

Jabber for Windows のインストールまたはアップグレード失敗のトラブルシューティング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Jabber for Windows をインストールまたはアップグレードするときに永続レジストリ キーが原因で発生する問題を解決する方法を説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることを推奨しています。

- Cisco Jabber for Windows
- Microsoft Windows バージョン 7 オペレーティング システム (32 ビットおよび 64 ビット)

使用するコンポーネント

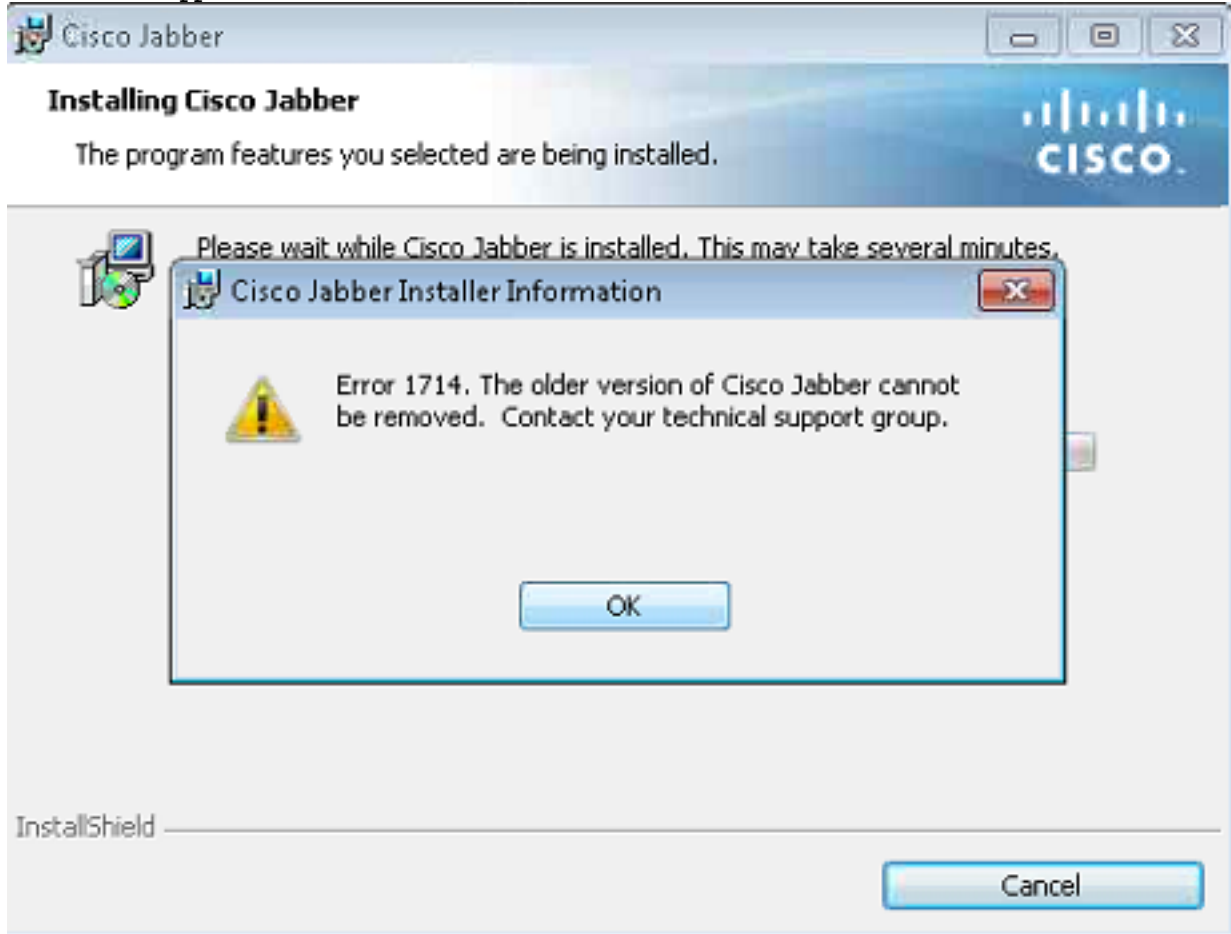
このドキュメントは、特定のハードウェアまたはソフトウェア バージョンに限定されるものではありません。

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

Cisco Jabber for Windows バージョン 9.6 または 9.7 をインストールまたはアップグレードしようとすると、操作が失敗し、次のエラーメッセージが表示されます。

Error 1714. The older version of Cisco Jabber cannot be removed. Contact your technical support team



原因

MSi インストーラ ファイルを使用してインストールされたプログラムで、アンインストール キーのエントリの [Windows Installer] 値が 1 に設定されています。[Add/Remove Programs] 機能でこの問題が発生する場合、この機能はキー名を確認して変更します。その後、次の場所で並び替えられた GUID が付いているキーを検索します。

HKLM > Software > Classes > Installer > Products

このレジストリ キーは破損しているため、削除する必要があります。

解決策

[OK] をクリックして Windows Installer ログを収集し、ARPPReduction を指し示すレジストリを見つけます。

クライアント マシンで [Run] をクリックして Regedit と入力し、次の場所に移動します。

HKLM > Software > Classes > Installer > Products > 6CEE3E513E63CD64A84A65D86E7EDADF

HKLM > Software > Classes > Installer > Products > CA70A39C45D45FE449F78FC06961663

キーを削除し、インストール プロセスまたはアップグレード プロセスを再実行します。これにより問題が解決されます。

注: コンピュータのレジストリ キーにアクセスするには、管理アクセス権限が必要である場合があります。