

Dépannez l'installation de serveur d'enregistrement CVP en signalant le serveur cesse de répondre pendant la réinstallation

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner le serveur d'enregistrement du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) quand le serveur d'enregistrement CVP cesse de répondre pendant la réinstallation.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Customer Voice Portal (CVP)

[Composants utilisés](#)

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

- CVP 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 vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

Problème

Le serveur d'enregistrement CVP cesse de répondre par intermittence pendant la réinstallation, car l'Installshield ne supprime pas les fichiers de cache retenus dans C:\Cisco, le Temp de C:\ et les répertoires de %TEMP% pendant la réinstallation.

- L'installation de serveur d'enregistrement continue pour toujours.
- Dans le fichier journal C:\Temp\CiscoUnifiedCVPDB.log, le « fichier n'a pas obtenu encore créé. message continuera trop boucle » obtient généré infiniment.
- Dans le répertoire de %INFORMIXDATA%, tous les fichiers affichent 0 tailles de fichier de KO, même après la minute 15 dès le début d'installation.

Causes possibles

L'Installshield ne supprime pas les fichiers de cache retenus dans C:\Cisco, le Temp de C:\ et les répertoires de %TEMP% pendant la réinstallation, et le serveur d'enregistrement cesse ainsi de répondre.

Action recommandée

Étape 1. De l'extrémité de gestionnaire de tâches de Windows le processus **perl.exe**. Maintenant, l'installation de serveur d'enregistrement reprendra.

Étape 2. Suivez les instructions sur l'installateur de se terminer l'installation et d'exécuter un redémarrage du système.

Étape 3. Désinstallez CVP unifié de l'**ajouter ou retirez l'outil de programmes** ou en exécutant le CVP Installer(setup.exe).

Étape 4. Redémarrez l'ordinateur.

Étape 5. Supprimez les fichiers qui sont retenus dans C:\Cisco et le répertoire de Temp de C:\.

Étape 6. Supprimez les fichiers temporaires dans le répertoire de temp de système (%TEMP%).

Étape 7. Supprimez le folder(if any) **IBM des fichiers de C:\Program** ou du C:\Program Files(x86).

Étape 8. Retirez l'entrée pour le « kit GSK pour SSL(64bit)" dedans **ajoutent ou retirent des programmes**.

Étape 9. Exécutez le clean.cvp.bat des utilitaires de medias.

Étape 10. Réinstallez le serveur d'enregistrement CVP.

Plus d'informations en fonction : [CSCuh03028](#)