

Disinstalla Cisco Agent Desktop manualmente

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Disinstalla Cisco Agent Desktop manualmente](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritta la procedura per disinstallare manualmente Cisco Agent Desktop (CAD) in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco IPC Express
- CAD

[Componenti usati](#)

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

- Cisco IPC Express versione 4.0(x)
- Cisco Agent Desktop versione 6.1(x)

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.

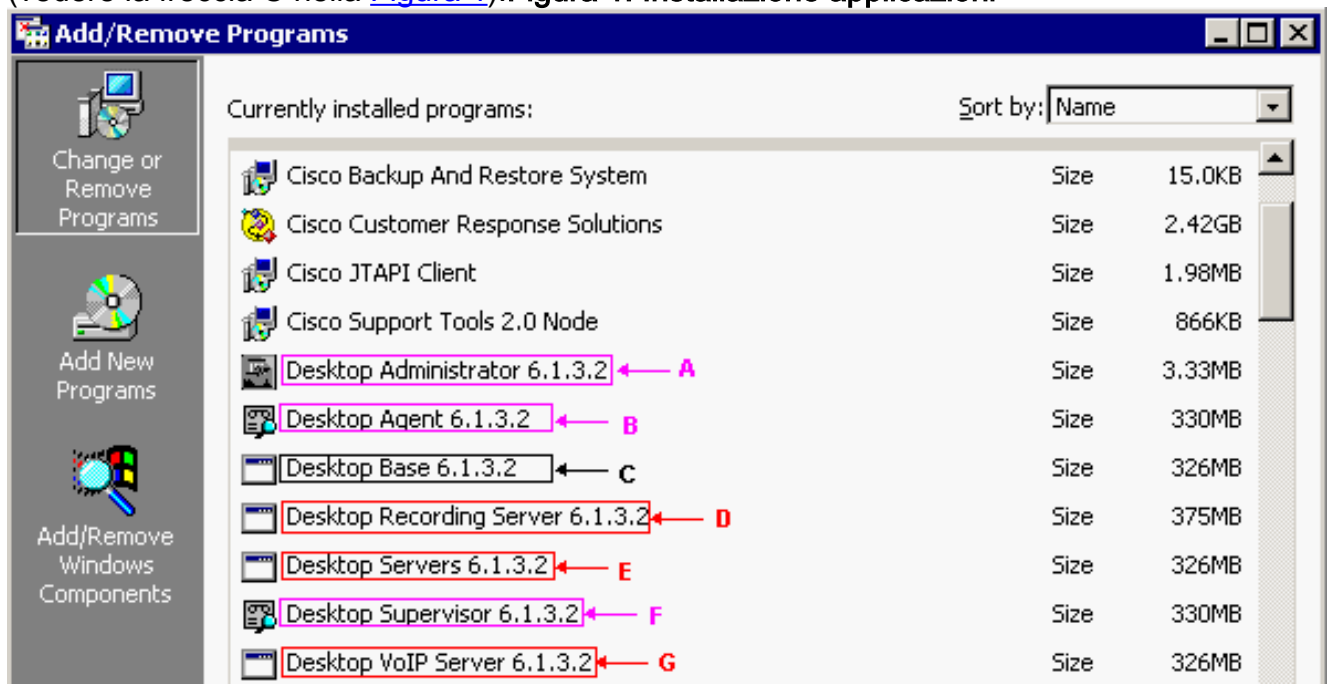
[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Disinstalla Cisco Agent Desktop manualmente

Completare questi passaggi per rimuovere manualmente i componenti CAD:

1. Dalla barra delle applicazioni di Windows, scegliere **Start > Impostazioni > Pannello di controllo**. Viene visualizzato il Pannello di controllo.
2. Fare doppio clic su **Installazione applicazioni**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Rimuovi proprietà.
3. Si consiglia di rimuovere le applicazioni desktop Cisco nell'ordine seguente: Le applicazioni utente, ad esempio Desktop Administrator, Desktop Agent e Desktop Supervisor (vedere le frecce A, B, F nella [Figura 1](#)). I server, ad esempio Desktop Recording Server, Desktop Server e Desktop VoIP Server (vedere le frecce D, E, G nella [Figura 1](#)). La base del desktop (vedere la freccia C nella [Figura 1](#)). **Figura 1: Installazione applicazioni**



Nota: durante la rimozione dell'applicazione, il sistema potrebbe richiedere di riavviare il sistema. Per rimuovere completamente tutti i file di Cisco Desktop, si consiglia di riavviare il sistema.

4. Per accedere alla finestra di dialogo Installazione applicazioni di Windows, scegliere **Start > Pannello di controllo > Installazione applicazioni**. Se nell'elenco dei programmi installati nel computer sono presenti nomi di applicazioni Cisco Desktop, cercarli (senza il numero di versione) nella posizione del Registro di sistema HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services ed eliminarli.
5. Elimina queste chiavi del Registro di sistema: In HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE, eliminare questa chiave:

Spanlink

In HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI, eliminare le seguenti chiavi:

FCRasSvrDB

FCVoIP

FCVoIP_sub_1

FCVoIP_sub_2

FCVoIP_sub_3

FCVoIP_sub_4

SYNC_SERVER_A

SYNC_SERVER_B

In HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\ CurrentVersion\Uninstall eliminare le seguenti chiavi:

```
{1F99B160-BDCE-11D5-84FE-0001031A6A35} (base)
{2A879B13-E744-11D4-849E-0001031A6A35} (footprint)
{2DF142C0-11F6-11D4-8770-00105AA752A8} (dir serv)
{3AFB74C0-527B-11D4-8776-00105AA752A8} (enterprise)
{3E2F65E8-7773-11D4-8466-0001031C0C0B} (chat)
{3F2EEAA1-1F49-11D4-8770-00105AA752A8} (voip)
{4FE45CA0-9E24-11D5-84F4-0001031A6A35} (rascal)
{536A8CD0-F07E-11D4-849F-0001031A6A35} (telecaster)
{671EAD40-79FA-11D5-84E8-0001031A6A35} (serv create)
{7816039C-78FE-11D4-8466-0001031C0C0B} (admin)
{AEF488C0-5B62-11D5-84E0-0001031A6A35} (doc)
{B2C70A61-0941-11D4-8770-00105AA752A8} (agent)
{BF7D7545-3373-11D5-84D1-0001031A6A35} (supervisor)
{FD3E6760-4B71-11D4-8773-00105AA752A8} (media term)
```

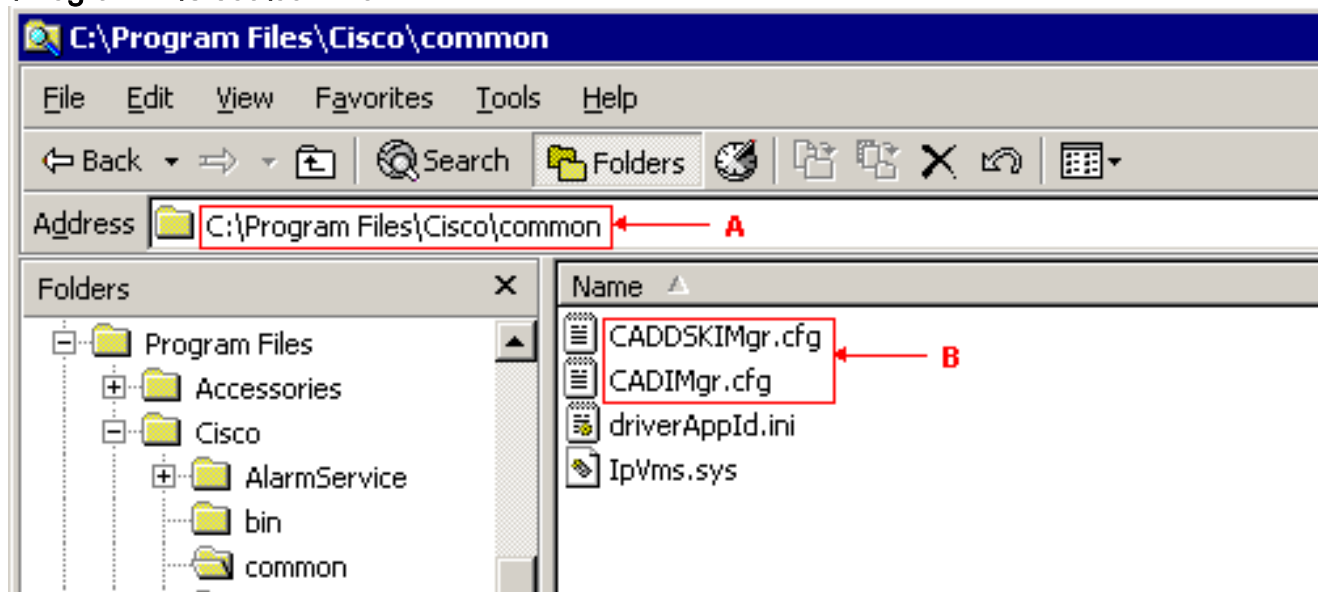
In HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services, eliminare le seguenti chiavi:

```
FastCall Chat Server
RASCALServer
Spanlink
Spanlink FastCall Enterprise Server
splkldap
splkldapmon
SyncServer
TAIServer
VoIPMonitorServer
```

Se i server desktop sono stati installati in un computer separato (non in un corrispondente), eliminare le seguenti chiavi:

```
MSSQLServer
SQLServerAgent
Tomcat
```

6. Nella cartella C:\Program Files\Cisco\common, aprire tutti i file con il suffisso Mgr.cfg, ad esempio CADDISKIMgr.cfg e CADIMgr.cfg (vedere la freccia B nella [Figura 2](#)).**Figura 2:**
Programmi\Cisco\common



Ad esempio, completare i seguenti elementi in CADIMgr.cfg: Eliminare la cartella della configurazione di rete indicata da CfgFileLocation (vedere la freccia B nella [Figura 3](#)), se presente. Identificare la cartella di base mediante il parametro Cartella di base (vedere la freccia A nella [Figura 3](#)) nella stessa sezione. **Figura 3: CADIMgr.cfg**

```
CADIMgr.cfg - Notepad
File Edit Format Help
#=====
# General information
#=====
[General]
Name=Install Manager
DefaultLang=English
SaveAs=C:\Program Files\Cisco\Common\CADIMgr.cfg
Vendor=Cisco
Version=6.1
[End of section]

[License List]
Splk License Agreement=License\spanlink.txt
LDAP License Agreement=License\splkldap.txt
Tomcat License Agreement=License\tomcat.txt
[End of section]

[Installer settings]
#Global settings
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop ← A
CfgFileLocation= ← B
UNC-CfgFileLocation=
LocalMachine=10.89.230.249
LocalMachineType=IPAddress
Program Folder=Cisco\Desktop
```

7. Elimina queste cartelle e il relativo contenuto:C:\Program Files\Cisco\DesktopC:\Program Files\Cisco\IMC\Program Files\SpanlinkC:\Program Files\Cisco\Desktop_CfgC:\Program Files\Cisco\AudioFiles
8. Nella cartella C:\Program Files\Installshield informazioni di installazione, eliminare le cartelle seguenti:
 - {1F99B160-BDCE-11D5-84FE-0001031A6A35} (base)
 - {2A879B13-E744-11D4-849E-0001031A6A35} (footprint)
 - {2DF142C0-11F6-11D4-8770-00105AA752A8} (dir serv)
 - {3AFB74C0-527B-11D4-8776-00105AA752A8} (enterprise)
 - {3E2F65E8-7773-11D4-8466-0001031C0C0B} (chat)
 - {3F2EEAA1-1F49-11D4-8770-00105AA752A8} (voip)
 - {4FE45CA0-9E24-11D5-84F4-0001031A6A35} (rascal)
 - {536A8CD0-F07E-11D4-849F-0001031A6A35} (telecaster)
 - {671EAD40-79FA-11D5-84E8-0001031A6A35} (serv create)
 - {7816039C-78FE-11D4-8466-0001031C0C0B} (admin)
 - {AEF488C0-5B62-11D5-84E0-0001031A6A35} (doc)
 - {B2C70A61-0941-11D4-8770-00105AA752A8} (agent)
 - {BF7D7545-3373-11D5-84D1-0001031A6A35} (supervisor)
 - {FD3E6760-4B71-11D4-8773-00105AA752A8} (media term)
9. Riavviare il computer prima di tentare di reinstallare qualsiasi applicazione Cisco Desktop.

[Informazioni correlate](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)