

# El Jabber para Windows instala o el troubleshooting de la falla de la actualización

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver un problema que sea causado por las claves de registro persistentes cuando usted instala o actualiza el Jabber de Cisco para Windows.

## Prerequisites

### Requisitos

Cisco recomienda tener conocimientos de estos temas:

- Jabber de Cisco para Windows
- Sistema operativo de la versión 7 de Microsoft Windows (32 y 64 mordidos)

### Componentes Utilizados

Este documento no se restringe al hardware o a las versiones de software específico.

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Problema

Cuando usted intenta instalar o actualizar el Jabber de Cisco para la versión de Windows 9.6 o 9.7, la tentativa falla y usted recibe este mensaje de error:

Error 1714. The older version of Cisco Jabber cannot be removed. Contact your technical support team



## Causa

Los programas que están instalados vía un archivo del instalador de MSI contienen una entrada en la clave de la desinstalación con un valor del instalador de Windows de uno. Cuando funciona el **agregar/quita los programas** los encontramos esto, revisa el nombre de la clave y lo altera. Entonces busca para una clave que se nombre con el GUID reordenado en esta ubicación:

El HKLM > el software > clasifica > instalador > los Productos

Puesto que la clave de registro es corrupta, debe ser borrada.

## Solución

Haga clic la **autorización** para recoger los registros del instalador de Windows y encontrar el registro esas puntas a **ARPPROduction**.

De la máquina del cliente, haga clic el **funcionamiento** > **Regedit** y navegue a estas ubicaciones:

El HKLM > el software > clasifica > instalador > los Productos >

6CEE3E513E63CD64A84A65D86E7EDADF

El HKLM > el software > clasifica > instalador > los Productos >  
CA70A39C45D45FE449F78FC06961663

Borre las claves y recomience el instalar o el proceso de actualización. Esto debe resolver el problema.

**Note:** El acceso administrativo se pudo requerir para acceder las claves de registro en el ordenador.