

Problemen oplossen "kan niet upgraden" fout

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Problemen oplossen](#)

[Controleer de installatielogs](#)

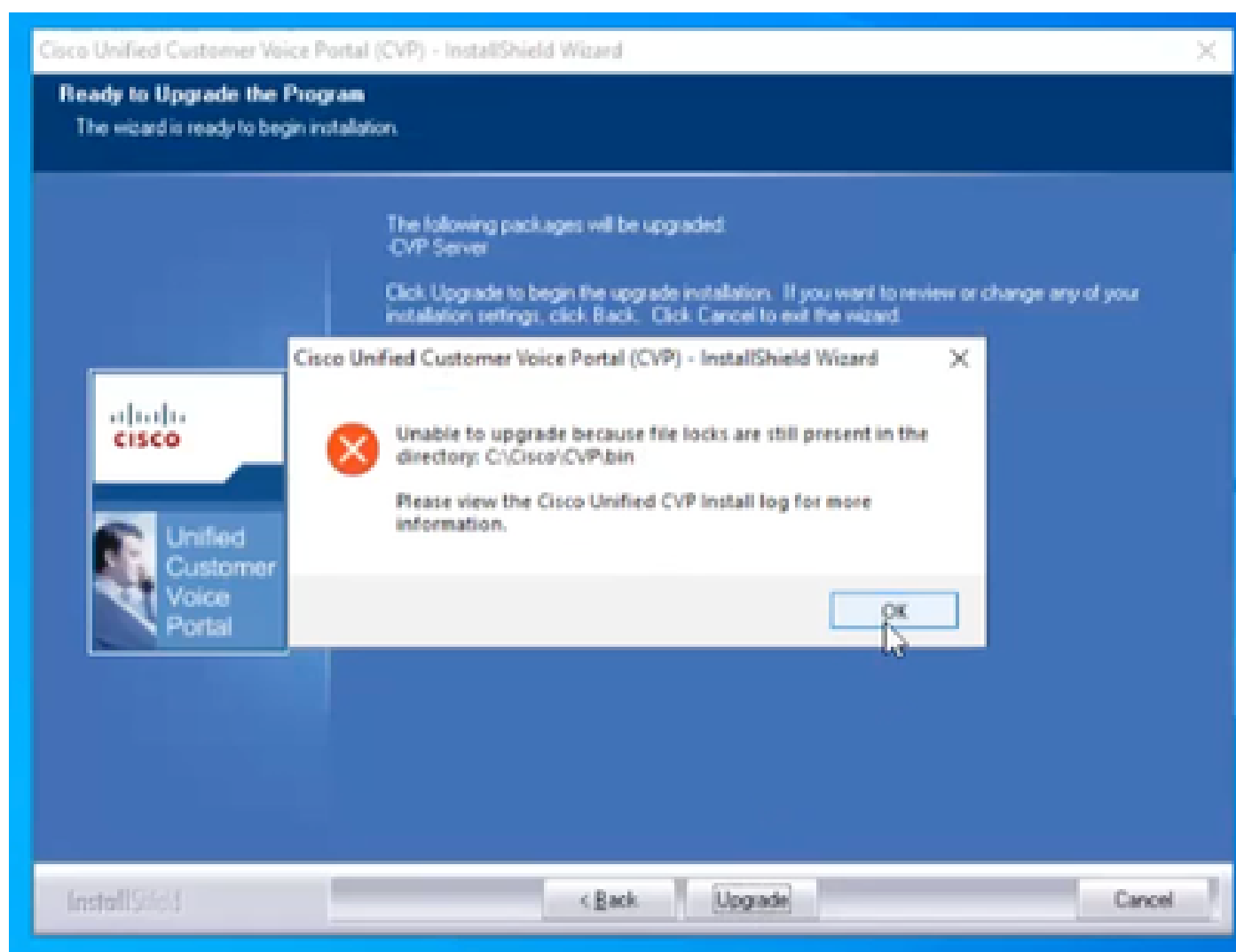
[Oplossing](#)

[Vergrendelde processen identificeren en stoppen](#)

[Opmerkingen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft het oplossen van problemen met de fout "Kan niet upgraden omdat bestandsvergrendelingen aanwezig zijn in de directory" tijdens CVP versie 15-upgrades.



Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco-spraakportal
- Unified Contact Center Enterprise
- Verpakt Contact Center Enterprise

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- CVP 12.x
- CVP 15,0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

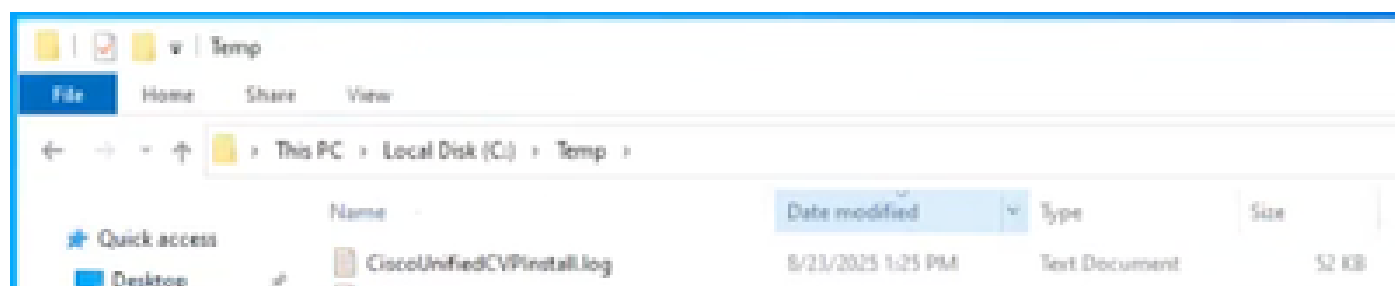
Problemen oplossen

Controleer de installatielogs

Wanneer deze fout optreedt:

1. Controleer de installatielogboeken op:

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2. Open het logbestand en blader naar het einde.

3. Zoek naar foutmeldingen zoals:

- "Er zijn een of meer actieve onderdelen gedetecteerd, alle actieve producten worden gestopt en het installatieprogramma wordt opnieuw gestart."

4. Identificeer welke bestanden of processen als vergrendeld worden gerapporteerd.

```

[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\SMPPEventCats.dll
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SMPPEventPugs.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.

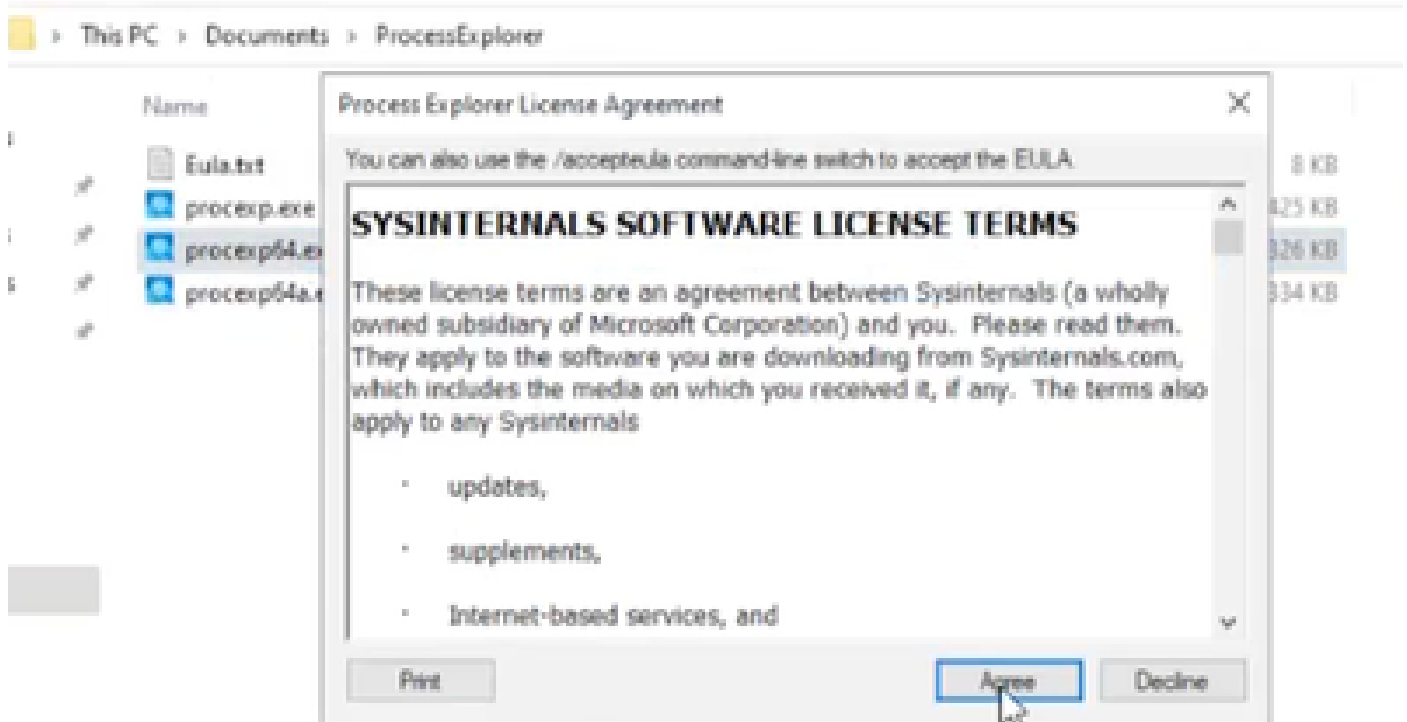
```

Oplossing

Vergrendelde processen identificeren en stoppen

U lost bestandsvergrendelingen als volgt op:

1. Gebruik de [Process Explorer](#).
2. Kopieer het EXE-bestand naar de CVP-server en voer het uit.
3. Klik met de rechtermuisknop en selecteer Uitvoeren als beheerder (anders kunnen sommige processen ontoegankelijk zijn).
4. Accepteer de licentieovereenkomst om Process Explorer te starten.

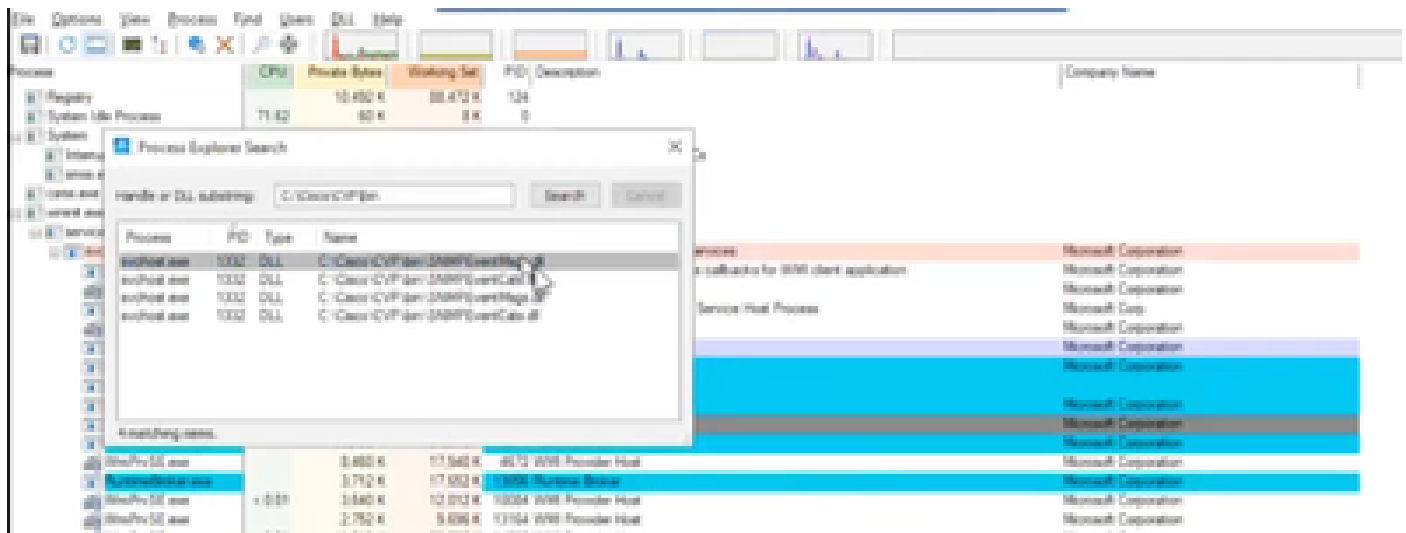


Het venster Process Explorer wordt geopend:

File Options View Process Find Users Help						
Process	CPU	Private Bytes	Working Set	PID	Description	Company Name
Registry		6,428 K	90,688 K	124		
System Idle Process	94.91	60 K	0 K	0		
System	< 0.01	56 K	140 K	4		
Interrupts	0.38	0 K	0 K	n/a	Hardware Interrupts and DPCs	
smss.exe		1,116 K	1,268 K	476		
csrss.exe	< 0.01	2,064 K	7,128 K	576		
csrss.exe	< 0.01	2,316 K	6,496 K	680		
wininit.exe		1,404 K	6,776 K	712		
services.exe		7,392 K	16,396 K	824		
svchost.exe		8,572 K	26,536 K	972	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
Vmacthlp.exe		34,040 K	50,284 K	1780		
Vmacthlp.exe		13,496 K	25,296 K	2480		
Vmacthlp.exe		4,596 K	12,328 K	9884		
Vmacthlp.exe		3,312 K	9,888 K	10236		
Vmacthlp.exe	< 0.01	34,500 K	58,400 K	10564		
Vmacthlp.exe		24,052 K	33,324 K	8496		
MonitoringHost.exe	< 0.01	133,136 K	123,076 K	13204		
Vmacthlp.exe		4,596 K	16,716 K	10712		
dhcpcd.exe		2,260 K	10,672 K	8584	OOM Surrogate	Microsoft Corporation
TestInputHost.exe		10,420 K	44,908 K	14912		Microsoft Corporation
StartMenuExperienceHost.exe		20,872 K	68,032 K	14940		
RuntimeBroker.exe		4,584 K	24,660 K	15040	Runtime Broker	Microsoft Corporation
SearchApp.exe	Susp...	39,296 K	76,208 K	15320	Search application	Microsoft Corporation
RuntimeBroker.exe		22,300 K	45,336 K	15352	Runtime Broker	Microsoft Corporation
ApplicationFrameHost.exe		5,528 K	25,912 K	6504	Application Frame Host	Microsoft Corporation
RuntimeBroker.exe		3,364 K	17,996 K	14164	Runtime Broker	Microsoft Corporation
MonitoringHost.exe		3,672 K	12,612 K	3340		
svchost.exe	< 0.01	8,928 K	18,032 K	552	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		2,524 K	10,072 K	640	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,168 K	5,172 K	1006	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,534 K	6,648 K	1124	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,472 K	7,688 K	1208	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
rdp.exe		3,312 K	13,168 K	1588	Virtual Disk Service	Microsoft Corporation
svchost.exe	< 0.01	37,028 K	49,196 K	1664	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		3,400 K	10,112 K	1700	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		2,464 K	11,712 K	2708	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,464 K	6,020 K	2724	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		3,824 K	8,544 K	2744	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe	< 0.01	1,936 K	9,328 K	2752	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation

5. Zoeken naar het vergrendelde proces.

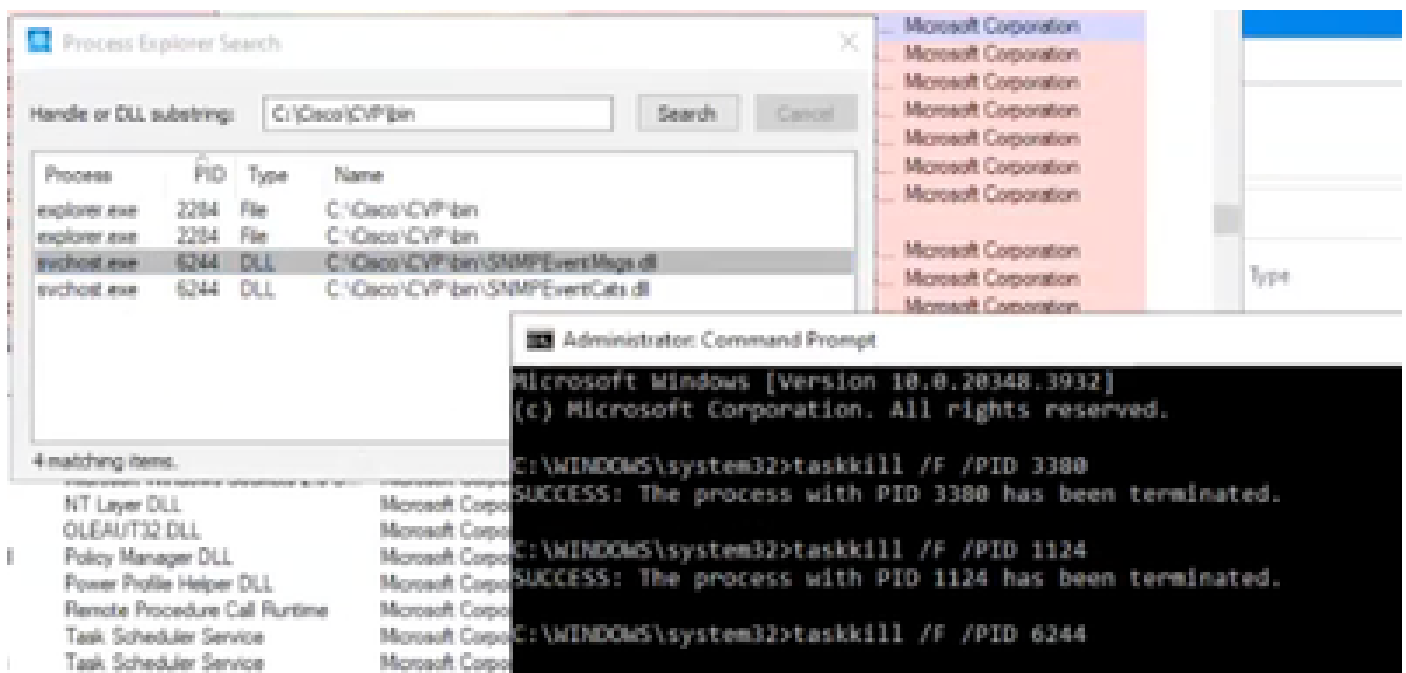
- Gebruik de zoekfunctie om de processen te vinden die worden gezien als vergrendeld in het CVP-installatielog.



6. Noteer de proces-ID's (PID's).

7. Open de opdrachtprompt als beheerder. Gebruik deze opdracht om het proces te doden:

- taakvaardigheid /F /PID <proces-ID>



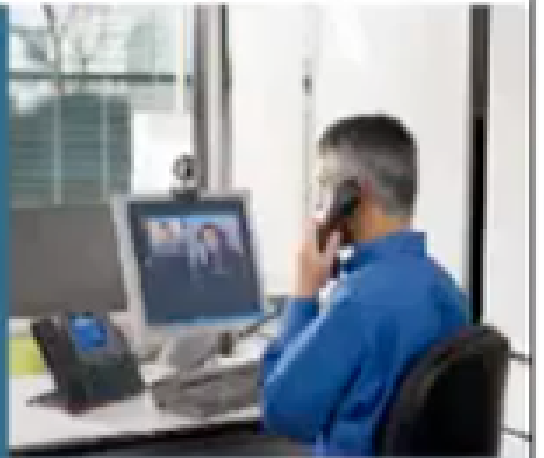
8. Controleer in de Process Explorer of de processen niet langer actief zijn.

9. Voer het installatieprogramma voor CVP versie 15 opnieuw uit.



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.

Als alle vergrendelde processen zijn gewist, wordt de installatie met succes uitgevoerd.

Opmerkingen

- Zorg er altijd voor dat u over de nodige machtigingen beschikt en begrijp de impact van het stoppen van processen op een productieomgeving.
- Als problemen zich blijven voordoen, raadpleegt u de officiële documentatie van Cisco of neemt u contact op met de technische ondersteuning van Cisco.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.