

Risoluzione dei problemi relativi alla versione aggiornata di CVP senza riflessi in Installazione applicazioni di Windows

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive la procedura per risolvere il problema quando la versione di aggiornamento di Customer Voice Portal (CVP) non è riportata su Installazione applicazioni di Windows.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti prodotti:

- Server CVP
- Sistema operativo Windows

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software e prodotti:

- CVP Server 10.5
- CVP Server 9.0(1)
- CVP Operations Console (OAMP)

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.

Problema

Quando i server CVP vengono aggiornati alla versione 10.5, non è possibile aggiornare i dettagli della versione in Installazione applicazioni. potrebbe ancora mostrare la vecchia versione. Come mostrato nell'immagine.



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

Soluzione

Poiché i dettagli della versione non vengono aggiornati in Installazione applicazioni di CVPserver. È necessario innanzitutto verificare che l'aggiornamento sia stato eseguito correttamente. Ecco tutti i passaggi dettagliati.

Passaggio 1. Verificare queste informazioni e accertarsi che non vi sia alcun impatto sulla produzione. Verifica incrociata della versione CVP nella pagina diag CVP: <https://<CVP SERVER IP/Nome host>:8443/cvp/diag>. Come mostrato nell'immagine.

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.DsUJLibs	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

Passaggio 2. Controllare i log di installazione, percorso: C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstall.log e assicurarsi che i file siano stati copiati senza errori. Come illustrato in questo frammento di registro.

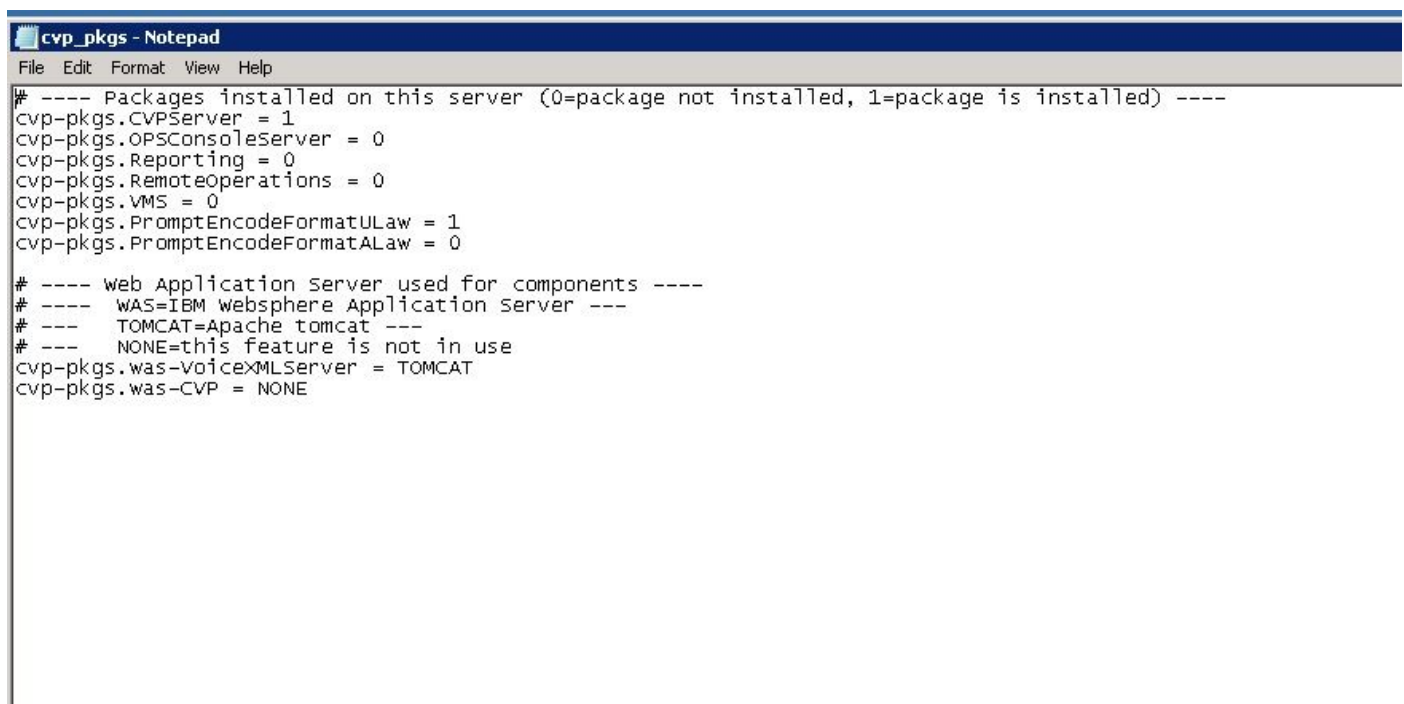
```
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "wrapper.java.additional.9= -
Djava.rmi.server.hostname=XX.XX.XX.XX" has been inserted into wrapper.conf
[5-3-2016 03:46:40] Informational: UpdateWrapperConfwithIPAddress: conf file found. Exit the
```

```

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.CVPServer = 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=
[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=
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: update Complete.

```

Passaggio 3. Confermare i dettagli dei pacchetti da C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties. Come mostrato nell'immagine.



```

cvp_pkgs - Notepad
File Edit Format View Help
# ---- Packages installed on this server (0=package not installed, 1=package is installed) ----
cvp-pkgs.CVPServer = 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

```

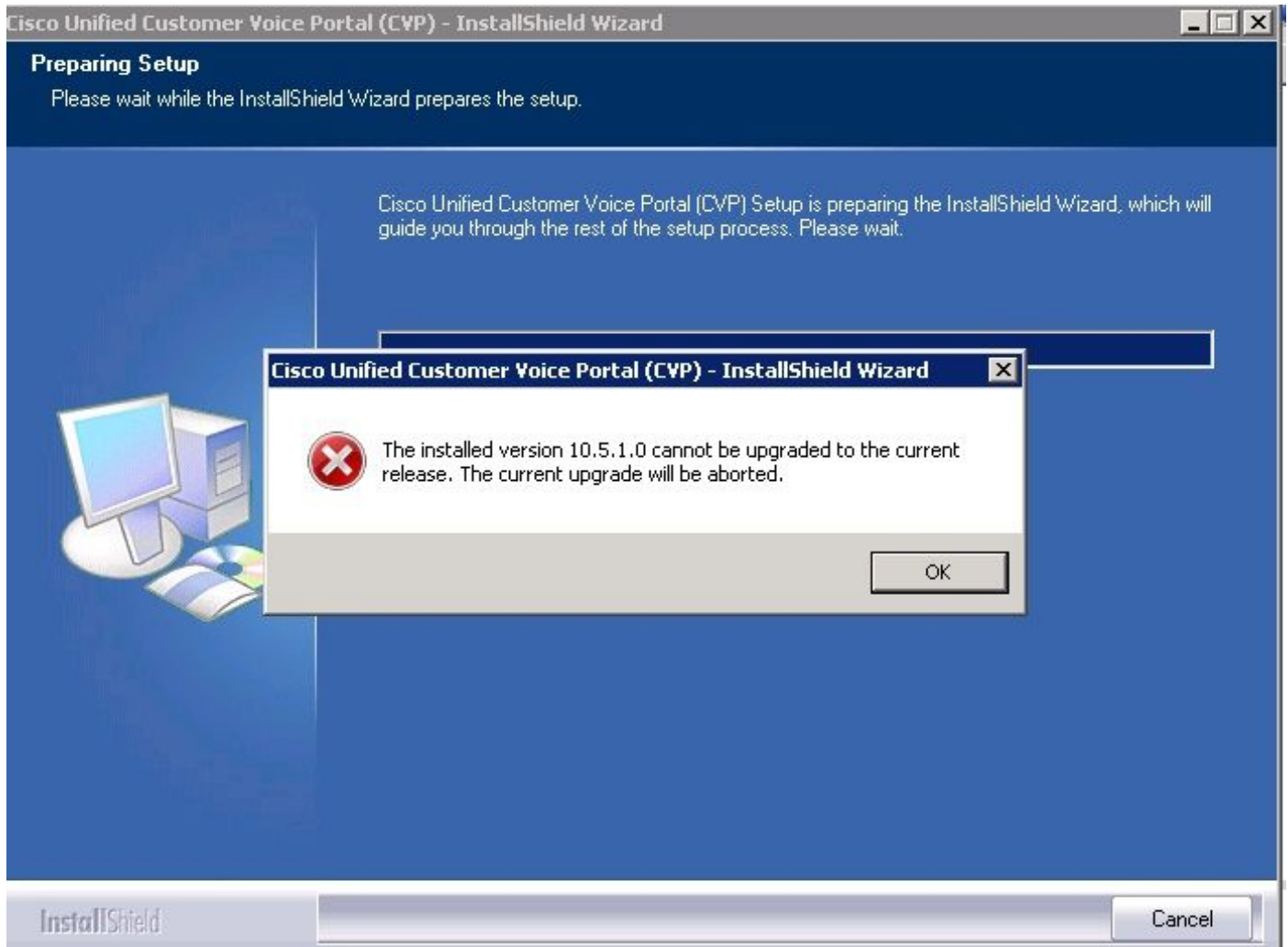
Passaggio 4. Verificare l'aggiornamento della versione nel file di versione CVP, Percorso: C:\Cisco\CVP\conf\VERSION. Questi sono i dettagli del file.

```

PRODUCT_NAME=CVP
MAJOR_NUMBER=10
MINOR_NUMBER=5
MAINT_NUMBER=1
SR_NUMBER=0
ES_NUMBER=0
DROP_NUMBER=0
BUILD_NUMBER=189
BUILD_TIMESTAMP=1401424905000

```

Passaggio 5. Rieseguire il file del programma di installazione CVP della stessa build. Se nel file è installata la stessa versione più recente, l'aggiornamento corrente viene interrotto. Ciò conferma anche che l'installazione è stata completata correttamente in precedenza. Come mostrato nell'immagine.



Passaggio 6. Verificare di disporre della versione corretta nel valore del Registro di sistema di Microsoft Uninstall CVP, HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}. I dettagli del Registro di sistema sono collegati direttamente alla versione mostrata in Installazione applicazioni.

Questa procedura consente di risolvere il problema se il valore del Registro di sistema ha il numero di versione precedente, come mostrato nell'immagine.

- Passare al percorso nell'editor del Registro di sistema - HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
- Nel riquadro destro dello schermo, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona **Display Version** (Versione visualizzata). Viene visualizzato un pop. Selezionare **Modifica**
- Viene visualizzato un altro pop. Modificare il campo **Dati** valore su **10.5.1** .

Registry Editor

File Edit View Favorites Help

- HomeGroup
- IME
- Installer
- Internet Settings
- MMDevices
- OEMInformation
- OOBE
- PhotoPropertyHandler
- Policies
- PreviewHandlers
- PropertySystem
- Reliability
- RenameFiles
- Run
- RunOnce
- Setup
- SharedDLLs
- Shell Extensions
- ShellCompatibility
- ShellServiceObjectDelayLoad
- SMDn
- StructuredQuery
- SysPrepTapi
- Telephony
- Themes
- Uninstall
 - {1F1C2DFC-2D24-3E06-BCB8-725134ADF989}
 - {7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
 - {9BES18E6-ECC6-35A9-88E4-87755C07200F}
 - AddressBook
 - Connection Manager
 - DirectDrawEx
 - Fontcore
 - IE40
 - IE4Data
 - IESBAKEX
 - IEData
 - MobileOptionPack
 - SchedulingAgent
 - WIC
- URL
- UserPictureChange

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	(value not set)
DisplayIcon	REG_SZ	C:\Cisco\CVP\resources\CVP.ico
DisplayName	REG_SZ	Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
DisplayVersion	REG_SZ	9.0.1
InstallDate	REG_SZ	20141105
InstallLocation	REG_SZ	C:\Cisco\CVP
InstallSource	REG_SZ	W:\CVP\Installer_Windows\
Language	REG_DWORD	0x00000009 (9)
LogFile	REG_SZ	C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
LogMode	REG_DWORD	0x00000001 (1)
MajorVersion	REG_DWORD	0x00000009 (9)
MinorVersion	REG_DWORD	0x00000000 (0)
ModifyPath	REG_SZ	"C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
NoRepair	REG_DWORD	0x00000001 (1)
ProductGuid	REG_SZ	{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
Publisher	REG_SZ	Cisco Systems, Inc.
RegCompany	REG_SZ	Microsoft
RegOwner	REG_SZ	Microsoft
UninstallString	REG_SZ	"C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
URLInfoAbout	REG_SZ	http://www.cisco.com
Version	REG_DWORD	0x09000001 (150994945)