie den gesamten Miniaturcache, um beim Starten von Bridge CS4 Probleme mit unerwartetem Verhalten zu vermeiden.

Hinweis: Bei dieser Lösung erstellt Bridge neue Voreinstellungen und einen neuen Standardarbeitsbereich, und alle benutzerdefinierten Einstellungen in den aktuellen Voreinstellungen und im Arbeitsbereich gehen verloren. Der Miniaturcache wird beim Starten von Bridge automatisch neu erstellt.

Zurücksetzen der Voreinstellungen für Bridge und des Standardarbeitsbereichs und Leeren des Miniaturcache

- 1 Beenden Sie Bridge.
- 2 Halten Sie beim Starten von Adobe Bridge CS4 die Strg-Taste gedrückt.
- 3 Wählen Sie mindestens eine der folgenden Optionen im Dialogfeld "Einstellungen zurücksetzen":
 - "Voreinstellungen zurücksetzen", um Bridge-Voreinstellungen zurückzusetzen.
 - "Auf Standardarbeitsbereich zurücksetzen", um Bridge auf den Standardarbeitsbereich zurückzusetzen.
 - "Gesamten Miniaturcache zurücksetzen", um den gesamten Miniaturcache zu leeren.

5. Setzen Sie Voreinstellungen für Bridge und den Standardarbeitsbereich manuell zurück und leeren Sie den gesamten Miniaturcache.

Wenn Sie das Dialogfeld "Einstellungen zurücksetzen" beim Ausführen von Schritt 4 weiter oben nicht öffnen können, sollten Sie mithilfe der folgenden Schritte die Einstellungen manuell zurücksetzen:

- 1 Löschen Sie alle Miniaturinhalte des Cache-Ordners im folgenden Pfad:
 - C:\Benutzer\ [Benutzername] \AppData\Roaming\Adobe\Bridge CS4\Cache\
 - C:\Benutzer\ [Benutzername] \AppData\Roaming\Adobe\Bridge CS4\Adobe Bridge Plug-in Cache.brx
- 2 Löschen Sie die Datei "!!LastMenu.workspace" unter "C:\Benutzer\ [Benutzername] \AppData\Roaming\Adobe\Bridge CS4\Workspaces\".
- 3 Löschen Sie den Schlüssel "Preferences" und alle Unterschlüssel im Windows-Registrierungsschlüssel: HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Adobe\Bridge CS4\Preferences

Haftungsausschluss: Die Windows-Registrierung enthält Informationen, die für den Computer und die Anwendung unerlässlich sind. Adobe bietet keinen Support für Probleme, die auf eine unsachgemäße Bearbeitung der Registrierung zurückzuführen sind. Adobe empfiehlt, die Registrierung nur zu bearbeiten, wenn Sie mit dem Bearbeiten von Systemdateien vertraut sind. Erstellen Sie unbedingt eine Sicherungskopie der Registrierung, bevor Sie sie bearbeiten. Weitere Informationen zum Windows-Registrierungs-Editor erhalten Sie im Windows-Benutzerhandbuch oder beim technischen Support von Microsoft.

6. Führen Sie nur Bridge und keine weiteren Anwendungen aus.

Einige Anwendungen oder Dienste führen zu Systemfehlern oder zum Nichtreagieren des Systems, wenn sie zusammen mit Bridge ausgeführt werden. Deaktivieren Sie vor dem Start von Bridge alle Dienste und alle anderen Anwendungen einschließlich der Systemstartelemente und -dienste (Elemente, die automatisch mit Windows gestartet werden).

Deaktivieren der Systemstartelemente und nicht zu Microsoft gehöriger Dienste

- 1 Beenden Sie alle Anwendungen.
- 2 Wählen Sie "Start", geben Sie im Suchfeld **msconfig** ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Notieren Sie sich alle nicht ausgewählten Elemente auf den Registerkarten "Systemstart" und "Dienste".
- 4 Klicken Sie auf die Registerkarte "Allgemein" und wählen Sie "Benutzerdefinierter Systemstart".
- 5 Klicken Sie auf die Registerkarte "Systemstart" und wählen Sie "Alle deaktivieren".
- 6 Wählen Sie alle Systemstartelemente aus, die zum Testen des Problems wichtig sind (beispielsweise Adobe CS4 Service Manager). Wenn Sie nicht sicher sind, ob ein Element wichtig ist, lassen Sie es deaktiviert (nicht ausgewählt).
- 7 Klicken Sie auf die Registerkarte "Dienste" und aktivieren Sie "Alle Microsoft-Dienste ausblenden".
- 8 Wählen Sie "Alle deaktivieren" aus, aktivieren Sie dann "FLEXnet Licensing Service" und klicken Sie auf "OK". Wenn Sie nicht sicher sind, ob ein Element wichtig ist, lassen Sie es deaktiviert (nicht ausgewählt).
- 9 Klicken Sie auf "bernehmen" und starten Sie Windows neu, damit die Änderungen übernommen werden. **Hinweis:** Beim Neustart werden Sie darauf hingewiesen, dass im Systemkonfigurationsprogramm Änderungen an den Windows-Startoptionen vorgenommen wurden. Klicken Sie auf "OK". Wenn das Systemkonfigurationsprogramm angezeigt wird, klicken Sie auf "Abbrechen".
- 10 Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Benachrichtigungsbereich, um alle Systemstartelemente, die noch aktiv sind, zu schließen oder zu deaktivieren.

Versuchen Sie anschließend, das Problem erneut hervorzurufen:

- Wenn das Problem nicht mehr auftritt, wurde es durch eines der Systemstartelemente verursacht.
- Wenn das Problem weiterhin auftritt, wird es nicht durch die Systemstartelemente verursacht und Sie können sie erneut aktivieren:
 - 1 Wählen Sie "Start", geben Sie im Suchfeld **msconfig** ein und drücken Sie die Eingabetaste.

- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Allgemein" und wählen Sie "Normaler Systemstart".
- 3 Deaktivieren Sie alle Elemente, die Sie sich in Schritt 3 im vorherigen Abschnitt notiert haben.
- 4 Klicken Sie auf "bernehmen" und starten Sie Windows neu, damit die Änderungen übernommen werden.

7. Installieren Sie Bridge vom Desktop.

Wenn Sie ein Einzelprodukt nicht vom CD/DVD-Laufwerk installieren können, das Bridge enthält (beispielsweise Adobe Photoshop CS4), dann installieren Sie dieses Einzelprodukt vom Desktop.

- 1 Kopieren Sie den Installationsdatenträger für das Produkt auf den Desktop.
- 2 Öffnen Sie den Produktordner, der Bridge enthält, auf dem Desktop.
- 3 Doppelklicken Sie auf die Datei "Setup.exe" und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

Anweisungen zum Installieren von Creative Suite 4 unter Windows Vista vom Desktop finden Sie unter "Troubleshoot Installation problems (Adobe Creative Suite 4.x on Windows XP)" (TechNote [kb404126](#)).

8. Beheben Sie Fehler bei Plug-Ins von Drittanbietern.

Entfernen Sie Plug-Ins von Drittanbietern aus dem Bridge-Ordner für Plug-Ins und starten Sie Bridge erneut. Wenn das Problem erneut auftritt, verschieben Sie die Plug-Ins wieder in den Bridge-Ordner für Plug-Ins und gehen zum nächsten Abschnitt dieses Dokuments, "Fortgeschrittene Fehlerbehebung". Wenn das Problem nicht auftritt, stellen Sie fest, welche Zusatzmodule für das Problem verantwortlich sind, und beheben Sie das Problem.

Ermitteln der verantwortlichen Plug-Ins und Problembehebung

- 1 Verschieben Sie das Plug-In eines Drittherstellers zurück in den folgenden Bridge-Ordner für Plug-Ins: "C:\Programme\Adobe\Adobe Bridge CS4\Plug-Ins".
- 2 Starten Sie Bridge erneut und versuchen Sie, das Problem hervorzurufen.
- 3 Wenn das Problem nicht auftritt, beginnen Sie wieder bei Schritt 1. Andernfalls wenden Sie sich an den Entwickler des zuletzt verschobenen Plug-Ins und erkundigen Sie sich nach einem Update.

Hinweis: Das Camera Raw-Plug-In finden Sie unter: C:\Programme\Gemeinsame Dateien\Adobe\Plug-Ins\CS4\File Formats.

Fortgeschrittene Fehlerbehebung

Wenn sich das Problem durch die Schritte im vorhergehenden Abschnitt nicht lösen lässt, versuchen Sie, den Fehler mit den folgenden Aufgaben für fortgeschrittene Fehlerbehebung zu berichtigen.

9. Installieren Sie Bridge erneut im abgesicherten Modus.

Gerätetreiber und Software, die automatisch mit Windows geladen werden (beispielsweise Bildschirmschoner und Virenschutz-Dienstprogramme), können zu Konflikten mit dem Installationsprogramm von Bridge und zu Problemen in Bridge führen. Um diese Konflikte zu vermeiden, installieren Sie Bridge erneut, während Windows im abgesicherten Modus ausgeführt wird. Im abgesicherten Modus sind nicht standardmäßige Gerätetreiber und Systemstart-Software deaktiviert.

Wenn durch eine erneute Installation im abgesicherten Modus der Fehler nicht behoben wird, versuchen Sie den Fehler zu beheben, indem Sie Bridge auf einem anderen Computer oder einer anderen Festplatte installieren und ausführen.

Informationen zum erneuten Installieren von Bridge im abgesicherten Modus finden Sie unter "Reinstall an Adobe product in Safe mode (Windows Vista)" (TechNote [kb405150](#))

10. Führen Sie Bridge unter einem neuen Benutzerkonto aus.

Richten Sie ein neues Benutzerkonto ein, das über die gleichen Berechtigungen wie das Benutzerkonto verfügt, das Sie beim Auftreten des Problems verwendet haben. Wenn das Problem nicht auftritt, ist das ursprüngliche Benutzerkonto möglicherweise beschädigt. Anweisungen zum Einrichten eines neuen Benutzerkontos erhalten Sie in der Windows-Hilfe unter "So fügen Sie einem Computer einen neuen Benutzer hinzu" oder von dem für Sie zuständigen Systemadministrator.

11. Deaktivieren Sie die Benutzerkontensteuerung.

Siehe "Deaktivieren der Benutzerkontensteuerung (Windows Vista)" (TechNote [kb404888_ger_DE](#)).

12. Aktualisieren Sie den Grafikkartentreiber.

Viele Hersteller von Grafikkarten aktualisieren ihre Softwaretreiber häufig. Wenn Sie den Grafikkartentreiber länger nicht mehr aktualisiert haben, erkundigen Sie sich bei dem Hersteller der Karte nach einem aktualisierten Treiber oder laden Sie ihn von der Website des Herstellers herunter. (Um den Hersteller der Grafikkarte zu ermitteln, zeigen Sie die Eigenschaften der Karte im Geräte-Manager an.)

13. Deaktivieren Sie Windows Aero.

Siehe "Deaktivieren der Grafikoption Windows Aero (Windows Vista)" (TechNote [kb404886_ger_DE](#)).

14. Vergewissern Sie sich, dass Gerätetreiber mit Windows Vista kompatibel sind.

Siehe "Stellen Sie sicher, dass die Gerätetreiber kompatibel sind zu Windows Vista" (TechNote [kb404887_ger_DE](#)).

15. Verringern Sie die Anzahl der aktiven Schriftarten.

Siehe "Reduzieren der Anzahl von aktiven Schriften (Windows Vista)" (TechNote [kb404915_ger_DE](#)).

16. Optimieren Sie die Verwendung von temporären Dateien in Windows Vista.

Windows und Anwendungen speichern Arbeitsdaten in temporären Dateien (.tmp), die auf der Festplatte erstellt werden. Eine übermäßige Anzahl oder veraltete temporäre Dateien können die Leistung von Windows oder Anwendungen beeinträchtigen.

Siehe "Löschen von temporären Dateien mithilfe der Festplattenbereinigungsprogramms (Windows Vista)" (TechNote [kb404917_ger_DE](#)).

17. Legen Sie für die virtuelle Speicherauslagerungsdatei die Standardgröße fest.

Siehe "Einstellen der Größe der Auslagerungsdatei des Virtuellen Speichers auf die Standardgröße (Windows Vista)" (TechNote [kb404939_ger_DE](#)).

18. Reparieren und defragmentieren Sie Festplatten.

Siehe "Repair and defragment hard disks (Windows Vista)" (TechNote [kb405363](#)) für nähere Angaben.

19. Führen Sie eine Virenprüfung auf dem System durch.

Verwenden Sie eine aktuelle Antivirensoftware (wie Symantec Norton AntiVirus oder McAfee VirusScan), um das System auf Viren zu prüfen. Viren können Software beschädigen und Systemfehler verursachen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Antivirensoftware.

20. Suchen Sie die Datei, die das Problem verursacht.

Wenn in einer Fehlermeldung angegeben wird, welche Datei den Fehler verursacht hat, installieren Sie die dazugehörige Anwendung erneut. Ist die Datei beschädigt und führt zu Problemen in Bridge, kann dies durch erneutes Installieren der dazugehörigen Anwendung behoben werden.

Wenn in einer Fehlermeldung eine Windows-Datei angegeben wird, wenden Sie sich an Microsoft, um die Datei zu ersetzen.

Fehlerbehebung für Experten

Wenn sich das Problem durch die Aufgaben im vorhergehenden Abschnitt nicht lösen lässt, können Sie es möglicherweise beheben, indem Sie Windows Vista und Bridge erneut installieren, Ihre Festplatte neu formatieren, Windows Vista und Bridge erneut installieren, oder feststellen, ob ein Hardwarekonflikt mit Bridge vorhanden ist.

Haftungsausschluss: Adobe bietet keinen Hardware-Support und nimmt die folgenden Vorgehensweisen nur zur zusätzlichen Information auf. Weitere Angaben erhalten Sie vom Hersteller der Hardware oder einem autorisierten Händler. Wenn Sie die Fehlerbehebung bei Hardwareproblemen selbst durchführen, kann dies zum Erlischen der Garantie für den Rechner führen.

Hinweis: Schalten Sie den Rechner und alle Peripheriegeräte aus und ziehen Sie die Stecker ab, bevor Sie Hardware entfernen oder die Anordnung ändern.

21. Melden Sie sich mit dem integrierten Administratorkonto an.

Siehe "Anmelden mithilfe des integrierten Administratorkontos (Windows Vista)" (TechNote [kb404922_ger_DE](#)) für nähere Angaben.

22. Überprüfen Sie die RAM-DIMMs auf Fehler.

Siehe "Überprüfung der RAM DIMMs" (TechNote [kb404980_ger_DE](#)).

23. Wenden Sie sich an den technischen Support von Adobe.

Wenn durch die beschriebenen Schritte der Fehler oder das Nichtreagieren von Bridge nicht behoben werden konnte, wenden Sie sich an den technischen Support von Adobe. Die Supportoptionen finden Sie im Adobe Support Center unter www.adobe.com/support/.

Error "unknown operating system error" | Adobe Bridge | Mac OS X

Issue

When you start Adobe Bridge, you receive the following error message:

"An unknown operating system error has occurred."

Solution

Reset Adobe Bridge preferences and the default workspace, and manually purge the central thumbnail cache.

- 1 Press Command + Option + Shift and start Adobe Bridge.
- 2 Select Reset Preferences and Reset Standard Workspaces in the Reset Settings dialog box. Do **not** choose Purge Entire Thumbnail Cache. Instead, manually purge the central cache by following steps 3.
- 3 When Bridge starts, choose Bridge > Preferences > Cache.
 - (CS4, CS5) Click Purge Cache and then click OK.
 - (CS3) Check the Cache Location for the path to the Cache folder. Close Bridge, navigate to that folder, and delete it.

Note: When you purge the entire thumbnail cache, you delete saved thumbnail information for all folders. You also delete labels, ratings, and rotation settings for read-only files or file formats that don't have XMP support. (Read-only files include files on a CD or locked files, for example.)

Additional information

Damaged preferences or workspaces can cause unexpected behavior in Adobe Bridge. You can fix display issues for thumbnail previews by purging the central cache.

Crash report submission feedback | Bridge

Thank you for submitting data regarding this issue. We apologize for any inconvenience this issue has caused.

Based on the data contained in the report submitted, the cause of this issue is one that was addressed through product updates. To update to the latest version, go to Help > Updates.

After downloading updates, installation requires Bridge be closed to install.

Note: Windows users, ensure that Bridge is closed from the system tray if it is set to load on startup. (It's the small icon typically in the lower-right corner of the screen.) You can close Bridge by right-clicking the Bridge icon.

Manage the cache | Adobe Bridge CS4, CS5

The Adobe Bridge central cache stores thumbnail, preview, and metadata information in a database. This database improves performance when you browse or search for files. However, the larger the cache, the more disk space it uses. Cache preferences help you manage the trade-off between performance and cache size.

- Choose Edit > Preferences > Cache (Windows) or Bridge > Preferences > Cache (Mac OS) and choose from among the following options:

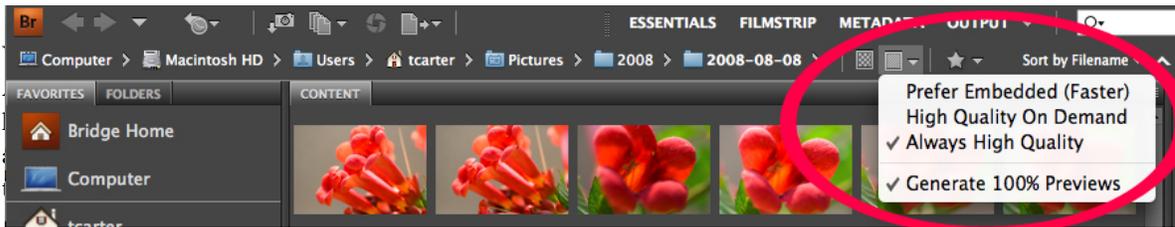
Keep 100% Previews In Cache

100% Preview, also called full-size cache, is a JPEG file that displays the 100% zoom-in. This zoom-in is what you see in a slideshow and in full-screen preview. It is also what you see when you use the Loupe tool in Review mode or the Preview panel. When you use this cached file, you avoid re-rendering a 100% image from the original source file. However, it does require additional disk space and initial processing takes some time.

When you use the Loupe tool or 100% zoom, this 100% preview is extracted into memory from the file. The Keep 100% Previews In Cache option allows the 100% preview to be written to the central cache, which is in the following location:

- **Mac OS:** /Users/[User name]/Library/Caches/Adobe/Bridge CS[version number]/Cache/full
- **Windows:** /Documents and Settings/[User name]/Application Data/Adobe/Bridge CS[version number]/Cache/full

Note: On Windows, turn on Show Hidden Files to see this location. See [Show hidden files, folders, filename extensions | Windows XP, Vista, Windows 7](#).



Automatically Export Cache To Folders When Possible

This option synchronizes central and exported cache data. It generates exported cache files for every folder that Adobe Bridge browses (as long as the folder is not read-only).

The first time Adobe Bridge views a folder, it checks for the existence of an exported cache. If it finds an exported cache, Adobe Bridge imports all the entries into its central cache. After that, Adobe Bridge only deals with the central cache for that folder; any new or modified thumbnails or metadata is stored in the central cache. If Automatically Export Cache To Folders When Possible is selected, Adobe Bridge also updates the exported cache with the newly generated or updated thumbnails or metadata. But Bridge does not read exported cache data for that folder since the folder exists in the central cache. What does this mean in practice? It comes into play when multiple instances of Adobe Bridge -- on the same or different computers -- view the folder. For example:

- 1 Bridge CS4 created an exported cache for a folder.
- 2 Bridge CS5 encounters that folder and reads the exported cache, importing all the entries into the Bridge CS4 central cache.
- 3 You put new files in the folder, or add a keyword or other metadata to an existing file.
- 4 Bridge CS4 views the folder and generates thumbnails for the new files. And because Automatically Export Cache To Folders When Possible is selected, it updates the exported cache file.
- 5 Bridge CS5 views the folder and ignores the exported cache file because it has already seen that folder. It generates thumbnails for the new files and adds them to the central cache.

If you don't want to fill disk space with exported caches for every folder Adobe Bridge views, deselect this option. You can export the cache manually for any individual folder by choosing Tools > Cache > Build And Export Cache. You could do this step, for example, before burning a folder to DVD.

Location

Location shows the path to the central cache. The Adobe Bridge CS3 central cache is in a different location from Adobe Bridge CS4 and CS5. Adobe Bridge CS4 and CS5 do not read the central cache from Bridge CS3.

Cache Size

Each file and folder that Adobe Bridge caches uses one database record. A database record includes one or more JPEG files that Adobe Bridge generates to display thumbnails and previews. The cache can store to 500,000 records; the default cache size is 100,000 records. Increasing the cache size can improve performance, but a bigger cache uses more disk space.

Compact Cache

Compacting the cache removes obsolete database records and the JPEG files associated with those records.

Purge Cache

Purging the cache deletes all thumbnails and previews from the central cache.

More Help topics

[Work with the Cache \(Adobe Bridge CS5 Help\)](#)

[Specify thumbnail quality \(Adobe Bridge CS5 Help\)](#)

Bridge Home development ended January 30, 2009

Issue

What's covered

- [What is Adobe Bridge Home](#)
- [When is it ending](#)
- [Why is it being discontinued](#)
- [How customers are being notified](#)
- [Remove Bridge Home from Bridge](#)
- [How to get technical support for Adobe Bridge Home](#)
- [How to contact someone at Adobe with questions](#)
- [Where customers can go to get resources and tips on using Creative Suite](#)

What is Adobe Bridge Home

Adobe Bridge Home is a destination within Bridge CS3 and CS4 that offers up-to-date tips and resources for Adobe Creative Suite software.

When is it ending

The Bridge Home service ended January 30, 2009.

Why is it being discontinued

This decision was made by Adobe to focus resources on other efforts.

How customers are being notified

Customers are being notified by in-product messaging in Bridge Home CS3 and CS4.

Remove Bridge Home from Bridge

For Bridge CS3:

- 1 Open Bridge CS3.
- 2 Choose Adobe Bridge CS3 > Preferences (Mac OS) or Edit > Preferences (Windows).

- 3 Choose General.
- 4 Deselect Bridge Home under Favorite Items.
- 5 Click OK.

For Bridge CS4:

- 1 Open Bridge CS4.
- 2 Choose the Favorites panel, and select Bridge Home.
- 3 Choose File > Remove from Favorites.

How to get technical support for Adobe Bridge Home

For support information, visit the [Bridge Help and Support](#) page on the Adobe website at www.adobe.com/support/bridge/.

How to contact someone at Adobe with questions

You can email bridgehome@adobe.com, or contact Adobe Customer Service in your region. Specific contact information and hours of operation vary by region. Find the Customer Service numbers for various regions on the Adobe website at www.adobe.com/products/creativesuite/bridge/bridgehome/index.html.

Where customers can go to get resources and tips on using Creative Suite

Visit [Adobe TV](#) for product tutorials, inspirational videos, and more.

To find fast answers to your creative questions, visit Adobe Community Help, which is accessed by clicking "Help" in your product menu from your Creative Suite 4 software.

Bridge CS5 update installation fails (Mac OS)

Issue

When you try to install an update for Adobe Bridge CS5, you receive an error indicating that the update failed.

This error can occur if a third-party computer clean-up utility removes a critical file, `adobe3dandvideoserver`, from your hard disk. This file is required for Adobe Bridge to update.

Solutions

Solution 1: Uninstall and reinstall your Creative Suite 5 or CS5 point product.

In order to repair Bridge, you must remove the application and then re-install it. Bridge CS5 is only included as part of a Creative Suite 5 or a CS5 point product, so to repair Bridge requires that you remove and re-install the suite or product that originally installed Bridge.

Solution 2: Manually replace the missing Adobe3DandVideoServer file.

To manually replace this file, do the following:

- 1 Download the Adobe3DandVideoServer file from the Adobe FTP website.
 - **Method 1:** Enter the following URL into your web browser: ftp://cust-dl2:d0wnt0wn@eftp.adobe.com/SAVE_adobe3dandvideosever/adobe3dandvideosever.zip
 - **Method 2:** Use an FTP-capable web browser or an FTP application, such as CuteFTP, Transmit, or FireFTP to download the file. The connection details for the Adobe FTP server are as follows:
 - Server address: ftp://eftp.adobe.com/
 - User Name: cust-dl2
 - Password: d0wnt0wn (Be certain to enter zeros instead of the letter "O" in both places in the password.)
 - Path to file: ./SAVE_adobe3dandvideosever/adobe3dandvideosever.zip

For additional help connecting to the FTP site, refer to the documentation for your web browser or FTP client.

- 2 When the download completes, double-click the downloaded ZIP file, which will extract its contents.
- 3 Quit all Adobe applications, especially Adobe Bridge.
- 4 In the Finder, navigate to /Applications/Adobe Bridge CS5/.
- 5 Control-click (or right-click) on the Adobe Bridge CS5 application and choose Show Package Contents.
- 6 In the Finder window that appears, navigate to Contents/Mac OS/.
- 7 Control-click (or right-click) on the adobe3dandvideosever application and choose Show Package Contents.
- 8 In the Finder window that appears, navigate to Contents/Mac OS/. Keep this folder and window open.
- 9 Copy or move the adobe3dandvideosever file that you extracted in Step 2 to the Mac OS folder mentioned in the previous step. **Important :** Make sure that you copy the extracted file, not the compressed (.zip) file.
- 10 When prompted to replace the file, click Replace. If you are prompted, authenticate with an administrator's account information.
- 11 Restart Bridge, and then you should be able to install the update.

Additional information

Third-party applications that clean up your computer can erase files that should not be removed. If a computer clean-up utility removes the file adobe3dandvideosever, which is part of the Adobe3DandVideoServer file, the update fails. Solution 1, uninstalling and reinstalling Adobe Bridge, restores this erased file, which allows the update to complete. Solution 2 allows you to manually replace the file. After you replace your file, make sure that your computer-cleaning application does not change the Adobe Bridge CS5 folder. If it continues change this folder and there are further updates posted for Bridge, they could also fail.

Adobe Bridge CS4 is not listed in Windows Vista 64 autoplay when you download photos

Issue

When you plug a camera or card reader into your computer, Windows Vista 64 does not list Bridge CS4 in its autoplay dialog box.

Reason

Bridge support for the autoplay handler is limited to the 32-bit version of Windows Vista.

Solution

Open Bridge CS4 and then download the photos.

- 1 Choose Start > Programs and choose Bridge.
- 2 Choose File > Get Photos From Camera to download your photos.

Adobe Bridge CS4 appears to hang when adding large numbers of files to Version Cue CS4 project

Issue

When adding a large number of files to an Adobe Version Cue CS4 project, either by dragging the files into the project window or by right-clicking in the project window and selecting Add files, Adobe Bridge CS4 appears to freeze. Bridge is listed as "Not responding" in the Dock (Mac OS) and Task Manager (Windows).

Reason

Adobe Bridge CS4 doesn't immediately provide feedback to indicate that it is working when files are added like this. Bridge hasn't actually frozen; it is processing the files.

Solution

To receive feedback sooner when adding files, drag a folder containing the files into the project window.

Note: Depending on the number of files you're adding, the whole process could still take some time, but you will receive feedback sooner confirming that Bridge is indeed processing the files.

Bridge 2.1 update stalls (Mac OS)

Issue

When you run the Adobe Creative Suite 3 2.1 update on Mac OS, which includes the Bridge 2.1 update, the installation fails to complete.

Solution

Download and run the new updater at this location:

www.adobe.com/support/downloads/detail.jsp?ftpID=3620

File disappears, loses version history | Add metadata | Version Cue CS4

Issue

If you don't execute an explicit Check Out command through the Adobe Drive context menu in the Finder or Explorer before making edits, the file becomes unavailable. Also, the file's version history is lost. This error occurs when you access a file on Adobe Drive through its mounted volume, rather than through the Version Cue favorites item.

Solution

Restore the files from the Version Cue Project Trash via Bridge CS4.

See [Restoring Version Cue CS4 managed files from the Project Trash via Bridge CS4](#).

To prevent this happening, do one of the following:

- If you are using a CS4 application in which integrated Version Cue CS4 support can be turned off (Bridge CS4, Flash CS4, and Photoshop CS4), then ensure that Version Cue CS4 support is turned on before you open the file.
- If you are editing a file in an application that does not have integrated Version Cue CS4 support, explicitly check out the file before you open it.
 - In Mac OS X: Control-click the file in the Finder. From the context menu that appears, select More > Adobe Drive CS4 > Check Out.
 - In Windows XP or Vista: Right-click the file in the Windows Explorer. From the context menu that appears, select Adobe Drive CS4 > Check Out.
- **Note:** Remember to check your file back in when you have finished to ensure that your changes are synchronized to the server.

Additional information

Performing this action leads to the situation described in [Files on an Adobe Drive \(Version Cue CS4\) disappear or lose their version history if opened/saved without checkout](#).