

Deinstallieren Sie Cisco Agent Desktop manuell

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Deinstallieren Sie Cisco Agent Desktop manuell](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt das Verfahren zur manuellen Deinstallation von Cisco Agent Desktop (CAD) in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung.

Voraussetzungen

Anforderungen

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

- Cisco IPCC Express
- CAD

Verwendete Komponenten

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

- Cisco IPCC Express Version 4.0(x)
- Cisco Agent Desktop Version 6.1(x)

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 Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

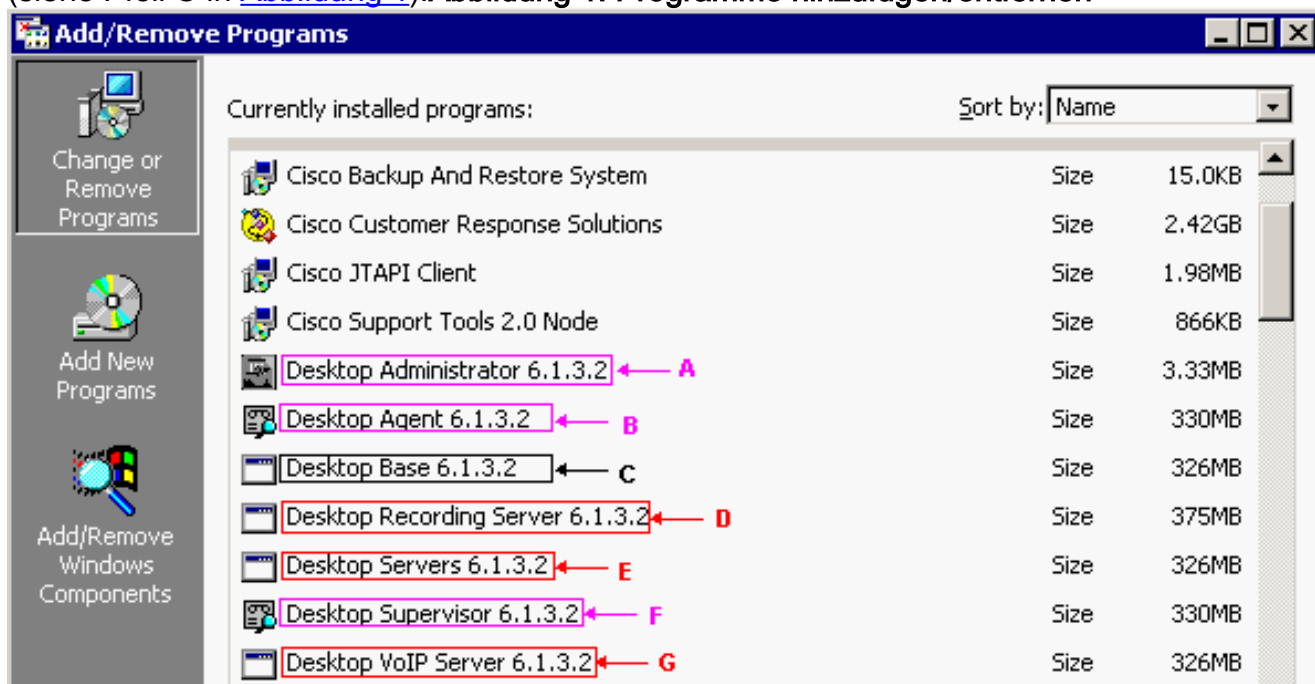
Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

Deinstallieren Sie Cisco Agent Desktop manuell

Gehen Sie wie folgt vor, um die CAD-Komponenten manuell zu entfernen:

1. Wählen Sie in der Windows-Taskleiste **Start > Einstellungen > Systemsteuerung** aus. Die Systemsteuerung wird angezeigt.
2. Doppelklicken Sie auf **Software**. Das Dialogfeld Eigenschaften hinzufügen/entfernen wird angezeigt.
3. Es wird empfohlen, die Cisco Desktop-Anwendungen in der folgenden Reihenfolge zu entfernen: Benutzeranwendungen wie Desktop-Administrator, Desktop Agent und Desktop Supervisor (siehe Pfeile A, B, F in [Abbildung 1](#)). Server wie Desktop Recording Server, Desktop Server und Desktop VoIP Server (siehe Pfeile D, E, G in [Abbildung 1](#)). Desktop Base (siehe Pfeil C in [Abbildung 1](#)). **Abbildung 1: Programme hinzufügen/entfernen**



Hinweis: Beim Entfernen der Anwendung werden Sie möglicherweise aufgefordert, das System neu zu starten. Es wird empfohlen, das System neu zu starten, um alle Cisco Desktop-Dateien vollständig zu entfernen.

4. Wählen Sie **Start > Systemsteuerung > Software**, um das Dialogfeld Software in der Windows-Systemsteuerung aufzurufen. Wenn Sie in der Liste der auf dem Computer installierten Programme Namen von Cisco Desktop-Anwendungen finden, suchen Sie nach diesen Anwendungen (ohne Versionsnummer) unter HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services registry location and delete them.
5. Löschen Sie diese Registrierungsschlüssel: Löschen Sie unter HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE diesen Schlüssel:

Spanlink

Löschen Sie unter HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI die folgenden Schlüssel:

FCRasSvrDB
FCVoIP
FCVoIP_sub_1
FCVoIP_sub_2
FCVoIP_sub_3
FCVoIP_sub_4
SYNC_SERVER_A

SYNC_SERVER_B

Löschen Sie unter HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall die folgenden Schlüssel:

```
{1F99B160-BDCE-11D5-84FE-0001031A6A35} (base)
{2A879B13-E744-11D4-849E-0001031A6A35} (footprint)
{2DF142C0-11F6-11D4-8770-00105AA752A8} (dir serv)
{3AFB74C0-527B-11D4-8776-00105AA752A8} (enterprise)
{3E2F65E8-7773-11D4-8466-0001031C0C0B} (chat)
{3F2EEAA1-1F49-11D4-8770-00105AA752A8} (voip)
{4FE45CA0-9E24-11D5-84F4-0001031A6A35} (rascal)
{536A8CD0-F07E-11D4-849F-0001031A6A35} (telecaster)
{671EAD40-79FA-11D5-84E8-0001031A6A35} (serv create)
{7816039C-78FE-11D4-8466-0001031C0C0B} (admin)
{AEF488C0-5B62-11D5-84E0-0001031A6A35} (doc)
{B2C70A61-0941-11D4-8770-00105AA752A8} (agent)
{BF7D7545-3373-11D5-84D1-0001031A6A35} (supervisor)
{FD3E6760-4B71-11D4-8773-00105AA752A8} (media term)
```

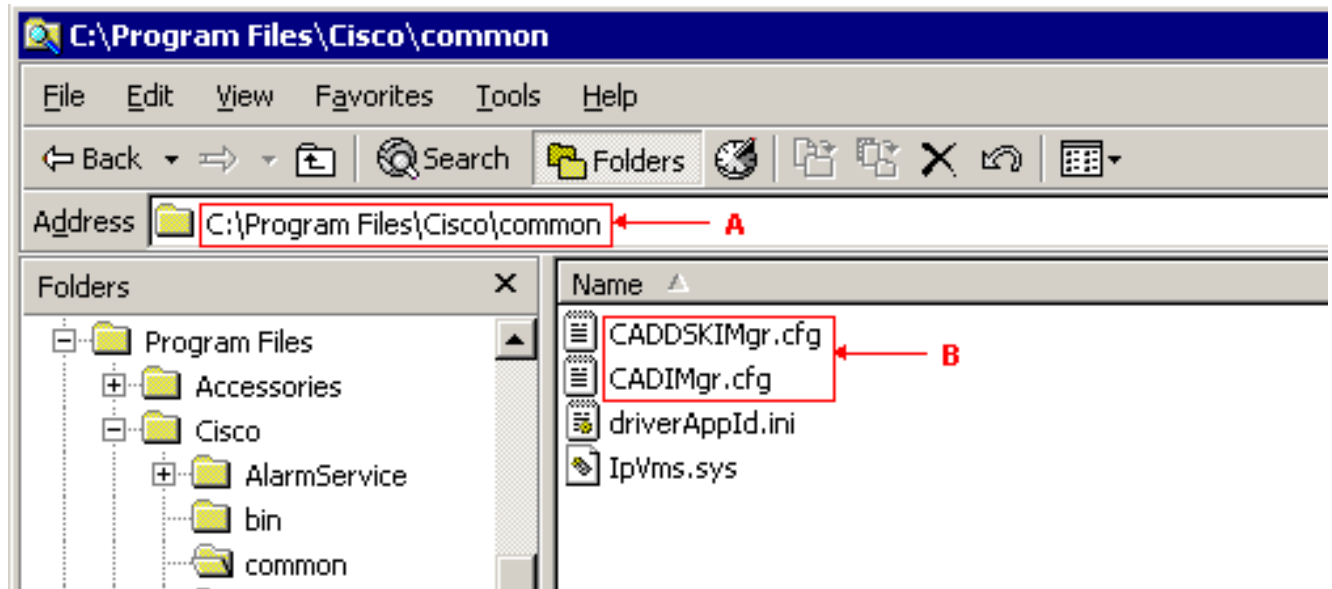
Löschen Sie unter HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services die folgenden Schlüssel:

```
FastCall Chat Server
RASCALServer
Spanlink
Spanlink FastCall Enterprise Server
splkldap
splkldapmon
SyncServer
TAIServer
VoIPMonitorServer
```

Wenn Desktop-Server in einem eigenen Gerät installiert wurden (nicht gleichzeitig vorhanden), löschen Sie die folgenden Schlüssel:

```
MSSQLServer
SQLServerAgent
Tomcat
```

6. Öffnen Sie im Ordner C:\Program Files\Cisco\common folder alle Dateien mit dem Suffix Mgr.cfg, z. B. CADDISKIMgr.cfg und CADIMgr.cfg (siehe Pfeil B in [Abbildung 2](#)). **Abbildung 2: Files\Cisco\common**



Führen Sie diese beispielsweise in CADIMgr.cfg aus: Löschen Sie den Netzwerkconfigurationsordner, auf den CfgFileLocation zeigt (siehe Pfeil B in [Abbildung 3](#)). Identifizieren Sie den Basisordner anhand des Parameters Basisordner (siehe Pfeil A in [Abbildung 3](#)) im gleichen Abschnitt. **Abbildung 3: CADIMgr.cfg**

```

CADIMgr.cfg - Notepad
File Edit Format Help
#=====
# General information
#=====
[General]
Name=Install Manager
DefaultLang=English
SaveAs=C:\Program Files\Cisco\Common\CADIMgr.cfg
Vendor=Cisco
Version=6.1
[End of section]

[License List]
Splk License Agreement=License\spanlink.txt
LDAP License Agreement=License\splkldap.txt
Tomcat License Agreement=License\tomcat.txt
[End of section]

[Installer settings]
#Global settings
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop ← A
CfgFileLocation= ← B
UNC-CfgFileLocation=
LocalMachine=10.89.230.249
LocalMachineType=IPAddress
Program Folder=Cisco\Desktop

```

7. Löschen Sie diese Ordner und deren Inhalt: C:\Program Files\Cisco\Desktop C:\Program Files\Cisco\IMC\Program Files\Spanlink C:\Program Files\Cisco\Desktop_Cfg C:\Program Files\Cisco\AudioFiles
8. Löschen Sie unter C:\Program Files\Installshield Installation Information folder diese Ordner:
 - {1F99B160-BDCE-11D5-84FE-0001031A6A35} (base)
 - {2A879B13-E744-11D4-849E-0001031A6A35} (footprint)
 - {2DF142C0-11F6-11D4-8770-00105AA752A8} (dir serv)
 - {3AFB74C0-527B-11D4-8776-00105AA752A8} (enterprise)
 - {3E2F65E8-7773-11D4-8466-0001031C0C0B} (chat)
 - {3F2EEAA1-1F49-11D4-8770-00105AA752A8} (voip)
 - {4FE45CA0-9E24-11D5-84F4-0001031A6A35} (rascal)
 - {536A8CD0-F07E-11D4-849F-0001031A6A35} (telecaster)
 - {671EAD40-79FA-11D5-84E8-0001031A6A35} (serv create)
 - {7816039C-78FE-11D4-8466-0001031C0C0B} (admin)
 - {AEF488C0-5B62-11D5-84E0-0001031A6A35} (doc)
 - {B2C70A61-0941-11D4-8770-00105AA752A8} (agent)
 - {BF7D7545-3373-11D5-84D1-0001031A6A35} (supervisor)
 - {FD3E6760-4B71-11D4-8773-00105AA752A8} (media term)
9. Starten Sie den Computer neu, bevor Sie versuchen, Cisco Desktop-Anwendungen neu zu installieren.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)