

Dépannage de " ; Impossible de mettre à niveau" ; Erreur

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Dépannage](#)

[Vérifier les journaux d'installation](#)

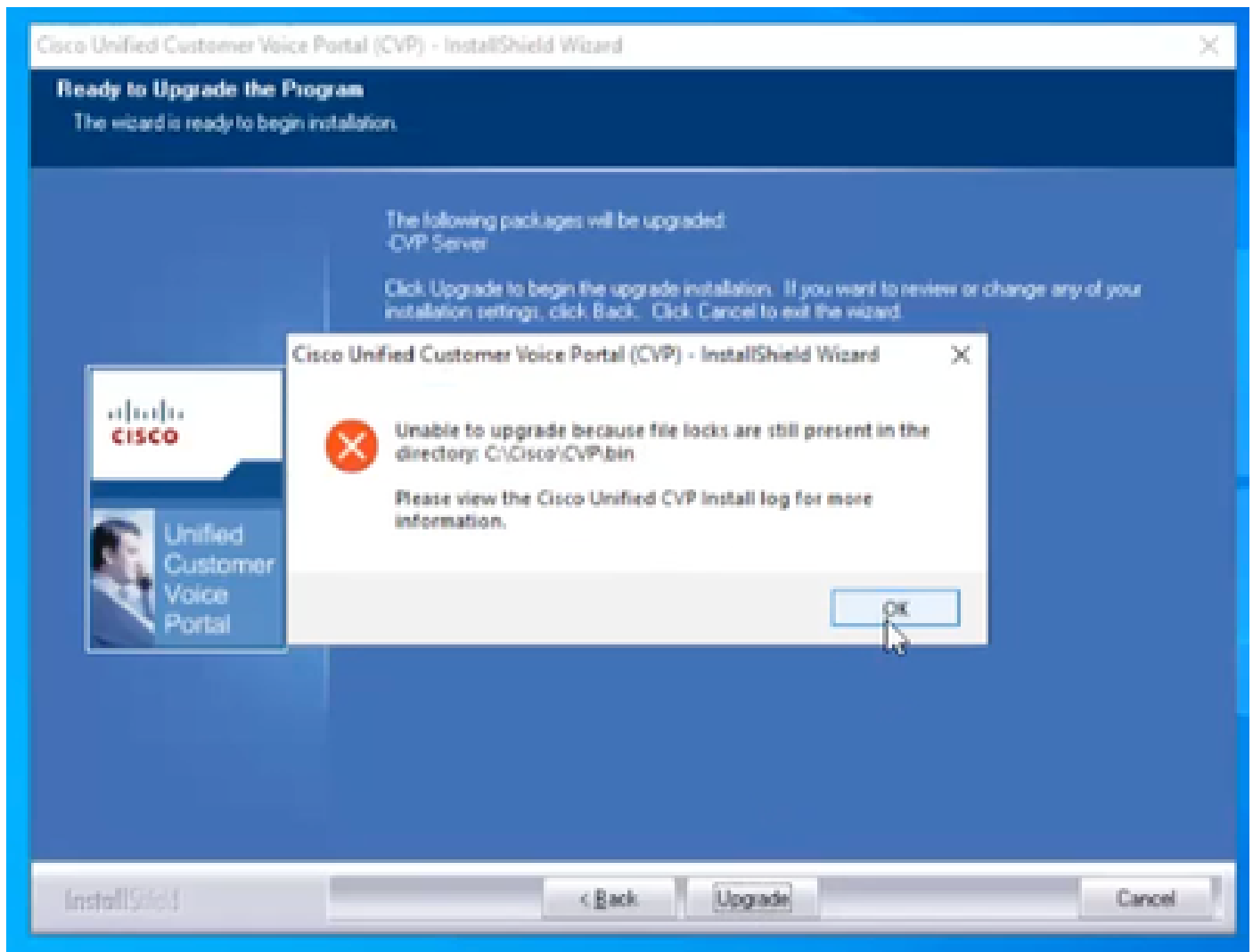
[Solution](#)

[Identifier et arrêter les processus verrouillés](#)

[Remarques](#)

Introduction

Ce document décrit le dépannage de l'erreur « Impossible de mettre à niveau car des verrous de fichier sont présents dans le répertoire » pendant les mises à niveau de CVP version 15.



Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Portail vocal Cisco
- Unified Contact Center Enterprise
- Packaged Contact Center Enterprise

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- CVP 12.x
- CVP 15.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau

est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes

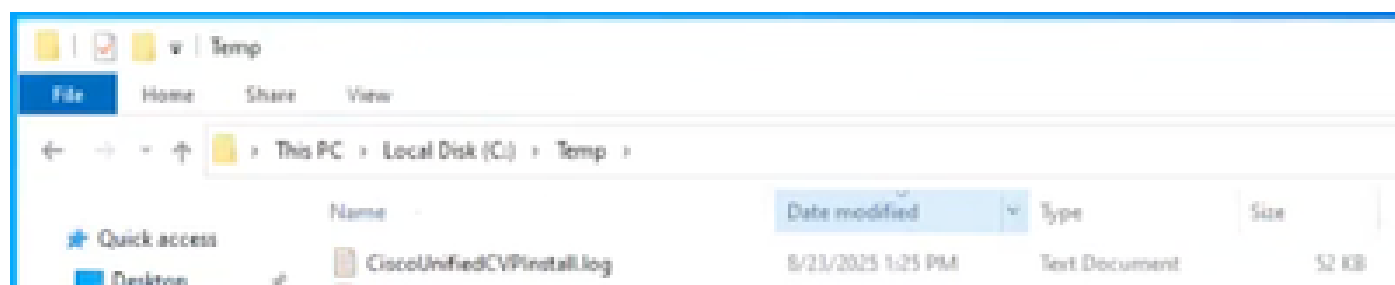
Dépannage

Vérifier les journaux d'installation

Lorsque cette erreur se produit :

1. Consultez les journaux d'installation situés à l'adresse :

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2. Ouvrez le fichier journal et faites défiler jusqu'à la fin.

3. Recherchez des instructions d'erreur telles que :

- "Un ou plusieurs composants en cours d'exécution ont été détectés, arrêtez tous les produits en cours d'exécution, puis redémarrez ce programme d'installation."

4. Identifiez les fichiers ou les processus signalés comme verrouillés.

```
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All modal 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\SNMPEventPags.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.
```

Solution

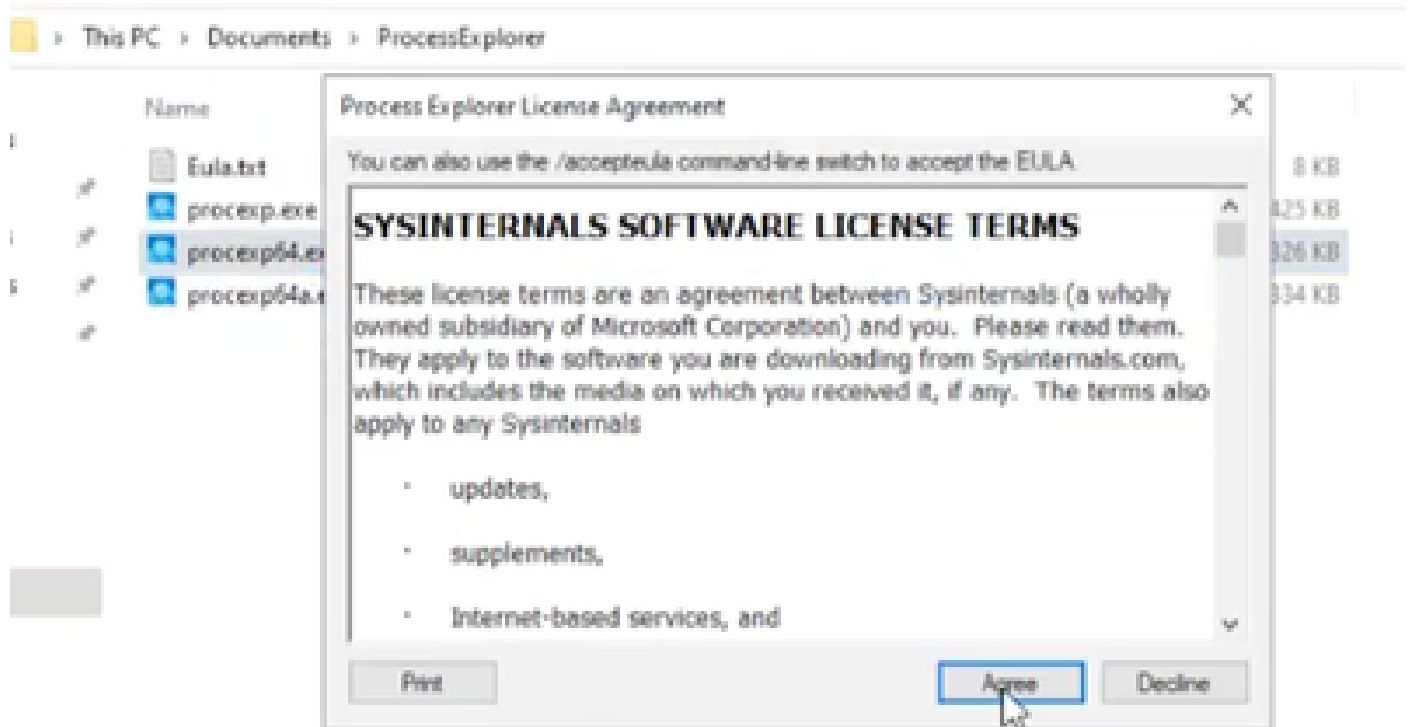
Identifier et arrêter les processus verrouillés

Pour résoudre les verrous des fichiers :

1. Utilisez l'[Explorateur de processus](#).
2. Copiez le fichier EXE sur le serveur CVP et exécutez-le.
3. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez Exécuter en tant qu'administrateur (sinon, certains

processus pourraient être inaccessibles).

4. Acceptez le contrat de licence pour lancer Process Explorer.

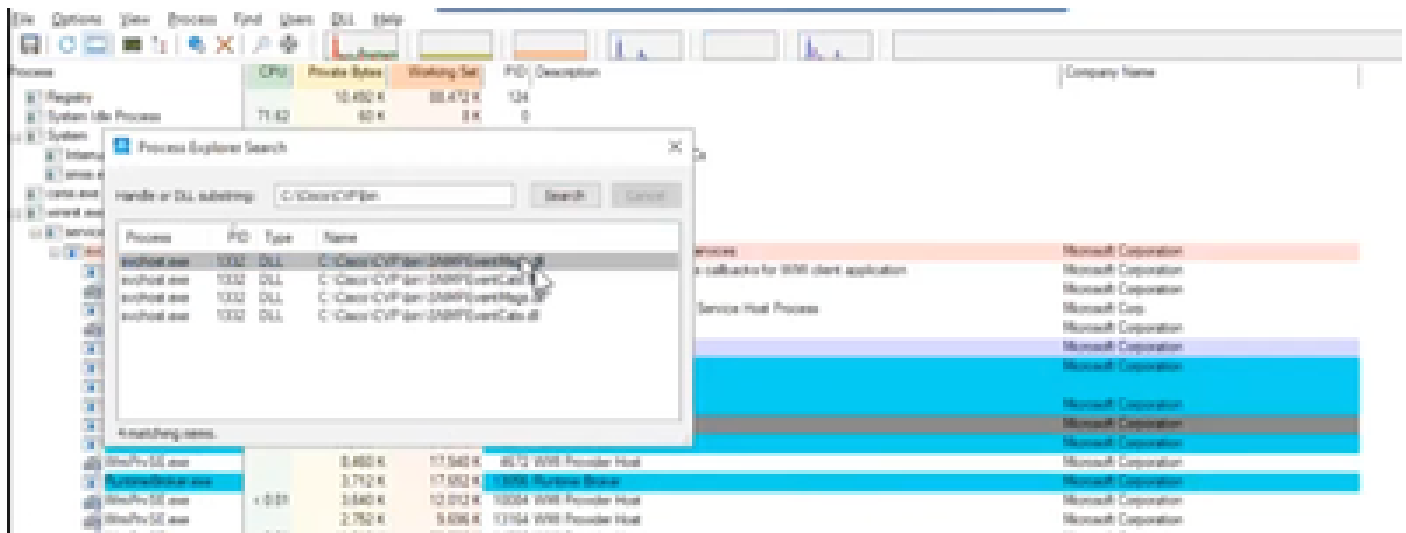


La fenêtre Explorateur de processus s'ouvre :

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	58,480 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. Recherchez le processus verrouillé.

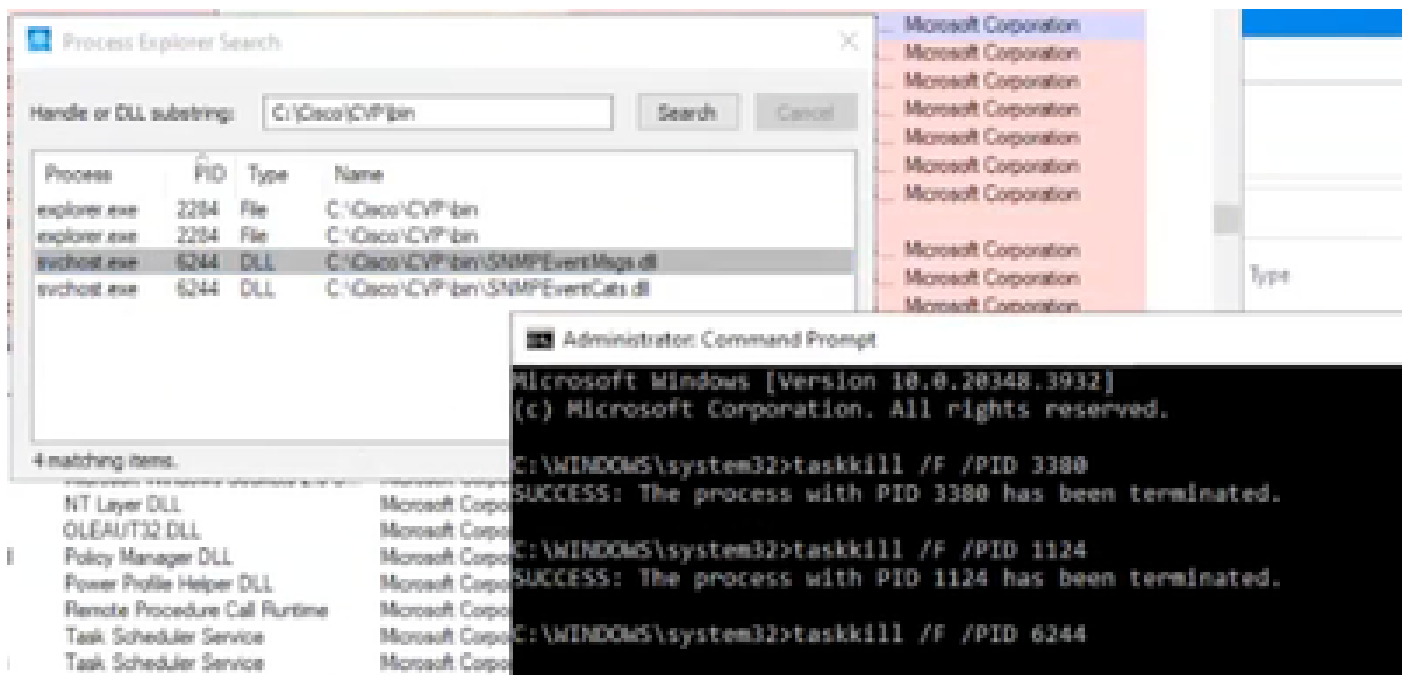
- Utilisez la fonction de recherche pour rechercher le ou les processus considérés comme verrouillés dans le journal d'installation de CVP.



6. Notez les ID de processus (PID).

7. Ouvrez l'invite de commandes en tant qu'administrateur. Utilisez cette commande pour arrêter le processus :

- `taskkill /F /PID <ID de processus>`



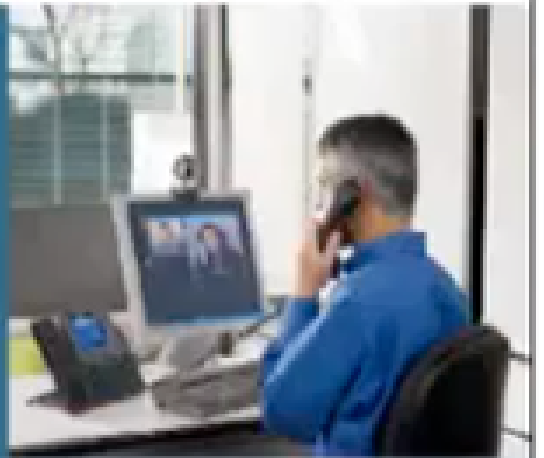
8. Vérifiez dans l'Explorateur de processus que les processus ne sont plus actifs.

9. Réexécutez le programme d'installation de CVP version 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 tous les processus verrouillés sont effacés, l'installation se poursuit avec succès.

Remarques

- Veillez toujours à disposer des autorisations nécessaires et à comprendre l'impact de l'arrêt des processus sur un environnement de production.
- Si les problèmes persistent, consultez la documentation officielle de Cisco ou contactez l'assistance technique Cisco.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.