

Fehler bei Neuinstallation des Desktop-Administrators - Vorherige Installation bleibt erhalten

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird einer der Gründe für den Ausfall der Neuinstallation des Desktop-Administrators beschrieben. Außerdem wird das richtige Verfahren zur Deinstallation des Desktop-Administrators in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition-Umgebung beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Die Leser dieses Dokuments sollten folgende Themen kennen:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Cisco Desktop-Produktsuite

Verwendete Komponenten

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

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Cisco Desktop-Produktsuite Version 4.2.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

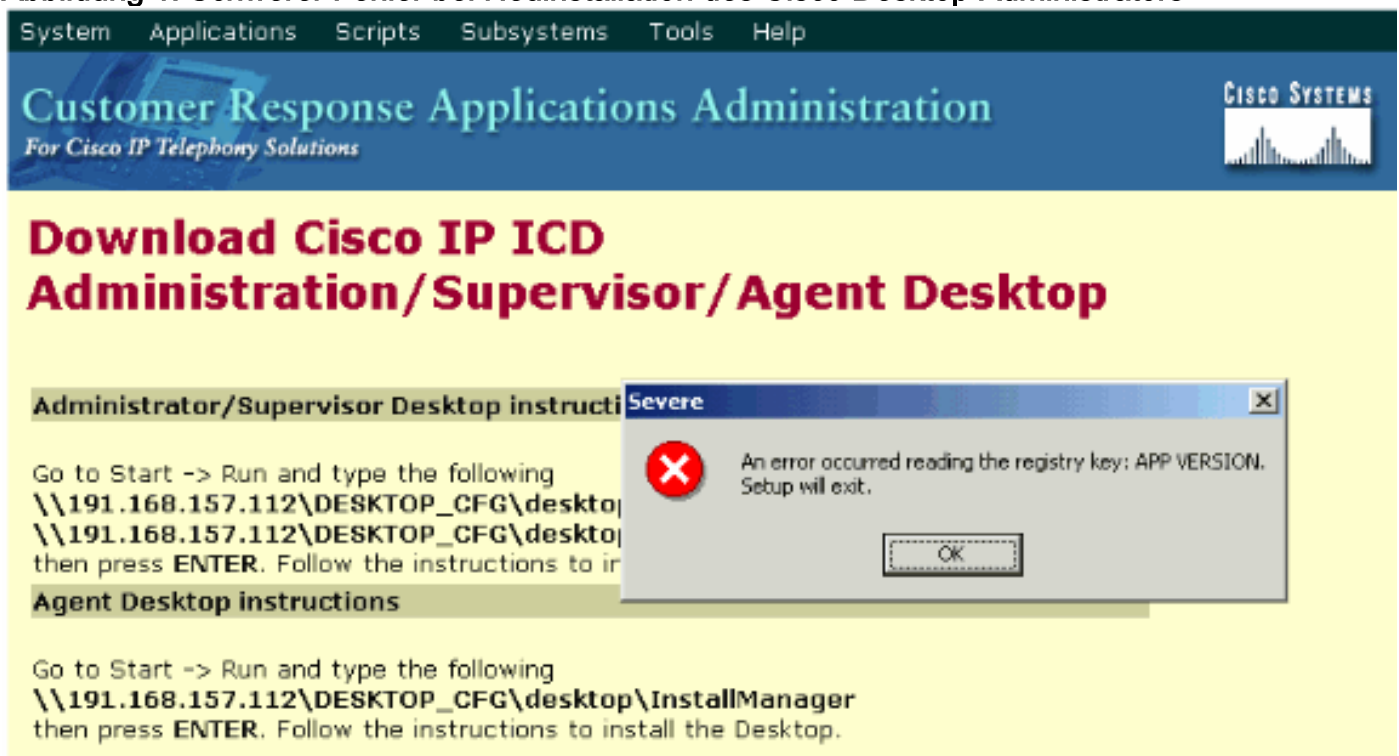
Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Problem

Wenn Sie den Cisco Desktop-Administrator neu installieren, wird diese Fehlermeldung angezeigt (siehe [Abbildung 1](#)).

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit.

Abbildung 1: Schwerer Fehler bei Neuinstallation des Cisco Desktop-Administrators



Die Erstinstallation von Cisco Desktop Administrator wurde erfolgreich abgeschlossen. Wenn Sie den Cisco Desktop Administrator deinstallieren und versuchen, ihn neu zu installieren, tritt dieses Problem jedoch auf.

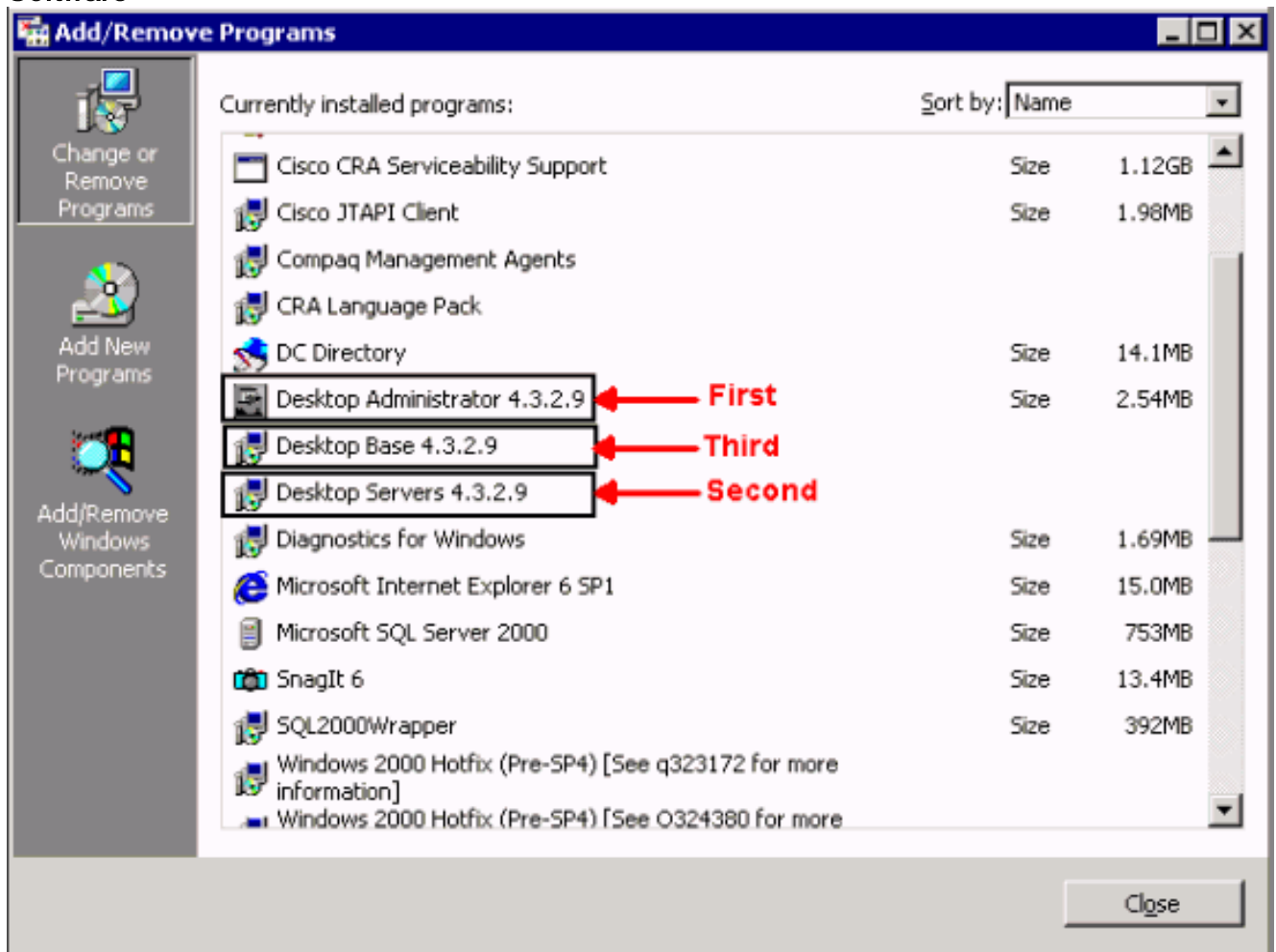
Lösung

Obwohl Sie Cisco Desktop Administrator deinstallieren, bleiben einige Dateien aus der vorherigen Installation im System und verursachen dieses Problem.

Gehen Sie wie folgt vor, um den Cisco Desktop Administrator vollständig zu entfernen:

1. Entfernen Sie den Desktop-Administrator.
2. Entfernen von Desktop-Servern.

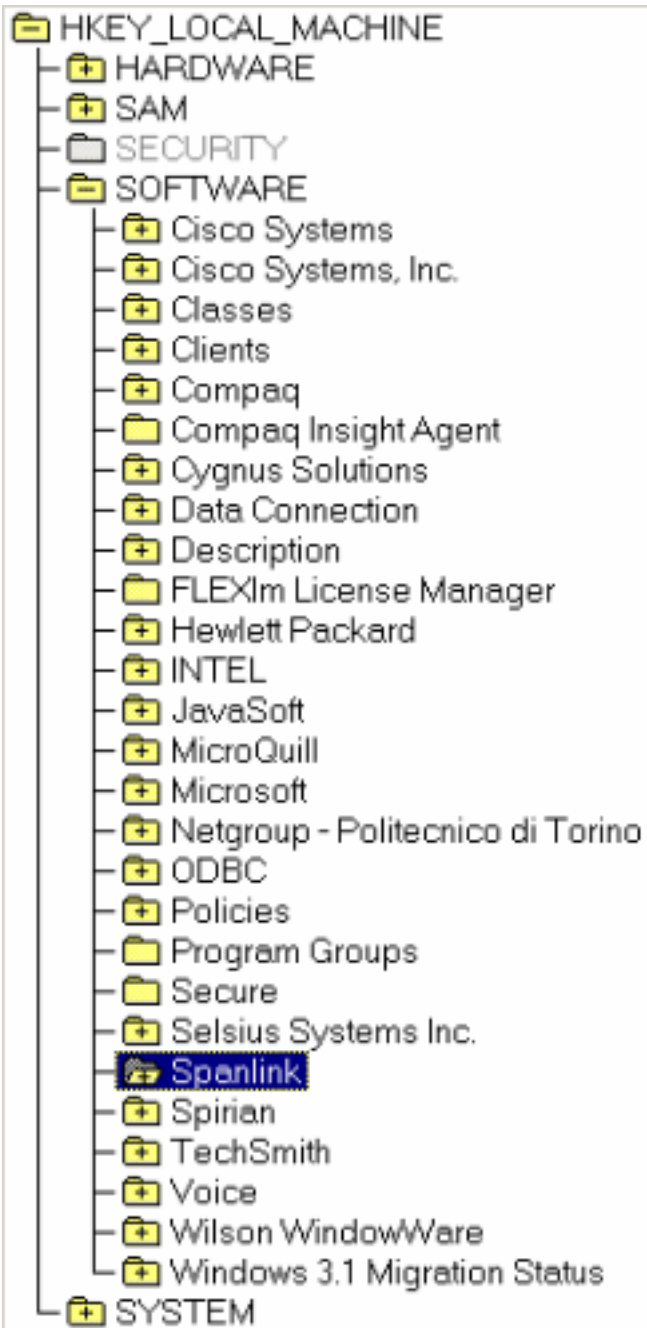
3. Führen Sie **Add/Remove** für die Desktop-Basis aus (siehe [Abbildung 2](#)).**Abbildung 2:**
Software



4. Starten Sie den Computer neu.
5. Navigieren Sie zu diesem Registrierungsschlüssel, um Spanlink zu löschen (siehe [Abbildung 3](#)).

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink

Abbildung 3: Navigieren zur spanischen Taste

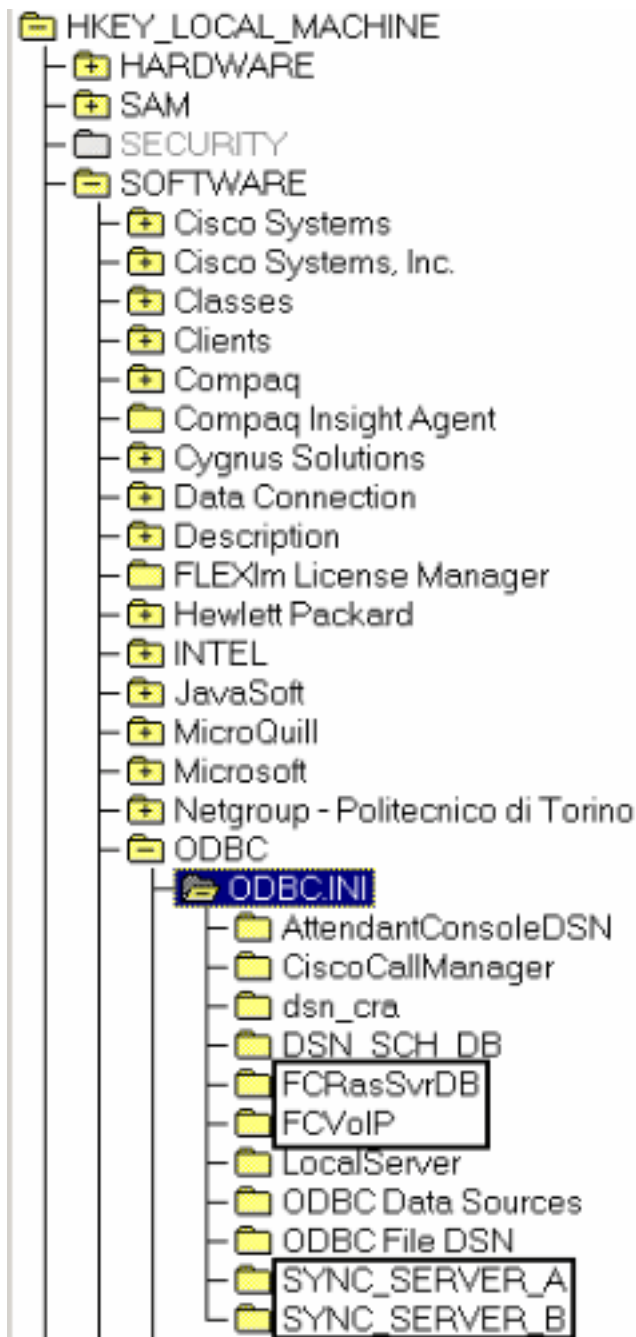


6. Navigieren Sie zu diesem Schlüssel:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI

7. Löschen Sie diese Dateien (siehe [Abbildung](#)

[4](#)):FCRasSvrDBFCVoIPSYNC_SERVER_ASYNC_SERVER_BAbbildung 4: Löschen der vier Registrierungsschlüssel



8. Navigieren Sie zu diesem Registrierungsschlüssel:

HKEY_LOCAL_MACHINE\ SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall

9. Löschen Sie die Tasten, die mit dem roten Pfeil in [Abbildung 5](#) gekennzeichnet sind. **Abbildung 5: Löschen der Registrierungsschlüssel mit den roten Pfeilen**



10. Navigieren Sie zu diesem Registrierungsschlüssel:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services

11. Löschen Sie diese Schlüssel: FastCall Chat-Server RASCALSServer Spanlink FastCall Enterprise-Server Splitter Synchronisierungsserver TAI Server VoIP Monitor Server

12. Wenn der Desktop-Server auf dem eigenen Computer installiert ist (nicht gleichzeitig vorhanden), löschen Sie die folgenden Registrierungsschlüssel: MSSQLSERVER SQLSERVER AGENT Tomate

13. Starten Sie den Server neu, nachdem Sie die Registrierungsänderungen vorgenommen haben.

14. Navigieren Sie zum Verzeichnis c:\program files\cisco.

15. Öffnen Sie alle Dateien, deren Namen *Mgr.cfg und InstallManager.cfg entsprechen (siehe [Tabelle 1](#)). **Tabelle 1: Dateien mit übereinstimmenden Namen *Mgr.cfg und InstallManager.cfg**

16. Beachten Sie im Abschnitt Installationstechnikeinstellungen die durch den CfgFileLocation-Schlüssel angegebenen Speicherorte. Dies ist der Ordner für die Netzwerkkonfiguration. Wenn Sie also alle Desktop-Administratoren entfernen möchten, navigieren Sie zum Speicherort, und löschen Sie ihn, wie in [Abbildung 6](#) gezeigt. **Abbildung 6: Löschen des Basisordners**

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
CfgFileLocation=\\10.89.228.118\DESKTOP_CFG
```

Beachten Sie

im Abschnitt Installationstechnikeinstellungen den bzw. die Speicherorte, die durch den Schlüssel **Basisordner** angegeben sind. Navigieren Sie zu den Speicherorten, und löschen Sie sie wie in [Abbildung 7](#) dargestellt. Wenn Sie Software an mehreren Standorten installiert haben, wiederholen Sie den gleichen Vorgang für jeden Standort. **Abbildung 7:**

Position des

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
```

17. Löschen Sie das Verzeichnis, das mit dem Schlüssel **Basisordner** angegeben wurde, wie in [Abbildung 7](#) gezeigt.

18. Löschen Sie diese Verzeichnisse: c:\Program Files\Cisco\Common c:\Program Files\Cisco\Desktop c:\Program Files\Spanlink

19. Löschen Sie diese Ordner im Verzeichnis C:\program files\InstallShield Installation

Information auf dem Systemlaufwerk:

536a8cd0-f07e-11d4-849f-0001031a6a35(base)
1f99b160-bdce-11d5-84fe-0001031a6a35(footprint)
fd3e6760-4b71-11d4-8773-00105aa752a8 (dir serv)
3afb74c0-527b-11d4-8776-00105aa752a8(enterprise)
7816039c-78fe-11d4-8466-0001031c0c0b(chat)
2a879b13-e744-11d4-849e-0001031a6a35(voip)
671ead40-79fa-11d5-84e8-0001031a6a35(rascal)
aef488c0-5b62-11d5-84e0-0001031a6a35(telecaster)
bf7d7545-3373-11d5-84d1-0001031a6a35(serv create)
2df142c0-11f6-11d4-8770-00105aa752a8(admin)
b2c70a61-0941-11d4-8770-00105aa752a8(doc)
3f2eeaa1-1f49-11d4-8770-00105aa752a8(agent)
3e2f65e8-7773-11d4-8466-0001031c0c0b(supervisor)
4fe45ca0-9e24-11d5-84f4-0001031a6a35(media term)

Hinweis: Dies ist ein ausgeblendetes Verzeichnis. Ändern Sie die Ordneereinstellungen, um sie anzuzeigen.

[Zugehörige Informationen](#)

- [Technischer Support – Cisco Systems](#)