

Fehlerbehebung bei CVP-aktualisierter Version unter "Software" in der Windows-Systemsteuerung

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt das Verfahren zur Fehlerbehebung, wenn die Upgrade-Version für das Customer Voice Portal (CVP) nicht in der Software Windows Add and Remove enthalten ist.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über die folgenden Produkte verfügen:

- CVP-Server
- Windows-Betriebssystem

Verwendete Komponenten

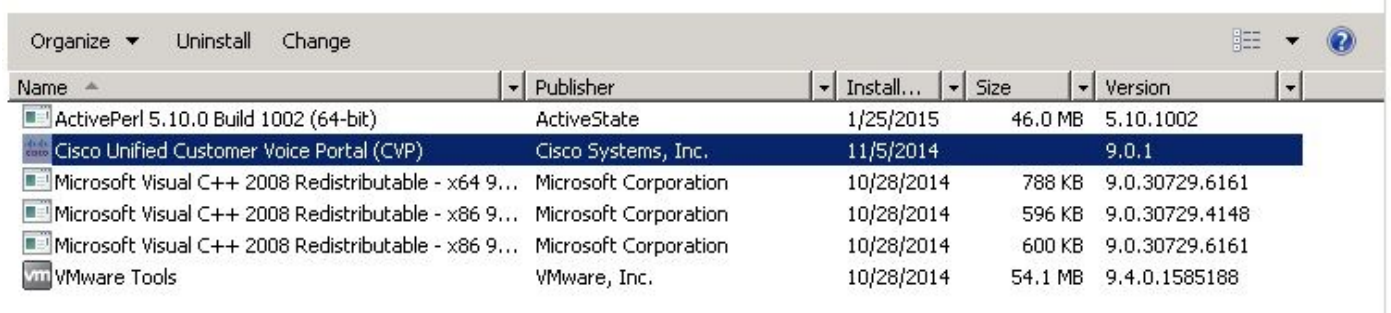
Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Produkten und Softwareversionen:

- CVP-Server 10.5
- CVP-Server 9.0(1)
- CVP Operations Console (OAMP)

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

Wenn CVP-Server auf Version 10.5 aktualisiert werden, konnten die Versionsdetails in "Software" nicht aktualisiert werden. kann die alte Version noch angezeigt werden. Wie im Bild gezeigt.



Name	Publisher	Install...	Size	Version
ActivePerl 5.10.0 Build 1002 (64-bit)	ActiveState	1/25/2015	46.0 MB	5.10.1002
Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)	Cisco Systems, Inc.	11/5/2014		9.0.1
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	788 KB	9.0.30729.6161
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	596 KB	9.0.30729.4148
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	600 KB	9.0.30729.6161
VMware Tools	VMware, Inc.	10/28/2014	54.1 MB	9.4.0.1585188

Lösung

Da die Versionsdetails nicht in den Software-Programmen des CVPservers aktualisiert werden. Zuerst müssen Sie bestätigen, dass das Upgrade erfolgreich durchgeführt wurde. Hier sind alle detaillierten Schritte.

Schritt 1: Überprüfen Sie diese Informationen, und vergewissern Sie sich, dass keine Auswirkungen auf die Produktion auftreten. Überprüfen Sie die CVP-Version auf der CVP-Webseite: <https://<CVP SERVER IP/Hostname>:8443/cvp/diag>. Wie im Bild gezeigt.

CVP Diagnostic Frame View - Windows Internet Explorer

http://localhost:8000/cvp/diag

CVP Diagnostic Frame View

HANDLED_EXCEPTION:	<input type="checkbox"/>	SECURITY:	<input type="checkbox"/>	EXTERNAL_STATE:	<input type="checkbox"/>
OOOQUEUE:	<input type="checkbox"/>	LICENSING:	<input type="checkbox"/>	INTERNAL_STATE:	<input type="checkbox"/>
GARBAGE_COLLECTOR:	<input type="checkbox"/>	STARTUP:	<input type="checkbox"/>	CODE_BRANCH:	<input type="checkbox"/>
MESSAGE:	<input type="checkbox"/>	SHUTDOWN:	<input type="checkbox"/>	CODE_MARKER:	<input type="checkbox"/>
RPT_JDBC:	<input type="checkbox"/>	STATS:	<input type="checkbox"/>	CLASS_DUMP:	<input type="checkbox"/>
RPT_CALL_REG:	<input type="checkbox"/>	SNMP:	<input type="checkbox"/>	LOCAL_DUMP:	<input type="checkbox"/>
RPT_BATCH:	<input type="checkbox"/>	SAF:	<input type="checkbox"/>		

Set

[DEBUG/0](#) - [DEBUG/41](#) - [DEBUG/40](#)

NAME	LEVEL	MASK
SIP	DEBUG	41
org.springframework	WARN	0
org.apache	ERROR	0
RPT	INFO	0
SIP.INOUT	WARN	0
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUJLibs	ERROR	0
Infrastructure	INFO	0
IVR	DEBUG	41
mmca	INFO	0
ICM	DEBUG	41
MSGBUS	INFO	0

Set packet length of stack IN-OUT traces:

Call Server Version: CVP 10.5(1) Build=189
 SIP Stack Version: Caffeine 3.1.3.510
 Uptime: 0:03:06
 Memory - in use:1046937600 bytes, free:841556304 bytes
 Processed at: Tue May 03 03:50:39 CDT 2016

Schritt 2: Überprüfen Sie die Installationsprotokolle, Pfad: C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstall.log und stellen Sie sicher, dass die Dateien fehlerfrei kopiert werden. Wie in diesem Protokollausschnitt gezeigt.

```
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "wrapper.java.additional.9= -
Djava.rmi.server.hostname=XX.XX.XX.XX" has been inserted into wrapper.conf
[5-3-2016 03:46:40] Informational: UpdateWrapperConfwithIPAddress: conf file found. Exit the
```

```

ifelse block completely
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Exit UpdateWrapperConfwithIPAddress
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Set file attributes for
C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties to FILE_ATTR_NORMAL
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.CVPServer = 1" has been inserted into cvp-
pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.was-VoiceXMLServer = TOMCAT" has been inserted
into cvp-pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Found and deleted old Log Analysis shortcut link
[5-3-2016 03:46:40] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Updating Time Zone Information
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Running Sun Java Time Zone updater for JRE 1.6
[5-3-2016 03:46:52] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: update Complete.

```

Schritt 3: Bestätigen Sie die Paketdetails unter C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties. Wie im Bild gezeigt.

```

cvp_pkgs - Notepad
File Edit Format View Help
# ---- Packages installed on this server (0=package not installed, 1=package is installed) ----
cvp-pkgs.CVPServer = 1
cvp-pkgs.OPSConsoleServer = 0
cvp-pkgs.Reporting = 0
cvp-pkgs.RemoteOperations = 0
cvp-pkgs.VMS = 0
cvp-pkgs.PromptEncodeFormatULaw = 1
cvp-pkgs.PromptEncodeFormatALaw = 0

# ---- web Application server used for components ----
# ---- WAS=IBM Websphere Application server ---
# --- TOMCAT=Apache tomcat ---
# --- NONE=this feature is not in use
cvp-pkgs.was-VoiceXMLServer = TOMCAT
cvp-pkgs.was-CVP = NONE

```

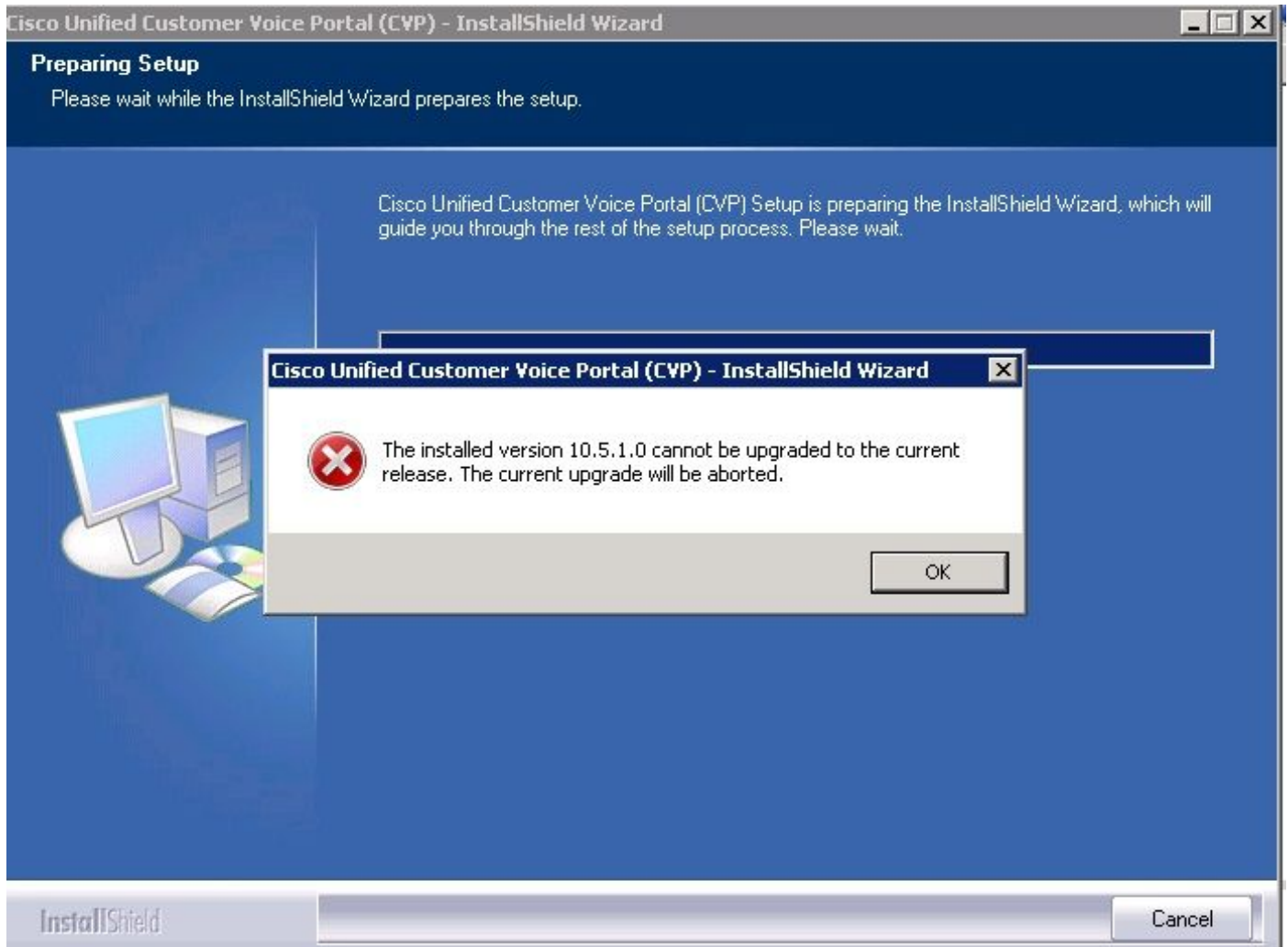
Schritt 4: Cross-Verifizieren Sie das Versionsupdate in der CVP-Versionsdatei Path: C:\Cisco\CVP\conf\VERSION Dies sind die Details der Datei.

```

PRODUCT_NAME=CVP
MAJOR_NUMBER=10
MINOR_NUMBER=5
MAINT_NUMBER=1
SR_NUMBER=0
ES_NUMBER=0
DROP_NUMBER=0
BUILD_NUMBER=189
BUILD_TIMESTAMP=1401424905000

```

Schritt 5: Führen Sie die CVP-Installationsdatei des gleichen Builds erneut aus. Wenn die Datei die gleiche Version wie die neueste installiert hat, wird das aktuelle Upgrade abgebrochen. Dadurch wird auch bestätigt, dass die Installation erfolgreich abgeschlossen wurde. Wie im Bild gezeigt.



Schritt 6: Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Version im Registrierungswert von Microsoft deinstallieren CVP, HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}. Diese Registrierungsdetails sind direkt mit der Version verknüpft, die in "Software" angezeigt wird.

Diese Schritte helfen Ihnen, das Problem zu beheben, wenn der Registrierungswert die alte Versionsnummer hat, wie im Bild gezeigt.

- Navigieren Sie zum Speicherort im Registrierungs-Editor - HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{759836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
- Klicken Sie im rechten Teilfenster mit der rechten Maustaste auf das Symbol **Anzeigeversion**. Ein Pop wird angezeigt. Wählen Sie **Ändern**
- Ein anderes Pop wird angezeigt. Bearbeiten Sie das Feld **Wert** in **10.5.1** .

Registry Editor

File Edit View Favorites Help

- HomeGroup
- IME
- Installer
- Internet Settings
- MMDevices
- OEMInformation
- OOBE
- PhotoPropertyHandler
- Policies
- PreviewHandlers
- PropertySystem
- Reliability
- RenameFiles
- Run
- RunOnce
- Setup
- SharedDLLs
- Shell Extensions
- ShellCompatibility
- ShellServiceObjectDelayLoad
- SMDEn
- StructuredQuery
- SysPrepTapi
- Telephony
- Themes
- Uninstall
 - {1F1C2DFC-2D24-3E06-BCB8-725134ADF989}
 - {7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
 - {9BES18E6-ECC6-35A9-88E4-87755C07200F}
 - AddressBook
 - Connection Manager
 - DirectDrawEx
 - Fontcore
 - IE40
 - IE4Data
 - IESBAKEX
 - IEData
 - MobileOptionPack
 - SchedulingAgent
 - WIC
- URL
- UserPictureChange

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	(value not set)
DisplayIcon	REG_SZ	C:\Cisco\CVP\resources\CVP.ico
DisplayName	REG_SZ	Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
DisplayVersion	REG_SZ	9.0.1
InstallDate	REG_SZ	20141105
InstallLocation	REG_SZ	C:\Cisco\CVP
InstallSource	REG_SZ	W:\CVP\Installer_Windows\
Language	REG_DWORD	0x00000009 (9)
LogFile	REG_SZ	C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
LogMode	REG_DWORD	0x00000001 (1)
MajorVersion	REG_DWORD	0x00000009 (9)
MinorVersion	REG_DWORD	0x00000000 (0)
ModifyPath	REG_SZ	"C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
NoRepair	REG_DWORD	0x00000001 (1)
ProductGuid	REG_SZ	{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
Publisher	REG_SZ	Cisco Systems, Inc.
RegCompany	REG_SZ	Microsoft
RegOwner	REG_SZ	Microsoft
UninstallString	REG_SZ	"C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
URLInfoAbout	REG_SZ	http://www.cisco.com
Version	REG_DWORD	0x09000001 (150994945)