

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

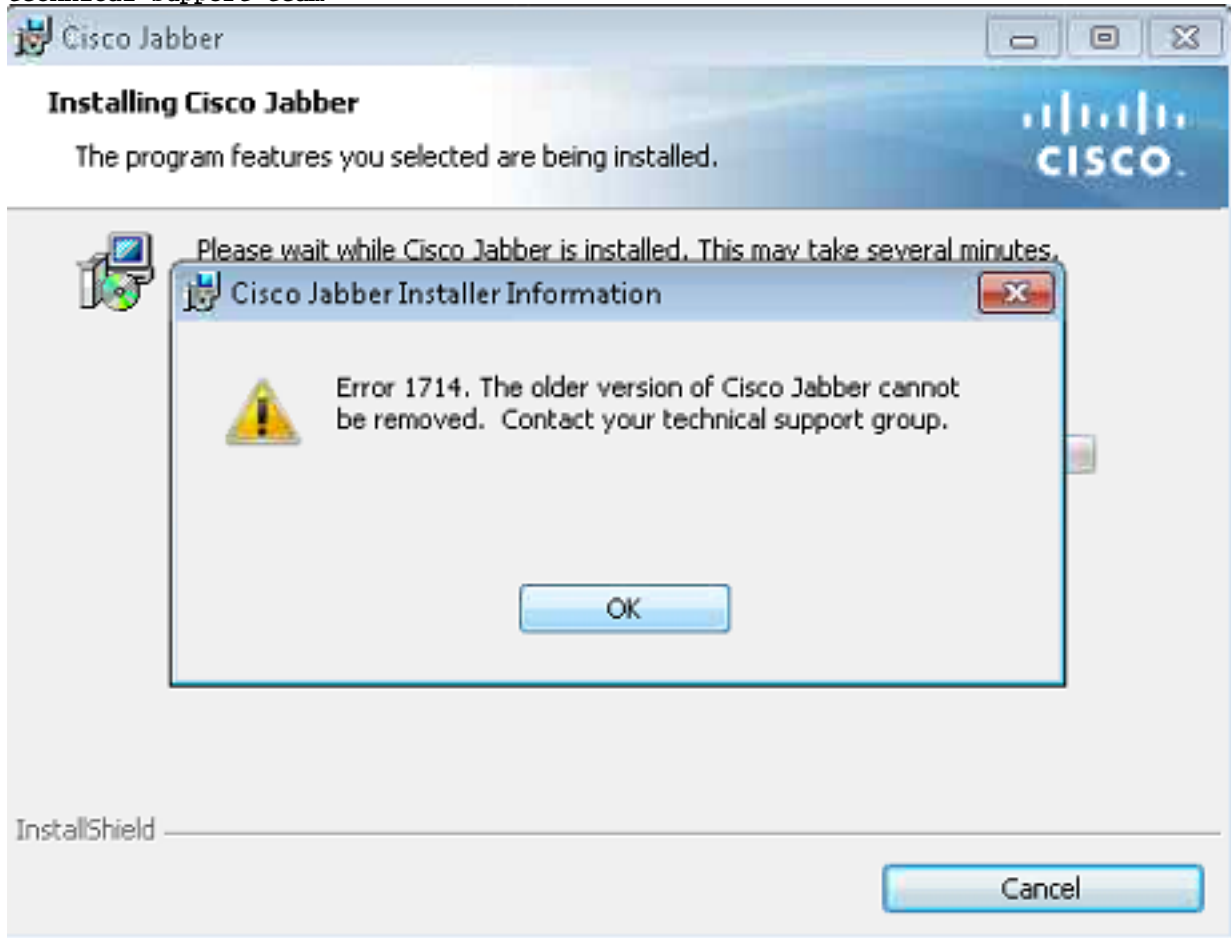
このドキュメントは、特定のハードウェアまたはソフトウェア バージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。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。

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。