

Fehlerbehebung "Upgrade nicht möglich" Fehler

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Installationsprotokolle überprüfen](#)

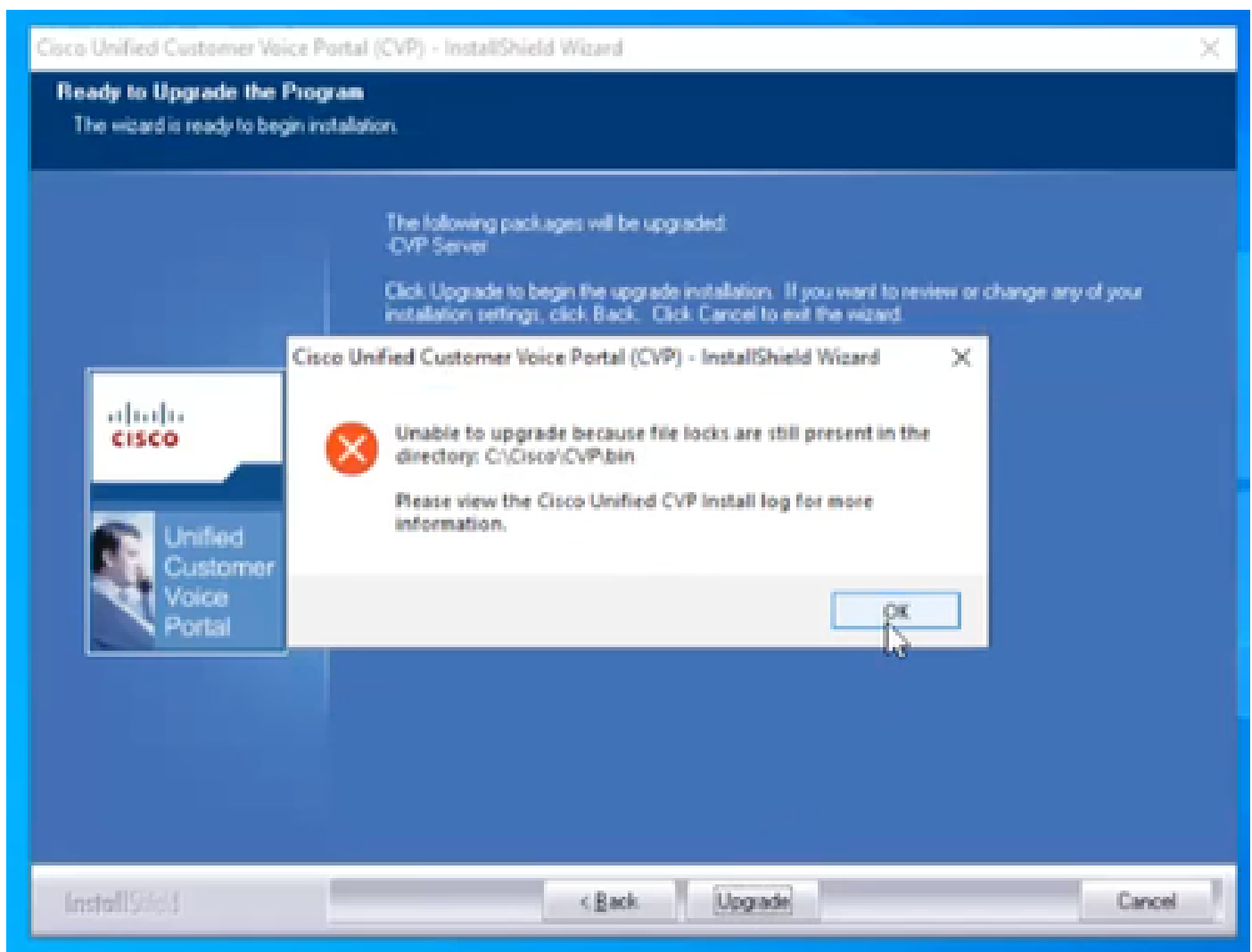
[Lösung](#)

[Identifizieren und Beenden gesperrter Prozesse](#)

[Hinweise](#)

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Fehlerbehebung beim Fehler "Kein Upgrade möglich, da im Verzeichnis Dateisperren vorhanden sind" während CVP-Upgrades der Version 15.



Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Voice Portal
- Unified Contact Center Enterprise
- Packaged Contact Center Enterprise

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- CVP 12.x
- CVP 15,0

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen

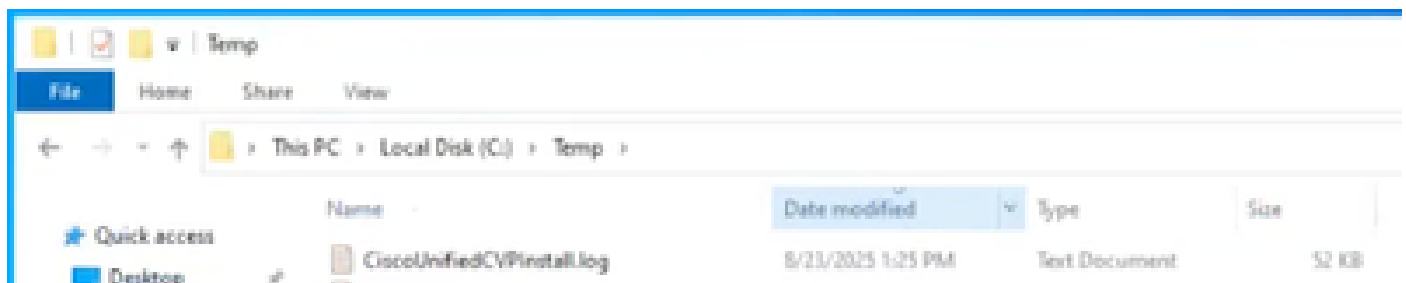
Fehlerbehebung

Installationsprotokolle überprüfen

Wenn dieser Fehler auftritt:

1. Überprüfen Sie die Installationsprotokolle unter:

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2. Öffnen Sie die Protokolldatei, und scrollen Sie bis zum Ende.

3. Suchen Sie nach Fehleranweisungen wie:

- "Mindestens eine ausgeführte Komponente wurde erkannt. Beenden Sie alle ausgeführten Produkte, und starten Sie das Installationsprogramm neu."

4. Ermitteln Sie, welche Dateien oder Prozesse als gesperrt gemeldet werden.

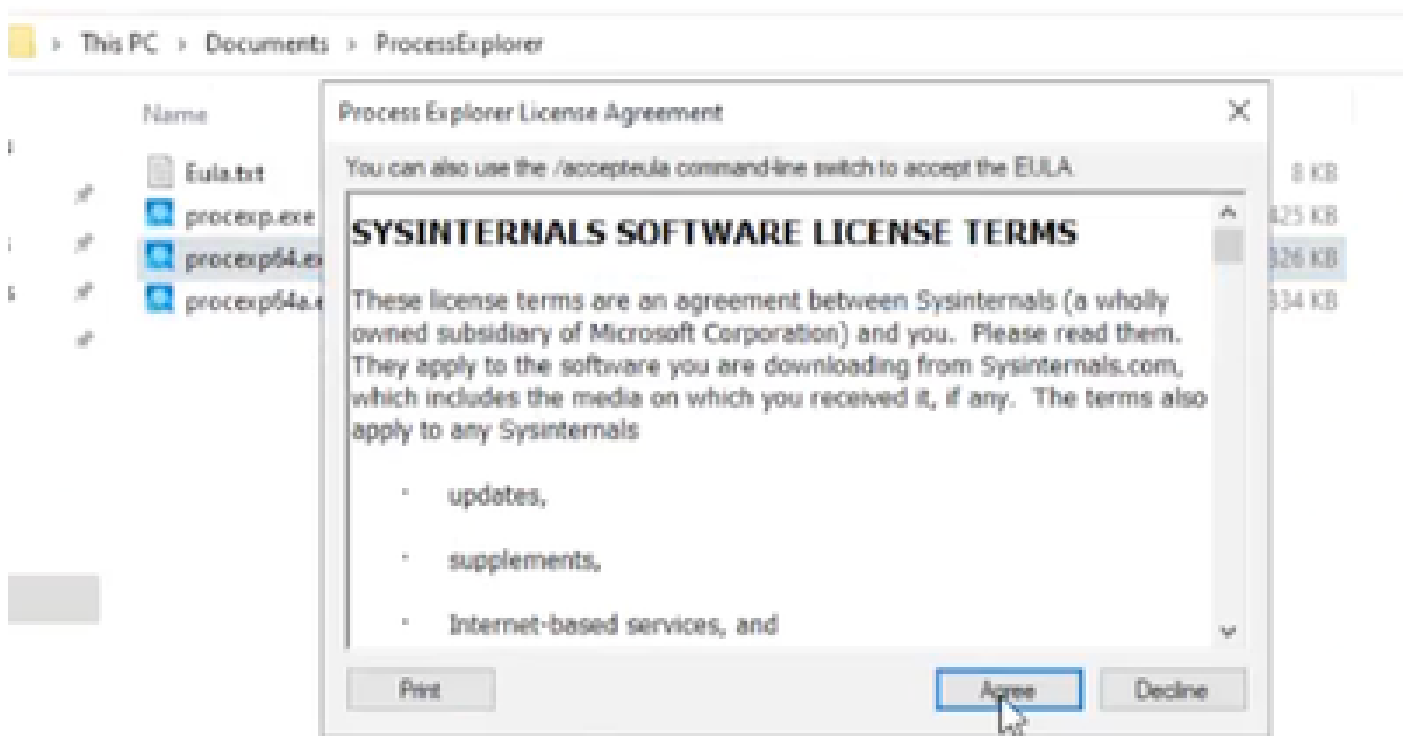
```
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All modal messages are now closed.  
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All CVP services are stopped.  
[8-23-2025 13:23:52] Informational: Product executables directory is C:\Cisco\CVP\bin  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The Cisco Unified CVP upgrade cannot be installed if any product component is currently running.  
One or more running components has been detected, and setup must abort.  
Please check the setup log for details, stop all running products, then restart this installer.  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The following product executable files are currently locked.  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SMPDventCats.dll  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SMPDventPags.dll  
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Unable to upgrade because file locks are still present in the directory: C:\Cisco\CVP\bin  
  
Please view the Cisco Unified CVP Install log for more information.  
[8-23-2025 13:25:22] WARNING: This installation has been aborted.
```

Lösung

Identifizieren und Beenden gesperrter Prozesse

So lösen Sie Dateisperren:

1. Verwenden Sie den [Prozess-Explorer](#).
2. Kopieren Sie die EXE-Datei auf den CVP-Server, und führen Sie sie aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie Als Administrator ausführen (andernfalls kann auf einige Prozesse nicht zugegriffen werden).
4. Akzeptieren Sie die Lizenzvereinbarung, um den Prozess-Explorer zu starten.

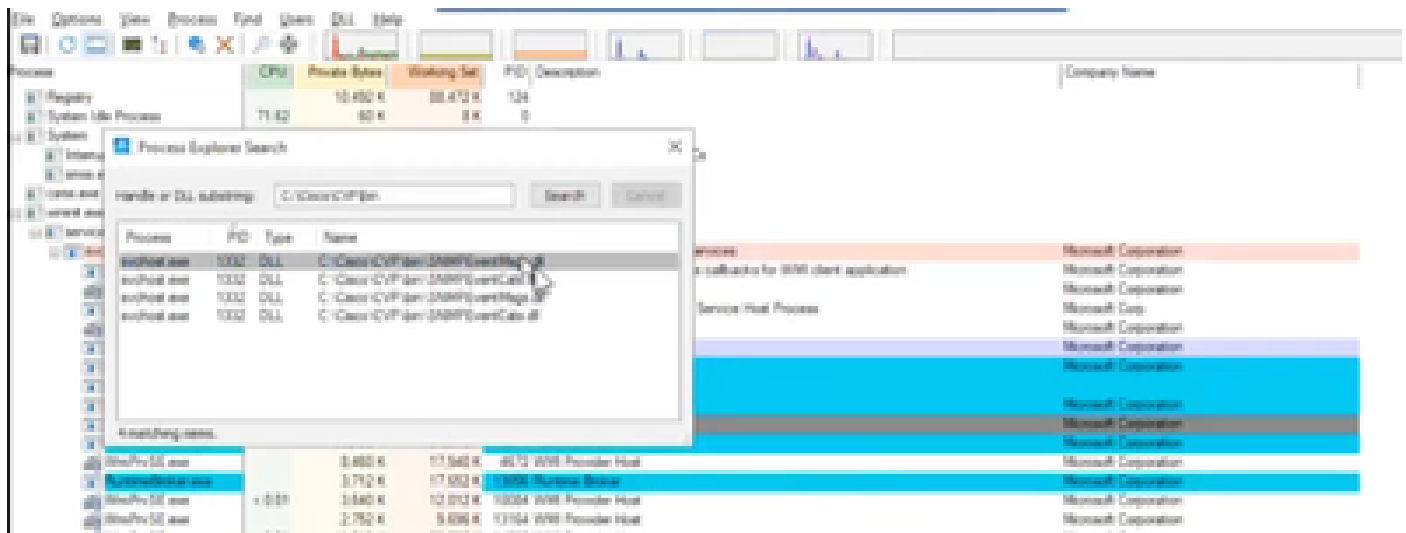


Das Fenster Prozess-Explorer wird geöffnet:

File Options View Process Find Users Help						
Process	CPU	Private Bytes	Working Set	PID	Description	Company Name
Registry		6,428 K	90,688 K	124		
System Idle Process	94.91	60 K	0 K	0		
System	< 0.01	56 K	148 K	4		
Interrupts	0.38	0 K	0 K	n/a	Hardware Interrupts and DPCs	
smss.exe		1,116 K	1,268 K	476		
csrss.exe	< 0.01	2,064 K	7,128 K	576		
csrss.exe	< 0.01	2,316 K	6,496 K	680		
wininit.exe		1,404 K	6,776 K	712		
services.exe		7,392 K	16,396 K	824		
svchost.exe		8,572 K	26,536 K	972	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
Vmacthlp.exe		34,040 K	50,284 K	1780		
Vmacthlp.exe		13,496 K	25,296 K	2480		
Vmacthlp.exe		4,596 K	12,328 K	9884		
Vmacthlp.exe		3,312 K	9,888 K	10236		
Vmacthlp.exe	< 0.01	34,500 K	58,480 K	10564		
Vmacthlp.exe		24,052 K	33,324 K	8496		
MonitoringHost.exe	< 0.01	133,136 K	123,076 K	13204		
Vmacthlp.exe		4,596 K	16,716 K	10712		
dhcpcd.exe		2,260 K	10,672 K	8584	OOM Surrogate	Microsoft Corporation
TestInputHost.exe		10,420 K	44,908 K	14912		Microsoft Corporation
StartMenuExperienceHost.exe		20,872 K	68,032 K	14940		
RuntimeBroker.exe		4,584 K	24,660 K	15040	Runtime Broker	Microsoft Corporation
SearchApp.exe	Susp...	39,296 K	76,208 K	15320	Search application	Microsoft Corporation
RuntimeBroker.exe		22,300 K	45,336 K	15352	Runtime Broker	Microsoft Corporation
ApplicationFrameHost.exe		5,528 K	25,912 K	6504	Application Frame Host	Microsoft Corporation
RuntimeBroker.exe		3,364 K	17,996 K	14164	Runtime Broker	Microsoft Corporation
MonitoringHost.exe		3,672 K	12,612 K	3340		
svchost.exe	< 0.01	8,928 K	18,032 K	552	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		2,524 K	10,072 K	640	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,168 K	5,172 K	1006	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,534 K	6,648 K	1124	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,472 K	7,688 K	1208	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
rdp.exe		3,312 K	13,168 K	1588	Virtual Disk Service	Microsoft Corporation
svchost.exe	< 0.01	37,028 K	49,196 K	1664	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		3,400 K	10,112 K	1700	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		2,464 K	11,712 K	2708	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,464 K	6,020 K	2724	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		3,824 K	8,544 K	2744	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe	< 0.01	1,936 K	9,328 K	2752	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation

5. Suchen Sie nach dem gesperrten Prozess.

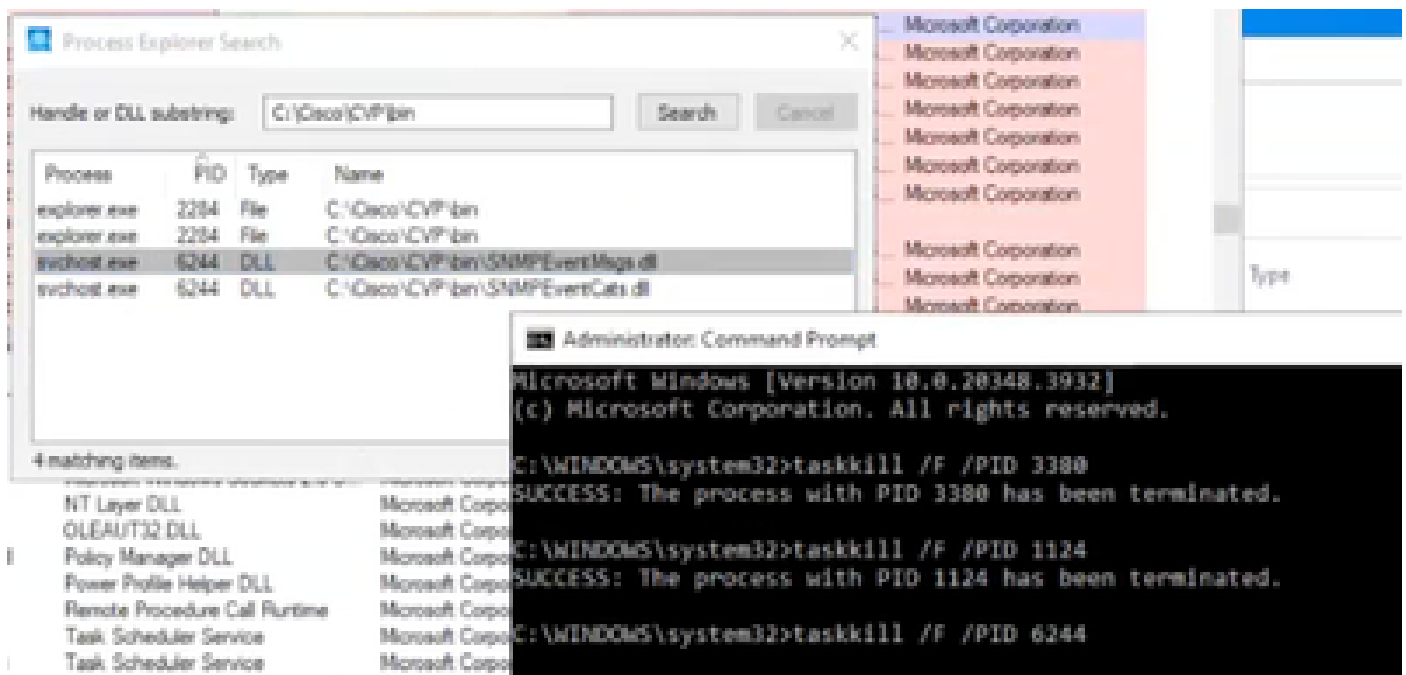
- Verwenden Sie die Suchfunktion, um die Prozesse zu finden, die im CVP-Installationsprotokoll als gesperrt angesehen werden.



6. Beachten Sie die Prozess-IDs (PIDs).

7. Öffnen Sie die Eingabeaufforderung als Administrator. Verwenden Sie diesen Befehl, um den Prozess zu beenden:

- `taskkill /F /PID <Prozess-ID>`



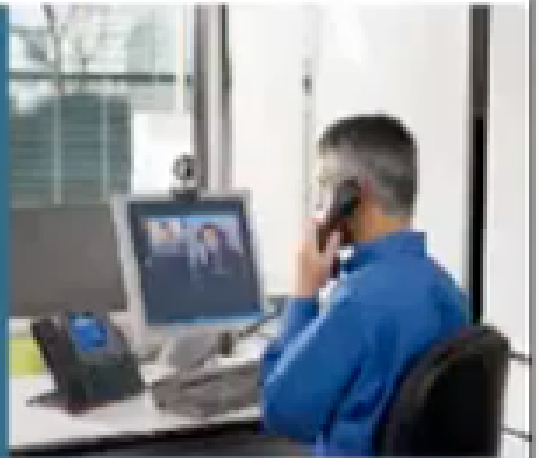
8. Vergewissern Sie sich im Prozess-Explorer, dass die Prozesse nicht mehr aktiv sind.

9. Führen Sie das Installationsprogramm für CVP Version 15 erneut aus.



Unified Customer Voice Portal

Version 15.0(1)



© 2025 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved. Cisco, the Cisco logo, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are trademarks or registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

Wenn alle gesperrten Prozesse gelöscht werden, wird die Installation erfolgreich fortgesetzt.

Hinweise

- Stellen Sie immer sicher, dass Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen und die Auswirkungen der Beendigung von Prozessen auf eine Produktionsumgebung kennen.
- Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die offizielle Cisco Dokumentation, oder wenden Sie sich an den technischen Support von Cisco.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.