

Risolvere i problemi relativi a "Unable to Upgrade" Errore

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Controllo dei log di installazione](#)

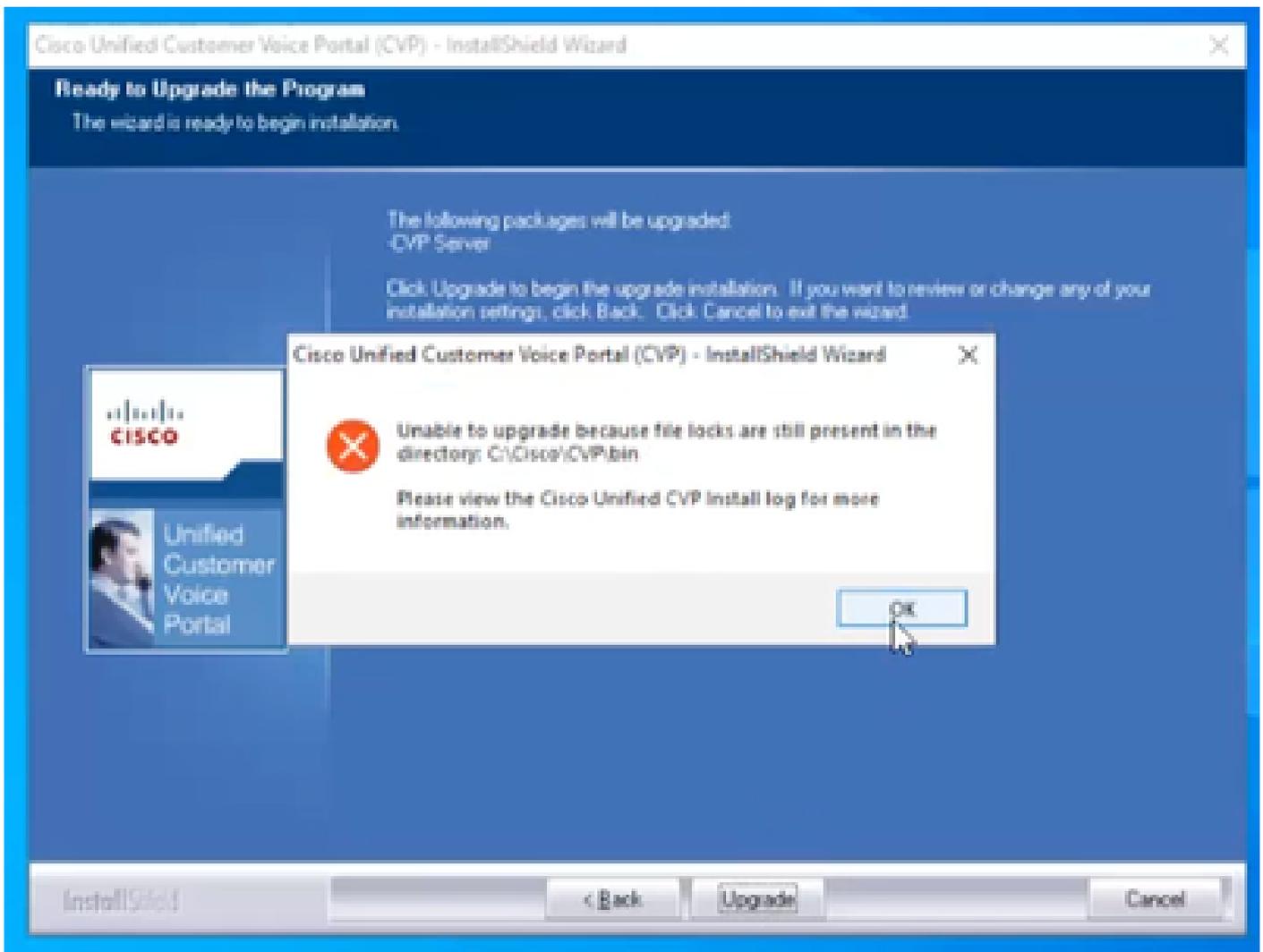
[Soluzione](#)

[Identificare e arrestare i processi bloccati](#)

[Note](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere il problema relativo all'errore "Impossibile eseguire l'aggiornamento perché nella directory sono presenti blocchi dei file" durante gli aggiornamenti di CVP versione 15.



Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco voice portal
- Unified Contact Center Enterprise
- Packaged Contact Center Enterprise

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CVP 12.x
- CVP 15.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi

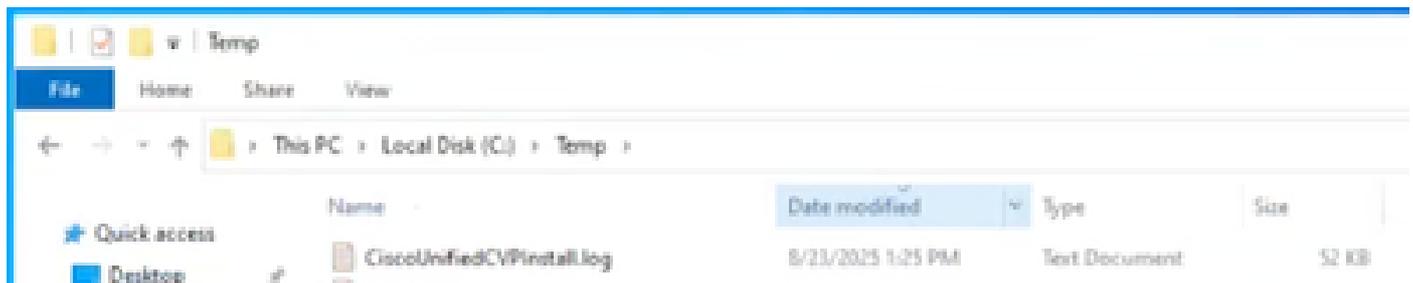
Risoluzione dei problemi

Controllo dei log di installazione

Quando si verifica questo errore:

1. Controllare i registri di installazione disponibili in:

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2. Aprire il file di log e scorrere fino alla fine.

3. Cercare le istruzioni di errore, quali:

- "È stato rilevato uno o più componenti in esecuzione, arrestare tutti i prodotti in esecuzione, quindi riavviare il programma di installazione."

4. Identificare i file o i processi dichiarati come bloccati.

```
[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\SNMPEventPlugs.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.
```

Soluzione

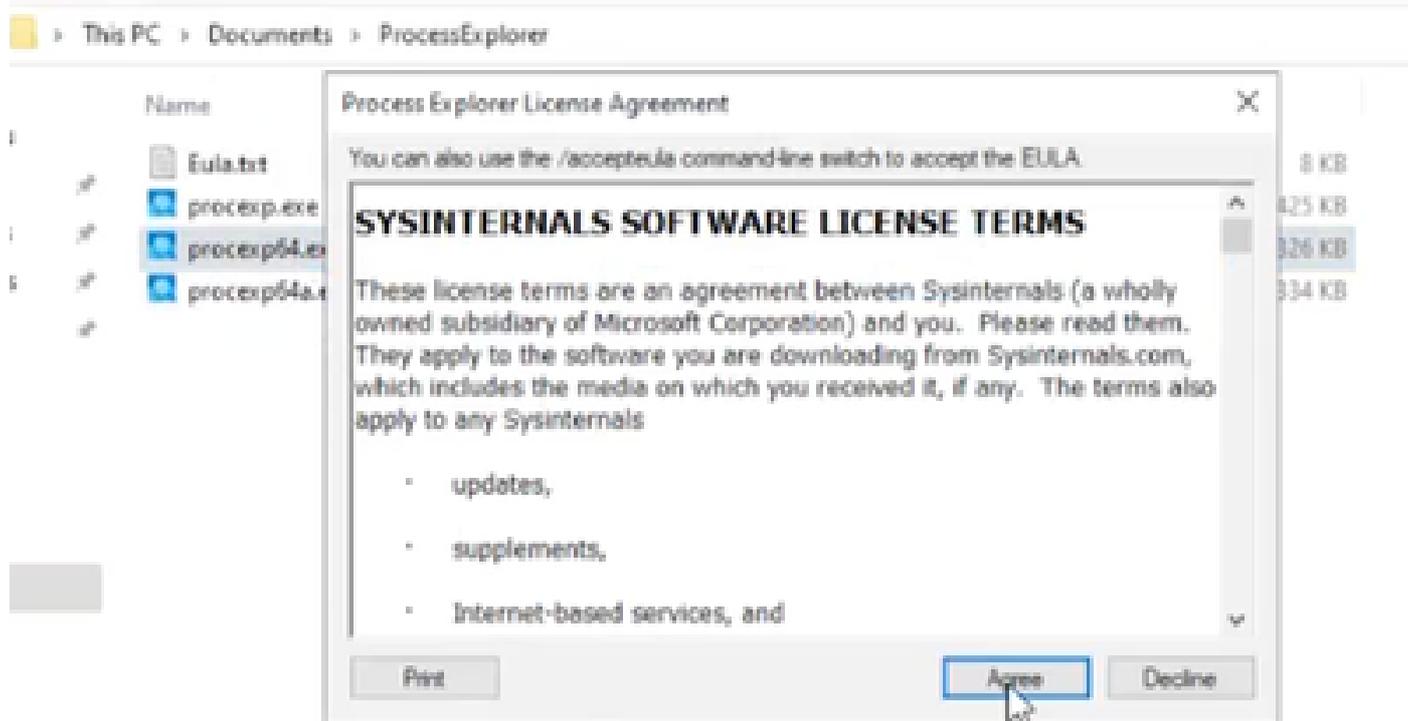
Identificare e arrestare i processi bloccati

Per risolvere i blocchi dei file:

1. Utilizzare [Process Explorer](#).
2. Copiare il file EXE sul server CVP ed eseguirlo.

3. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Esegui come amministratore (in caso contrario, alcuni processi potrebbero non essere accessibili).

4. Accettare il contratto di licenza per avviare Process Explorer.

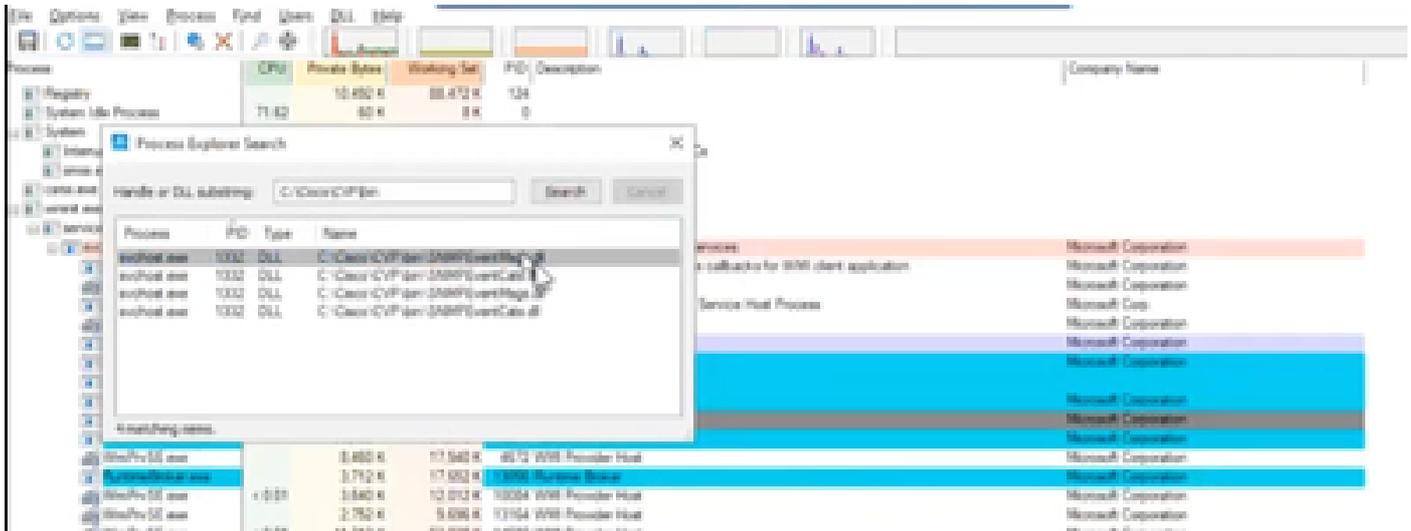


Viene visualizzata la finestra Esplora processi:

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	96 K	148 K	4		
System 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
WmiPrvSE.exe		34,040 K	50,284 K	1780		
WmiPrvSE.exe		13,496 K	25,296 K	2480		
WmiPrvSE.exe		4,596 K	12,328 K	9884		
WmiPrvSE.exe		3,312 K	9,888 K	10236		
WmiPrvSE.exe	< 0.01	34,500 K	50,480 K	10564		
WmiPrvSE.exe		24,052 K	33,324 K	8496		
MonitoringHost.exe	< 0.01	133,136 K	123,076 K	13204		
WmiPrvSE.exe		4,596 K	16,716 K	10712		
dhhost.exe		2,260 K	10,672 K	8584	COM Surrogate	Microsoft Corporation
TextInputHost.exe		10,420 K	44,908 K	14912		Microsoft Corporation
StartMenuExperienceHost.exe		20,872 K	69,032 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	1008	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,524 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
vdm.exe		3,312 K	13,168 K	1588	Virtual Disk Service	Microsoft Corporation
svchost.exe	< 0.01	37,028 K	49,196 K	1604	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. Cercare il processo bloccato.

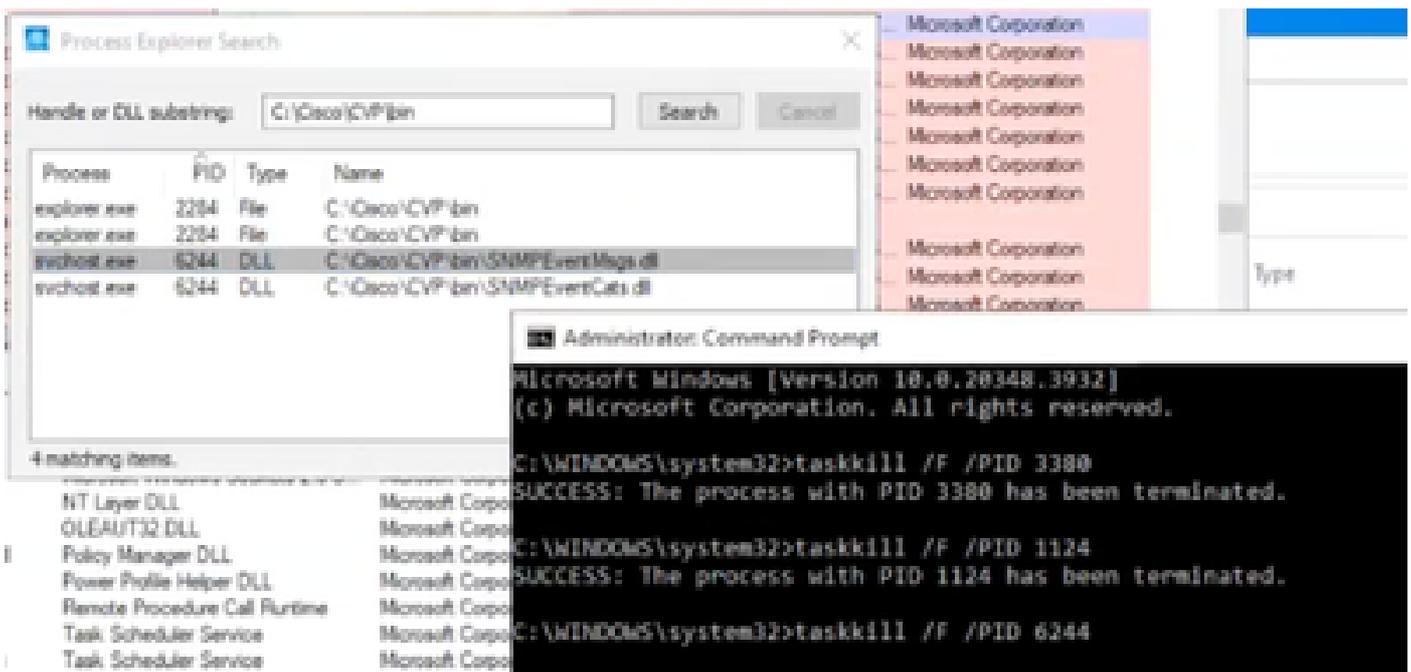
- Utilizzare la funzione di ricerca per trovare i processi che risultano bloccati nel registro di installazione di CVP.



6. Prendere nota degli ID di processo (PID).

7. Aprire il prompt dei comandi come amministratore. Utilizzare questo comando per terminare il processo:

- `taskkill /F /PID <ID processo>`



8. Verificare in Process Explorer che i processi non siano più attivi.

9. Eseguire nuovamente il programma di installazione di CVP versione 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.

Se tutti i processi bloccati vengono cancellati, l'installazione procede correttamente.

Note

- Assicurarsi sempre di disporre delle autorizzazioni necessarie e comprendere l'impatto dell'arresto dei processi su un ambiente di produzione.
- Se il problema persiste, consultare la documentazione ufficiale di Cisco o contattare il supporto tecnico Cisco.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).