

Probleemoplossing bij CVP geüpgradeerde versie van Windows Software

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de procedure om het probleem op te lossen wanneer de upgradeversie van Customer Voice Portal (CVP) niet wordt weergegeven in Windows Add en Remove Software.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan om kennis te hebben over deze producten:

- CVP-server
- Windows besturingssysteem

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze producten en softwareversies:

- CVP Server 10.5
- CVP Server 9.0(1)
- CVP-operationele console (OAMP)

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 levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Probleem

Wanneer CVP-servers zijn bijgewerkt naar versie 10.5, konden de versiedetails in de programma's

Add/Remove niet worden bijgewerkt. de oude versie zou nog kunnen worden getoond . Zoals in de afbeelding wordt weergegeven.



Name	Publisher	Install...	Size	Version
ActivePerl 5.10.0 Build 1002 (64-bit)	ActiveState	1/25/2015	46.0 MB	5.10.1002
Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)	Cisco Systems, Inc.	11/5/2014		9.0.1
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	788 KB	9.0.30729.6161
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	596 KB	9.0.30729.4148
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9...	Microsoft Corporation	10/28/2014	600 KB	9.0.30729.6161
VMware Tools	VMware, Inc.	10/28/2014	54.1 MB	9.4.0.1585188

Oplossing

Aangezien de versiedetails niet worden bijgewerkt in de Add/Remove-programma van de CVPserver. Eerst moet u bevestigen dat de upgrade succesvol is uitgevoerd. Hier zijn alle gedetailleerde stappen.

Stap 1. Controleer deze informatie en controleer of er geen gevolgen voor de productie zijn. Controleer de CVP-versie op de CVP-pagina: <https://<CVP SERVER IP/Hostname>:843/cvp/diag>. Zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

CVP Diagnostic Frame View - Windows Internet Explorer

http://localhost:8000/cvp/diag

CVP Diagnostic Frame View

HANDLED_EXCEPTION:	<input type="checkbox"/>	SECURITY:	<input type="checkbox"/>	EXTERNAL_STATE:	<input type="checkbox"/>
OOOQUEUE:	<input type="checkbox"/>	LICENSING:	<input type="checkbox"/>	INTERNAL_STATE:	<input type="checkbox"/>
GARBAGE_COLLECTOR:	<input type="checkbox"/>	STARTUP:	<input type="checkbox"/>	CODE_BRANCH:	<input type="checkbox"/>
MESSAGE:	<input type="checkbox"/>	SHUTDOWN:	<input type="checkbox"/>	CODE_MARKER:	<input type="checkbox"/>
RPT_JDBC:	<input type="checkbox"/>	STATS:	<input type="checkbox"/>	CLASS_DUMP:	<input type="checkbox"/>
RPT_CALL_REG:	<input type="checkbox"/>	SNMP:	<input type="checkbox"/>	LOCAL_DUMP:	<input type="checkbox"/>
RPT_BATCH:	<input type="checkbox"/>	SAF:	<input type="checkbox"/>		

Set

[DEBUG/0](#) - [DEBUG/41](#) - [DEBUG/40](#)

NAME	LEVEL	MASK
SIP	DEBUG	41
org.springframework	WARN	0
org.apache	ERROR	0
RPT	INFO	0
SIP.INOUT	WARN	0
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUJLibs	ERROR	0
Infrastructure	INFO	0
IVR	DEBUG	41
mmca	INFO	0
ICM	DEBUG	41
MSGBUS	INFO	0

Set packet length of stack IN-OUT traces:

Call Server Version: CVP 10.5(1) Build=189
 SIP Stack Version: Caffeine 3.1.3.510
 Uptime: 0:03:06
 Memory - in use:1046937600 bytes, free:841556304 bytes
 Processed at: Tue May 03 03:50:39 CDT 2016

Stap 2. Controleer de installatie-logbestanden, pad: **C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstall.log** bestand en zorg ervoor dat de bestanden zonder fouten met succes worden gekopieerd. Zoals in dit logfragment wordt getoond.

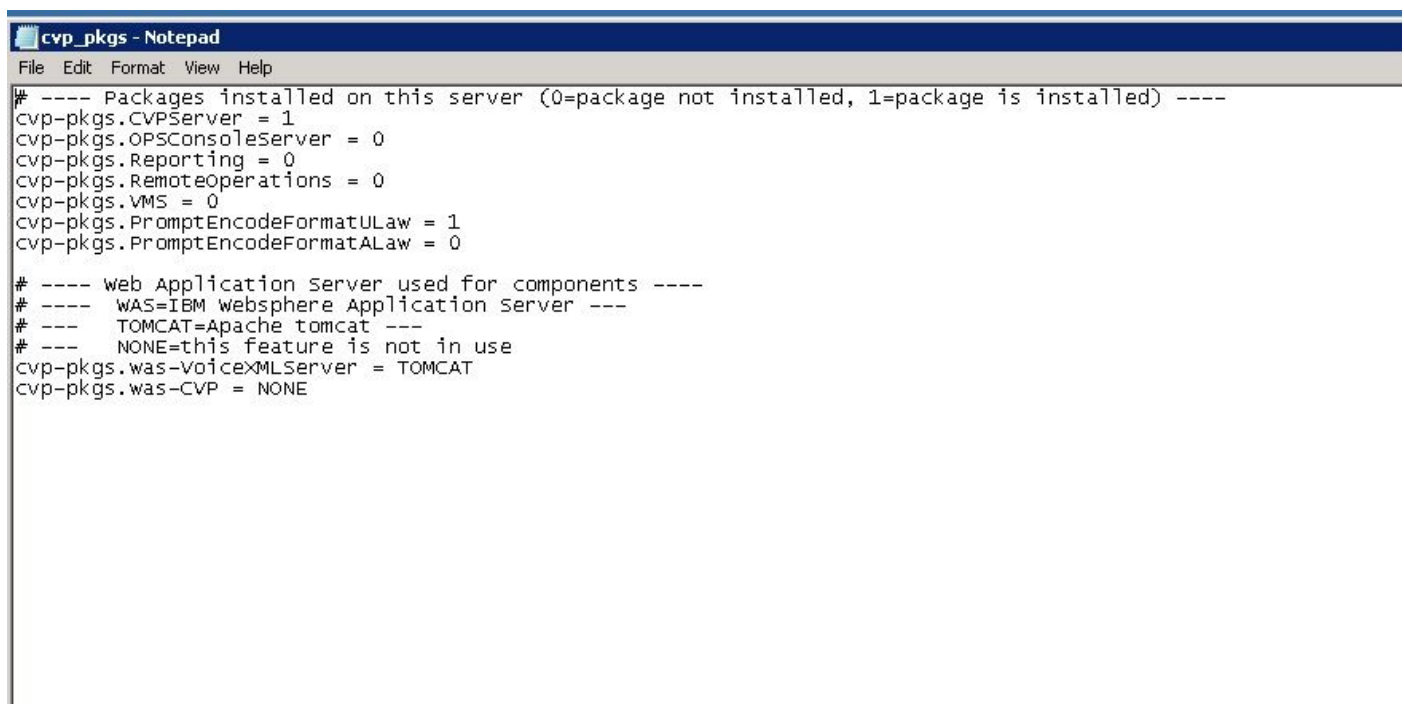
```
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "wrapper.java.additional.9= -
Djava.rmi.server.hostname=XX.XX.XX.XX" has been inserted into wrapper.conf
[5-3-2016 03:46:40] Informational: UpdateWrapperConfwithIPAddress: conf file found. Exit the
```

```

ifelse block completely
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Exit UpdateWrapperConfwithIPAddress
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Set file attributes for
C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties to FILE_ATTR_NORMAL
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.CVPServer = 1" has been inserted into cvp-
pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: "cvp-pkgs.was-VoiceXMLServer = TOMCAT" has been inserted
into cvp-pkgs.properties
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Found and deleted old Log Analysis shortcut link
[5-3-2016 03:46:40] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=
[5-3-2016 03:46:40] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Updating Time Zone Information
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Running Sun Java Time Zone updater for JRE 1.6
[5-3-2016 03:46:52] Informational: LaunchApp - success running: Executing cmd=
[5-3-2016 03:46:52] Informational: Copy succeeded.
[5-3-2016 03:46:52] Informational: update Complete.

```

Stap 3. Controleer de pakketgegevens op C:\Cisco\CVP\conf\cvp_pkgs.properties. Zoals in de afbeelding wordt weergegeven.



```

cvp_pkgs - Notepad
File Edit Format View Help
# ---- Packages installed on this server (0=package not installed, 1=package is installed) ----
cvp-pkgs.CVPServer = 1
cvp-pkgs.OPSConsoleServer = 0
cvp-pkgs.Reporting = 0
cvp-pkgs.RemoteOperations = 0
cvp-pkgs.VMS = 0
cvp-pkgs.PromptEncodeFormatULaw = 1
cvp-pkgs.PromptEncodeFormatALaw = 0

# ---- web Application server used for components ----
# ---- WAS=IBM Websphere Application server ---
# --- TOMCAT=Apache tomcat ---
# --- NONE=this feature is not in use
cvp-pkgs.was-VoiceXMLServer = TOMCAT
cvp-pkgs.was-CVP = NONE

```

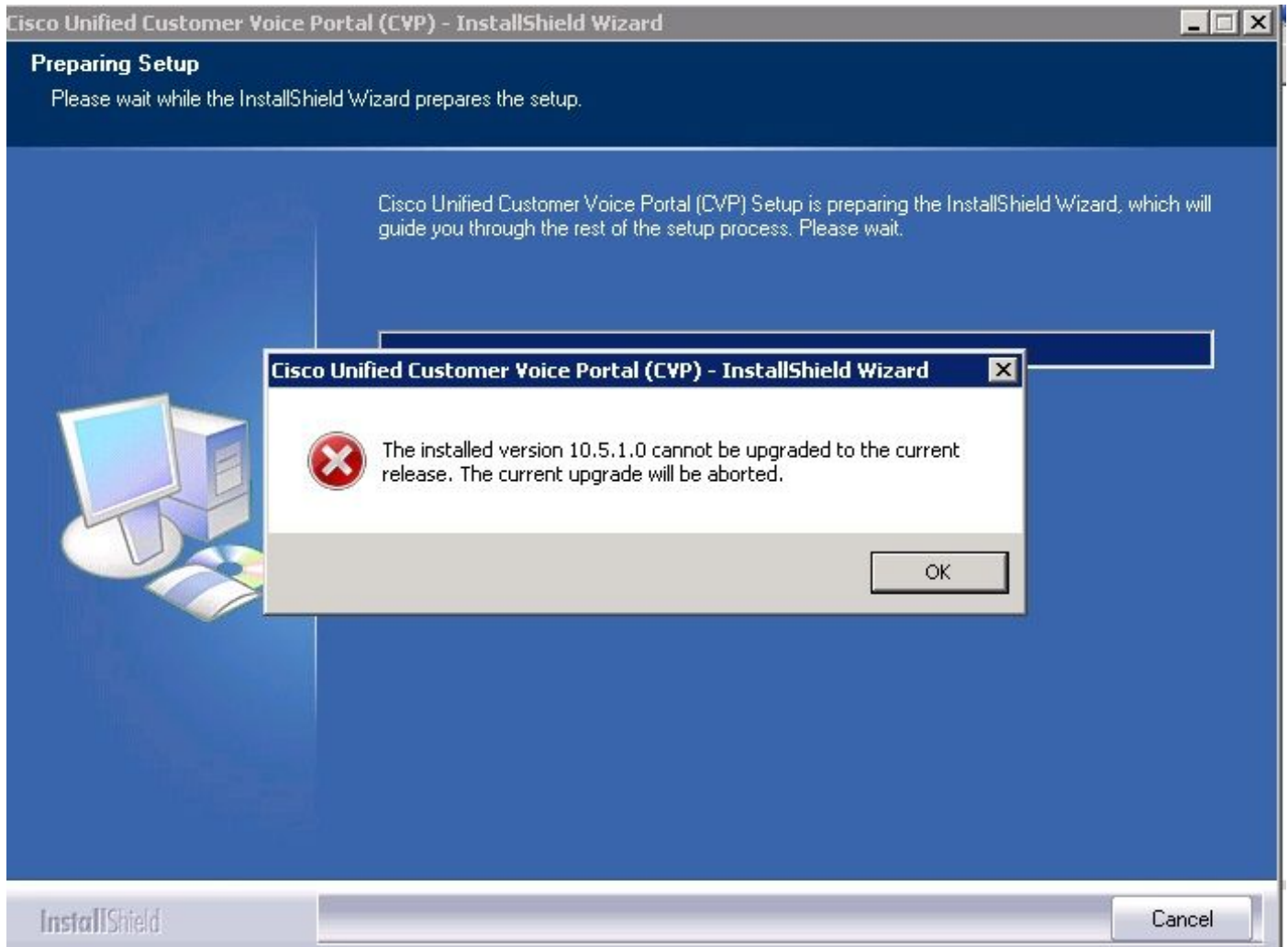
Stap 4. Controleer de versie van het CVP-versiebestand, pad: C:\Cisco\CVP\conf\VERSION. Dit zijn de details van het bestand.

```

PRODUCT_NAME=CVP
MAJOR_NUMBER=10
MINOR_NUMBER=5
MAINT_NUMBER=1
SR_NUMBER=0
ES_NUMBER=0
DROP_NUMBER=0
BUILD_NUMBER=189
BUILD_TIMESTAMP=1401424905000

```

Stap 5. Start het CVP-installatiebestand van precies hetzelfde bouwwerk opnieuw. Als het bestand dezelfde versie heeft als de laatste geïnstalleerde versie, wordt de huidige upgrade afgebroken. Dit bevestigt ook dat de installatie eerder met succes is voltooid. Zoals in de afbeelding wordt weergegeven.



Stap 6. Zorg ervoor dat u de juiste versie hebt in Microsoft uninstall CVP waarde, **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}**. Deze registergegevens zijn rechtstreeks gekoppeld aan de versie die in add/drop-programma's wordt getoond.

Met deze stappen kunt u het probleem oplossen als de registratiewaarde het oude versienummer heeft, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

- Navigeren naar de locatie in de registereditor - **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}**
- Klik in het rechter venster van het scherm met de rechtermuisknop op het pictogram **Display Versie**.
Er wordt een pop weergegeven, selecteert u **Wijzigen**
- Een andere pop wordt weergegeven, bewerkt het veld Waarde **Data** tot **10.5.1**.

Registry Editor

File Edit View Favorites Help

- HomeGroup
- IME
- Installer
- Internet Settings
- MMDDevices
- OEMInformation
- OOBE
- PhotoPropertyHandler
- Policies
- PreviewHandlers
- PropertySystem
- Reliability
- RenameFiles
- Run
- RunOnce
- Setup
- SharedDLLs
- Shell Extensions
- ShellCompatibility
- ShellServiceObjectDelayLoad
- SMDEn
- StructuredQuery
- SysPrepTapi
- Telephony
- Themes
- Uninstall
 - {1F1C2DFC-2D24-3E06-BCB8-725134ADF989}
 - {7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
 - {9BES18E6-ECC6-35A9-88E4-87755C07200F}
 - AddressBook
 - Connection Manager
 - DirectDrawEx
 - Fontcore
 - IE40
 - IE4Data
 - IESBAKEX
 - IEData
 - MobileOptionPack
 - SchedulingAgent
 - WIC
- URL
- UserPictureChange

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	(value not set)
DisplayIcon	REG_SZ	C:\Cisco\CVP\resources\CVP.ico
DisplayName	REG_SZ	Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
DisplayVersion	REG_SZ	9.0.1
InstallDate	REG_SZ	20141105
InstallLocation	REG_SZ	C:\Cisco\CVP
InstallSource	REG_SZ	W:\CVP\Installer_Windows\
Language	REG_DWORD	0x00000009 (9)
LogFile	REG_SZ	C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
LogMode	REG_DWORD	0x00000001 (1)
MajorVersion	REG_DWORD	0x00000009 (9)
MinorVersion	REG_DWORD	0x00000000 (0)
ModifyPath	REG_SZ	"C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
NoRepair	REG_DWORD	0x00000001 (1)
ProductGuid	REG_SZ	{7599836D-BE1D-4D87-94CB-D92FB93EDA7D}
Publisher	REG_SZ	Cisco Systems, Inc.
RegCompany	REG_SZ	Microsoft
RegOwner	REG_SZ	Microsoft
UninstallString	REG_SZ	"C:\Program Files (x86)\InstallShield Installation Inform...
URLInfoAbout	REG_SZ	http://www.cisco.com
Version	REG_DWORD	0x09000001 (150994945)