

Error reinstalar al administrador de escritorio - Sigue habiendo la instalación previa

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una de las razones del incidente de la reinstalación el administrador de escritorio, y proporciona el procedimiento correcto para desinstalar al administrador de escritorio en un entorno de edición expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

prerrequisitos

Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express Edition
- Cisco Desktop Product Suite

Componentes Utilizados

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

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express Edition
- Versión 4.2.x del Conjunto de productos del escritorio de Cisco

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.

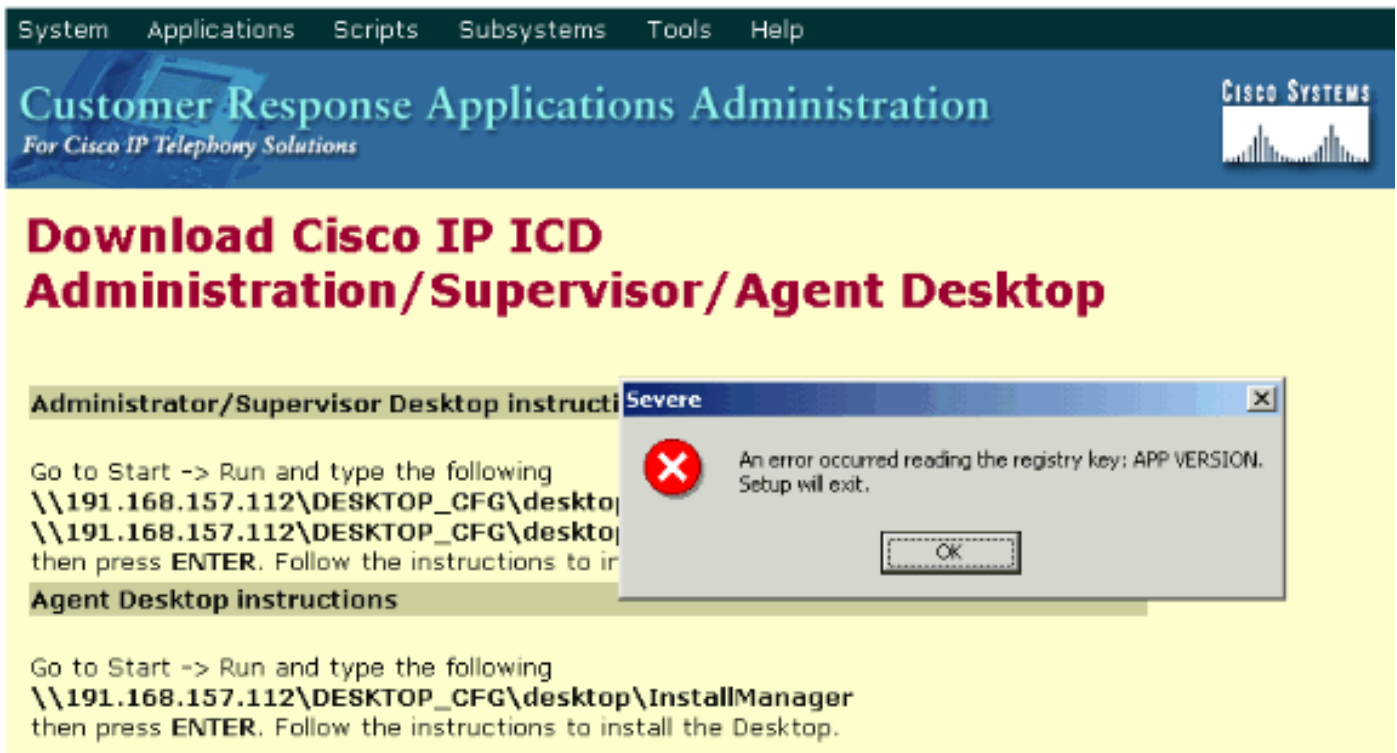
Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

Problema

Cuando usted reinstala al administrador del escritorio de Cisco, se visualiza este mensaje de error grave (véase el [cuadro 1](#)).

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit. **Cuadro 1 – Error grave a la hora de la reinstalación del administrador del escritorio de Cisco**



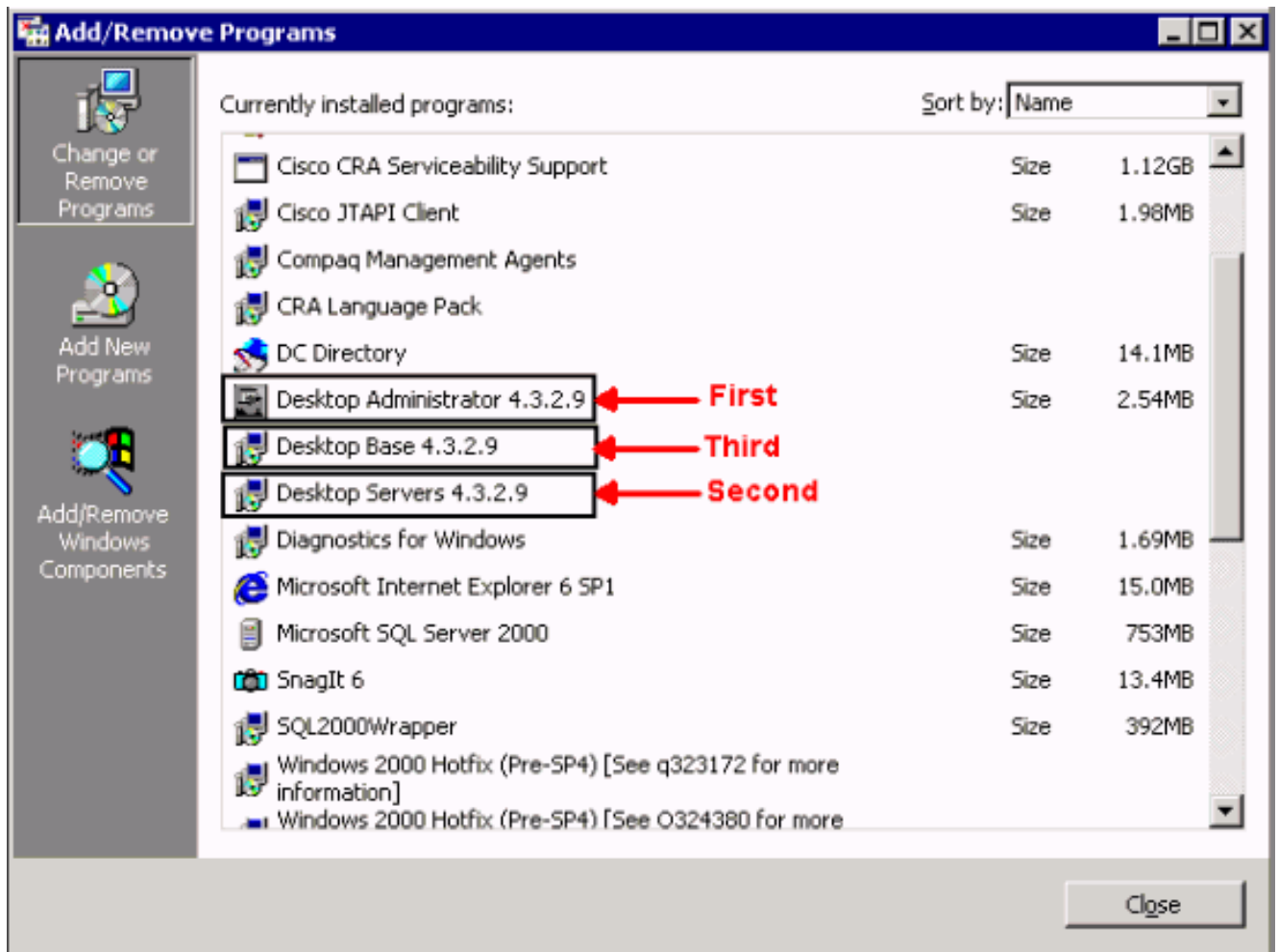
La instalación inicial del administrador del escritorio de Cisco se completa con éxito. Sin embargo, cuando usted desinstala al administrador del escritorio de Cisco, e intente reinstalarla, usted encuentran este problema.

Solución

Aunque usted desinstala al administrador del escritorio de Cisco, sigue habiendo en el sistema, y causa algunos archivos de la instalación previa este problema.

Complete estos pasos para quitar al administrador del escritorio de Cisco totalmente:

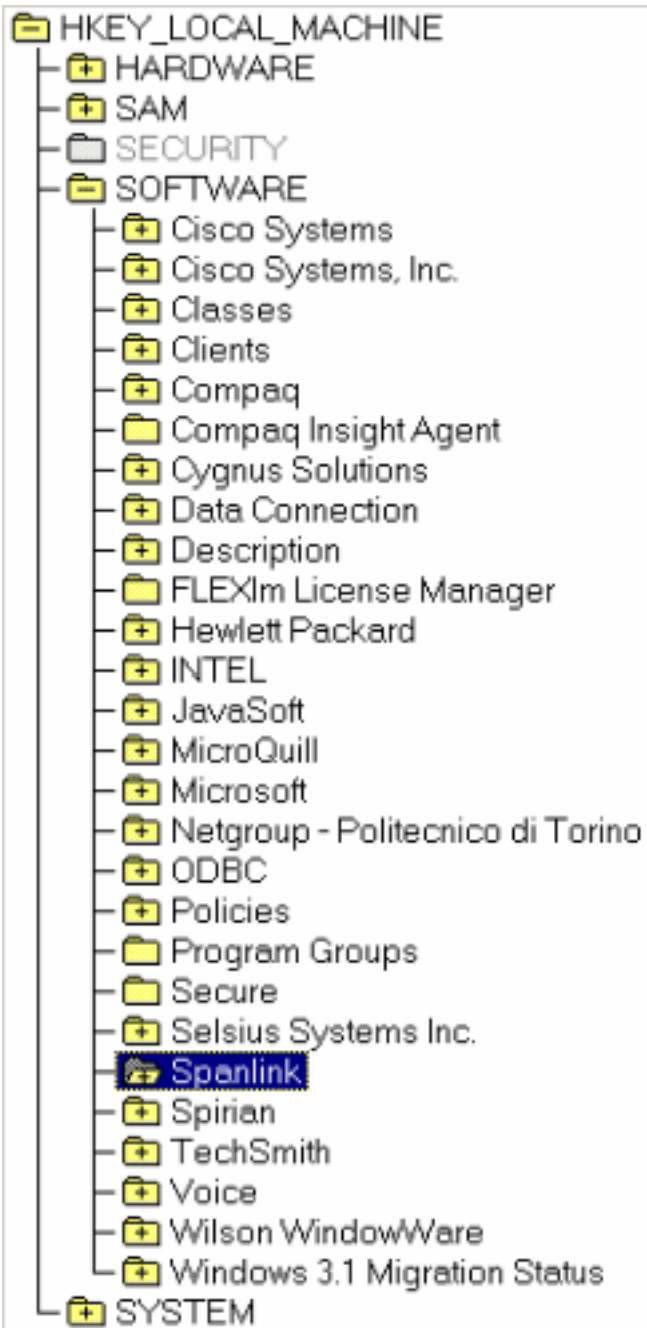
1. Quite al administrador de escritorio.
2. Quite a los servidores de escritorio.
3. Ejecútese **agregan/quitan** para la base de escritorio (véase el [cuadro 2](#)). **Cuadro 2 – Agregue/quite los programas**



4. Reinicie el equipo.

5. Navegue a esta clave de registro para borrar Spanlink (véase el [cuadro](#)

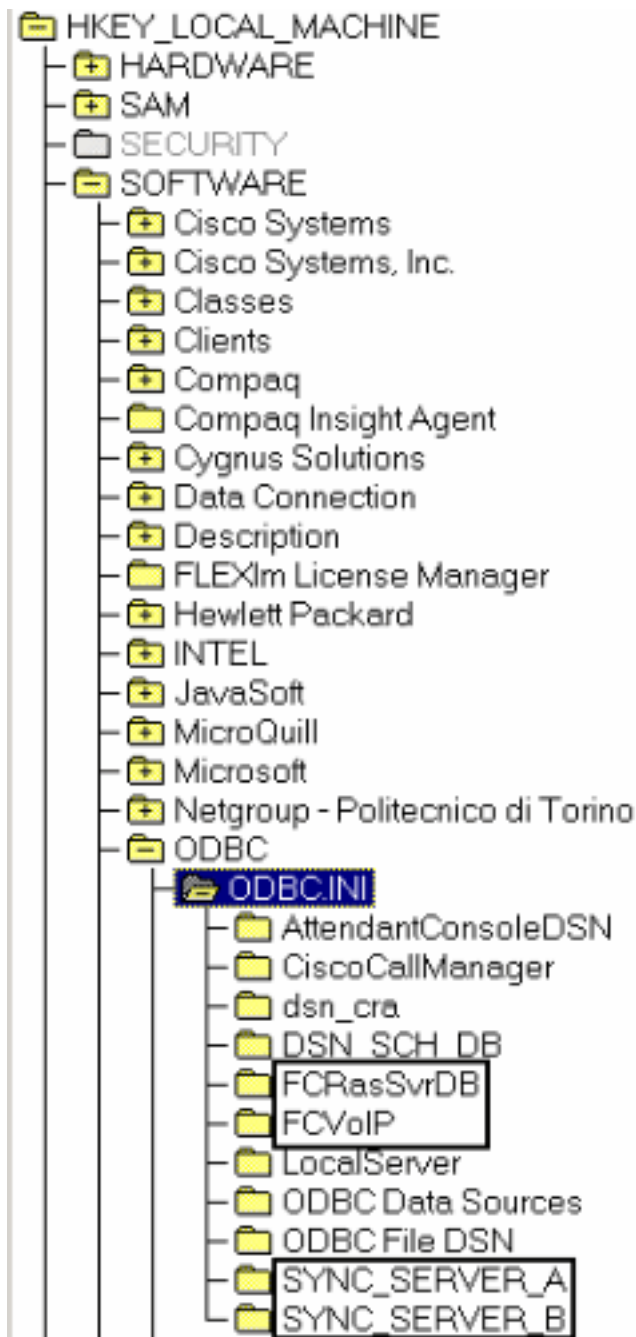
[3](#)).HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink **Cuadro 3 – Navegue a la clave de Spanlink**



6. Navegue a esta clave: `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI`

7. Borre estos archivos (véase el [cuadro](#)

[4](#)): `FCRasSvrDBFCVoIPSYNC_SERVER_ASYNC_SERVER_B` **Cuadro 4 – Borre las cuatro claves de registro**



8. Navegue a esta clave de registro: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall

9. Borre las claves indicadas por la flecha roja en el [cuadro 5](#). Cuadro 5 – Borre las claves de registro mostradas por las flechas rojas



10. Navegue a esta clave de registro: HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services
11. Borre estas claves: Servidor del chat de FastCallRASCAL, Servidor de Enterprise de Spanlink, FastCallsplkldapSyncServer, TAIServer, VoIPMonitorServer
12. Si el servidor de escritorio está instalado en su propio ordenador (no coresident), borre estas claves de registro: MSSQLSERVER, SQLSERVERAGENT, tomcat
13. Reinicie el servidor después de que usted realice los cambios de registro.
14. Navegue al directorio de `c:\program files\cisco`.
15. Abra todos los archivos cuyos nombres hagan juego `*Mgr.cfg` e `InstallManager.cfg`, tal y como se muestra en de [Table 1](#). **Cuadro 1 – Archivos cuyos nombres hacen juego `*Mgr.cfg` e `InstallManager.cfg`**

16. En la sección de las configuraciones del instalador, observe las ubicaciones especificadas por la clave de **CfgFileLocation**. Ésta es su carpeta de la configuración de red. Si usted planea quitar a todos los administradores de escritorio, navegue así pues, a la ubicación y borrela, tal y como se muestra en del [cuadro 6](#). **Cuadro 6 – Borre la carpeta baja**

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

En la sección

de las configuraciones del instalador, observe las ubicaciones especificadas por la clave **baja de la carpeta**. Navegue a las ubicaciones, y borrelas tal y como se muestra en del [cuadro 7](#). Si usted ha instalado el software a las ubicaciones múltiples, relance la misma operación para cada ubicación. **Cuadro 7 – Observe la ubicación de**

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

17. Borre el directorio especificado por la clave **baja de la carpeta**, tal y como se muestra en del [cuadro 7](#).
18. Borre estos directorios: `c:\Program Files\Cisco\Commonc:\Program Files\Cisco\Desktop`; `c:\Program Files\Spanlink`
19. Borre estas carpetas conforme al directorio de información de instalación de `C:\program files\InstallShield` en la unidad del sistema: `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)

Nota: Esto es un directorio oculto.
Cambie sus configuraciones de la carpeta para verlo.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)