

Solucionar problemas de " no se puede actualizar " Error

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Troubleshoot](#)

[Comprobar registros de instalación](#)

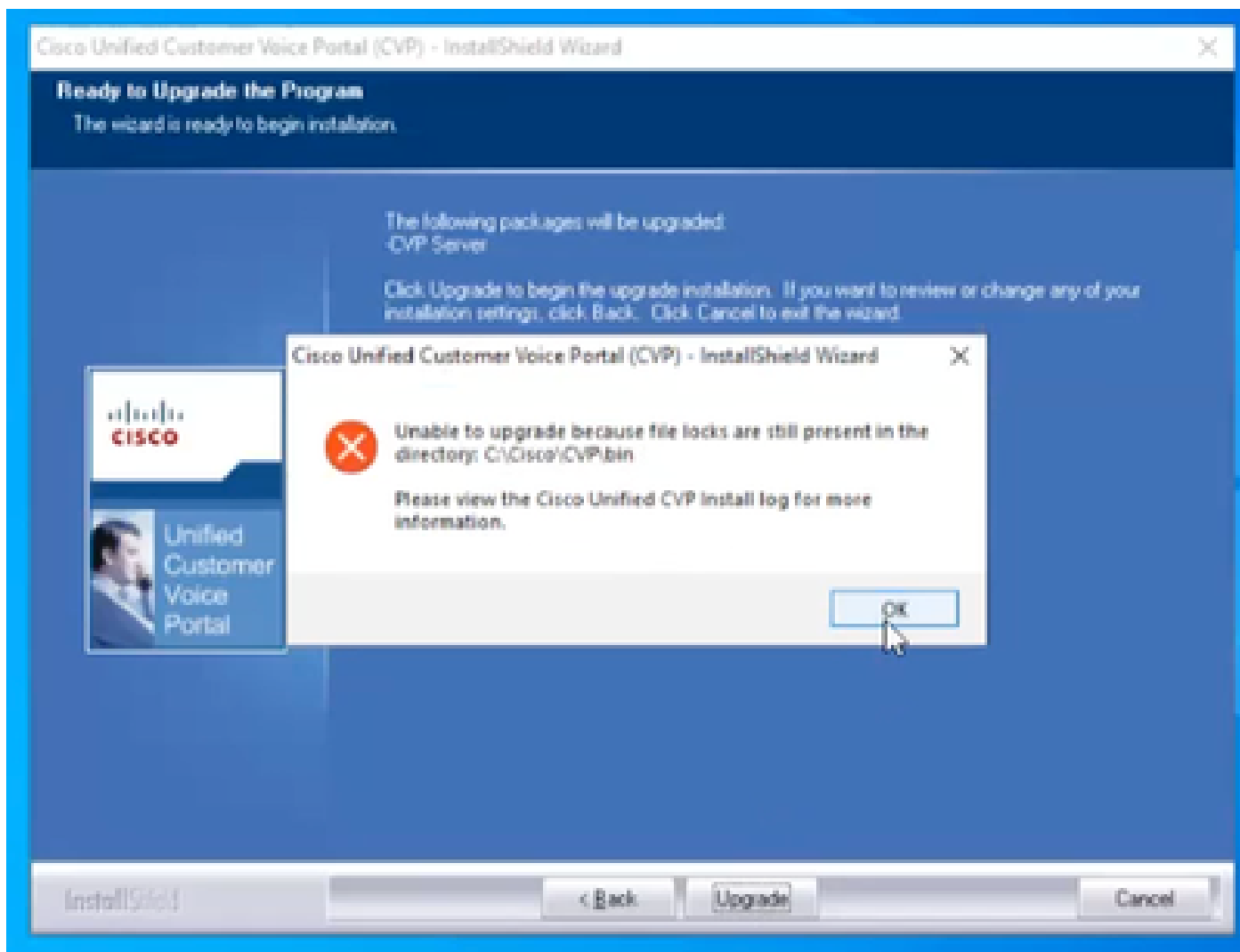
[Solución](#)

[Identificar y detener procesos bloqueados](#)

[Notas](#)

Introducción

Este documento describe la solución de problemas del error "No se puede actualizar porque hay bloqueos de archivos en el directorio" durante las actualizaciones de CVP versión 15.



Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- portal de voz de Cisco
- Unified Contact Center Enterprise
- Packaged Contact Center Enterprise

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CVP 12.x
- CVP 15.0

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando

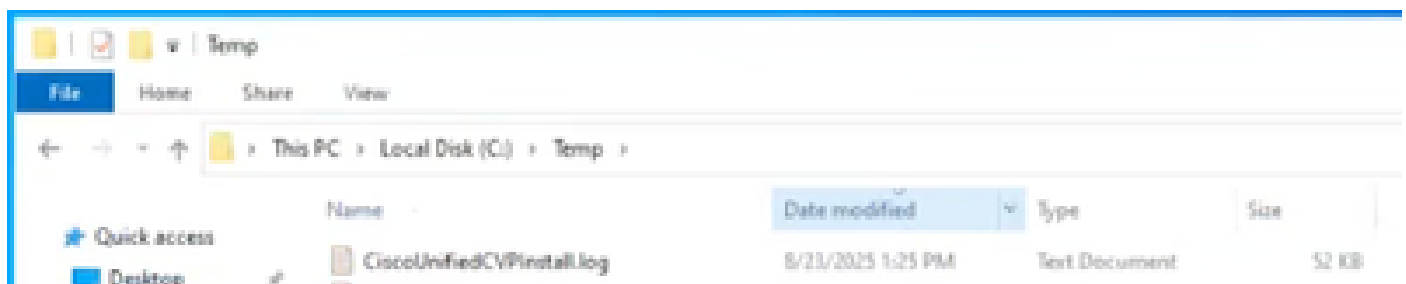
Troubleshoot

Comprobar registros de instalación

Cuando se produce este error:

1. Compruebe los registros de instalación ubicados en:

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2. Abra el archivo de registro y desplácese hasta el final.

3. Busque sentencias de error como:

- "Se han detectado uno o más componentes en ejecución, detenga todos los productos en ejecución y reinicie este instalador."

4. Identifique qué archivos o procesos se notifican como bloqueados.

```
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All model 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\SNMPEventCats.dll
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SNMPEventPugs.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.
```

Solución

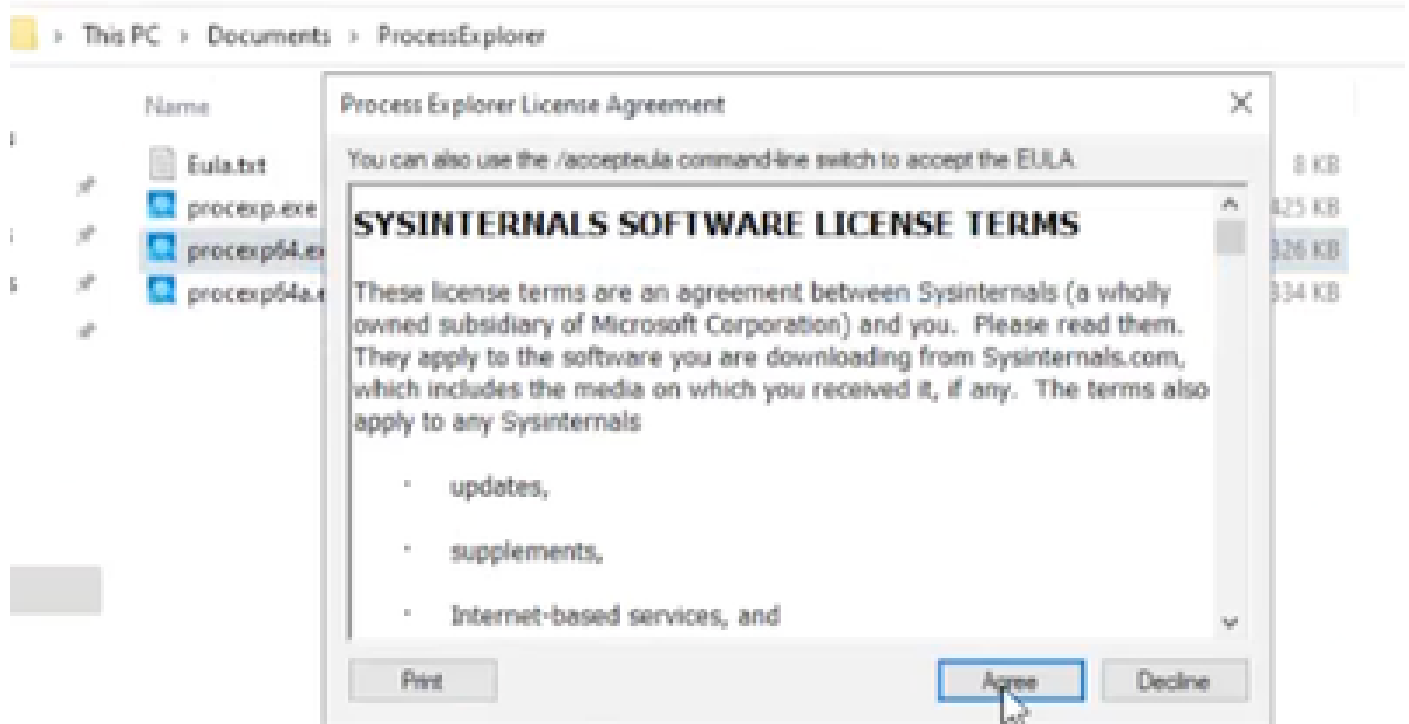
Identificar y detener procesos bloqueados

Para resolver bloqueos de archivos:

1. Utilice el [Explorador de Procesos](#).
2. Copie el archivo EXE en el servidor CVP y ejecútelo.

3. Haga clic con el botón derecho y seleccione Ejecutar como administrador (de lo contrario, algunos procesos podrían ser inaccesibles).

4. Acepte el acuerdo de licencia para iniciar Process Explorer.

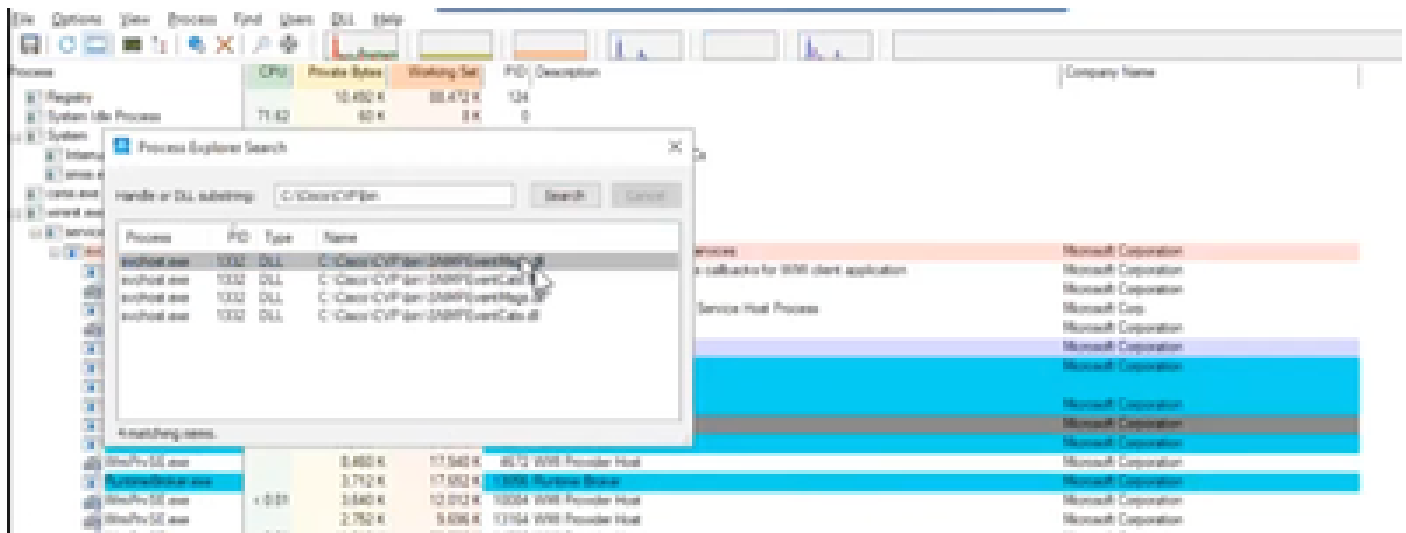


Se abre la ventana del explorador de procesos:

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	58,400 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. Busque el proceso bloqueado.

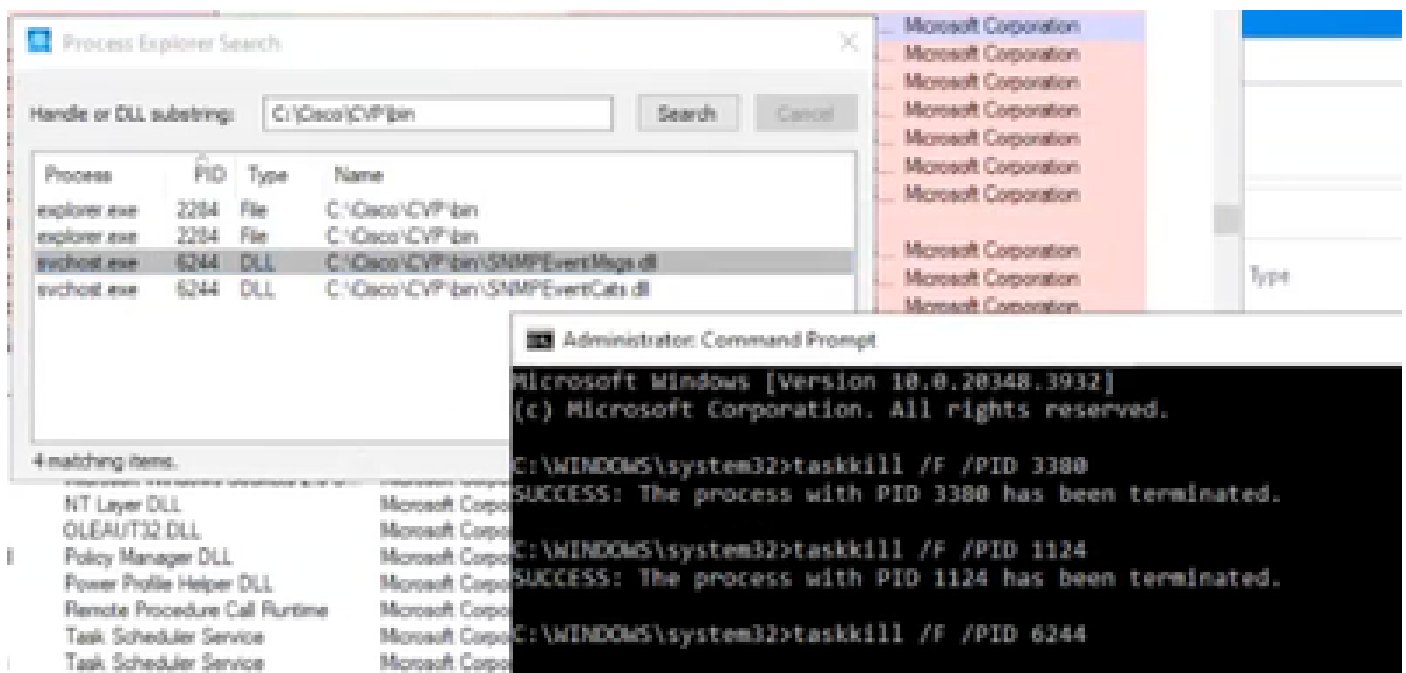
- Utilice la función de búsqueda para encontrar los procesos que se consideran bloqueados en el registro de instalación de CVP.



6. Anote las ID de proceso (PID).

7. Abra el símbolo del sistema como administrador. Utilice este comando para cerrar el proceso:

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



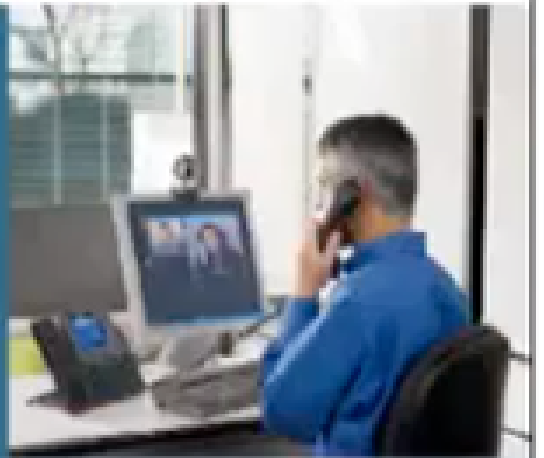
8. Compruebe en el Explorador de procesos que los procesos ya no están activos.

9. Vuelva a ejecutar el instalador de CVP versión 15.



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.

Si se borran todos los procesos bloqueados, la instalación continúa correctamente.

Notas

- Asegúrese siempre de que dispone de los permisos necesarios y de que comprende el impacto de detener procesos en un entorno de producción.
- Si los problemas persisten, consulte la documentación oficial de Cisco o póngase en contacto con el soporte técnico de Cisco.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).