

UCCE MR インストール時に DLL がロックされる問題の修復方法

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、Intelligent Contact Manager (ICM) にメディア ルーティング (MR) パッチが適用されると、ダイナミック リンク ライブラリ (DLL) へのソリューションがロックされる問題について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

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たものです。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。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

問題

dll ファイルがロックされるため、ICM MR のインストールが失敗します。

現在何らかの製品コンポーネントが動作している場合、このパッチはインストールできません。動作する 1 つ以上のコンポーネントが検出されると、設定は中止する必要があります。

セットアップ ログの詳細を確認し、すべての製品の動作を停止し、インストーラを再起動します。

次の製品の実行可能ファイルが現在ロックされています。

Locked file: C:\icm\bin\servicecontrol.exe
Locked file: C:\icm\bin\CampaignMgrPerf.dll
Locked file: C:\icm\bin\CTISvrPerf.dll
Locked file: C:\icm\bin\DialerPerf.dll
Locked file: C:\icm\bin\leapimperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\icrcat.dll
Locked file: C:\icm\bin\icrmsgs.dll
Locked file: C:\icm\bin\ImportPerf.dll
Locked file: C:\icm\bin\lgrperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\mdsclientperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\mdsprocclientperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\mdsprocperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\opcperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\qosperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\rplperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\rtperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\rtperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\rtperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\rtperf.dll
Locked file: C:\icm\bin\vrupimperf.dll

解決策

1. [windows services] に移動します。
2. 次のサービスを停止します。

- すべての ICM プロセスが停止していることを確認します。
- Apache Tomcat
- Windows Management Instrumentation
- パフォーマンス カウンタ DLL ホスト
- パフォーマンス ログとアラート
- サードパーティのモニタリング サービス。（たとえば IBM Tivoli など）。

これらの回避策が有効でない場合、停止する必要があるプロセスを手動で特定します。

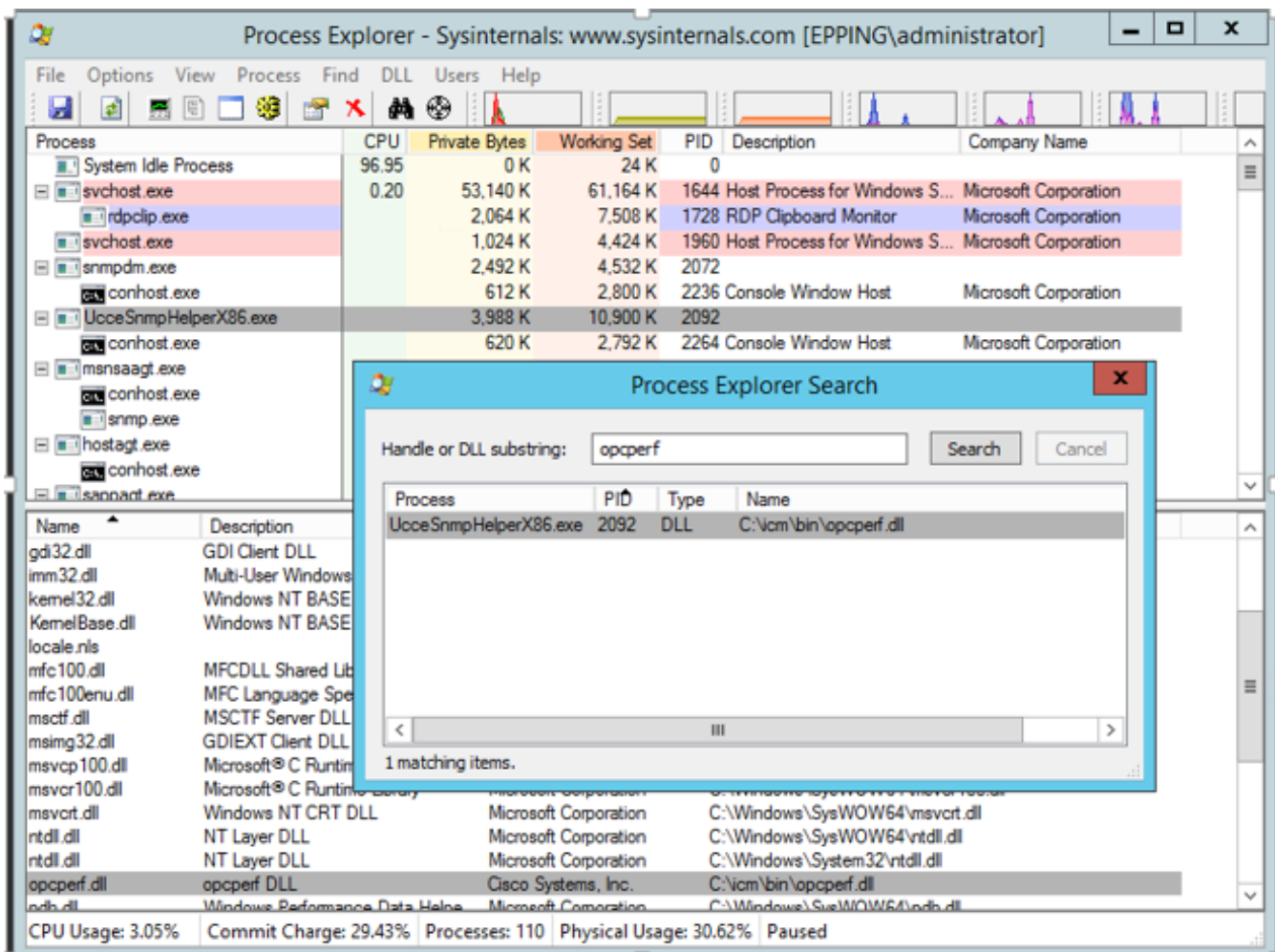
1. インストール ログを調べ、ロックされた .dll を特定します
2. DLL 情報と共に Windows Process Explorer ツールを使用し、どのプロセスがこれらの DLL を使用しているかを判断します。

Windows Process Explorer は、こちらからダウンロードできます。

<http://technet.microsoft.com/en-au/sysinternals/bb896653.aspx>

3. 特定されたプロセスを無効にするか停止します。

- [Find] をクリックし、[Handle or DLL] を選択します
- ロックされた DLL の名前を入力して検索します
- この図に示すように、その DLL を使用するプロセス名が表示されます。



- [process] を選択し、右クリックし、停止します。
4. MR をインストールします。