

Impossibile reinstallare Amministratore desktop - L'installazione precedente rimane

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto uno dei motivi per cui non è stato possibile reinstallare Amministratore desktop e viene indicata la procedura corretta per disinstallare Amministratore desktop in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

Prerequisiti

Requisiti

Questo documento è utile per conoscere i seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express Edition
- Suite di prodotti desktop Cisco

Componenti usati

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

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express Edition
- Cisco Desktop Product Suite versione 4.2.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

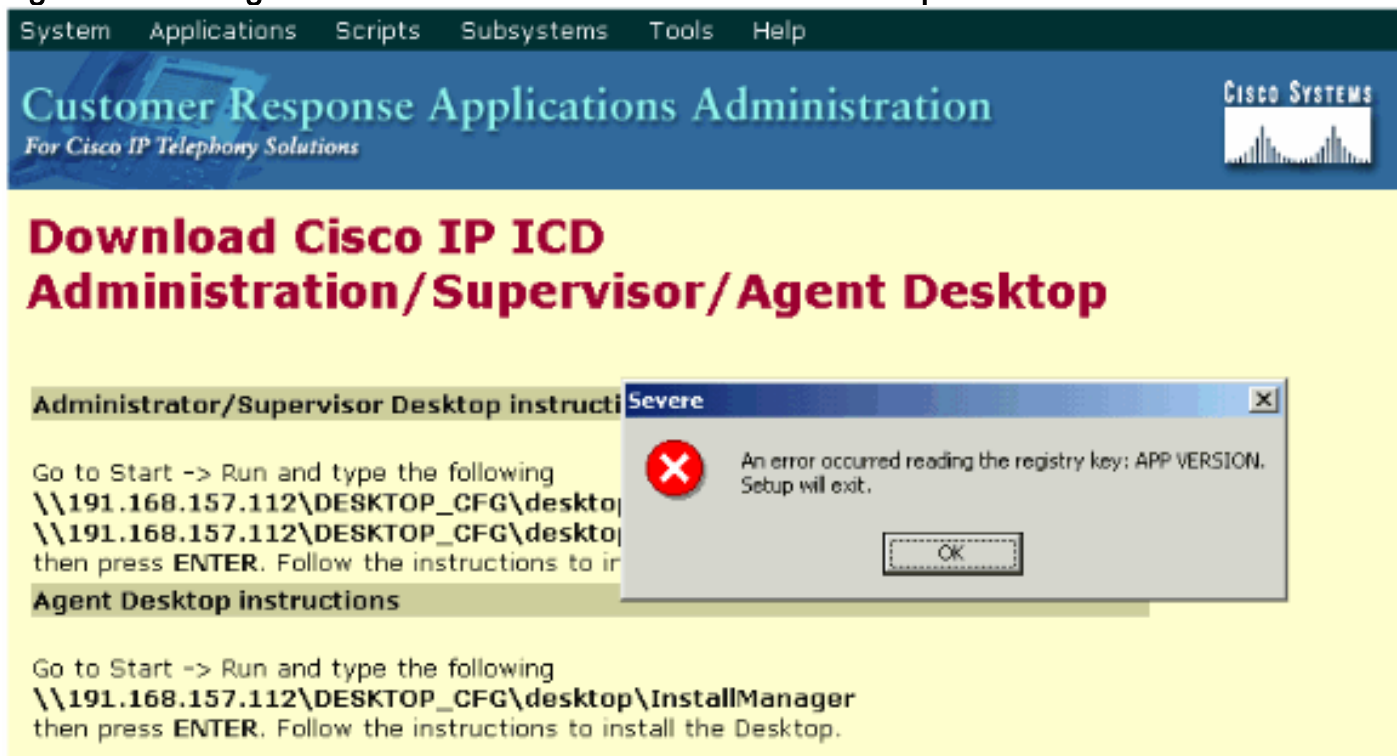
Fare riferimento a [Cisco Technical Tips Conventions](#) per ulteriori informazioni sulle convenzioni dei documenti.

Problema

Quando si reinstalla Cisco Desktop Administrator, viene visualizzato questo messaggio di errore grave (vedere la [Figura 1](#)).

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit.

Figura 1 - Errore grave durante la reinstallazione di Cisco Desktop Administrator



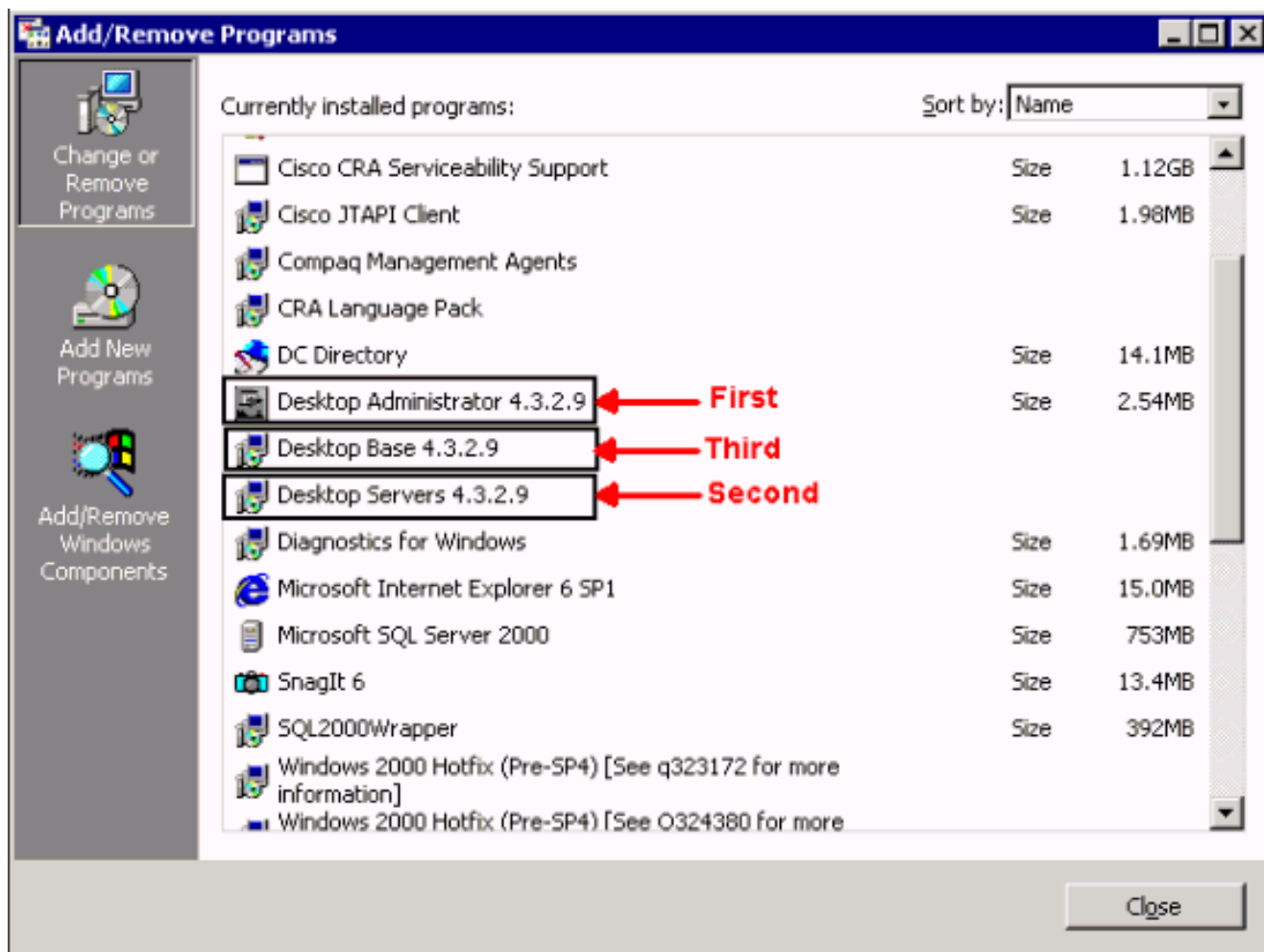
L'installazione iniziale di Cisco Desktop Administrator è stata completata. Tuttavia, quando si disinstalla Cisco Desktop Administrator e si prova a reinstallarlo, si verifica questo problema.

Soluzione

Anche se Cisco Desktop Administrator viene disinstallato, alcuni file dell'installazione precedente rimangono nel sistema e causano questo problema.

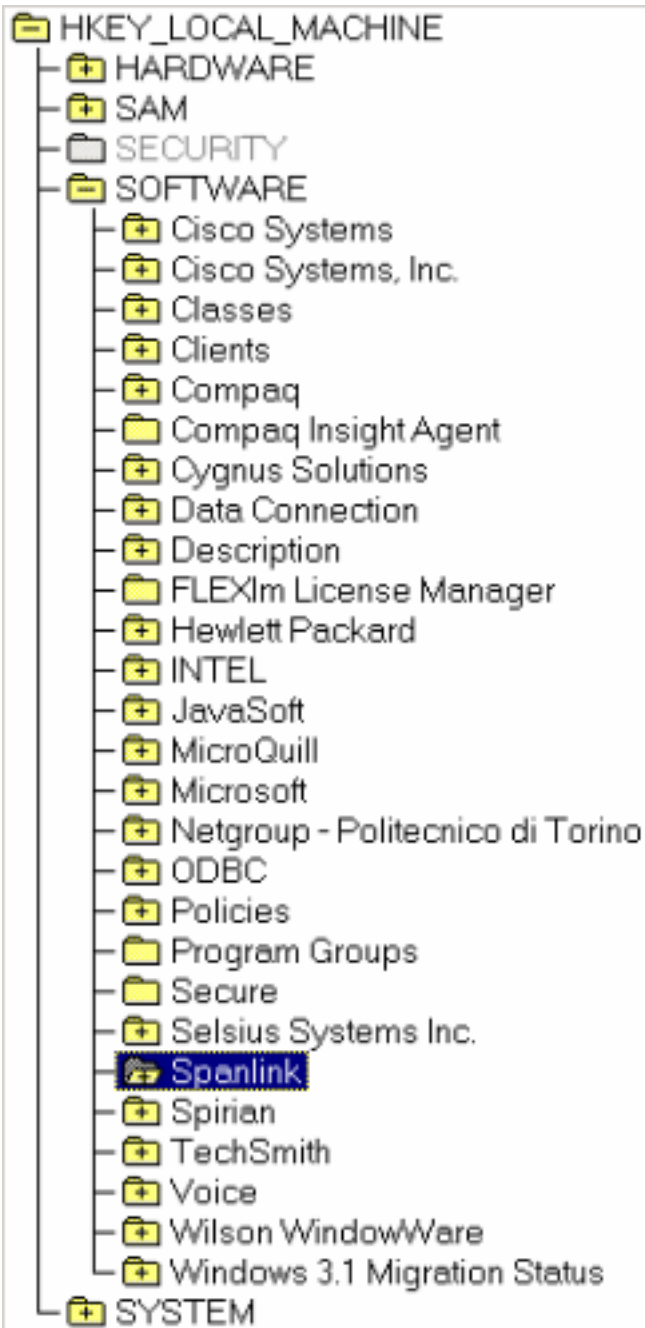
Per rimuovere completamente Cisco Desktop Administrator, completare la procedura seguente:

1. Rimuovere Amministratore desktop.
2. Rimuovere i server desktop.
3. Eseguire il comando **Add/Remove** per la base desktop (vedere la [Figura 2](#)).**Figura 2 - Installazione applicazioni**



4. Riavviare il computer.
5. Passare a questa chiave del Registro di sistema per eliminare Spanlink (vedere la [Figura 3](#)).
`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink`

Figura 3 - Passare alla chiave Spanlink



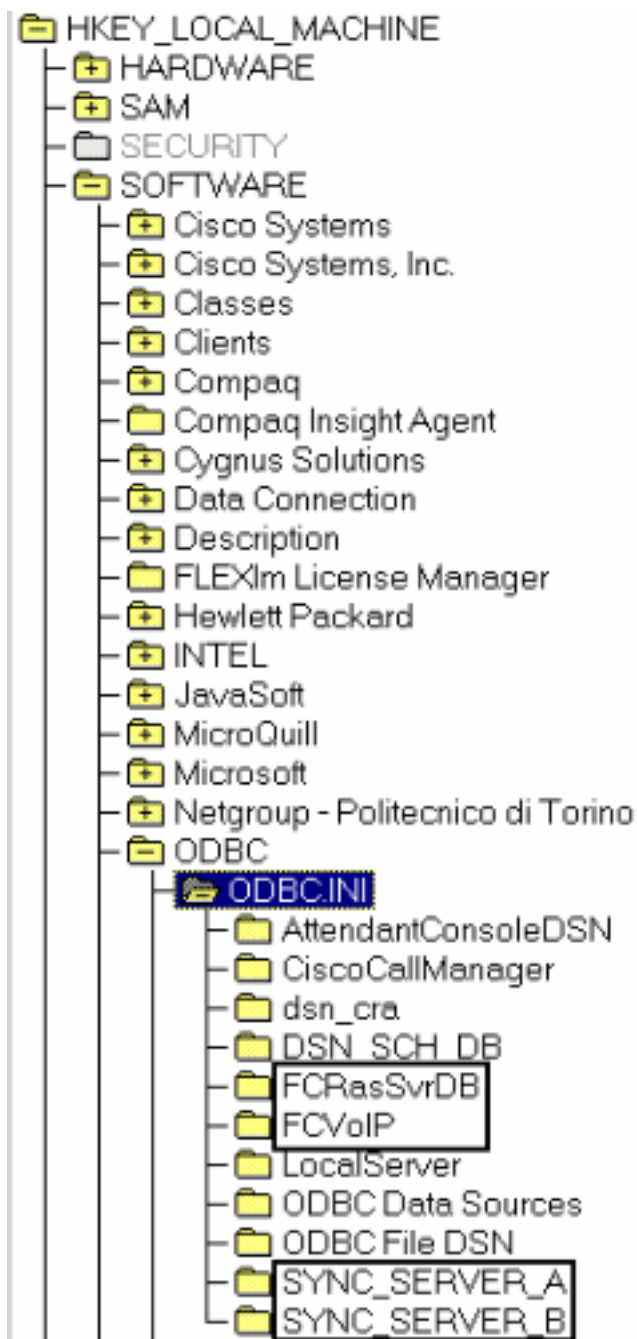
6. Passare alla chiave:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI

7. Eliminare questi file (vedere la [Figura](#)

[4](#)):FCRasSvrDBFCVoIPSERVER_SINCRONIZZAZIONE_ASERVER_SINCRONIZZAZIONE_

BFigura 4 - Eliminazione delle quattro chiavi del Registro di sistema



8. Passare alla chiave del Registro di sistema seguente:

HKEY_LOCAL_MACHINE\ SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall

9. Eliminare i tasti indicati dalla freccia rossa nella [Figura 5](#). **Figura 5 - Eliminazione delle chiavi del Registro di sistema visualizzate dalle frecce rosse**



10. Passare alla chiave del Registro di sistema seguente:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services
11. Elimina questi tasti: Server Chat FastCallServerRASCALSspanlink FastCall Enterprise ServersplkldapSyncServerServer TAISVoIPonitorServer
12. Se il server desktop è installato nel proprio computer (non in un corrispondente), eliminare le seguenti chiavi del Registro di sistema: MSSQLSERVERSQLSERVERAGENTgatto
13. Riavviare il server dopo aver apportato le modifiche al Registro di sistema.
14. Passare alla directory `c:\program files\cisco`.
15. Aprire tutti i file i cui nomi corrispondono a `*Mgr.cfg` e `InstallManager.cfg`, come mostrato nella [Tabella 1](#). **Tabella 1 - File i cui nomi corrispondono a `*Mgr.cfg` e `InstallManager.cfg`**
16. Nella sezione Impostazioni programma di installazione prendere nota del percorso o dei percorsi specificati dalla chiave `CfgFileLocation`. Questa è la cartella di configurazione di rete. Pertanto, se si intende rimuovere tutti gli amministratori del desktop, passare al percorso ed eliminarlo, come mostrato nella [Figura 6](#). **Figura 6 - Eliminazione della cartella**

di base

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
CfgFileLocation=\\10.89.228.118\DESKTOP_CFG
```

Remove

Nella

sezione Impostazioni programma di installazione, prendere nota dei percorsi specificati dalla chiave **Base Folder**. Individuare i percorsi ed eliminarli, come mostrato nella [Figura 7](#). Se il software è stato installato in più percorsi, ripetere la stessa operazione per ciascun percorso. **Figura 7 - Annotare la posizione**

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
```

Remove

17. Eliminare la directory specificata dalla chiave **Base Folder**, come mostrato nella [Figura 7](#).
18. Elimina queste directory: `c:\Program Files\Cisco\Common`: `\Program Files\Cisco\Desktop`: `c:\Program Files\Spanlink`
19. Eliminare queste cartelle nella directory `c:\program files\InstallShield Installation`

Information sull'unità di sistema:

```
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)

Nota: Directory nascosta. Modificare le impostazioni della cartella per visualizzarla.

[Informazioni correlate](#)

- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)