

# Dépannez CVP OAMP quand l'OAMP affiche l'Active dans la gestion de Windows après Uninstallation

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Résumé du problème](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner le problème quand des expositions de la console de gestion de gestion et d'exécution du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) (OAMP) actives dans Windows après uninstalled.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Serveur CVP
- CVP OAMP

### [Composants utilisés](#)

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

- CVP OAMP 9.0(1)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

### [Résumé du problème](#)

Le serveur d'application CVP OAMP affiche que l'active dedans **ajoutent ou retirent des programmes** même après que l'application est complètement désinstallée.

Le processus d'uninstallaton semble être terminé avec succès. Cependant, les logs de désinstaller affichent une erreur.

Les logs de désinstaller, affiche ce message d'erreur :

```
« ERREUR [8-28-2012 10:25:09] : Pour créer le DBDir [8-28-2012 10:25:09] informationnel :
Aucun correctif installé (aucune hiérarchie n'existe). [8-28-2012 10:25:09] informationnel :
Incapable de récupérer la valeur principale (PathWWWRoot) à l'emplacement : LOGICIEL \
Microsoft \ InetStp »
```

```
AVERTISSEMENT : N'a pas pu trouver l'entrée 1526 dans le _bak de C:\Temp\etc\services.
« Error Code: -4 [8-28-2012 10:25:15] informationnels : LaunchApp - exécution de succès :
Exécutant l'écho « F " cmd=<cmd.exe /C[_bak de /Y "C:\Windows\System32\drivers\etc\services"
« C:\Temp\etc\services " xcopy >. [8-28-2012 10:25:15] informationnel : Copie réussie.
AVERTISSEMENT [8-28-2012 10:25:15] : N'a pas pu trouver l'entrée 9089 dans le _bak de
C:\Temp\etc\services. « Error Code: -4 [8-28-2012 10:25:17] informationnels : Désinstallez
complet. Le message d'erreur pour ce problème...
```

## Causes possibles

C'est une question inhérente avec des installateurs créés utilisant installent le bouclier.

## Action recommandée

Étape 1. Supprimez tous les fichiers dans le répertoire de Temp (%temp%). Windows saute un message d'erreur si un fichier ou dossier associé est verrouillé par une autre application. Redémarrez le système pour publier les fichiers verrouillés.

Étape 2. Supprimez la clé du registre

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}.**

Étape 3. Téléchargez le dernier **fichier clean.cvp des** medias d'installation CVP. Sauvegardez-le sur le lecteur C et renommez-le à clean.bat.

Étape 4. Exécutez le fichier bat.

Étape 5. Désinstallez le CVP unifié de **ajoutent ou retirent des programmes** et l'uninstallation doit être réussi.

Étape 6. Redémarrez le serveur.

Étape 7. Tentez une installation fraîche de CVP unifié OAMP. L'installation doit être réussie.