

" ; アップグレードできない" ; エラーのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[トラブルシュート](#)

[インストールログの確認](#)

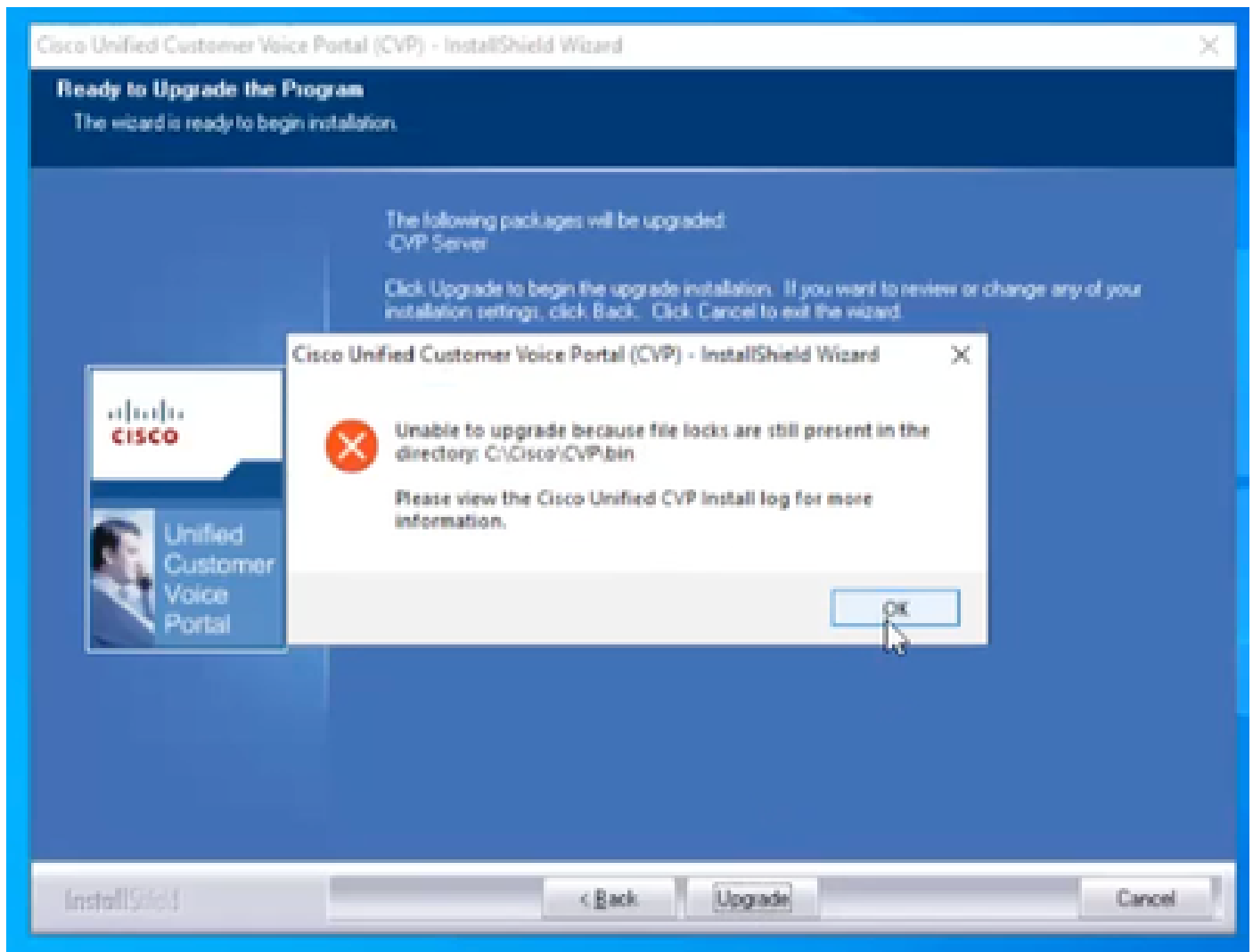
[解決方法](#)

[ロックされたプロセスの特定と停止](#)

[注意事項](#)

はじめに

このドキュメントでは、CVPバージョン15のアップグレード中に表示される「Unable to upgrade because file locks are present in the directory」エラーのトラブルシューティングについて説明します。



前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Voice Portal
- Unified Contact Center Enterprise
- Packaged Contact Center Enterprise

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CVP 12.x
- CVP 15.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作

業してください

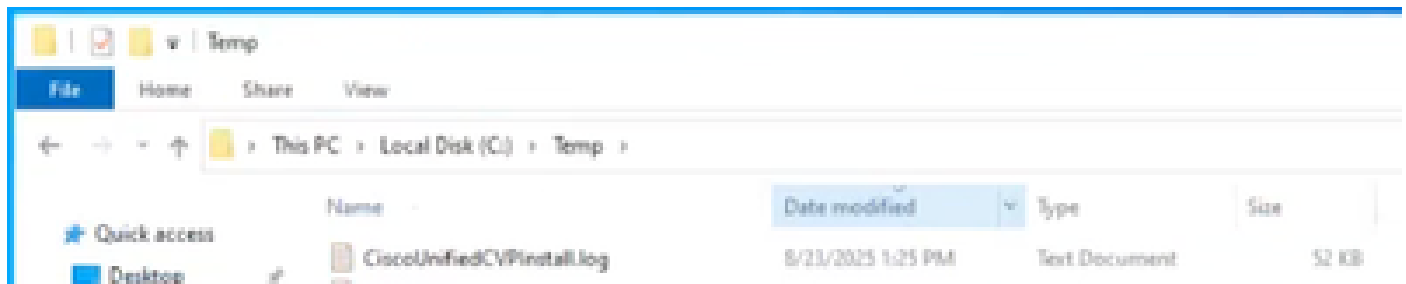
トラブルシュート

インストールログの確認

このエラーが発生した場合：

1. 次の場所にあるインストールログを確認します。

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2. ログファイルを開き、最後までスクロールします。

3. 次のようなエラー文を探します。

- ・「1つ以上の実行中のコンポーネントが検出されました。実行中のすべての製品を停止してから、このインストーラを再起動してください。」

4. どのファイルまたはプロセスがロックされたと報告されているかを識別します。

```
[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\SNMPEventManager.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.
```

解決方法

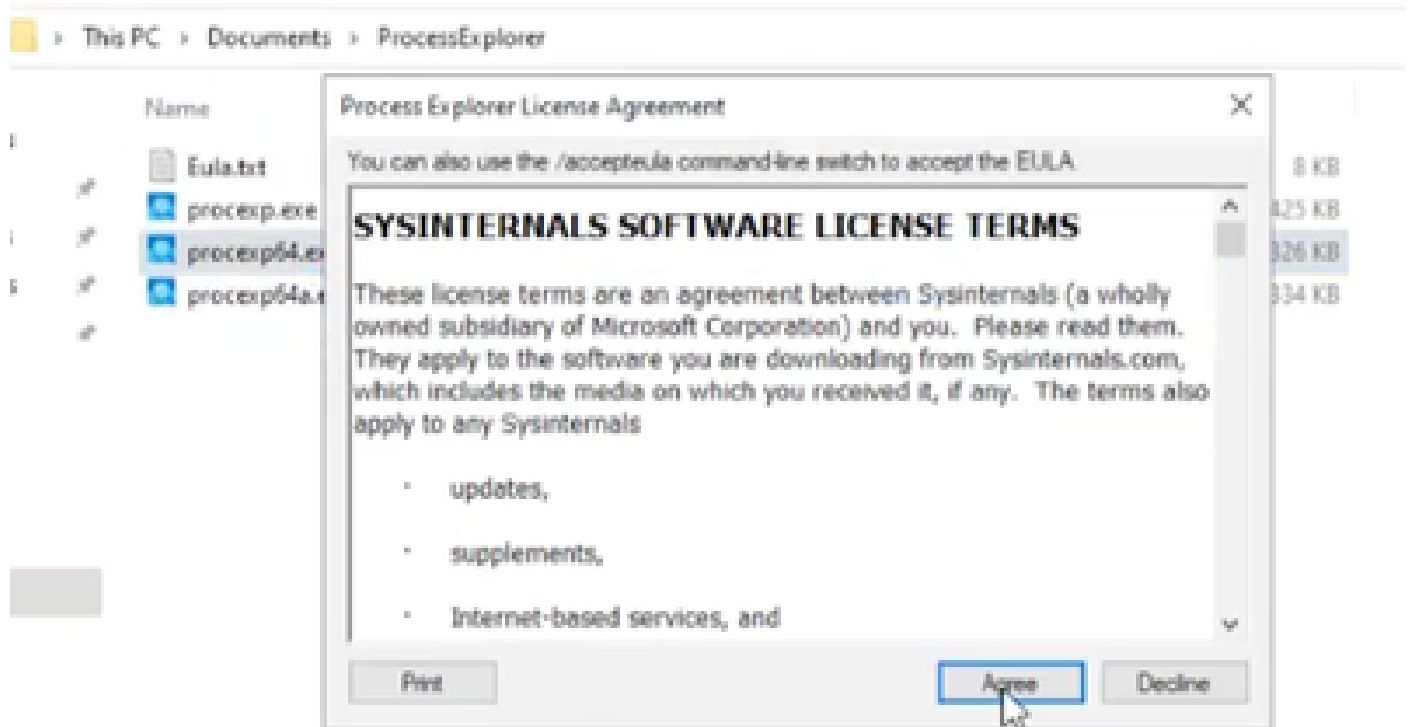
ロックされたプロセスの特定と停止

ファイルロックを解決するには、次の手順に従います。

1. [プロセスエクスプローラ](#)を使用します。
2. EXEファイルをCVPサーバにコピーして実行します。
3. 右クリックして、Run as administratorを選択します（そうしないと、一部のプロセスにアクセ

スできなくなる可能性があります)。

4. Process Explorerを起動するためのライセンス契約に同意します。

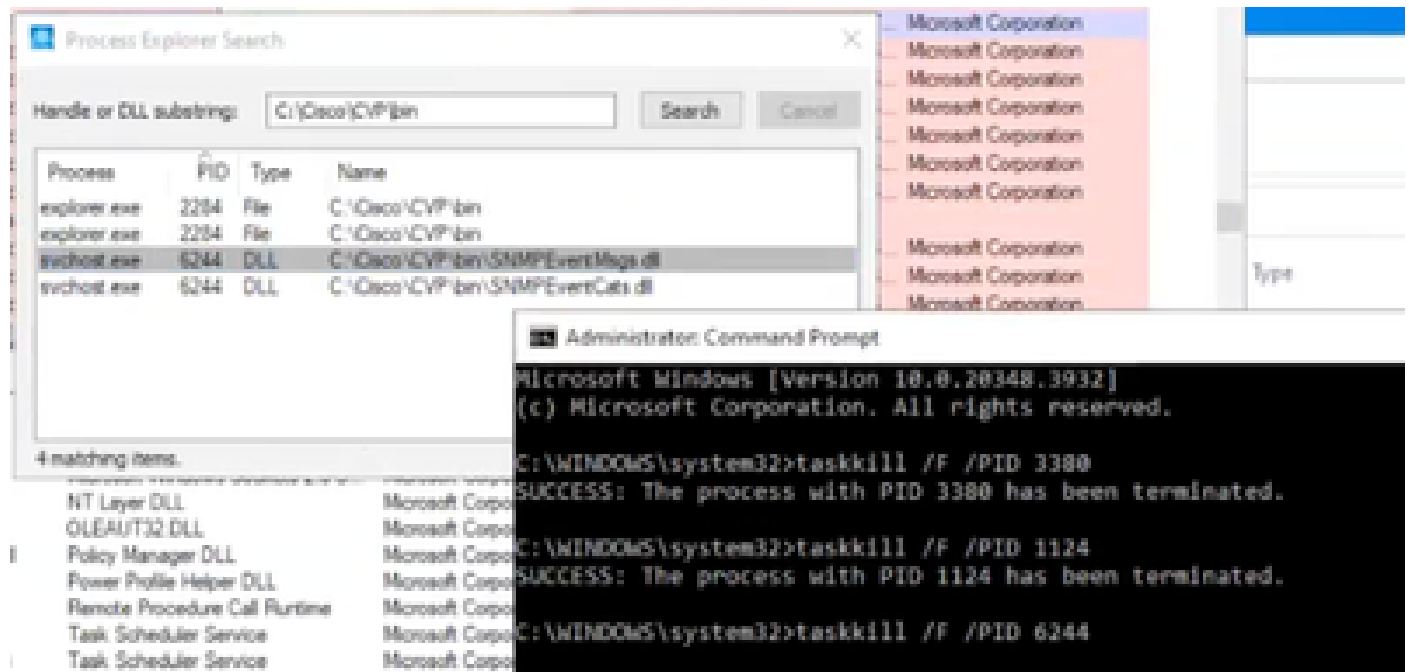


プロセス・エクスプローラ・ウィンドウが開きます。

6. プロセスID(PID)をメモします。

7. 管理者としてコマンドプロンプトを開きます。プロセスを強制終了するには、次のコマンドを使用します。

- `taskkill /F /PID <プロセスID>`



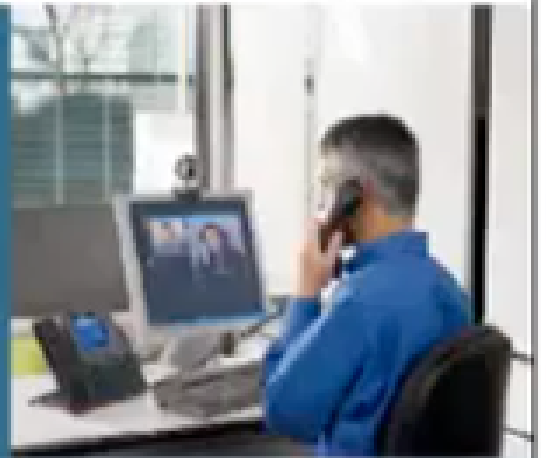
8. プロセス・エクスプローラで、プロセスがアクティブでないことを確認します。

9. CVPバージョン15のインストーラを再実行します。



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.

ロックされたすべてのプロセスがクリアされると、インストールは正常に続行されます。

注意事項

- 必ず必要な権限を持ち、プロセスを停止した場合の本番環境への影響を理解しておいてください。
- 問題が解決しない場合は、シスコの公式ドキュメントを参照するか、シスコテクニカルサポートにお問い合わせください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。