

# Desktop Administrator の再インストールの失敗 : 以前のインストールが残っている

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Desktop Administrator の再インストールが失敗する理由について説明し、Cisco IP Contact Center ( IPCC ) Express Edition 環境で Desktop Administrator をアンインストールするための正しい手順を紹介します。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解している必要があります。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Cisco Desktop Product Suite

### 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くものです。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Cisco Desktop Product Suite バージョン 4.2.x

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。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 問題

Cisco Desktop Administrator を再インストールすると、次の「重大」エラー メッセージが表示されます ( [図 1 を参照](#) )。

An error occurred reading the registry key: APP VERSION. Setup will exit. **図 1 – Cisco Desktop Administrator 再インストール時の重大なエラー**

Cisco Desktop Administrator の最初のインストールは正常に完了します。ただし、Cisco Desktop Administrator をアンインストールして再インストールしようとするすると、この問題が発生します。

## 解決策

Cisco Desktop Administrator をアンインストールしても、以前のインストールの一部のファイルがシステムに残っているため、この問題が発生します。

Cisco Desktop Administrator を完全に削除するには、次の手順を実行します。

1. Desktop Administrator を削除します。
2. Desktop Servers を削除します。
3. Desktop Base に対して [Add/Remove] を実行します ( [図 2 を参照](#) )。 **図 2 – [Add/Remove Programs] ウィンドウ**
4. コンピュータを再起動します。
5. このレジストリ キーに移動して Spanlink を削除します ( [図 3 を参照](#) )。  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink **図 3 – Spanlink キーへの移動**
6. 次のキーに移動します。HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI
7. 次のファイルを削除します ( [図 4 を参照](#) )。  
FCRasSvrDBFCVoIPSYNC\_SERVER\_ASYNC\_SERVER\_B **図 4 – 4 つのレジストリ キーの削除**
8. 次のレジストリ キーに移動します。HKEY\_LOCAL\_MACHINE\  
SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall
9. [図 5](#) の赤い矢印で示されているキーを削除します。 **図 5 – 赤い矢印で示されているレジストリ キーの削除**
10. 次のレジストリ キーに移動します。HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services
11. これらのキーを削除します : FastCall Chat ServerRASCALServerSpanlink FastCall  
Enterprise ServersplkldapSyncServerTAIServerVoIPMonitorServer
12. Desktop Server が独自のコンピュータにインストールされている ( 共存していない ) 場合は、次のレジストリ キーを削除します。MSSQLSERVERSQLSERVERAGENTtomcat
13. レジストリを変更した後にサーバを再起動します。
14. c:\program files\cisco ディレクトリに移動します。
15. [表示 1](#) に示すように、名前が \*Mgr.cfg と InstallManager.cfg に一致するすべてのファイルを開きます。 **表 1 – 名前が \*Mgr.cfg と InstallManager.cfg に一致するファイル**
16. [Installer Settings] セクションで、CfgFileLocation キーで指定される場所をメモします。  
これは、ネットワーク構成フォルダです。すべての Desktop Administrator を削除する予定

の場合はこの場所に移動し、[図 6](#) に示すようにこれを削除します。[図 6](#) – ベースフォルダの削除 [Installer Settings] セクションで、**Base Folder** キーで指定される (1 つまたは複数の) 場所をメモします。その場所に移動し、[図 7](#) に示すように、これらを削除します。複数の場所にソフトウェアをインストール済みの場合は、場所ごとに同じ処理を繰り返します。[図 7](#) – 場所をメモする

17. [図 7](#) に示すように、**Base Folder** キーで指定されるディレクトリを削除します。
18. 次のディレクトリを削除します。c:\Program Files\Cisco\Common\Program Files\Cisco\Desktop\Program Files\Spanlink
19. システム ドライブの C:\program files\InstallShield Installation Information ディレクトリの下にある次のフォルダを削除します。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)**注:** これは隠しディレクトリです。これを表示するには、フォルダ設定を変更してください。

## 関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)