

문제 해결(" 업그레이드할 수 없음(") 오류

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제 해결](#)

[설치 로그 확인](#)

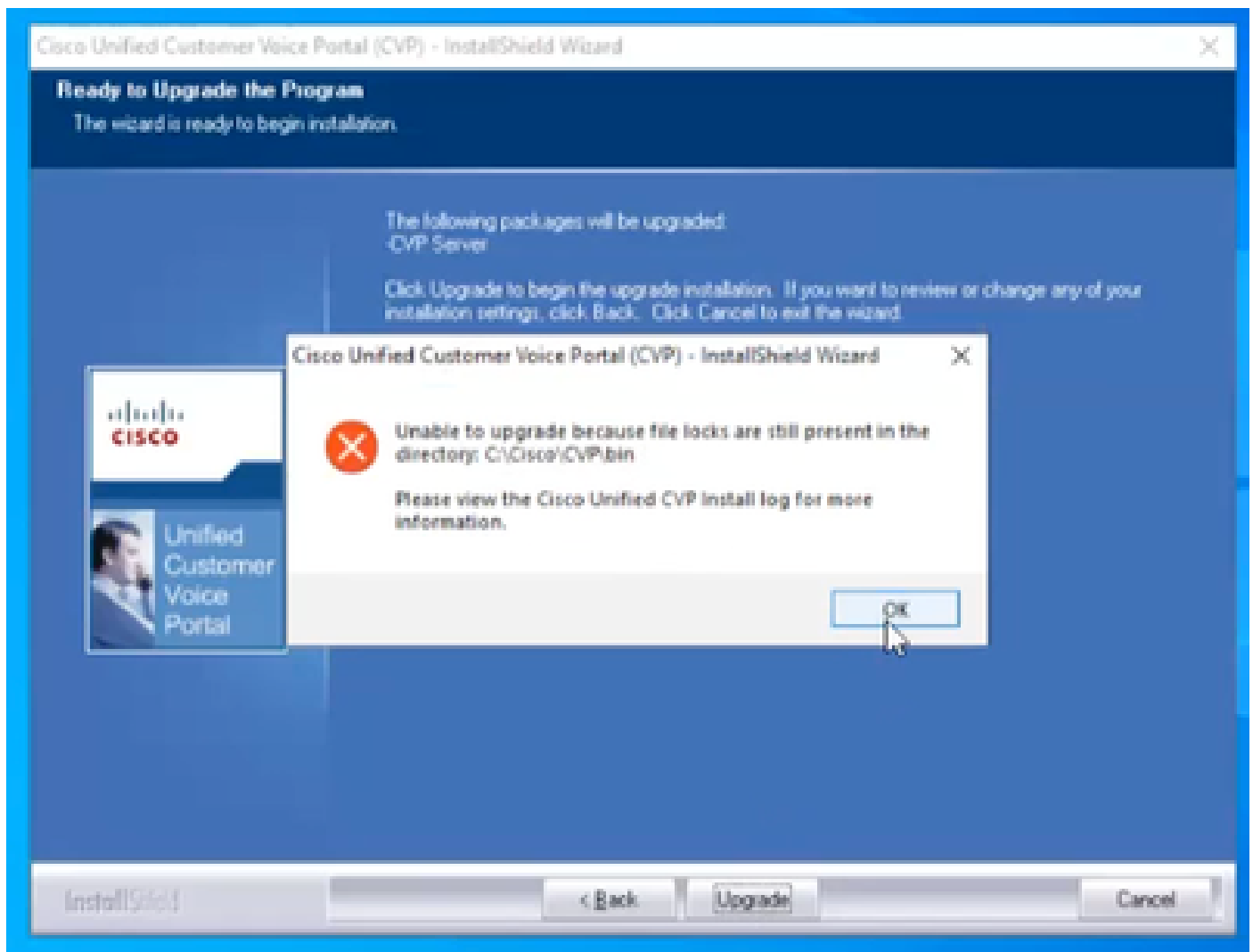
[솔루션](#)

[잠긴 프로세스 식별 및 중지](#)

[참고](#)

소개

이 문서에서는 CVP 버전 15 업그레이드 중 "디렉터리에 파일 잠금이 있기 때문에 업그레이드할 수 없음" 오류 문제를 해결하는 방법을 설명합니다.



사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco 음성 포털
- Unified Contact Center 엔터프라이즈
- Packaged Contact Center Enterprise

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CVP 12.x
- CVP 15.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다

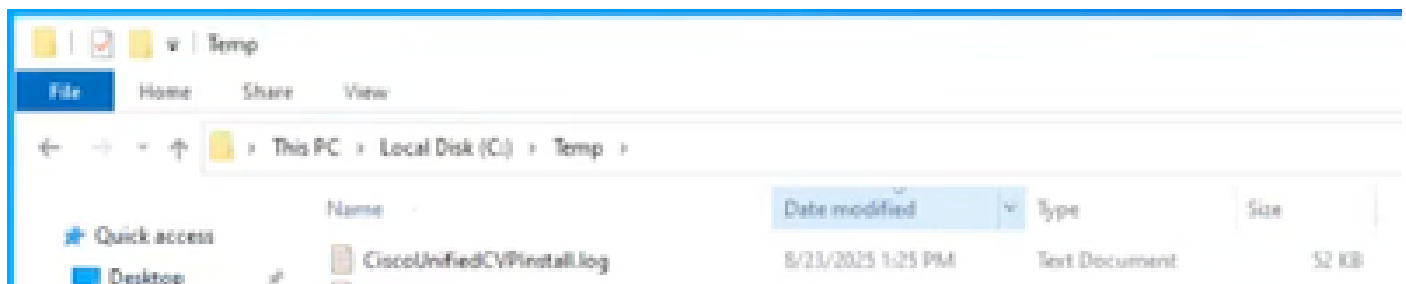
문제 해결

설치 로그 확인

이 오류가 발생할 때:

1. 다음 위치에 있는 설치 로그를 확인합니다.

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2. 로그 파일을 열고 끝까지 스크롤합니다.

3. 다음과 같은 오류 문구를 찾습니다.

- "실행 중인 구성 요소가 하나 이상 검색되었습니다. 실행 중인 모든 제품을 중지한 다음 이 설치 관리자를 다시 시작하십시오."

4. 잠긴 것으로 보고되는 파일이나 프로세스를 식별합니다.

```

[8-23-2025 13:23:52] Informational: All model messages are now closed.
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All CVP services are stopped.
[8-23-2025 13:23:52] Informational: Product executables directory is C:\Cisco\CVP\bin
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The Cisco Unified CVP upgrade cannot be installed if any product component is currently running.
One or more running components has been detected, and setup must abort.
Please check the setup log for details, stop all running products, then restart this installer.
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The following product executable files are currently locked.
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SNMPEventCats.dll
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SNMPEventPlugs.dll
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Unable to upgrade because file locks are still present in the directory: C:\Cisco\CVP\bin

Please view the Cisco Unified CVP Install log for more information.
[8-23-2025 13:25:22] WARNING: This installation has been aborted.

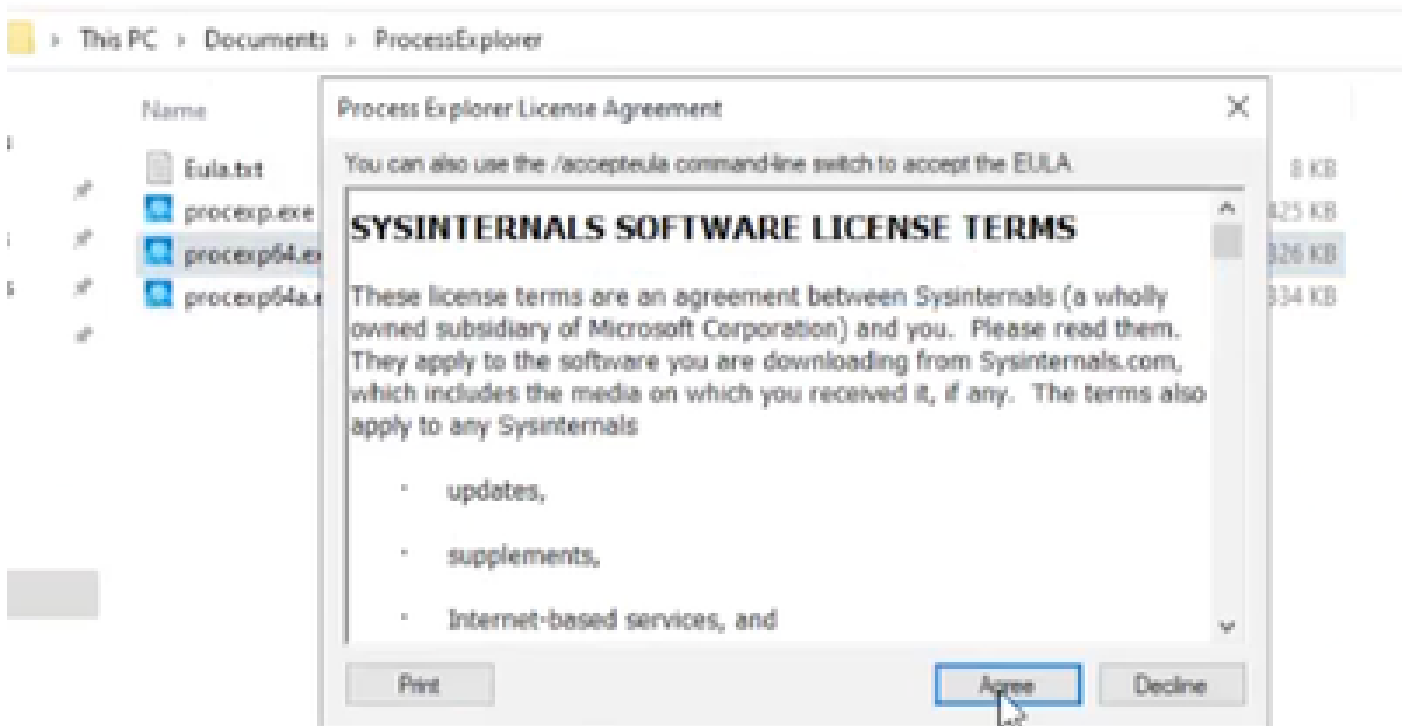
```

솔루션

잠긴 프로세스 식별 및 중지

파일 잠금을 해결하려면 다음을 수행합니다.

1. [프로세스](#) 탐색기를 [사용합니다](#).
2. EXE 파일을 CVP 서버에 복사하여 실행합니다.
3. 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 관리자로 실행을 선택합니다. 그렇지 않으면 일부 프로세스에 액세스할 수 없습니다.
4. 사용권 계약에 동의하면 Process Explorer를 시작합니다.

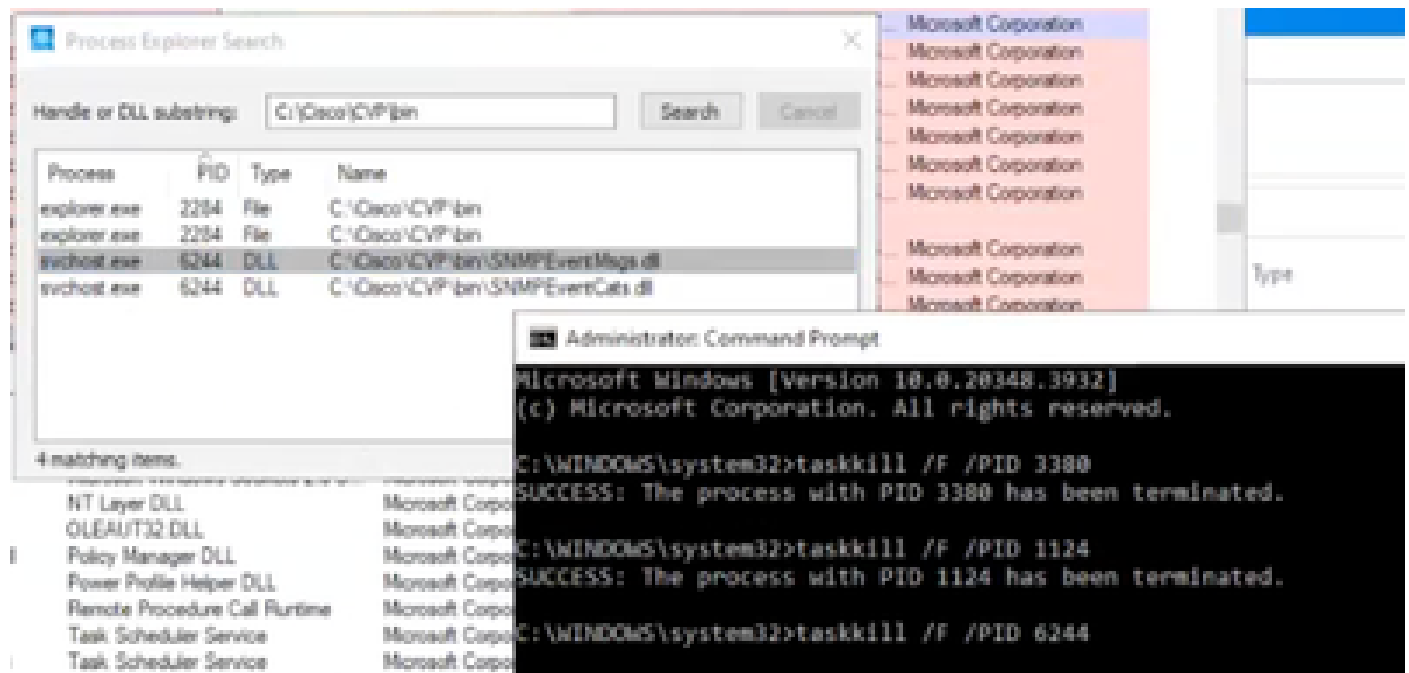


프로세스 탐색기 창이 열립니다.

6. 프로세스 ID(PID)를 기록합니다.

7. 관리자 권한으로 명령 프롬프트를 엽니다. 이 명령을 사용하여 프로세스를 종료합니다.

- taskkill /F /PID <프로세스 ID>



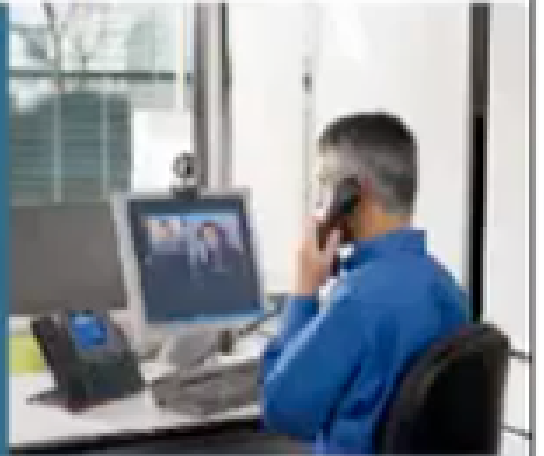
8. 프로세스 탐색기에서 프로세스가 더 이상 활성 상태가 아님을 확인합니다.

9. CVP 버전 15 설치 프로그램을 다시 실행합니다.



Unified Customer Voice Portal

Version 15.0(1)



© 2025 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved. Cisco, the Cisco logo, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are trademarks or registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

잠긴 모든 프로세스가 지워지면 설치가 성공적으로 진행됩니다.

참고

- 항상 필요한 권한이 있는지 확인하고 프로세스 종단이 운영 환경에 미치는 영향을 파악하십시오.
- 문제가 지속되면 공식 Cisco 설명서를 참조하거나 Cisco 기술 지원에 문의하십시오.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.