

Dépannez l'aucun de version mis à jour par CVP réfléchi sur l'Add/Remove Programs de Windows

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit la procédure pour dépanner le problème quand la version de mise à jour du Customer Voice Portal (CVP) n'est pas réfléchi sur Windows ajoutent et enlèvent le logiciel.

Conditions préalables

Exigences

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de ces Produits :

- Serveur CVP
- Système d'exploitation Windows

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur ces Produits et versions de logiciel :

- Serveur 10.5 CVP
- Serveur CVP 9.0(1)
- Console d'exécutions CVP (OAMP)

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

Quand des serveurs CVP sont mis à jour à la version 10.5, les détails de version dans des

programmes d'ajout/suppression ne pourraient pas obtenir mis à jour. il pourrait encore afficher la vieille version. Suivant les indications de l'image.



Name	Publisher	Install...	Size	Version
ActivePerl 5.10.0 Build 1002 (64-bit)	ActiveState	1/25/2015	46.0 MB	5.10.1002
Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)	Cisco Systems, Inc.	11/5/2014		9.0.1
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	788 KB	9.0.30729.6161
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	596 KB	9.0.30729.4148
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	600 KB	9.0.30729.6161
VMware Tools	VMware, Inc.	10/28/2014	54.1 MB	9.4.0.1585188

Solution

Puisque les détails de version ne sont pas mis à jour dans les programmes d'ajout/suppression du CVPserver. D'abord vous devez confirmer que la mise à jour s'est produite avec succès. Voici toutes les étapes détaillées.

Étape 1. Vérifiez ces informations et assurez-vous qu'il n'y a aucune incidence de production. La croix vérifie la version CVP en page de diag CVP : **SERVEUR IP/Hostname>:8443/cvp/diag de https:// <CVP**. Suivant les indications de l'image.

CVP Diagnostic Frame View - Windows Internet Explorer

http://localhost:8000/cvp/diag

CVP Diagnostic Frame View

HANDLED_EXCEPTION:	<input type="checkbox"/>	SECURITY:	<input type="checkbox"/>	EXTERNAL_STATE:	<input type="checkbox"/>
OOOQUEUE:	<input type="checkbox"/>	LICENSING:	<input type="checkbox"/>	INTERNAL_STATE:	<input type="checkbox"/>
GARBAGE_COLLECTOR:	<input type="checkbox"/>	STARTUP:	<input type="checkbox"/>	CODE_BRANCH:	<input type="checkbox"/>
MESSAGE:	<input type="checkbox"/>	SHUTDOWN:	<input type="checkbox"/>	CODE_MARKER:	<input type="checkbox"/>
RPT_JDBC:	<input type="checkbox"/>	STATS:	<input type="checkbox"/>	CLASS_DUMP:	<input type="checkbox"/>
RPT_CALL_REG:	<input type="checkbox"/>	SNMP:	<input type="checkbox"/>	LOCAL_DUMP:	<input type="checkbox"/>
RPT_BATCH:	<input type="checkbox"/>	SAF:	<input type="checkbox"/>		

Set

[DEBUG/0](#) - [DEBUG/41](#) - [DEBUG/40](#)

NAME	LEVEL	MASK
SIP	DEBUG	41
org.springframework	WARN	0
org.apache	ERROR	0
RPT	INFO	0
SIP.INOUT	WARN	0
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs	ERROR	0
Infrastructure	INFO	0
IVR	DEBUG	41
mmca	INFO	0
ICM	DEBUG	41
MSGBUS	INFO	0

Set packet length of stack IN-OUT traces:

Call Server Version: CVP 10.5(1) Build=189
 SIP Stack Version: Caffeine 3.1.3.510
 Uptime: 0:03:06
 Memory - in use:1046937600 bytes, free:841556304 bytes
 Processed at: Tue May 03 03:50:39 CDT 2016

Étape 2. Vérifiez les journaux d'installation, chemin : Le fichier de **C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstall.log** et s'assurent que les fichiers sont copiés avec succès sans n'importe quelle erreur. Suivant les indications de cet extrait de log.

```
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "wrapper.java.additional.9= -
Djava.rmi.server.hostname=XX.XX.XX.XX" has been inserted into wrapper.conf
[5-3-2016 03:46:40] Informational: UpdateWrapperConfwithIPAddress: conf file found. Exit the
```

```

ifelse block completely
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Exit UpdateWrapperConfwithIPAddress
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Set file attributes for
C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties to FILE_ATTR_NORMAL
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.CVPsServer = 1" has been inserted into cvp-
pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.was-VoiceXMLServer = TOMCAT" has been inserted
into cvp-pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Found and deleted old Log Analysis shortcut link
[5-3-2016 03:46:40] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=<cmd.exe /C echo
"F" | xcopy /Y "C:\Softwares\CVP\Installer_Windows\VERSION" "C:\Cisco\CVP\conf\VERSION">.
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Updating Time Zone Information
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Running Sun Java Time Zone updater for JRE 1.6
[5-3-2016 03:46:52] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=<cmd.exe /C echo
"F" | xcopy /Y "C:\Softwares\CVP\Installer_Windows\VERSION" "C:\Cisco\CVP\conf\VERSION">.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: update Complete.

```

Étape 3. Confirmez les détails de modules de C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties. Suivant les indications de l'image.

```

cvp_pkgs - Notepad
File Edit Format View Help
# ---- Packages installed on this server (0=package not installed, 1=package is installed) ----
cvp-pkgs.CVPsServer = 1
cvp-pkgs.OPSConsoleServer = 0
cvp-pkgs.Reporting = 0
cvp-pkgs.RemoteOperations = 0
cvp-pkgs.VMS = 0
cvp-pkgs.PromptEncodeFormatULaw = 1
cvp-pkgs.PromptEncodeFormatALaw = 0

# ---- web Application server used for components ----
# ---- WAS=IBM Websphere Application server ---
# --- TOMCAT=Apache tomcat ---
# --- NONE=this feature is not in use
cvp-pkgs.was-VoiceXMLServer = TOMCAT
cvp-pkgs.was-CVP = NONE

```

Étape 4. La croix vérifient la mise à jour de version sur le fichier de version CVP, chemin : C:\Cisco\CVP\conf\VERSION. Ce sont des détails de te du fichier.

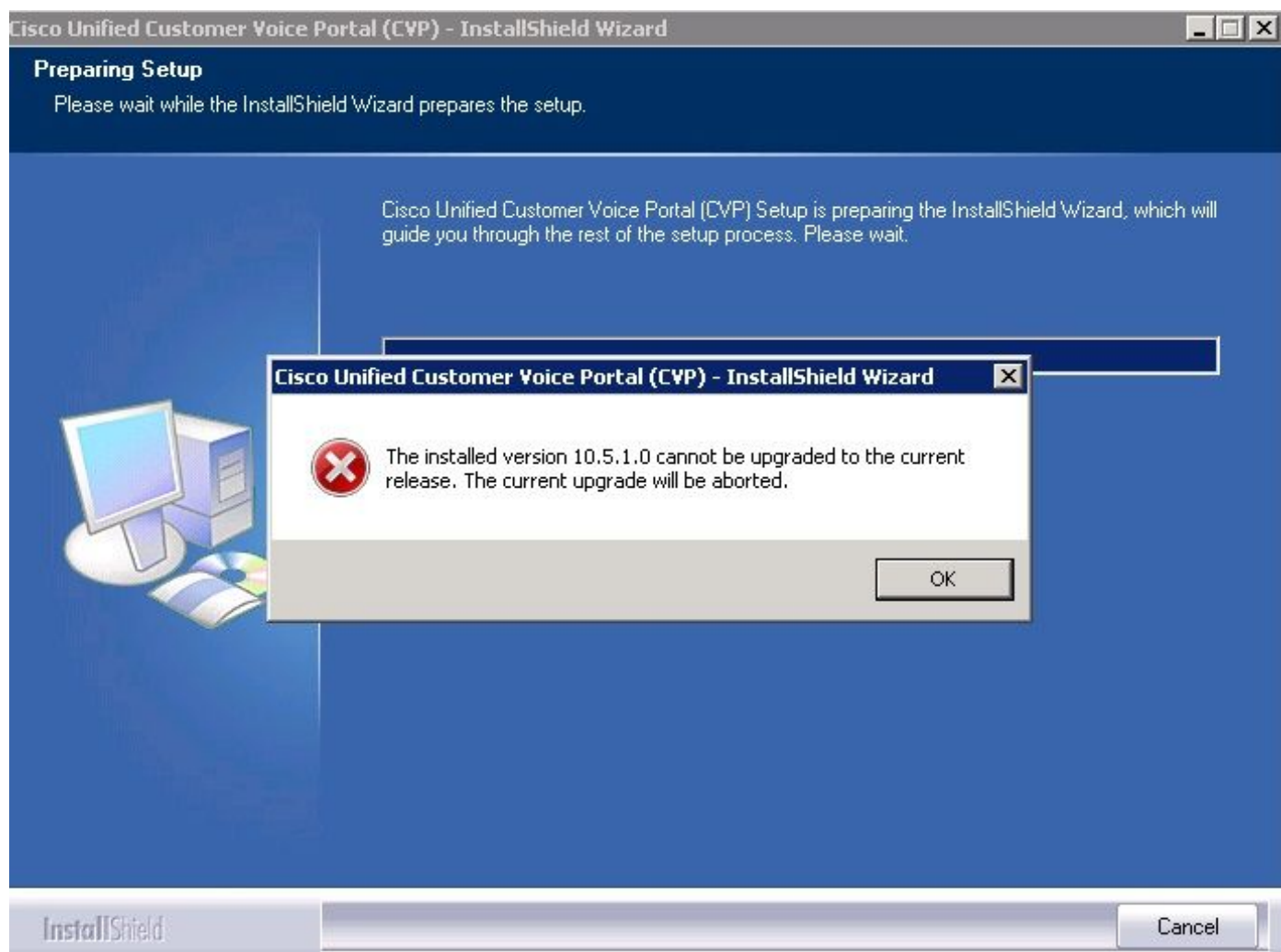
```

[5-3-2016 03:46:40] Informational: "wrapper.java.additional.9= -
Djava.rmi.server.hostname=XX.XX.XX.XX" has been inserted into wrapper.conf
[5-3-2016 03:46:40] Informational: UpdateWrapperConfwithIPAddress: conf file found. Exit the
ifelse block completely
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Exit UpdateWrapperConfwithIPAddress
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Set file attributes for
C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties to FILE_ATTR_NORMAL
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.CVPsServer = 1" has been inserted into cvp-
pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.was-VoiceXMLServer = TOMCAT" has been inserted
into cvp-pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Found and deleted old Log Analysis shortcut link

```

```
[5-3-2016 03:46:40] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=<cmd.exe /C echo "F" | xcopy /Y "C:\Softwares\CVP\Installer_Windows\VERSION" "C:\Cisco\CVP\conf\VERSION">.
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Updating Time Zone Information
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Running Sun Java Time Zone updater for JRE 1.6
[5-3-2016 03:46:52] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=<cmd.exe /C echo "F" | xcopy /Y "C:\Softwares\CVP\Installer_Windows\VERSION" "C:\Cisco\CVP\conf\VERSION">.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: update Complete.
```

Étape 5. Réexécutez le fichier d'installateur CVP exactement de la même construction. Si le fichier a les mêmes que la dernière version installée, la mise à jour en cours est abandonné. Ceci confirment également que l'installation a été terminée avec succès déjà. Suivant les indications de l'image.



Étape 6. Assurez que vous faites désinstaller la bonne version à Microsoft la valeur de registre CVP, HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}. Ce registre détaille sont directement joints avec la version affichée dedans ajoutent/retirent des programmes.

Ceci fait un pas aide vous pour réparer la question si la valeur registry a le vieux numéro de version, suivant les indications de l'image.

- Naviguez vers l'emplacement dans l'éditeur de registre - HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}

- Sur le volet de droite de l'écran, clic droit sur la **version d'affichage d'icône**.
Un bruit est affiché, choisi **modifier**
- Un autre bruit est affiché, édite la zone d'information de valeur à **10.5.1**.

