

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 デスクトップ パッケージ製品 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。

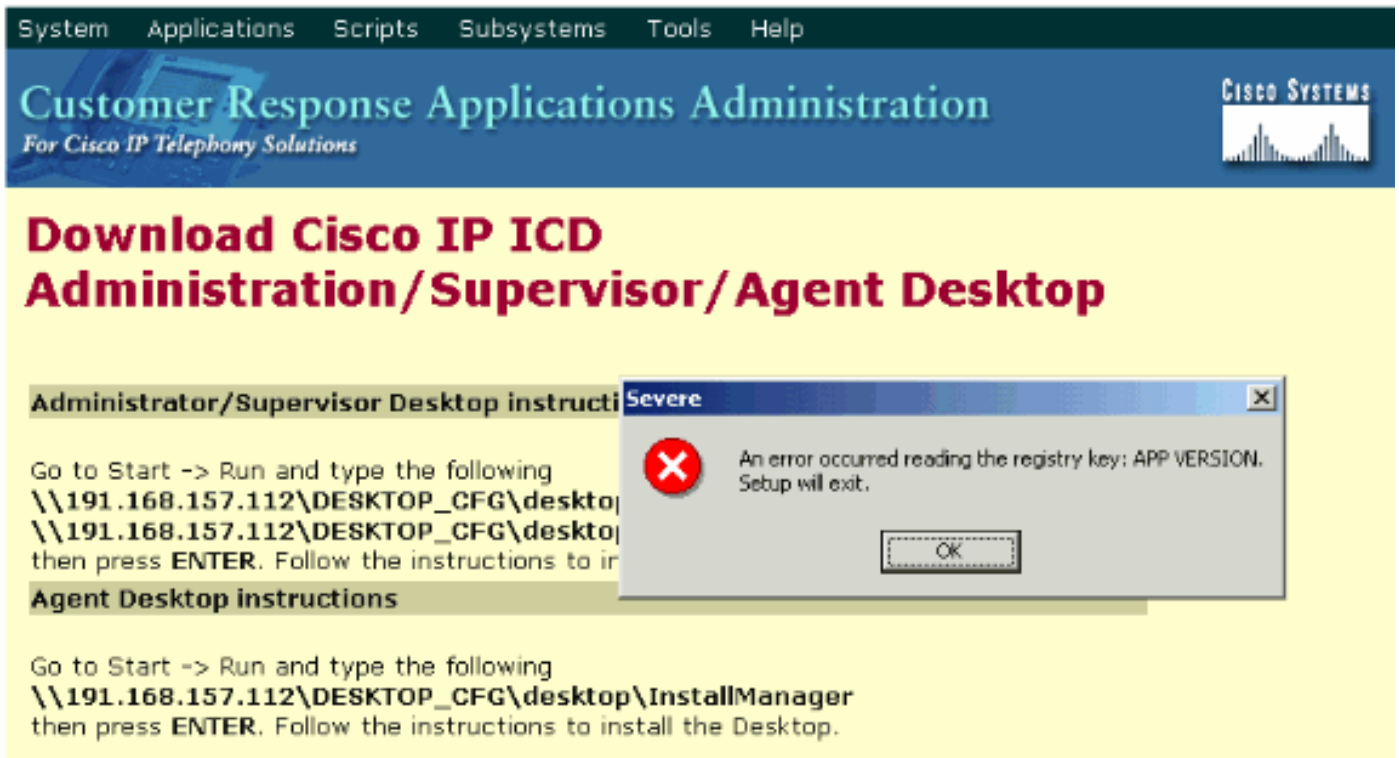
表記法

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 デスクトップ管理者を再インストールするとき、この重大エラー メッセージは表示する ([図を 1](#)) 参照して下さい。

図 1 か。 Cisco デスクトップ管理者再インストールの時の重大エラー



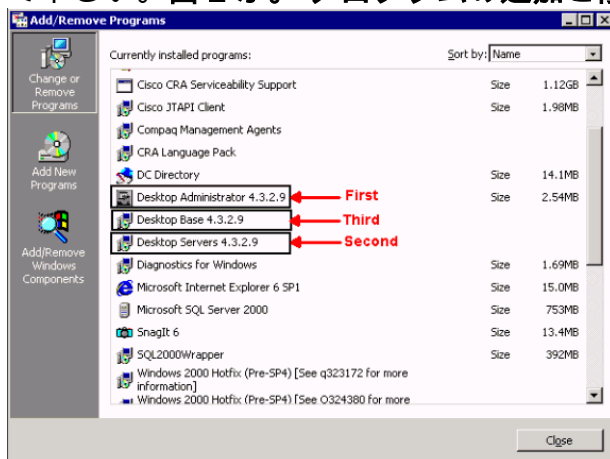
Cisco デスクトップ管理者の初期インストールは正常に完了します。ただし Cisco デスクトップ管理者をアンインストールする、直面しますこの問題にときそれを再インストールすることを試みれば。

解決策

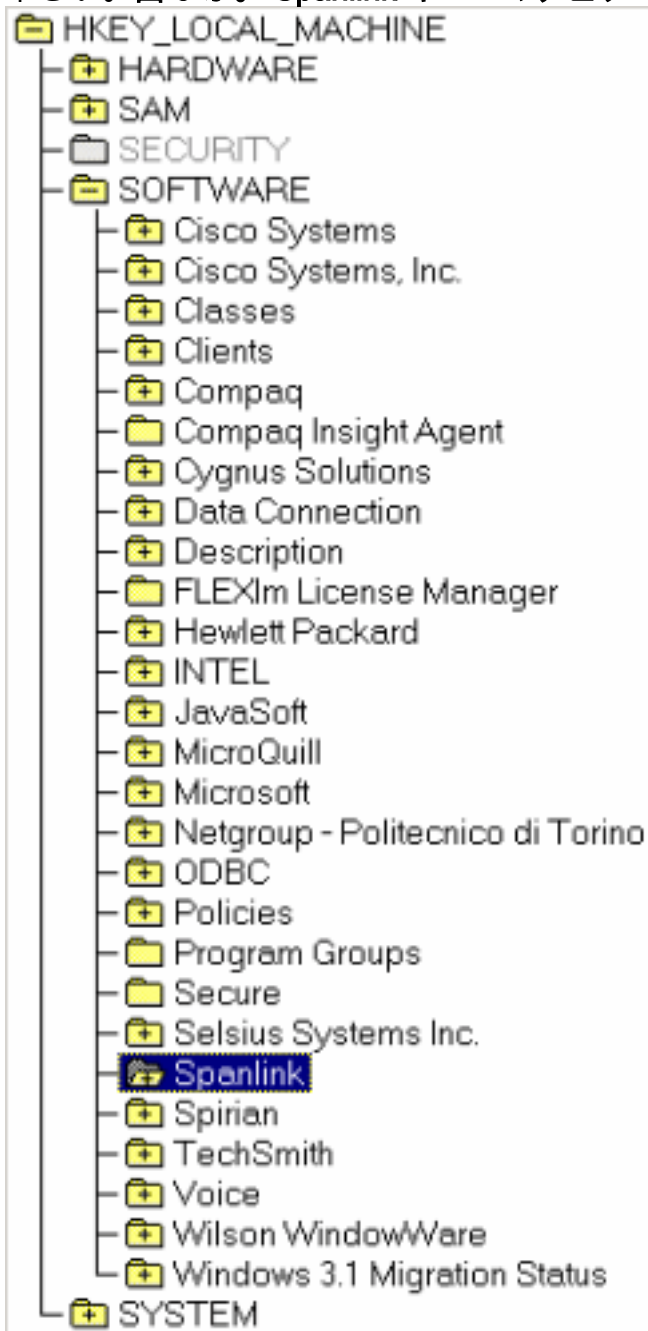
Cisco デスクトップ管理者をアンインストールするのに、以前のインストールからのいくつかのファイルはシステムに残り、この問題を引き起こします。

Cisco デスクトップ管理者を完全に取除くためにこれらのステップを完了して下さい:

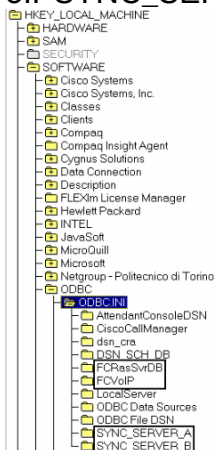
1. Desktop Administrator を削除します。
2. デスクトップ サーバを削除して下さい。
3. 追加しましたり/取除きますデスクトップ ベースのために実行して下さい ([図を 2](#)) 参照して下さい。 **図 2 か。プログラムの追加と削除**



4. コンピュータを再起動します。
5. Spanlink を削除するためにこのレジストリキーにナビゲートして下さい ([図を 3](#)) 参照して下さい。 [図 3](#) か。 Spanlink キーへのナビゲート



6. これへのナビゲート キー:
7. これらのファイルを削除して下さい ([図を 4](#)) 参照して下さい
:FCRasSvrDBFCVoIPSYNC_SERVER_ASYNC_SERVER_B [図 4](#) か。 4 つのレジストリキー



を削除して下さい

8. このレジストリキーへのナビゲート:

9. 赤い矢印によって示されるキーを [図 5](#) 削除して下さい。 [図 5](#) か。 赤い矢印によって示されているレジストリキーを削除して下さい



10. このレジストリキーへのナビゲート:

11. これらのキーを削除して下さい:FastCall チャット サーバ\RASCALServerSpanlink FastCall エンタープライズ サーバ\spkldapSyncServerTAIServerVoIPMonitorServer

12. デスクトップ サーバがインストール済み単独でコンピュータ (共存)、これらのレジストリキーを削除して下さい:MSSQLSERVERSQLSERVERAGENTtomcat

13. レジストリの変更を行なった後サーバをリブートして下さい。

14. c:\program files\cisco ディレクトリへのナビゲート。

15. [Table 1](#) 名前一致 *Mgr.cfg InstallManager.cfgすべてのファイルを開いて下さい。 [表 1](#) か。 名前が *Mgr.cfg InstallManager.cfg を一致するファイル

16. Installer Settings セクションでは、CfgFileLocation キーによって規定される 位置に注意して下さい。 これはネットワークコンフィギュレーション フォルダです。 このようにすべてのデスクトップ管理者を取除くことを計画したら位置にナビゲートし、 [図 6](#) に示すようにそれを、削除して下さい。 [図 6](#) か。 基礎フォルダを削除して下さい

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
CfgFileLocation=\\10.89.228.118\DESKTOP_CFG
```

Remove
Installer

Settings セクションでは、基礎フォルダ キーによって規定される 位置に注意して下さい。 場所にナビゲートし、 [図 7](#) に示すようにそれらを削除して下さい。 複数の場所にソフトウェアをインストールする場合、各位置のための同じオペレーションを繰り返して下さい。 [図 7](#) か。 Location にの注意して下さい

```
[Installer settings]
InstallLanguage=English
Base Folder=C:\Program Files\Cisco\Desktop
```

Remove

17. [図 7](#) に示すように基礎フォルダ キーによって、規定される ディレクトリを削除して下さい。

18. これらのディレクトリを削除して下さい:c:\Program Files\Cisco\Commonc:\Program Files\Cisco\Desktopc:\Program Files\Spanlink

19. システム ドライブの c:\program files\InstallShield ディレクトリの下でこれらのフォルダを削除して下さい:注 これは非表示 ディレクトリです。 それを表示するためにフォルダ設定を変更して下さい。

関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)