

# Échec de la réinstallation de Desktop Administrator - L'installation précédente demeure

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit une des raisons pour la panne de la réinstallation Desktop Administrator, et fournit la procédure correcte pour désinstaller Desktop Administrator dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

## Conditions préalables

### Conditions requises

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

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

### Composants utilisés

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

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Version 4.2.x de bureau de suite de produit de Cisco

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.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Problème

Quand vous réinstallez Cisco Desktop Administrator, ce message d'erreur grave est affiché (voir le [schéma 1](#)).

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit. **Figure 1 – Erreur grave au moment de la réinstallation de Cisco Desktop Administrator**

L'installation initiale de Cisco Desktop Administrator est avec succès terminée. Cependant, quand vous désinstallez Cisco Desktop Administrator, et essayez de le réinstaller, vous rencontrez ce problème.

## Solution

Quoique vous désinstalliez Cisco Desktop Administrator, quelques fichiers de l'installation précédente demeurent dans le système, et posent ce problème.

Terminez-vous ces étapes afin de retirer Cisco Desktop Administrator complètement :

1. Retirez Desktop Administrator.
2. Retirez les serveurs de bureau.
3. Exécutez l'**ajout/suppression** pour la base de bureau (voir le [schéma 2](#)). **Figure 2 – Add/Remove Programs**
4. Redémarrez l'ordinateur.
5. Naviguez vers cette clé de registre pour supprimer Spanlink (voir le [schéma 3](#)). **Figure 3 – Naviguez vers la clé de Spanlink**  
`.HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink`
6. Naviguez vers cette clé `:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI`
7. Supprimez ces fichiers (voir le [schéma 4](#))  
`:FCRasSvrDBFCVoIPSYNC_SERVER_ASYNC_SERVER_B` **Figure 4 – Supprimez les quatre clés de registre**
8. Naviguez vers cette clé de registre `:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall`
9. Supprimez les clés indiquées par la flèche rouge dans la [figure 5](#). **Figure 5 – Supprimez les clés de registre affichées par les flèches rouges**
10. Naviguez vers cette clé de registre `:HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services`
11. Supprimez ces clés `:Serveur de conversation de FastCallRASCALServerSpanlink FastCall Enterprise ServersplkldapSyncServerTAIServerVoIPMonitorServer`
12. Si le serveur de bureau est installé sur son propre ordinateur (non coresident), supprimez ces clés de registre `:MSSQLSERVERSQLSERVERAGENTchat`
13. Redémarrez le serveur après que vous apportiez les changements dans le registre.
14. Naviguez vers le répertoire de `c:\program files\cisco.`
15. Ouvrez tous les fichiers dont les noms appartiennent `*Mgr.cfg` et `InstallManager.cfg`, suivant les indications de [Tableau 1](#). **Tableau 1 – Fichiers dont les noms appartiennent \*Mgr.cfg et InstallManager.cfg**

16. Dans l'installateur que les configurations sectionnent, notent les emplacements spécifiés par la clé de **CfgFileLocation**. C'est votre répertoire de configuration réseau. Ainsi, si vous prévoyez de retirer tous les administrateurs de bureau, naviguez vers l'emplacement et supprimez-le, suivant les indications de la [figure 6](#). **Figure 6 – Supprimez le dossier de base**
- Dans l'installateur que les configurations sectionnent, notent les emplacements spécifiés par la clé de **base de répertoire**. Naviguez vers les emplacements, et supprimez-les suivant les indications de la [figure 7](#). Si vous avez installé le logiciel sur des sites multiples, répétez la même exécution pour chaque emplacement. **Figure 7 – Notez l'emplacement de**
17. Supprimez le répertoire spécifié par la clé de **base de dossier**, suivant les indications de la [figure 7](#).
18. Supprimez ces répertoires :c:\Program Files\Cisco\Commonc:\Program Files\Cisco\Desktopc:\Program Files\Spanlink
19. Supprimez ces répertoires sous le répertoire de l'information d'installation de C:\program files\InstallShield sur le lecteur de système :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)
- Remarque:** C'est un répertoire masqué. Changez vos configurations de répertoire pour le visualiser.

## [Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)